

medico+

メディコ

4
・
5

Apr・May
2025
Vol.01
Take Free

医療現場の「知りたい」が見つかる場所

創刊号 特集

外国人観光客が激増！

外国人患者の来院が多い医療機関はどんな対策してる？



original

外国人患者が多い病院の受入れ策 5 選

interview

医療機関における訪日外国人受診者の未収金対策
→ 東京都済生会中央病院

interview

外国人患者受入れ体制整備
→ 医療法人徳洲会 羽生総合病院

Other contents

original

外国人患者が多い 病院の受入れ5選

外国人患者が多い病院の受入れのための
体制や取り組みを5つご紹介

interview

医療における 訪日外国人受診者 の未収金対策

東京都済生会中央病院様で行われている
訪日外国人受診者の未収金対策の取り組
みについて

interview

外国人患者受入れ 体制整備事例 インタビュー

外国人患者対応の為に院内環境や通訳体
制などを推進されてきた医療法人徳洲会
羽生総合病院様の事例紹介

医療機関向け情報発信メディア

medico+^{メディコ}とは？

『medico+』は「mediPhone+connect（connection）community」をコンセプトに、
医療機関の発展を共に目指すコミュニティを構築しつつけるメディアです。

この度は medico+ を手にとっていただきありがとうございます。この冊子は他の医療機関の取り組みや課題解決方法を共
有する場として機能し、「他の病院はどうしているのだろう」「さらなる発展のために取り組めることはないか」に対する解
決の糸口となる情報を発信しようと制作したものです。

私たちが創業より支援してきた医療機関とのつながりや知見・強みを活かし、現場で必要なときにすぐ手に取れる情報源と
して、全国の医療従事者の知見や工夫を紹介し、皆様の課題解決のヒントを提供してまいります。また、メディフォンが提
供する外国人医療に関する情報も積極的に発信し、「困ったときは medico+ を見てみよう」と思っていたけりような、身
近で頼れる存在を目指します。

『medico+』が、医療現場で働く皆様にとって価値ある一冊となりますよう、心を込めてお届けいたします。

medico+ 編集部



外国人患者が多い病院の受入れ策 5選



5選

5 医療費の設定

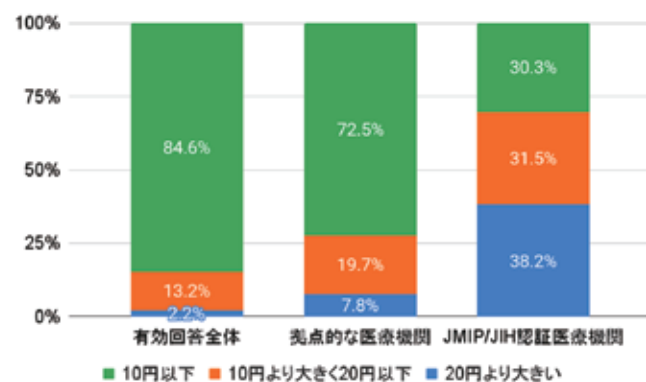
日本の公的保険証を持たない訪

4 外国人患者受入れに関する認証の取得

さらに外国人患者受入れ体制を整えている医療機関は、先ほど解説したような、JMIPやJIIHといった外国人患者受入れに関する認証を取得しています。認証の取得により、外国人患者受入れ体制への院内の意識・関心を高め、体制整備の推進力を高めることができます。

専門の部署が創設されることもあります。こうした部署の中の通訳者が通訳をおこなうケースもありますが、基本的には外国人対応専門の部署の主な業務は、院内調整や外部との連携です。具体的には、医療通訳を手配したり、院内に外国人対応のノウハウを共有したり、複数の部署が関わる場合の連携をまとめる、などの業務があります。外国人対応をおこなう専門の部署を創設すれば、外国人対応に携わるスタッフの業務負担を減らすだけでなく、外国人対応に関する情報・ノウハウをその部署に蓄積できます。

診療報酬点数1点当たりの請求額



参考：厚生労働省 | 令和3年度医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査

日外国人患者さんは、自由診療となるため、医療費を医療機関が自由に設定できます。左のグラフは、訪日外国人に対する医療費について、各医療機関が診療報酬点数1点当たり何円で請求しているのかを表したグラフです。グラフを見ると、外国人患者さんを受入れる拠点的な医療機関やJMIP/JIIH認証医療機関、つまり、外国人患者さんの受入れが多いと考えられる医療機関では、訪日外国人患者さんの医療費を高く設定する傾向にあるとわかります。

