

# 2023年度 活動報告

## 理事長からのメッセージ

新型コロナの影響から脱した感がある2023年度は、円安も重なり、外国人観光客は前年に比較して激増しました。その分、AMDA国際医療情報センターの業務も増えました。少子高齢化が続く日本の労働力の低下を外国人で補おうという日本政府の方針もあり、今後も在留外国人の数は就労できる世代を中心に増えるでしょう。外国人の医療問題はすでに定住している人たちの高齢化、外国人の出産率の高さ、実習や研修を終えた人たちが家族を呼び寄せて居住することが認められることが多くなり、「生まれたときから介護まで」あらゆる場面で日本語が理解できない人たちへの対応を考えねばならないようになったと実感します。これに伴い、今後もセンターに寄せられる相談は外国人の側からも日本の医療従事者の側からも多くなることでしょう。それに応えることがセンターの使命と考えます。

幸いなことに2023年度、センターは新たにさまざまな能力と経験を持った方々を正会員、理事として迎えることができました。センターの事業に伴う財政的問題も含め、皆で力を合わせて2024年度の事業計画をやり遂げましょう。

理事長 小林 米幸

## 活動概要

日本では新型コロナウイルス感染症が2023年5月に5類感染症となり、渡航者の水際対策が撤廃されました。これにより旅行者はもちろんのこと、新たに日本に長期滞在する外国籍の方も増加しています。こうした方々からの相談のなかには、日本の医療制度や医療機関の受診のしかたに慣れていないことにより受診がうまくいっていない様子が伺えます。

AMDA国際医療情報センター（以下、センター）では、日本に居住・滞在する外国人が言葉の問題で受診する機会を失うことのないように、相談者の症状や状況に応じた医療機関を案内しています。案内させていただく医療機関には、外国語でのコミュニケーション手段（医師ご自身が外国語を話せる、通訳できるスタッフがいる、通訳機器を利用する等）をあらかじめ備えているかどうか確認させていただいています。相談者の症状や状況を確認するのに、センターでは多言語で電話を受けていますが、案内先の医療機関では必ずしもその方の言語が通じるとは限らないため、日本語または英語を話すことができるか、日本語を助けてくれる人がだれかいないかについて相談者にお聞きしています。あるいは翻訳機使用により外国人の受診を受入れている医療機関を探したり、本人が持参する翻訳機での受診を受入れてくださるかを医療機関に確認したりといったことも行っています。

この医療機関案内がセンターの活動の中心ですが、前述のように受診がうまくいっていないケースでは、日本での受診のしかたについて説明することもあります。言葉の問題だけではなく制度や習慣の違いによって受診がうまくいかないこともあるため、それを解きほぐし、相談者と医療機関の橋渡しをすることがこれからもますます必要になってくるのではないかと考えられます。

# 2023年度の主な活動

## 2023年度 AMDA国際医療情報センターの対応言語

電話相談 10:00～16:00

月	火	水	木	金
英語	英語	英語	英語	英語
韓国語	中国語	スペイン語	中国語	ポルトガル語
フィリピン語	タイ語	ベトナム語		ベトナム語
		(中国語)		

( ) 内は携帯電話による対応

遠隔通訳 10:00～15:00

月	火	水	木	金
英語	英語	英語	英語	英語
韓国語	中国語	スペイン語	中国語	ポルトガル語
フィリピン語	タイ語	ベトナム語		ベトナム語



### アムダ通訳ライン

電話通訳： 46 件  
Zoom通訳： 16 件

英語 32 件  
ポルトガル語 10 件  
中国語 10 件  
ベトナム語 5 件  
フィリピン語 2 件  
スペイン語 1 件  
タイ語 1 件  
韓国語 1 件



### 電話医療相談

1,111 件

日本語 476 件  
英語 400 件  
中国語 855 件  
ポルトガル語 50 件  
スペイン語 48 件  
ベトナム語 29 件  
フィリピン語 12 件  
韓国語 7 件  
タイ語 4 件



