

別添表1。「a.日本の医療システムを知らない」を選択された方はその内容を具体的に記入して下さい。

24時間何時でも受診出来ると思っている。  
自分が必要な時に医療機関は対応してくれると思っている。など"  
NICU入院にかかる手続き、養育医療、育成医療など各種書類について  
ガーナ人の方であるが、受診・入院にお金がかかると思い込み、新生児マスキングの陽性者の呼び出しに応じなかった。  
ワクチンスケジュールについて  
ワクチンのスケジュール  
ワクチンのスケジュールなど  
ワクチンの回数が国によって違うこと。また濃度などにより、同じワクチンでもないものがある点。  
ワクチンの受け方が異なる。患者さんもわかってない  
医院は診察で、薬は薬局ということを知らない。  
医療機関の選択（一次、二次、三次の区別や専門外来について知識）  
医療費の取り扱い  
医療費の詳細についての説明。  
医療保険、法律；感染症の届け出制度や自宅待機期間  
医療保険が異なる  
医療保険のこと  
予約外来がないこと  
医療保険や、こども医療のことなどを知らない。生活保護など福祉サービスもしらない。  
医療保険制度について知らない。  
一時帰国の際に、予防接種を受けておられ、予防接種の内容やスケジュールの違いなどの説明が難しいことがありました。  
一次、二次、三次医療システムを十分に理解できていないため軽症でも二・三次病院へ受診したり、軽症で夜間急患センターに受診してしまうケースがある。  
院外・院内処方の違い  
何でも同意書（署名）が必要なこと  
看護師を召使いの様に扱う中国人が多い。  
休日診療諸制度について、乳幼児医療について、無料化を知らない。時間外診療のあることを知らない。  
救急医療体制など  
健康保険について 開業医と高次病院について  
健康保険について：保険証があれば負担が少ない  
健康保険に加入していないと、保険が適応されないことを説明しても、理解してもらえないことが多々ある。（保険の切り替えで未加入期間がある人に対して）  
健康保険制度  
健診、予防接種などのシステム  
"健診で薬を出せという  
病気だけど健診で診察しろという"  
検査データは基本的に病院に帰属すること（一応、希望あれば、全てコピーを作成していますが）  
言葉の面以外で困ったことはあまりありません。  
国保か社保のいずれかを取得していないと、保険診療ができないことを知らない。また、無保険で診療した場合、手持ちがないからと言って支払いを拒否する。そのくせ、何回も来院して診療を求める。  
国民皆健康保険制度になじんでいないこと、海外旅行時の保険に入っていればよいのですが、無保険の場合、10割負担で驚く方がいました。  
混合診療ができないことをなかなか理解してもらえなかった  
時にビタミン剤などのサプリメントの処方を希望される。  
時間にルーズ  
月3回目から無料であるが、理解していない。"  
時間外診療希望は多いかもしれない、ご説明や他院紹介でご納得いただけている。  
自分たちの要求が優先され、診療時間などの規則が理解されない  
自分の好きな時間に来院するので困る。特に週末。  
実費の予防接種料金の減額を求められる  
保険証がないのは仕方ないとしてもパスポートも見せない"  
手術のために保険病名が必要なこと  
受診した疾患と関係ない薬をたくさんもらおうとします。感冒薬なども、2週間分以上処方してください、と言われたりします。  
受診次の様々な約束事。例えば、予約をしているが、何もなくキャンセルなど  
受診方法などについてよく理解していない。  
受付時間 診療時間に対する感覚が曖昧。時間厳守ではない。  
就労者が多いのでむしろよく理解している人が多い。  
診療で診断した以外の他の病気の薬をついでに希望された。（丁重にお断りしてます）  
全て無償と思い込んでいる  
待ち時間への苦情  
知らないのではなく複雑な日本のシステムを具体的に説明するだけの語学力がない  
中国の方は医療機関とドラッグストアとの区別がついていない 保険制度を理解できていない  
中国籍の患者さんの場合：日本の常識が通用しない 予約時間を守らない 時間を守らないと他の人に迷惑がかかるという

「自分は困らない」という

当医院に来院された方は皆さん理解していたようです。

当初は日本の保険制度、予防接種制度、調剤薬局制度を知らない。

日本の医療システムを知らないのか、知っているのか判断できない場合がある。ワクチンの予定を立てても、予定日に来院しない、携帯電話等、支払いが滞っているので、通じず、NSが訪問して、次の日程調査等をしている。

日本の健康保険を使っている、そのシステムの内容を理解していない。紹介状を書くと、それも保険で行われているのだが有料であることに理解がない場合があったり、紹介状が無いと受けて貰えない医療機関があることに理解ができない など。

乳児健診、保健師訪問、病院での1か月健診など

乳幼児健診の窓口がわからない。

病院への紹介をすぐに希望する。

福祉サービス

保険、料金を後から払う、など。

保険医療と自費診療など、特定療養費など

保険医療に関しての相違がある。

保険証が失効している、使用している

保険診療システムを行う上で、他人の保険証を提示して、診療を受けようとする人がいる

保険診療と自由診療。窓口での支払い。入院の際の大部屋に児のベット以外の空ベットに家族が寝てしまう、食物の持ち込み など。

保険診療のルールを知らない、同じ治療でも保険点数が違う事を説明するのが難しいです。

保険制度 他、支払いに関する事等

保険範囲と自費の区別がわからない。

母国で受けた予防接種が日本の予防接種の何に相当するかを理解していない場合がある。

無保険で来院されました。旅行保険に加入しているか本人が知りません。保護者はシンガポール在住

"夜間、時間外(専門外来や予防接種の時間など)に事前連絡なく直来してくる。

救急受診の場合は処方日数やできる検査が限られることを説明しても理解されない"

夜中でも気にせず受診、朝まで待てない。個室入院のルールがいろいろ守れない。食事への要求、制限、縛りが多すぎる。

予防接種で、本邦で接種したことが無いと母が主張したため接種した定期接種ワクチンが、現実には他院ですでに接種した後だったため当科が負担することになった。

予防接種について、就学児童でも予防接種が未接種の場合があり、行政に何回も問い合わせで公費で接種が受けれるようにした。

日本では自費で受ける予防接種があることを理解していただけなかった。(カナダ) "

予防接種のスケジュールなどを説明するのに時間がかかる

予防接種の種類の違い

保険診療と自費分の違い"

予防接種の接種時期の違い

予防接種の内容が異なるので、2、3年滞在予定の方のワクチンプランが難しいことがあります。BCGの痕が残るなど少し気になりながら接種しています。3才未満児への医療費助成制度などは、別に説明されているらしく混乱は少ないです。留学生が多いので、情報交換がなされているのではないかと思います。

予防接種の問診票の同じものを持参され(片方は名前入り、片方の名前欄は空欄)、どちらか一方でいいので片方は捨ててくださいといっても理解できなかったようで、説明に四苦八苦したことがありました。予防接種が不十分になることを心配されたようです。システムを知らないというより、言葉の問題だったのかもしれませんが。

予約が必要な診療内容を救急外来で要望する。通訳と時間の合う時しか来院しないため。

喘息の定義が違うこと

別添表2. 「b.病気への対処方法が異なる」を選択された方はその内容を具体的に記入して下さい。

レントゲン、血液検査など、検査希望が多い。抗生剤を希望することが多い。そして、希望に添えない場合、いくら説明しても納得しないので、説明に時間を要する。"

1 か月検診時に日本語のわからないおばあちゃんと来院され、おばあちゃんがこまごまとした対処方法に意見を様々述べられたこと。

BCGを勧めても、跡が残る、虐待ではないかと考える人が多い。

インフルエンザ等の検査を拒否

インフル疑いの時に、自国で買ったタミフルを家で飲んでしまう、など。

オーストラリア人で有熱時にウォーターバスが第一選択であった。

こどもの入院精査となると、「念のため」でも大ごとであるようです（特に米国の方）。

しつこく自分の希望する薬を要求してくる

とにかく高熱が続くのが、心配でたまらないらしく、早期の解熱を要求されることが多く感じます。

抗生剤なり抗ウイルス剤を投与して2-3日経過を診るといふ説明に納得しない方を時々見受けます"