これから

外国人患者さんの来院数を把握し、来院数に応じて適切な対応を

外国人患者さんの来院が多い病院は、医療通訳を導入するなどの受入れ体制を整えていたり、JMIPやJIIHといった認証を取得しています。また、自由診療となる訪日外国人の診療費を高く設定しています。こうした体制の整備は、外国人患者さんの来院数やどの言語を母語としている患



1 医療通訳の導入

外国人患者受入れ体制整備において、最も重要なもののひとつは医療通訳の導入です。医療通訳は、医療に特化した通訳者が文化・言語の異なる医療従事者と外国人患者さんの間に入り、コミュニケーションを円滑にします。厚生労働省の作成した「外国人患者の受入れのための医療機関マニュアル」では、訴訟の発生リスクなども鑑み、医療機関での通訳体制の構築について、単に利便性やサービスの問題ではなく、医療安全対策の一環として検討すべきとしています。外国人患者さんをよく受入れている医療機関の多くは医療通訳を利用できるようにしています。

2 院内資料・院内表示の多言語化

院内資料や院内表示の多言語化も重要な受入れ体制整備の一つです。問診表などよく使う資料は翻訳しておく、通訳者に訳してもらう手間を省くことができます。手術の際の同意書など、法的に重要な位置づけの資料に関しては、患者さんが理解できる言語が求められるでしょう。会話であれば日本語でコミュニケーションできる方も、文字の読み書きは難しい場合があるため、資料の多言語化は重要なことです。

また、院内表示については、すべてを多言語化することは難しいため、優先順位をつけて対応するのが一般的です。外国人患者さんが来院した際に必ず見るような、各フロアの案内図や、各窓口や患者さんの安全に関わる災害時の案内や立入禁止区域や危険区域の表示などから多言語化していきます。

3 外国人対応専門の部署の創設

外国人患者さんの来院数が多い医療機関では、国際診療部、国際支援部等という名前の外国人対応

者が多いのかなどの現状を把握することで、適切に進められるでしょう。

これから外国人が増加し、医療機関に来院する外国人の数も増えてくると想定されています。まだ外国人患者さんの来院数を計測されていない場合は、診療申し込み書に国籍欄や言語欄を設けて記入してもらって、英語や、やさしい日本語の診療申込書を準備して、それらを利用した人の数を数えるなど、まずは概数でも良いので来院数を把握するための仕組みを取り入れることから始めるのをお勧めします。

多言語通訳・翻訳サービスについて知りたい方はこちら

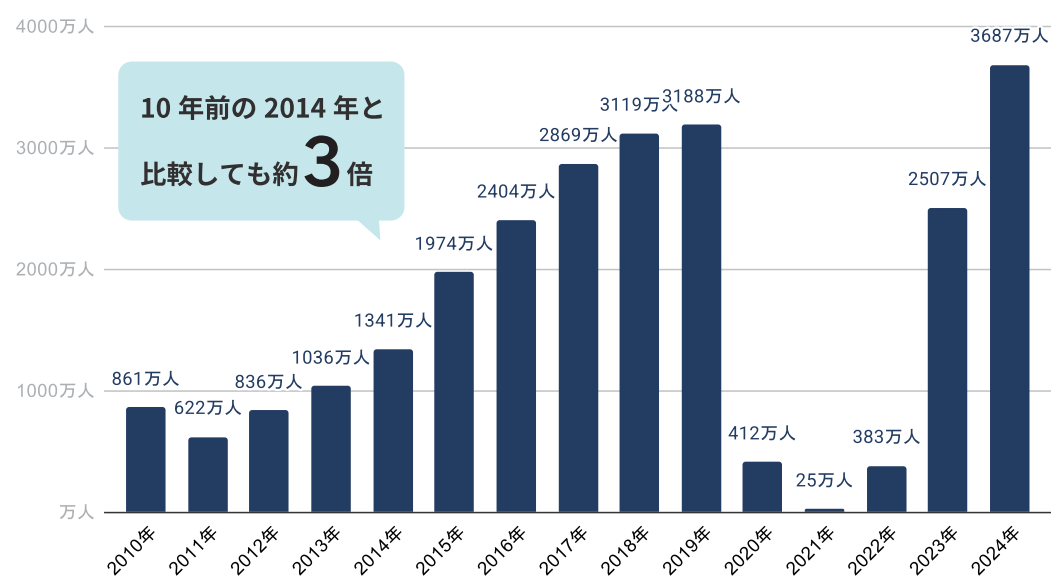


医療通訳対応10万件以上の実績をもち、全国約88,000の医療機関でご利用いただける、医療に特化した多言語通訳・機械翻訳サービス「メディフォン」のサービス資料はこちら。

