



大阪府来阪外国人患者受入れ体制整備

～調査実態を踏まえた取組みの推進～

2019年4月24日

第3回訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するワーキンググループ

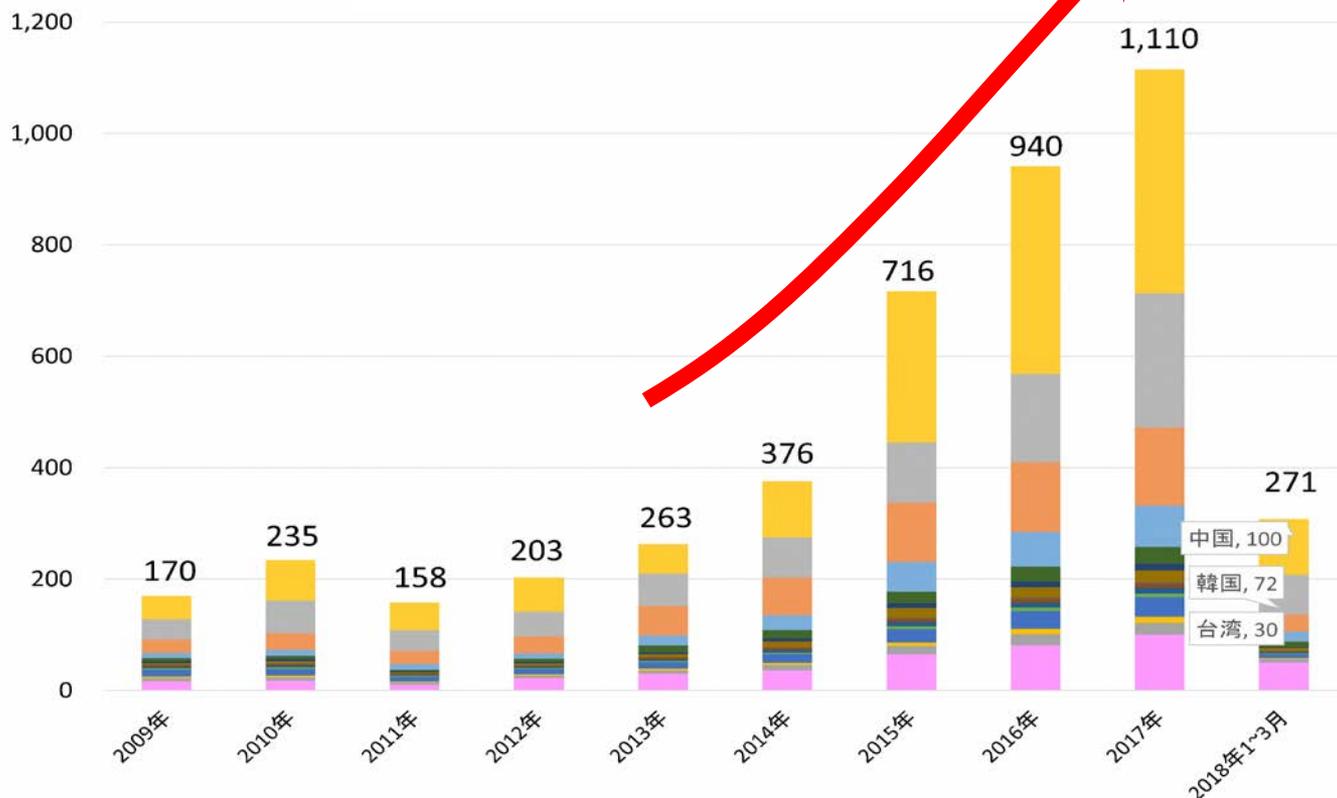
Contents

- 1. インバウンドの増加**
- 2. 実態調査**
- 3. 今後の主な取組み**
- 4. 推進体制**
- 5. 今後の課題**

1. インバウンドの増加

訪日外国人が増加する中、直近5年で来阪外国人は約4倍増
今後、大規模な国際的イベントを控え、さらに拡大見込み

来阪外国人数の推移（万人）



JNTO「訪日外客数」、観光庁「訪日外国人消費動向調査」をもとに推計。



2019年 - 2025年

2. 大阪府来阪外国人患者受入れ実態調査①内容

国の病院向け全国調査にあわせて、府独自調査を実施し、府の実情把握
調査対象：全病院(519)、診療所(抽出100)、宿泊施設(590)

(1) アンケート調査

(上段：回収件数 下段：回収率)

