

○外国人患者受入れにおける医療機関・薬局向けワンストップ相談窓口（トラブル相談窓口）事業

(1) 相談対応実績概要

令和7年4月から令和7年12月までの利用実績件数は27件であった。【病院20件、診療所7件】

21機関が制度を利用。大阪市医療圏の機関が半数以上を占めた。【大阪市17件、南河内2件、泉州2件、北河内2件、中河内2件、堺市1件、豊能1件】

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談件数		6件	2件	1件	3件	3件	1件	6件	4件	1件				27件
相談内容	医療機関案内	2				1		1						4件
	支払いサポート	2	1		2		1		3	1				10件
	院外機関手続き説明			1	1	1		4						7件
	重篤案件対応の情報提供		1											1件
	状況の把握・情報整理	2					1		1	1				5件

(2) 年度別利用実績

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度(9ヶ月)
相談件数(利用機関数)		12件(10機関)	19件(10機関)	23件(19機関)	32件(20機関)	27件(21機関)
相談内容	医療機関案内	1件	3件	*5件	5件	4件
	支払いサポート	4件	4件	9件	5件	10件
	院外機関手続き説明	3件	7件	3件	6件	7件
	重篤案件対応の情報提供	0件	0件	1件	0件	1件
	状況の把握・情報整理	4件	5件	5件	*16件	5件

*対象外であるが架電があったものを含む

○多言語遠隔医療通訳サービス事業

(1) 相談対応実績概要

令和7年4月から令和7年12月までの利用実績件数は**3,734**件（うちビデオ通訳**400**件）であった。【病院**3,203**件、診療所**525**件、薬局**6**件】

56機関が制度を利用。大阪市医療圏、泉州医療圏の医療機関が**90%**以上を占めた。

【医療圏別利用件数：大阪市**2,494**件、泉州**872**件、南河内**184**件、豊能**77**件、堺市**45**件、北河内**42**件、三島**19**件、中河内**1**件】

対応言語	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
英語	65	70	87	71	83	104	122	105	73				780
中国語	127	106	183	208	139	141	96	188	182				1,370
韓国語	6	19	12	10	10	10	11	33	60				171
ポルトガル語	6	0	1	3	1	5	3	26	2				47
スペイン語	12	4	9	9	6	17	5	19	18				99
ベトナム語	147	124	100	149	154	120	115	128	132				1,169
タイ語	5	5	2	3	4	0	6	0	4				29
フランス語	3	8	6	11	9	15	6	1	10				69
合計	371	336	400	464	406	412	364	500	481				3,734

(2) 年度別利用実績

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度(9ヶ月)
相談件数(利用機関数)		561件(39機関)	702件(35機関)	1,928件(39機関)	3,235件(42機関)	3,734件(56機関)
利用 医療 機関 数	豊能医療圏	27件(7機関)	52件(4機関)	63件(3機関)	83件(3機関)	77件(2機関)
	三島医療圏	6件(1機関)	1件(1機関)	9件(3機関)	14件(2機関)	19件(3機関)
	北河内医療圏	12件(5機関)	26件(3機関)	77件(4機関)	41件(4機関)	42件(4機関)
	中河内医療圏	2件(2機関)	1件(1機関)	1件(1機関)	6件(1機関)	1件(1機関)
	南河内医療圏	217件(3機関)	156件(4機関)	240件(2機関)	225件(1機関)	184件(2機関)
	堺市医療圏	17件(5機関)	7件(3機関)	32件(4機関)	47件(4機関)	45件(4機関)
	泉州医療圏	110件(7機関)	195件(4機関)	422件(5機関)	845件(10機関)	872件(9機関)
	大阪市医療圏	170件(9機関)	264件(15機関)	1,084件(17機関)	1,974件(17機関)	2,084(31機関)