<https://mediphone.jp/paper/>

日本にいる外国人の数は増加中。

訪日外国人旅行者数



10年前の2014年と比較しても約3倍

参照：国土交通省 訪日外国人旅行者数・出国日本人数
https://www.mlit.go.jp/kankocho/tokei_hakusyo/shutsunoyukokushasu.html

日本政府観光局が発表した、訪日外客数（2024年12月および年間推計値）の調査結果によると2024年は累計で36,869,900人となり、年間で3,600万人を突破して過去最多となりました。今回の結果は単に外国人旅行者の増加だけでなく、在留外国人含め増加する傾向にあるため、病院に来院する外国人の数も増えてくると予想されています。外国人患者さんが多い病院は、どのような受入れ体制を敷いているのでしょうか。外国人患者さんの受入れのための取り組みを5つ取り上げて解説していきます。

今を知る、未来につながる

医療における 訪日外国人受診者 の未収金対策

東京都済生会中央病院 医事課課長／国際連携室

佐賀 宜則 氏



日本の医療機関において、訪日外国人患者による医療費の未収金（未払い）は一部で発生しており、その発生率は約2割弱と報告されています。厚生労働省の令和5年度調査によれば、訪日外国人患者を受け入れた実績を持っている病院（2813施設、回答病院の54.3%）のうち18.3%で実際に未収金が発生しています。

未収金の件数自体は「月5件以下」が多数ですが、一部の病院では月31件以上発生するケースもあります。また未収金額についても「月1万円以下」が一般的な一方、「月500万円超」に達する例がわずかながら存在し、1件あたりでも「1000万円超」となったケースがあります。こうした高額未収金の発生は全体から見れば稀ですが、病院経営に与える影響が無視できない問題として認識されています。

なお、未収金発生状況は2022年から大きな変化はなく、依然として一定割合の医療機関で発生しているのが現状です。

東京都済生会中央病院・医事課課長／国際連携室で、訪日外国人診療をサポートしている佐賀宜則氏に、医療機関における訪日外国

人受診者の未収金対策について詳しく語っていただきました。

訪日外国人患者の 受診状況の変化 （コロナ前後の比較）

2020年～2021年における新型コロナウイルス感染症の流行により、2018年時点で行約3119万人いた訪日外国人旅行者数は大幅に減少し、外国人患者の受診もほとんど見受けられなくなりました。ただ、2022年後半から2023年にかけて各国との渡航規制が段階的に緩和され、円安の影響も追い風となって訪日外国人旅行者数はウィズ・ポストコロナ期に再び増加傾向に転じました。たとえば、2023年9月時点の厚生労働省の調査では、全国の病院の54.3%が何らかの外国人患者を受け入れた実績があり、これは2022年と比較して4.3ポイント増加しています。（参照…厚生労働省「令和5年度医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査」）

また、観光庁の調査によれば、訪日前の調査（2019年度）の結果とほぼ同様に、訪日旅行中に「病気や怪我をした」と回答した



旅行者の割合は約4%であり、旅行前に民間の医療保険（旅行保険）に加入していたのは約73%でした。したがって、約27%の旅行者は保険未加入で来日しており、医療費負担のリスクを抱えた状態で渡航しているといえます。これらの状況から、コロナ前と同水準の受診率は維持されつつも、2023年以降の訪日外国人旅行者数の回復により、実際の外国人患者数は再び増加していると考えられます。現在（2025年）においては、各医療機関が引き続きこの動向に注意を払い、外国人患者受け入れ体制のさらなる強化に努める必要があります。（参照…国土交通省観光庁「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」）

