

外国人受入れ体制整備が重要  
外国人の増加に比例して  
患者対応の重要性も増加

## 背景・事業趣旨

- 令和元年までの直近5年で来阪外客数は、約1.7倍に増えており、令和元年の訪日外客数は、約1,231万人（速報値）【大阪府都市魅力創造局企画・観光課HPより】
- 府内病院における外国人患者受入れ数：約22,000名（H30）、約15,000名（H29）【平成30年度、令和元年度大阪府実態調査より】
- 令和元年4月から特定技能制度創設、令和3年度開催予定の東京オリンピック、令和7年度に大阪・関西万博開催予定。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、外国人の入国数は減少しているが、今後さらなる入国規制緩和や、国際的な往来の再開を行っていくことが想定されるため、外国人の増加が見込まれる。

## 主な課題・取り組み

- 1. 府全体での受入れ体制の構築**  
関係各部署、関係団体等と分野横断的な連携体制の構築及び拠点医療機関間の連携体制の構築
- 2. 医療機関の受入れ体制実態把握**  
外国人患者を受け入れる医療機関の情報をとりまとめたリストの更新
- 3. 情報発信**  
府内医療機関、外国人等に向け最新医療情報の発信
- 4. 医療機関への支援**  
①言語・コミュニケーション支援 ②トラブル相談支援 ③新型コロナ対応

## 具体的な対策事業

### 1. 体制構築

地域における外国人医療対策協議会設置等事業  
予算：370千円

- ①-1 地域における外国人医療対策協議会設置・運営事業  
・分野横断的な会議体の運営・開催により外国人患者受入れに向けた連携体制を構築
- ①-2 拠点・地域拠点医療機関連絡調整会議設置・運営  
・府内で選出された外国人患者受入れの拠点となる医療機関が一堂に会し、外国人患者受入れに向けた情報共有や意見交換を行うことで連携強化

### 2. 実態把握

外国人患者受入れ体制実態調査事業  
予算：902千円

府内の外国人患者受入れ可能な医療機関に関する情報を調査しとりまとめ、厚労省が作成する「外国人患者を受け入れる医療機関の情報をとりまとめたリスト」に掲載



### 3. 情報発信

外国人医療体制情報発信事業  
予算：1,093千円

外国人が不慮の怪我や病気の際に、府内医療機関に円滑に受診できるようにするため、府内の医療情報等の発信が重要。また、医療機関等に対し、外国人患者受入れに役立つ情報の発信をすることにより、医療機関の外国人患者受入れ支援を行う必要がある。そのため、外国人向け医療情報サイト及び医療機関・薬局向け外国人患者受入れ支援サイトの充実を図る。

### 4. 医療機関への支援

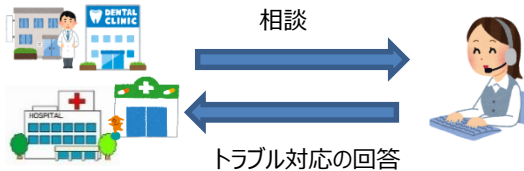
①多言語遠隔医療通訳コールセンター設置・運営事業  
予算：8,758千円

言語・コミュニケーショントラブル（通訳）を支援  
依頼



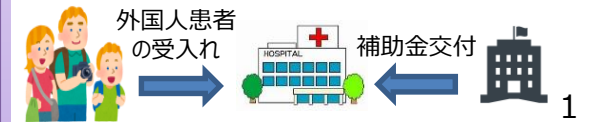
②外国人患者受入れワンストップ相談窓口設置・運営事業  
予算：6,000千円

外国人患者受入れに関するトラブル相談支援



③新型コロナウイルス感染症の医療提供体制の整備事業  
予算：320,176千円

外国人患者受入れ拠点・地域拠点医療機関のうち、新型コロナウイルス感染症患者等を受け入れる医療機関等に対して外国人患者を受け入れに必要な費用を補助。



# 1.①地域における外国人医療対策協議会設置等事業【継続】370千円

## ①-1 地域における外国人医療対策協議会設置・運営事業

### ○大阪府外国人医療対策会議

行政(医療、消防(救急)、観光、多文化共生等の部局)や多分野の関係団体からなる会議等を設置・開催し、情報共有や意見交換を通じて連携の強化を図るとともに、外国人患者受入れ体制における課題の整理及び課題に対する対応方針を検討する。

【委員構成】14名予定

【開催回数】年2回予定

## ①-2 拠点・地域拠点医療機関連絡調整会議設置・運営事業

### ○大阪府外国人患者受入れ拠点・地域拠点医療機関連絡調整会議

府内で選出された外国人患者受入れの拠点となる医療機関が一堂に会し、外国人患者受入れに向けた情報共有や意見交換を行うことで連携強化を図るとともに、現場の医療機関が抱える課題を抽出、大阪府外国人医療対策会議の基礎資料とする。