### 東京都保健医療情報センター 外国語対応受託

14,405 件

英語 6,408 件  
中国語 4,426 件  
日本語 2,865 件  
スペイン語 300 件  
韓国語 262 件  
タイ語 144 件

外国人が安心して医療を受けられるようにするために

## 外国人に向けた情報発信

ウェブサイト、Facebook、Twitterによる外国人に向けた多言語による医療情報発信

## 医療翻訳

神奈川県大和市 健康福祉課 予防接種(HPV)予診票(8か国語)翻訳受託

## 外部委員会等参加

東京都福祉保健局 外国人患者の医療等に関する協議会

## 職員研修

センター内研修(2024年3月27日)  
相談対応の基本・やさしい日本語

外国人医療に理解を促すために

## NEWS LETTER 発行

2回発行(8月・12月)

## 記事掲載

患者安全推進ジャーナルNo. 72 特集コラム記事掲載  
(2023年6月発行)

## 講師・講演

福山市医師会看護専門学校  
岡山看護助産学校  
岡山朝日医療大学校  
石川県観光戦略推進部国際交流課 外国人住民の生活相談ネットワーク会議  
國學院大学 観光まちづくり学部  
東京都保健医療局医療政策部 令和5年度 医療機関における外国人対応支援 研修

センターの運営方針を定めるために

## 年間スケジュール

理事会 2023年5月  
2023年度事業報告ならびに決算報告(案)承認  
通常総会 2023年6月  
2022年度事業報告ならびに決算報告承認  
2023年度事業計画ならびに予算(案)承認  
理事会 2023年10月  
臨時総会・理事会 2023年11月  
主たる事務所移転、理事の定数変更および定款変更の承認

# センター内研修

2023年度は約4年ぶりに一斉講義の形でのセンター内研修を計画し、1日だけではあったが実施した。内容は2部編成で、第1部は「相談対応編」というタイトルで、コロナ禍以後の相談内容の傾向をふまえた相談対応の全体的な見直しをした。第2部は「やさしい日本語編」というタイトルで、当センターで対応している言語以外の言語を母国語とする相談者に対し日本語で相談を受けるために使用する、いわゆる「やさしい日本語」とはどのようなものかを講義した。日本語初学者にわかりやすい日本語にするにはどうすればいいか、来日して数十年が経過し日本語がとても堪能なベテラン相談員の方に向けた内容にした。

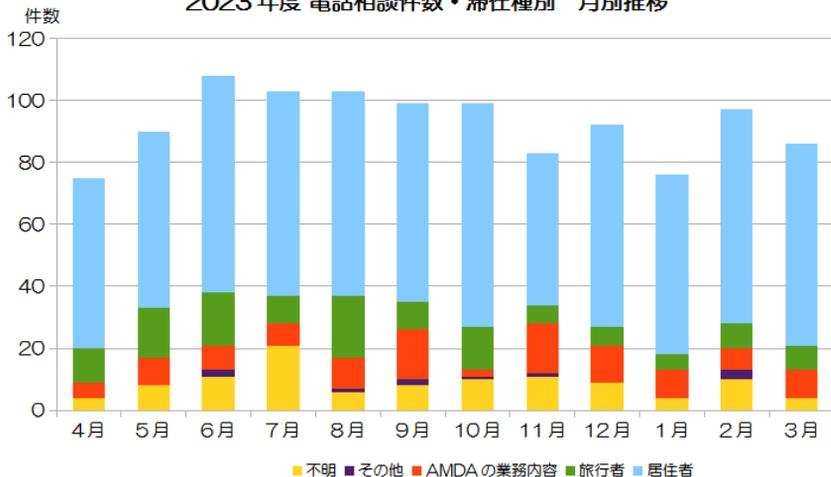
一斉講義の形では職員全員が講義に参加できる訳ではない。そのため講義内容の共有のために今回はインターネット上に資料を保存する場所を設置し、オンデマンドでアクセスできる形にした。

## 2023年度データ

### 電話相談件数・滞在種別

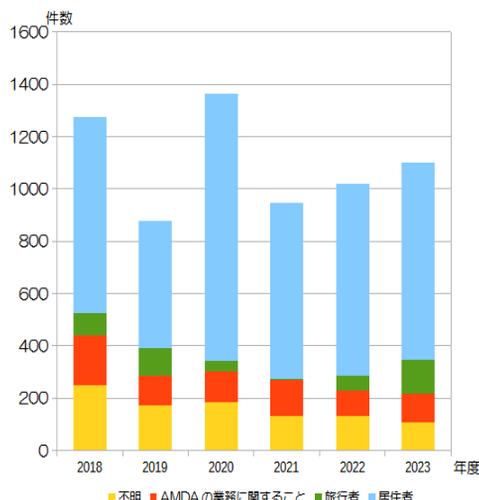
グラフ1)