未収金発生を 起こさないための 抑止力となる5事例

未収金発生で特に注意すべきは、旅行保険に加入されていない方です。帰国されてからの追跡が非常に困難となりますので、厚生労働省が案内する同意書取得は、可能な限りの取得が望ましいと考えています。

※令和4年10月11日以降、同意書の取得は必須ではありませんが、当院では極力、同意書の取得を行い、未収金発生時でも回収率を高めるための取り組みを行っています。

1 診療申込書記載時の同意書取得

訪日外国人が受診するとき、診療申込書記載時に同意書の記載を併せて依頼する方法です。救急搬送等により本人が診療申込書の記載ができず入院となった場合は、翌営業日に同意書を取得します。万が一、回収不能の未収金となってしまった場合、契約している法律事務所まで債権譲渡を行います。その際に、同意書含めた情報が多

く揃っているほど回収率は高くなりますので、その一つとして同意書の取得は重要な材料の一つとなります。



2 言語別、事前の費用説明と デビットの徴収

入院など医療費が高額になりうる場合は事前に概算額を提示し、支払い保証金（デビット）として預かる対応を取っています。もし患者から「支払えない」と申し出があった場合でも、すぐに治療を諦めるのではなく、クレジットカードの有無や旅行保険の加入状況、家族による支払い能力の有無を確認し、必要に応じて分割払いを提案するなど支払い方法の模索に努めています。こうした早期の費用説明と柔軟な支払い案内により、未収金を「発生させない」ときに重点を置くことが大切です。

3 リスクに応じた対応 （未収金トリアージ）

患者のビザの種類や滞在資格、保険加入の有無などから未収金リスクを評価する独自のトリアージを導入している病院もあります。例えば都内の大学病院等では、外国人患者のビザ状況や旅行保険の有無によって支払い困難のリスクを判定し、高リスクと判断された場合には前述のような保証金徴収や支払い方法の確認を迅速に行える体制を整備しています。この「未収金トリアージ」により、夜間でも対応スタッフが素早く判断し、適切な対策を講じることが可能となっています。

4 海外旅行保険会社・ クレジットカード会社との連携

患者が海外旅行保険に加入している場合は、医療機関側で保険会社と直接連絡を取り、支払い保証の確認を行うことができます。治療前に保険会社へ連絡し、日本側の保険代理店（クレームエージェント）を介して手続きを進めると、言語面のサポートも得られスムーズです。

5 自治体の未収金補填制度の活用

またクレジットカード払いに対応している医療機関では、カードの提示を求め限度額の確認や一時引き上げを検討します。実際に、ある病院では患者のカードが使用できないトラブルに対し、本国の旅行保険会社と直接交渉して治療費を回収した例もあり、柔軟な対応が奏功しています。

医療機関単独での回収が困難な場合、自治体による補助制度を利用できることもあります。一部の自治体（例…東京都など）では、外国人患者の医療費未払いに対して病院が最大限の回収努力を行った後も回収不能となった分を、公的機関が補填する制度が設けられています。東京都では公益財団法人東京都福祉保健財団が「外国人未払い医療費補てん事務」を実施しており、都内の保険医療機関（都立病院を除く）を対象に、回収不能額の一定割合を補填する仕組みがあります。（参照…外国人未払医療費補てん事務 公益財団法人東京都福祉保健財団）ただし補填を受けるには督促記録など十分な回収努力の証明が必要





参照：厚生労働省【医療機関向け情報】訪日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の紹介及び不払い情報報告システムへの協力の御願いについて
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html

外国人患者の取扱い 未収金対策に向けたポイント3つ

外国人患者の取り扱いにおいて、重要なポイントは大きく3点あります。

まず、患者情報の迅速な収集です。具体的には、国内在住者、旅行者、家族などの属性や、旅行保険への加入状況など、必要な情報を早期に把握することが求められます。

次に、必要書類の確実な取得が重要です。具体的には、同意書やパスポートなどの身分証明書、そしてクレジットカードの控えなど、支払いに関する証拠となる書類を漏れなく確保することが必要です。

さらに、支払い方法の明確化も欠かせません。医療費の概算を迅速に伝えることに加え、たとえ保険会社が介入している場合でも、必ず確約書を取得することで、支払いリスクの軽減につながります。なお、厚生労働省が推奨している同意書の取得や未払い情報報告システムへの登録は、未収金を完全に防止するものではありませんが、さまざまな対策のひとつとして非常に有効な手段であると考えられます。



