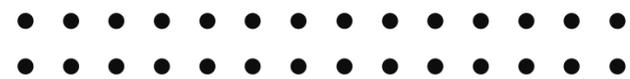


そのままだと失敗するかも！？

# 外国人患者受入れの現場

あなたの医療機関は準備できている？



## 目次

- 01** 外国人が増えています
- 02** 在留外国人患者の受入れ実績について
- 03** 訪日外国人患者（医療渡航を除く）の受入れ実績について
- 04** 訪日外国人患者（医療渡航）の受入れ実績について
- 05** 外国人患者の受入れ準備について

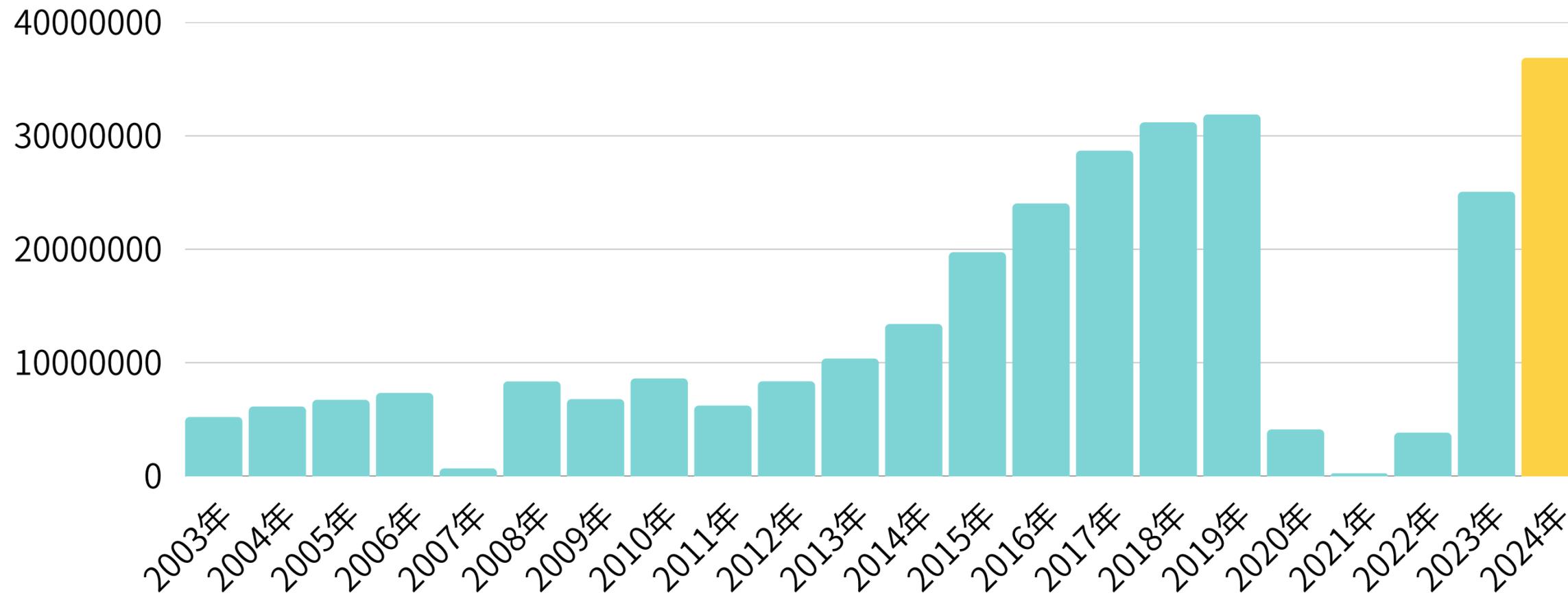


外国人が増えています



## 2024年 訪日外客数が過去最高 3,600万人越え

**01** 2024年の年間訪日外客数は36,869,900人で、前年比では47.1%増、2019年比では15.6%増と、過去最高であった2019年の31,882,049人を約500万人上回り、**年間過去最高**を更新した（23市場のうち計20市場が年間の累計で過去最高を記録）。



