



平成 30 年 3 月 29 日
観 光 庁

訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査・受入環境の整備強化を行いました ～訪日外国人旅行者の安心・安全確保への取組みについて～

「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成 28 年 3 月 30 日策定）等に基づき、訪日外国人旅行者が訪日中に不慮の怪我・病気になっても安心して日本の医療サービスを楽しむ受入環境を整えるために、観光庁では、訪日外国人旅行者の保険加入状況及び医療受診に関する実態調査を実施しました。

また、平成 27 年度より日本政府観光局（JNTO）ウェブサイトに掲載している「外国人旅行者受入れ可能な医療機関リスト」の登録医療機関数を更に拡大するとともに、訪日外国人旅行者受入れ医療関係者が、円滑に訪日外国人旅行者を受け入れられるよう、医療関係者向けサポートページを作成しました。

1. 訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査

○実施概要

〈実施期間〉平成 29 年 12 月～平成 30 年 1 月

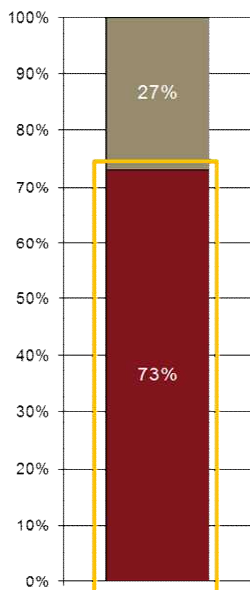
〈回答件数〉3,383 件

〈調査場所〉成田国際空港・東京国際空港・関西国際空港

〈調査内容〉訪日外国人旅行者を対象に、訪日中の不慮の怪我や病気の医療費をカバーする保険の加入状況や、実際に不慮の怪我・病気になった人の日本の医療機関における受診実態を把握するためのアンケートを実施

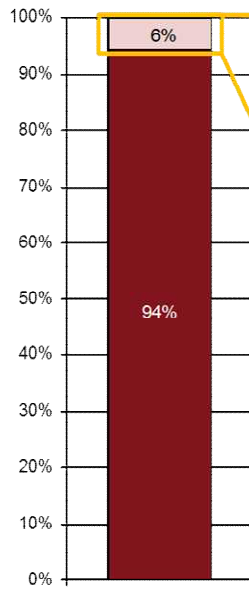
○調査結果

医療費をカバーする
旅行保険の加入状況
(n= 3,383)



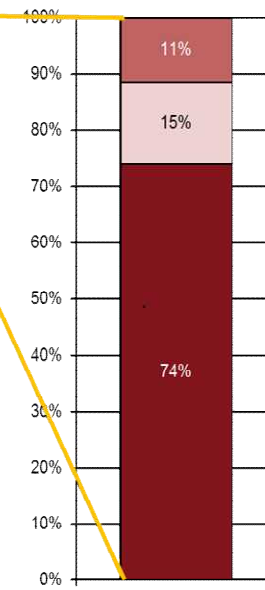
■ 旅行保険に加入していない
■ 旅行保険に加入している

怪我・病気になった
旅行者の割合
(n= 3,383)



■ 怪我・病気にならなかった
■ 怪我・病気になった

怪我・病気になった人のうち、
医療機関に行った人の割合
(n=192)



■ 医療機関に行く必要性を感じ、実際にいった
■ 医療機関に行く必要性は感じたが、行かなかった
■ 医療機関に行く必要性を感じなかった

⇒ 調査内容について分析した結果は以下の通りです。

- ・訪日外国人旅行者の73%が訪日旅行中、医療費をカバーする旅行保険に加入しており、その保険の加入方法は、旅行代理店等の特定の場所で購入した割合が最も多い結果となりました(54%)。
- ・訪日旅行中に怪我・病気になり、医療機関に行く必要性を感じた訪日外国人旅行者は全体の1.5%でした。

○詳しくは別添「『訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査』結果」をご覧ください。

2. 外国人旅行者受入可能な医療機関リストの掲載数の充実

昨年度、観光庁と厚生労働省が示した要件に基づき、外国人旅行者の受入れが可能な医療機関の選定(※)を都道府県に依頼し、全国から約900の医療機関が報告されましたが、今年度はさらに追加報告があり約1,260に達しました。

