

実際にあった！

外国人患者対応時の

ヒヤリハット
トラブル事例集



1. はじめに
2. 国内外国人数の推移
3. 日本人と外国人の患者の対応時間の差
4. 実際に発生したトラブル事例——誤訳 / ミス・コミュニケーション
5. 実際に発生したトラブル事例——業務負荷 / 未収金
6. mediPhoneのサービス——トラブルを未然に防ぐために
7. mediPhoneでできること

はじめに

訪日・在留外国人の増加に伴い、外国人患者様の対応はもはや日常の一部となりました。

多くの現場では「機械翻訳があるから」「身振り手振りで何とかなっているから」と、個人の努力や簡易的なツールで対応を済ませていないでしょうか。

しかし、言葉の障壁は単なる「不便さ」ではありません。一歩間違えれば、誤診や誤薬といった重大な医療事故、数百万単位の未収金トラブル、そして予期せぬ対人トラブルへと発展し、病院経営と信頼を根底から揺るがす「経営リスク」そのものです。

本資料は、医療機関で実際に発生したヒヤリハットやトラブルの生々しい実例をまとめたものです。これらは決して特別な事例ではなく、「仕組み」が整っていないすべての医療機関で、今日、この瞬間に起こりうる事態です。

善意や個人の工夫だけでは防ぎきれない「現場の限界」を直視し、貴院の安全管理体制が今のままで本当に十分なのか、改めて問い直す一助となれば幸いです。

本資料の目的

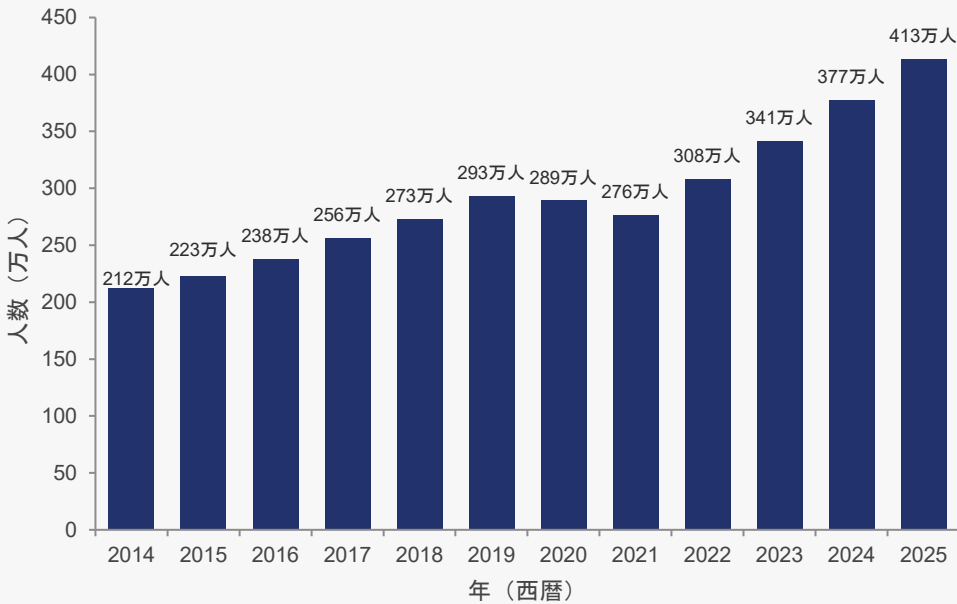
医療現場で実際に起きた深刻な事案を共有することで、潜在的なリスクを可視化し、事故や経営損失を未然に防ぐための「実効性のある診療体制」を構築する検討材料を提供します。