	病院調査	【府独自調査】 診療所調査	【府独自調査】 宿泊施設調査
①【国全国調査】医療機関における受入体制に関する調査	379件 (73.0%)	54件 (54.0%)	—
②【国全国調査】外国人患者の受入に関する調査	317件 (61.1%)	44件 (44.0%)	—
③【国全国調査】周産期医療に係る外国人患者受入れの現状に関する調査	23件 (100%)	—	—
④【大阪府独自調査】外国人受入れ実態調査(年間受入実績等)	365件 (70.3%)	50件 (50%)	—
⑤【大阪府独自調査】宿泊施設の外国人患者に関する対応状況等の調査	—	—	229件 (38.8%)

(2) 【大阪府独自調査】ヒアリング調査

大阪府内の病院5施設、診療所2施設、宿泊施設2施設、旅行会社2施設の合計11施設に対してヒアリングを実施

(3) 【大阪府独自調査】多言語医療ツール市場サービス調査

医療機関が外国人患者を受け入れる際に、最も課題となっている言語・コミュニケーション問題について支援するため、市場にある多言語ツールサービス情報を収集しユーザー毎に整理

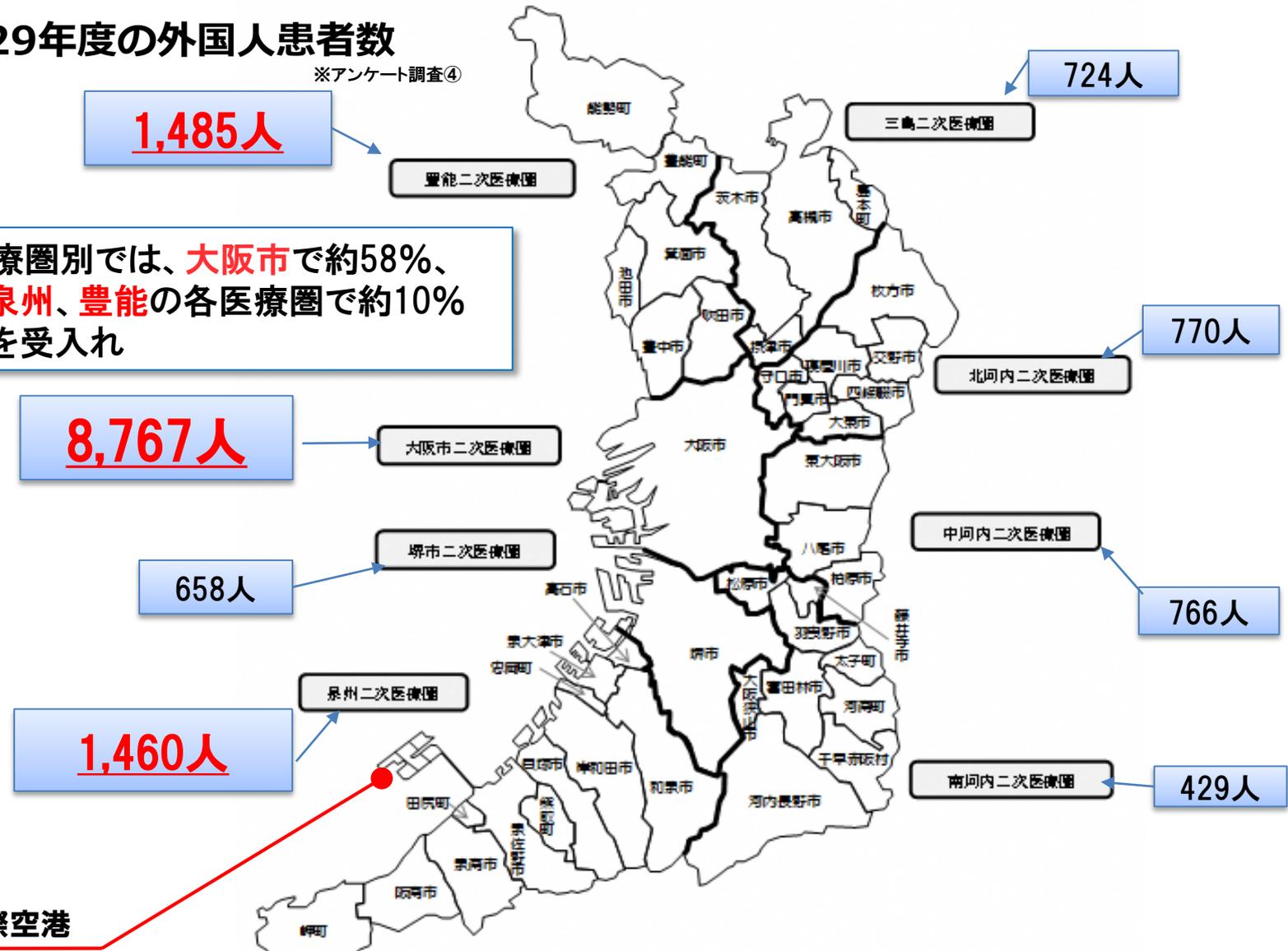
2. 大阪府来阪外国人患者受入れ実態調査②結果概要:年間患者数

・府内全病院519件で回答があった365病院の内、平成29年度中に外国人患者を受け入れた病院は219病院、のべ15,059人受け入れ

平成29年度の外国人患者数

※アンケート調査④

二次医療圏別では、**大阪市**で約58%、次いで**泉州**、**豊能**の各医療圏で約10%の患者を受け入れ



関西国際空港

3. 今後の主な取組み ① 拠点医療機関

外国人患者の増加に適切に対応できるよう

府内医療機関における機能・役割分担を整理

大阪府外国人患者受入拠点医療機関・地域拠点医療機関の選定

外国人患者の地域毎の動勢、拠点的機能を担うために受入実績、環境整備状況を考慮

大阪府外国人患者受入拠点医療機関

- ・重症例対応
- ・受入実績を考慮し、府内を北部、中部、南部の3地区に分け、5機関程度選定
- ・選定要件:重症例を受け入れ可能な二次以上の救急医療機関でありかつJMIP認証医療機関

大阪府外国人患者受入地域拠点医療機関

- ・軽症例対応
