

転用・転載禁止

ベトナムからの医療インバウンド推進の実証報告

一般社団法人Medical Excellence JAPAN (MEJ)
別府佳代子

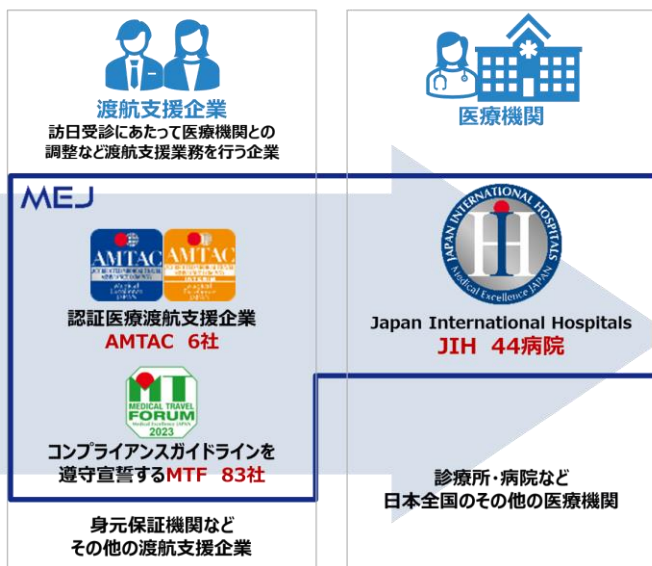
2025年1月24日

MEJの取り組み

インバウンドにおける環境整備

- 日本で医療サービスを受けることを目的に訪日する外国人(渡航受診者)の受け入れ促進のために、MEJは以下の認証事業をはじめ、受け入れ環境整備を実施。
- 経済産業省など関係省庁から国際展開事業を受託し、政府と協調して、政府の健康・医療戦略に沿った形で、医療インバウンドを推進。
- 現地の送出し拠点の設置などMExxとも連携した形で進めている。

渡航受診者
日本で医療サービスを受けることを
目的に訪日する外国人



• **Japan International Hospitals (JIH)の**
日本の医療機関に海外からの渡航受診者のを促進するため、渡航受診者のに意欲と取り組みのある病院を「Japan International Hospitals (JIH)」として推奨し、政府と協調して海外へ情報発信。

• **認証医療渡航支援企業 (AMTAC) の認証**
受診や渡航に必要な各種手続きや手配などをワンストップで支援する事業者を認証医療渡航支援企業 (AMTAC: アムタック) として認証。

• **医療渡航フォーラム (MTF) の運営**
海外からの安心安全な渡航受診を実現するためには、日本への医療渡航の健全な発展と日本の医療の国際化が必要と考え、「医療渡航フォーラム (MTF)」を設立。医療機関と医療渡航支援企業の連携強化や相互理解を図る活動を実施。

アウトバウンド事業 MExx構想

- MExx構想とは、各国に医療の発展、産業の育成・成長を支援するMEJのような産官学医のハブ組織を作り、相互連携させていく構想のこと。xxには国名/地域名。
- 2019年に開始し、これまでに台湾、ベトナム、タイ、インドで展開。今回の実証はME Vietnamの活動の一環として実施。

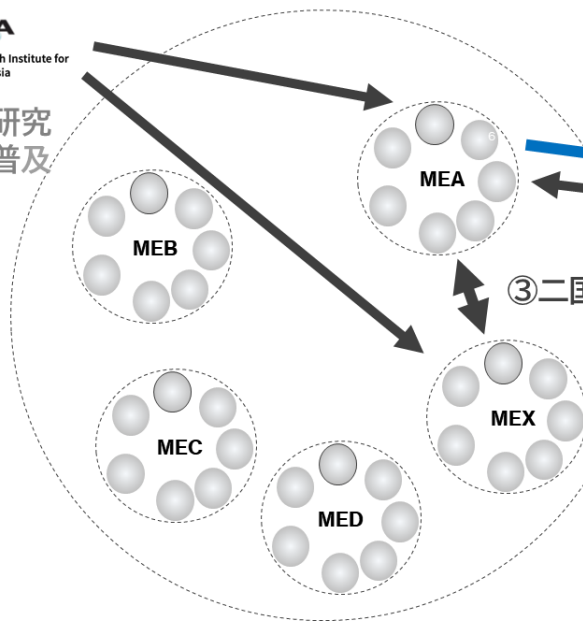
民間企業による事業化推進で医療の国際展開を加速

ERIA: 東アジア・ASEAN諸国の経済統合に資する政策研究

MEJ: 医療の国際展開を推進する官民連携プラットフォーム



政策研究
提言普及



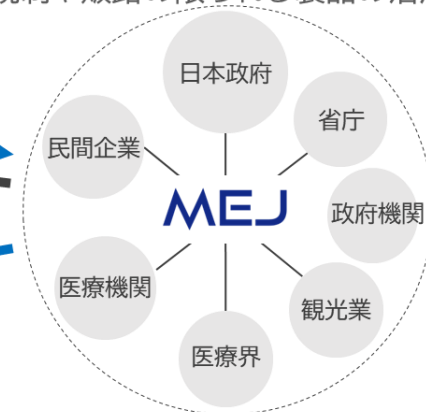
②インバウンド事業: アウトバウンドとの融合による送り出し機能の強化

- 需要の開拓・日本ブランドの周知(規制や販路の限られる製品の活用)
- 現地で早期発見・日本で先端治療

③二国間連携で第三国を支援

①アウトバウンド事業: 事業化支援

- 継続的な信頼関係構築・現地医療機関や企業との協業
- 国内事業者(含スタートアップ)の国際展開支援事業・健康経営
- アジア健康構想・PMDAの規制調和
- 外交ルートを活用(各国大使館)・JICA案件との連携等