在住外国人数

日本国内の在住外国人の総数は増加しており、2025年時点では**413万人**と過去最多を更新しています。

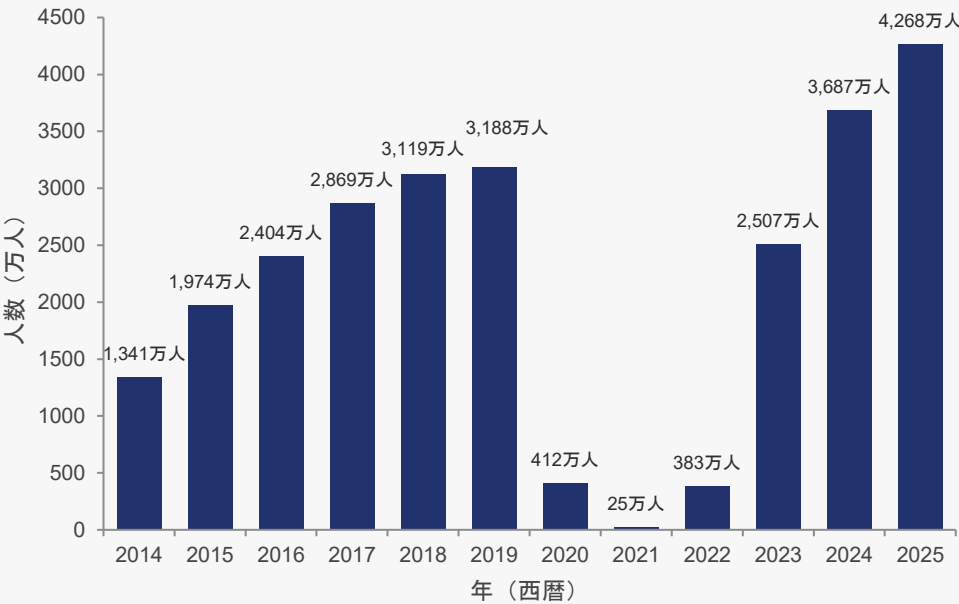
日本国内の在住外国人総数の推移 (2014年-2025年)



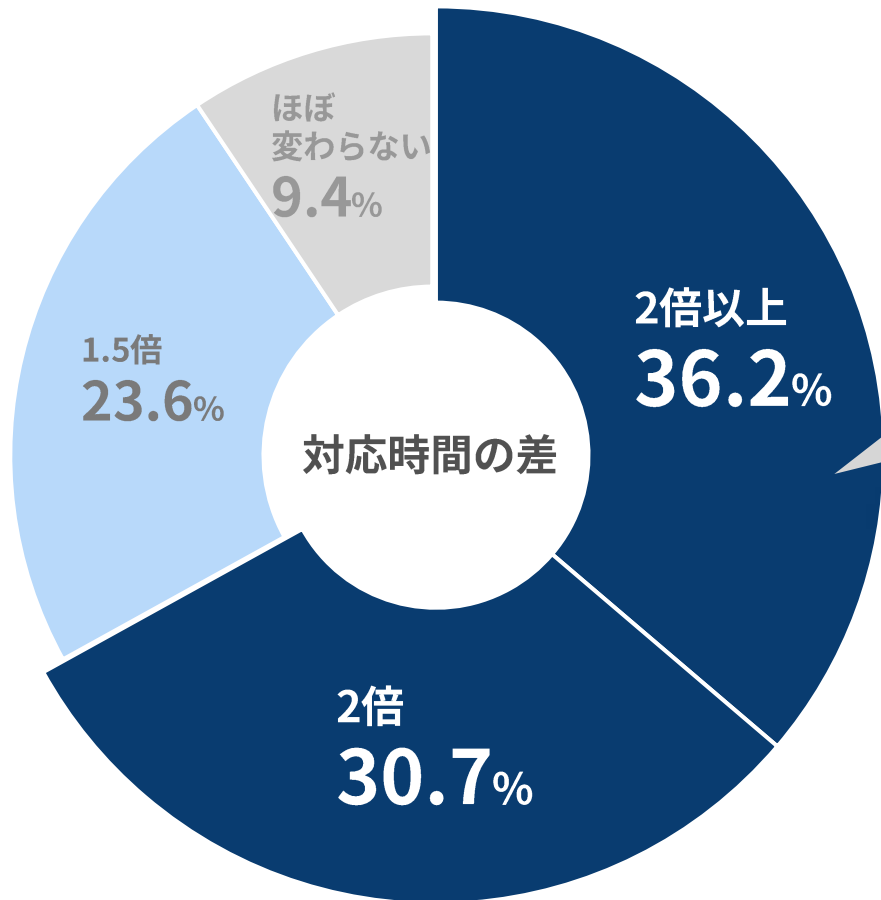
訪日外国人数

訪日外国人の数はコロナ禍に大きく落ち込んだものの、2024年以降は回復し2025年には**4,000万人**を超えています。

訪日外国人総数の推移 (2014年-2025年)



