



神栖市における外国人患者に関する調査について ～アンケート結果から（概要版）～

神栖市若手医師きらっせプロジェクト事務局 神栖市地域医療推進課

令和8年7月

I	アンケート概要について	02
II	結果について	03
III	まとめ	12
IV	その他	13

I アンケート概要について

1 調査目的

市内関係機関における外国人患者の受入状況や対応時の困りごとなどを調査した。

2 調査方法

対 象	市内医療機関（病院、診療所、歯科診療所、調剤薬局）
実 施 時 期	令和8年6月8日から令和8年6月29日まで（22日間）
ア ン ケ ー ト 協 力 依 頼 先	市内病院・・・5施設 市内診療所・・・31施設 神栖市歯科医師会（所属施設）23施設 潮来薬剤師会（神栖市内所属施設）24施設 依頼先合計・・・83施設
実 施 主 体	神栖市若手医師きらっせプロジェクト事務局（地域医療推進課）

3 アンケート

設 問 数	34問
回 収 方 法	Microsoft Formsから回答

4 回答結果

（ ）内は協力依頼先数

回 答 数	46施設（83）
回 答 率	55.4%
施 設 別	病院 4施設（5） 診療所 18施設（31） 歯科診療所 12施設（23） 調剤薬局 12施設（24）

Ⅱ 結果について（外国人の受入状況）

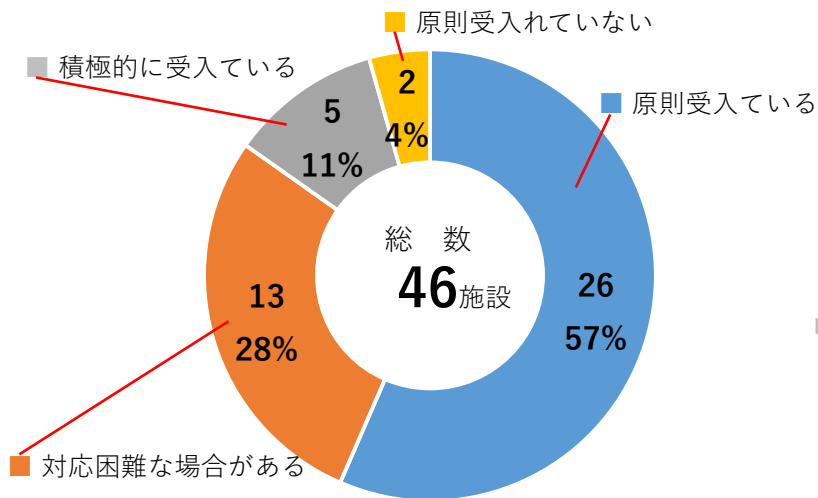
※設問抜粋

○46施設中37施設（68％）が「原則受け入れている」または「積極的に受け入れている」、「原則受け入れていない」は2施設（4％）

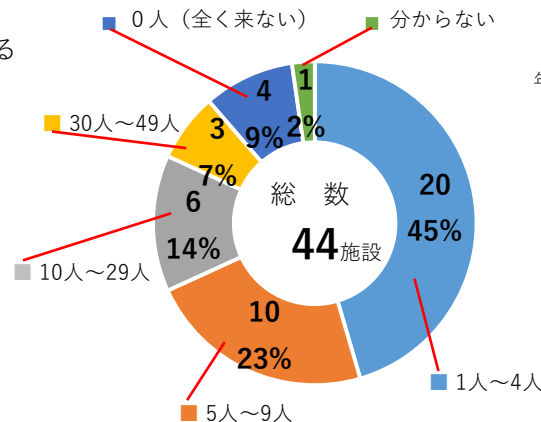
○原則受け入れていない理由として、「かかりつけのみ受け入れている」、「患者との意思疎通並びにインフォームドコンセントが十分に行えず、過去にトラブルがあったため」と回答があった。

○ひと月1～4人以上の外国人患者を受け入れている施設は39施設（89％）。年間を通じて一定数来院しているとの回答が36施設
このことから市内の多くの医療機関、歯科診療所、調剤薬局において外国人患者の受診が日常的なものになっている。

