

令和 6 年度大阪府外国人患者 受入れ実態調査

結果の概要について

- I 調査の概要
- II 調査結果の概要
- III 調査結果の分析

I 調査の概要

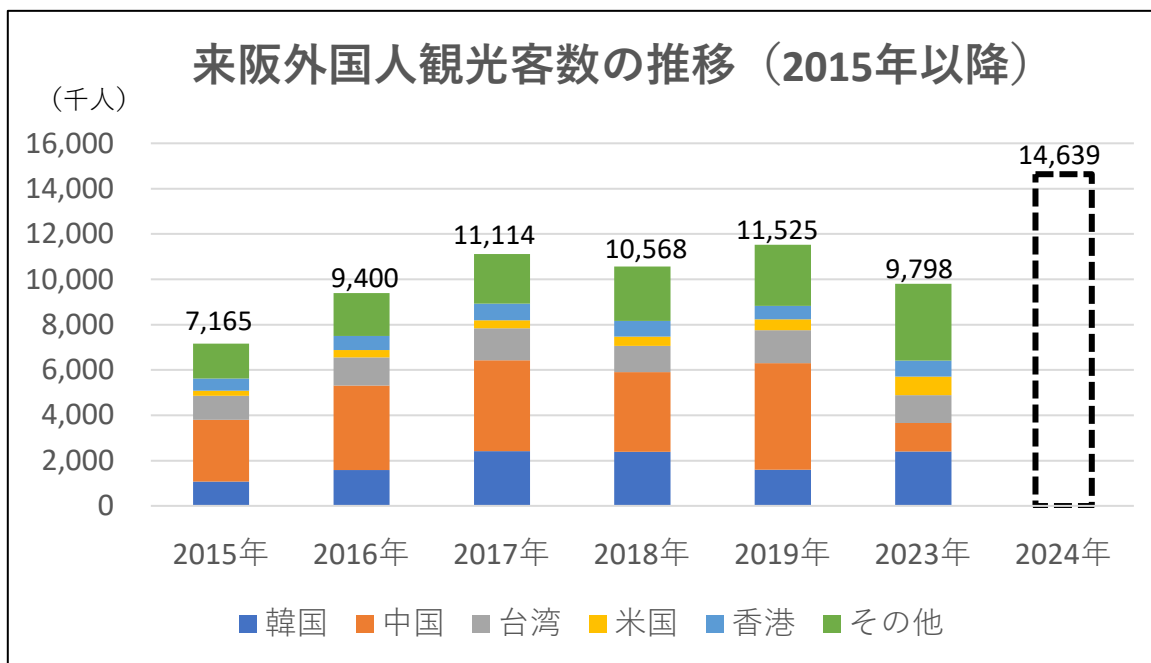
1 調査の目的

大阪観光局の発表によると、2023年に大阪を訪れたインバウンド（訪日外国人客）数は約980万人であり、新型コロナウイルス感染症が流行する前の2019年（約1,153万人）には届かないものの、着実に増加しており、上位5カ国（韓国、中国、台湾、米国、香港）のほとんどがコロナ禍前を上回るかそれに近い水準となっています。

そうした中、2024年の来阪インバウンド数（推計）については、コロナ禍前を上回り、2019年比で19%増の1,463万9,000人と過去最多となることが見込まれています。

また、2025年には、大阪・関西万博が開催されることから、これまで以上に多くの外国人の来阪が見込まれる中、急な病気やケガにより府内医療機関を受診する外国人患者も増加すると考えられます。

そこで、府の外国人患者受入体制整備に向けた基礎資料として活用するため、外国人患者の受入れ状況について、外国人患者の受入れを公にしている府内162の医療機関（外国人患者受入れ医療機関）を対象に府独自の実態調査及び分析を行うことといたしました。



【資料】日本政府観光局〈JNTO〉「訪日外客数」、観光庁「訪日外国人消費動向調査」による推計値
注）2020年～2022年については、新型コロナ拡大の影響によるデータ不足のため推計を行っていない

2 調査の方法及び調査結果

府内162医療機関にアンケートにより調査を行った。

(※調査期間 令和6年11月29日～令和7年1月8日まで)

- ・調査方法：大阪府行政オンラインシステムを利用
- ・調査対象：大阪府内の162医療機関

大阪府外国人患者受入れ医療機関（R6.11.27時点：128医療機関）

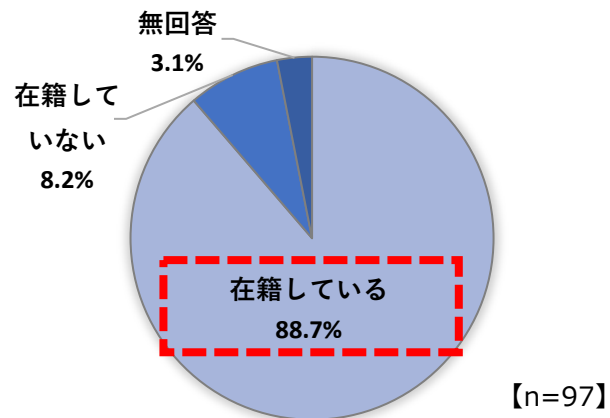
大阪府外国人患者受入れ医療機関整備事業に申請した医療機関（R6.11.27時点：34医療機関）

調査票	配布件数	回収件数	回収率
令和6年度大阪府外国人患者受入れ実態調査	162件	97件	59.9%
内 病院のみ	66件	54件	81.8%
内 診療所及び歯科診療所のみ	96件	43件	44.8%