報告された医療機関はリストとして取りまとめ、日本政府観光局(JNTO)のホームページに掲載しております。

(URL) http://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html 【英語サイト】

※日本語、英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の5言語で展開

○都道府県毎の医療機関登録数については、別添「(都道府県別)外国人旅行者受入れ医療機関数」をご覧ください。

(※)：医療機関選定要件

- 1). 外国人旅行者の訪問状況とアクセスを考慮しつつ、以下の全ての要件を満たす病院を1ヵ所以上選定すること。
 - [1]24時間365日救急患者を受け入れていること
 - [2]救急科、内科、外科、小児科を含む複数診療科を有すること(総合病院を想定)
 - [3]少なくとも英語による診療が可能であること(通常診療時間内に、医師が直接英語で診察、または、日英通訳者を介した診療が可能であること)
- 2). 上記[1]~[3]の要件を全て満たす病院を1ヵ所以上選定した上で、あわせて、外国人旅行者の訪問状況や医療機関へのアクセスを考慮し、必要に応じて「外国語による診療が可能である(医療通訳の有無を問わない)」医療機関(診療所を含む)も選定すること。

3. 医療関係者向けのサポートページの作成

日本政府観光局(JNTO)内の医療機関リストを掲載しているウェブサイト(日本語)に、医療関係者向けのサポートページを作成し、医療機関を中心とした方々が訪日外国人旅行者を受け入れる際に、参考となるマニュアルや多言語ツールを掲載しました。また、積極的に外国人旅行者を受け入れている医療機関の取組内容を好取組事例として掲載しました。

(URL) http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/medical_support.html

【お問い合わせ先】

観光庁 外客受入参事官室 担当：寺林、遠藤、石川

TEL 03-5253-8111(内線27918、27991) 03-5253-8972(直通)

FAX 03-5253-8123

「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」結果

平成30年3月29日

訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査

【調査の概要】

- 訪日外国人旅行者(※)を対象に、訪日中の不慮の怪我や病気の医療費をカバーする保険の加入状況や、実際に不慮の怪我・病気になった人の日本の医療機関における受診実態に関するアンケートを実施した。
 - 訪日外国人利用者の多い成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港で回答を収集した。
- (※) 1年未満の短期旅行者で、トランジット目的や留学目的でない帰国直前の訪日外国人旅行者

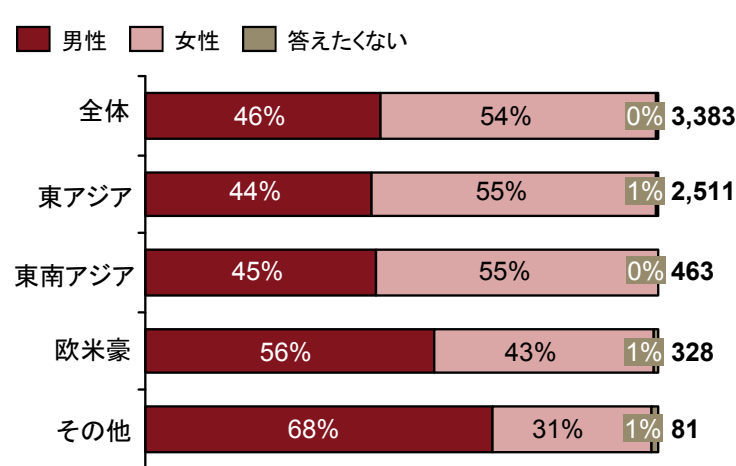
【調査日程・場所】

	平成29年度調査日
成田国際空港	平成29年12月13日～14日、23日、25日～27日、平成30年1月4日
東京国際空港	平成29年12月18日～20日
関西国際空港	平成30年1月8日～12日

