

医業 経営 情報 報

REPORT

Available Information Report for
Medical Management

医業経営

訪日・在留外国人の
更なる増加を見据えた

外国人患者受入の 実態と対応策

- 1 訪日・在留外国人の現状
- 2 外国人患者の受入実態
- 3 外国人患者受入体制の状況
- 4 医療機関向けマニュアルを活用した対応策

2024
10
OCT

1 | 訪日・在留外国人の現状

近年、訪日外国人旅行者数が増加し、今や、町や宿泊先などで外国人を見かけない日はないといっても過言ではありません。

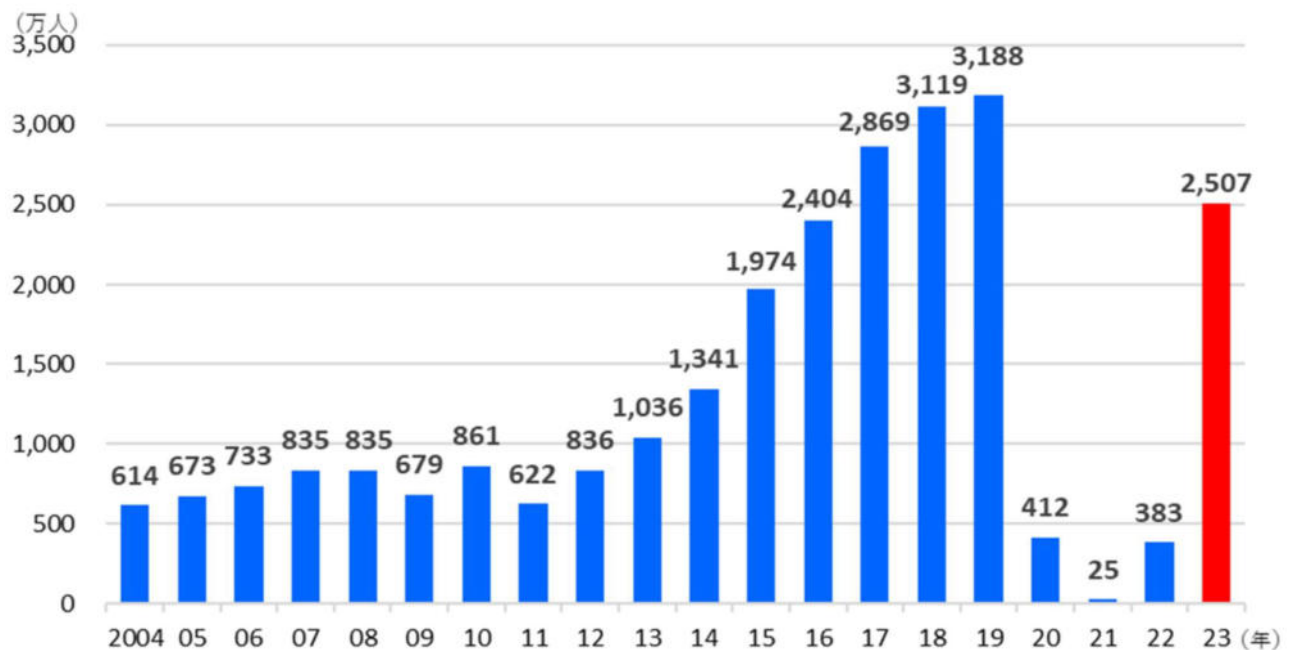
こうした中、外国人患者も増加傾向にあり、各医療機関には外国人患者への適切な対応が求められています。そこで本稿では、診療所における外国人患者への対応のあり方について考えてみたいと思います。

1 | 訪日外国人旅行者数はコロナ禍で落ち込むも、現在は増加傾向

(1) 訪日外国人旅行者数はコロナ前に戻りつつある

訪日外国人旅行者数は、2019年までは毎年、過去最高を更新していましたが、2020年から2022年までの間、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、大きく減少しました。しかし、2022年6月の外国人観光客の受入再開、同年10月の水際措置の大幅緩和等により徐々に回復しはじめ、2023年に入ってから東アジアからの旅行客を中心に再び大きく増加し、年間では2,507万人（2019年比21.4%減）となり、訪日外国人旅行者数はほぼコロナ前の水準にまで回復しています。