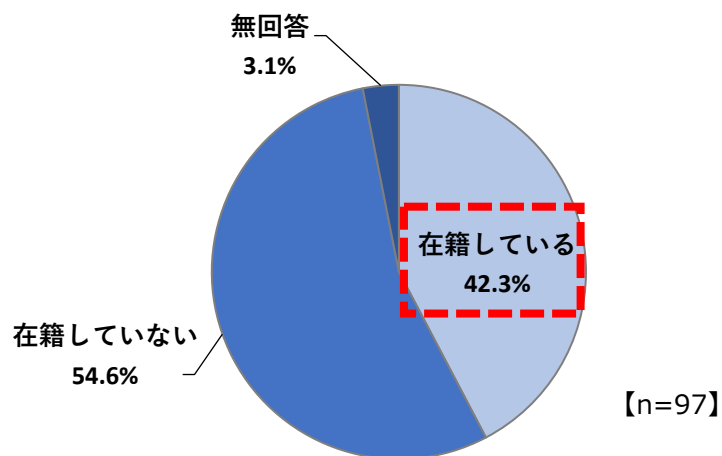
Ⅱ 調査結果の概要

アンケート調査 調査結果

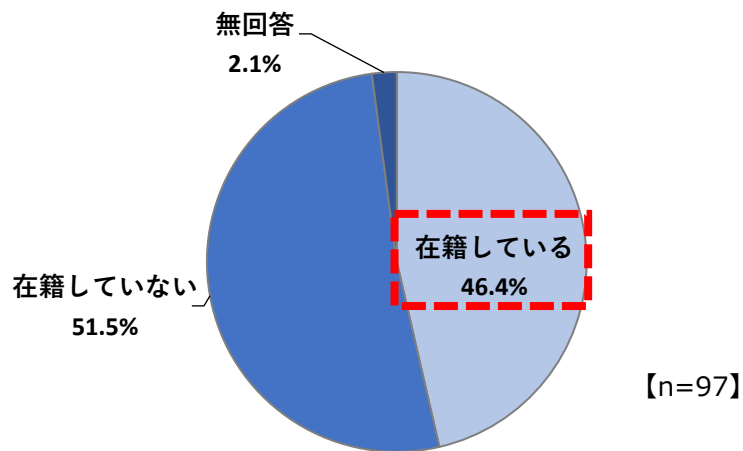
◆外国人患者対応を行う職員（他の職との兼任も含む）



◆外国人患者受入れ医療コーディネーター（他の職との兼任も含む）

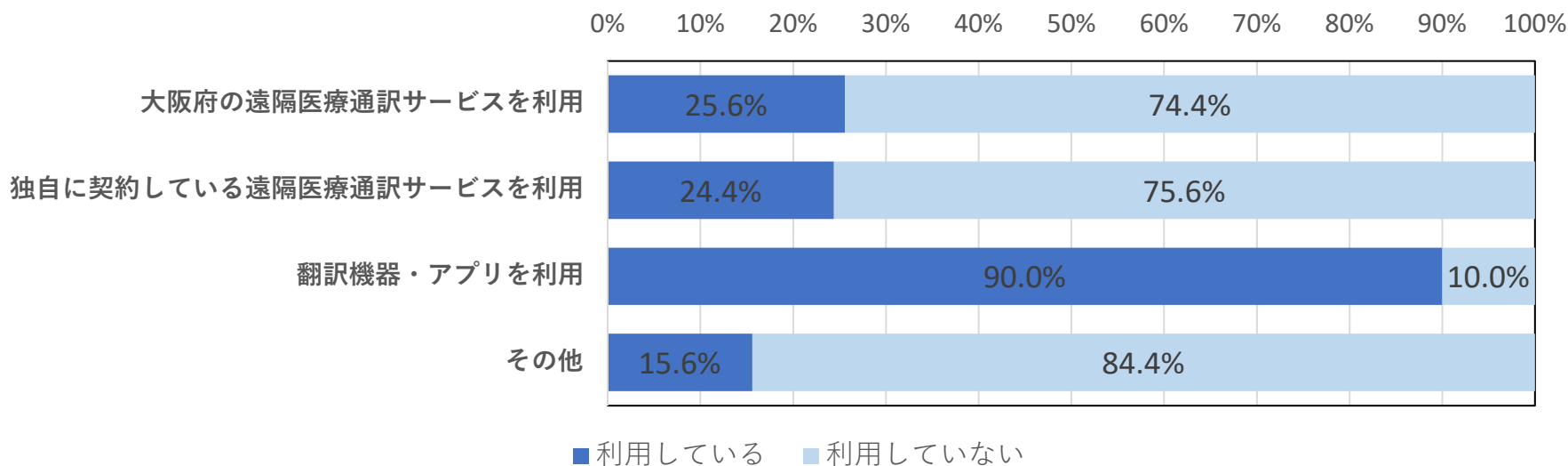


◆医療通訳（他の職との兼任も含む）



アンケート調査 調査結果

◆外国人患者対応を行うための環境整備（多言語対応にかかるもの） ※複数回答可 【n=90】



◆令和6年9月1日～9月30日の間に外国人患者を受入れた医療機関

病院	52 医療機関 / 54 医療機関
診療所及び歯科診療所	30 医療機関 / 43 医療機関

アンケート調査 調査結果

◆国別外国人患者数（令和6年9月1日～9月30日）

	区分	在留外国人患者【n=66】		訪日外国人患者【n=63】		合計
		外来患者延数	入院患者数	外来患者延数	入院患者数	
アジア	韓国	1,014人	52人	19人	2人	1,087人
	中国	2,206人	111人	182人	9人	2,508人
	台湾	105人	6人	15人	2人	128人
	タイ	49人	1人	1人	0人	51人
	シンガポール	10人	0人	8人	1人	19人
	マレーシア	14人	1人	5人	0人	20人
	フィリピン	273人	14人	17人	2人	306人
	ベトナム	1,268人	95人	11人	0人	1,374人
	ネパール	236人	13人	5人	0人	254人
ヨーロッパ	英国	57人	0人	20人	2人	79人
	フランス	24人	0人	6人	2人	32人
	ドイツ	10人	1人	20人	0人	31人
	イタリア	24人	0人	15人	0人	39人
	ロシア	28人	4人	4人	0人	36人
	スペイン	6人	0人	3人	1人	10人
北米	アメリカ	164人	8人	48人	2人	222人
	カナダ	37人	2人	8人	0人	47人
	その他	917人	53人	133人	9人	1,112人
	合計	6,442人	361人	520人	32人	7,355人

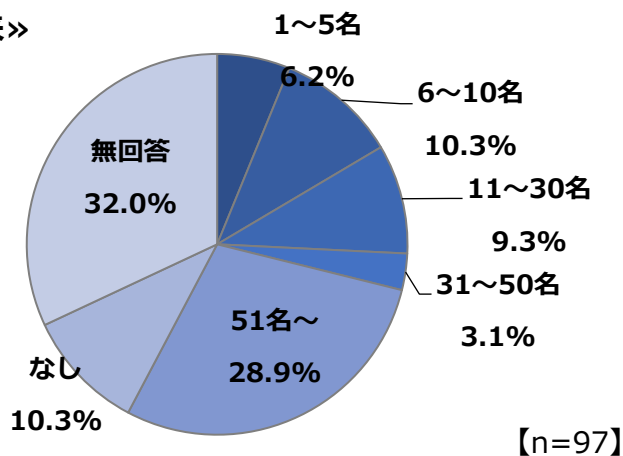
◆令和6年9月1日～9月30日の期間に受入れた外国人患者により 未収金が発生した医療機関

	在留外国人	訪日外国人	全体
未収金発生医療機関 【n=82】	23医療機関 (28.0%)	16医療機関 (19.5%)	28医療機関 (34.1%)
内 病院のみ 【n=52】	22医療機関 (42.3%)	15医療機関 (28.8%)	26医療機関 (50.0%)
内 診療所及び歯科診療所のみ 【n=30】	1 医療機関 (3.3%)	1 医療機関 (3.3%)	2 医療機関 (6.7%)

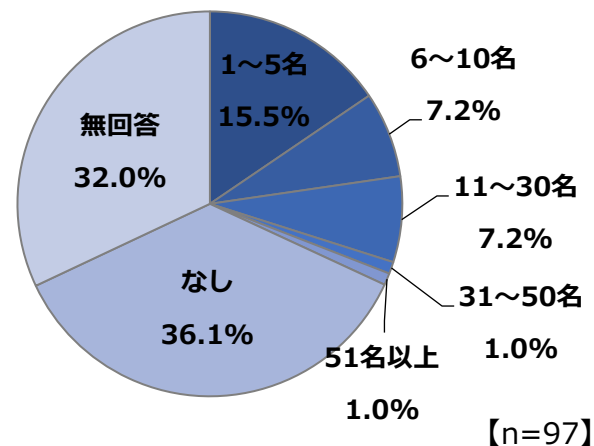
アンケート調査 調査結果

◆令和6年9月1日～9月30日の期間に受け入れた在留外国人患者

«外来»



«入院»