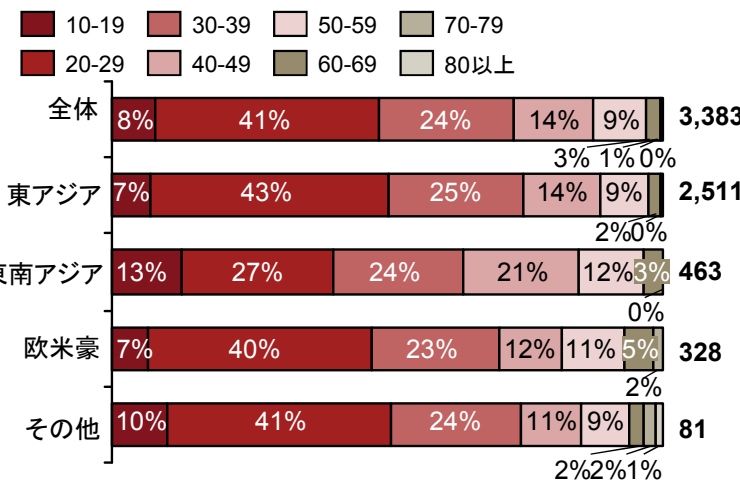
回収合計: 3,383件

【回答者の属性】

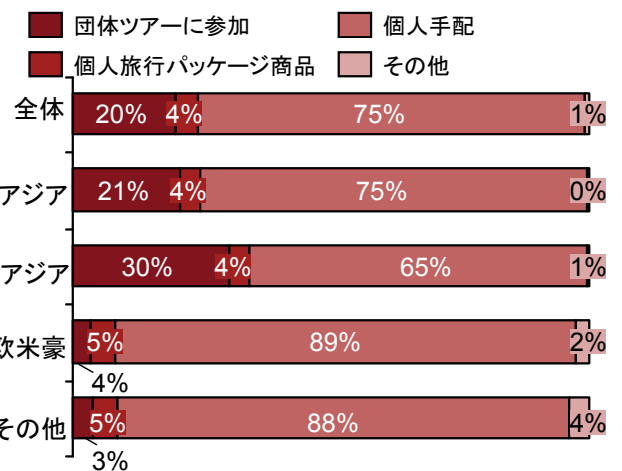
性別 (n= 3,383)



年齢 (n= 3,383)



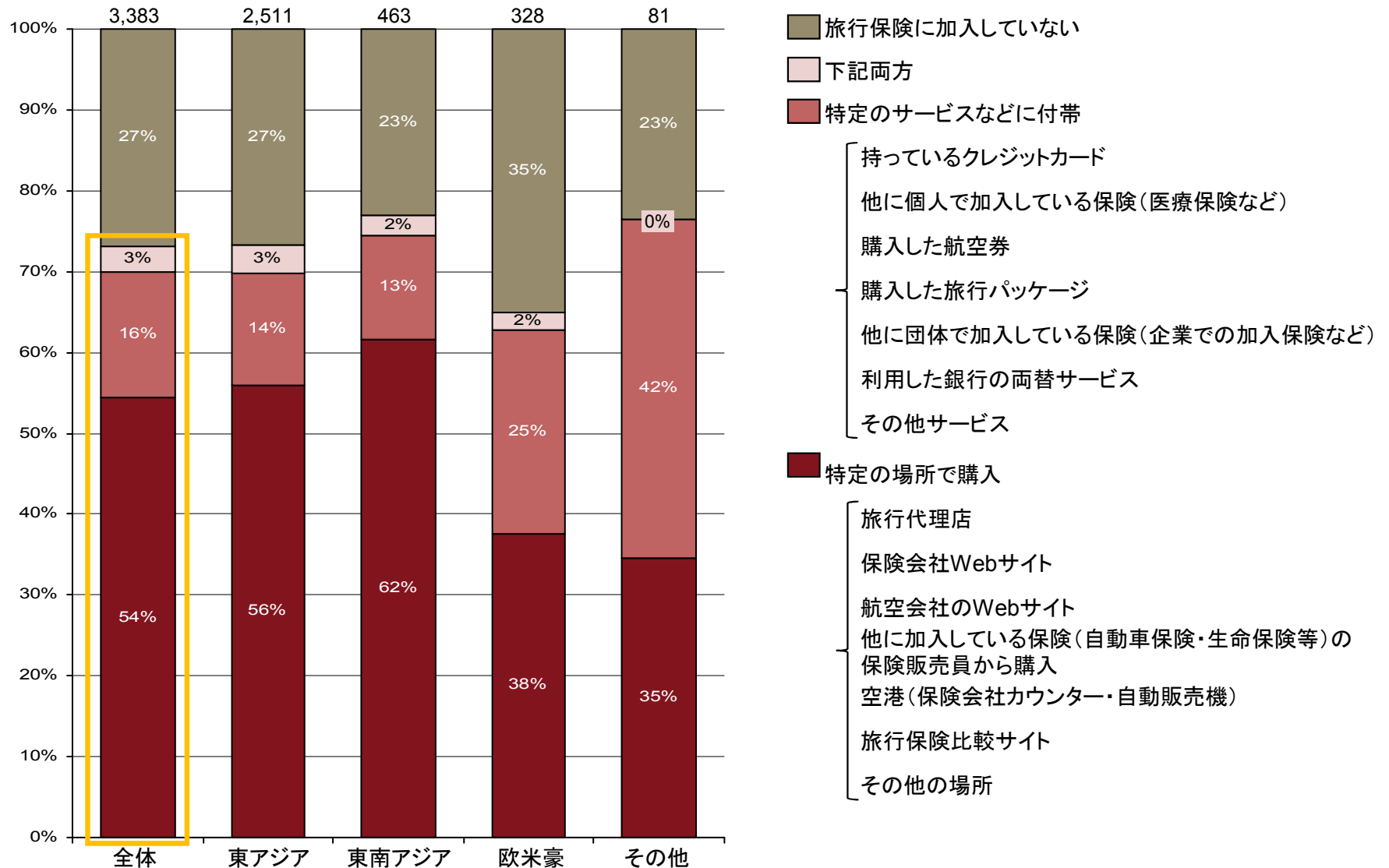
手配方法 (n= 3,383)