とにかく薬を希望する。特に解熱剤と抗菌薬。経過観察の必要なことがわからない。すぐに治すことを要求する。

とにかく薬を欲しが（特に中国系）

ベトナム人の40kg以上ある小学校高学年の女兒が、どうしても粒製剤のめないので、シロップ希望と、片言の日本語で父親が説明。

本人は日本語分からず、大量のシロップを出す羽目に。粉薬を溶かす方法を説明したかったが、相手は英語も難しい感じだった。

まだ生じていない症状に対して、念のためと多種の処方希望される

やたらと薬を欲しが

ロシアではこうだ、あーだ。

ベネゼイラでは薬を2週間以上飲んだら肝機能検査を行う。やらないのはおかしい。"

ワクチンはBCGをしない国との違いがある。アメリカはしない国なので、行った場合のツ反陽性の解釈が違う。知っている人と知らない人では対応が異なる。日本は蔓延国なので、扱いを悩む。

ワクチン接種スケジュールとワクチンの差異 肥満 下痢の食事療法

医薬品の処方を嫌がる 逆に いろいろな薬の処方を希望する

検査に抵抗を示す

下痢 発熱 などのときのケアが違うことがあり、怪訝な顔をされることがある。

下痢をした時に推奨される食べものが違う。

仮性包茎（割礼）、舌小帯短縮に対する対応、手術希望。

解熱剤などの使用法

解熱剤など薬剤の使い方や食習慣（罹患中など）

解熱剤の使い方。

解熱剤の使用法など

解熱剤を欲しが

外国人は基本的に風邪薬を求めない。症状は軽快するのを自然に待つことが多いようです。

自然に治まる咳や下痢になぜ薬を出すのかと叱られます。"

漢方薬のみで対応しようとする。

感染予防対策"

漢方薬を勝手に使う

寄生虫などの心配をされる。

強い薬を処方してください、とよくいわれます。効く薬が、強い薬で、良い薬という認識のようです。

具合が悪いのに、すぐに来院しない。再診を指示しても、来院しない

軽い咳だけで、すぐに処方を希望する。

軽症でも、検査や点滴を強要する。

検査をしてほしい。抗生剤を欲しが。長めの投薬を希望する。発熱時の対応方法。嘔吐下痢時の食事。

抗菌薬が容易に手に入る国とは処方の閾値が異なる

抗菌薬などを希望する。

抗菌薬使用の閾値がアジア系は低い 不必要な抗生剤を希望する 一方で点滴は慎重

欧米人は処方の必要性や検査の必要性に関して、質問が多い"

抗生剤ではないかと執拗に確認する。

すべての薬は子供にとって毒であると処方拒否。

抗生剤を希望することが多い。

抗生剤等、薬を必要以上に欲しが

抗生剤等の処方を希望される。

香港では解熱剤を4時間おきに使う。

国によって解熱剤の使い方やタイミング、投与量が異なると聞いたことがある。実際の診療では、普段行なっている治療方針に基づいて説明した。

海外では浣腸の習慣がないようなので、今後便秘で来院される方がいた場合にどうすれば良いかと悩んでいる。

今すぐ熱を下げてほしい、を強く訴える

急性上気道炎受診であるにもかかわらず、ビタミン剤など通常日本では処方しない薬を要求する"

指示通りに来院しない、

次回の受診日を指定していても来ないことがある

治療方針が理解してもらえない印象

治療法 薬剤の選択 等

自然に治ることを知らない。

自宅療養の方法が異なる 観察する(再来の) 必要性を理解しないことがある

手術や入院が必要と話すと自国に帰りたがる

手術時の麻酔の必要性方法の認識

小児の気管支喘息の定義が違うこと (治療の説明が難しかったこと)

母校ではパラセタモールのみで加療されているので、点滴や入院の適応を説明するのがむずかしい"

食事など。

生活指導などの具体的なことを分かり易くきちんと説明できるだけの語学力がない。

前勤務先では一般小児科診療だったが、例えば急性胃腸炎の幼児に「栄養が心配だ」と言い、嘔吐している最中に飲食を強要するなど。

児自体も慣れた飲食物以外は受け付けなかったりする。英語圏以外で言葉が通じない保護者が、辞書や翻訳ツールを何も持たずに来院され、問診から何からお手上げで、つてをたどって知り合いだという電話に出た見知らぬ人物に子どもの病状を説明するなど。

「発達障害」という概念がない国もあり、診断も苦労だが、診断後は保護者の協力なしには療育はできないので、ほんとうに困る。

訴えが大きさで、細かく聞くと、さらに大きくなり病状を把握しにくい

内服薬の説明を丁寧にしてもなかなか納得しない。

早期受診する習慣がなく、重症化する場合がある。

中国では高熱は重病の兆候なので、絶対に下げなければいけない。

中国で診断されたアレルギー性紫斑病に対する病態の説明が日本と異なっており、不要な検査や薬を要求された&#8680;最終的には何度も説明して納得してもらった

中国の保護者はとにかく有熱時に解熱剤処方を要求する。以前使用しすぎで肝不全となり、大病院で血液透析をした児がいた。

中国の方は点滴や抗菌薬処方を希望する方が多く、必要ない事を説明するのに時間がかかる。

中国の方は投薬や点滴などをの医療を希望されることが多く必要ないことを説明しても受け入れてもらえないことが多いです。

中国人の方は心配性の人が多く説明に時間を要します。

点滴を希望する。解熱剤を欲しがる。

東欧やアジア地域からの方の場合、抗生剤を含め多種類の薬を処方して欲しがる。

頭痛に抗生剤が効くと信じてる。風邪に抗生剤効かないと説明して出さないと来院しなくなってしまった。

内服の時間、飲物に興味が高いみたいで、「食前食後の別は」とか、「何で飲むと良いのか、いけないのか」など聞かれます。

日本では、その薬はこどもには投薬しないとんでもなかなか納得して頂けなかった。

日本では一般的に内服薬での治療を要さない疾患に対して、留学生の国では必須の治療をされている場合。

日本では行っていないが、母国で日常的に行われている治療を求められること

日本の解熱剤が弱すぎる

日本の標準治療とは異なる対応を希望される。

日本語での会話は十分にできる保護者だったのに、入院が必要と判断して病院に紹介したのに、数時間後に紹介先の病院から「患者さんが来られません」と、問い合わせが来た。患者宅に電話したら親子で在宅。「子どもが嫌だと言ったので行かなかった」と。「すぐに治る薬が欲しい」と言う。

日本人以上に、発熱に対して心配されたり、薬を希望されたりする。

熱があるのに体をくるむ

熱が下がらず解熱剤が効かないとややパニックのようになってしまう。

病気ではないが、ワクチンの際におそらくペンレスのようなものをお国では使用していたのに当院で使用しないことに不信をもたれた。

熱が上がったとき、温める人と冷やす人などの古典的なもの。

発熱 があるのは、心配と強く思う人もいる

発熱・脱水への対処、

発熱しても元気であれば解熱剤は必要ないことが多いが、下がらないと薬が効かないと毎日電話相談、来院する

喘息等長期管理が必要な疾患でも、症状ないと自己中断し、増悪すると早く治せと訴えられる (この場合は外国というよりはキャラクターかもしれないが)"

発熱に対しての対応で、結果のすぐ出る強力な解熱剤の処方を希望したり、直ぐにマラリアの検査を希望したりする

軽度な脱水であっても点滴を希望することがある

香辛料を治療薬のひとつに考えているので、こちらの処方する内服と併用してよいのか困るときがある

南京虫等、日本にない害虫の症状を質問されて対応に困ったことがある

発熱に対して日本人以上に過敏な保護者がいる (中国人に多い印象)。

発熱に対する考え方

抗生剤の使い方

発熱に対する対応など

発熱への考え方、対処法 胃腸炎の時の食べ物の摂取について

発熱時に温める。

下痢・嘔吐のときの飲食のさせ方。"