◆直近会計年度（前年度1年間）の在留外国人患者による未収金の詳細

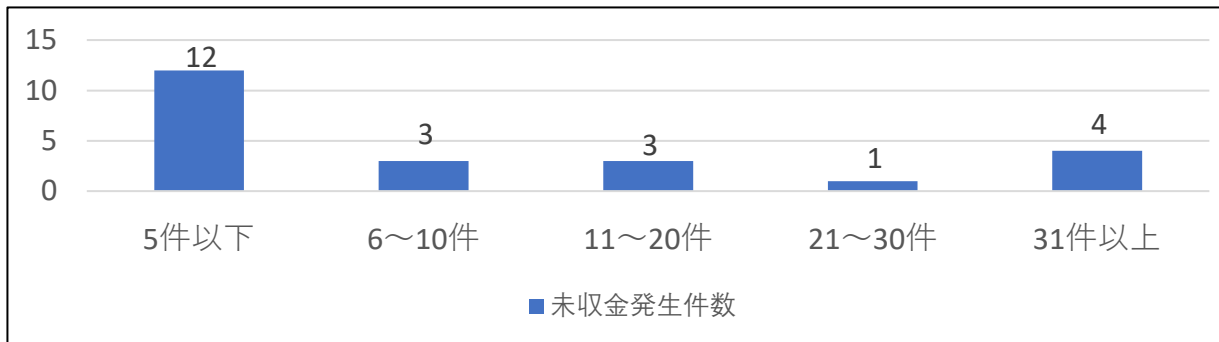
	合計
未収金発生件数	311件
未収金総額	7,313,564円

(n = 23)