3. 支払方法明確化



2. 必要書類の取得



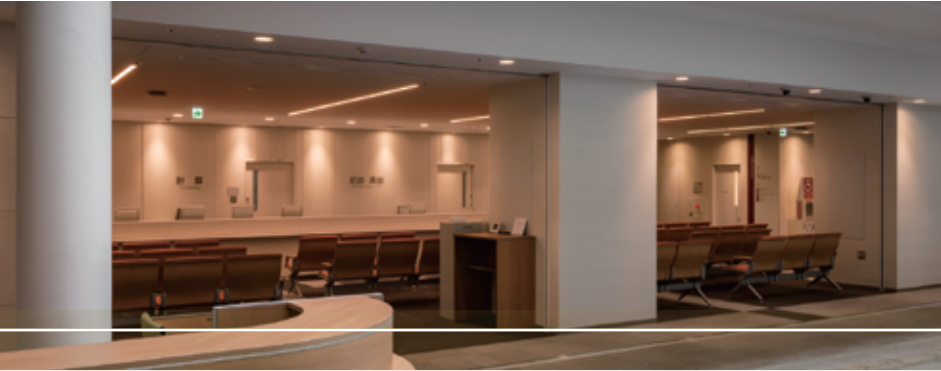
1. 患者情報取得

東京都済生会中央病院の 未収金対策の 取り組みと特徴

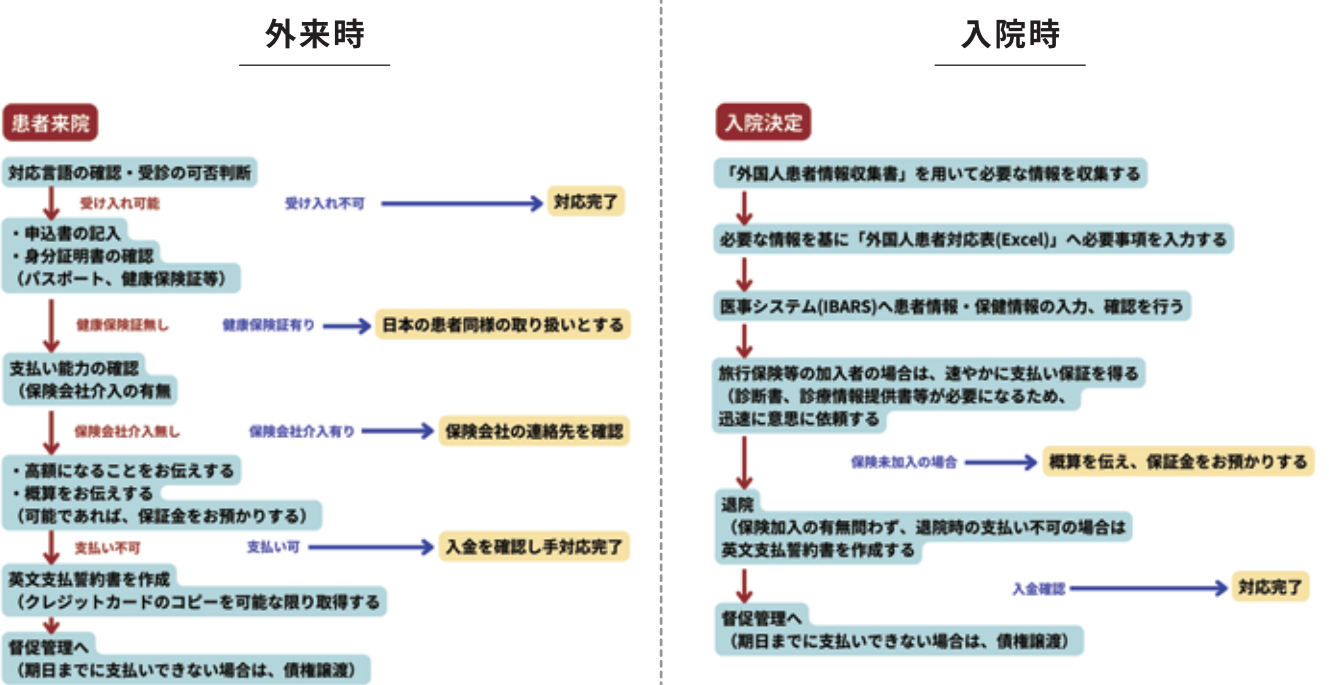
当院は外国人患者受け入れ体制の充実に早期から力を入れており、2017年3月には「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」の認証を取得して院内の多言語対応や文化的配慮を強化しました。これにより国籍を問わず安心・安全に医療を受けられる環境づくりを推進し、訪日外国人が増加する中でも円滑な受診対応に努めています。