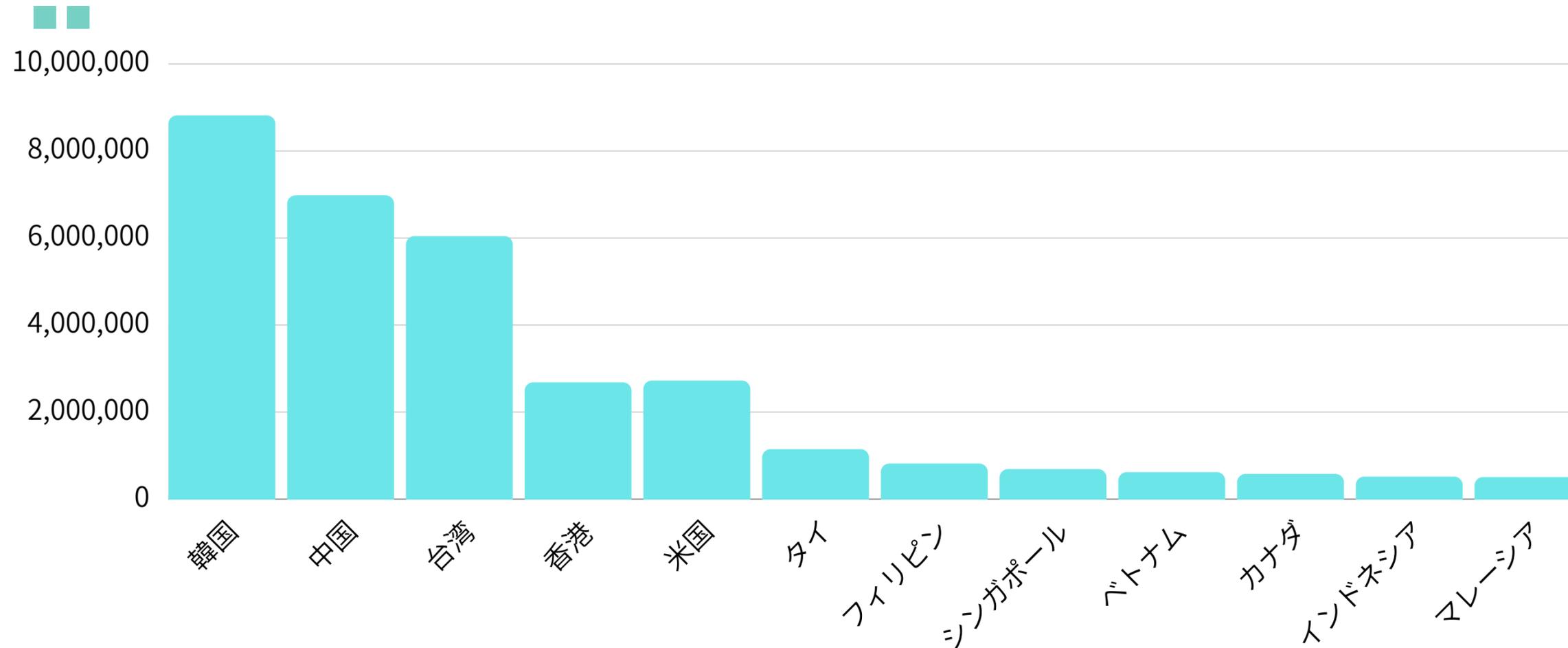
日本政府観光局（JNTO）訪日外客数（2024年12月および年間推計値）

# 01

外国人が増えています

2024年 訪日外客数が過去最高 3,600万人越え

02 アジア圏の国からの訪日外客数が多く、非英語圏からの方も多く訪日していることがわかる。



日本政府観光局 (JNTO) 訪日外客数 (2024年12月および年間推計値)

# 02

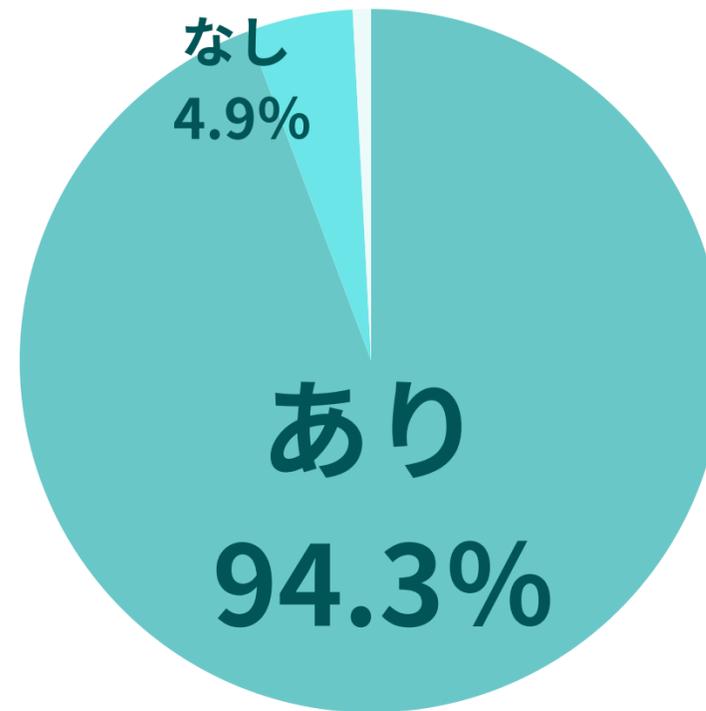
在留外国人患者の受入れ実績について



## 受入れた在留外国人の患者数

01

外国人患者受入れがある医療機関に対して、**在留外国人患者受入れ数**について、**1名以上「あり」が94.3%**、受入れた在留外国人患者数「なし」が4.9%となっている。延べ人数総数は4,675人、平均人数は8.33人となっている。



