

## 1. 病院/診療所調査

調査結果	考察	検討・対策
<p><b>＞外国人患者の受入状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実態調査で回答があった415医療機関の内、平成29年度中に外国人患者を受け入れたことがある医療機関は、234医療機関であり、のべ15,320人の外国人患者を受け入れている</li> <li>・上記外国人患者の内、約58%が大阪市内を占め、次いで泉州医療圏約10%、豊能医療圏約10%と続いている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人患者の急な病気や怪我に対応するため、外国人患者受入れ体制構築が必要</li> <li>・体制構築に向けては、外国人患者の地域毎の動勢を考慮した外国人患者受入れ拠点となる医療機関の整備が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府外国人患者受入れ拠点医療機関・地域拠点医療機関の選定（資料2記載）</li> </ul>
<p><b>＞言語・コミュニケーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人患者を受け入れた際のトラブルで最も多いのが「言語・コミュニケーション」の問題であり、特に「受付時」にトラブルが最も多い</li> <li>・対応言語の割合については、中国語が最も多く38.8%、次に英語で34%、韓国・朝鮮語が7.4%と続いている</li> <li>・医療コーディネータ、医療通訳、電話通訳等、外国人患者受入れに向けた環境整備を行っている医療機関は、非常に少ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関の外国人対応に向けた環境整備、特に多言語対応に向けた支援が必要</li> <li>・多言語対応支援に向けては、府内で特に対応が多い中国語、英語、韓国・朝鮮語を中心に実施が必要</li> <li>・支援方法としては、府内医療機関が広く利用可能である電話等遠隔医療通訳による支援を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府多言語医療コールセンターの設置（資料3記載）</li> </ul>
<p><b>＞未収金</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人患者を受け入れた際のトラブルで2番目に多いのが「未払いの発生」である</li> <li>・平成30年10月の1カ月間に府内で約600万円程度の未収金が発生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未払いの発生に対する対応については国全体で課題として議論されており、国の動きを注視しつつ未払い発生防止、発生時の対応策について、関係者と協議する</li> <li>・未払い発生を未然に防ぐため、医療機関の相談窓口の設置を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関に向けたトラブル相談窓口の設置（資料3記載）</li> </ul>

## 2. 宿泊施設調査

調査結果	考察	検討・対策
<p><b>＞外国人宿泊者からの問い合わせ状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人宿泊者からの医療情報に関する問い合わせがある宿泊施設は、約56%</li> <li>・問い合わせ内容は、「医療機関の紹介」が最も多い</li> <li>・問い合わせの際に申し出の多い症状は、「発熱」が約78%と最も多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人患者受入れ可能な医療機関のリストについて整備、提供することが必要</li> <li>・特に、発熱といった比較的軽傷な症状の際、受診できる医療機関の情報提供が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光庁「訪日外国人患者受け入れ医療機関リスト」の整理、多言語化（資料2-1-1掲載）</li> <li>・外国人のための医療情報サイト「おおさかメディカルネット」の新設（資料2-1-2掲載）</li> </ul>
<p><b>＞情報提供ニーズの把握</b></p> <p>医療情報の提供を充実させるにあたっての便利な情報は、「外国人受け入れ医療機関のリスト」が最も多い</p>		
<p><b>＞参考にしている情報源</b></p> <p>外国人宿泊者から医療情報に関する問い合わせを受けた際に参考にしている情報源は、「行政機関及び公的な医療相談窓口」が最も多い</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政の外国人受入れに関する医療情報を充実させることが必要</li> </ul>	