◆ 訪日外国人旅行者数の推移

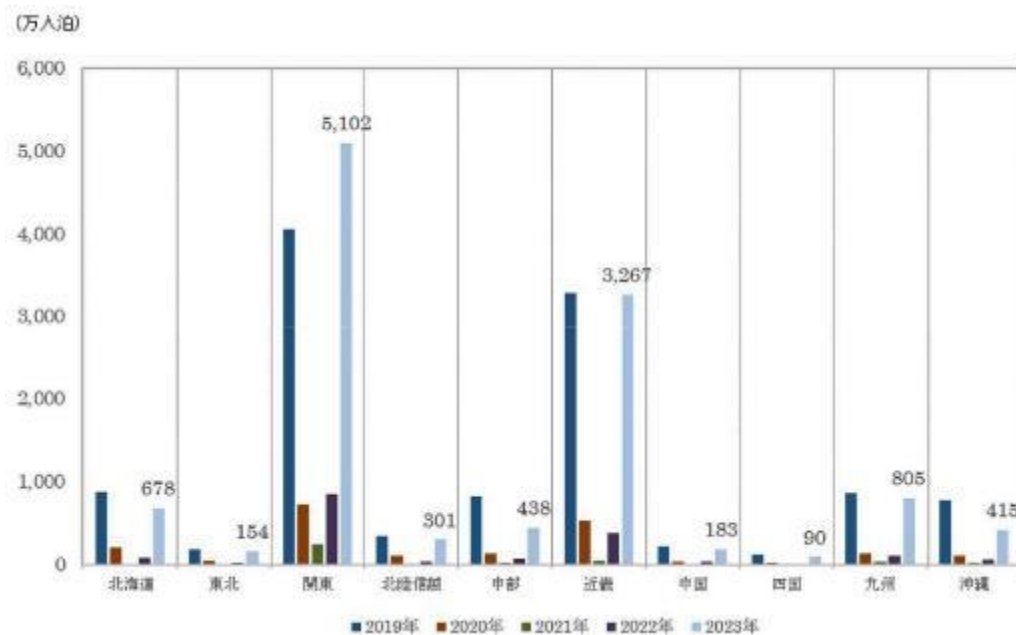


(出典) 国土交通省：観光白書令和6年版

(2)外国人宿泊者数は関東、近畿、九州で80%以上を占めている

2023年実績における外国人延べ宿泊者数を地方ブロック別にみると、関東が5,102万人泊（全体の44.6%）、近畿が3,267万人泊（同28.6%）、九州が805万人泊（同7.0%）となり、同3地域で全国の外国人延べ宿泊者数の80.2%を占めています。

◆地方ブロック別延べ宿泊者数（外国人）



（出典）国土交通省：観光白書令和6年版

2 | 2023年末の在留外国人数は過去最高を更新

(1)在留外国人はほぼ右肩上がり推移

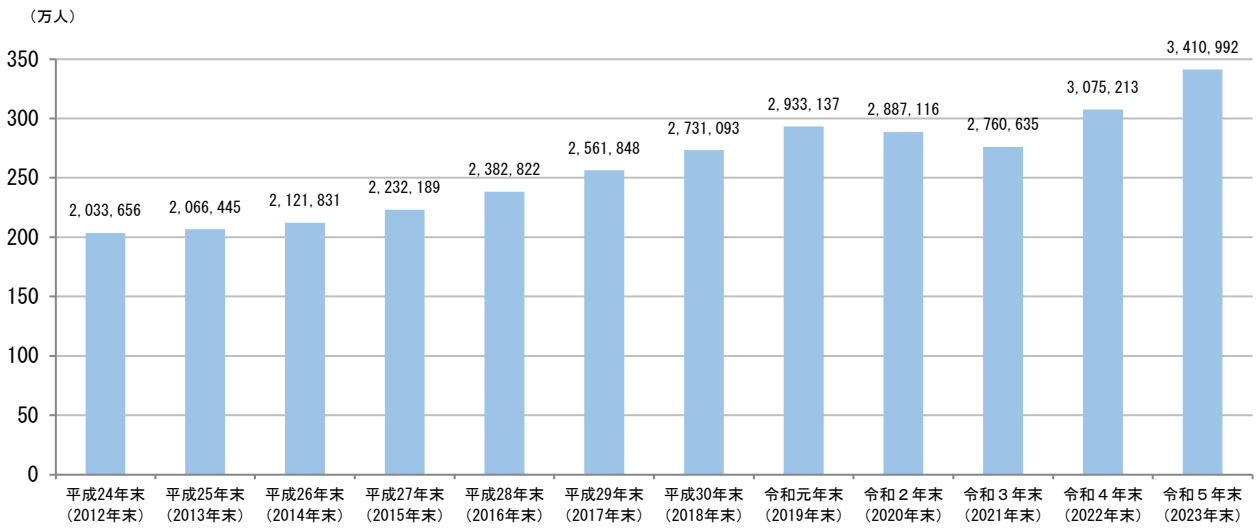
2023年末現在における中長期在留者数^(注1)は、312万9,774人、特別永住者数^(注2)は、28万1,218人で、これらを合わせた在留外国人数は、341万992人となり、前年末（307万5,213人）に比べ33万5,779人（10.9%）増加しています。

（注1）「中長期在留者」とは、入管法上の在留資格をもって我が国に在留する外国人のうち、次の(1)から(6)までのいずれにも当てはまらない人。

- (1) 「3月」以下の在留期間が決定された人
- (2) 「短期滞在」の在留資格が決定された人
- (3) 「外交」又は「公用」の在留資格が決定された人
- (4) (1)から(3)までに準ずるものとして法務省令で定める人（「特定活動」の在留資格が決定された台湾日本関係協会の本邦の事務所若しくは駐日パレスチナ総代表部の職員又はその家族の方）
- (5) 特別永住者
- (6) 在留資格を有しない人

（注2）「特別永住者」とは、1991年11月1日に施行された「日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法」に定められた、在留資格を有する者を指します。