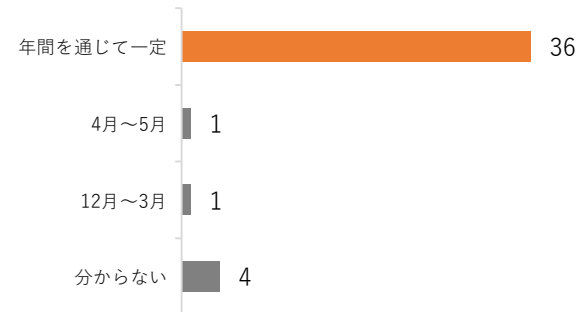
設問2：外国人の受入れについて



設問4：外国人は、1ヶ月あたり平均して何人ほど受診されますか。



設問5：外国人の受診が「特に多い」と感じる特定の時期はありますか。当てはまるものをすべてお選びください。（複数回答可）



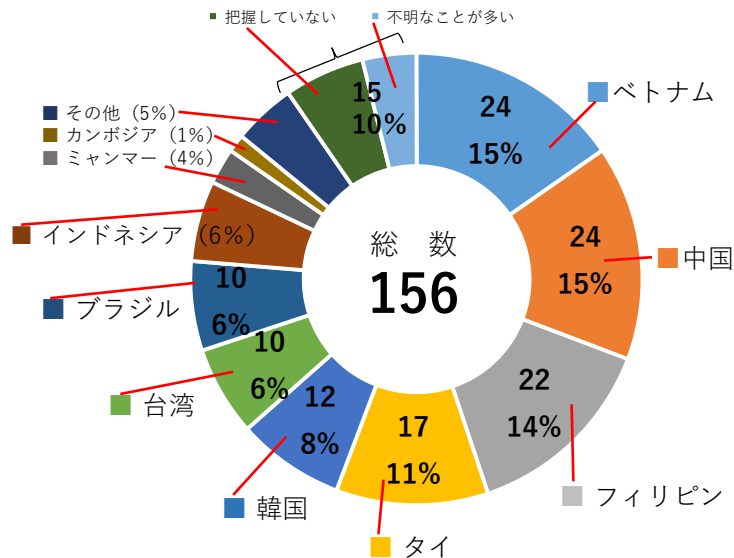
Ⅱ 結果について（外国人の受入状況）

※設問抜粋

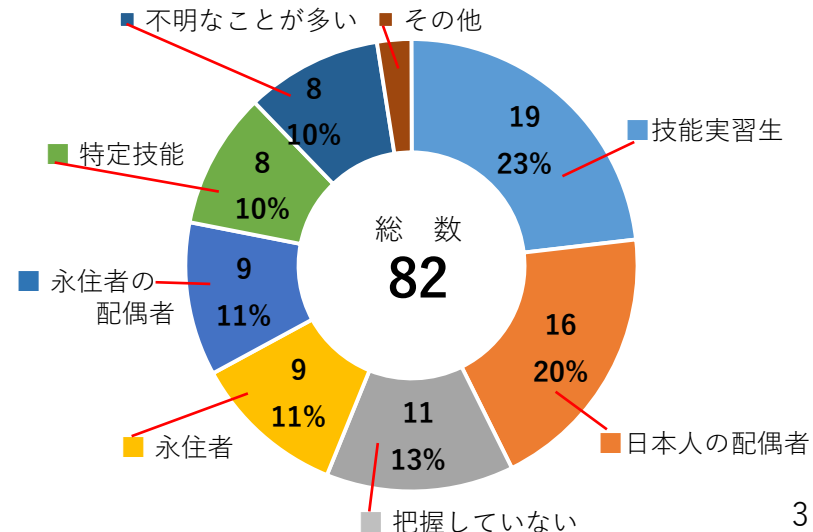
○受診外国人はベトナム、中国、フィリピン、タイ等の国籍が多く、在留資格は「技能実習」「日本人の配偶者」などが目立つ。

○しかし、「把握していない・不明」とする回答も10%と少なくない。理由として、業務上で国籍・在留資格の確認や登録が義務付けられていない（必須とされていない）と回答があった。

