

Interview

東京都済生会中央病院様

医療における
訪日外国人受診者の未収金対策

はじめに

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「100 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



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

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。帰国された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

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ポジットの徴収

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（デポジット）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」こと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. 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。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。

5. 自治体の未収金補填制度の活用

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とされており、制度を活用するにも病院側の誠実な対応が求められます。

以上のように、他の医療機関では未収金を出さないための事前対策から、発生後の事後対応まで多角的な工夫が行われています。これらはあくまで参考となる事例であり、各病院の状況に応じて取り入れられています。

東京都済生会中央病院の

未収金対策の 取り組みと特徴



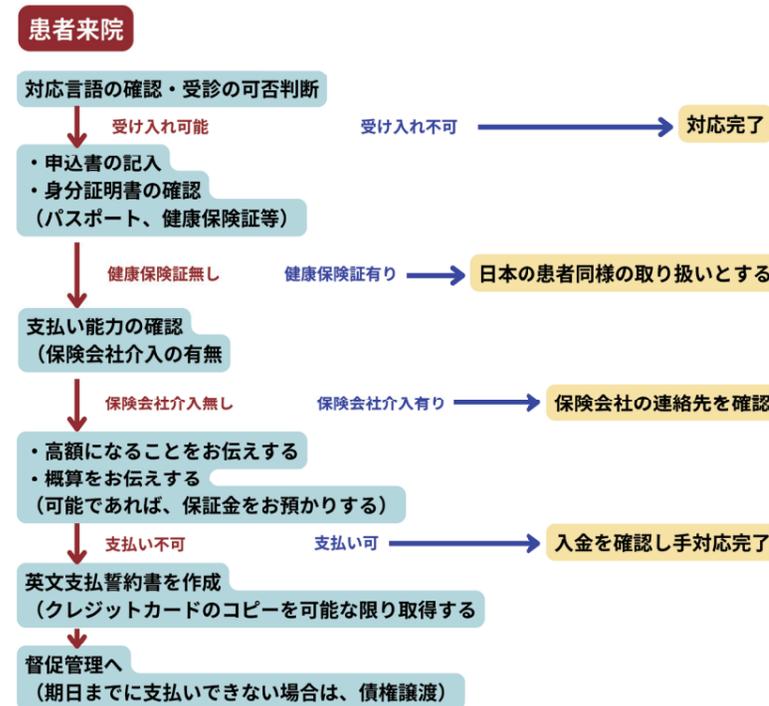
当院は外国人患者受け入れ体制の充実に早期から力を入れており、2017年3月には「外国人患者受け入れ医療機関認証制度（JMIP）」の認証を取得して院内の多言語対応や文化的配慮を強化しました。これにより国籍を問わず安心・安全に医療を受けられる環境づくりを推進し、訪日外国人が増加する中でも円滑な受診対応に努めています。

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労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。

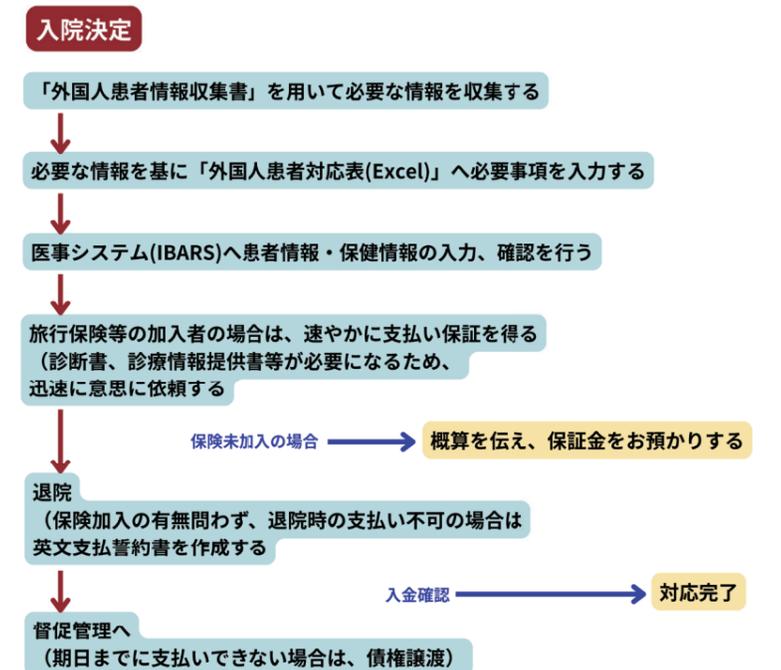
外国人患者の対応フローは課内で共有し、対応の一律化に努めています。特に言語の確認、取得すべき身分証明書や保険会社介入の有無の確認が洩れないようルール化することは大切です。無保険の外国人患者が緊急入院し大手術を行った場合等、数日で1000万円を超えるような請求が発生し、未収金となった場合、病院経営上の負担が大きくなるため、フローに則った対応のみならず、無保険の患者が入院した場合は上席まで口頭での報告を徹底しています。