◆在留外国人数の推移

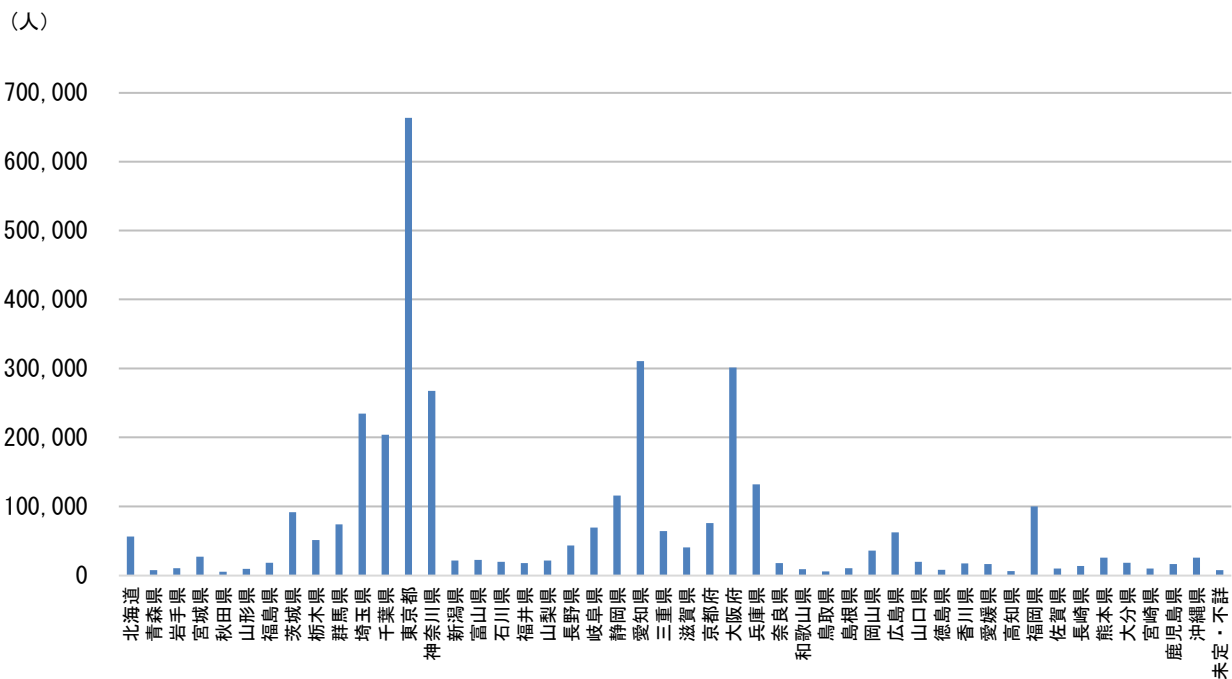


(出典) 法務省 出入国在留管理庁：令和5年末現在における在留外国人数について

(2)在留外国人は関東、近畿、中部地方に多い

2023年末現在、在留外国人数が最も多いのは、東京都の66万3,362人（前年末比6万7,214人、11.3%増）で全国の19.4%を占め、次いで、愛知県、大阪府、神奈川県、埼玉県と続いています。

◆都道府県別 在留外国人数の推移



(出典) 法務省 出入国在留管理庁：令和5年末現在における在留外国人数について

2 | 外国人患者の受入実態

1 | 医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書の概要

厚生労働省は毎年、外国人に対する医療提供体制の現状把握を通じて、医療機関や地域における外国人患者受入能力向上等に係る取組や政策立案等に必要な基礎資料を得ることを目的として、全国の病院と一部の診療所を対象とし、実態調査を行っています。

本稿では、2023年度に実施された「医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書」から外国人患者に関する調査結果のうち、診療所に関する事項について見ていくことにします。

◆2023年度における診療所に関する調査の概要（一部抜粋）

○調査対象及び調査時期

調査の対象とした医療機関は、調査対象者は京都府及び沖縄県に所在する診療所である。
調査時期は以下のとおりである。

- ・外国人患者の受入の実態に関する調査：2023年9月1日～2023年9月30日
- ・診療所における受入体制に関する調査：2023年9月1日時点

○調査実施方法

都道府県から管下の医療機関へ調査の協力依頼がなされ、診療所は調査票を厚生労働省ウェブサイトよりダウンロードし、メールにより電子的に回収。

○回収結果

- ・外国人患者の受入の実態に関する調査：1,588/4,854機関（32.7%）
- ・診療所における受入体制に関する調査：1,685/4,854機関（34.7%）

○報告書中の略語

- ・（FA） 自由回答
- ・（MA） 複数回答
- ・（SA） 単一回答

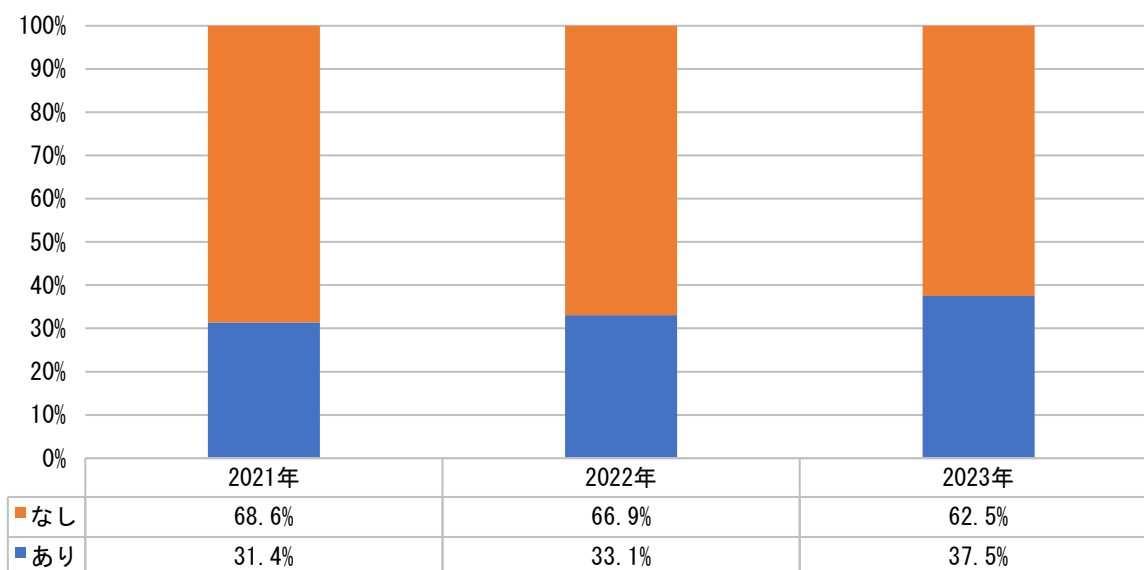
（出典）厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