設問 8：受診外国人の国籍（複数回答可）



設問 10：受診外国人の在留資格（複数回答可）

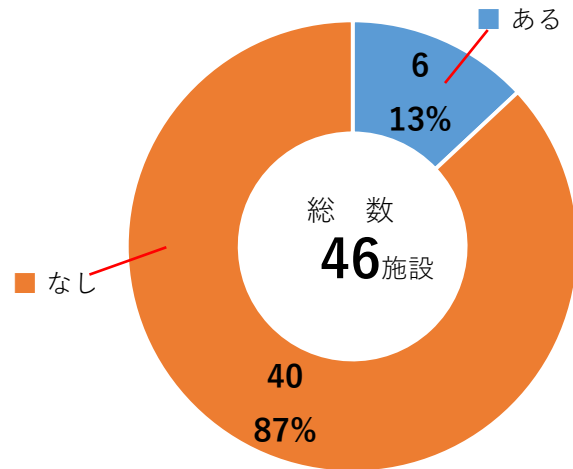


Ⅱ 結果について（トラブル事例）

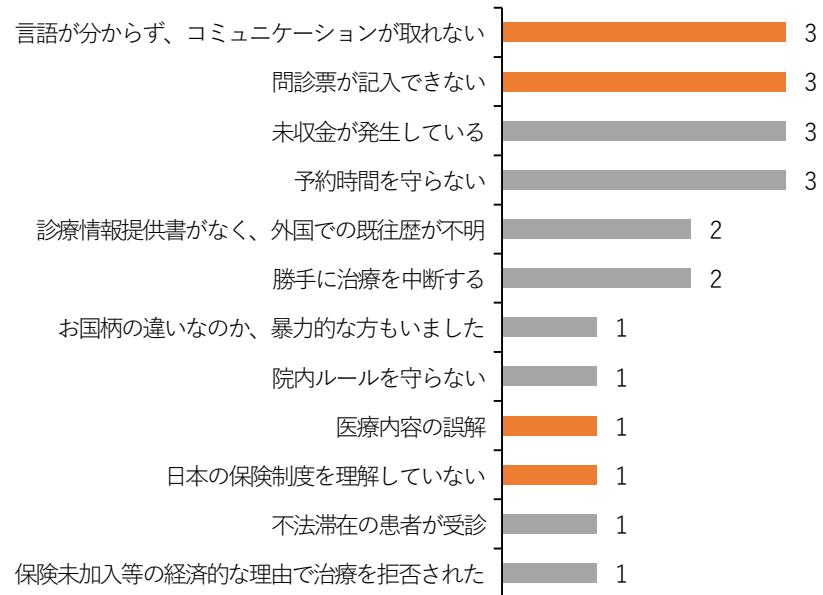
※設問抜粋

- トラブルの経験自体は少ない一方、発生時の原因は「言葉の壁によるコミュニケーションの困難さ」が最多であった。
- 「問診票の記入」や「医療内容の誤解」「保険制度の理解」に関わる課題も、このコミュニケーションの困難さに起因するものと推察される。
- また、未収金の発生、予約時間や院内ルールに関する認識の違いなどのトラブルもあり、医療機関等が安心して外国人患者を受け入れられる環境作りが求められている。