発熱時に体を温めたり、クーリングしたりするタイミングが違う

発熱時のシャワー浴、結構な高熱でも汗をかいている場合、児の体力消耗状態でも清拭ではなくシャワー浴を利用している点。

発熱時の対処 体調不良時の栄養摂取

#### 発熱時の対処法など

病気の説明を聞いてくれずに薬だけを欲しがる。特に抗生剤を欲しがる。

風邪・感冒には薬はあまり効果がない、と理解させること。日本人にも理解させることが難しいことは更に大変。

風邪なら、解熱剤だけで十分ですよと説明しても、抗生剤を処方してほしいと訴える。

直ぐに熱が下がるように注射を打ってほしいという。

細菌性疾患で抗生剤を処方した時、翌日解熱しないからといって、他院を受診している。

細菌性疾患で抗生剤を処方すると、翌日に解熱しないからといって、処方した薬を勝手に多めに内服している。

特に中国人に多いように思います。"

母国から持ち込みの市販薬を使用することを希望されたが、薬の成分が不明であった。

母国では小児に粉薬は使わないと言われた。抗ロイコトリエン薬を拒否。

薬の使用方法、ワクチン制度の違い

薬の処方はいらないという人が多い。

薬の内容など

薬の服用と、その内容に、理解してもらうのに時間がかかった。

薬をほしがる

薬剤をあまり内服させない

薬物使用について考え方の差がある。

予防接種の種類と回数が違っていたりする。

予防接種の接種時期が違うので1歳までの2回のメナクトラ筋注など最初はとまどいました。

予防投与、予防薬の概念

離乳食などのやり方や、現在2歳を過ぎてるが固形物をやっていないなど

対処法なのか、この子の性格なのか判断しかねている。

肥満があるがそれについては無頓着"

冷却法のことを知らない

別添表3. 「c.文化・習慣のこと」を選択された方はその内容を具体的に記入して下さい。

イスラムお祈り、食事  
イスラムのハラール（予防接種に豚の成分が使われていないことの証明など）  
イスラム教のお祈りの時間に健診や予防接種の予約が入れられないこと  
インフルエンザであっても、宗教上の集まりには子どもを連れて行ってしまったこと  
マスクをする習慣を中国人に理解してもらうことが至難の業だったこと"  
イスラム教の患者さんにワクチン接種をする際、ワクチンがハラールに値するのか、わからない。患者さんの信仰の深さがわからない。

イスラム教患者の食事への配慮など  
イスラム圏の患者さんは、女性が一人で外出出来ない宗派も多く、父親やその他の男性の時間が空いた時でない、子供を連れてこられない事がある。  
イスラム圏の人で、ワクチンの豚の成分が含まれていないかを気にされたり、ラマダンのため、食事療法がうまくできなかつたりする。

イスラム原理主義者の性差別によって。看護師も女医も蔑視された  
インドネシアの家族が、クリニックのトイレのウォッシュレットで「シャワー」をし、トイレが水浸しになった。  
こちらが気になるならいつでも再受診してくださいと伝えても、多少の悪化では再受診しない点、良い面でもあり心配な面でもあります。

こちらの指示が通らないのが、文化、習慣の違い?と感じてしまう。  
こちらでも英語が堪能ではなく、先方もそうである場合、細かい日常生活のケアを指導できない。  
英語以外の言語の場合は Google 翻訳と携帯の翻訳アプリで会話をするが、正しく翻訳されているか不安である。  
離乳食の指導をする際、宗教的な配慮や元々の食習慣が分からず細かい指導ができない。"  
シャワー浴が中心で湯船に浸かって入浴することがあまりない  
その国の文化や迷信を含む、医療以外の要因が 治療選択に関わる場合 等  
とにかくビタミン剤を要求する。

なぜか子どもが泣き続ける  
余分の菓子を欲しがる"  
バイリンガルや神経発達症の診断と対応 日本の療育や保育に対する不信感  
フランス人の親で、生まれた児に割礼を依頼された時、困りました。  
挨拶、手洗い、食事、排泄物の取り扱いかたや生活習慣 などを含む発達に伴う家庭教育上の諸問題  
安静など。 入浴など。

異文化と貧困のために適応障害をきたしているらしいと推察しても詳細をインタビューできない。こちらでも言語的理解ができずよく覚えていない。  
胃腸炎の時の食事内容が日本と違う  
一日2回食。  
入浴(シャワー) が週に1回。  
下痢の時の飲食を指導する際に、普段どのようなものを食べているのかわからないので、指導もやりにくい。  
解熱や食事に対する対応など  
概して、より多くの検査を望まれるような気がする。  
学校で、注意欠如多動症の疑われた患者では、家族と先生の考えが一致しにくい  
学校との情報共有を拒まれた。  
割礼のため、小児外科に紹介してほしいと依頼された。  
両親がともに中国語が母国語だが、子どもには日本語をネイティブ並みにしゃべらせたいから、言語療法のできる施設を案内してほしいと依頼された。"

割礼の手術希望  
割礼手術の希望  
イスラムの婦人は女性医師を紹介する必要があった"  
感染症は、お休みすることを知らない。(日本人でも知らないかな)  
韓国では子供がレントゲン撮影される時には保護者が付き添われるらしいです。レントゲン技師が妊娠可能年齢の母親を外に出すと、母親が大声で文句を言われました。  
季節の変化や、外気温との調整、など。  
健診のみですが、子供が2歳過ぎても、哺乳瓶でミルクをたくさんませている。  
健診等で子育ての方法が異なる（離乳食の内容、年長児までミルクを飲む、など）  
言葉が通じにくい  
高熱時をかまわず入浴  
国民性  
子供が放任?で育てられていて、発達の問題があるのか分かりにくいことがある  
指示通りの内服や軟膏塗布をしないので、それでは良くならないというと、「中国では医者言うことは信用しない」と平気で言う  
一人っ子政策の中で育ったので、自己中心で他人への配慮ができない。我儘。  
時間を守らない  
時間を守る観念がない  
治療への対応は、多くは文化、習慣の違いによるものではないでしょうか。  
主に中華系であるが、順番をまたずに診察室にはいつてくるケースがある。

自己主張が強すぎて、納得のいく診療とならないことがある。

漢字も英語も通じない患者がいた。"

宗教上、頭を触られたくない

子供が泣く診察や処置を好まない

お互いの信頼感の構築が難しい（日本人は若く見られるので、卒後 20 年程度でも若手と間違われる）"

宗教上の理由から使えるミルクが限られていること。新生児病棟で、本来栄養課で調乳・殺菌したものを使用するが、家族の強い希望で、家族が持参したミルクを使うことになった。

宗教上の理由による食習慣

宗教的なこと。男児への割礼。入浴方法。イスラム教の女性への対応。

宗教的な食事の違い。生活慣習の違い。

宗教的に乳児期に割礼をしている。

就労者が多いのでむしろよく理解している人が多い。

女の子は服を脱がない。

女医以外の診察拒否

薬に豚の成分や牛の成分が混入しているのかを質問される"

女性の権利や地位が低い文化のため、母が日本語を使えないことが多い国。祖父母が、母国で幼児期早期まで育ててから来日して、日本で仕事している両親と住み出すため、本人が困っている状態が多い国、

小児がんの乳児を診療した際に、病名をなかなか受入れてもらえず苦労しました。

胸部造影 CT の検査を予定しましたが、当日の 1 時間前にキャンセルを申し出られるなど、事前説明をして承諾を得ていたことを直前で覆されることが多々あり診療に難渋しました。

日本との文化の違いを認識しました。"

食べれる物や家での生活に関して。

食べ物や着る物が日本と違う。予約時間にルーズ。

食事に関する感覚が異なる（食物アレルギーの診療）

食事への要求、制限、希望、縛りが多すぎる。栄養価の対応は神対応と感心している。コストの反映は皆無。

食欲がないと心配するが、毎食時ジュースを飲んでおり、肥満児が多い。

新生児～1 歳未満の場合、日本とは異なる習慣があることがあるので。

身体診察をさせない場合がある

辛いキムチでも赤ちゃんに食べさせるので戸惑う

水分摂取や食事の違いについて説明が難しかった

生活指導が習慣にそぐわない。

生後 3.4 か月で離乳食を与える。

生後まもなくからピアス・指輪・ネックレスなどをつけていること。

生命倫理、優性思想（中国）

赤ちゃんの哺乳後にゲップ出しは国ではしないので、腹部膨満が酷く吐くが、ゲップ出しには同意してくれない

多少の症状であれば処方はずしも必要ない。

体重増加についての見識の違い

待ち時間に必ずたくさん水分（ミルクなど）を取らせたがる（ぐずるのを防ぐためだと思います）

待合室のおもちゃや絵本などを片付ける習慣がないのか、出しっぱなしで帰る。

他の患者の迷惑になるほどの香水を付けて受診する。"