2023年度 電話相談件数・滞在種別 月別推移



グラフ2)

2018～2023年度 AMDA相談件数・滞在種別の推移



2023年度の相談件数は1,111件であり、昨年比1.08倍である。センターの稼働日が月20日として計算すると、2023年度は月平均約92.5件。1日平均4.6件の相談があった。

2023年度は、前年と比較して旅行者からの相談が増加したことで全体の件数の増加につながっている印象である。一般的に風邪症状での受診者が増加すると考えられる11月～1月の全体の相談件数は減少している（グラフ1）。これと関連して旅行者からの相談件数もそれまでの月と比較して減少しているように見える。このことから、2023年度のAMDAへの相談件数は季節性の疾患の影響よりは旅行者の動向に左右されたのではないかと考えられる。

さらに年次推移を見てみると（グラフ2）、新型コロナウイルス感染症蔓延による渡航制限の影響があった2021年度から、旅行者からの相談の増加により全体の相談件数が伸びていることが伺える。

## 相談者の居住地・国籍

表1)

	都道府県	件数
1	東京都	309
2	神奈川県	130
3	大阪府	127
4	千葉県	86
5	埼玉県	57
6	愛知県	37
7	茨城県	30
8	栃木県	26
9	兵庫県	24
10	京都府	24
	その他	261
	計	1,111

表2)

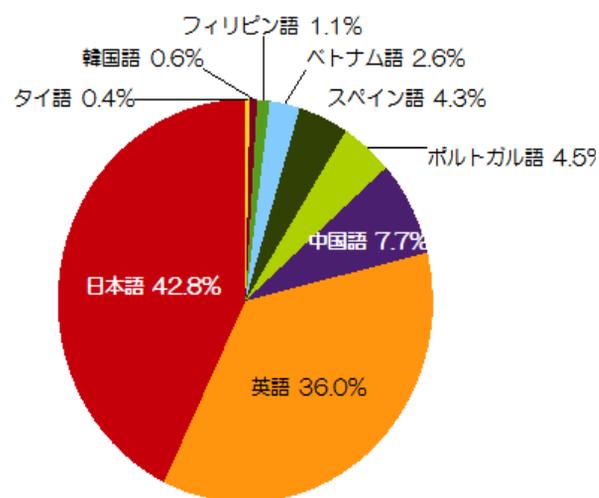
	国籍	件数
1	中国	140
2	日本	125
3	アメリカ	120
4	フィリピン	81
5	ブラジル	72
6	ベトナム	68
7	インド	34
8	ペルー	30
9	イギリス	25
10	ネパール	20
	その他	396
	計	1,111

相談者の居住地あるいは滞在先は首都圏および近郊、中部圏・関西圏の大都市が多い（表1）。表2は相談者の出身地の国籍の内訳である。センターの中国語対応日は週2日のみであるが、中国の方からの相談が最も多い。次いで日本人からの相談が多いが、実際に症状のある方の代理人としてかけている場合と、センターの業務自体についての問合せである場合とがある。3位以下の国籍は、日本に居住している外国人の割合の統計データとほぼ関連しているが、韓国籍の方は日本語を話せる方が多いため、センターの相談者の割合としては少なくなっていると考えられる。

## 相談対応言語と本人の希望言語

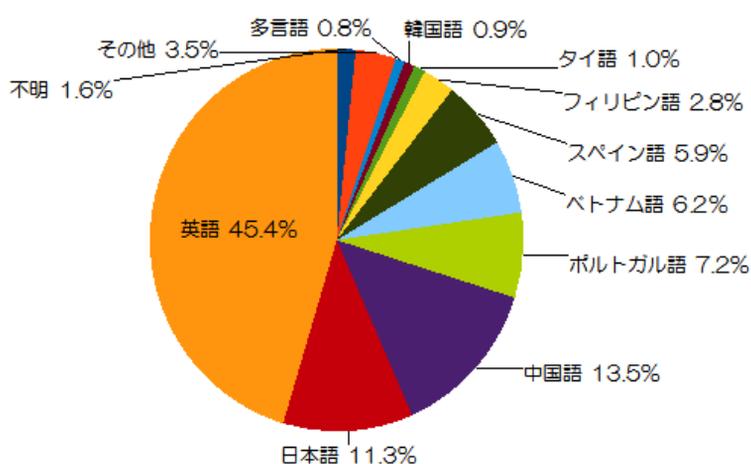
グラフ3)