設問 2 7：トラブルの経験について



設問 2 8：トラブルの内容



Ⅱ 結果について（受入体制整備の取組）

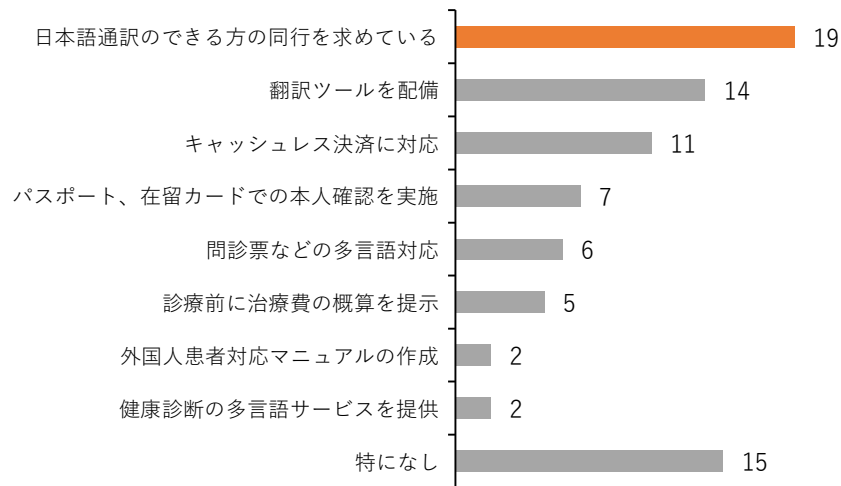
※設問抜粋

○受入体制整備の取組として、「日本語通訳の同行を求める」が19施設と最も多い結果となった。

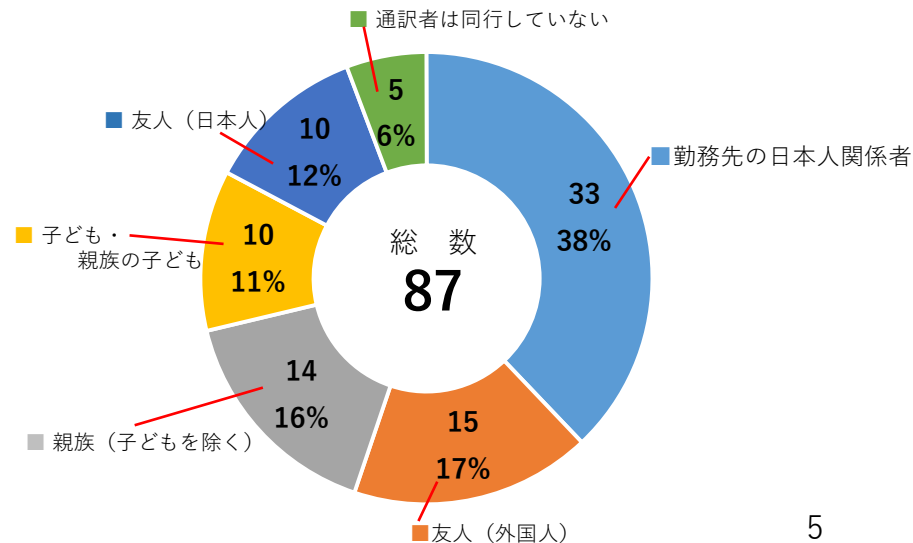
○なお、同行者の多くが「勤務先の日本人関係者」であることから、現在の通訳体制は「勤務先企業の努力」や「善意」に大きく依存している実態がうかがえる。