中国では微量元素含めて血液検査で乳児期から評価している。

中国の方は、祖父母、父、母全員で受診することが多く、祖母があかちゃんを抱っこしている。母が指示して、祖母がそれに従う。

中国人の父親の方であるが、重い病気の児はいないほうが良いという考えをお持ちであった。

中東や東南アジアの人が多く、現地語ではなくお互いが英語でのやり取りで微妙なニュアンスの内容が伝わりにくい。

聴診するとき胸や背中を出すことを拒む。

長期処方を希望される。

点滴、処方を必要以上に強く要求される

投薬、次回受診などの指示はあまり守らない

頭を撫でる場合、どちらの手で撫でて良いかわからない。

特にイスラム圏の方では、食べられないものがあり薬品にも混ざっていることがあるので、処方に気を遣う場面がある

特に食習慣において、脂っこいものや味の濃いものを小児に食べさせる機会が日本人に比べ多いこと

豚成分の薬はだめと言われたこと

日本ではあまり流行していない、肝炎ウイルスや日本脳炎ウイルス、結核やトキソプラズマについて留意しなくてはならなかった

日本人と気質が違う点で戸惑う。

乳児医療を持っているので、自己負担がないことが多く、軽症でも直ぐに受診する。

乳幼児健診の際の説明で、入浴の考え方や方法が異なることがあった。

入院に際し、ハラル食の提供の必要性あり、紹介先で入院できなかった

入院時の食事（特に離乳食や宗教上の禁忌食など）に気をを使う

ピアスなど民族的風習の装飾物を外して良いのかどうか分からない"

入浴の習慣がないのか、いつもとても体臭がつよい。

発達に関わる診療の場合、その国の育児の仕方が異なるため、理解をしてもらうのが難しい

発達障害への理解

発熱すると頭がおかしくなっている人が多い

発熱時に入浴を控える。

微妙なニュアンスが伝わらないことがある。

病気への考え方

普通に診察をしてよいか、宗教で女兒を男性がみることがだめな場合あり。

保育園や小学校などでの集団生活の場で、人間関係の取り方が異なる。

母国の衛生週間など日本と異なり、指導に従ってもらえない場合がある

母国の文化を知らないと子どもの発達状況を評価しにくい

母親は仕事をして子育てにはあまり興味ないという文化

母乳栄養の期間の考え方の違い

離乳食の考え方の違い、離乳食の内容の違い

下痢の時の食事の考え方の違い"

蜂蜜を食べると頭が良くなるので乳児期から食べさせていた。

民間療法や、日本にない治療法について質問された時

薬はいらぬから何が原因かはっきり診断してほしいので、やたらと検査が増えます。

薬をたくさん欲しがることがあります。

有熱時にクーリングするのかあっためるのか？入浴させるのか、させないのか？

予約診療などは無視して来院する。

様々な薬を勝手に飲ませる

食事について、こちらとしても理解できていない部分がある"

養育に暴力が許されると考えていること。

来院の指示に従わない。治療を中断する。

離乳食のことで進め方が異なった

離乳食の進め方（おかずはあまりあげない）、衣服の着せ方（肌着は使用しない）

離乳食の進め方が、おそらく母国と比べて違う部分があるのだと思います。母の思うようにどうぞとアドバイスしました。日本ではこのようにやっていますとお話もしました。

離乳食の進め方が異なる、宗教上与えない食品があるなど、栄養指導に難渋する。

離乳食の進め方が日本とは異なった

離乳食の進め方など栄養摂取方法や食事療法

文化的に乳児期にピアスを装着しないとイケないため、穴を開けてくれる医療機関の紹介希望

離乳食の与え方 食べさせる物の種類

離乳食指導が難しい。園児としての生活習慣の違い（衣服、室温）。

例えば発熱した時の対処：冷たい水につける国もあれば、毛布でくるんで汗をかかせて熱を下げるという国もある。風習を完全には否定できないが、できるだけ尊重しつつ「日本ではこうする」とお伝えし妥協点をさぐる。

嘔吐・下痢など食事療法を行いたいときに、出身地により使う食材が異なり、調理方法も日本とは異なることが多々ある。

嘔吐下痢症の時など、食事制限をかける時の食事の種類に困った

別添表4. 「d.その他」を選択された方はその内容を具体的に記入して下さい。

クレーム（ワクチンの順番をひとつとばされたことと長い時間待たされたこと。熱が37.5度あったため、再度熱を測ってもらったために順番を入れ替えたが、詳しい日本語がわからなかったのかもしれない）をわざわざ保健所へ電話されたことあり。  
こどもに関する care は全て公費で行われると意識されていること。  
なんでも領く。領いてわかっていると思うと全くわかっていない。わかったと答えて、同じ質問を繰り返す。分かり合うための努力より不安の先行なのか、通じていない時にただひたすら要求を繰り返す。  
ワクチンのスケジュールの違い。使用するワクチンの種類の違い（日本では扱っていないとか）  
意思疎通の問題  
異国の地なのでとても心配しすぎる  
外来の時間を守らない。  
初診の扱いになる状況でも、初診料を払うことを拒否する。  
患家の不安が大きく、説明～同意を得るのに時間と手間がかかる  
簡単なやり取りは可能であるが、日本人相手に行うような詳細な問診が出来ない。  
海外からの帰国者の場合、その国での感染症の流行状況がわからないことが多い。  
日本ではあまり診療経験のない疾患を、鑑別に挙げる必要がある。（G6PD 欠損症、マラリア、デング熱など）  
金銭的な面。  
現金を持参しておらず、カード支払いしかできない、と言われた。  
言語の違いにより、微妙なニュアンスが伝わらないので、家族の不安感が強くなるような気がします。  
言葉  
言葉以外では余り困らない。  
高熱を出している乳幼児を数時間後出発の国際線に乗せて大丈夫か？の問いに対する説明に困った。  
日本にはない玩具を飲み込んだ時、物がどのようなものであるか理解しにくかった。  
検査・点滴を説明し同意を得たような様子であったが、いざ点滴をしようとするとうるさくされた。  
国によって予防接種の接種年齢、接種回数の違いがあり、途中から日本に転入された方への対応。  
在留外国人だけでなく、外国人の父親あるいは母親を持つ子供さんもおられますが、イスラム教では食事に厳格な規律があるように、ワクチンなどでも製造にあたり該当する動物タンパクなどを使用したものは認められないはずですが。ただ日本国内供給されているワクチンは多くが製造に動物タンパク等を使用しているのでどのようにお話しすべきかあるいは実施を控えるべきか困ります。  
私が話したことをきちんと理解できているか心配だった。  
疾病によっては、国籍、人種等により、異なるものがあり、日本国内での診療経験ではわかりにくい疾病に出会う場合もあること。  
実際ははっきりしないがどのくらい自分の説明が理解されているのかがわからない。  
受診される方は、何らかの方法でコミュニケーションが取れるよう工夫して来院されるので困らない。  
逆に、一見よく日本語を理解しているように見えて、実はよく理解できていない場合がある。そのような人を見つけ出すことが重要。  
受付、看護師側が英語で対応できず、受付から最後の会計の説明まで医師が説明したことがある。急患診療所だったので他患者の対応が滞りこまった。  
処方内容は大体理解してくれる。片言の日本語で意思疎通出来ている。  
少数例しか診ていないので、親の困っていることまでは追及していないので、上っ面の診療になっているかもしれません  
診断書が高い。たったこれだけの診断書で3000円は高すぎる。他院は200円だ」と値切られたことあり。丁寧に断りました。  
診療費の未払い  
グーグルレビューに悪口を書かれる  
主なクレジットカードは対応可能だが、中国製のクレジットカードしか持っていない人がいる"  
精密な説明とか、ニュアンスを伝えることができない。また家族の中で会話ができる人がすくなく情報量が低下する。  
説明が尽くせない  
訴えがオーバーで、要求が多い。  
投薬や処置以外の指導の際に、保護者がちゃんと理解できているかどうか分からない  
当院は事前に順番をとって来院していただくが、順番をとらずに来院されたり、順番をとっても来院されなかったり、順番とは関係なく好きな時間に来院されたりということが非常に多い  
当院へ通院される方は日本語もほぼ堪能であり、特に困ったことはありません。むしろ、最近の日本人の若い親より言葉遣いが丁寧に綺麗な日本語を話される方が多いと思います。  
特に旅行者に多いのですが、入院が必要でこちらが入院を勧めても固辞することが多い。  
日々の診療での患者さんの親は、日本語が堪能で、あまり困ったことはありません。  
健診時に、言葉がわからず、困ったことはあります。  
地域的に、大人の就労者（農業研修者）が多く、小児は殆どおりませんので、参考になるような困りごとは、ありません。  
日本の事情に詳しい通訳さんがついてきて、特に問題なかった。  
日本の福祉や教育システムを知らない。  
いずれは母国語のみが必要な親の護国に戻る予定がある。"  
日本人と比べ、自分の納得のいく説明がないと食い下がる傾向があると感じることもある  
乳児医療証、健康保険証を忘れることが多い。  
費用を医事課に算出してもらうのが面倒。  
病院内の授乳室や検査室の場所などが読めずわからないため、不適切な場所で授乳を余儀なくさせたり、薬剤を受け取らずに帰