概要

医療インバウンド市場の現状

1. 市場規模

- 医療インバウンド市場は世界的に堅調な成長を続けており、その市場規模は全世界で約10兆円¹⁾に達すると推計されている。

2. 政策支援

- 「経済財政運営と改革の基本方針2024」には、「医療インバウンドを含む医療・介護の国際展開を進める」²⁾と明記されており、医療インバウンドが日本の経済成長戦略の一環として認識されてる。

3. 現状と課題

- 外務省の統計によれば、2023年度の訪日観光客数は2,500万人³⁾を超え、各地でオーバーツーリズムが懸念されるレベルに達している。
- これに対して医療インバウンドの増加は限定的である。
- 2023年度の医療滞在ビザ発給数は2,295件⁴⁾に留まり、医療滞在ビザを必要としない観光ビザでの医療渡航をあわせても年間約2～3万人と推計されている。

1)経済産業省「令和4年度ヘルスケア産業国際展開推進事業」

2)内閣府「経済財政運営と改革の基本方針2024について」

3)日本政府観光局「年別 訪日外客数、出国日本人数の推移」chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcgclclefindmkaj/https://www.jnto.go.jp/news/20240117_monthly.pdf

4)外務省「令和5年(2023年)ビザ(査証)発給統計」

調査背景

1. ベトナムにおける医療インバウンドの可能性

- ベトナムは急速な経済成長を遂げており(2023年のGDP成長率約5%)、富裕層を中心に高度医療又はベトナムではアクセス困難な治療を求めて医療渡航ニーズが高まっている。
- 日本の医療滞在ビザの発給件数は増加傾向にあるものの、他国への渡航者数と比較すると極めて限定的である。

2. 調査背景と概要

- 日本の医療に対する信頼は高く、この潜在市場を開拓するため、MExx構想の下、現地の送り出し拠点であるMEV-MEJ Office機能を設置した。
- 送り出し課題及び課題の両側面を調査し、日本の医療インバウンド停滞要因を特定することを目的とした。

3. 医療インバウンド停滞要因調査

✓ 送り出し拠点の実証
✓ 他国との比較
✓ 脱落ポイント

1

送り出し課題調査

✓ 医療機関インタビュー
✓ 企業のインタビュー

2

受け入れ課題調査

MEV-MEJ Officeの概要

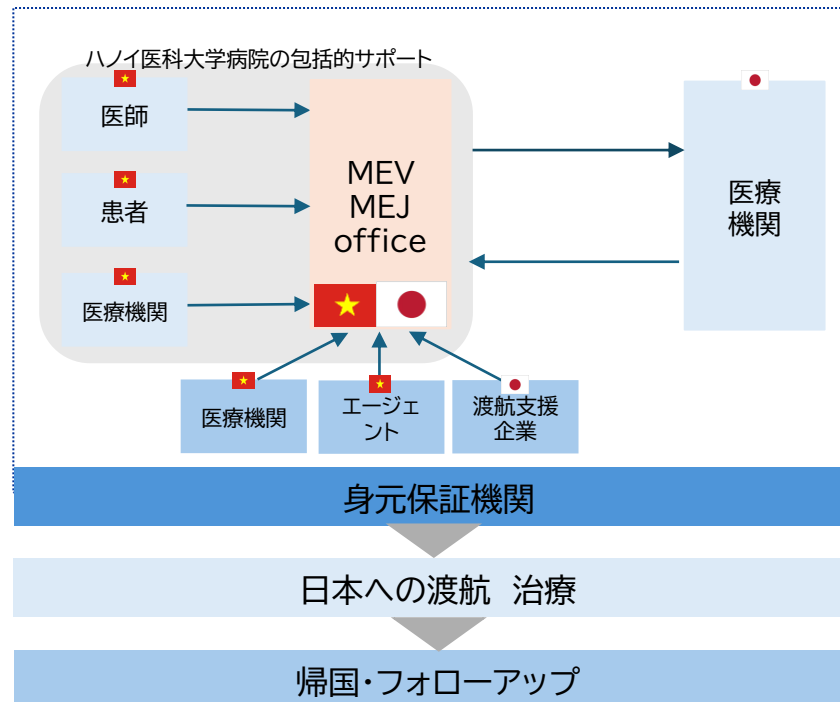
4. MEV-MEJ Officeの概要

ハノイ医科大学病院の協力のもと、送り出し機能として設置
設置目的: 日本への医療渡航促進のため以下業務を実施:

- 患者への情報提供と相談対応
- 現地医師や渡航支援企業との連携
- 日本医療機関への患者紹介および受け入れ支援
- 治療後のフォローアップ



ハノイ医科大学病院
2007年設立のベトナム初の大学病院
病床数:600床 スタッフ数:1500人以上



調査結果

1

送り出し課題調査

- ✓ 医療インバウンドにおける業務フローと患者渡航フローの標準的プロセス
- ✓ 患者体験から学ぶ送り出しプロセスの課題
- ✓ 渡航に至らなかった事例に基づく渡航調整の課題
- ✓ 医療ビザ申請における必要プロセスと必要日数
- ✓ 追加調査結果