○このような体制は、平日日中以外の時間帯や、緊急受診時には機能しない可能性が高く、課題として考えられる。

設問 1 8：外国人の受入体制整備で実施している取組



設問 1 5：通訳者が同行している場合どのような方が多いですか（複数回答可）



Ⅱ 結果について（翻訳ツールの使用）

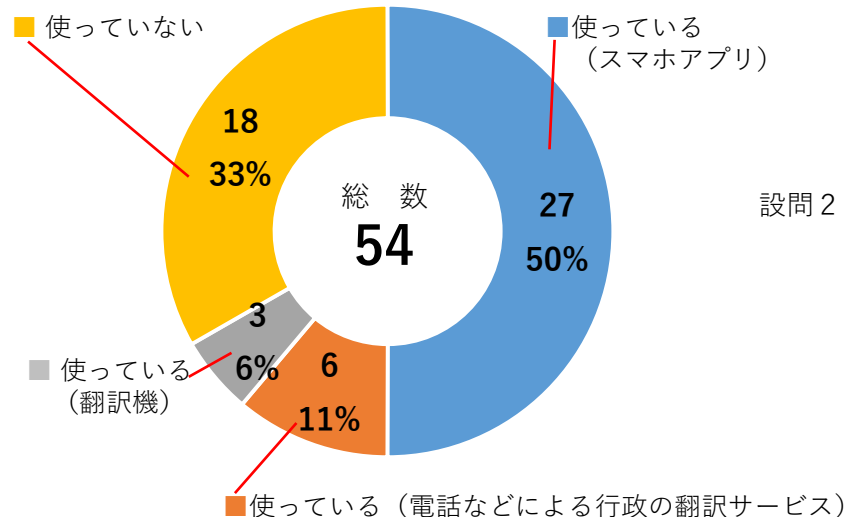
※設問抜粋

○翻訳ツールを「使っている」との回答は67%であり、そのうちスマートフォンアプリの使用が50%を占めた。

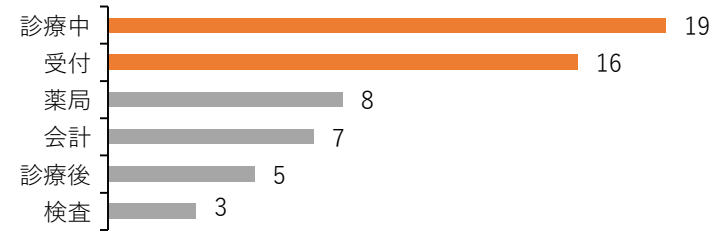
○使用場面としては「診察中」が最も多く、次いで「受付」での使用となっている。

○一方、ツールを使用していない理由としては「通訳が同行している」という回答が最多。
ただし、中には「翻訳ツールが使いにくい」ことを理由に挙げる回答もあった。

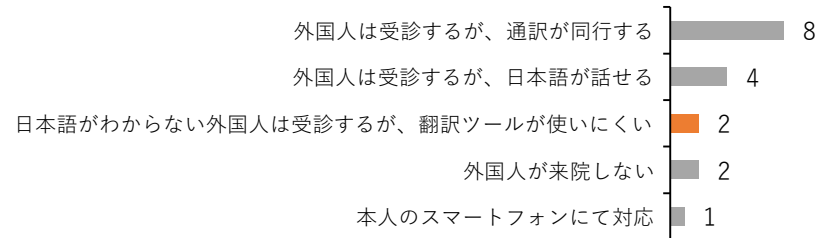
設問 2 0：翻訳ツールを使っていますか（複数選択可）



設問 2 1：翻訳ツールをどのような場面で使っていますか（複数回答可）



設問 2 2：翻訳ツールを使っていない理由



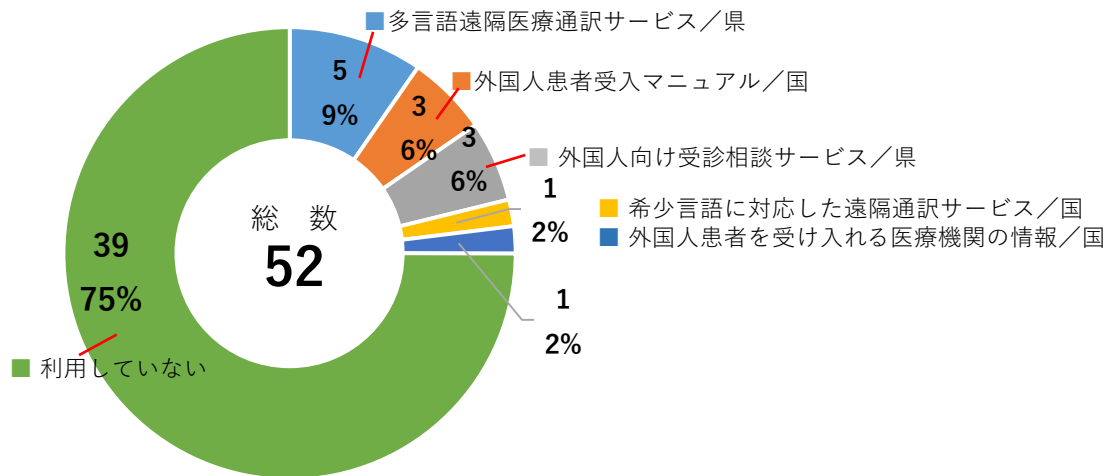
Ⅱ 結果について（国・県の支援制度活用）

※設問抜粋

○行政の支援制度がほとんど利用されておらず、利用していない施設は39施設（回答施設46施設中の85％）にのぼった。

○これは、現場が制度の「存在を知らない」「利用方法が分からない」「利用にいたるまでのハードルが高い」といった状況にあることが考えられる。実際に、行政に求める支援について尋ねたところ「提供されている通訳制度を利用するまでにハードルを感じる」といった意見が寄せられた。