- ・府内で15機関程度、二次医療圏に1機関以上
- ・選定要件:①多言語対応が可能であること
②以下のいずれかを満たすこと
平成29年度外国人患者診療実績がのべ人100人以上
JMIP認証を受けた医療機関
厚生労働省「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」実施医療機関

救急告示医療機関等の府内医療機関



※選定要件については、今後も外国人医療対策会議を通じて検討、更新予定

3. 今後の主な取組み ② 医療機関支援(1)

個別の医療機関で解決するには 負担が大きい課題への対応策をサポート



外国人患者を受け入れた際のトラブル

- ・「**言語・コミュニケーション**」が最も多く、
特に「**受付時**」にトラブルが最も多い

※アンケート調査④

- ・対応言語は、**中国語**38.8%、**英語**34%、
韓国・朝鮮語7.4%の順

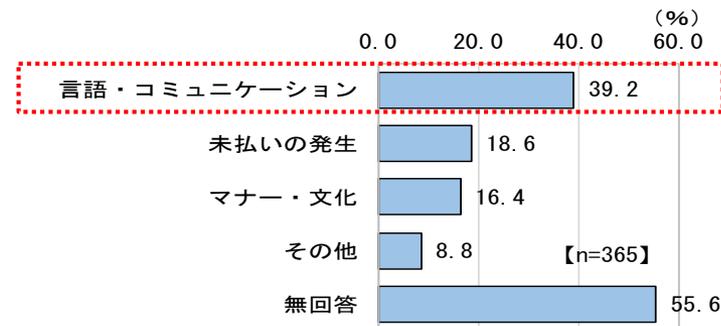
※アンケート調査④

- ・医療コーディネータ(2.6%)、医療通訳(6.1%)、
電話通訳(5.8%)を導入している医療機関は、**非常に少ない**

※アンケート調査①

- ・「**未払いの発生**」も多く、2018年10月の未収金は、のべ46人の患者で、計約600万円

※アンケート調査②



大阪府多言語医療コールセンターの設置

- ・24時間、**5言語(中、英、韓、西、葡)**対応
- ・救急告示病院(約300)、措置入院患者受入病院(20)を対象

医療機関向けトラブル相談窓口の設置

- ・厚生労働省全国一律の窓口(休日、夜間)とあわせて24時間対応が可能となるサービス
確保のための**平日日中の窓口**。困難案件は、スタッフが直接支援(件数制限)

3. 今後の主な取組み ② 医療機関支援(2)

大阪府の外国人医療体制の要となる拠点医療機関・地域拠点医療機関への支援を実施

外国人患者受入れ環境の整備状況

- ・外国人患者の受入について、二次医療圏別では、**大阪市医療圏で約58%と半数を占める** ※アンケート調査④
- ・院内案内図、表示の多言語化は9.8%、マニュアル整備15%と**外国人患者受入れに向けた環境整備はまだ進んでいない** ※アンケート調査①