調査結果 ①旅行中の医療費をカバーする旅行保険加入状況

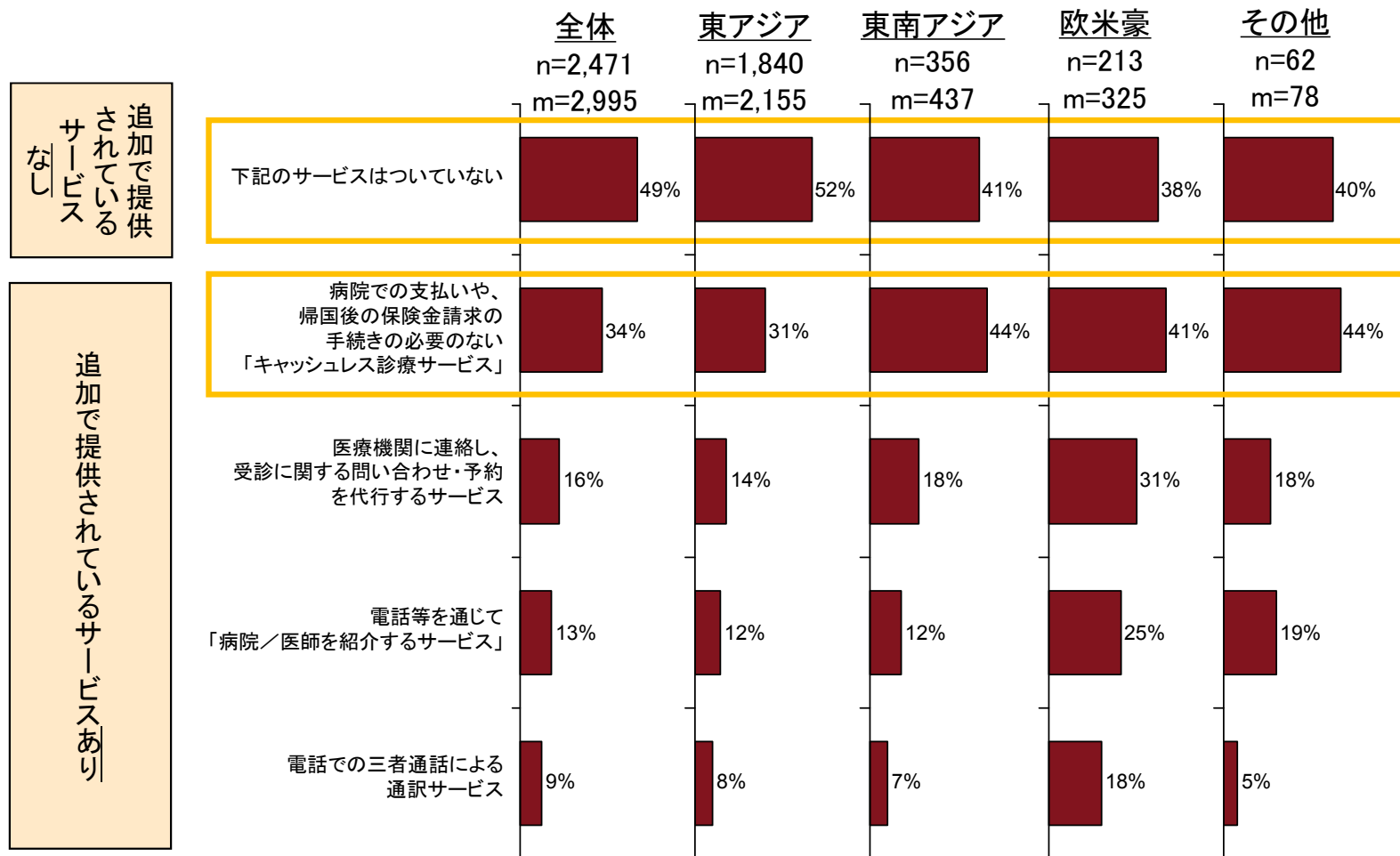
- ・旅行中に怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入率は、全体の73%であった
- ・加入方法に関しては、旅行代理店等の特定の場所で購入する割合が全般的に高い

今回の訪日旅行における怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入状況 (n= 3,383)



- ・旅行保険加入者の約半数は、通訳等の追加サービスが付帯していないタイプの保険に加入していた
- ・最も付帯されているサービスは、病院での支払いや、帰国後の保険金請求の手続きの必要のない「キャッシュレス診療サービス」で全体の34%であった