設問17：外国人の対応に関する国や県の支援制度を活用していますか（複数回答可）



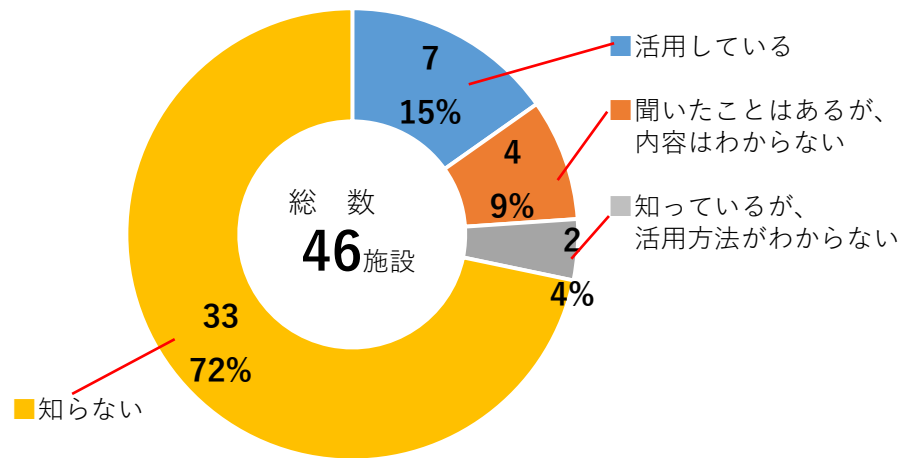
Ⅱ 結果について（やさしい日本語）

※設問抜粋

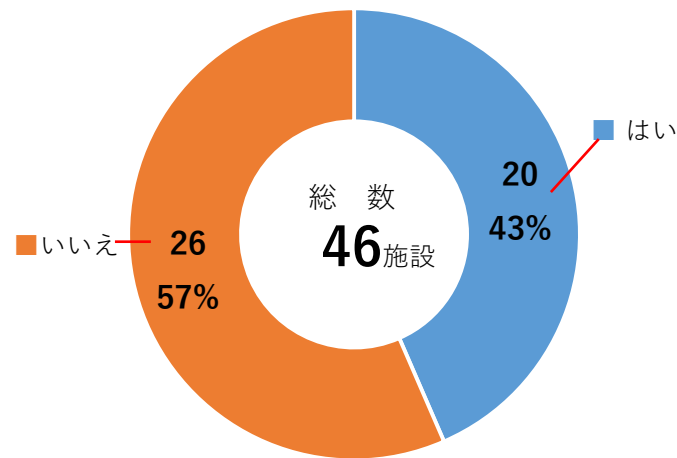
○多言語に対応できない場合でも「やさしい日本語」がコミュニケーションの手法として活用できるとされているが、「知らない」と回答した施設が72%となった。

○その一方で、「やさしい日本語」講座の受講希望については43%と需要が十分にあることがわかった。

設問3 1：やさしい日本語を活用していますか



設問3 2：市内で「やさしい日本語」の講座があれば受講してみたいと思いますか



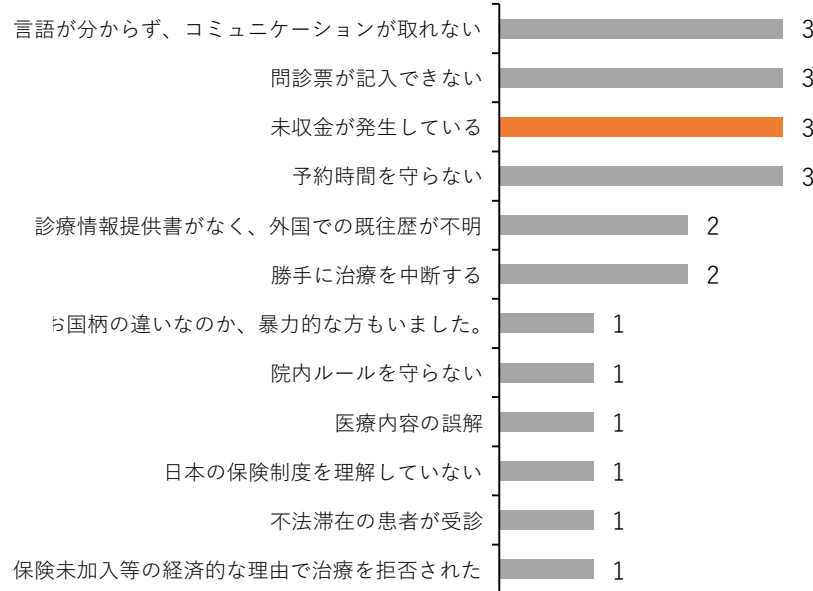
II 結果について（未収金）

※設問抜粋

○実際の未収金トラブルは3件だが、行政に求める支援について尋ねたところ「未収金補填制度」「未払い時の支援情報共有」などの要望が多く、現場の心理的負担が大きいことが推察される。