なかでも上記で紹介した、初診受付時の支払いに関する同意書の記入依頼は、万が一、未払いが発生した場合でもその情報が厚生労働省および入管当局に共有され得ることを事前に周知しています。

外国人患者の対応フローは課内で共有し、対応の一律化に努めています。特に言語の確認、取得すべき身分証明書や保険会社介入の有無の確認が浅れないようルール化することは大切です。無保険の外国人患者が緊急入院し大手術を行った場合等、数日で1000万円を超えるような請求が発生し、未収金となった場合、病院経営上の負担が大きくなるため、フローに則った対応のみならず、無保険の患者が入院した場合は上席まで口頭での報告を徹底しています。



東京都済生会中央病院で実践されている対応フロー



この運用により患者に支払い責任を認識させ、心理的な抑止効果を得た事例も報告されています（未払い情報共有の仕組みが実際に未然防止に寄与したケース）。

加えて、院内には外国人患者対応の専任部署（国際連携室）が設置されており、旅行保険を含めた支払い能力の確認、医療費概算の案内、院内通訳者の介入、債権管理まで一貫したフローを構築しています。未収金が発生した際の対応プロトコル（一定期間での督促と債権譲渡）も明文化し、必要に応じて専門の法律事務所と連携して国際債権回収を図る体制です。

また、厚生労働省が発信する「訪日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」の活用も重要です。これらのポスターは訪日外国人が医療機関で未払いを発生させた場合、再び入国する際に厳格な入国審査が実施されるという内容のものです。特に救急受診される外国人旅行者が多いため、当院では救急外来に掲示することで注意喚起をおこなっています。

外国人患者受入れ体制整備 事例インタビュー

Case Study



現場で利用されている外国人患者対応マニュアル

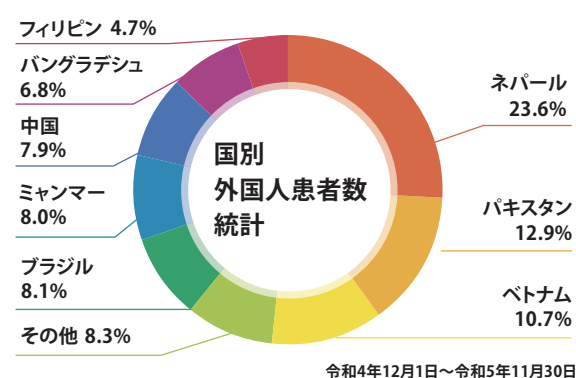
外国人患者対応のマニュアルの整備・通訳体制及び院内環境の整備・同意書などの文書の多言語化を推進。2023年9月に「外国人患者受入れ医療機関認証制度（JMIP）」の認証を取得。体制整備を推進されてきた大川様（左）、藤間様（右）にお話を伺いました。（2023年12月12日インタビュー実施）



在住の東南アジアの方を中心に多数の外国人患者さんを受入れ

医療法人徳洲会羽生総合病院様の外国人患者受入れ状況について教えてください。

大川様 当院は、総合医療機関として羽生市やその近隣地域に根ざした医療を提供する中核病院です。羽生市や近くの館林市に工業団地があり、そこに住んでいる外国人の方が多く来院します。観光客の方はほとんどおらず、来院されるのは基本的に在住外国人です。



産科や内科、健診での受け入れが多く、また国籍としてはネパールやベトナムの方が多く、最近では月間で延べ数百人の外国人患者さんを受入れています。

地域の拠点病院としてJMIP取得を目指すことに

JMIPの受審を目指すようになった経緯について教えてください。

大川様 「いつ・どこでも平等に医療が受けられるように」という法人の理念に基づき、外国人の方も安心して医療を受けてもらえる仕組みを作りたいというのが大前提としてあります。