# 02

在留外国人患者の受入れ実績について

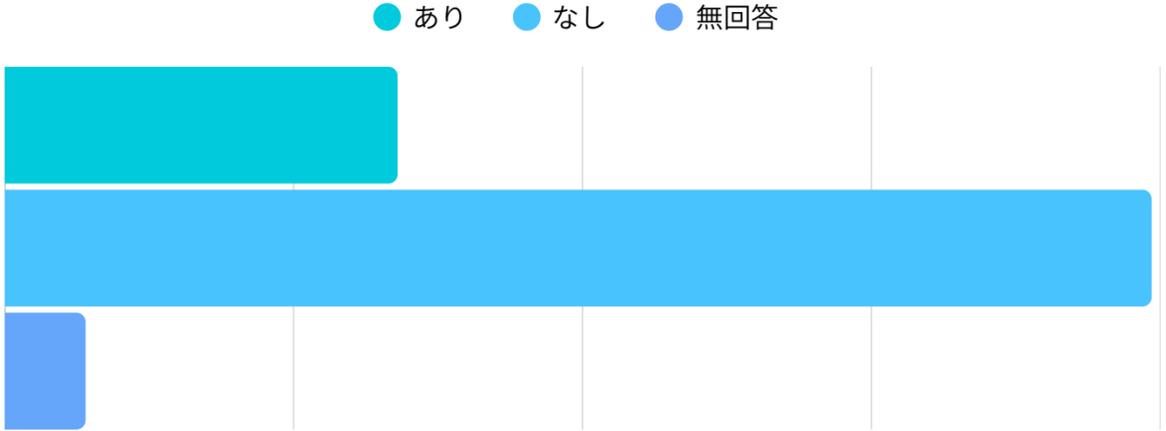


## 在留外国人患者の保険加入について

### 公的医療保険の未加入者

#### 02

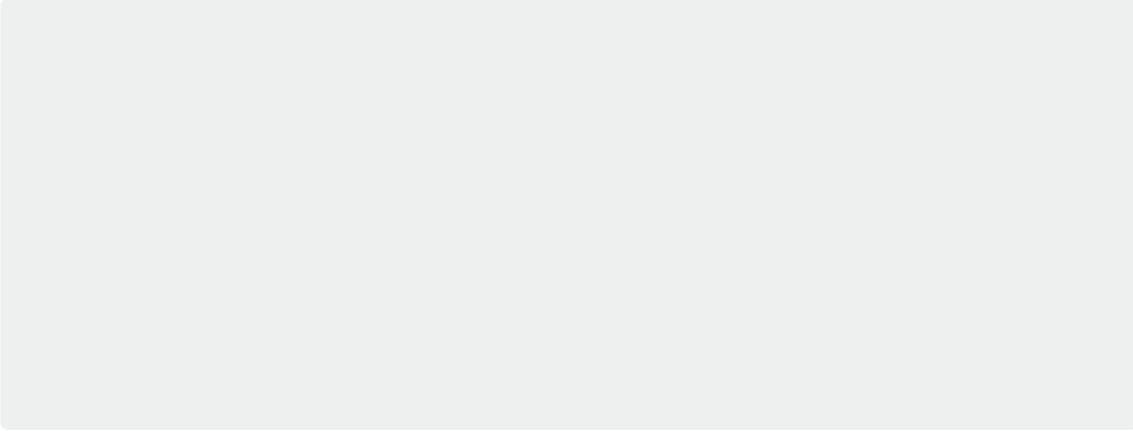
受入れた在留外国人患者の公的医療保険の未加入者の延べ人数について、1名以上の未加入者「あり」と回答した医療機関が24.2%、未加入者「なし」が70.8%、無回答が5.0%となっている。  
延べ人数総数は875人、平均人数は6.43人となっている。



### 民間医療保険利用者

#### 03

公的医療保険に未加入の在留外国人患者のうち、民間医療保険利用者の延べ人数について、1名以上の利用者「あり」が23.5%、利用者「なし」が66.9%、無回答が9.6%となっている。  
延べ人数総数は493人、平均人数は15.41人となっている。