日本人と外国人の患者の対応時間の差



外国人患者への対応にかかる時間

約**70%の職員**が

日本人患者に比べて **2倍以上** と回答

※院内アンケートを実施した医療機関の調査結果より

**AI翻訳の誤訳
ミス・コミュニケーション**

- CASE 01 — 「がんが転移した」と誤解
- CASE 02 — 結核疑い患者に外出制限が伝わらず対応に苦慮
- CASE 03 — 「毎食後」を「ご飯（お米）の後」と誤解
- CASE 04 — 室差額料を誤解
- CASE 05 — お子様が学校を休んで通訳
- CASE 06 — 医療費を支払わずに帰宅
- CASE 07 — 母国語で再説明すると異なる治療方法を希望

業務負荷や未収金

- CASE 01 — 患者家族から職員に恨みのメール
- CASE 02 — 保険会社と音信不通

AI翻訳

CASE 01

患者が「がんが転移した」と誤解



A病院職員

医師が退院説明で機械翻訳を利用した際、がんの部位について誤訳が発生しました。患者さんは「**がんが別の部位に転移・発生した**」と受け取られ、非常に混乱された状態に陥ってしまいました。

すぐに対面通訳による再説明を行いました。患者さんには不信感が残る結果となり、「**これまでの機械翻訳での説明も理解しづかった**」「**今後は機械翻訳を使わないでほしい**」といったご意見をいただきました。

もしこの時通訳がいなかったら...

⚠ 不信感によるコミュニケーション不全

一度失われた信頼関係を修復するのは極めて困難です。患者が医師の指示を疑うようになると、服薬の怠りや虚偽の報告が生じる可能性があります。

⚠ 訴訟リスク

翻訳ミスが原因で不適切な治療が行われ、健康被害が生じた場合、多額の損害賠償請求が発生する可能性があります。

⚠ SNSやコミュニティでの悪評拡散

在留外国人のコミュニティは結びつきが強く、一度「あの病院は言葉が通じない上に説明がデタラメだ」という評判が広がると、地域住民の受診控えや、SNSでの炎上リスクを招きます。

AI翻訳

CASE 02

結核疑いの患者に外出制限が伝わらなかった



B病院職員

日本在住のネパール国籍の患者さんが、診察の結果、結核の疑いが非常に強いと判断されました。

検査結果が確定するまで、「勤務先の飲食店を休む」

「不要不急の外出を控える」という指示が出されましたが、**機械翻訳では正確な訳出には多大な時間を要したうえ、休む・外出を控えるという指示の重要性が十分に伝わりませんでした。**

もし指示が伝わらないままだったら...

⚠ クラスターの発生と拡大

患者が飲食店での勤務を継続した場合、不特定多数の客や同僚への集団感染を引き起こすリスクがあります。

⚠ 対応コストの増大

正確に伝わっていないことが後から発覚した場合、保健所との連携、接触者の特定、謝罪対応など、本来の医療業務を超える事後処理コストが発生します。



AI翻訳

CASE

03 「毎食後」を「ごはん（お米）の後」と誤解



C病院職員

糖尿病の患者さんに対し、「1日3回、**毎食後に服用する**」という処方箋が出されていました。しかし、この患者さんは1日2食の生活習慣に加え、「薬は**ごはん（お米）を食べた後だけ**飲むもの」と解釈され、パンやハンバーガーなどの食事の後には服用していませんでした。後日、対面通訳を介して患者さんの日常生活や食事の捉え方を丁寧に聞き出し、誤解が解消されました。

もし通訳を介さず誤解したままだったら...