2023年度 対応言語の内訳



グラフ4)

2023年度 希望言語の内訳



グラフ3はセンターで受けた相談電話にどの言語で対応したかの2023年度の内訳である。相談者が母国語で受診できることは理想だがそれが叶わない場合に、他にどの言語で受診するかを相談者に尋ねており、グラフ2はその内訳である。日本では外国人を受け入れている医療機関であっても、医師が言語ができてその他のスタッフはできないことがあり、予約は日本語で行う必要があることも多い。またある程度日本語ができるが診察は希望言語で受診したいのかなど、相談者の日本語力や相談者が受診を希望する地域の医療事情により案内できる医療機関が異なるため、相談者の母国語以外の言語についても確認する必要がある。

## AMDA非対応の言語の相談

言語	件数
ネパール語	7
フランス語	6
ミャンマー語	5
インドネシア語	4
トルコ語	4
ベンガル語	3
アラビア語	2
ウルドゥー語	2
オランダ語	2
広東語	2
ウクライナ語	1
ウズベク語	1
クメール語	1
タガログ語	1
ドイツ語	1
ブルガリア語	1
合計	43

2023年度は2022年度に比較し、AMDAで対応していない言語についての問合せ数も、件数・言語の種類ともに増加している。

## 英語話者・日本語話者の外国人相談者の国籍

表4) 日本語話者の国籍と、  
表5) 英語話者の国籍は、必ずしも外国語での相談を希望する相談者ばかりではなく、日本語で相談をする外国人もいること、また英語話者であっても英語がその方の第一言語とは限らないということを示そうとしたデータ集計である。日本語話者の中にはベトナム語やスペイン語やポルトガル語などAMDAで対応している言語の話者からの相談もあるが、AMDAで対応している曜日に限られていることが要因と考えられる。

中国籍の方はセンターの中国語対応日が週2日しかないにも関わらず、相談者の国籍の内訳ではトップになっていたが(表2)、日本語で相談している方も相当数いるということが

表4) より分かる。

表4)

日本語話者の国籍	件数	日本語話者の国籍	件数	日本語話者の国籍	件数
日本	119	イギリス	4	ギニア	1
中国	55	オランダ	4	コンゴ	1
ベトナム	39	カメルーン	4	コンゴ民主共和国	1
フィリピン	34	ドイツ	4	シリア	1
ブラジル	27	ウクライナ	3	スイス	1
アメリカ	14	ポリビア	3	スーダン	1
パキスタン	13	ミャンマー	3	ナイジェリア	1
インド	12	香港	3	ブルガリア	1
ネパール	11	イタリア	2	ポルトガル	1
タイ	9	エチオピア	2	モルディブ	1
バングラデシュ	8	ガーナ	2	ロシア	1
ペルー	8	アゼルバイジャン	1	台湾	1
インドネシア	7	アフガニスタン	1	その他	1
スリランカ	6	ウズベキスタン	1	多重国籍	1
トルコ	6	オーストラリア	1	不明	44
フランス	5	カナダ	1	合計	476
韓国	5	カンボジア	1		

表5)

英語話者の国籍	件数	英語話者の国籍	件数	英語話者の国籍	件数
アメリカ	106	イタリア	3	ウガンダ	1
フィリピン	35	ギニア	3	オランダ	1
インド	22	サウジアラビア	3	コンゴ	1
イギリス	21	スリランカ	3	コンゴ共和国	1
カナダ	16	デンマーク	3	シリア	1
フランス	15	ブラジル	3	ジンバブエ	1
ドイツ	14	アイルランド	2	スイス	1
オーストラリア	13	アラブ首長国連邦	2	スロバキア	1
バングラデシュ	10	イエメン	2	セネガル	1
ナイジェリア	9	シンガポール	2	タンザニア	1
ネパール	9	スペイン	2	チュニジア	1
エジプト	6	タイ	2	トリニダード・トバゴ	1
香港	6	ノルウェー	2	ニュージーランド	1
南アフリカ	6	ハンガリー	2	フィンランド	1
インドネシア	5	ポルトガル	2	ベルギー	1
中国	5	韓国	2	ペルー	1
日本	5	アゼルバイジャン	1	ポーランド	1
ジャマイカ	4	アフガニスタン	1	メキシコ	1
パキスタン	4	アルゼンチン	1	多重国籍	1
ロシア	4	イスラエル	1	不明	24
				合計	400