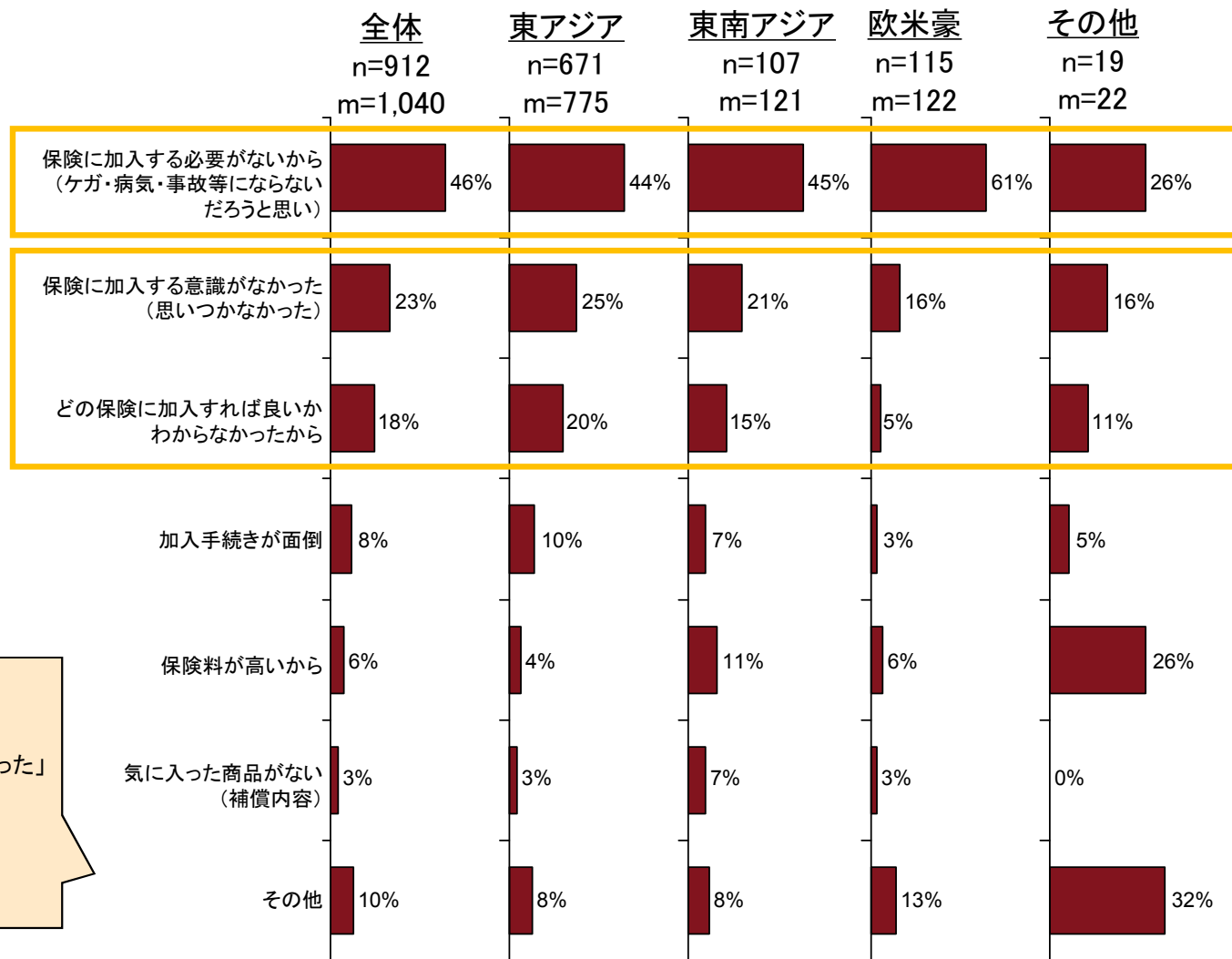
今回の訪日旅行で加入した旅行保険の付帯サービスの状況(複数回答, n=2,471, m=2,995)



調査結果 ③旅行中の医療費をカバーする旅行保険に加入しなかった理由

・旅行中に怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険に加入しなかった人の理由としては、「加入する必要がないから(怪我・病気にならないだろうと思う)」が46%で最も高く、次に「保険に加入する意識がなかった」が23%、「どの保険に加入すれば良いか分からなかった」が18%の順となった

今回の訪日旅行において、怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険に加入しなかった理由 (n=912, %)