2 | 外国人患者を受入れる診療所の割合は増加傾向にある

2023年における外国人患者受入の有無について聞いたところ、「あり」が37.5%（595件）、「なし」が62.5%（993件）でした。

3年間の推移を見てみると、「あり」と回答した診療所の割合が増えていることがわかります。

◆外国人患者受入の有無（SA）（一部加工）

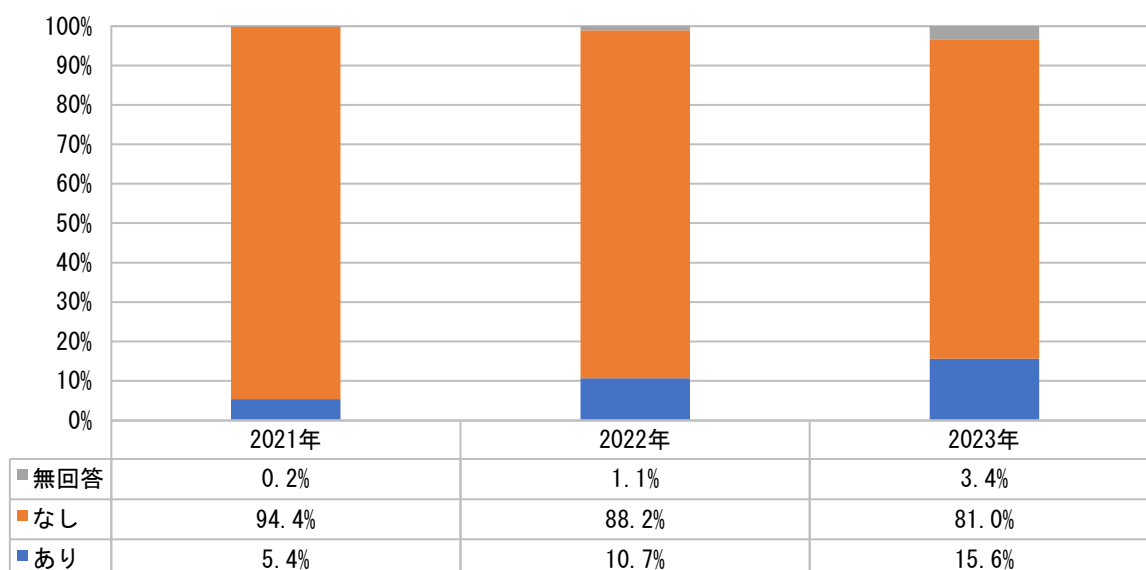


（出典）厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

外国人患者受入れがあると回答した診療所に対して、訪日外国人患者（医療渡航を除く）受入れの有無について聞いたところ、受入れ人数が1名以上「あり」と回答した診療所が15.6%（93件）、受入れ「なし」と回答した診療所が81.0%（482件）、「無回答」が3.4%（20件）でした。

延べ患者総数は533人、平均患者数は5.73人となっています。

◆受入れた訪日外国人患者（医療渡航を除く）の延べ患者数（FA）（一部加工）

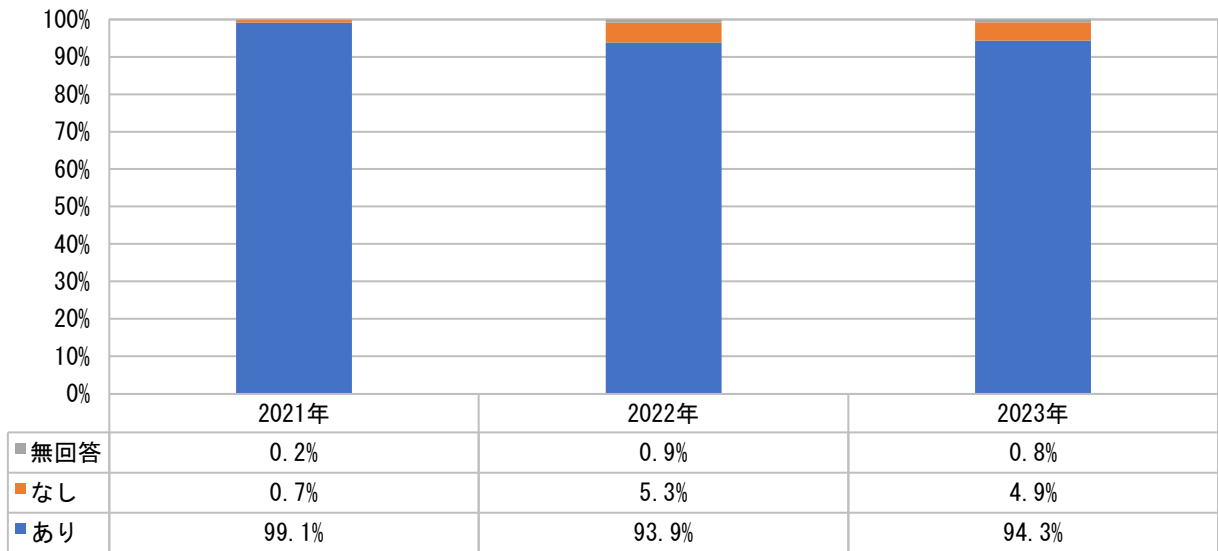


（出典）厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

外国人患者受入れがあると回答した診療所に対して、受入れた在留外国人患者数について聞いたところ、1名以上「あり」が94.3%（561件）、受入れた在留外国人患者数「なし」が4.9%（29件）、「無回答」が0.8%（5件）でした。

