



外国人診療プロジェクト

多文化対応型の歯科医療体制を整備

在留外国人患者が安心して受診できる環境を実現

1. 概要

- ベル歯科医院(神奈川県海老名市)は、在留外国人の方々も安心して歯科治療を受けられるよう、多文化対応型の環境整備を推進しています。
 - 多言語ウェブサイトや翻訳アプリの導入、研修強化などの取り組みにより、外国人患者数が大幅に増加しました。
 - 今後は、地域の支援団体との連携やスタッフ教育の更なる拡充に加えて、他の歯科医療機関への応用を通じ、在留外国人への継続的な健康管理を支援するモデル作りを進めてまいります。
-

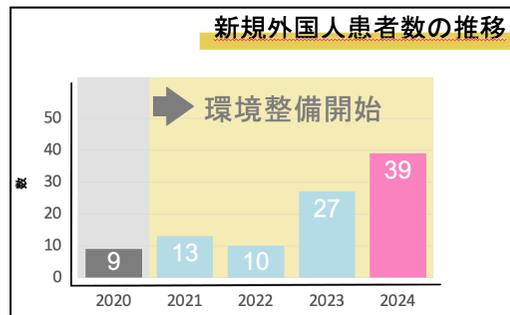
2. 背景と課題

- 日本の在留外国人数は過去最高水準を記録し、多くの医療機関で「言語の壁」「医療制度への不理解」による受診抑制が問題視されています。
- 歯科領域では特に、強い痛みや緊急性の高い症状が生じてから初めて受診するケースが多く、症状の悪化につながる懸念があります。
- 当院では「緊急治療から予防ケア・メンテナンスへの移行」を目指し、多文化対応型の環境整備を進めてきました。

3. 実績・効果

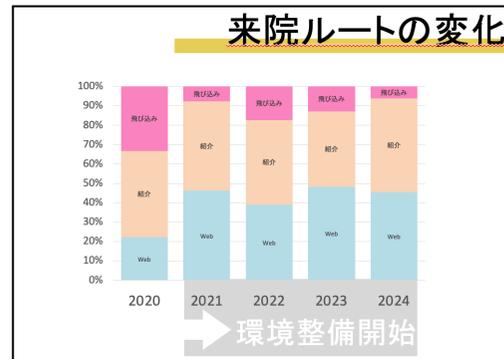
外国人患者数の増加

環境整備を開始した2021年以降、新規外国人患者数が顕著に増加し、特に2023～2024年にかけて大幅に伸長。



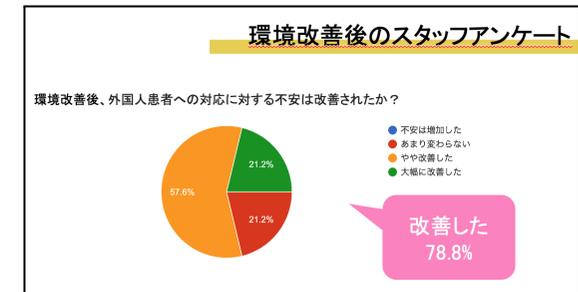
来院ルートの変化

環境整備の導入後、Web予約の利用率が大幅に上昇し、従来多かった予約なしでの急患来院が減少傾向。急患対応はスタッフの負担が大きく、診療準備やコミュニケーションが円滑になった。



スタッフの負担軽減

多言語予約システムや問診票の活用により、来院前の情報把握が容易となり、言葉の壁による不安が軽減。スタッフアンケートでは約8割が「外国人患者対応に対する不安が和らいだ」と回答。



4. 主な取り組み

Webサイトの多言語化と予約システム構築

- 英語、中国語、やさしい日本語に対応したウェブサイトを開設し、診療内容や受診方法をわかりやすく案内
- 多言語での予約システムの構築

The image displays two parts of a dental clinic website. The left part is a landing page for international patients, and the right part is a patient registration form.

dentist japan ebina kanagawa
【神奈川県・海老名】

For international Patients

がいこくじんの かんた

10:00-19:00 / Sat. 10:00-18:00
Thursdays, Sundays and Holidays Closed

Book Now / 予約

How to book an appointment
はじめてのひき
予約のしかた

The treatment policy of our clinic
ちりょうほうしん
治療政策

日本語が通暢に話せる方、日本語を話せる方の行き添いが可能な方は、
日本語ページ、またはお電話（☎644-234-0880）でご予約ください。

Dentist

Akira Suzuki
Director
From Kanagawa Prefecture, Japan
hobby travel/walking
I am the President of Bell Dental Clinic.

Toru Aoki
Dentist
From Kanagawa Prefecture, Japan
hobby pottery collector
I am in charge of medical care for foreigners.

more →

What do we do on your first visit at a dental clinic? 【初診の方のひき/かんた】

FIRST VISIT DENTAL CLINIC

PATIENT REGISTRATION FORM

Please fill out the following mail form and click the "Confirm" button to proceed to the confirmation page.
If you do not receive a response within three business days, please contact us by phone.
We will manage your personal information in accordance with our privacy policy

* Mark is a required item.