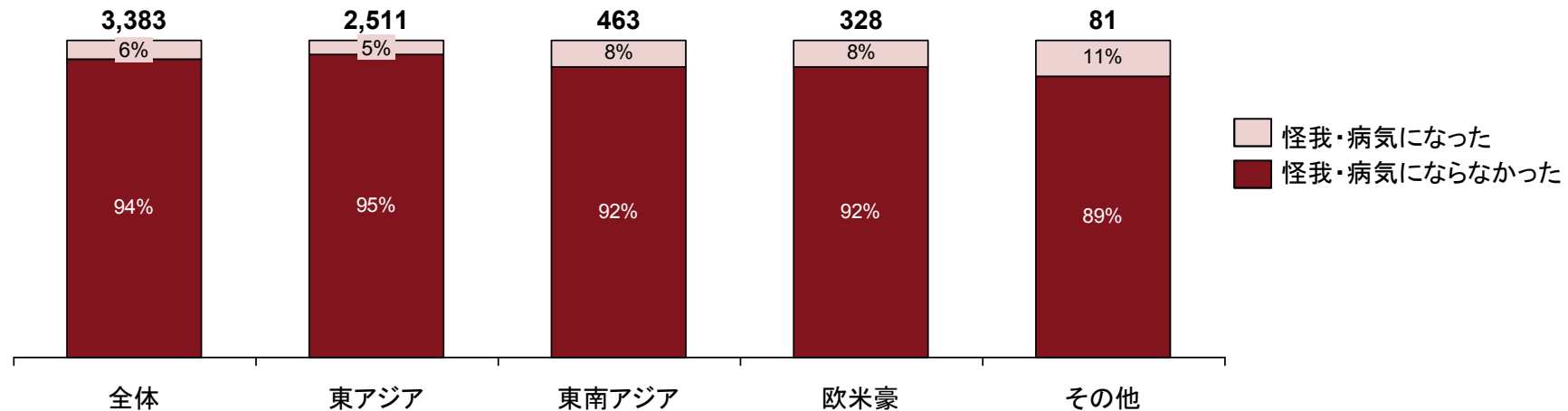


<その他>
 ・「加入する時間がなかった」
 ・「旅行保険があることを知らなかった」
 ・「既に保険に加入している」
 ・「実際に購入したか分からない」
 ・「日本は安全だと思った」
 など

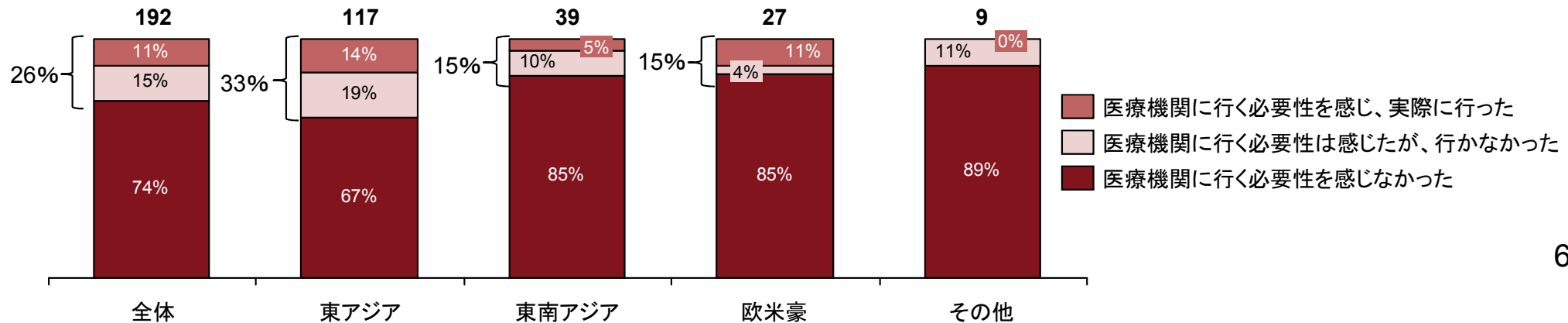
調査結果 ④訪日旅行中に不慮の怪我・病気になった人の割合、医療機関の受診状況

- ・訪日旅行中に怪我・病気になったのは、調査対象者全体の6%であった。また、そのうち、医療機関に行く必要性を感じた人は26%であった
- ・従って、調査対象者全体の1.5%が、訪日旅行中に怪我・病気になり、医療機関に行く必要性を感じていた

訪日旅行中に、怪我・病気になった割合 (n=3,383)