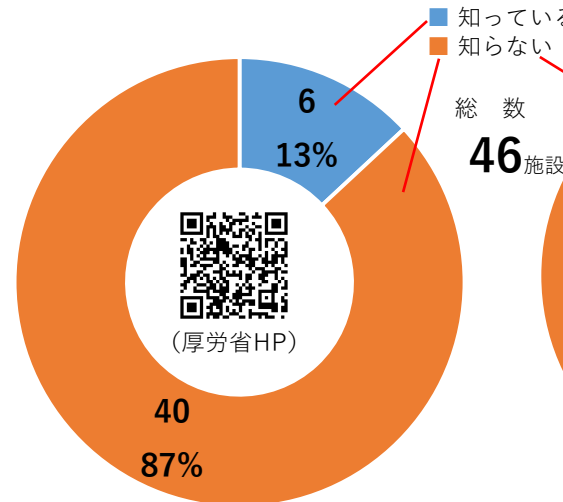
○一方で、厚生労働省が情報発信している「医療費不払い対策資料」や「報告システム」については、認知率15%程度に留まっていることから周知の徹底が必要と考えられる。

設問 2 8：トラブルの内容



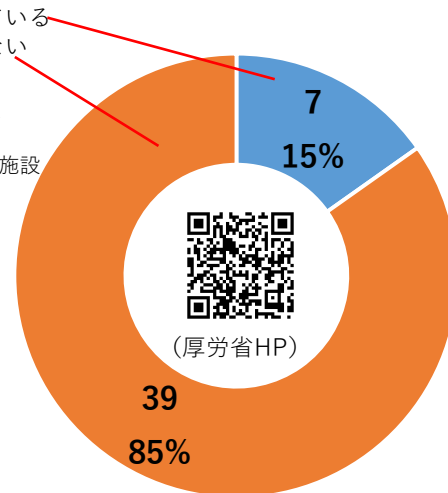
設問：2 9

厚労省が公開している外国人受診者による医療費不払い防止のための支援資料を知っていますか



設問：3 0

厚労省が医療機関に協力依頼している不払い情報報告システムを知っていますか



Ⅱ 結果について（トラブル防止の取組）

※設問抜粋

○『特に対応していない』『トラブル経験がない』との回答が24件と最も多かった。

○一方、対応策としては、コミュニケーション・説明の工夫や翻訳アプリ・通訳の活用、本人確認や情報共有の徹底、費用の事前説明などが挙げられた。

設問34：トラブル防止のため工夫していることはありますか（自由記載）

分類	主な内容	件数 (回答実数45)
コミュニケーション・説明の工夫	わかりやすい日本語、ゆっくり話す、指さし案内、丁寧な説明、治療内容や費用の説明	7
翻訳ツール・通訳の活用	翻訳アプリ、多言語問診票対応、通訳者の活用、通訳同伴の依頼・必須化	9
本人確認・情報共有の徹底	カルテへの詳細記載、身分証確認、在留カードのコピー取得、スタッフ間の情報共有	3
費用・支払いに関する対応	現金払いのみ、診療費の事前預かり、費用の事前説明	4
体制整備・受入方針	受入サポート体制の整備、積極的な受入予定なし	2
特に対応していない・トラブル経験なし		24

Ⅱ 結果について（行政に求める支援）

※設問抜粋

○「特に支援は求めている」とする回答が26件と最も多かった。

○一方、支援を求める意見としては、医療通訳や翻訳機器の貸出などの「通訳・翻訳支援の充実」が最も多く、多言語資料の整備や多言語対応医療機関に関する情報提供を求める声もみられた。また、未収金対策や無保険患者への支援、相談窓口や関係機関との連携体制の整備を求める意見も挙げられた。

設問33：外国人患者の受入について行政に求める支援はありますか（自由記載）

分類	主な内容	件数 (回答実数45)
通訳・翻訳支援の充実	医療通訳者の派遣、通訳帯同、通訳利用のしやすさ向上、翻訳機や医療用翻訳ツールの貸出、アプリ利用支援	8
多言語対応・情報提供支援	問診票・同意書・説明資料の多言語化、多言語対応医療機関一覧の公開、簡単なコミュニケーションツールの整備。「提供されている通訳を利用するまでにハードルを感じる」との意見	4
患者側への対応要請	通訳や日本語が分かる同行者の同伴を求める意見	4
医療費未収金・無保険への支援	未収金リスク補填制度、未払い時の支援、無保険患者への補助制度	3
相談・連携体制の整備	外国人患者に関する相談窓口の設置、医療機関間や関係機関をつなぐハブ機能の整備	2
本人確認・資格確認の強化	保険証等への顔写真導入、住所不明・連絡先不明者に関する情報共有	2
人材育成・医療機関支援	医療コーディネーター養成や病院スタッフ向け研修支援	1
入国・在留管理の厳格化	入国・滞在審査の厳格化を求める意見	1
その他	積極的な外国人患者の受入予定はない、支援内容が思い浮かばない	2
特に支援は求めている		26