⚠️ アドヒアランスの欠如

指示通りに服用されないことで、糖尿病のコントロールが不能になります。放置すれば、網膜症や腎不全といった深刻な合併症が進行する可能性があります。

⚠️ 原因不明の病状悪化

医師側は「薬を飲んでいないはずなのに数値が改善しない」と考え、不必要に薬を増量してしまう恐れがあります。もし患者が「今日はお米を食べたから」と増量された薬をまとめて服用した場合、重篤な低血糖発作を引き起こし、救急搬送や命に関わる事故につながります。



同伴通訳

CASE

04 「室差額料1日分」を「1日の入院費総額」と誤解



D病院職員

フランス国籍の訪日患者さんが入院になりました。職員が室差額料について説明を行い、同伴していた日本人のご友人が通訳されました。職員は「**室差額料は1日あたり〇円**」と説明しましたが、ご友人は日本の医療制度に関する知識が十分ではなく、「**治療費を含めた1日の入院費総額**」と解釈し、患者さんへ伝えてしまいました。退院時の精算で患者さんの想定と実際の請求額に大きな乖離が生じました。

もし退院時の説明に納得してもらえなかったら...

⚠️ 支払い拒否

患者側は「説明された金額以上の支払いは合意していない」と主張し、想定より高額になった支払いを拒否する口実を与えています。訪日外国人の場合、一度精算に応じず帰国してしまうと、回収が難しくなります。

⚠️ クレーム対応

精算時に「騙された」と感じた患者が怒り出し、深刻なクレームになる場合があります。他の患者や職員の業務に支障をきたす騒動に発展します。

同伴通訳

CASE
05

通訳のためにお子様が学校を休んで来院



E病院職員

在住の女性患者様がお子様と来院されました。お母様である患者様ご本人は日本語の理解が難しく、**日本語が分かるお子様が通訳として学校をお休みして同伴していました。**患者様の主訴が腹痛だったため、妊娠の可能性について聞く必要がありましたが、お子様を通してご質問することは憚られました。一度お子様には退席していただき、翻訳アプリで対応することになりました。

もしお子様を通して問診したら...

⚠ 虚偽の回答や申告漏れ

妊娠、婦人科疾患、DVなど、家族には知られたくない情報は多々あります。子どもを介した問診では、患者が真実を隠してしまい、結果として誤診や不適切な投薬・処置（妊婦への禁忌薬投与など）を招く命に関わるリスクがあります。

⚠ 子どもの教育機会の奪取（ヤングケアラー問題）

「日本語ができるから」という理由で子どもに学校を休ませ、親の通訳をさせることは、現代社会において深刻な社会的課題（ヤングケアラー）とみなされます。



通訳なし

CASE
06

医療費を支払わずに帰宅
「説明がなかった」とクレームに



F病院職員

休日に小児救急を受診された外国籍の保護者が、**医療費を支払わずに帰宅**される事案が発生しました。後日、お支払いの依頼をして来院されましたが、その際「受診の流れや保険証提示などの**説明がなかった**」「日本では医療費は無料だと思っていた」「日本の医療機関で**英語対応ができないのはおかしい**」と、激昂されました。遠隔通訳を介して日本の受診フローや子ども医療費助成制度について丁寧にご説明し、全額お支払いいただきました。

もし支払い方法が伝わらないままだったら...

⚠ 未収金の発生や回収コストの増大

未払いで帰宅した後の追いか（電話・文書送付・来院依頼）には、通常の事務作業の数倍の手間と人件費がかかります。結局、回収できずに赤字として処理せざるを得ないケースが多発します。

⚠ 窓口の占拠と業務停滞

支払い拒否や激昂によるトラブル対応に時間が割かれると、本来優先すべき他の救急患者への対応や会計業務がストップし、外来全体の待ち時間増大や医療の質の低下を招きます。



CASE
07

母国語で再説明すると異なる治療方法を希望



G病院職員

韓国籍の患者さんが外来を受診されました。患者さんは**日常会話レベルの日本語が可能**であったため、主治医は治療方針（保存療法または手術療法の二択）について**日本語で説明を行いました**。

患者さんは保存療法を選択されましたが、重大な意思決定を伴う場面であることからコーディネーターが医療通訳の重要性をお伝えし再度通訳を介し説明をしたところ、**患者さんは手術療法を選択されました。日本語では専門的な内容が十分に伝わっていなかったことが判明しました**。

もし日本語での説明で終わっていたら...