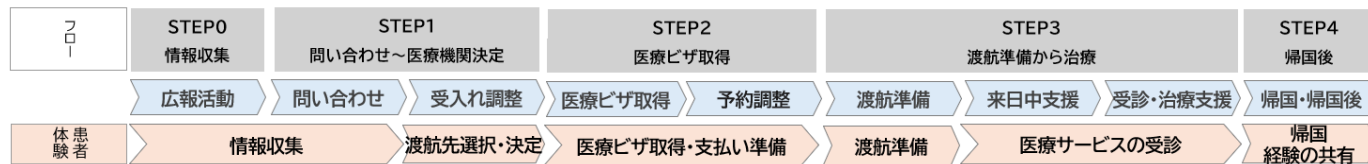
医療インバウンドにおける業務フローと患者渡航フローの標準的プロセス

		STEP0 情報収集	STEP1 問い合わせ～医療機関決定		STEP2 医療ビザ取得	STEP3 渡航準備から治療			STEP4 帰国後	
		広報活動	問い合わせ	調整	医療ビザ取得	予約調整	渡航準備	来日中支援	受診・治療支援	帰国・帰国後
渡航受診者受け入れに必要な業務	渡航支援業務	<ul style="list-style-type: none"> 日本への医療渡航の周知 個人・法人へのプロモーション 日本の医療機関の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 受診希望者の依頼把握・要望の把握 受診希望者の医療情報の入手 受診希望者とのエージェント契約 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関選択 医療機関への医療情報の提供 医療機関からの受入可否、概算見積額の受け取り 受診希望者の渡航意思の確認 	<ul style="list-style-type: none"> (渡航支援企業)医療滞在ビザの手配 (身元保証機関)医療ビザのための手続き (申請代行会社)医療ビザ申請 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関の予約依頼 受診希望者の医療費預かり 	<ul style="list-style-type: none"> 航空券・ホテルの手配 持参薬持込の手配 渡航オリエンテーション 支払方法・時期の事前説明と合意 	<ul style="list-style-type: none"> 入国後の送迎 医療通訳の手配 同行者の生活支援 生活全般の安全管理 医療機関からの案内の伝達・通訳 受診オリエンテーション 	<ul style="list-style-type: none"> 治療計画・検査・治療内容の説明の同席 医療通訳・手配 医療紛争の事前防止 医療費の精算 	<ul style="list-style-type: none"> 診断書等の翻訳 帰国後の注意事項説明 受診者からの質疑・相談取次 処方薬持ち帰り手配 現地医療機関調整 日本での定期受診フォロー
	医療機関業務	<ul style="list-style-type: none"> 自院PRプロモーション活動 	<ul style="list-style-type: none"> 手続きと必要書類の準備依頼 	<ul style="list-style-type: none"> 医療情報の請求 可否判断 概算見積額の作成 相談料の集金 	<ul style="list-style-type: none"> 予約日時の調整 治療計画書の作成 	<ul style="list-style-type: none"> 診療枠の確認と調整 検査枠の確認と調整 予約日時の決定 	<ul style="list-style-type: none"> 検査予約 治療計画書の作成 	<ul style="list-style-type: none"> の最終確認・病棟調整 	<ul style="list-style-type: none"> 患者からの情報収集と意思確認 医療費の清算 治療計画・検査・治療内容説明の同席 医療紛争の防止 入院オリエンテーション・検査サポート 異文化・宗教対応 多言語資料の準備手配 	<ul style="list-style-type: none"> 診断書等の準備 退院処方の準備 帰国後の注意事項説明 受診者からの問い合わせの対応 日本での定期受診のスケジュール確認
体験者		情報収集		渡航先選択・決定	医療ビザ取得・支払い準備		渡航準備	医療サービスの受診		帰国経験の共有

患者体験から学ぶ送り出しプロセスの課題

1. インタビュー調査概要

- 目的: 実際に日本への医療渡航を行った患者、家族からその体験を聴取し、送り出しプロセスにおける課題を明らかにする



- 調査方法: 一連の流れを以下の5つのSTEPに分けて半構造化インタビューの実施
- 調査対象者: 実際に渡航した患者および家族
- 調査対象期間: 2024年10月～2024年12月