厚生労働省「R5年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」より

# 02

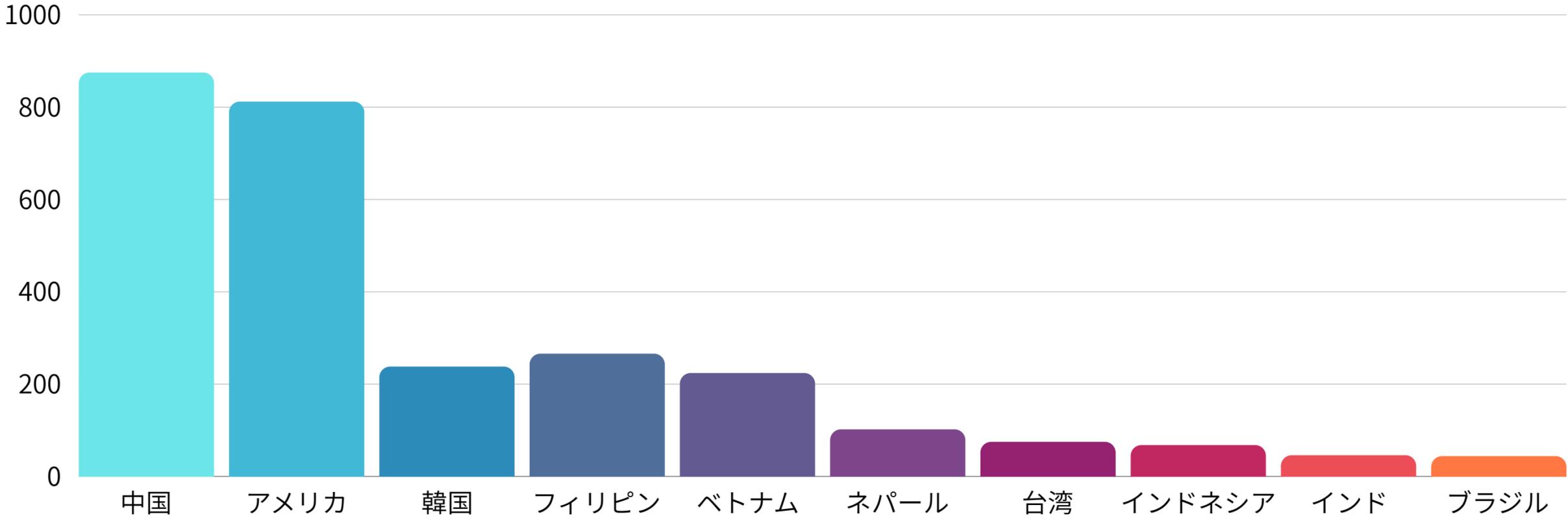
在留外国人患者の受入れ実績について



## 在留外国人患者の国籍について

### 04

在留外国人患者を受入れたと回答した医療機関に対して、受入れた在留外国人患者の国籍別の延べ患者数について聞いたところ、「中国」籍の患者を受入れた医療機関が全体の41.9%で最も高く、次いで「不明」が34.9%、「アメリカ合衆国」籍が23.4%と続いている。



厚生労働省「R5年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」より

# 02

在留外国人患者の受入れ実績について

## 在留外国人患者の特徴まとめ



### 01 患者は在留外国人の可能性が高い

#### [在留外国人患者の受入れ]

受入れ1名以上経験  
「あり」 94.3%

### 02 外国人の使用言語はさまざま

#### [在留外国人患者の国籍]



在留外国人の患者さんはほとんどの医療機関に訪れており、今、来ていない医療機関でも突然、来院が発生する可能性がある。また、在住外国人患者の使用言語は、様々。技能実習（育成就労）・特定技能などはアジア圏出身者が多く、英語・中国語だけの対応だとカバーできない可能性がある。

# 03

訪日外国人患者（医療渡航を除く）の受入れ実績について

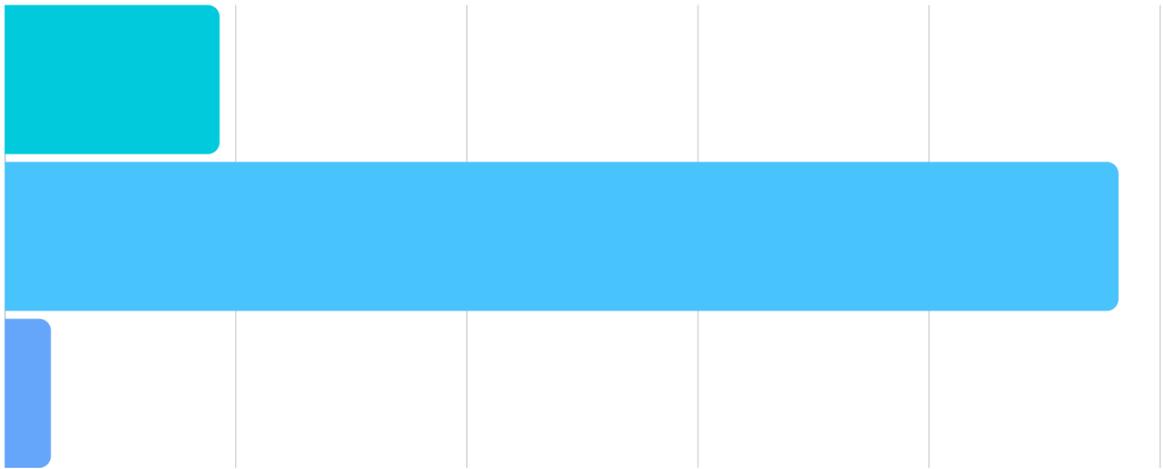


## 訪日外国人患者（医療渡航を除く）の受入れ実績について

### 01

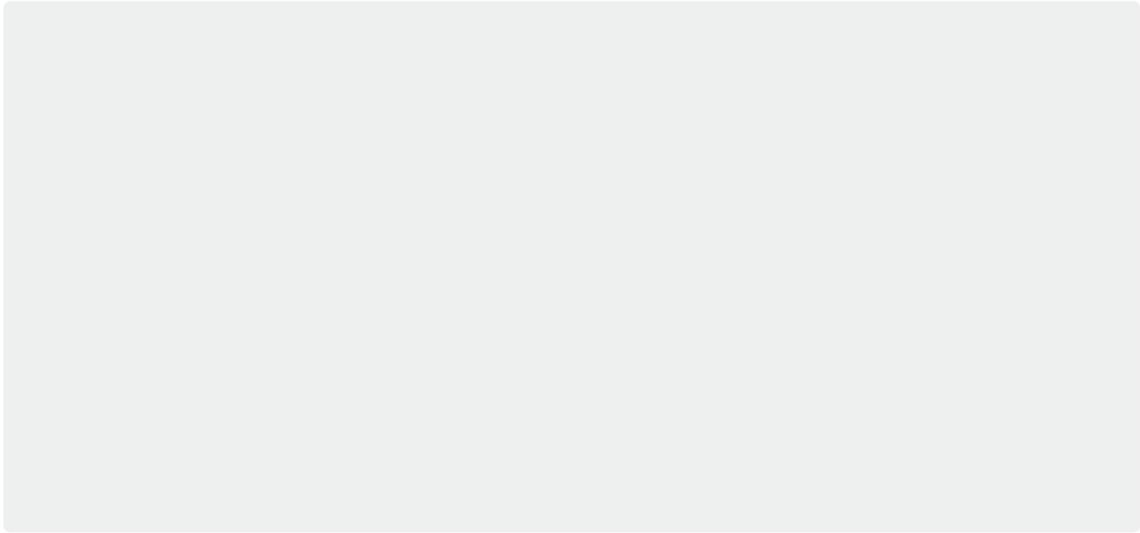
訪日外国人患者（医療渡航を除く）受入れの有無について、受入れ人数が1名以上「あり」が15.6%、受入れ「なし」が81.0%、「無回答」が3.4%となっている。延べ人数総数は533人、平均人数は5.73人となっている。6.43人となっている。