宅することがあった。

貧困、無保険。

福祉制度についての説明は困難を極めます。

保険未加入のため検査・治療を拒むケースがある。

保護者が感情的になりやすくて困る。

保護者が子供中心で、何でも（診察風景や予防接種）ビデオに録りたがる人が多く、お断りするとお金を支払ってでも撮ろうとする。

ワクチンの空箱を異常に欲しがる。

暴れる子、凶暴な子が多い印象があります。（決して偏見ではないと思っております）

健康保険に入っておらず、「お金がない、月末に持って来る」と言って踏み倒される。"

慢性疾患（ネフローゼ症候群）の患児で、母国での診療方法がとても専門医といえない治療方法だったので、困惑した。母国での治療方法を完全に否定せずに、国際的に標準的な治療を説明してゆくのが大変でした。日本国内でもあり得る話ですが、言葉の壁を乗り越えながら説明するのが少し大変でした。

民族により病気の重症度が違うことがある。フィリピンではRSウイルス感染での死亡率が他の国より非常に高いことを知らなかった。診察した患者さんが、翌日RSウイルス感染で死亡されたことがあった。

薬の説明をしても、理解してもらえない。自分の語学力に問題があると思うが。

予防接種システムが国によって異なり、予防接種歴が手書きのものは判読するのに苦労する場合がある。

予防接種スケジュールが国によって異なる

予防接種について

予防接種の種類・システムの違い

予防接種の接種部位を大腿に指定してくる。

過去の予防接種歴がはっきりしない。

海外のワクチンと日本でのワクチンの互換性の問題。"

予防接種の内容が異なる

予防接種をする際に母国と日本のシステムを適合させるのに苦労する。

予防接種履歴の確認が難しい（記録の言語の問題、ワクチンの種類の問題）

予約時間が守れない

要求が強い。

薬剤を多量に欲しがる。

離乳食についての説明ができない。

旅行者が休日深夜に救急受診し、すぐに英文の診断書を出してほしいと言われたこと

旅行者の場合、自由診療になるので医療費の設定が難しい。

嘔吐下痢症で受診されたが、診察の前から投薬はいらないとされた。しかし児の状態としては嘔吐を繰り返し、下痢も頻回にしていたため十分な注意が必要であると考えた。食事の注意や児の状態が増悪したときの兆候などを日本語がわかる友人（電話で連絡を取ってもらった）に説明し、その人を介して父に説明してもらった。

別添表5. 言語の違いにより十分な医療を提供する事が困難だと思われる外国人親子に対する対応で「f.その他」を選択した場合の自由記述。

スタッフで通訳可能な人が在院していたら依頼する  
スペイン語、中国語、ハングル語はそれぞれ親しい友人がいますので、電話等で対応してくれます。英語は自分で何とかなりません。  
スマホで通訳ができる人を介する  
たまたま居合わせた同じ国出身の患者保護者に通訳を頼む  
英語に通じる人はそのまま片言の英語で。最近は翻訳アプリで。  
英語で何とか会話する  
英語に堪能なドクターを紹介する  
英語を中心に、何とか対応している。(タガログ語も、少しは)  
英語を話すスタッフが数人いたので対処できた。  
英語以外の言語は対応できないので、Google 翻訳でなんとかする。  
家内が少し英語を話せるので、家内に通訳してもらう。(ただし英語のみ)  
海外留学の経験がある看護師が担当する。  
皆さんある程度日本語出来ています。できない方が来られた場合の翻訳アプリは用意しております。  
患者家族日本語がしゃべれる  
言葉の問題だけでない場合は別施設へのご紹介  
語学が堪能なスタッフにお願いします。  
語学に堪能なスタッフがいます。  
行政(県)に 利用可能な電話サービスあり  
最近は患者さん側がスマホにアプリを入れていて、自国語と日本語の翻訳ができるソフトを入れている。  
受診した子ども(小学生・中学生等)が日本語を話せるので親に通訳してもらう。(大きなお子さんの場合)  
受付段階でお断り  
住居地の自治体の人が同伴してくれた  
常勤の医療通訳者  
総合病院小児科受診をすすめた  
対応可能な病院へ紹介  
待合の保護者(日本語のできる)に通訳を依頼する。  
通訳の電話サービスを利用する  
当院職員が通訳する。  
日本語のみで対応している。  
日本語のわかる友人に電話してもらって、通訳をお願いする。  
福岡アジア医療サポートセンタの利用を教える、ネット上にあるあらかじめ翻訳された問診票(予防接種用など)を用いる  
片言でも英語に通じる場合がある。  
母国語のウィキペディアを見つけて説明する  
母国語の問診票の利用。会話の出来る職員を呼んで、通訳をお願いします。  
予約診療などの場合は通訳を手配できればありがたい。そうでなければ辞書などをあらかじめ用意する。ちなみに、患者サイドが持参されることはごく少ない。  
理解が難しい場合は、後方病院へお願いします。

別添表 6. 在留外国人小児患者への診療に対する意見、または、診療の上で困っている事や、診療上で工夫している点などの自由記述。

#### 【北海道東北】

この3月に定年退職したが、それ以前30年間、英語は得意な方だったので、大きく困ることはなかった。英語はやはり global language で、今の若い医師は良いが、年配の医師の英語力不足が目立つ点。

これから在留も旅行者も増えることが予想されるので、できるだけ患者さんの役に立てるようにしたいと思っていますが、どういいう言語レベルの方が今後増えるかによっては設備上も検討が必要かもしれないと思っています

居住者なので、ほとんど困っていない。

現状では、通訳は患者さんが連れてきて欲しい。

言葉が通じずに不利益を被るのは受診者側の責任と考えています。邦人が外国に行ったときは英語で話しかけられますので、誤解を招く中途半端な外国語で話しかけるよりも日本語で説明します。極端に言えば、同意書が必要な場合も「please write your signature here」だけ通じればよいと割り切るしかないと思っています。

質の高い医療通訳アプリ（ポケトークなど）は、高価であり医療機関単位での契約なので、使用できる台数が限られています、Google 翻訳でも中国語は「何とかあった」印象がありました。

当院の性格上、ロシア人の入院が比較的多い。ロシア語ができる通訳が少ないため、簡単な言葉については日本語対応表を作って対応している。

特に知りません。

両親のどちらかが日本語がかなり話せることが多く、それでない場合はボランティアないし職員の通訳がついてくれます。

また英語が堪能な小児科医もおり、あまり不自由を感じたことはありません。

#### 【関東】

特に中国人が多い地域で、患者の半数程度が中国系です。自己主張が強く、こちらの意見・指導を聞かない傾向が強いことが困ることです。待合にも日本語を話す保護者がいることが多いので通訳なしでもなんとかなることが多いことは幸いです。翻訳アプリはまだ機能が十分ではありません。