アンケート調査 調査結果

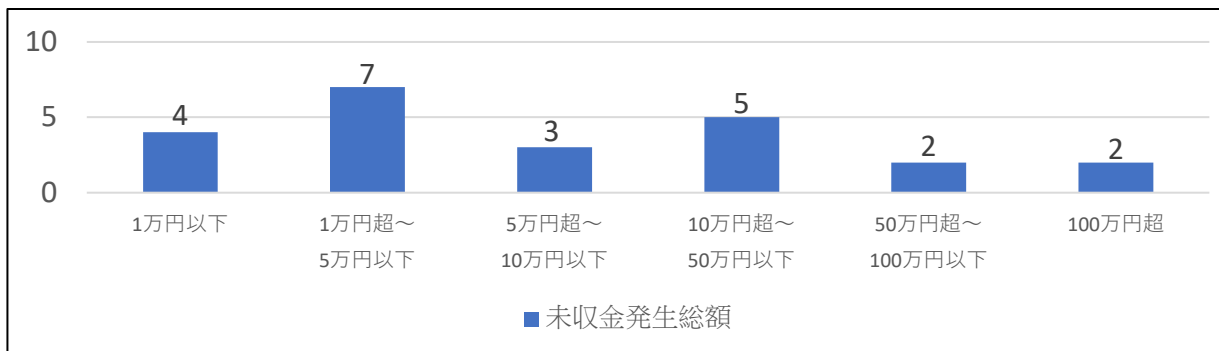
◆直近会計年度（前年度1年間）の在留外国人患者による未収金の詳細

未収金発生件数と医療機関数



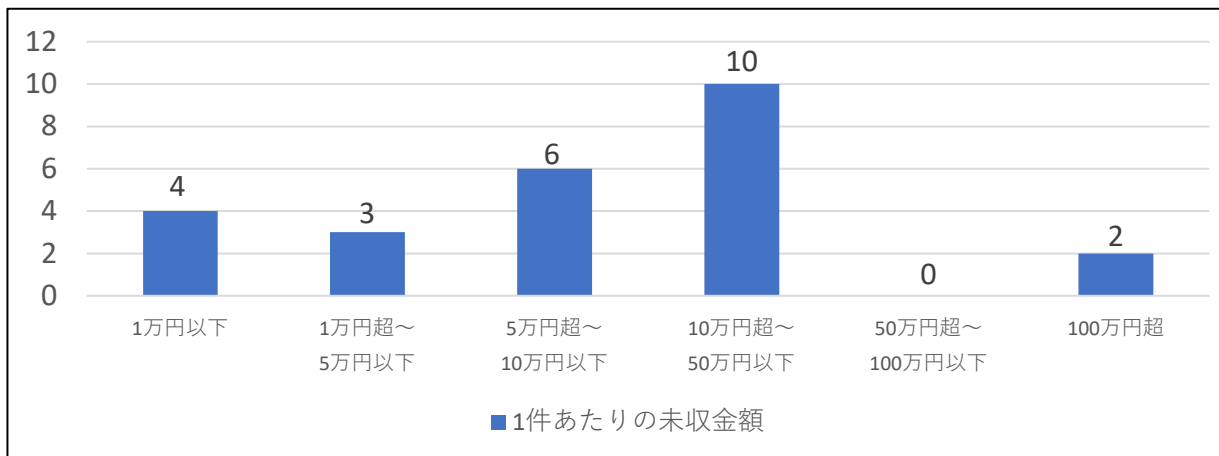
平均：13.5件 (n = 23)
中央値：4件
最大値：55件

未収金発生総額と医療機関数



平均：317,981円 (n = 23)
中央値：58,760円
最大値：3,188,976円

過去3か年の1件あたりの最高額

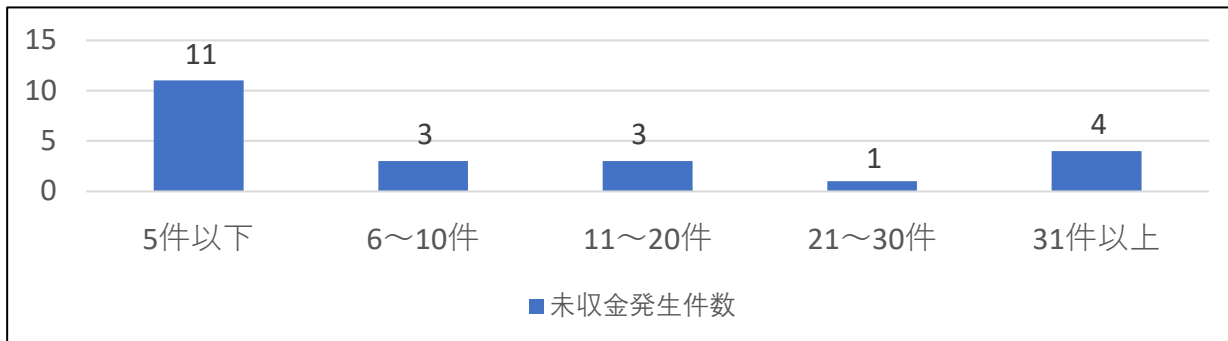


平均：196,627円 (n = 25)
中央値：100,000円
最大値：1,631,192円

アンケート調査 調査結果

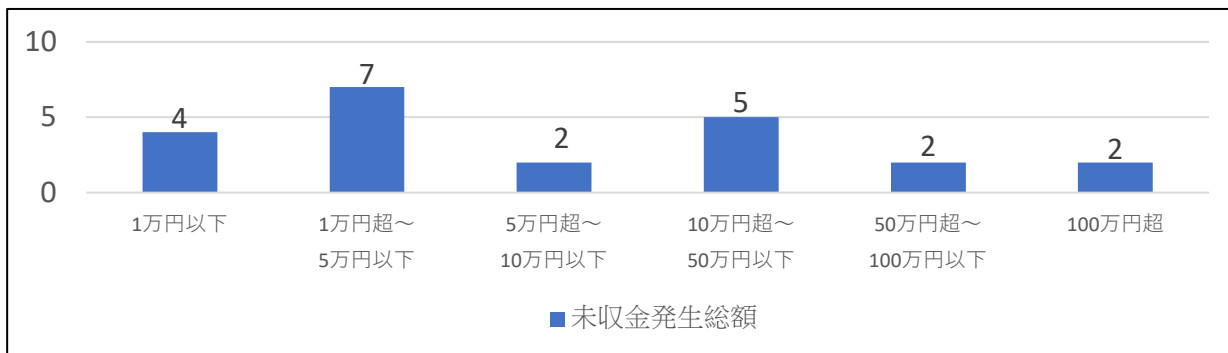
◆直近会計年度（前年度1年間）の在留外国人患者による未収金の詳細（病院のみ）

未収金発生件数と病院数



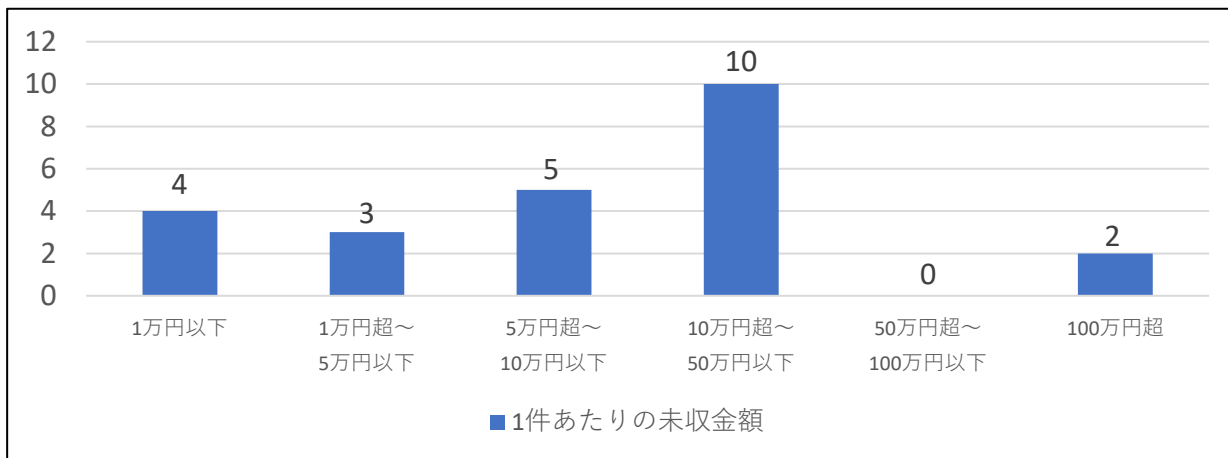
平均：14.0件 (n = 22)
中央値：5件
最大値：55件

未収金発生総額と病院数



平均：327,889円 (n = 22)
中央値：50,115円
最大値：3,188,976円

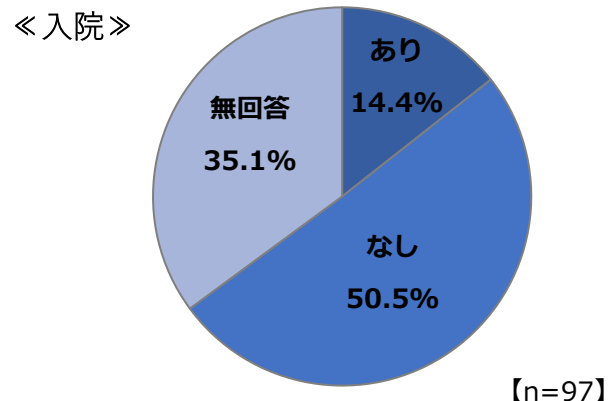
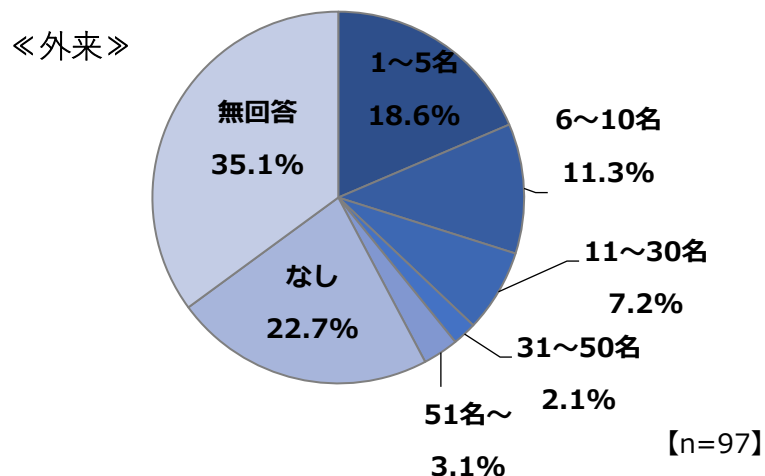
過去3か年の1件あたりの最高額



平均：200,653円 (n = 24)
中央値：99,160円
最大値：1,631,192円

アンケート調査 調査結果

◆令和6年9月1日～9月30日の期間に受け入れた訪日外国人患者



◆直近会計年度（前年度1年間）の訪日外国人患者による未収金の詳細

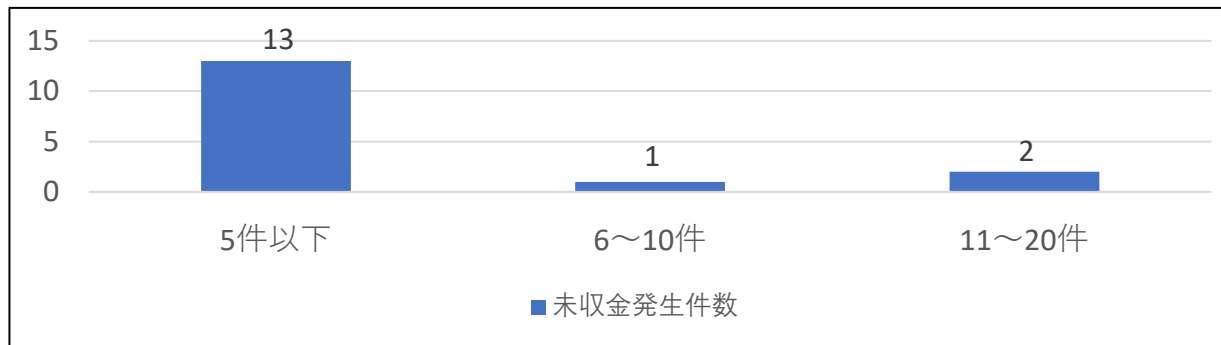
(n = 16)

	合計
未収金発生件数	65件
未収金総額	24,849,248円

アンケート調査 調査結果

◆直近会計年度（前年度1年間）の訪日外国人患者による未収金の詳細

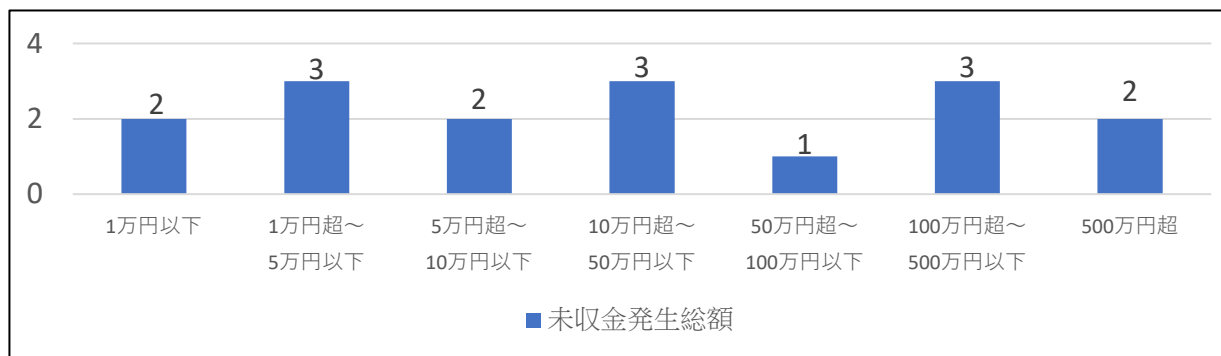
未収金発生件数と医療機関数



(n = 16)