●あり ●なし ●無回答



### 02

訪日外国人患者（医療渡航を除く）の民間医療保険利用者の延べ人数について、1名以上の利用者「あり」が20.4%、利用者「なし」が66.7%、無回答が12.9%となっている。延べ人数総数は218人、平均人数は11.47人となっている。



# 03

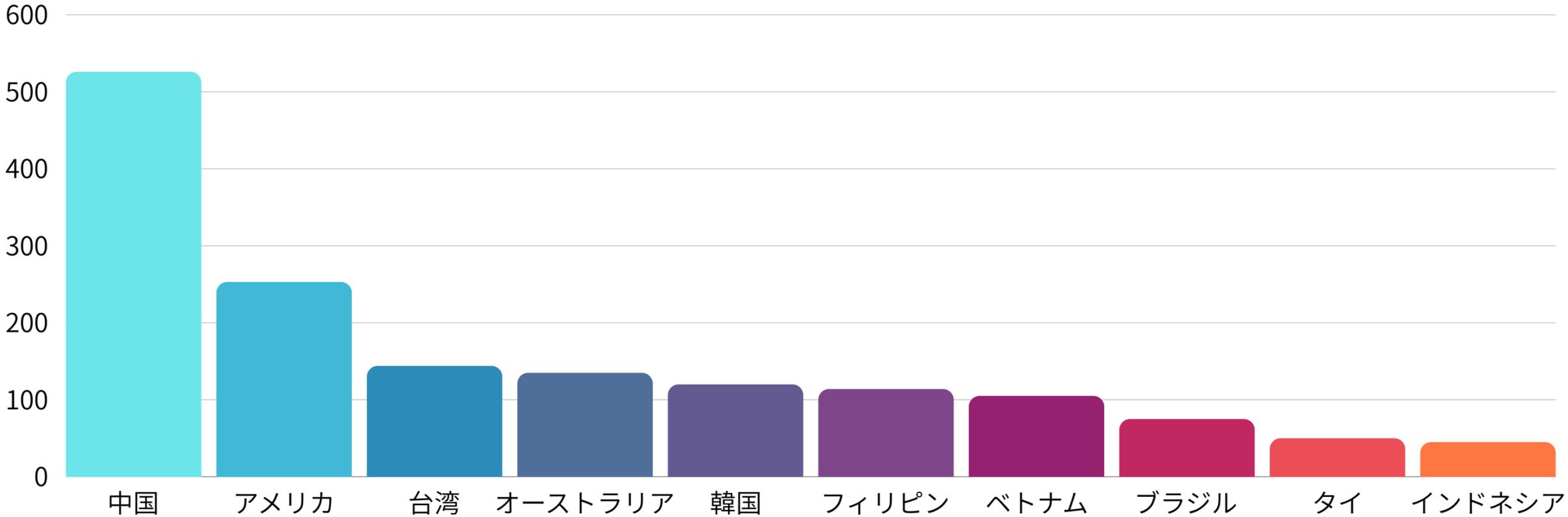
訪日外国人患者（医療渡航を除く）の受入れ実績について



## 訪日外国人患者の受入れ国籍別

### 04

受入れた訪日外国人患者（医療渡航を除く）の国籍について、「中国」籍の患者を受入れた医療機関が全体の37.3%で最も高く、次いで「アメリカ合衆国」籍が19.3%と続いている。受け入れた患者の国籍「不明」は19.3%、「その他」の国籍は32.3%となっている。



厚生労働省「R5年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」より

# 03

訪日外国人患者（医療渡航を除く）の受入れ実績について

## 訪日外国人患者の特徴まとめ



### 01 患者は在留外国人の可能性が高い

#### [訪日外国人患者の受入れ]

受入れ1名以上経験  
「あり」 15.6%

### 02 外国人の使用言語はさまざま

#### [訪日外国人患者の国籍]



訪日外国人患者の受入れ医療機関の割合は、多くない。  
しかし、訪日外客数が過去最高を記録したことや、リピーターが多く、日本全国あらゆるところに足を運ぶ外国人が増えている。  
そのため今後は、ある日突然、訪日外国人患者が訪れる可能性は高まっていくと思われる。