【構成メンバー】31病院予定（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）

### 【令和3年度の開催スケジュール（予定）】

大阪府外国人  
医療対策会議

6月下旬頃開催（予定）

10月頃開催（予定）

大阪府外国人  
患者受入れ拠点・  
地域拠点医療機  
関連絡調整会議

6月上旬開催（予定）

## 2. 外国人患者受入れ体制実態調査事業【継続】 902千円

### 【調査目的】

厚生労働省は、各都道府県において、「外国人患者を受け入れる医療機関の情報をとりまとめたリスト（以下、厚労省リスト）」を定期的に更新し、公開することとしている。

医療機関情報システムにて「外国人患者受入れ可能な医療機関」となっている医療機関に対し、厚労省リストへの掲載の可否を問うとともに、厚労省リストへの掲載を可とした医療機関に対し、外国人患者受入れに関する詳細な情報を調査し、情報発信することで、外国人患者が円滑に医療を受けられる体制を整備する。

また、外国人が適切な医療機関を受診することで、その他の医療機関へ外国人患者が受診することを防ぐ。

### 【調査内容】

- ・厚労省リストへの掲載の可否  
（以下は、厚労省リストへの掲載可とした医療機関にのみ回答いただく項目）
- ・対応診療科と対応外国語
- ・利用可能なクレジットカードやキャッシュレスサービスの種類
- ・JMIP/JIHを取得しているか
- ・外国人患者対応の専門部署を有しているか、有している場合、その対応言語や対応可能日時
- ・外国人向け医療コーディネーター、医療通訳者を配置しているか、配置している場合、その対応言語や対応可能日時
- ・遠隔医療通訳を導入しているか、導入している場合、その対応言語や対応可能日時

### 【スケジュール（予定）】

◆令和3年1月中旬  
医療機関情報システム  
悉皆調査 調査票配布

◆令和3年3月上旬  
医療機関情報システム  
悉皆調査〆切

◆令和3年4月下旬頃  
厚労省リスト掲載可否  
等に関する調査票配布

◆令和3年5月中旬頃  
厚労省リスト掲載可否  
等に関する調査〆切

◆令和3年6月以降  
厚労省・JNTOのHPにて  
厚労省リスト公表

### 3. 外国人医療体制情報発信事業【新規】1,093千円

#### 事業趣旨

今後、東京オリパラ、IR・万博開催に伴い、多くの外国人が来阪されることが想定され、府内の医療機関を受診する機会が増えることが想定される。外国人患者を円滑に医療機関に繋げるためには、外国人患者を受け入れ可能な医療機関の情報の発信が重要であり、常に最新の情報を掲載することが重要。また、多くの国や地域から外国人が訪れることから、多言語での情報発信が必要。

また、医療機関に対し、外国人患者受入れに役立つ情報の発信をすることにより、医療機関の外国人患者受入れの一助となるようにする。

#### 更新内容

##### ○おおさかメディカルネット for Foreigners

- ・新型コロナウイルス感染症に関する注意喚起・お知らせ
- ・「2.外国人患者受入れ体制実態調査事業」にて調査した内容の掲載
- ・更新した内容の多言語化

##### ○医療機関向け情報サイト「おおさかメディカルネット」

- ・府や国等が実施する各種支援メニュー、外国人患者対応マニュアル、多言語問診票等の役立つ情報の時点更新

#### ■参考～令和2年度アクセス数（令和3年1月末まで）

##### ○おおさかメディカルネット for Foreigners

- ・総ページビュー数：47,813アクセス
- ・「休日夜間診療所一覧」、「大阪府内保健所等一覧」の順で閲覧が多い

##### ○医療機関向け情報サイト「おおさかメディカルネット」

- ・総ページビュー数：11,183アクセス
- ・「多言語問診票」、「外国人患者対応等各種マニュアル」の順で閲覧が多い



# 4. ①多言語医療通訳コールセンター設置事業【継続】8,758千円

## 事業概要

外国人患者受入の際のトラブルのうち、36%が言語、コミュニケーションの問題としている。（令和元年度大阪府実態調査）そこで、外国人患者の即時対応が求められる医療機関、調剤薬局に対し、通信機器、映像やシステム等を用いた医療機関の外国人患者受入を支援する。

**対象病院**

大阪府内の全医療機関・薬局  
※薬局は調剤業務における対応に限る

**対応言語**

英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・タイ語

**実施方法**

24時間

**実施内容**

診療場面等、必要に応じて専用回線に電話し（通話料は医療機関・薬局負担）患者との間で通話での医療通訳

## スキーム図

大阪府内  
全医療機関・薬局  
※薬局は調剤業務における対応に限る



通訳依頼

利用ツール



様々なシーン、ニーズに合わせた通訳が可能  
（固定電話、携帯電話、スマートフォン、タブレット等）

利用シーン



窓口・会計

医療機関の診療

電話受付

通訳

通訳センター

英語・中国語・韓国語  
ポルトガル語・スペイン語・  
ベトナム語・タイ語

■ 参考～令和2年度利用実績  
（令和3年1月末まで）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計
24件	20件	40件	54件	23件	21件	26件	26件	30件	16件	280件