中国ではない予防接種を日本で無料で受けるような患者がときにいることが問題である。（行政の対応に問題あり）

google 翻訳や、スマホでの翻訳アプリ（VoiceTra）、ポケトークなどを利用して、対応している。

日本にある程度住んでいる外国人の方が多いため、通訳代わりに友人などを連れてきてもらうように話すことがある

入院になった場合には、イスラム圏の方にはハサール食が病院から提供できないので、自宅から持参してもらうこともある

産科では女性医師の診察を求められることも多いが、なるべくは対応するようにしてもすべての場面での対応は難しいこともある

インド、バングラデシュ、ネパールの患者の保護者とはほとんどの場合、英語でコミュニケーションがとれる。中国の患者の保護者とは看護師で中国語会話ができる者が1名いるので大体のコミュニケーションは可能となる。韓国語しか出来ない親の場合、意思疎通が難しかった経験がある。

お互いにコミュニケーションをとろうとして努力すればなんとかなります。ポケトークを購入していますが、・・・

タブレット翻訳を利用しており一般レベルは問題ないが、特に中国語などは地域による『方言』で通じないことがあり苦労している

なるべく親身になって指導する

パソコンで通訳アプリなどを使うなど

まずは診療拒否しないだけで、十分な健康保険対応、金銭的インセンティブが必要。そうでないと通訳サービスや時間をかけた診療ができない。説明文書（疾患説明、同意書など）について、英語は多くのフォーマットがあり、日本語との対応もわかり、内容の確認が可能。他の言語はフォーマットはあるが、その内容が正しいのかどうか、齟齬がないかどうか確認ができない。大学病院や行政や NGO 団体に国際交流機関にも相談したが一切対応を得られず、またそうした準備は英語以外はないとのことであった。英語はもちろん、日本語対応の困難な中国語使用者は数が多く、早急に対失いと医療トラブルになるのではと心配しているが、対応が進んでいない。発達障害、療育を説明、検査、指導することは英語でさへ非常に大変。今後微妙なことを伝える通訳者や専門家（心理士、保育士、言語療法士など療育関連）が必要になるのでは？

やはり、言葉が一番の問題、なるべく言葉が通じる人と一緒に来てもらうようにしている。

やはり、日本にこられたのだから、少しずつ日本語を理解して頂く努力もお願いしたい、と常々思っていて、日本語の理解ができる様に努めている。

ゆっくり、平易な単語で説明する。英語を交える。筆談を交える。笑顔で対応する。

よく受診される国の方用に、予防接種歴の問診票などを大使館のホームページなどでダウンロードしておく。中国語などの予防接種の表記を用意しておくなど。

英語が多少でも理解できる場合は日本語、英語など通じる言語を取り混ぜ、分かりやすい言葉を使って、コミュニケーションを取る。来る頻度が増えることによる母親の日本語の理解力が増えていくことに期待する（実際に受診機会が増えるごとに確実に理解度が上がっている）。

英語が多少わかる国あるいは人は良いが、アジア系の発展途上国の人は自国の言葉以外わからないことも多く、誰か通訳になる人（たいていは友人など）が必要と思うこともある。

翻訳機を例えば医師会等で斡旋して安く購入したり、更新できるようにしてくれると良いかもしれない。ただ、（旅行で利用したことがあるが）翻訳機も医学用語や検査の説明等については誤った訳になり、かえって混乱する可能性もあり、医療に特化した翻訳機の開発が望まれる。

通訳さんが楽ではあるが、事前に受診側が手配して一緒に来る以外は頼む方法がなく、急な対応は難しい。それであれば、翻訳機しかないのかな？と考える。"

英語はある程度対応できるが、それ以外の言語が母国語で親も英語が全くわからないケースは大変。

しかし、問診票は多言語の物を用意しており、Google の翻訳アプリは比較的役にたっている。しかし、会話をスムーズに行うに

は、市の担当者が持参していたポケトークが良かったので、今後購入予定。"

何回か外来に来る頃には文化の点は、保護者に、同朋の人たちのコミティがあったら、教えるよう話す

外国語の対応で難渋している間に、一般診療5人は診療できる。

選手村やオリンピック会場が近いので、どこの国の患者が来院するのかわからない。"

言葉の壁　そこが一番だと思います。

国際的な活動をしているナースがたまたま勤務してくれているので、その方に相談して患者さんの便宜を工夫している。

最初は、言葉がわかるパートナーや友人が付き添ってくれるが、段々来なくなる。困ったときは、携帯で言葉がわかるパートナーや友人に通訳してもらうことも役立つ。ただ、どこまで理解して頷いているのかわからないので困る。

在留外国人に予防接種、乳幼児健診の公費負担までしなくて良いと思う。

私が米国に2年半家族と共に居住した時のことが非常に参考になっていると思います。私達はここでは異邦人・異民族であり、日本的な医療を要求することは到底できませんでした。おそらく今日本にいる外国人の家族も同じ思いをされているものと推察します。そのような状況の中で医師はあくまで日本式の医療を行い、十分に説明をして、納得していただくことが重要と思います。そしてどうしても互いに妥協できないところがあれば、そういった患者さん・ご家族には自国の医師にかかるように薦めています（日本にそういう医師がいればですが）。例えばロンドンには在留邦人のための「日本人診療所」があり、日本から医師が派遣されており、在英邦人のお子さんはほとんどそこにかかっておられます。私達にとっても外国人にとっても英語は御国語ではありませんが、根気よく話していくことによって理解は得られるという印象を持っています。

時間がかかるので、事前に看護師などが話す。

自分の会話スキルアップをしている。

翻訳機能アプリ等を活用しているが、翻訳が正しいのかわからないのが困る。

自分も大して英語はできないが、2、3名対応したら以後近隣のフランス学校の生徒さんの受診がとでも増えたので、おそらく受診できるところが少なく困っているのだろうと推察している。中国系、東南アジア系の方も倍数的に増えている。できる、と標榜すると一定水準を提供しないとイケないと思っているので、できないがいらしたらできる範囲で対応する、というスタンスを継続している。状況把握のため、紙問診表は英語、中国語記載のものは用意し、選択肢で選択できるようにしている。

診療費の件でトラブル　未払いなどがある

人間同士なので細かい言葉がわからなくても病状の説明などは絵にかいたりしてほとんどは困らないが、お金のことや医療制度等の説明は理解しづらいです。

当地では圧倒的にベトナムの方が多く、言葉が通じないことがあるのが最も困っている。親戚の人などを頼って日本に来ている人が多く、ある程度日本語が分かる人と一緒に来ていただいたりしている。とはいっても日本人と同じような表現ができず、症状の把握が困難な場合もあり、又こちらの説明がうまく伝わっているかはわからない。

予防接種については比較的関心が高いようで、母国で接種してきているお子さんも他の国からのお子さんより多い印象がある。こちらも患者さんの母国語は喋れませんということをお断りしてから診察しています。

特に早産児に対する「シナジス」接種の時に値段でトラブルが起きます。600円で接種出来ると思っていますが、時に「自費でも良い」という外国人の保護者に15万を請求すると不法だと怒られる。

保険診療の意味を知らないでトラブルが起きます。その雇用者も「差別するのか」と起きますが、「正当な医療行為に対する請求をしているだけです。」と答えても理解してもらえない。

特に中国人の方が増えている印象があり、スマホのアプリで対応しているが、英語が通じない方は非常にコミュニケーションが取りにくい。医学知識はなくてもいいので（こちらでわかりやすく解説するので）、それを翻訳できる方が必要である。

日本医師会が手数料を取らないクレジットカード支払い体制を整えてほしい

日本語が会話ができるから、こちらの言うことが理解できていると思うのは間違いだと思知らされることがある。

日本語で伝える場合は、できるだけわかりやすい（平易な）日本語で、ゆっくり話すように心掛けている。

日本語以外の言葉に自信が無いので、日本語が通じないと、すべての面で困難に感じます。日本語のできる人の同伴が必須です。

ポケトークを入れていますが、ほんとに通じているのか、心配しています。

普段から周辺にいる外国人の方と仲良くなって、言葉に困るような時は電話で連絡して

外国人のなかまのネットから探してもらっています。

保護者が片言の日本語を話せることが多いので、それほど困難ではない。

仕事をする保護者（多くは来院していない父親）が日本語が堪能なため、メモ・手紙を書く。

本院の近辺の在留外国人小児患者の親はほとんど日本語ができます。

理解が得られているか、こまめに確認しながら、診療をすすめています。

## 【中部】

できるだけ診療をして、日本での教育や生活をしやすくできるように、学校や行政と連携して行きたいが、ケースバイケースで、学校や行政とケース会議をしている。

どんな説明にも「はい」と答えられるばかりで、実際に内容を理解されていないようなケースがよくあります。可能なケースにおいては受診間隔を短くして経過観察をこまめに行うようにしている。