延べ患者総数は4,675人、平均患者数は8.33人となっています。

◆受入れた在留外国人の患者数（FA）（一部加工）

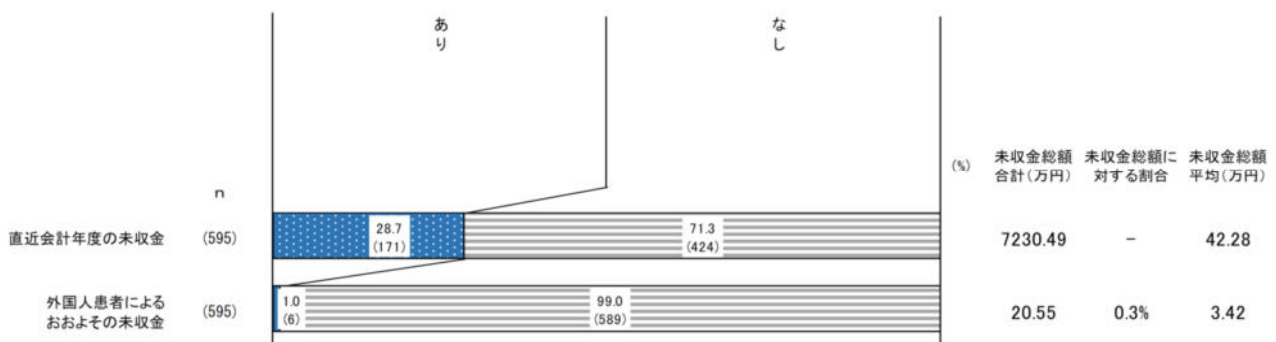


（出典）厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

3 | 外国人患者の未収金発生割合はわずか1.0%にとどまる

調査時点における直近会計年度の未収金を生じた金額について聞いたところ、「あり」と回答した診療所が28.7%、「なし」が71.3%でした。未収金総額は7,230.49万円、未収金総額平均が42.28万円となっています。また、上記のうち外国人患者については、「あり」と回答した診療所が1.0%（総額に占める割合は0.3%）、「なし」が99.0%という結果でした。

◆未収金総額について（FA）



（出典）厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

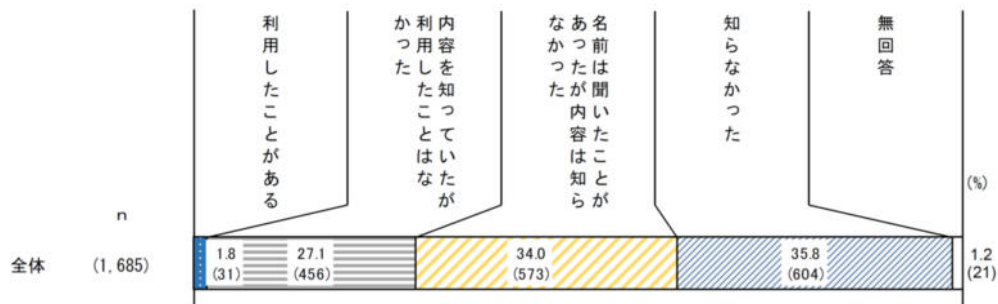
3 | 外国人患者受入体制の状況

本章では、診療所における外国人患者の受入体制に関する調査結果から、受入に向けた取組等の一部を抜粋して見ていきます。

1 | 医療機関向けマニュアルの認知度は低い状況

厚生労働省が公表している「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」についてその認知度を聞いたところ、「利用したことがある」が1.8%、「内容を知っていたが利用したことはなかった」が27.1%、「名前は聞いたことがあったが内容は知らなかった」が34.0%、「知らなかった」が35.8%、「無回答」が1.2%という結果でした。

◆外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル認知度（SA）

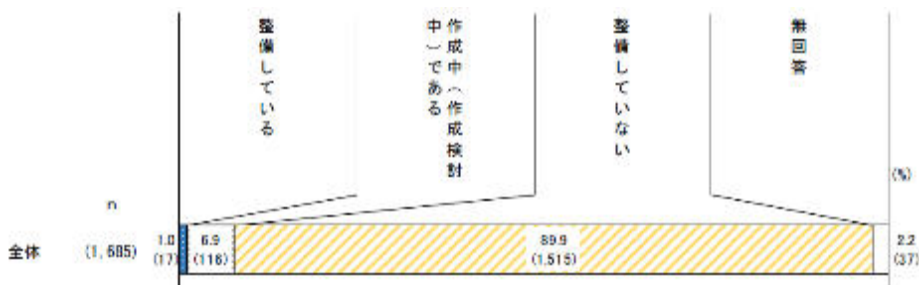


（出典）厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

2 | 外国人患者受入れ体制整備方針を定めていない診療所は9割

自院における「外国人患者受入れ体制整備方針」について聞いたところ、「整備している」が1.0%、「作成中（作成検討中）である」が6.9%、「整備していない」が89.9%、「無回答」が2.2%であり、現状として9割の診療所は未整備であることがわかります。