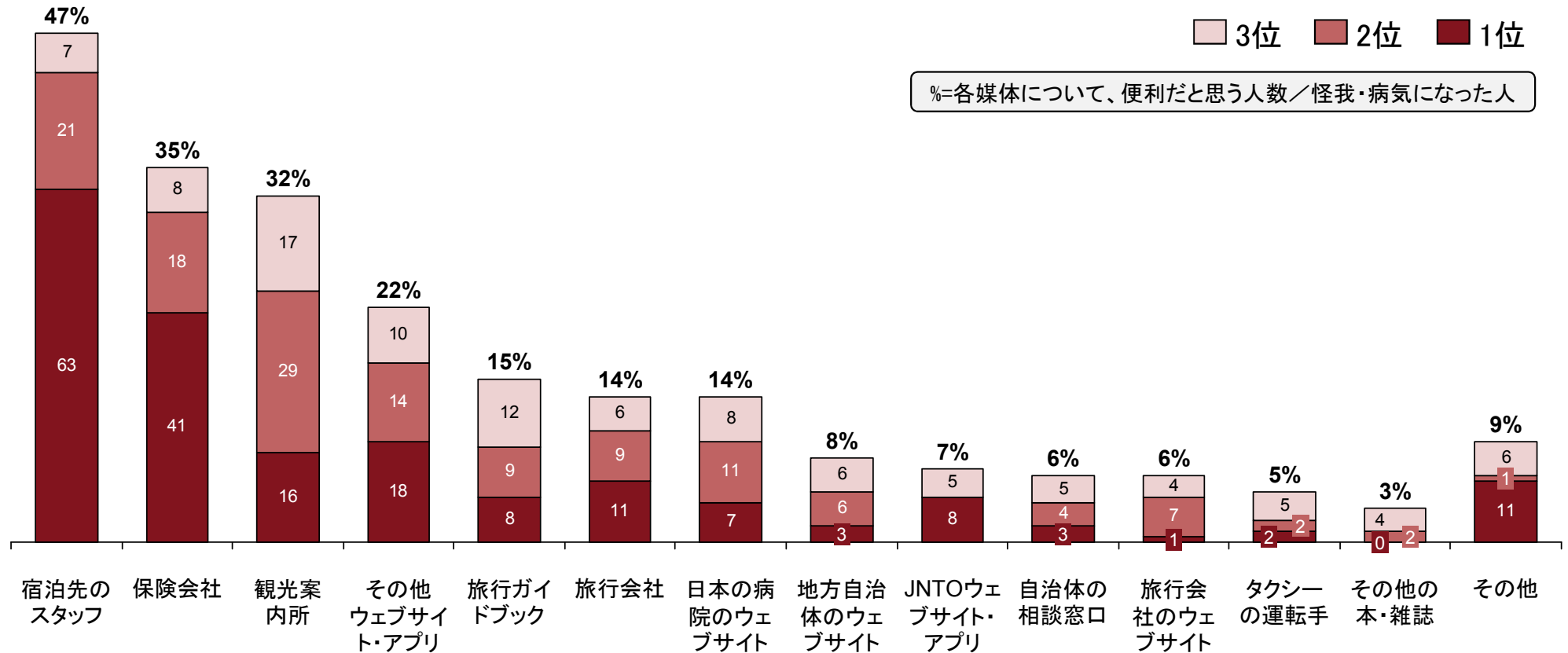
医療機関に行く必要性を感じた割合 (n=192)



調査結果 ⑤訪日旅行中に不慮の怪我・病気になった際、必要な医療機関を見つけるための情報提供

・訪日旅行中に怪我・病気になった際に医療機関の情報を提供していると便利だと思えるものとして、「宿泊先のスタッフ」「保険会社」「観光案内所」の順に高い

訪日旅行中に、怪我・病気になった際に、「必要な医療機関を見つけるための情報提供」をしていると便利だと思えるもの（優先順位の高い順に1位、2位、3位と記載 n=192）