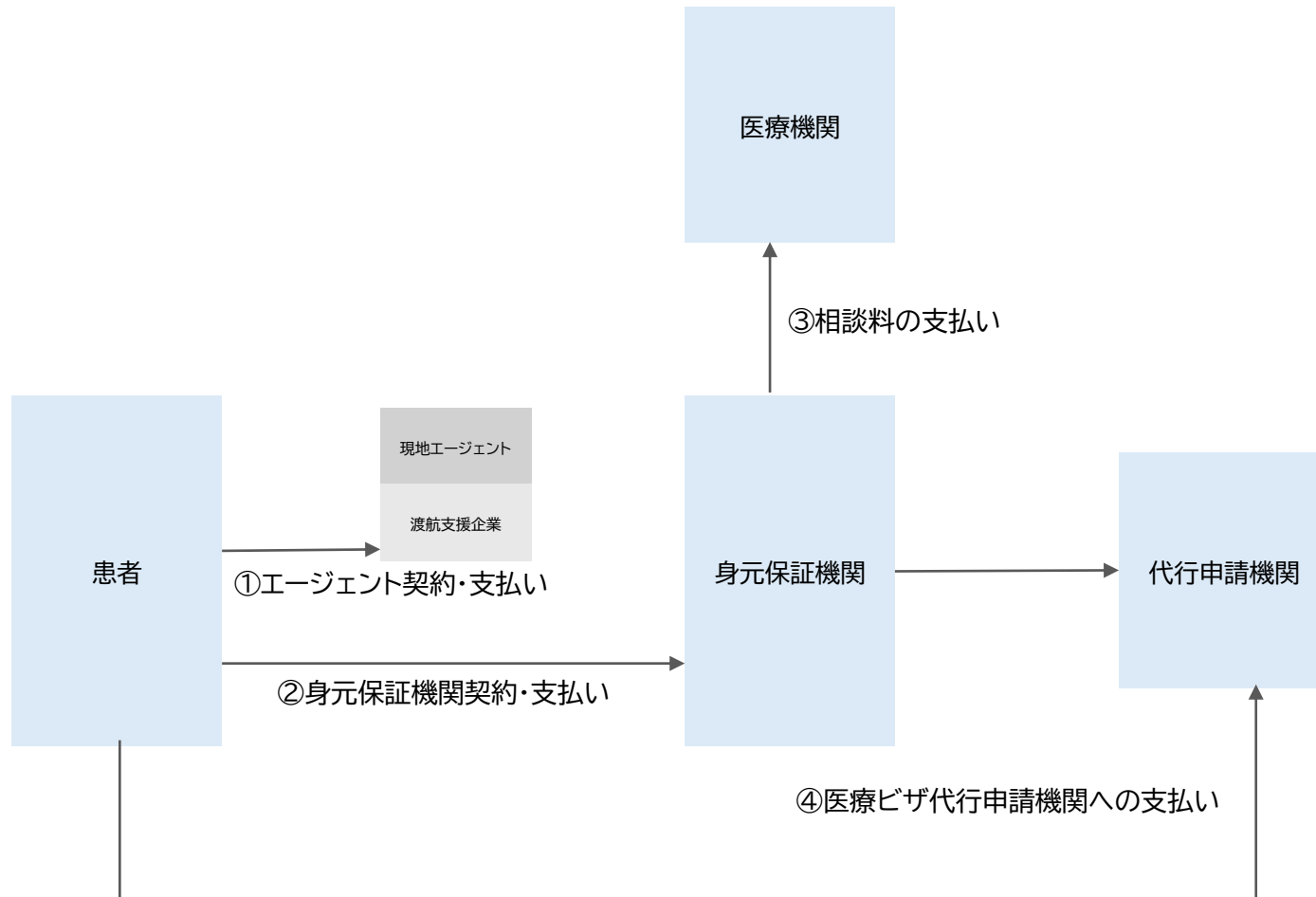
患者体験から学ぶ送り出しプロセスの課題～6つの特徴～

- 日本の医療インバウンドにおける最大の課題は、手続きの複雑さや費用の不透明性が患者の不安要因となり、本来の日本の医療の魅力である「高品質医療」と「安心できる環境」を十分に活かしきれていない。
- 情報発信の強化、費用の透明化、手続きの簡素化、そしてパッケージ化された支援の提供が、競争力向上に寄与する鍵となる。

STEP0 情報収集	STEP1 問い合わせ～医療機関決定	STEP2 医療ビザ取得	STEP3 渡航準備から治療	STEP4 帰国
	<p>治療費以外のコストの高さと費用・手続きの不透明さへの懸念</p> <p>「飛行機代食事代宿泊費などで検診費用の70%を占めた」 「いくつもの会社と契約が必要だった」 「医療費用はられる金額」 「費用が分かった時、他国の方が良いのではないかと思った」 「医療ビザ代も高かった」</p>	<p>医療滞在ビザへの不満</p> <p>「ビザ申請に1か月かかった」 「最も困っているのはビザ申請の手続き」 「行政があまり熱心に支援してくれなかった」 「英語ができる・できないで申請サポートを分けてほしい」</p>	<p>医療サービスの質への満足感</p> <p>「日本人は細かく世話してくれる」 「病院のサービスが大変素晴らしいExcellent」</p>	<p>他国の優位性</p> <p>「シンガポールはビザ不要・交通・宿泊費が安い」 「シンガポールでは、直接病院に連絡し日程を変更できる」</p>
			<p>日本の環境への安心感</p> <p>「空気の質が大変良かった」 「周辺の良い環境が良い」 「食べ物おいしい」</p>	<p>新サービスの可能性</p> <p>「緊急性がない場合は家族や友人を紹介したい」 「ビザ申請、移動、宿泊のパッケージを支援してほしい」 「日本は幹細胞治療で有名」</p>
<p>✓ 日本の医療が認識されていない</p>	<p>✓ 治療費以外の費用の不明確さ・高い費用負担</p> <p>✓ 契約内容・支払いの複雑さ・透明性向上の必要性</p>	<p>✓ ビザ申請の煩雑さ</p> <p>✓ 手続きに要するリードタイムの長さ</p> <p>✓ 不透明な手続きプロセス</p> <p>✓ 競合他国との利便性の差</p>	<p>✓ 医療の質が最大の強み</p> <p>✓ リピーターにつながる満足度</p> <p>✓ 医療＋観光のメディカルツーリズムの可能性</p> <p>✓ 観光資源への高い評価</p>	<p>✓ 他国の簡便性</p> <p>✓ 先端医療の推進</p> <p>✓ 緊急性の低い治療とパッケージ支援</p> <p>✓ リピーター獲得に向けた患者体験の活用</p>