# 4. ②外国人受入れワンストップ相談窓口設置事業【継続】6,000千円

## 事業概要

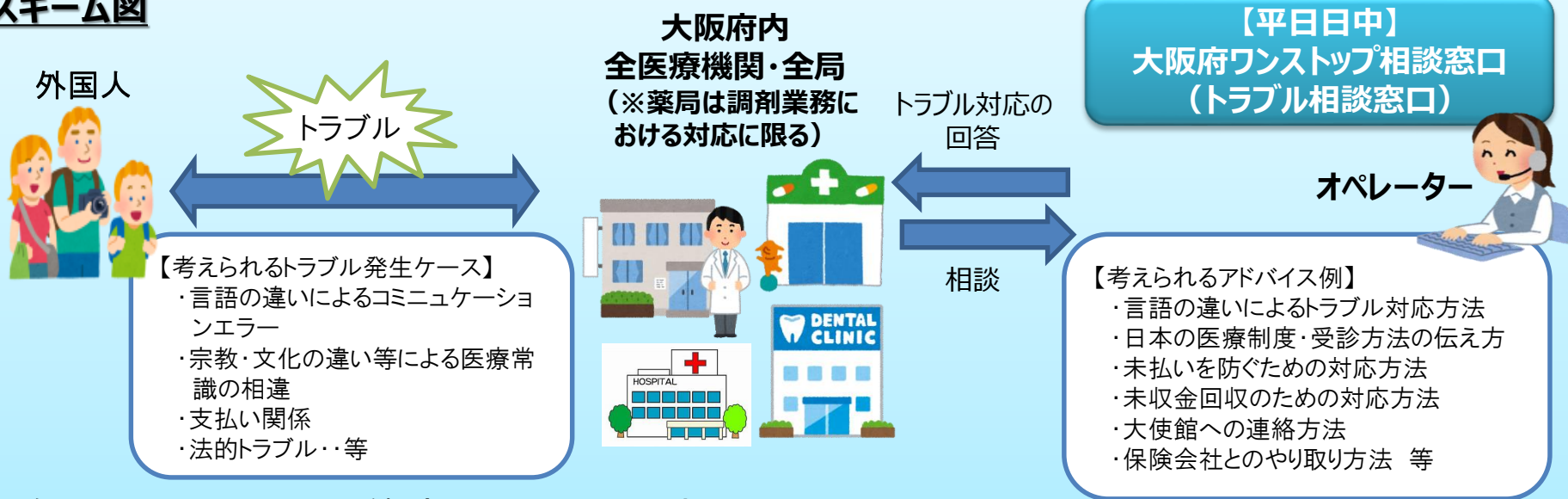
外国人患者受入に伴う、コミュニケーション・文化の違いによるトラブル、医療費未払い、未収金回収の方法といった金銭トラブル、法的トラブル、保険会社への請求方法等の相談も含めたトラブル相談窓口を設置。

**対象病院** 大阪府内全医療機関・薬局  
※薬局は調剤業務における対応に限る

**実施方法** 平日日中9時～17時  
※平日夜間、土日祝は厚生労働省が全国一律実施

**実施内容** 診療場面等、必要に応じて専用回線に電話し(通話料は医療機関負担)医療機関との間で通話でのトラブル相談窓口を実施。厚生労働省が実施する夜間休日窓口とのサービスの連続性を考慮し、同等程度のサービスを実施

## スキーム図



### ■ 参考～令和2年度利用実績 (令和3年1月末まで)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計
2件	6件	1件	0件	1件	2件	4件	1件	1件	1件	19件

## 4. ③新型コロナウイルス感染症の医療提供体制の整備【一部新規】 320,176千円

### 事業概要

外国人の新型コロナウイルス感染症患者等を受入れる医療機関等が外国人患者の受入れに必要な費用を支援する。

#### 【設備整備事業】

外国人の新型コロナウイルス感染症患者等を受け入れるため、医療機関が多言語対応の掲示板等を整備する場合に補助。

- 対象経費：デジタルサイネージやiPad等多言語の看板や電光掲示板等
- 対象医療機関：新型コロナウイルス感染症患者の受入れを行う医療機関かつ外国人患者受入れ拠点・地域拠点医療機関(選出予定含)である医療機関
- 上限額：感染症指定医療機関 1,512千円/1医療機関  
その他の医療機関 1,083千円/1医療機関
- 令和2年度補助実績：9医療機関

#### 【体制確保事業】

外国人患者の受入れにあたり必要な、外国人特有の課題に対応した入院治療が可能な体制の整備、感染拡大防止対策や診療体制確保等に要する経費(従前から勤務している者及び通常の医療の提供を行う者に係る人件費は除く。)を補助。

- 対象経費：医療通訳のできる職員等の配置、外国人患者とのやりとりに用いる資料の多言語作成等
- 対象医療機関：新型コロナウイルス感染症患者等入院医療機関かつ外国人患者受入れ拠点・地域拠点医療機関(選出予定含)である医療機関
- 上限額：上限10,000千円/1医療機関