平均：4件
中央値：2件
最大値：20件

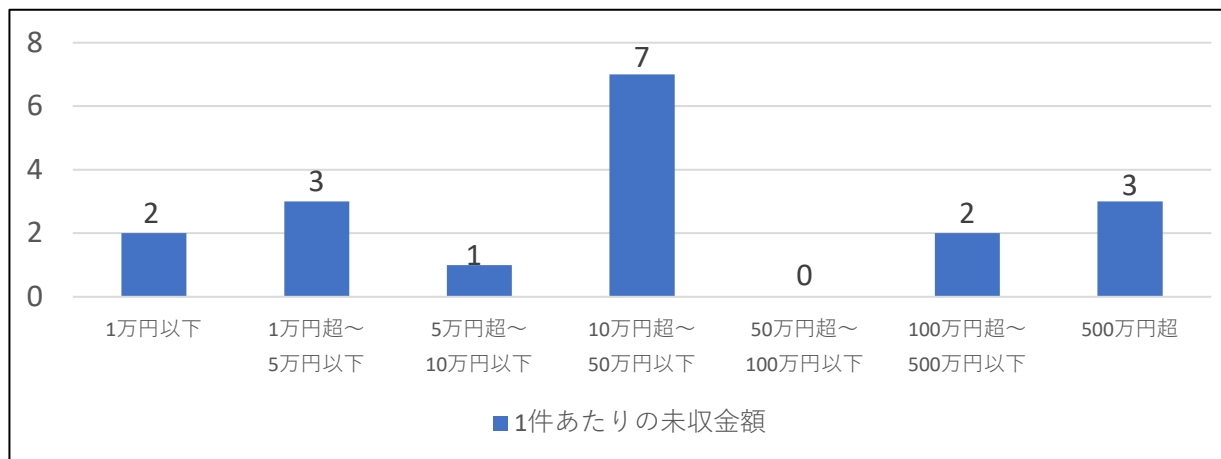
未収金発生総額と医療機関数



(n = 16)

平均：1,553,078円
中央値：133,216円
最大値：9,000,000円

過去3か年の1件あたりの最高額



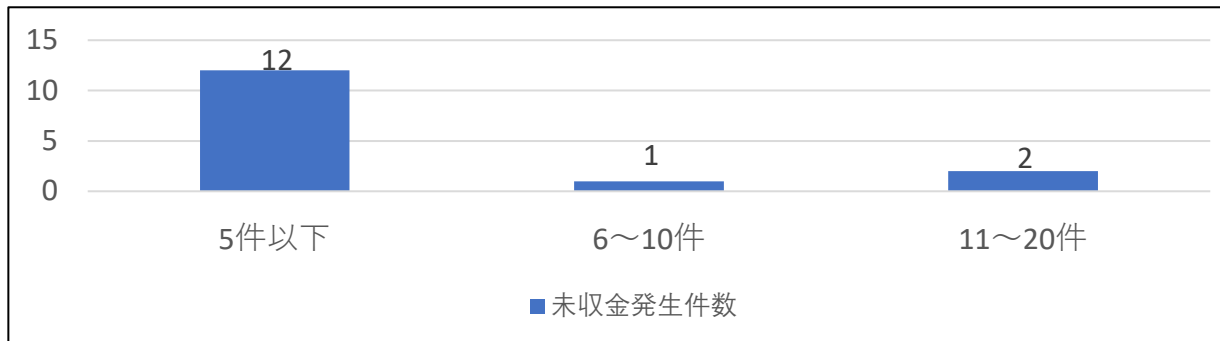
(n = 18)