ほとんど通じないのに　自分たちは日本語がわかるとして、通訳を同伴しない保護者がいる。また通訳として来院した人がほとんど通じないこともある。

最近　スマホの翻訳アプリで済まそうとする人が多く、実際伝わっているのか不明だし、時間がとてもかかるの迷惑だと感じている。

身体の部位がわかるように　外来にイラスト置いている。ワクチンのスケジュール表やよくある症状が書かれた表を用意している。

医療通訳サービスを利用して、又は翻訳アプリなどを利用して説明して同意書にサインしてもらったときに、そのサインは有効であるか院内で議論になりました。何らかの通訳を通してでも、説明内容に納得してサインするのは患者側なので、サインは有効であると確認しました。通訳サービスを提供するのは病院側の配慮ですが、サービスを受けられて当たり前ではないので、提供できるサービスの限界や一部自己負担も含めて病院の方針を公開しておく必要を感じています。

英語ならなんとかなるが、中国語、ポルトガル語、ベトナム語などには対応できない。  
夏休みの間だけ親元に来るインド人の子どもが日本語のわかる親を連れてこないとき片言の英語と身振りで診療しました。わかってもらえたかどうか不安でした。  
子どもは自治体の国保に入っているため、医療費は無料です。  
家族の誰かが日本人 つまりハーフ または 在留も長くいて日本語が堪能である  
患者の友人知人等で日本語が話せる人に協力を求める。  
言語は多くの場合、英語で何とか会話は可能。中国人で日本語、英語が話せない人は、友人と一緒に受診したり、筆談で何とかなっている。外国人には日本の小児医療は信頼されていると思われ、長期通院したり、友人の子どもを紹介してきたりする例あり。  
言葉の遅れなど、発達に関する診療は、評価が難しい。成育歴を親から聴取するとき、通訳の理解力に頼らざるを得ず、困難なことが多い。  
園生活で指摘される多動や対人関係の取り方も、もともと日本とは異なる文化による面もあると思われる。  
言葉の壁が大きい  
小児科医の先生が作成された多言語で書かれている小児科受診のハンドブックを、使用している。  
診察や治療内容等では手振り身振り、医療用語集で何とかなるが、受付、会計で、こちらが常識と考えていることが、思わぬところでトラブルになる。出来るだけ、誤解されやすいことは文章(日本語)にして、日本語の理解できる人に訳してもらうことを勧めている。  
通訳がついてこない場合はスマホなどの翻訳アプリを使うがコミュニケーションに時間がかかったり、意味がうまく通じなかったりする。忙しいときは診療がそこでストップするので困る。  
(日本に留学や仕事で滞在していて、ある程度日本語がしゃべれて日本の医療保険に加入している方は月10人くらい来られますが今回のアンケートからは除いてあります。)  
通訳が有償であるために、受診を控えたり、急病時に通訳を手配できずに病状理解が不十分になることがある。行政から無償の通訳を派遣できると良い。基幹病院や救急病院には通訳の在駐が望まれる。  
病気の説明、指導書等の書類の翻訳が手軽にできると良い  
小児に対しては絵カードなど利用できるが十分活用できていない  
経済的心理的な背景にまで配慮すべきと思われるが、実際には難しく、今後は医療ソーシャルワーカーが積極的に関われる体制を考えたい。  
行政は在留外国人が利用できる福祉サービスに対する情報を、病院に積極的に伝達してほしい。  
母国語以外でのやりとりは、よほど流暢な方を除き、どうしても「頭が悪そう」に見えてしまうというハンディがあると思う。故に必要な情報提供をされなかったり、適当に扱われたりしがちである。自分が外国で感じる歯痒さを思い出し、なるべく「外国人」のフィルターを取り除き日本人以上に親身な気持ちで接するようにしている。文化の違い故に反応や対応は違って当然だが、子供を心配する親の気持ちは万国共通である。そんな思いでいると相手も心を開いてくれることが多い。  
翻訳アプリのほか、「こどものツボ」(出版メディコスジャパン)という日本語版、英語版、中国語版説明テキストが活躍しています。

#### 【近畿】

イスラム教患者へのワクチン接種。  
飛び込み受診。  
母子手帳のワクチン記載が乱雑(シールではなく手書き)、母子手帳がない、母国でのワクチンシステムを私が十分把握していない、現地生産のワクチンを知らない。  
短期滞在(数年)の小児に外国式母子手帳を自治体が提供したがない(高額のため)。  
こちらの伝えたいことを十分に伝えることができない  
なるべく、絵をかいたり図を見せて説明している  
なるべく受け入れるようにしたいとは思っていますが、未払いやスタッフへの暴言、レビューに悪口等があると、心が折れそうになるときもあります。  
たいていの患者さんは感謝してくれますが。  
ベトナムのお子さまが来ない日はないので、お母様に少しずつ教えていただき、症状の単語だけでも覚えるようにしている、ほとんどは地元で在留の方が中心なので言葉で困ることは少ないが、旅行者が来訪して当院処方不可な特定の薬剤処方を求められたり、医療制度や精算などを説明するのに、自分以外は対応ができず、診療が長時間ストップしてしまう。事務や医療スタッフに使いやすい翻訳機材の普及を望む。  
自身はVoiceToraなどの翻訳アプリやDLした多言語問診票を重宝している。市の救急外来に出務する際にはこういうものを使えず困ることがある。  
やはり言葉の問題が最も大きい。的確にこちらの言いたいことを伝えきれない。できるだけ日本語の分かる方と一緒に受診していらっている。  
よくある言語に対しては、簡単な対訳表を作成しています。  
一般診療では困らないが、自閉症スペクトラム障害など、専門性を必要とする場合、紹介先に困る。  
英語以外の患者さんは、かなりの確率で通訳の人がついてきてくれているから今のところ、大きな問題はないが、英語以外はやっと厳しいです。  
通訳サービスがあるとは聞きますが、ちゃんと調べたことがないので、できれば情報が欲しいです。  
外来小児科診療であれば、翻訳機(ポケトーク)で何とか対応可能です。病状が重くなったときにどうなるのかすこし心配です。  
予防接種のときのワクチンの説明や問診に困っています。予防接種リサーチセンターから最近ベトナム語の問診票がアップされましたが、対訳のないもので使用しにくいです。  
緊急に検査、処置、手術の適応があるときなどの同意書取得に時間がかかり迅速に進めることができない。  
今の所、日本語が可能の方が付き添われており、問題ないと思います。中国人旅行者が来られた時は、英語と身振りで何とか対

応じたことがありました。

最初のうちは途中で市から依頼されている通訳と電話しながら、あるいはアプリを利用しながら説明するが、そのうちに日本語がわかるようになってこられることが多い。英語が通じない外国人が多いが、簡単な英語も交えながら説明すると理解されることもある。あとは図に描いて説明することもある。

細かいニュアンスは伝わっているかどうか不安である。

また不安なご両親へ十分なサポートが出来てくるかどうか不安である。

相手の文化や習慣をなるべく尊重するようにはしているが、食事指導はなかなか難航することが多い。

もともと一部の言語に関しては、事前に申し込んだ通訳の方に同席していただいているが、言語も通訳の方も限られているので、最近では翻訳デバイスを外来と病棟に準備している。"

出身地により医療に対する期待度や慣習、宗教上の違いなど知らないことが多すぎるので、常にトラブルが起きないか不安。工夫は特にないが、強いて言えば時間をかけて丁寧なやりとりで心がけるぐらい。