◆自院における「外国人患者受入れ体制整備方針」（SA）

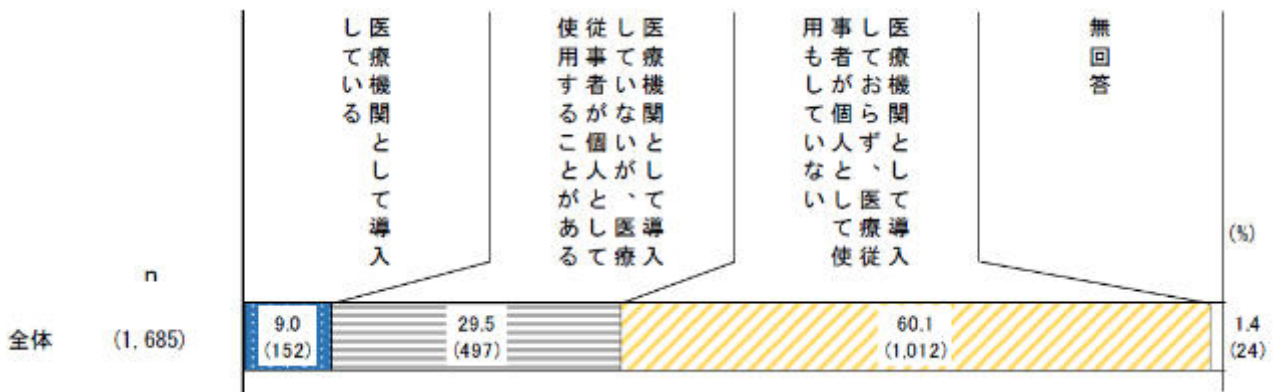


（出典）厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

3 | 翻訳機能等を備えたタブレット端末等は4割弱の診療所で利用されている

外国人患者との意思疎通を図るためのタブレット端末、スマートフォン端末、その他翻訳機器の利用状況について聞いたところ、「医療機関として導入している」が9.0%、「医療機関として導入していないが、医療従事者が個人として使用することがある」が29.5%、「医療機関として導入しておらず、医療従事者が個人として使用もしていない」が60.1%という結果であり、半数以上の診療所が未対応となっています。

◆タブレット端末等の導入状況 (SA)

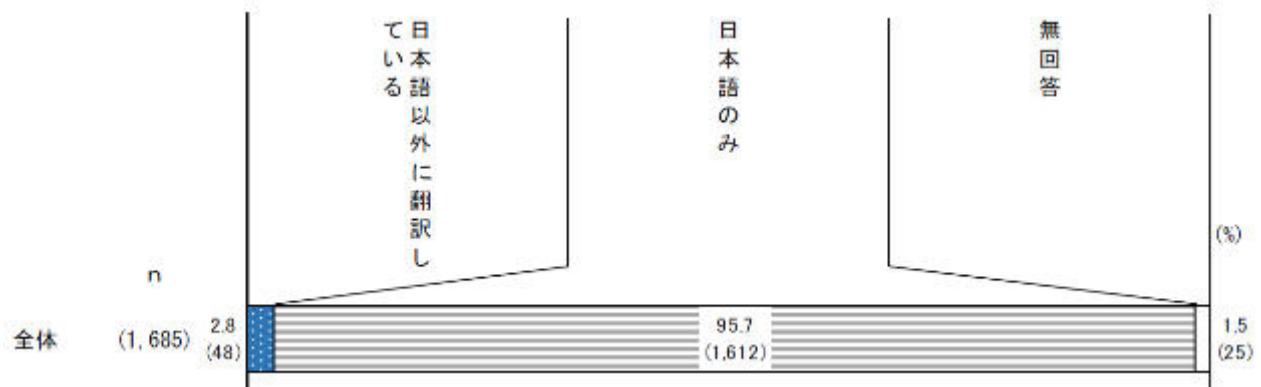


(出典) 厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

4 | 院内案内図、院内表示は日本語表記だけの診療所が9割以上を占める

院内案内図、院内表示の多言語化状況について聞いたところ、「日本語以外に翻訳している」が2.8%、「日本語のみ」が95.7%であり、表記については外国語に対応していない診療所が圧倒的に多い結果となっています。

◆院内案内図、院内表示の多言語化状況 (SA)

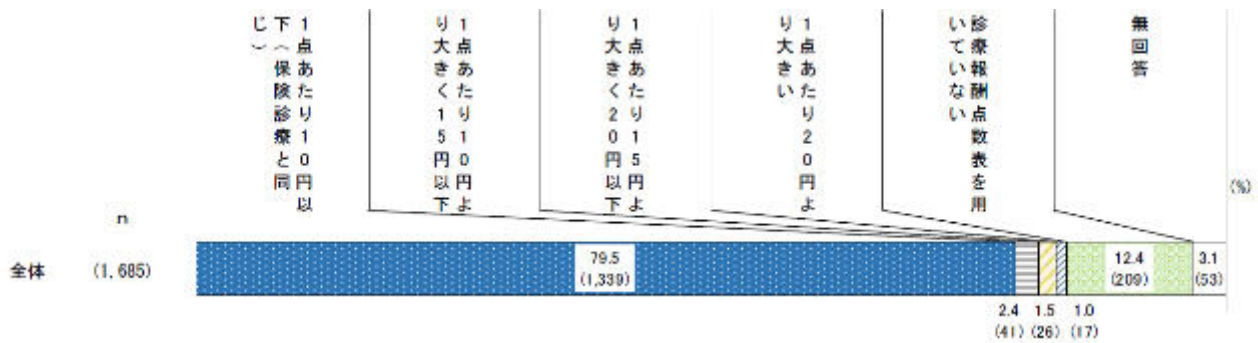


(出典) 厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果

5 | 自由診療は保険診療と同じ水準で算定している診療所が多い

自由診療で外国人患者を診療する場合の医療費について、診療報酬点数表「1点」あたりの請求額については、「1点あたり10円以下」が79.5%で最も高く、次いで「診療報酬点数表を用いていない」が12.4%となっています。

