

## ○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)

