**○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５年４月から令和６年1月までの利用実績件数は18件であった。【病院13件、診療所3件、薬局1件、外国人1件】

15医療機関が制度を利用。大阪市医療圏の医療機関が半数以上を占めた。【大阪市11件、三島3件、豊能1件、北河内1件、泉州1件、不明1件】

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 合計 |
| 相談件数 | 3件 | 5件 | 1件 | 2件 | 0件 | 0件 | 2件 | 4件 | 1件 | 0件 | 18件 |
| 相談内容 | 医療機関案内 | 2　 | 1　 | 1　 | 　 | 　 | 　 | 1　 |  |  |  | 5件 |
| 支払いサポート | 1　 | 2　 | 　 | 2　 | 　 | 　 | 　 | 1　 |  |  | 6件 |
| 院外機関手続き説明 | 　 | 2　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1　 |  |  | 3件 |
| 重篤案件対応の情報提供 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |  |  | 0件 |
| 状況の把握・情報整理 | 　 | 　 | 　 | 　 |  | 　 | 1　 | 2　 | 1 |  | 4件 |

**（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（10ヶ月） |
| 相談件数（利用医療機関数） | 19件（15医療機関） | 12件（10医療機関） | 19件（10医療機関） | 18件（15医療機関） |
| 相談内容 | 医療機関案内 | 4件 | 1件 | 3件 | \*5件 |
| 支払いサポート | 9件 | 4件 | 4件 | 6件 |
| 院外機関手続き説明 | 3件 | 3件 | 7件 | 3件 |
| 重篤案件対応の情報提供 | 1件 | 0件 | 0件 | 0件 |
| 状況の把握・情報整理 | 2件 | 4件 | 5件 | 4件 |

**\*府民は対象外であるが１件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５年４月から令和６年1月までの利用実績件数は1,500件であった。【病院1,399件、診療所99件、薬局2件】

37医療機関が制度を利用。大阪市医療圏、泉州医療圏の医療機関が75%以上を占めた。

【医療圏別利用件数：大阪市794件、泉州337件、南河内202件、北河内74件、豊能59件、堺市22件、三島11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 | 合計 |
| 英語 | 25 | 14 | 8 | 12 | 4 | 21 | 12 | 24 | 18 | 29 | 167 |
| 中国語 | 33 | 39 | 64 | 35 | 62 | 48 | 56 | 89 | 72 | 73 | 571 |
| 韓国語 | 5 | 3 | 1 | 7 | 5 | 17 | 4 | 13 | 12 | 13 | 80 |
| ポルトガル語 | 3 | 3 | 0 | 11 | 5 | 7 | 0 | 3 | 3 | 4 | 39 |
| スペイン語 | 3 | 6 | 0 | 4 | 4 | 13 | 2 | 4 | 2 | 5 | 43 |
| ベトナム語 | 52 | 50 | 44 | 48 | 68 | 65 | 69 | 47 | 46 | 50 | 539 |
| タイ語 | 7 | 6 | 0 | 1 | 3 | 7 | 7 | 5 | 19 | 6 | 61 |
| 合計 | 128 | 121 | 117 | 118 | 151 | 178 | 150 | 185 | 172 | 180 | 1500 |

* 令和５年４月以降、入電件数は大幅に増加。

**（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（10か月） |
| 相談件数（利用医療機関数） | 321件（28医療機関） | 561件（39医療機関） | 702件（35医療機関） | 1,500件（37医療機関） |
| 利用医療機関数 | 豊　能 医療圏 | 26件 （4医療機関）　 | 27件 （7医療機関）　 | 52件（4医療機関）　 | 59件（2医療機関） |
| 三　島 医療圏 | 5件 （1医療機関）　 | 6件 （1医療機関）　 | 1件（1医療機関）　 | 11件（4医療機関） |
| 北河内 医療圏 | 42件 （3医療機関）　 | 12件 （5医療機関）　 | 26件（3医療機関） | 74件（4医療機関） |
| 中河内 医療圏 | 1件 （1医療機関）　 | 2件 （2医療機関）　 | 1件（1医療機関）　 | 1件（1医療機関） |
| 南河内 医療圏 | 11件 （3医療機関）　 | 217件 （3医療機関）　 | 156件（4医療機関）　 | 202件（2医療機関） |
| 堺　市 医療圏 | 13件 （4医療機関） | 17件 （5医療機関） | 7件（3医療機関） | 22件（4医療機関） |
| 泉　州 医療圏 | 138件 （2医療機関） | 110件 （7医療機関） | 195件（4医療機関） | 337件（4医療機関） |
| 大阪市 医療圏 | 85件（10医療機関） | 170件 （9医療機関） | 264件（15医療機関） | 794件（16医療機関） |