## 相談内容

表6)

相談内容区分	件数
医療機関の情報	602
医療通訳に関すること	273
医療についての心配	78
AMDAの業務に関すること	72
インバウンド・アウトバウンド	16
その他医療に関する相談	45
医療以外の相談	21
相談内容不明	29
合計	1,136

表6)の相談内容を見ると、受診可能な医療機関の情報を案内する内容が602件と最も多くなっている。次に多いのが医療通訳に関することの273件であるが、2023年度の通訳件数は62件であったので、実際の通訳に結びついているのは、問合せ件数のおよそ4分の1程度とみることができる。

表7) 相談内容を診療科で分類した相談件数

診療科	件数	診療科	件数
内科	222	乳腺外科	9
精神科・心療内科	136	形成外科	8
産婦人科	110	神経内科	5
小児科	76	リハビリテーション科	2
整形外科	57	血管外科	2
検査希望	44	アレルギー科	1
皮膚科	44	リウマチ科	1
耳鼻咽喉科	41	救急外来	1
泌尿器科	31	腫瘍科	1
歯科・口腔外科	28	MSW	6
予防接種	21	受付	3
外科	19	院外薬局	1
眼科	19	その他	7
脳神経外科	18	不明	128
肛門科	17	科目なし	85
感染症科	15	合計	1,158

表8)

内科系診療科の内訳	件数
内科	139
消化器内科	37
呼吸器内科	10
腎臓内科	10
糖尿病科	7
甲状腺科	5
循環器内科	4
内分泌科	4
総合診療科	4
血液内科	1
人工透析	1
合計	222

内科系の診療科の相談について、昨年とは集計方法を変更した。相談者が受診を希望する症状は、広く内科に該当するものが222件と一番多い。相談内容により、専門医を受診したほうがよさそうな内容のものは、さらに詳細に聴き取りをしたうえで内科のなかでもより専門性の高いところを受診先として案内することになっている。このため、内科系診療科についてはさらにその内訳を集計している(表8)。内科の次に多いのが精神科・心療内科の相談であること、小児科の相談では割礼の希望に対応してもらえる医療機関の案内を希望する相談が多いことは昨年と同様である。

相談内容	件数
医療機関の情報	482
医療通訳に関すること	165
医療についての心配	57
AMDAの業務に関すること	20
インバウンド・アウトバウンド	1
その他医療に関する相談	30
医療以外の相談	14
相談内容不明	2

相談内容	件数
医療機関の情報	89
インバウンド・アウトバウンド	14
医療通訳に関すること	13
医療についての心配	11
AMDAの業務に関すること	1
その他医療に関する相談	4
医療以外の相談	2
相談内容不明	1

表9)と表10)は居住者からの相談か、旅行者からの相談かで相談内容に違いがあるかを示したものである。居住者からの相談では医療通訳に関することが2番目に多い結果となっており、言葉の問題で外国人が医療機関の受診に困ることがある様子が伺える。旅行者からはインバウンド医療についての問い合わせが多くなっているという結果となった。

## 回答内容

表11)

回答内容カテゴリー	件数
施設案内	651
AMDA業務内容	396
説明・助言	146
その他	21
合計	1,213

回答内容の集計(表11)は相談内容とその区分に類似するが、相談内容に対しどのような案内をしたかを分析することによって、AMDAに寄せられる相談内容の傾向を捉えることができる。

「施設案内」で「ひまわり外国語対応室」を案内していたものや、「AMDA業務案内」のなかに「AMDAの対応言語・曜日の案内」があり、当センターの英語以外の言語で対応できる曜日が限られているためにこのような案内をしていることが分かる。