平均：2,488,287円
中央値：177,154円
最大値：21,509,220円

アンケート調査 調査結果

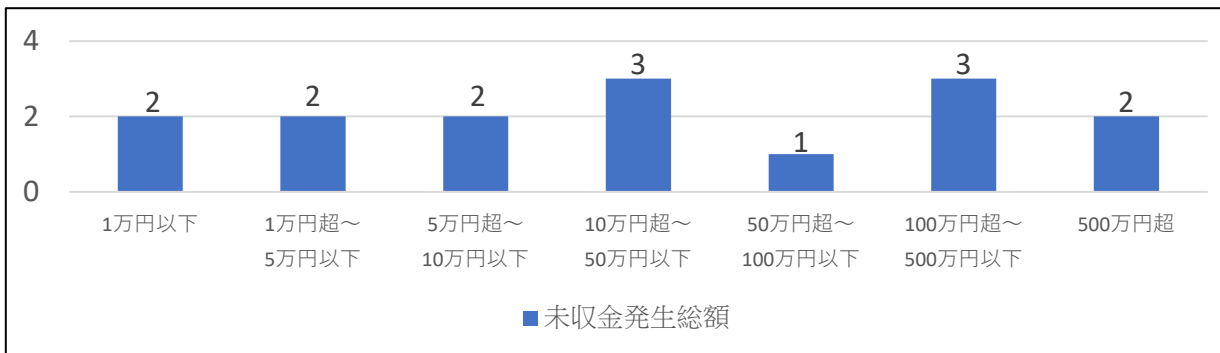
◆直近会計年度（前年度1年間）の訪日外国人患者による未収金の詳細（病院のみ）

未収金発生件数と病院数



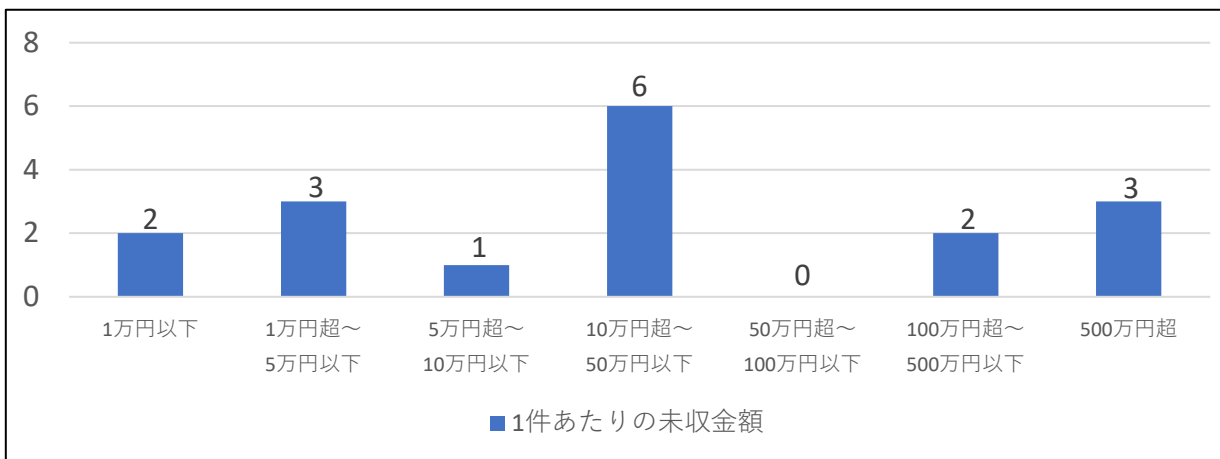
平均：4.2件 (n = 15)
中央値：2件
最大値：20件

未収金発生総額と病院数



平均：1,655,517円 (n = 15)
中央値：154,308円
最大値：9,000,000円

過去3か年の1件あたりの最高額



平均：2,615,245円 (n = 17)
中央値：154,308円
最大値：21,509,220円

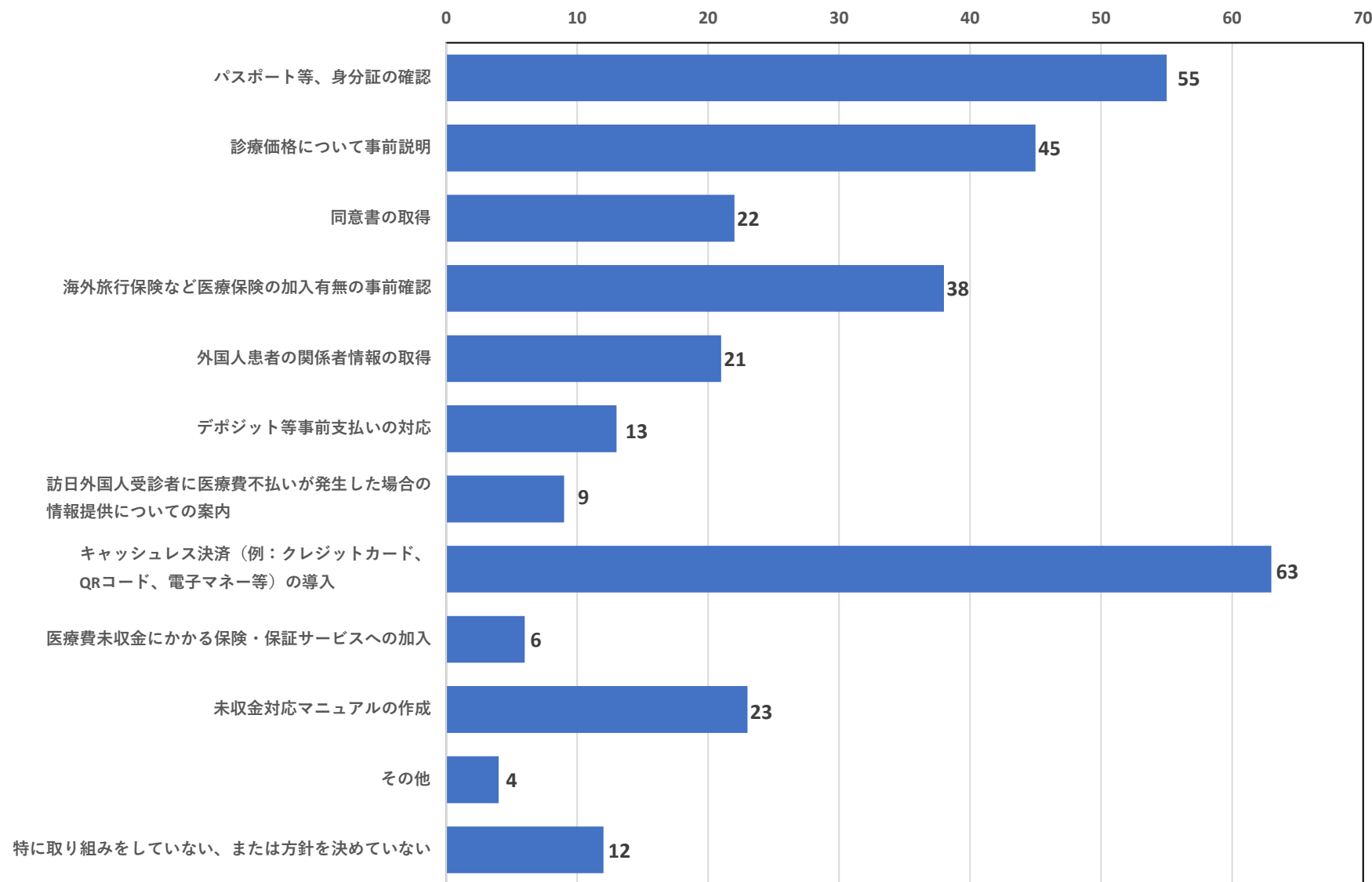
アンケート調査 調査結果

◆実施している未収金対策

※複数回答可

【n=88】

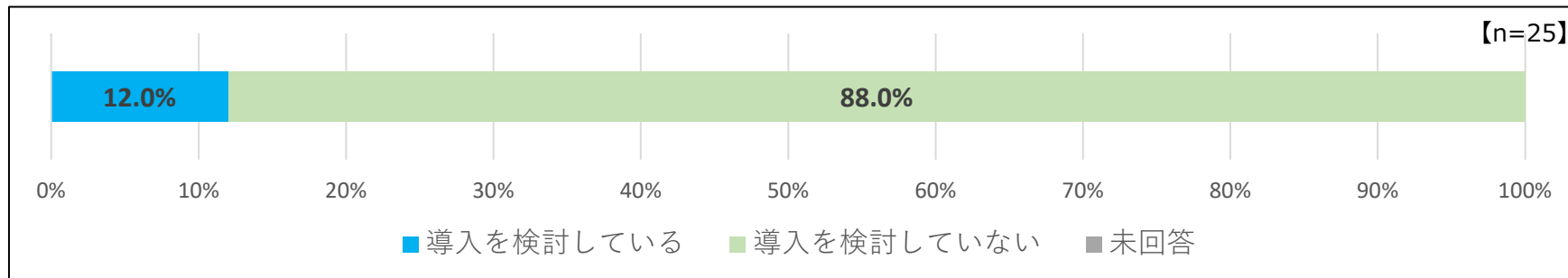
医療機関数



■実施している

アンケート調査 調査結果

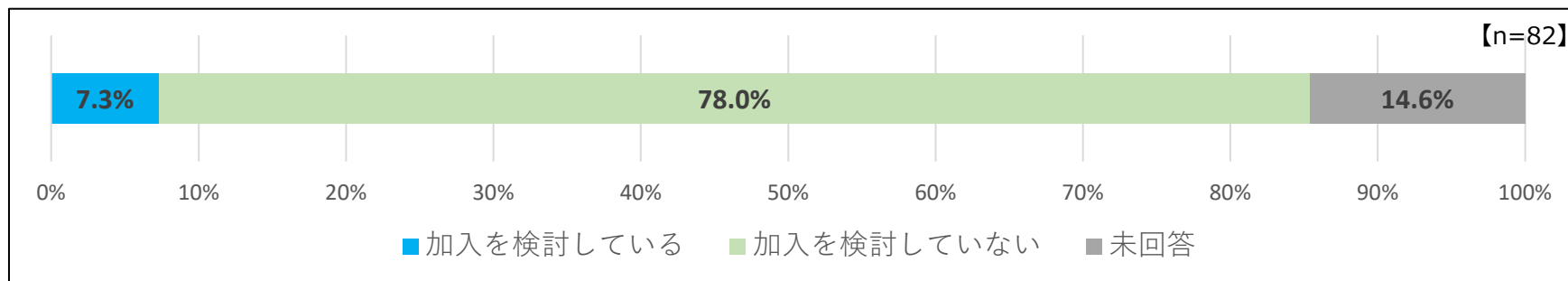
◆「キャッシュレス決済（例：クレジットカード、QRコード、電子マネー等）の導入」を実施していない医療機関