◆自由診療での診療報酬点数表「1点」あたりの請求額（SA）

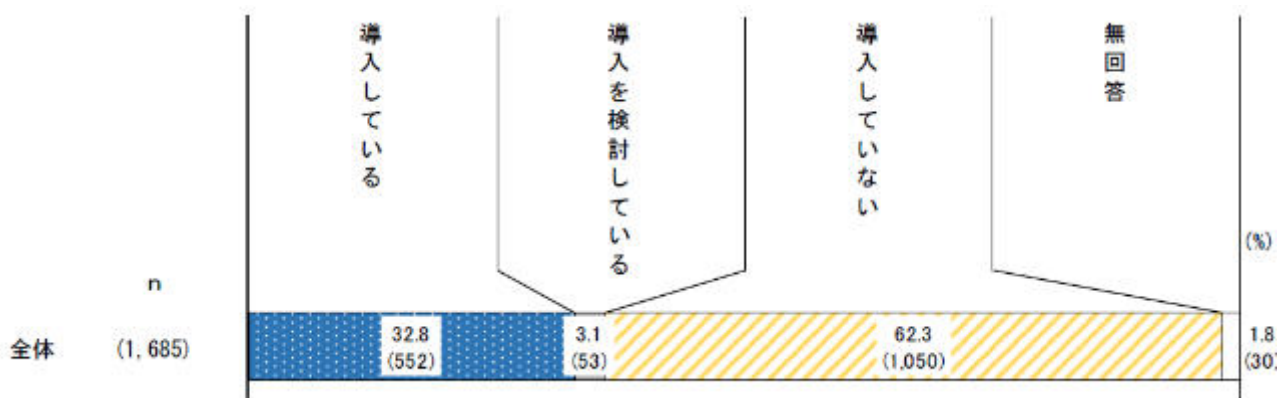


(出典) 厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

6 | クレジットカード決済を導入している診療所はわずか4割弱にとどまる

訪日外国人が受診した場合、日本円ではなくクレジットカードやデビットカードでの決済を希望するケースが想定されます。また、これらの決済を導入することで医療費の未払い対策として有効と考えられますが、導入している診療所は3割強という結果でした。

◆クレジットカード（デビットカードを含む）を利用した決済の導入状況（SA）



(出典) 厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

4 | 医療機関向けマニュアルを活用した対応策

厚生労働省が公表している「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」が対象とする外国人患者は、在留資格を持って日本に在留している「在留外国人患者」、ならびに観光や仕事で日本滞在中に病気や怪我のために治療が必要となった「訪日外国人旅行者患者」であり、医療目的で日本の医療機関を受診する外国人患者は対象外としています。

同マニュアルは医療機関での外国人患者に対する円滑な診療を実現するために策定されており、診療所における対応策として参考となることから、以下、抜粋して紹介します。

1 | 外国人患者の受入に関する体制整備方針を決める

(1) 自院における外国人患者の受診状況の把握

まず、自院における現在の外国人患者の受診状況をできるだけ詳しく確認します。

◆外国人患者の受診状況の確認事項

自院を受診する外国人患者の「人数」や「国籍」「使用する言語」「区分（在留外国人患者か訪日外国人旅行者患者か等）」「診療科」「外来・入院」「救急か否か」「受診ルート」「その他の特徴」等

(2) 受入れ体制の現状及び課題の抽出

次に、現在自院で行っている外国人患者の受入に関する取組や、自院が外国人患者の受入に関して抱えている課題や問題点をすべて洗い出します。

◆課題の抽出例

外国人患者とコミュニケーションがうまく取れず、〇〇の説明が十分にできなかった。

(3) 自院における「外国人患者受入れ体制整備方針」の決定

(1)、(2)の作業を終えたら、その結果を基に、自院における外国人患者の受入体制、整備方針を決定し、その方針に従って体制整備を進めていくようにします。当該方針には、以下のような項目を盛り込むことが推奨されます。その他、キャッシュレス決済への対応検討や感染症対策についても事前に準備しておくことが必要です。