⚠ **インフォームド・コンセントの欠如**

専門的なリスクや手術のメリットが正しく伝わっていない状態での合意は、法的に無効とされる可能性が高いです。もし保存療法を選択した結果、病状が悪化し「本当は手術をしたかった、正しく説明を受けていれば手術を選んでいた」と主張された場合、病院側は説明義務違反を問われます。

⚠ **治療のやり直しと予後の悪化**

後から「やっぱり手術をしたい」となった場合、術前の検査や入院手続きを最初からやり直すことになり、医療資源やベッド稼働の無駄が生じます。また、本来であれば手術すべきタイミングを逃し保存療法で時間を費やしたために、根治が難しくなったり入院期間が長期化したりする恐れがあります。



CASE 01 訪日旅行中に亡くなった患者家族から職員に恨みのメール



H病院職員

訪日旅行中に急逝された患者さんのご家族に対し、医療費精算の支援を行いました。**時差や保険会社の対応遅延により調整が難航**し、解決まで数日間ご帰国ができない状況でした。

最終的には保険会社からの支払いは完了したのですが、事案から約1年後、対応にあたった職員宛てに、**当時の対応を非難する攻撃的なメールが届きました**。丁寧かつ迅速な対応を心がけてはいましたが、過度な業務集中があり、やり場のない憤りが職員に向いてしまいました。

職員への業務集中を放置すると...

⚠ 業務の停滞

医療費調整や海外保険会社との複雑な交渉を特定の誰かに任せきりにすると、その職員が不在や休職となった際病院の対応機能が停止してしまいます。

⚠ 事後対応コストの増大

患者家族や保険会社との交渉が長期化すれば、本来発生しなかったはずの残業代や法的相談費用などの「見えないコスト」が積み上がります。



CASE 02 保険会社と音信不通になり未収金が発生



I病院職員

休日に救急受診し、他院へ転院となった訪日外国人患者さんの事例です。後日、医療費を請求した際、患者さんは加入されている旅行保険による**直接精算を希望**されました。

保険会社から支払保証書が発行されましたが、その後保険会社の営業担当者から当院へ業務提携の打診がありました。提携をお断りしたところ、発行済みの支払い保証書に基づく**医療費の支払いは行われず、保険会社とも音信不通の状態**となり、結果未収となってしまいました。

未収金対策がないままだと...

⚠ 度重なる未収金発生

同様の不誠実な対応を行う保険会社への対策がないままでは、今後も同じ手口で医療費を搾取される可能性があります。

⚠ 職員への負担と離職リスクの増加

何時間もかけて保険会社と調整し、ようやく取り付けた支払保証が白紙になるような事態が繰り返されれば、現場職員は無力感に襲われ、責任感の強いスタッフほど離職するリスクが高まります。

- ✓ AI翻訳などツール利用時のルールはありますか？
- ✓ 職員への業務負荷、未収金防止策は十分ですか？
- ✓ 困ったときの相談先はありますか？

貴院でも本資料の事例のような、あと一步で重大なトラブルになるケースがあなたの
見えていないところで起きているかもしれません。トラブルを未然に防ぎたい場合は
院内の状況をアンケートでチェックしてみましょう。

診断無料

院内の職員様の外国人患者対応・
多言語対応の状況が分かる実態ア
ンケートを無料で実施

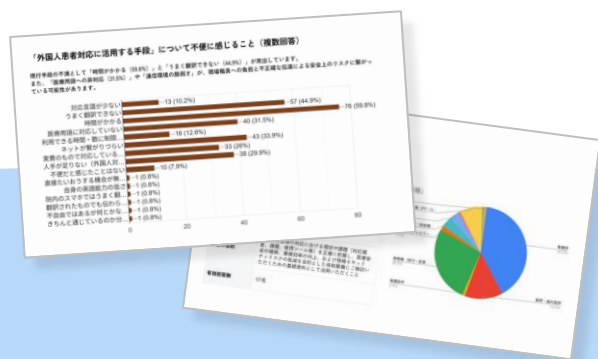
短時間で回答可能

アンケートはお一人2～3分
程度で完了

詳細な分析

外国人患者の対応時間・対応時に活用
する手段・対応のストレス要因などレ
ポートをご提出いたします

弊社で分析して貴院専門の対策をご提案いたしますので、ご担当者様のご負担なく院内の状況を把握できます。



お申し込みはこちら



AI翻訳機



医療通訳



文書翻訳



通訳ツールだけじゃない！

外国人医療に関する場面を全面的にサポート



派遣通訳



体制整備
コンサルティング



入電対応



院内向け
e-Learning