STEP1

課題1: 契約や支払いが複雑なのはなぜか



STEP1

課題1まとめ:手続きや費用の不透明性により患者満足度が低下している

STEP1
問い合わせ～医療機関
決定

周辺コストの高さと費用・手続きの不透明さへの懸念

- ✓ 手続きの複雑性が患者にとって大きな負担となっている。
- ✓ 費用内訳が不透明であるため、患者が医療渡航にかかる総額や支払項目を正確に把握することが難しい状況である。
- ✓ 複数の契約を必要とし、それぞれの関連企業が個別に費用を徴収するため、患者の金銭的負担が増大している。
- ✓ 医療機関の相談料徴収も患者・企業に負担になっている。
- ✓ 関連企業の多さにより、プロセス全体の効率が低下している。



結果として、手続きや費用に対する不透明性により、
パシエントジャーニーが損なわれている。

STEP1

課題2: 渡航に至らなかった事例に基づく渡航調整の課題

STEP1
問い合わせ～医療機関
決定

渡航調整の課題

CASE1

治療可能なケース

- 臨床的には治療可能と判断されるも、指定されたエージェント以外からの受け入れはしないとして拒否となったケース。

CASE2

特定医療機関でしかできない検査に関連するケース

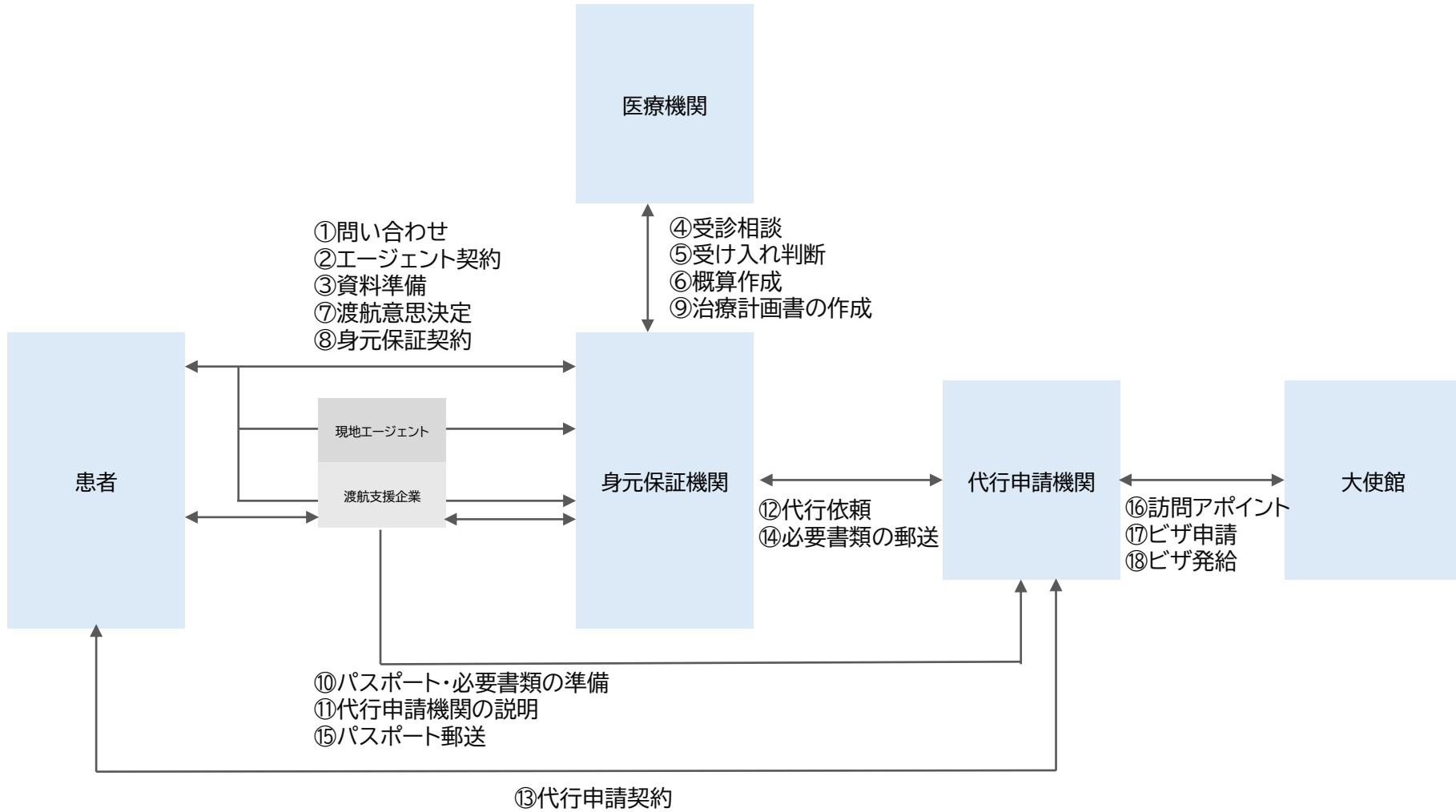
- 医療機関側に外国人体制がなく、受け入れに繋がらなかったケース



医療機関が特定企業に限定して患者を受け入れる体制は、
関連企業の増加により患者満足度が低下し、受け入れ機
会を損失する原因となっている。

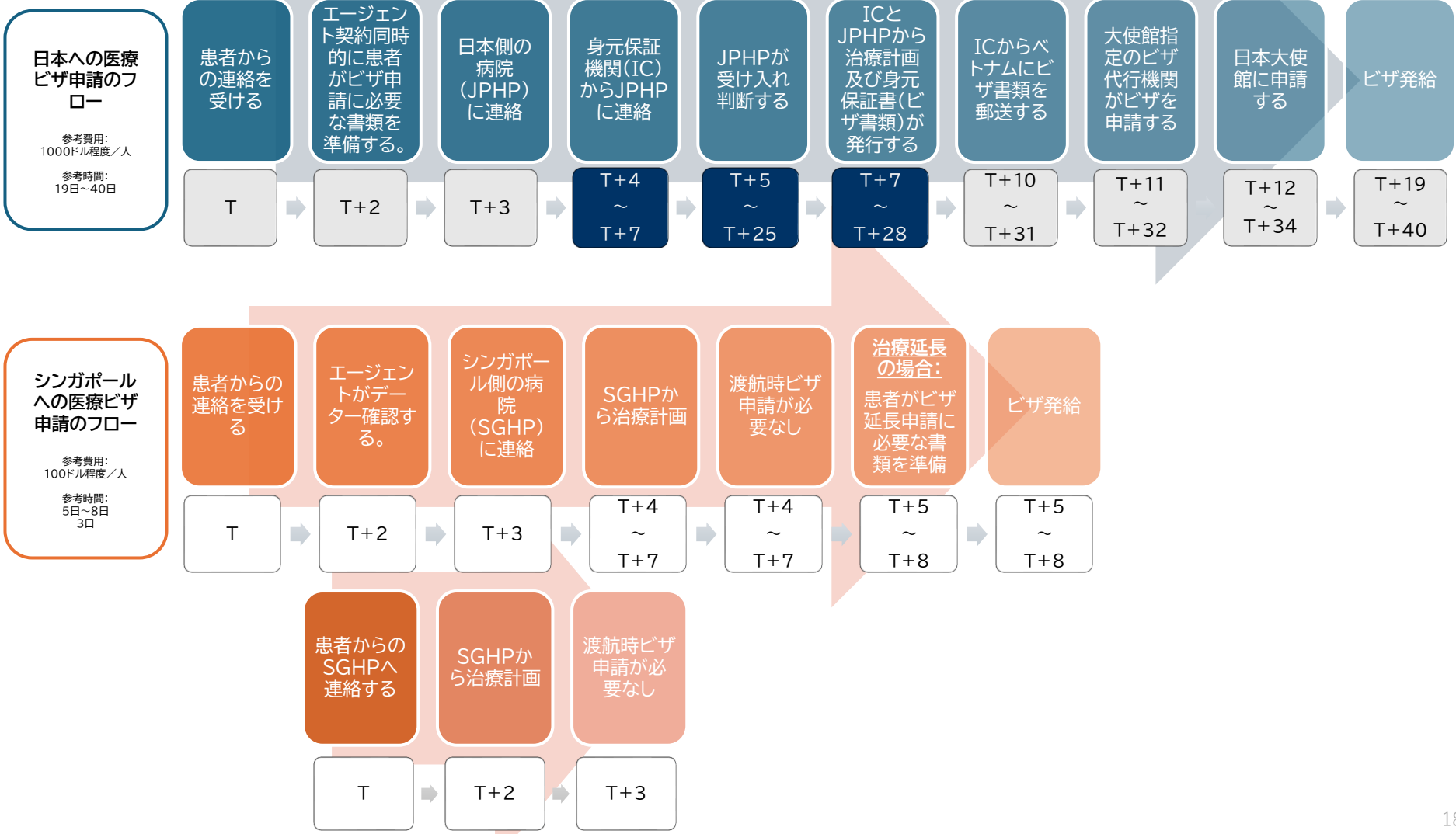
STEP2

課題:医療ビザ取得までのリードタイムがなぜ長いのか



STEP2

課題：医療ビザ申請における必要プロセスと必要日数について



STEP2

まとめ:医療ビザ取得にかかるプロセスが複雑で、時間とコストを浪費している

STEP2
医療ビザ取得

医療ビザへの不満

- ✓ 書類のやり取りが紙ベースで行われ、国際郵送が必要となることから、プロセス全体が非効率的となっている。
- ✓ 医療機関の判断が遅れることでプロセス全体のリードタイムがさらに遅延する。
- ✓ 医療ビザ発給までに必要な日数が長期間に及ぶことが、患者や関係者にとって大きな負担となっている。
- ✓ 手続きに関与する関連企業が多岐にわたり、それぞれの役割や費用が複雑化している点も問題である。