仮予約登録 2025/01/06 10:30

Name / なまえ Sample: YAMADA, tarou/やまだ たろう

Sex / せいべつ * Male/おとこ
Female/おんな

Date of birth / たんじょうび 1990/01/04

Phone / でんわ Sample: 045-234-0880

Mail address / メール Sample: yoyaku@bell-dental.com

Do you have health insurance? * Yes はい
/けんこうほけんはありますか No いいえ

Nationality / くに Sample: Japan/日本

Language / ことば Sample: English

What are your symptoms? / どうしましたか
 toothache/ほがいたい
 filling fell out/つめものがとれた
 gums hurt/はききいたい
 cavity/むしば
 new dentures/いれはをつくりたい
 broken dentures/いれはがこわれた
 teeth check-up/けんしん
 teeth cleaning/クリーニング
 bad breath/くちがくさい
 others/その他

In other cases, please fill in

You understand we only take cash payments. /クレジットカードはつかえません
 understood

After confirming your message, we will contact you. /かんにんこ、これらなくいたします。
 understood

Confirm

歯科治療中に必要な単語集作成

- 治療中に必要な基本的な用語を準備し、外国語を話す患者と円滑にコミュニケーションを取る

"Enjuague" (エンワゲ)

口をすすいでください

"Muerda" (ムエルダ)

噛んでください

"Abra" (アブラ)

口を開けてください

"Relaje" (レラへ)

リラックスして

¿Te duele? (テ ドウエレ)

痛い？

Anestesia (アネステシア)

麻酔

¿Está bien? (エスタ ビエン)

問題ない？



スタッフ教育・研修

- ケーススタディやロールプレイを導入



ディスカッション

あなたは日本に住むベトナム人です。
半年前から歯に違和感がありましたが、
昨夜から耐えられない痛みがあります。
歯医者に行きたいですが、不安です。
何が不安ですか？

地域連携・情報共有

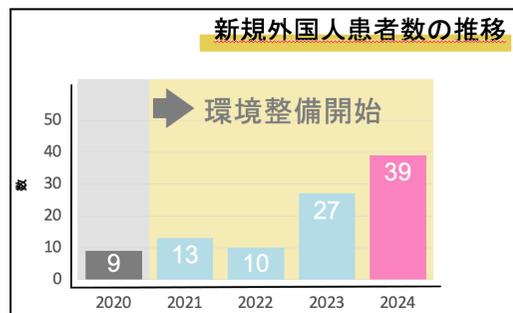
- 在留外国人支援団体との情報交換を通じ、患者のニーズや課題を把握
- 仮放免外国人の受け入れ



4. 実績・効果

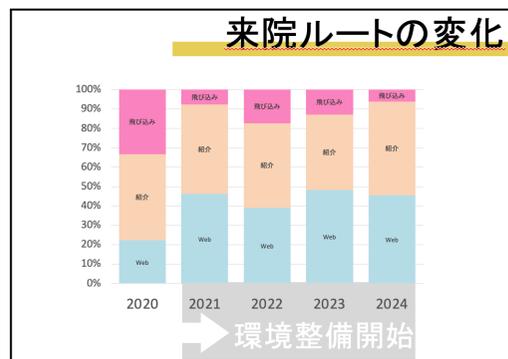
外国人患者数の増加

環境整備を開始した2021年以降、新規外国人患者数が顕著に増加し、特に2023～2024年にかけて大幅に伸長。



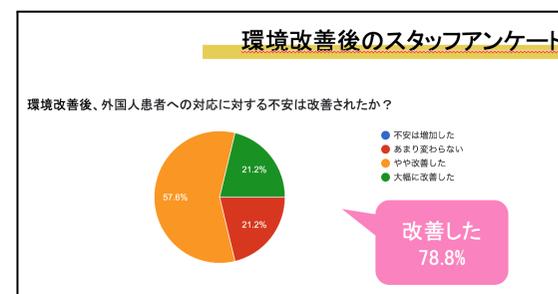
来院ルートの変化

環境整備の導入後、Web予約の利用率が大幅に上昇し、従来多かった予約なしでの急患来院が減少傾向。急患対応はスタッフの負担が大きく、診療準備やコミュニケーションが円滑になった。



スタッフの負担軽減

多言語予約システムや問診票の活用により、来院前の情報把握が容易となり、言葉の壁による不安が軽減。スタッフアンケートでは約8割が「外国人患者対応に対する不安が和らいだ」と回答。



6. 問い合わせ先

ベル歯科医院(BELL dental clinic)

- 住 所: 〒243-0432 神奈川県海老名市中央1-20-43
- TEL: 046-234-0880
- FAX: 046-231-9905
- <https://www.bell-dental.com/>(メインページ)
- <https://www.bell-dental.com/foreigner/>(外国人診療ページ)

本レポートは、ベル歯科医院が行う「外国人診療プロジェクト」に関する取り組みをまとめたものです。
今後も在留外国人を含むすべての患者さまの健康維持・増進に貢献できるよう、継続的な改善と情報共有を進めてまいります。