大阪市内で外国人患者受入れ医療機関認証制度(JMIP)の受審費用を補助

- ・特に外国人患者の集中する大阪市内で、JMIP取得支援を実施
- ・取得医療機関を拠点医療機関、地域拠点医療機関として選定

地域拠点医療機関の環境整備を補助

- ・拠点医療機関の院内案内図・表示の多言語化や指差しツール作成等マニュアル整備に係る費用を補助

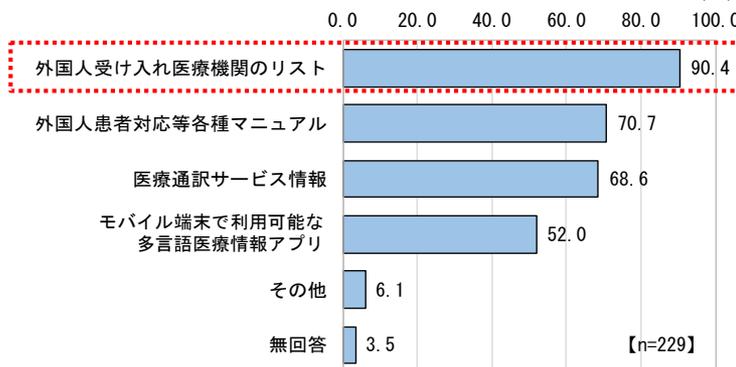
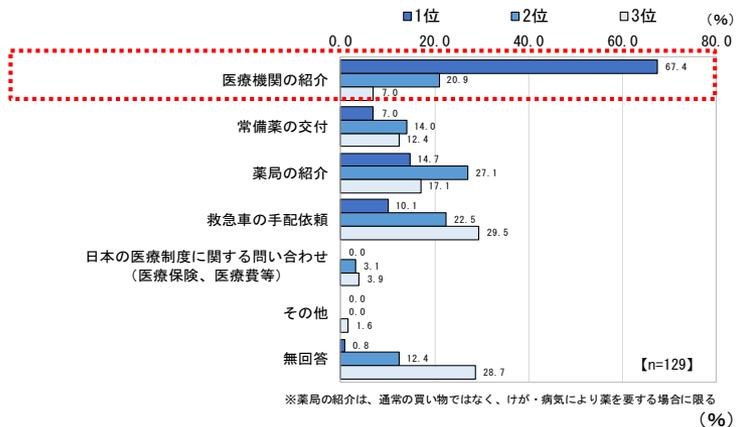
3. 今後の主な取組み ③ 医療情報提供

宿泊施設を通じてくみ取った外国人旅行者が求める情報を、外国人が利用しやすい形態で提供



宿泊施設調査

- 外国人宿泊者からの医療情報に関する問い合わせを受けた宿泊施設は約56%
- 内容は「医療機関の紹介」が最も多い ※アンケート調査⑤
- 充実を期待する情報は、「外国人患者受入医療機関リスト」が最も多い ※アンケート調査⑤



大阪府独自の外国人向け医療情報提供

- 5言語(中、英、韓、西、葡)対応
- 提供情報・府内の外国人受入医療機関リスト
 - 府内の休日夜間診療所・多言語生活情報
 - 多言語医療通訳アプリ等
- 各種サービス紹介
- 緊急時対応