# 04

訪日外国人患者（医療渡航）の受入れ実績について

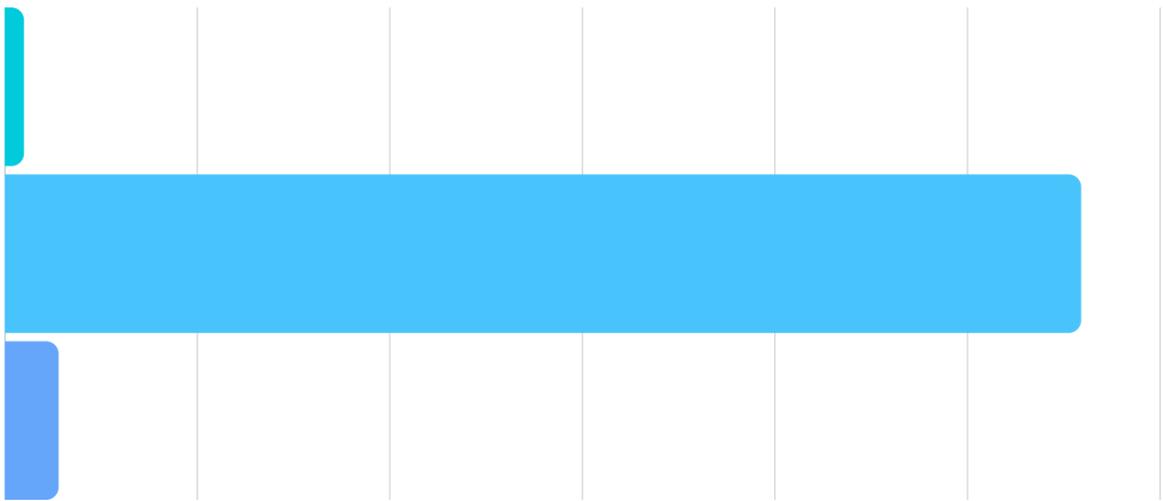


## 訪日外国人患者（医療渡航）の受入れ実績について

01

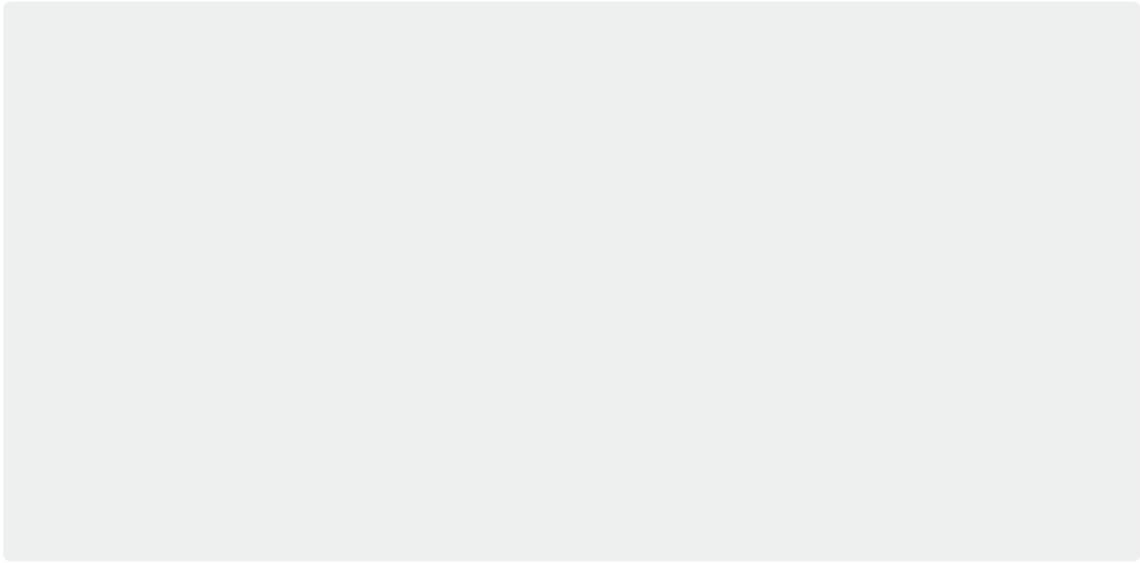
訪日外国人患者（医療渡航）受入れの有無について、受入れ人数が1名以上「あり」と回答した医療機関が1.7%、受入れ「なし」と回答した医療機関が93.9%、「無回答」が4.4%となっている。延べ人数総は34人、平均人数は3.40人となっている。

●あり ●なし ●無回答



02

受入れた訪日外国人患者（医療目的）の民間医療保険利用の延べ利用者について、1名以上の利用者「あり」と回答した医療機関が0.0%、利用者「なし」と回答した医療機関が90.0%、無回答が10.0%となっている。