<導入を検討していない理由>

- ・手数料や経費がかかるため。導入費用が見合わないため。
- ・導入が複雑なため。
- ・今まで未収金が生じたことがなく必要性を感じないため。

◆「医療費未収金にかかる保険・保証サービスへの加入」を実施していない医療機関



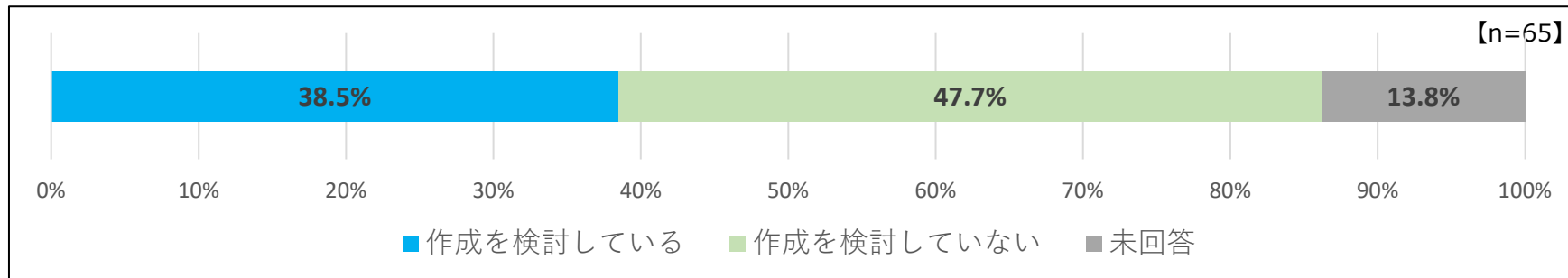
<加入を検討しているサービス>

- ・入院時の保証人代行サービス、入院医療費保証サービス、保険会社の代行サービス、債権回収業者の導入

<加入を検討していない理由>

- ・保険料が高額のため。
- ・外国人患者向けにどのようなものが有効かよくわからない。
- ・未収金の発生がない又は少額のため必要性をあまり感じない。

◆「未収金対応マニュアルの作成」を実施していない医療機関



<作成を検討していない理由>

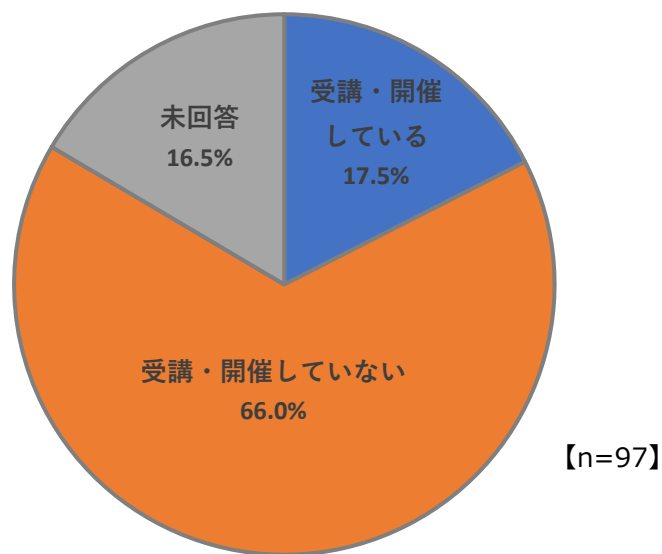
- ・ マニュアル作成のための手順がわからないため。ひな形があれば参考にしたい。
- ・ 手間がかかるため。
- ・ 日本人の未収金対応マニュアルで対応しているため。
- ・ 未収金の発生が稀又は発生していないため。

(参考) 「未収金対応マニュアルの作成」を実施している医療機関において、作成にあたり参考とした資料等

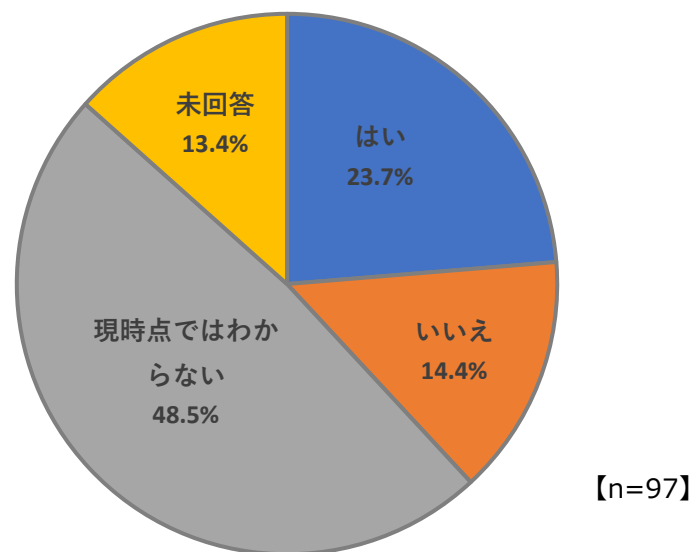
- ・ 厚生労働省から提示されている医療費未払い報告マニュアルをもとに作成。
- ・ 外国人患者受入れコーディネーター養成研修での研修資料等をもとに作成。
- ・ 他病院の未収金対応マニュアルを参考に作成。
- ・ グループ病院の過去の事例や、当院の過去の事例に基づいて作成。
- ・ 顧問弁護士との相談にて作成。