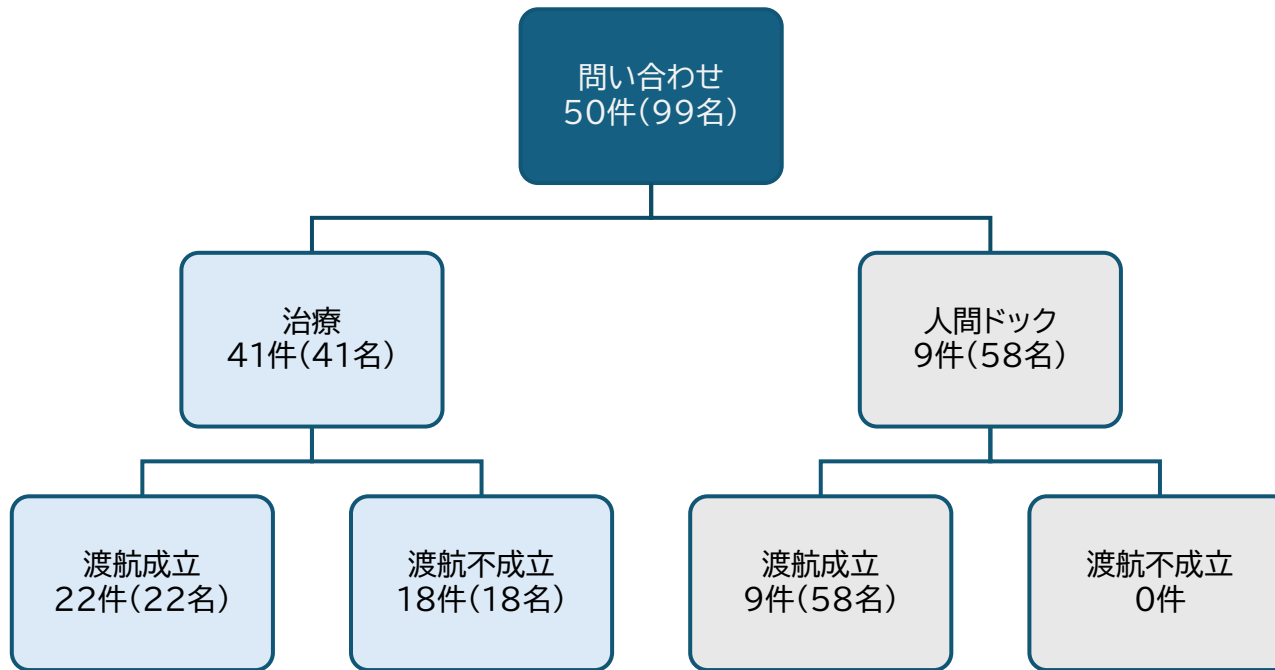


医療ビザにかかる手間・コスト・時間に見合う
医療ビザのメリットが見いだせていない

追加調査:調査概要

目的	<ul style="list-style-type: none">渡航に至らなかった要因や課題を分析し、患者の動向を把握することで、日本の医療ツーリズム市場における競争力向上を目指す
調査対象	<ul style="list-style-type: none">過去50件の問い合わせ事例(計99名)
調査内容	<ul style="list-style-type: none">渡航目的と選定理由、他国を選択した場合の背景や要因、渡航に至らなかった理由の特定
調査手法	<ul style="list-style-type: none">ベトナム現地の渡航支援企業A社の50件の問い合わせを分析
分析手法	<ul style="list-style-type: none">事例ごとの特徴分析と統計処理

追加調査:調査結果



渡航不成立の理由



他国に流れたCASE 3件

- 治療費が高い(10件) ⇒ シンガポール(1件重複回答)
- ビザや手続きの問題(1件) ⇒ シンガポール(1件重複回答)
- 医療機関の対応遅れ(1件) ⇒ 台湾(1件)
- 病状の軽症または悪化(4件)
- セカンドオピニオンの結果に不満(1件) ⇒ 韓国(1件)

追加調査:治療と人間ドックに関する特徴

治療

- 治療を目的とした渡航者の多くが、日本の高度な医療技術や医療サービスを求めている。
- 一方で、費用や医療機関の対応遅れなどが課題となり、脱落に至るケースがある。
- 治療費の透明性の向上、医療機関の迅速な対応が課題

人間ドック

- 人間ドック目的の58人は脱落者がいない。人間ドックと観光を組み合わせた渡航(58人)が特徴的で、団体での受診(57人)が多い。
- 特に企業健診を目的としたミドル～ハイエンドの人間ドックに安定した需要がある。

2

受け入れ課題調査

- ✓ 患者体験に基づく医療機関のペインポイント
- ✓ 医療機関が慎重な姿勢なのはなぜか

医療インバウンド医療機関の課題調査

1. 調査概要

目的	医療インバウンドの現状を把握し、医療機関の課題を明らかにする
調査対象	医療インバウンドのを積極的に行っている9つの医療機関
調査内容	患者の集患状況、患者受け入れ調整業務、医療機関の院内体制における課題

医療機関の課題

外国人診療が保険診療
の下支えの位置づけに
すぎない

- 長年保険診療に支えられている医療機関にとって患者は待っていれば来るもの
- 自由診療は保険診療の下支えであり、日本人患者が優先
- 各医療機関の外国人患者キャパシティには限りがあり、急激な増加には慎重

病院自身が強みを打ち
出すことが難しい

- 多くの医療機関では、渡航支援企業からの患者紹介に依存
- 自身で患者獲得に向けて動いている医療機関はごくわずか
- 医療機関での強みや提供価値の戦略が検討されていない

調整への負担が大きい

- 問い合わせ対応、医療情報の収集・整理に非常に大きな労力

体制・制度上に
課題がある

- 医療ビザの取得に時間を要するため、患者を獲得する機会喪失となっている
- 医療通訳者を雇用している医療機関が海外に比べ圧倒的に少ない
- 医療通訳費用が高額である。また、院外では英語ですら通じない

医療機関が慎重な姿勢なのはなぜか

- 医療機関はさまざまなリスクから慎重にならざるを得ない状況。このため、医療機関の負担を軽減しなければ、特定企業経由に限定された患者受け入れ体制の課題を解決することは難しい。

医療渡航に関連したリスクと負担を負う機関			
手続き・渡航上のリスク	費用に関するリスク	コミュニケーションリスク	治療・安全に関するリスク
<ul style="list-style-type: none">• 必要書類の不備・遅延・紛失によるキャンセル• パスポートやビザの紛失• フライトのキャンセル	<ul style="list-style-type: none">• 費用負担の増加で支払いができない• キャンセル費用が払われない• 海外医療保険が適用されない	<ul style="list-style-type: none">• 治療内容の認識の相違による患者満足度の低下• 情報共有不足による患者満足度の低下	<ul style="list-style-type: none">• 治療認識のミスマッチによる医療訴訟• 医療事故・合併症による医療訴訟・保障• 緊急医療必要時に、適切な医療提供ができない
身元保証機関	医療機関		