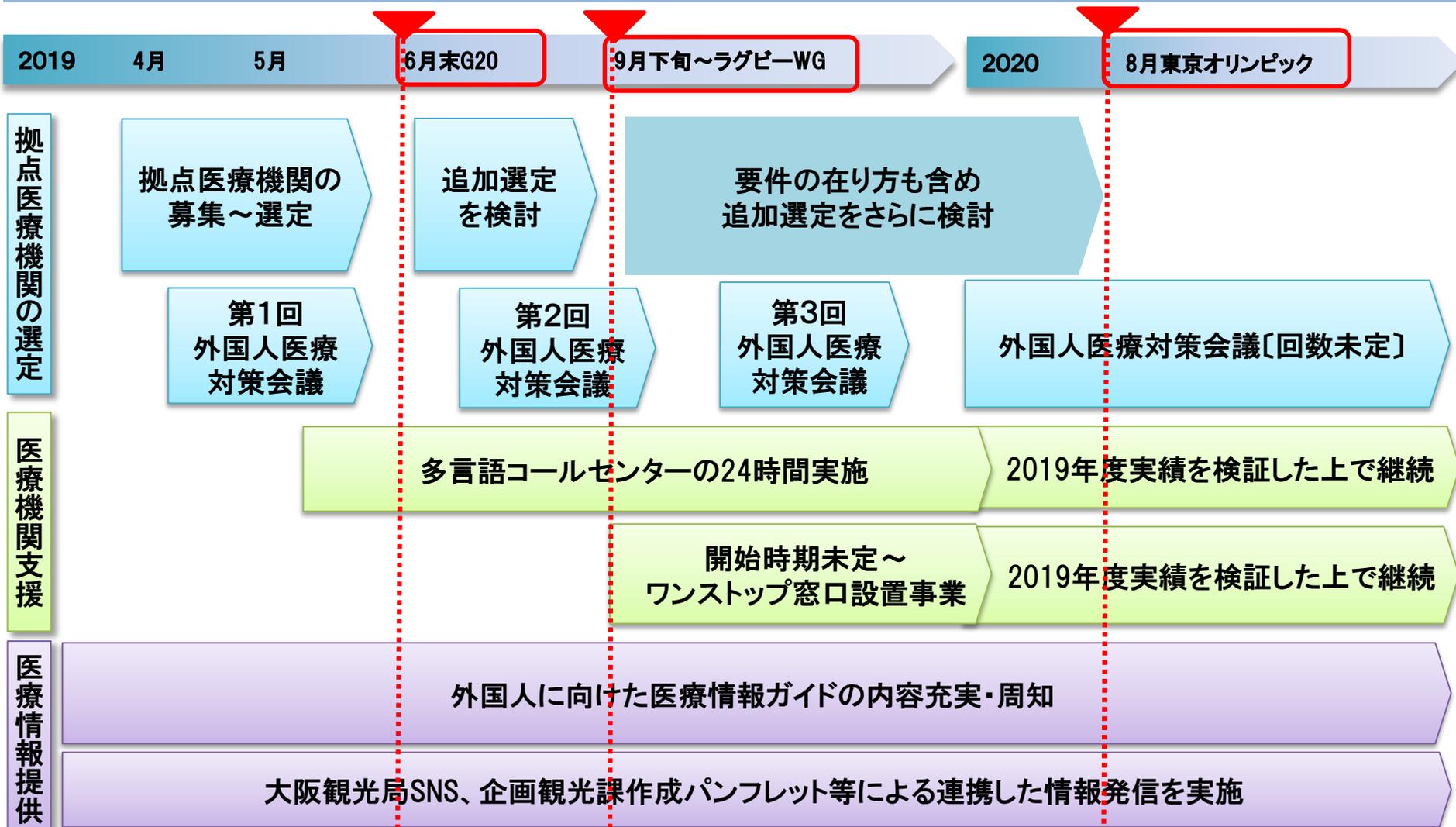
おおさかメディカルネット for Foreigners

Please choose your preferred language.
表示したい言語を選択してください。

English Osaka Medical Net for Foreigners	中国語简体字 面向外国人的大阪医疗网
中国語繁体字 針對外國人的大阪醫療網	한국어 오사카 메디칼 넷 for Foreigners
Español Osaka Medical Net para extranjeros	Português Rede Médica de Osaka para Estrangeiros

3. 今後の主な取組み ④ スケジュール

2019年6月末のG20開催までに拠点医療機関候補の選定、多言語コールセンター事業スタート等、外国人受入れ体制のベースを構築



2021年以降は、2024年IR誘致、2025年の大阪万博に向け体制構築の第二フェーズとし、今までの取組状況、外国人患者受入の推移を検証した上で体制構築への取組みを検討する。

4. 推進体制

より幅広い関係者の参画による分野横断的な協議により、
取組みをレベルアップ

2019年度、厚生労働省モデル事業の一環として設置した大阪府来阪外国人患者受入体制整備検討会を母体に、**大阪府外国人医療対策会議**を設置



5. 今後の課題

- ・外国人受入れ環境整備への助言も含めた相談窓口の設置
- ・医療費の未収金発生に対する防止策、対応策

- ・外国人患者の受入れ環境を整備していくために、院内文書多言語化の内容チェックや、整備すべきツール、人員配置の在り方など、相談できる窓口が欲しいとの意見

※外国人患者受入れの拠点的な医療機関選定への個別相談医療機関からの複数意見

- ・大阪府内の医療費の「未払いの発生」は、2018年10月に、のべ46人の患者で、計約600万円発生

※アンケート調査④

- ・外国人患者を受け入れた際のトラブルで2番目に多いのが「未払いの発生」
→未払い発生防止及び発生後の対応策も含めた取り組みが必要



・国・都道府県毎に設置予定のワンストップ窓口は、トラブル相談のみならず、環境整備への助言も含めたコンサル機能が求められている

- ・医療費未払いの発生は、今後もインバウンド増に伴いリスク拡大⇒相談窓口に対応機能を備えられるか課題