厚生労働省「R5年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」より

# 04

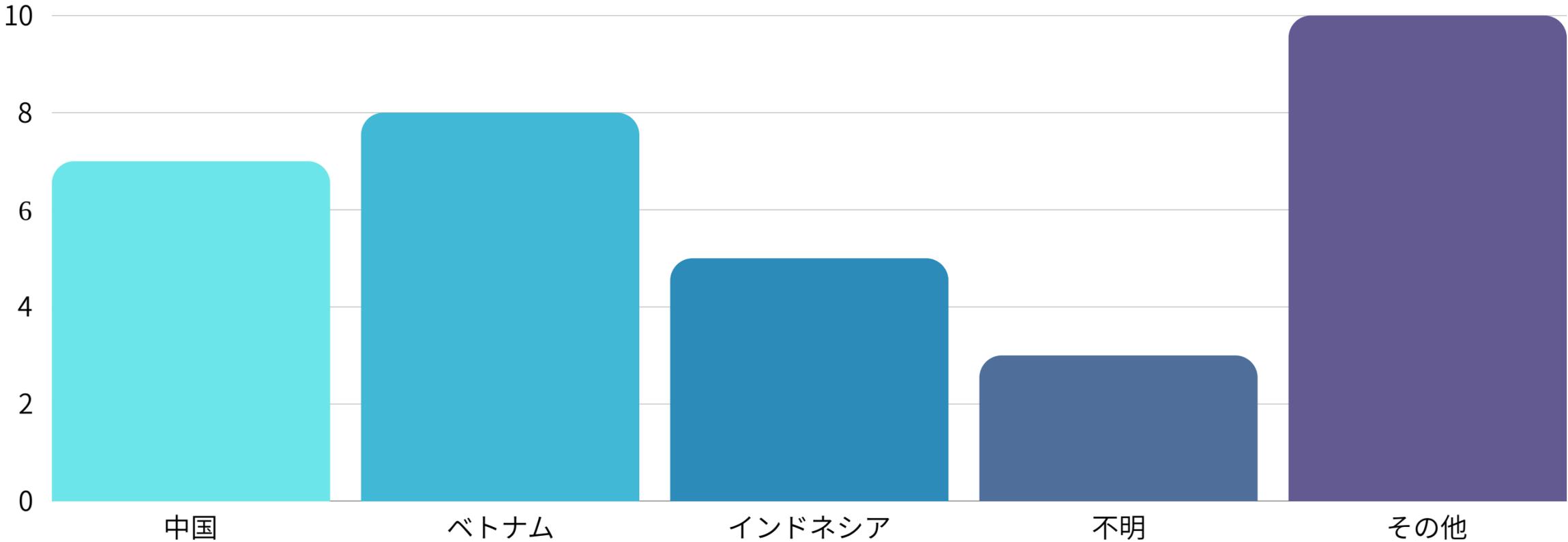
訪日外国人患者（医療渡航）の受入れ実績について



## 訪日外国人患者（医療渡航）の受入れ国籍別

03

受入れた訪日外国人患者（医療渡航）の国籍別の延べ患者数について、「中国」籍の患者を受入れた医療機関が40.0%で最も高く、次いで「インドネシア」、「不明」、「その他」がいずれも20.0%と続いている。



厚生労働省「R5年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」より

## 対策するとしたら何をしたらいい？



## 言語対応

外国人患者さんは、医療に関する日本語ができる人は多くありません。



## 支払い対応

今までの生活背景から医療機関でもキャッシュレスで支払いができている方もいます。



## 宗教・文化対応

患者さんによっては、宗教や文化上の配慮を希望される方がいるかもしれません。



## 案内対応

院内の掲示物や案内が分からず、感染症症状があってもマスク着用しない等が起こるかもしれません。

## Step 1

### 患者確認・情報収集の準備

#### [患者確認]

患者の属性（訪日・在住）  
身分証明書（保険証・パスポートなど）  
日本国内の緊急連絡先など

#### [情報収集]

受診目的  
使用言語  
診療上の配慮の有無（宗教などに関連）

情報収集のための  
診療申込書や受入れフローの準備が必要

## Step 2

### 支払いに関する準備

#### [支払い方法の多様化]

キャッシュレス対応の拡大  
土日・夜間診療時の請求対応の検討

#### [患者説明の準備]

診療前の支払い方法の提示  
概算費用の提示  
支払い能力の確認

未収金が発生しないような様々な工夫と  
患者への確認・説明・同意が重要

## Step 3

### 言語コミュニケーションの準備

#### [言語コミュニケーションツールの準備]

医療文書翻訳（診療申込書の翻訳など）  
院内掲示の翻訳（感染対策の協力など）  
翻訳機械の準備  
通訳者の確保（雇用や外部への依頼）  
遠隔通訳手段の確保

#### [言語コミュニケーションの運用ルール]

翻訳機の使用場面・条件  
通訳の利用のフロー

医療安全リスクと利便性を鑑みて  
いつでも・誰でも同じ運用ができるように

# 05

## 外国人患者の受け入れ準備を

実際、他院はどのくらい整備している？

医療通訳者を雇用できている医療機関は多くない。また、通訳者の対応時間帯も限定されている。24時間いつでも対応できるような整備は自院だけでは難しい。

### 01 医療通訳の人数

医療通訳の人数について回答があった医療機関のうち、「0人」が93.8%で最も高く、次いで「1人」が3.0%と続いている。

● 1人 ● 2人 ● 3人以上 ● 無回答



医療通訳の人数が1人以上と回答した医療機関に対して、医療通訳の対応言語について聞いたところ、「英語」が75.4%で最も高く、次いで「中国語」が41.6%と続いている

**通訳者を直接、雇用するのはなかなか大変**

### 02 医療通訳がカバーしている日時

医療通訳の人数が1人以上と回答した医療機関に対して、医療通訳がカバーしている日時について聞いたところ、「平日の日勤帯」が85.0%で最も高く、次いで「その他」が7.9%、「24時間」が1.1%と続いている。

● 平日の日勤帯 ● 24時間 ● その他 ● 無回答



医療通訳の人数が1人以上と回答した医療機関に対して、医療通訳の常勤・非常勤の別について聞いたところ、「常勤のみ配置」が67.7%で最も高く、次いで「非常勤のみ配置」が15.6%と続いている。

