

○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)