Ⅲ ま と め

（現状）

- ・市内の多くの医療機関で外国人患者の受診が日常的なものになっている。
- ・多くの医療機関が外国人患者を受け入れている。一方で、原則受入していない施設もある。
- ・受診患者はベトナム、中国、フィリピンなど多国籍であり、在留資格から市内で生活し就労する外国人住民が中心と推察される。

（主な課題）

- ・言語やコミュニケーションに関する負担が大きい。
- ・問診、診療説明、医療制度の理解に苦慮する場面がある。
- ・通訳対応を勤務先関係者や友人等に依存している。
- ・翻訳ツールや行政支援制度の活用が十分に進んでいない。
- ・未収金や受診ルールの違いなどへの不安がある。
- ・過去のトラブルなどから原則受け入れていない施設もある。

（今後に向けて）

- ・医療通訳士の養成や翻訳アプリ等の活用を促進し、コミュニケーション負担の軽減を図る。
- ・多言語資料や「やさしい日本語」の普及により、受診方法や医療制度、診療ルール等について外国人住民への理解促進を図る。
- ・外国人患者と医療機関双方が安心できるよう、受診時のルールや費用負担等に関する周知・啓発を進め、相互理解の促進を図る。
- ・医療機関が活用できる相談窓口や支援制度、医療通訳サービス等の周知を進め、受入に伴う不安や負担の軽減を図る。
- ・医療費の不払い防止に向け、支援資料や不払い報告制度等の周知・活用を促進する。
- ・過去の事例等を踏まえた課題の解消に努める。

引き続き誰もが安心して必要な医療を受けられる環境づくりを進めてまいります。

（最後に）

外国人患者の受入れにあたり、現場で感じておられる課題や必要な支援について、今後ともご意見をお寄せいただければ幸いです。
改めまして本調査へのご協力に厚く御礼申し上げます。

Ⅳ そ の 他

○アンケートの結果について、市のホームページに公開予定

「多言語遠隔医療通訳サービス」について

○茨城県では、外国人患者の受け入れが円滑に進むよう、県内医療機関及び薬局に対して、多言語遠隔医療通訳サービスを無料で提供しています。サービス利用には登録が必要となります。詳細は下記QRコードから確認ください。

(多言語遠隔医療通訳サービス【医療機関・薬局向け】茨城県HP)

URL :
<https://www.pref.ibaraki.jp/hokenfukushi/iryo/iryo/gaikokuzinn.html#tagengotuuyaku>



		提 供 時 間
相談サービス概要	・ 電話通訳 ・ インターネット電話通訳 ・ ビデオ通訳 ・ 機械翻訳	・ 24時間365日 ・ 24時間365日 ・ 平日8時30分～18時 ・ 24時間365日
サービス利用料	無料 ※通信費用は自己負担	
提供言語	33言語	
備考	サービス利用に登録が必要です。	
市内の登録機関 (2026年2月28日現在)	病院 病院 病院 病院 一般診療所 一般診療所 一般診療所 歯科診療所 歯科診療所 薬局 薬局 薬局	・ 渡辺病院 ・ 神栖済生会病院 ・ 鹿嶋ハートクリニック ・ 白十字総合病院 ・ 牧医院 ・ 小沢眼科会 神栖診療所 ・ すずきクリニック ・ 竹内歯科矯正歯科 ・ ひとみ歯科医院 ・ 中央薬局 ・ 田辺薬局 かみす賀店 ・ あい薬局

外国人向け多言語説明資料について

- 厚生労働省では、円滑な外国人患者の受け入れを目的とした多言語ツール（問診票など）を日本国内の医療機関を対象に提供しています。対応シーンに合わせてご活用ください。
- 多言語ツールは、全文書に日本語が併記され、13ヶ国語（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ウクライナ語・ヒンディー語・インドネシア語・ネパール語・タガログ語・タイ語・ベトナム語・アラビア語）で作成されています。



（外国人向け多言語説明資料 一覧）

URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumeiml.html

外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリストについて

- 厚生労働省と官公庁が連携して一元化した「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」を作成、更新、公開しています。



（外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト）

URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html