**通訳者がいてもカバーできない時間帯がある**

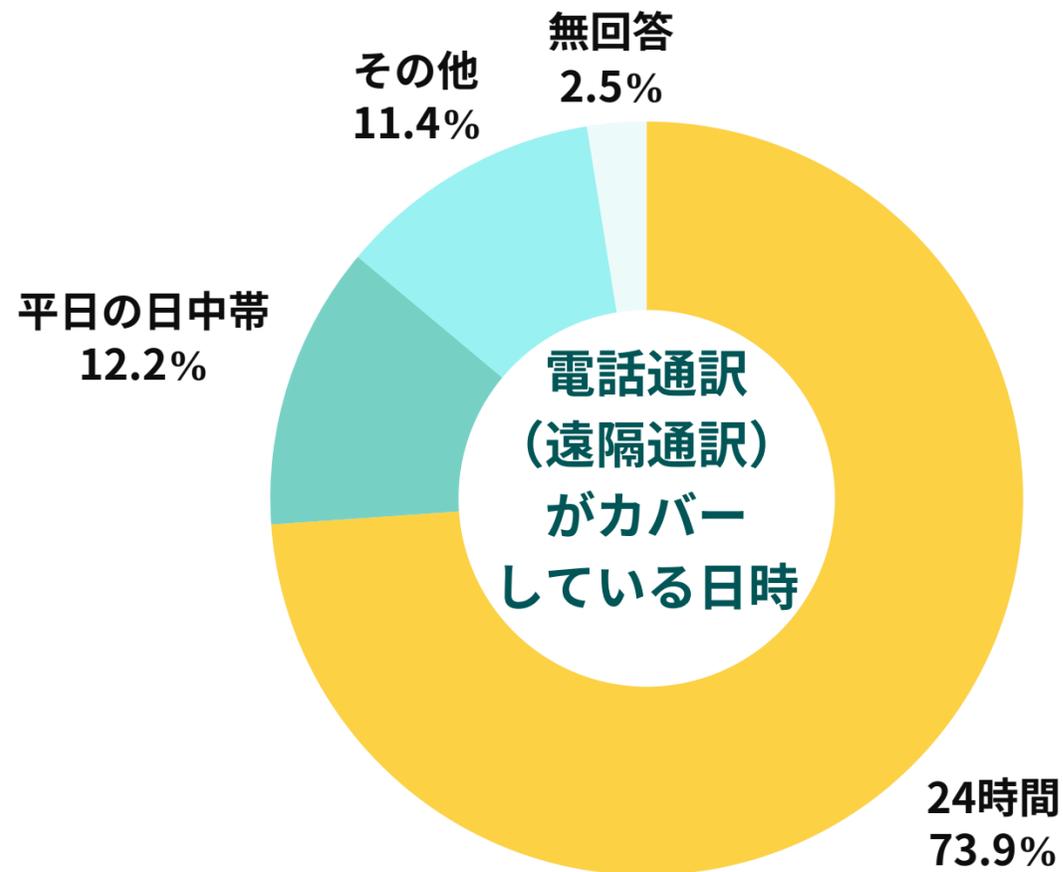
05

# 外国人患者の受け入れ準備を

実際、他院はどのくらい整備している？

電話通訳（遠隔通訳）の利用状況について、救急医療機関では 22.0%、拠点的な医療機関では 41.6%、JMIP もしくは JIH 認証医療機関では 88.9%が利用している。

### 電話通訳（遠隔通訳）がカバーしている日時



### 電話通訳（遠隔通訳）の対応言語

英語	96.3%
中国語	96.0%
韓国・朝鮮語	93.6%
ポルトガル語	88.6%
スペイン語	89.8%
ベトナム語	86.7%
タイ語	77.6%

電話通訳等外部リソースを上手に活用して、受入れ体制を整えている医療機関が多い

突然来院する可能性のある外国人患者さん。  mediPhone

あなたの医療機関は準備できていますか？



メディフォンにお任せください！

# 06

## mediPhoneとは ーご提供サービスー

電話回線・スマートフォン・タブレットから使える、医療に特化した[医療通訳] + [機械翻訳] サービスです。

### 特徴

- 01 | 国内最大級の登録医療通訳者数で最大31言語に対応
- 02 | 安心の医療特化体制で応答率99%・IC/ムンテラも即応
- 03 | 既存の電話回線+アプリ活用で院内のどこからでも利用可能



医療者と外国人患者の円滑なコミュニケーションを実現

## 電話医療通訳

- 対応言語：32言語
- 対応時間：毎日24時間



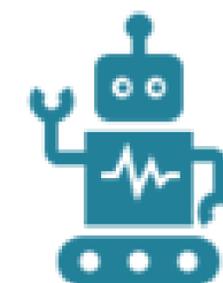
## ビデオ医療通訳

- 対応言語：最大17言語
- 対応時間：8:30-18:00平日



## 機械翻訳

- 対応言語：最大107言語
- 対応時間：毎日24時間



# mediPhoneサービスお問い合わせ

メール



メールでの  
お問い合わせはこちら

資料ダウンロード



サービス資料  
ダウンロードはこちら

メディフォン株式会社

メール  [contact@mediphone.jp](mailto:contact@mediphone.jp)

電話  050-1725-8533(平日 9:00~18:00)

MEDI  PHONE