インバウンドの拡大に向けて

今後の取り組みについて

		STEP0 情報収集	STEP1 問い合わせ～医療機関決定	STEP2 医療ビザ取得	STEP3 渡航準備から治療	STEP4 帰国後				
		広報活動	問い合わせ	調整	医療ビザ取得	予約調整	渡航準備	来日中支援	受診・治療支援	帰国・帰国後
渡航受診者受け入れに必要な業務	渡航支援業務	<ul style="list-style-type: none"> 日本への医療渡航の周知 個人・法人へのプロモーション 日本の医療機関の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 受診希望者の依頼把握・要望の把握 受診希望者の医療情報の入手 受診希望者とのエージェント契約 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関選択 医療機関への医療情報の提供 医療機関からの受入可否・概算見積額の受け取り 受信希望者の渡航意思の確認 	<ul style="list-style-type: none"> (渡航支援企業)医療滞在ビザの手配 (身元保証機関)医療ビザのための手続き (申請代行会社)医療ビザ申請 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関の予約依頼 受診希望者の医療費預かり 	<ul style="list-style-type: none"> 航空券・ホテルの手配 持参薬持込の手配 渡航オリエンテーション 支払方法・時期の事前説明と合意 	<ul style="list-style-type: none"> 入国後の送迎 医療通訳の手配 同行者の生活支援 生活全般の安全管理 医療機関からの案内の伝達・通訳 受診オリエンテーション 	<ul style="list-style-type: none"> 治療計画・検査・治療内容の説明の同席 医療通訳・手配 医療紛争の事前防止 医療費の精算 	<ul style="list-style-type: none"> 診断書等の翻訳 帰国後の注意事項説明 受診者からの質疑・相談取次 処方薬持ち帰り手配 現地医療機関調整 日本での定期受診フォロー
	医療機関業務	<ul style="list-style-type: none"> 自院PRプロモーション活動 	<ul style="list-style-type: none"> 手続きと必要書類の準備依頼 	<ul style="list-style-type: none"> 医療情報の請求 可否判断 概算見積額の作成 相談料の集金 	<ul style="list-style-type: none"> 予約日時の調整 治療計画書の作成 	<ul style="list-style-type: none"> 診療枠の確認と調整 検査枠の確認と調整 予約日時の決定 	<ul style="list-style-type: none"> 検査予約 治療計画書の作成 	<ul style="list-style-type: none"> の最終確認・病棟調整 	<ul style="list-style-type: none"> 患者からの情報収集と意思確認 医療費の清算 治療計画・検査・治療内容説明の同席 医療紛争の防止 入院オリエンテーション・検査サポート 異文化・宗教対応 多言語資料の準備手配 	<ul style="list-style-type: none"> 診断書等の準備 退院処方準備 帰国後の注意事項説明 受診者からの問い合わせの対応 日本での定期受診のスケジュール確認
患者体験	情報収集	渡航先選択・決定	医療ビザ取得・支払い準備	渡航準備	医療サービスの受診	帰国経験の共有				

今後の取り組み

課題解消に向けた取組み

- ✓ ワンストップサービス
- ✓ 費用・手続きの不透明性の解消
- ✓ 医療機関と企業のオープンな仕組み作り
- ✓ 医療機関の調整の負担軽減

日本の医療の強みの強化

- ✓ 患者体験の聴取と反映
- ✓ 日本の医療価値の積極的情報提供

ワンストップサービスが重要となる

- 医療ビザや各種代行費用の内訳、タイミング、合計金額などが明確に開示されないことで「ビザ不要＋費用が安い」とされる他国への流出を後押ししている。
- 医療の質には高い満足度があり、強みを生かす余地は大きい。
- 不透明さを解消して安心してもらえれば、患者の経験の共有で「日本＝高品質医療、安心環境」という評判が広まりやすい。

ワンストップ機能内容

日本医療のプラン ディング	現地病院・医師と の連携	患者トリアージ	治療費概算 支払い能力確認	医療通訳手配	患者オリエン・ トラブル対応	帰国後フォロー
プロモーション	コンシェルジュ (ハイエンドへの対 応)	患者ニーズに基づ く病院マッチング	医療滞在ビザ取得 身元保証	航空券・ホテル 渡航サポート	インバウンド リスク管理	緊急時対応

医療機関に求められる成功のための強化因子

1. 特定企業との専属的な関係を見直し、柔軟な連携体制を構築している
2. インバウンド患者に対し、即応性の高い体制を実現している
3. 患者中心のサービスを追求しプロセスの透明性を確保している
4. ベトナムの医療機関との連携構築により患者誘致を促進している
5. 患者体験データを活用し、医療サービスを進化させている
6. 患者のニーズに応えるサービス設計を実施している

企業に求められる重要成功因子(KSF)

1. ターゲットとなる患者を把握し、患者と直接つながるチャネルを有している
2. 現地医療機関と密接な連携を構築し、患者誘致を強化している
3. 日本の医療機関との信頼を基盤に、円滑な連携体制を実現している
4. 積極的なプロモーション活動を通じて患者獲得を推進している
5. ビザ申請や宿泊、治療手続きを含むワンストップサービスを提供している
6. 契約・支払いの透明性を高め、患者の信頼を得ている
7. 患者のニーズに応えるサービス設計を実施している

Medical Excellence JAPANは、医療機関および関連企業がKSFを達成し、イノベーションを促進しながら発展と持続可能な成長を実現するため、引き続き支援を行ってまいります。