東京都済生会中央病院で実践されている対応フロー

外来時



入院時



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が発生させた場合、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。

掲示ポスター

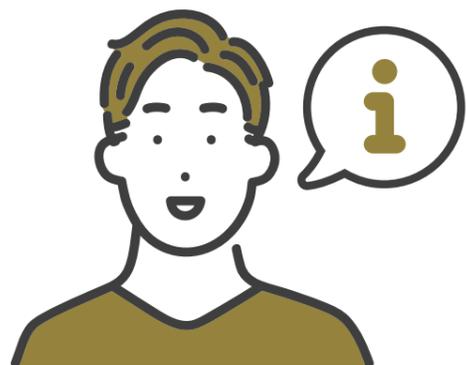


参照：厚生労働省【医療機関向け情報】訪日外国人受診者による医療費不払い防止のための支援資料の紹介及び不払い情報報告システムへの協力の御願いについて
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202921_00012.html

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。



1. 患者情報取得



2. 必要書類の取得



3. 支払方法明確化

通訳実績10万回以上、導入施設88,000件以上

 **mediPhone** は医療通訳を
提供している会社です



メディフォンなら来院前から来院後までワンストップで課題を解決

来院前

外国人患者さんの突然の来院で
ルールの説明が大変。



外国語での入電の
一次対応を全部お任せ。



受付

外国人患者さんの突然の来院で
ルールの説明が大変。



タブレットに日本語で
話しかければAIが翻訳！
突然の来院でも安心。



診察

翻訳機や片言の英語で
対応しているが、
伝わっているかわからず不安。



タブレットから医療通訳
コールセンターに
すぐにつながり、
しっかり伝わる。



病棟・検査

簡単な指示でも、外国人患者
さんに理解してもらうのに
時間がかかる。



よく使うフレーズを
ワンタッチで音声
読み上げで時間短縮。



外国人患者対応の
お困りごと

メディフォンでできること

AI翻訳・医療通訳の特徴

医療現場に特化したAI翻訳



01 最大107言語・24時間対応可

幅広い場面でご利用いただけます！

02 医療用語を表示

例) 「先生」 × teacher(教師)
○ doctor(医師)

03 逆翻訳機能

機械翻訳の誤訳に気づきやすくなる逆翻訳機能を無料で搭載。



機械翻訳と医療通訳を
1画面内で切替え可能



医療専門の通訳者による通訳

01 32言語対応

英語、中国語、韓国語、ネパール語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、モンゴル語、タガログ語、フランス語、ヒンディー語、ロシア語、ラオス語、アラビア語、ペルシャ語、ミャンマー語、ベンガル語、ダリー語、イタリア語、クメール語、インドネシア語、ドイツ語、シンハラ語、台湾語、ウルドゥー語、広東語、シンハラ語、パシュトー語、トルコ語、ウクライナ語、タミル語、マレー語

02 応答率は99.7%以上

業界最高水準。医療通訳が必要な場面で確実にご利用できます。

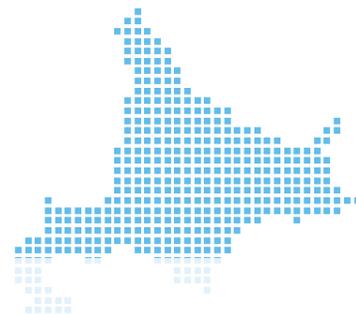
03 24時間対応で救急・深夜の対応も可

救急や入院患者さんの急な深夜対応の際にもご利用いただけます。

導入実績

全国の医療機関様や業界団体・自治体様にご利用いただいています

医療機関

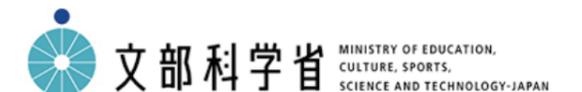


医療通訳対応実績10万回以上

導入施設数 **88,000** 以上

※全国のJMIP取得医療機関のうち7割近くを支援しています

官公庁・団体



自治体



無料相談受付中

電話でのお問い合わせ

 **050-1725-8533**

(平日9:00~18:00)

メールでのお問い合わせ

 **mm_sales@mediphone.jp**

医療機関名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください。

<https://mediphone.jp>

当社のウェブサイトでも資料請求・お問い合わせができます。



 **medico+**

 **mediPhone**