親が必要以上に大きな声で話をしたり他の患者様に不快な思いをさせることがあるので日本でのマナーを守ってほしい。

一人っ子制度のためか、子供をかわいがるのは良いことだが、「眠っているのに動かしたくないで待合室で診察するように」などと要求したり、非常識なことが多い。

政府は外国人労働者を雇用する方針ですので、今後ますます外国人の患者さんが増えてくると思います。早急に外国人対応の診療所や病院を作らねばならないと思います。特に一次救急病院（診療所）において、外国人の患者さんに言葉の問題や習慣の違いで説明等々で時間を取ると、一般診療（邦人、外国人ともに）が滞ると思います。

出来るだけ外国語のパンフレットや説明書を利用しています。

正確に話が伝わっているか心配

他の先生が診察した患者さんに、ブラジルから日本に来て6ヶ月、ポルトガル語の通訳が見つからなくて病院受診できなかった、という方がいました。慢性疾患のある児でした。通訳ボランティアや翻訳機の普及が必要だと思います。

中国人は筆談で通じる。海外の予防接種歴を確認するのがたいへん。特に印刷ではなく、手書きの場合はお手上げ。

通訳や少しでも話せる人を連れてきてほしい。

風邪には薬は不要であるといったような、国民を啓発できていない国が多い。こちらの常識が通用しない。やたらと薬（特に抗生剤）を欲しがらる。

複数の言語の間診票を用意している。

予防接種について。母国行った予防接種の日本の母子手帳への転記に時間がかかる。

発達障害の説明。嘱託先の保育園からの相談が多い。"

本来なら説明して外来観察可能かもしれないケースが、どうしても早めに病院受診を勧めることになってしまいます。

翻訳アプリやポケットクを使用したり、講習で間診票等の情報を教えてもらったり、そういうホームページを実際に見てダウンロードしたりしている

旅行者が多く来る地域では現金以外での治療費の徴収手段の充実が不可欠だと思います。

## 【中国四国】

何でも「ハイ」「yes」で答えられる人がいる。本当にこちらの説明を理解してくれているかどうか不安なことがある。したがって、何度も繰り返し、同じことを説明していることがあり、時間を要する。

インテーク用紙の英語版を作成。診断基準の英語版を準備など。

診察は予約制なので、保護者の方に、通訳の方をお願いできればお願いしている。

医療通訳のシステムの利用を検討中。"

クレジットカードや電子マネーを使用すると手数料をとられてしまう点。値段が決められない保険診療では、手数料分でも痛い。導入するのに躊躇する。

すぐ近くの大学の留学生の子どもが多いため、両親のどちらかが英語が話せるので助かっています。英語も日本語も話せない患者さんでは対応できません。

もし診察をすることになれば言葉が一番困ると考えます。

ワクチンの間診票は英語、タガログ語を用意している。今後ポケットクなどの使用も考えている。

外国人、とひとくくりにしても、日本に住んで、地元の学校に通い、少しでも日本語をしゃべれる外国人と、ツーリストでは全く違うので・・

当院では圧倒的に就労者が多いので ほぼ苦勞していません。

困ったら、g o o g l e 翻訳で対応しています。

現時点では当地で就労している方が多く、片言ではありますが日本語の理解ができている方がほとんどです。このため通常の外来診療ではあまり困ることがない状態です。詳細な説明が必要であったり、重症な方は病院への紹介で対応しています。

子どもの方が日本語が上手い。

支払をせずに時刻に帰ってしまい、連絡がつかない。

自国で出産して、予防接種の途中で、来日した際に、予防接種のスケジュールを調整する必要がある。

また、その逆も。"

自分が専門としていない領域の疾患については説明が難しい

出雲市や松江市の東出雲町では外国人の方が多く勤める企業があるために多くの在留外国人のご家族が暮らしていらっしゃいます。そのため、医療や教育の場面で対応が必要になってきております。今後も私の地域へも波及してくるだろうと思います。まだ切迫した課題とはなっておりません。課題となった場合には先進的な取り組みをされている地域へいろいろなことを学びに行かねばならないと思います。

出身国により日本の生活になじむことに差があるように思う。中国、フィリッピンなどはなじむのが早いようだ。

診療英語のテキスト・CDで勉強をした。"

小児医療では親族がヒステリックな心理状態に陥る機会が多いと思われるので、必ず母国語や母国の文化への対応に対しサポートが必要だと思っています。個人的にも過去の正当な医療提供にも関わらず、当初受けた親御さんの脅迫的対応によってねんを

重ねてもいまだに癒えない心象経験があります。

地方都市でも外国籍の出生が増えている。日本での生活（子育て）に困らないように、少し多めの時間をかけて診療している。日本に在留期間の長い知人になるべく同伴してもらうようにしている。

通訳の方と来て頂きたい。

不便感なく普通に診療している

母親が外人さんでお父さんが日本人で、母親も少し日本語がわかっていた子はいたがなかなか意思の疎通が難しかった。

### 【九州】

ウイルス感染症が、ある程度自然に治っていくことなど、説明しているが、咳や鼻水を早く止めて早くれ、とかもっと強い薬はないのか、という要求があり、ストレスに感じる場合があります。言葉が、十分に伝わっていないのと、そもそも医療に対する考え方の違いを感じます。あきらめず、コンタクトをとっていくことで、信頼関係を築きたいとおもっています。

以前は母国語がわかる人に来てもらっていたが、1年もすると日本語がわかるようになると思う。

医師会と行政を中心とした外国人患者対策を検討中です。

一時帰国で 本国にしばらく帰るとき、予防接種が中断

沖縄はもともと地域が昔からフィリピン人、中国台湾など多かったので何とか英語で対応してましたが、最近観光で大型船で週2回5000人くらいの船の観光客あり。地域の救急病院は旅行保険が安いので緊急手術など医療費回収が難題らしい。(数年前～旅行での未熟児出生もあり。600万円以上の医療費払えず、県民からの寄付金募集してなんと支払きたらしい。)当院は小さなクリニックなので現金でいいのですが、たまに言語が通じにくい場合もあり。今回はアラビア語(シリア系難民)で英語もあまり話ができない方がいて保健師さんが一緒に来院も本人が持参する翻訳アプリ使用。しかし、翻訳アプリが正しいのか医療用語は難しいので簡単な説明にしているが理解の確認が難しい。翻訳アプリは便利でもある。

外国語対応の問診票。英語版の疾病説明表。

基本的には、日本語対応のみにしている。

どの国の人でも、何度か通院してもらおうと、お互いの考えがわかるようになってきている気がする。

区役所の担当保健師等との連携

経験がなく、回答不可能です。

行政が窓口を設置して医療・福祉へのアクセスを保証する必要がある。

受付はポケットクを使用している。"

困った時の連絡先、緊急時の通訳の依頼など、現在どこまで整備されているかを知らない。

日本語を上手に喋る韓国人のお母さんに、いつか韓国の方とのやり取りが大変になったら通訳をしてください、と事前をお願いをした。

受付の対応が訓練が必要です。医学英会話の対応例文は役に立っています。フランス語しかわからないコンゴ人には確かに苦勞しました。留学生の医師が多いので、一般の診療では比較的スムーズです。最近発売されている翻訳機に興味はありますが、使用してはいません。

受付事務に英語対応可能な人材を雇用しているが、まだ必要になったことはなく、どちらかといえば、中国語、韓国語が必要。また、文化を理解することが必要。

小児の母が日本語が得意でない場合は、家族で日本語が分かる方に同伴していただいている。

大した診療をしているわけではないので、webのグーグル翻訳を使ったりで対応できています。

予防接種履歴の確認に苦勞する場合が少なくないです。予防接種制度が国によって違ったり、ワクチンの種類が違ったり(日脳が生ワクチンだったり)、記録が英語以外の外国語の場合解読できないのが困ることがあります。

通訳を通して話しても理解が中途半端で、大丈夫と言って帰ることが多い。

電話を介した通訳ができればよいと思う

日本語がほぼできないのに在留する外国人(特に中国人)が本当に困る。

母国語での説明資料があるものは積極的に利用している。病院内に英語の通訳してくれる看護師の資格を持った事務員がいる。

母国語の問診票の利用。英語が全く通じない場合が時々あり、困る時も。医療通訳の利用も対応するが、費用が発生する。