◆受入体制整備方針の主な項目

項目	主な内容
医療費の設定	訪日外国旅行者患者の医療費の価格設定はそれぞれの医療機関の裁量に委ねられています。自院の経営方針や訪日外国旅行者患者対応にかかるコスト等を念頭に置きながら、自院における訪日外国旅行者患者の医療費についてどのように設定するか検討しましょう。
医療費概算の提示方法	外国人患者、特に外国人旅行者の患者の場合には、検査や治療を行う前に、あらかじめ医療費の概算を患者に示すことがトラブルを防止する上で非常に重要です。しかし、通常、日本の医療機関では、検査や治療の前に医療費の概算を示す慣習や仕組みがありません。医療費の概算を示す具体的な形や仕組みを担当者間で検討しましょう。
通訳体制	医療機関で導入する通訳手法には様々なものがあります。また、通訳手法によって長所や短所・コスト等は大きく異なります。また、院内の場面（受付・検査・診療等）によって求められる通訳手法も異なります。自院では、どのような通訳手法を、どのような場面で、どのように利用するのが最適か担当者間で十分検討し整備しましょう。
院内文書の多言語化	外国人患者の受入れを円滑に行うためには、院内文書の多言語化が不可欠です。しかし、一度に院内で使用しているすべての文書の多言語化を図ることは容易ではありません。自院の外国人患者の受診状況を踏まえながら、どのような院内文書を、どのような順序で多言語化するか、また翻訳した文書をどこへ保管するか検討しましょう。
マニュアルの整備	外国人患者対応においても、ケアの標準化を図り、トラブルを防止するためにはマニュアルの活用が有効です。しかし、外国人患者対応においてどのようなマニュアルを作成し、活用するのが良いかは医療機関の規模や機能、外国人患者の受診状況等によっても異なります。まずは、自院においてどのようなマニュアルの作成・導入が望ましいのか関係者間で話し合い、その上でマニュアルの作成・導入に取り組ましましょう。
外国人患者受入医療コーディネーター／担当者・担当部署	現在、国では、外国人患者が医療機関を訪れた際の調整・サポート等を行う外国人患者受入れ医療コーディネーターの育成に取り組んでいます。このような外国人患者受入れ医療コーディネーターをはじめとして、自院における外国人患者の受入れに関して、専門の担当者や担当部署を決めておきましょう。また、その役割や責任等についても明確にして、院内全体で共有しておきましょう。
院内環境の整備	外国人患者に院内で安心・安全に過ごしてもらうためには、「院内掲示の多言語化」や「入院中の食事の対応」、「宗教・文化への対応」など、一定の院内環境整備が必要です。しかし、院内環境をどこまで整備するかは、その必要性や外国人患者の受診状況によって大きく異なります。そのため、院内環境の整備をどこまで、どのように行うのか関係者間で十分話し合って決定しましょう。
宗教上の配慮	外国人患者の場合には、宗教ならびに慣習の違いについて一定の配慮が必要な場合があります。自院では、そのような情報をどのように入手するか、入手した情報についてどのように対応していくのか、関係者間で十分話し合って、自院の方針を明らかにしておきましょう。
研修	外国人患者の受入れを円滑に行うためには、一部の担当者だけではなく、職員全体が一定の知識や理解を得ておくことが重要です。そのため、外国人患者の受入れや対応に関する職員研修のあり方や実施内容や実施時期についても関係者間でよく話し合った上で実施しましょう。
院外の医療機関・関係機関との連携	外国人患者の受入れを円滑に行うためには、院外の医療機関や行政機関、観光関係事業者、医療アシスタンス会社、保険会社等との連携が必要な場合が多々あります。自院では、院内の医療機関や関係事業者とどのような連携関係の構築が必要なのか、また具体的にどのように連携すれば良いのか、外部の関係者も巻き込んで検討しましょう。
情報提供	外国人患者の円滑な受入れを実現するためには、外国人患者や関係者に対して、ホームページ等で必要な情報を提供することも有効です。どのような情報をどのように提供するのが最も効果的か関係者間で検討しましょう。

(出典) 厚生労働省：外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル（第4.0版）

2 | 実際の外国人患者への対応は、事前準備と確認、説明が重要となる

(1) 受付場面でのポイント

外国人患者の対応可能な言語や来院目的を確認し、診療申込書、問診票等の記入の依頼、支払いに関する事項や概算医療費等を説明します。

◆ 受付場面の確認、説明のポイント

- ① 外国人患者が話すことのできる言語を確認する
- ② 来院の目的を確認する（受診、健診、セカンドオピニオン、検査、薬の処方等）
- ③ 診療申込書、問診票への記入を依頼し、身分や診療に関する必要な事項、医療費の支払方法、宗教上の要望等に関する情報を入手する
- ④ 診療の流れと支払い方法を説明する
- ⑤ 概算医療費を算出し、提示する
- ⑥ 概算医療費を提示した上で、診療開始に関する患者の意思を確認する
- ⑦ 医療費に関する外国人患者の要望を確認する
- ⑧ 医療費の支払い方法を確認し、必要に応じてデポジット（前払い）等を請求する

(2) 診断書の作成・交付に関するポイント

病気や怪我の状態では飛行機に乗る際には、各航空会社指定の診療情報提供書の提出が求められ、提出しないと搭乗拒否となる場合もあります。この診療情報提供書には外国人患者本人と主治医のそれぞれが記載する部分があります。所定の書式は多くの場合、各航空会社のホームページからダウンロードすることができます。なお、このような診療情報提供書では、医師のライセンス番号等の記載を求められることがあります。比較的高い頻度で記載が求められる情報は、いつでも記載できるように準備しておくことが推奨されます。

海外旅行保険の中には、Pay Claim方式（外国人患者がいったん医療費の全額を医療機関に支払い、後日保険会社に請求する方式）のものが多くあります。保険会社は、審査の際、検査や診察等と処置や治療、処方薬の関係が明確でないと、外国人患者に対する支払いを拒否したり、医療機関に直接問い合わせたりする場合もあるので、診断書を作成する際には細心の注意を払うことが必要です。

◆ 診断書の作成・交付のポイント

- ① 診断書等の書類の要否を確認する
 - ・ 診断書が必要か確認する
 - ・ 外国語で対応していない場合には、日本語での交付だと伝える
 - ・ 診断書の使用目的と提出先を確認する
 - ・ 所定の書式があるかどうか確認し、特に所定の書式がなければ自院の様式でよいか確認する
- ② 診断書の交付方法を説明する
 - ・ 診断書交付にかかる費用を説明する
 - ・ 発行までにかかる期間を説明する
 - ・ 診断書の受取り方法を確認する

■参考資料

国土交通省：観光白書令和6年版

法務省 出入国在留管理庁：令和5年末現在における在留外国人数について

厚生労働省：医療機関における外国人患者の受入に係る実態調査結果報告書

外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル（第4.0版）