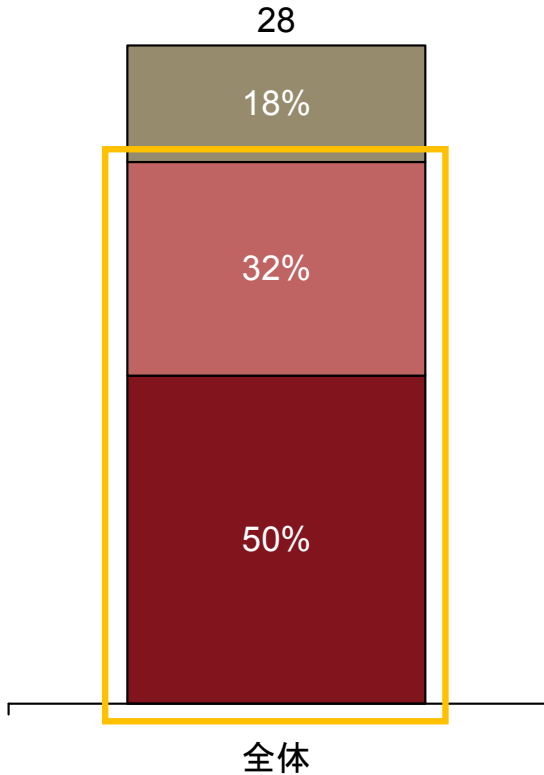


調査結果 ⑥医療機関で診療を受けなかった理由

- ・医療機関に行かなかった理由として、「日本の医療機関について必要な情報が得られなかった」の割合が50%で最も高く、次に「初めから行くのを諦めていた」の割合が高かった
- ・必要な情報が得られなかった人が医療機関を調べた際の主な方法として、「見渡した」が32%と最も高く、次に「人に聞いた」が31%と高かった
- ・初めから行くのを諦めていた理由としては「言語に不安があった」と「行く時間がなかった」がそれぞれ23%で最も高かった

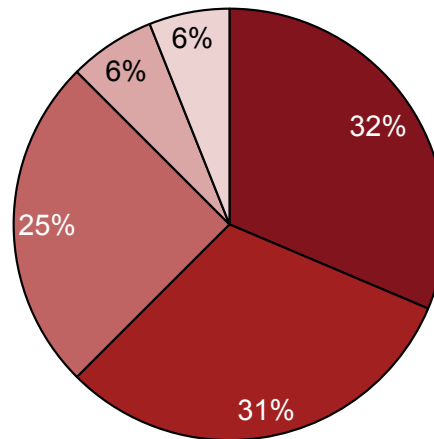
医療機関に行かなかった理由 (n=28)

- その他
- 初めから行くのを諦めていた
- 必要な情報は得られたが、条件に合う病院が見つからなかった
- 日本の医療機関について必要な情報が得られなかった



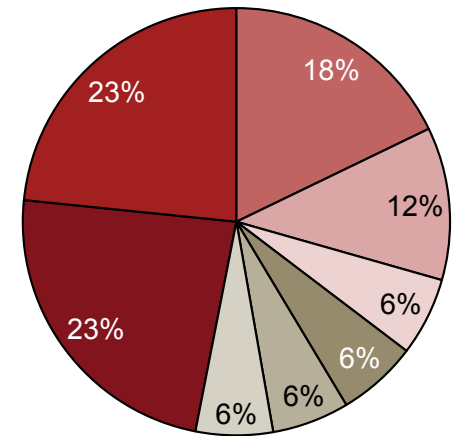
医療機関を調べた際の主な方法 (n=14, m=16)

- 見渡したが、見つからなかった
- 人に聞いたが、見つからなかった
- ウェブサイト・アプリを検索したが、見つからなかった
- 書籍をさがしたが、見つからなかった
- その他



初めから行くのを諦めていた理由 (複数回答, n=9, m=17)

- 言語に不安があった
- 行く時間がなかった
- その医療機関の情報をもらったソースが信用できなかった
- 便利な場所になかった
- 営業日・時間が合わなかった
- 紹介してくれた人の評価がよくなかった
- 費用が高そうで不安だった
- 自国の医療機関で受診したい



外国人旅行者受入可能な医療機関リスト 掲載医療機関数
(平成30年3月29日時点)

都道府県名	平成28年度	平成29年度 追加選定件数	平成29年度 削除件数	総数
北海道	22	16		38
青森県	6	2		8
岩手県	1	2		3
宮城県	4	6		10
秋田県	4	4		8
山形県	6	16		22
福島県	2	1		3
東京都	272	5	10	267
神奈川県	45	3	1	47
千葉県	21	1		22
埼玉県	39	8	1	46
茨城県	55	19	5	69
栃木県	12	13		25
群馬県	48	13		61
山梨県	1	18		19
新潟県	10	8		18
富山県	6	0		6
石川県	24	7		31
長野県	22	3	1	24
愛知県	9	0	1	8
岐阜県	16	4		20
三重県	1	2		3
静岡県	13	22	1	34
福井県	27	3	1	29
滋賀県	3	0		3
京都府	16	16		32
大阪府	12	46		58
兵庫県	4	27	1	30
奈良県	2	6		8
和歌山県	5	2		7
鳥取県	12	5	1	16
岡山県	8	4		12
山口県	3	13		16
広島県	13	7		20
島根県	11	2		13
徳島県	7	22	1	28
香川県	10	2		12
愛媛県	11	0		11
高知県	1	5		6
福岡県	32	10		42
佐賀県	7	4		11
長崎県	4	4		8
熊本県	3	7		10
大分県	3	4		7
宮崎県	29	6	1	34
鹿児島県	23	18	1	40
沖縄県	10	0		10
合計	895	386	26	1255