**○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**

**資料１－２**

**（１）相談対応実績概要**

令和６年４月から令和７年１月までの利用実績件数は22件であった。【病院16件、診療所2件、薬局1件、保健所1件、その他（外国人の知人等）2件】

16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13件、南河内2件、泉州2件、堺市1件、北河内1件、豊能1件、不明2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 | 3件 | 0件 | 4件 | 3件 | 3件 | 1件 | 6件 | 1件 | 0件 | 1件 |  |  | 22件 |
| 相談内容 | 医療機関案内 |  |  | 1 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 3件 |
| 支払いサポート |  |  |  | 1 | 1 |  | 2 |  |  | 1 |  |  | 5件 |
| 院外機関手続き説明 | 1 |  |  | \*2 | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | 5件 |
| 重篤案件対応の情報提供 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0件 |
| 状況の把握・情報整理 | 2 |  | 3 |  | \*1 | 1 | 2 |  |  |  |  |  | 9件 |

**\*府民は対象外であるが2件架電があったものを含む**

**（２）年度別利用実績**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度（10ヶ月） |
| 相談件数（利用機関数） | 19件（15機関） | 12件（10機関） | 19件（10機関） | 23件（19機関） | 22件（16機関） |
| 相談内容 | 医療機関案内 | 4件 | 1件 | 3件 | \*5件 | 3件 |
| 支払いサポート | 9件 | 4件 | 4件 | 9件 | 5件 |
| 院外機関手続き説明 | 3件 | 3件 | 7件 | 3件 | \*5件 |
| 重篤案件対応の情報提供 | 1件 | 0件 | 0件 | 1件 | 0件 |
| 状況の把握・情報整理 | 2件 | 4件 | 5件 | 5件 | \*9件 |

**\*府民は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６年４月から令和７年１月までの利用実績件数は2,728件（うちビデオ通訳95件）であった。【病院2,366件、診療所345件、薬局17件】

40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87%以上を占めた。

【医療圏別利用件数：大阪市1,718件、泉州663件、南河内193件、豊能63件、堺市40件、北河内32件、三島13件、中河内6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 | 合計 |
| 英語 | 39 | 58 | 38 | 28 | 40 | 53 | 42 | 46 | 48 | 25 | 417 |
| 中国語 | 108 | 52 | 98 | 60 | 87 | 65 | 101 | 73 | 101 | 85 | 830 |
| 韓国語 | 12 | 2 | 10 | 22 | 16 | 5 | 25 | 25 | 15 | 24 | 156 |
| ポルトガル語 | 3 | 4 | 1 | 5 | 8 | 13 | 2 | 3 | 2 | 4 | 45 |
| スペイン語 | 12 | 5 | 13 | 15 | 13 | 6 | 3 | 12 | 8 | 8 | 95 |
| ベトナム語 | 124 | 109 | 98 | 116 | 105 | 150 | 120 | 91 | 101 | 100 | 1,114 |
| タイ語 | 8 | 0 | 0 | 7 | 2 | 2 | 6 | 4 | 7 | 4 | 40 |
| フランス語 | - | - | 8 | 6 | 6 | 0 | 3 | 3 | 4 | 1 | 31 |
| 合計 | 306 | 230 | 266 | 259 | 277 | 294 | 302 | 257 | 286 | 251 | 2,728 |

* 令和６年6月からフランス語を追加。令和５年度の同時期比較で、入電件数は約1.8倍に増加。

**（２）年度別利用実績**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度（10ヶ月） |
| 相談件数（利用機関数） | 321件（28機関） | 561件（39機関） | 702件（35機関） | 1,928件（39機関） | 2,728件（40機関） |
| 利用医療機関数 | 豊　能 医療圏 | 26件 （4機関）　 | 27件 （7機関）　 | 52件（4機関）　 | 63件（3機関） | 63件（3機関） |
| 三　島 医療圏 | 5件 （1機関）　 | 6件 （1機関）　 | 1件（1機関）　 | 9件（3機関） | 13件（2機関） |
| 北河内 医療圏 | 42件 （3機関）　 | 12件 （5機関）　 | 26件（3機関） | 77件（4機関） | 32件（3機関） |
| 中河内 医療圏 | 1件 （1機関）　 | 2件 （2機関）　 | 1件（1機関）　 | 1件（1機関） | 6件（1機関） |
| 南河内 医療圏 | 11件 （3機関）　 | 217件 （3機関）　 | 156件（4機関）　 | 240件（2機関） | 193件（1機関） |
| 堺　市 医療圏 | 13件 （4機関） | 17件 （5機関） | 7件（3機関） | 32件（4機関） | 40件（3機関） |
| 泉　州 医療圏 | 138件 （2機関） | 110件 （7機関） | 195件（4機関） | 422件（5機関） | 663件（11機関） |
| 大阪市 医療圏 | 85件（10機関） | 170件 （9機関） | 264件（15機関）  | 1,084件（17機関） | 1,718件（16機関） |