

○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4年4月から令和5年2月までの利用実績件数は18件であった。【病院14件、診療所1件、薬局0件、府民3件】

10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。【大阪市医療圏12件、泉州医療圏2件、堺市医療圏1件、不明3件】

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

- 新型コロナウイルス感染症の影響による入国規制により、訪日外国人数が大幅に減少しているため、実績評価は困難な状況。
令和4年10月から入国制限が緩和され、11月以降の入電件数は増加傾向。

（2）年度別利用実績

		令和元年度（5ヶ月）	令和2年度	令和3年度	令和4年度（11ヶ月）
相談件数（利用医療機関数）		21件（18医療機関）	19件（15医療機関）	12件（10医療機関）	18件（10医療機関）
相談内容	医療機関案内	6件	4件	1件	3件
	支払いサポート	5件	9件	4件	4件
	院外機関手続き説明	2件	3件	3件	6件
	重篤案件対応の情報提供	1件	1件	0件	0件
	状況の把握・情報整理	7件	2件	4件	5件

※令和元年度は事業開始初年度のため11月～3月実績

(3) 主な相談事例

【支払いサポート】

ベトナム人女性が居所で出産し当院に救急搬送され入院。母子ともにコロナ陽性。母子ともに隔離病棟入院中である。

医師の判断では、母親の患者は退院予定だが、子は継続入院の予定である。患者本人の身元が不明（身分証明を一切所持していない、身寄りにはパートナーだけでパートナーとも連絡がつかない、大使館にも電話したが不通）であり、入院治療費の支払いに不安があり相談したい。

<対応内容>

コロナ治療費は住所不定の外国人でも公費負担となる。その他費用は関係者と相談するしかないため、府の多言語遠隔医療通訳サービスを使って本人から必要情報を聞き出す事を提案。就労ビザでの入国なら雇用主にも管理責任があるので就業先に連絡を取るように、また救急搬送であれば消防が住所を把握していると思われるため、確認するよう提案。在大阪ベトナム総領事館の国民保護のホットラインを紹介。

【院外機関手続き説明】

入院中の外国人患者を医療搬送で帰国させることになったが、保険未加入なので、どのように対応したらよいか。

<対応内容>

帰国搬送については、まず国際医療搬送業者に患者の症状や状態を具体的に伝え、その方法、費用について相談するよう提案。保険未加入のため、通常、業者に相談するにあたっては事前入金が必要となることから、搬送業者におおよその必要金額を確認次第、国内の親族、友人、雇用主との相談すること、国内に身寄りがない場合は、母国の家族などに相談するよう提案。

【状況の把握・情報整理】

日本在住の外国人（レシピエント）が腎臓移植を受ける予定。ドナーである、母国の母の来日の際、保険に加入できるのか、在留資格は医療滞在で問題ないのか。この患者の理解ではドナーは医療滞在ビザで入国予定とのことだが、その認識で正しいか。なお、ドナーと母の情報も曖昧で、もしかしたら入国済みの可能性もある。その場合、延長が必要になるが、手続きについてはどうすればよいか。

<対応内容>

ドナーに関しては短期滞在ビザでの入国（在留資格は「短期滞在」）もしくは医療滞在ビザ（在留資格は「特定活動」のうち「医療滞在」）で問題ないと思われる。入国後に滞在期間を延長されるようであれば入国者から出入国在留管理庁に相談が必要。移植の医療費に関してはレシピエントの負担となるため、提供者（ドナー）の医療費もレシピエントの保険でまかなわれる。なお、医療滞在ビザで入国した外国人は日本で健康保険に加入できない。もしもドナーの臓器が移植に適合しなくて手術できなかった場合の費用は自己負担になってしまうが、その際の費用についてはドナー側の負担になるので前もってインフォームドコンセントを取り付け、医療費を予め開示しデポジットをするなど、未払い防止に務めるように提案。

○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4年4月から令和5年2月までの利用実績件数は602件であった。【病院591件、診療所11件、薬局0件】

32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6割以上を占めた。

【医療圏別利用件数：大阪市221件、泉州169件、南河内139件、豊能48件、北河内19件、堺市5件、中河内1件、三島0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	合計
英語	8	7	4	6	8	3	3	15	9	9	10	82
中国語	9	21	6	11	20	24	11	23	16	21	27	189
韓国語	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	10	15
ポルトガル語	1	1	0	1	0	3	0	1	1	0	0	8
スペイン語	0	0	0	1	2	1	3	2	0	4	1	14
ベトナム語	13	16	32	22	15	29	37	20	27	36	23	270
タイ語	13	7	0	0	0	0	0	2	0	1	1	24
合計	44	52	44	41	45	60	57	63	53	71	72	602

※ 入国制限等がある中でも利用実績は増加傾向。

(2) 年度別利用実績

		令和元年度（10か月）	令和2年度	令和3年度	令和4年度（11か月）
相談件数（利用医療機関数）		530件（62医療機関）	321件（28医療機関）	561件（39医療機関）	602件（32医療機関）
利用医療機関数	豊能医療圏	29件（5医療機関）	26件（4医療機関）	27件（7医療機関）	48件（4医療機関）
	三島医療圏	3件（2医療機関）	5件（1医療機関）	6件（1医療機関）	0件（0医療機関）
	北河内医療圏	56件（9医療機関）	42件（3医療機関）	12件（5医療機関）	19件（3医療機関）
	中河内医療圏	26件（4医療機関）	1件（1医療機関）	2件（2医療機関）	1件（1医療機関）
	南河内医療圏	6件（3医療機関）	11件（3医療機関）	217件（3医療機関）	139件（4医療機関）
	堺市医療圏	31件（6医療機関）	13件（4医療機関）	17件（5医療機関）	5件（3医療機関）
	泉州医療圏	148件（4医療機関）	138件（2医療機関）	110件（7医療機関）	169件（4医療機関）
	大阪市医療圏	231件（29医療機関）	85件（10医療機関）	170件（9医療機関）	221件（13医療機関）