◆未収金対応にかかる研修について

これまでに「民間団体等が実施している研修・通信講座等を受講」もしくは「外部講師を招いて院内研修を開催」しているか。



今後、外国人患者受入れ医療コーディネーターを目指すための基礎研修が行われる場合、参加を希望するか。

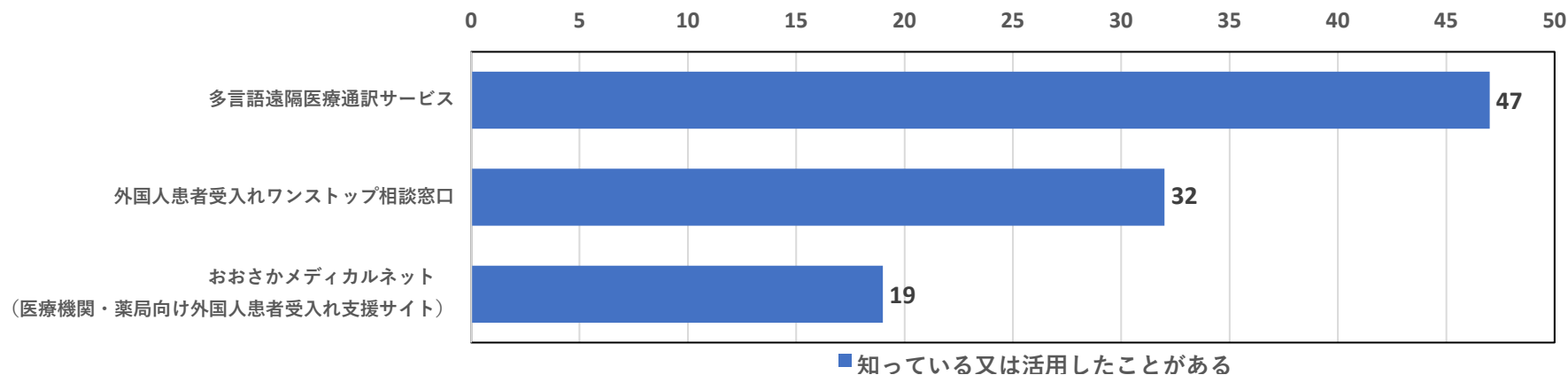


アンケート調査 調査結果

◆知っている又は活用したことがある大阪府の施策

※複数回答可 【n=49】

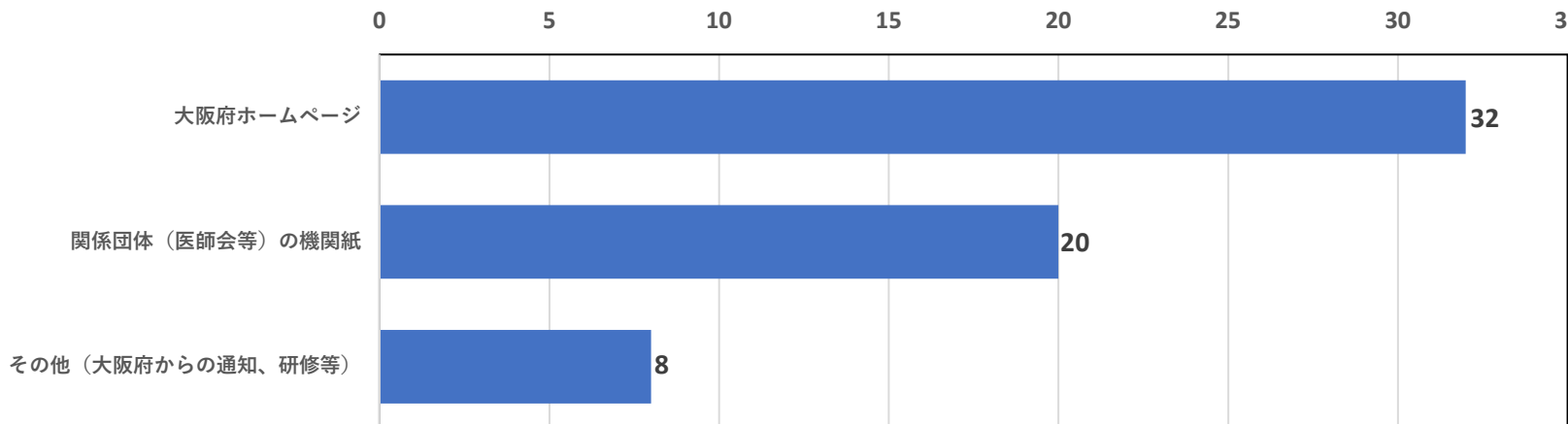
医療機関数



◆上記の施策を知ったきっかけ

※複数回答可 【n=48】

医療機関数



◆自由記載欄（抜粋）

- ・利用時間制限や支払い費用が発生しないもっと制限のない外国人患者向けの無料通訳サービスの拡充を希望する。
- ・おおさかメディカルネット、24時間多言語遠隔医療通訳サービスにネパール語を追加していただきたい。行政発の統計を見ても、在留ネパール人の増加率が著しく、医療機関への影響も大きくなっている。特に結核を強く疑うネパール人患者が急増してるにもかかわらず、やさしい日本語で説明することしかできず、患者の理解を十分得ているか疑問である。
- ・「希少言語」の無料通訳サービス（可能であれば24時間）があれば助かる。
- ・未収帰国後に回収不能となった場合において、各医療機の対策報告（チェックリスト）をもとに点数制にするなどして策や効果に応じて未収金補填支援するなど、医療機関の対応に見合った支援を行っていただきたい。
- ・訪日外国人が入院となった場合に、病状の都合上、帰国できない（飛行機に乗ることができない等）場合に医療費がかさばる一方であり、未収になる可能性が大いにある。何か医療費の支援があればよいと考える。
- ・特定機能病院やJMIP取得病院へは医療通訳者（英語）の常時派遣を検討してほしい。業務負担の解消が期待できる。
- ・医療通訳者を複数の病院で雇用する取り組みを構築してほしい。毎日通訳の仕事があるわけではなく、派遣通訳を頼むことは当グループ病院では認められていない。非常勤雇用などである程度、個人情報の保護を担保した雇用が望まれるため、複数の病院で共同雇用の形態ができれば有難い。
- ・各医療機関での通訳者の直接雇用や派遣通訳の利用は費用面でのハードルが高いため、愛知県や神奈川県のような医療通訳者派遣事業が実施されれば、患者・医療機関双方にとって大きなメリットがあると思う。
- ・24時間多言語遠隔医療通訳サービスが保健センターでも使えるようになれば連携がしやすくなる。また、今後外国人患者の高齢化も進むと福祉と連携していくことも多くなるので福祉分野でも使えるようになるとよい。
- ・医療情報ネット（ナビィ）の外国語対応の可否について、実情と異なる場合があるため、適宜、情報修正するよう、行政から各医療機関への働きかけをお願いしたい。
- ・現状、対象患者数が少ない為、取り組みができていない事項があるが、来年の関西万博を見据え、積極的に情報収集に努め、外国人患者対策に取り組んでまいりたい。

Ⅲ 調査結果の分析

◆未収金の発生状況（P7、P8、P11参照）

訪日外国人の未収金の発生状況は令和5年度の国の調査（令和5年9月1日から30日の1か月間）では、受入実績のある2,813病院のうち516病院（18.3%）において未収金が発生していたが、今回の府の調査（令和6年9月1日から30日の1か月間）では、52病院のうち15病院（28.8%）で未収金が発生していた。訪日インバウンド数の多い（令和5年：全国2位）大阪府においては、外国人患者を受け入れる医療機関における未収金リスクは他府県と比較し、相対的に高いと考えられる。（P7参照）

また、訪日外国人の未収金総額は、24,849,248円で件数は65件、1件あたり約382,300円であるのに対し、在留外国人の未収金総額は、7,313,564円で件数は311件、1件あたり約23,500円となっており、訪日外国人の1件当たりの金額が在留外国人の約16倍と高額であった。（P8、P11参照）

◆医療機関の未収金対策（P14～16参照）

導入している未収金対策

キャッシュレス決済	63医療機関/88医療機関（71.6%）
パスポート等、身分証の確認	55医療機関/88医療機関（62.5%）
診療価格について事前説明	45医療機関/88医療機関（51.1%）
海外旅行保険など医療保険の加入有無の事前確認	38医療機関/88医療機関（43.2%）
未収金対応マニュアルの作成	23医療機関/88医療機関（26.1%）
医療費未収金にかかる保険・保証サービスへの加入	6医療機関/88医療機関（6.8%）

⋮

各対策を導入していない医療機関における今後の導入検討率

キャッシュレス決済の導入	3医療機関/25医療機関（12.0%）
未収金対応マニュアルの作成	25医療機関/65医療機関（38.5%）
医療費未収金にかかる保険・保証サービスへの加入	6医療機関/82医療機関（7.3%）

訪日外国人の医療費未収金については、在留外国人と比較すると、件数は少ないが1件あたりの未収金額が高額となる傾向にあることから、入口（来院前）・中間（来院時）・出口（未収金発生後）に分けて、効果的な未収金対策が必要となる。

まず、**入口対策**としては、訪日外国人自らが海外旅行保険等に参加することが望ましいため、関係機関等と連携し、訪日外国人に対し、海外旅行保険の必要性について、効果的な周知を行う必要がある。

次に、各医療機関においては、来院時における対応（**中間対策**）として、キャッシュレス決済の導入をはじめ、外国人患者に対する事前説明や確認及びこうした対応の院内共有を図るためのマニュアル作成を進めているが、未導入の医療機関に対しては、必要性やノウハウ・好事例の横展開の場を設けるなど、導入の後押しを行う必要がある。

また、未収金が発生した後の**出口対策**（医療費未収金にかかる保険・保証サービスへの加入）については、現在、導入自体が進んでおらず、医療機関においてサービスの利便性・必要性を認識する必要がある。