東京オリンピックの2年程前に、国交省や県から、この地域で外国人を受け入れる病院がないために体制整備してくれないかという話が出てきました。それを機に、最初のステップとして、同じ徳洲会の他病院も取得しているJMIP^{※1}を受審することになりました。

※1【補足】JMIP（外国人患者受入れ医療機関認証制度）とは外国人患者さんが安心・安全に日本の医療サービスを受けられるため、

別人の保険証の使用が後から発覚し、体制整備の重要性を改めて実感

JMIP受審前の外国人患者さんの受入れ体制について教えてください。

藤間様 JMIPの取得を目指す前は、体制整備は全くしていないに近い状況でした。通訳手段や対応手順を示すフローチャートやマニュアルもなく、基本的に身振り手振りで職員が頑張っただけでした。また、対応手順が決まっていな



左：大川様、右：藤間様



います。JMIPを取得しているところの多くがメディフォンを利用しているということもあり、メディフォンにJMIPの取得の支援を頼むことにしました。

メディフォンには、対応手順を示したフローチャートやデジタルサイネージ、機械翻訳と医療通訳が利用できる端末を提供してもらいました。他にも、入院患者さんとのコミュニケーションで使えるツールも作成しました。東南アジアの患者さんが多いことから英語で通じないことも少なくないため、ツールには絵や図を用いたところ、現場で好評をいただいています。

また、外国人患者対応で困ったときの保険として医療通訳を利用できるので、安心できます。

現場目線の助言・支援を評価

JMIP受審に向けた体制整備やメディフォンのご支援に対するご感想をいただければと思います

大川様 院内の体制整備を一括して進めるという点では、JMIPの受審は良いきっかけとなりました

将来的にはメディカルツーリズムを実施して地域の活性化を目指す

今後の展望について教えてください

様々な取り組みを通して体制を整備
JMIP取得にあたっておこなった体制整備の取り組みについて教えてください

藤間様 まずは現状把握のために、来院する外国人患者さんの国籍や、どの診療科を受診しているのかを計測することから始めました。すると、ほとんど英語という



健康管理センター入口のデジタルサイネージ

他にも多数掲載！
導入事例ページはこちら



<https://mediphone.jp/clients/>

大川様 日本の働き手が少ない中で、コロナ禍が明けたこともあり、これから外国からの研修生や労働者の方を積極的に受け入れていくと思います。一般企業さんだけではなく、医療系や介護の分野でも受け入れが必要でしょう。外国人の方が増えることを踏まえる、外国人の方が安心して頼っていただけのような拠点病院になることが必須だと思います。

また、将来的に当院の体制整備ができた段階では、旅行会社さんなどと連携し、当院の医療機器を利用したメディカルツーリズムを展開し、地域の活性化に貢献できればと思います。

メディフォンをご導入いただいた医療機関・自治体・団体・企業などの皆様の外国人患者受入れ事例をご紹介します。

補助金を活用できる施策内容や他院事例・費用感をご紹介します

ご好評
につき

期間限定 アーカイブ動画 配信！

観光庁の補助金を使った外国人患者対応の施策事例

～他院事例と費用感などをご紹介します～

mediPhone

ご好評につきアーカイブ配信

外国人患者受入れ 観光庁補助金 活用事例

動画配信期間
2025.4.21月～5.12月

動画視聴
無料

佐藤 響
メディフォン株式会社
医療支援部

主な対象

- 外国人患者さんの来院があり、体制整備を検討したいと感じている医療機関様
- 外国人患者を安全に受け入れるために体制整備をしたいが、院内予算をとるのがなかなか難しいと感じているご担当者様
- どのような施策で補助金が利用でき、かつ効果的であるのかを知りたい方

プログラム

☑.補助金の概要／☑.4つの施策ご紹介／☑.ご支援メニューのご紹介

動画配信期間

2025年4月21日(金)―5月12日(月)

お申し込み方法

右のQRコードからお申し込みください。
＊同業他社の方はお断りさせていただく場合がございます。

登壇者

メディフォン株式会社 医療支援部 佐藤 響

主催

メディフォン株式会社

お問い合わせ先

電話：050-3171-8522 (平日 9:00-18:00)
メール：contact@mediphone.jp (担当：松田)

申し込みフォーム



<https://m.in/bkkOt>

☑ 院内回覧用

部	部	部	部	部					
/	印	/	印	/	印	/	印	/	印