「説明・助言」では、医療機関で受けた治療に関しての質問や、受診しても良くならないなどの相談があり、自身で医療機関にうまく尋ねることができない様子が伺える。このなかには患者が不十分な日本語力で受診している場合もあれば、日本の医療制度のなかで何をどこまでしてもらえるのか分からずに困っている場合もある。センターとしては、その医療機関で日本語以外の言語が全く通じないのであれば他の医療機関を受診してみることを提案するが、言語上のコミュニケーションが取れている場合は、もう一度受診して相談してみるように案内することもある。

## 通訳件数

表12)

通訳手段	件数
電話	46
Zoom	16
合計	62

表13)

依頼元医療機関種別	件数
クリニック	7
病院	55
合計	62

表14)

通訳言語	件数
英語	32
ポルトガル語	10
中国語	10
ベトナム語	5
フィリピン語	2
スペイン語	1
タイ語	1
韓国語	1
合計	62

2023年度にセンターが実施した通訳件数は62件であった。そのうち電話が46件、Zoomは16件であった（表12）。通訳の依頼元は55件と病院が圧倒的に多く、クリニックは7件であった（表13）。なお、同じ患者の継続受診については受診ごとに1件ずつ計上している。通訳言語の内訳については表14のとおりである。

表15)

通訳場面	件数
診察	33
入院中	19
受付	4
相談	1
その他	2
不明	3
合計	62

表16)

通訳概略（複数回答）	件数
治療に関すること	18
検査に関すること	17
病状に関すること	16
症状に関すること	15
次回の予約	8
医療費・支払いに関すること	6
手術に関すること	4
受診可否について	3
退院に関すること	3
退院後の生活に関すること	3
入院に関すること	3
治療費について	1
その他	4
合計	101

通訳については外来診療だけでなく、入院中の患者についての依頼も多く、ふだんはなんとか日本語や英語でコミュニケーションをとっているが、退院にあたり病状についてや今後の生活についてきちんと理解しているか確認したいため通訳を入れたいという依頼もある。また、本人だけでなく家族に病状説明するもの、それもステージが進んでいて急変時にどのような処置を希望するか、今後の治療や介護をどのようにしていくかという調整についての通訳もあった。このように、通訳内容が重いものについても少なくない数の依頼がある。

英語の通訳では、外国人の患者を受け入れてくださったものの、患者が英語を話していてもそれが患者の母語ではないためアクセントの強い英語に慣れていない日本人には聞き取りにくく、AMDAの通訳を利用することになったというケースもある。

このように通訳に関しては、統計的な数字だけではどのような通訳を行っているのかまでお伝えするのはなかなか難しい。

# AMDA国際医療情報センター 事業計画

## 昨年度事業計画の振り返り

AMDA国際医療情報センター（以下、当センター）では、昨年度は以下の3つを事業計画としました。

- 医療通訳の提供体制について問題点の洗い出し、および改善に向けた方針の策定
- センターの広報活動をかねた、受託事業以外の収入源獲得についての調査・検討
- センター内研修の中・長期計画の策定と実施

以下、それぞれについて振り返りを記載いたします。

### ■ 医療通訳の提供体制について問題点の洗い出し、および改善に向けた方針の策定

現在、日本の医療機関に外国人が受診するときの医療通訳体制は、基本的には医療機関の裁量に任されています。つまり、通訳スタッフを置くのか、通訳会社と契約するのか、タブレットを導入するのか、あるいは通訳サービスは一切導入しないのかは医療機関が選択し、通訳にかかる費用は患者さんに請求してもいいことになっています。

通訳サービスと提携し、医療機関が利用できるようにしている自治体もありますが、実施しているのは大都市を抱える自治体などごく一部です。こうした医療機関あるいは自治体の通訳サービスを利用するかどうかの裁量は、医療機関にあります。患者さんの要望で利用できる形にはなっていません。

このような日本の現状のなか、無料あるいは安価で利用できるいわゆる公共の医療通訳サービスを探していて当センターにたどり着くということがあるようで、医療通訳に関する相談が当センターには多く寄せられます。（表1）は年間の全相談件数に占める医療通訳に関する問合せの割合を示したものです。平均すると相談電話全体の件数の20%強が医療通訳に関する問合せになっています。（表2）は医療通訳に関する問合せに対し、実際にセンターが医療通訳を行った割合を示したものです。問合せがあったうち、実際の通訳につながっているのはおよそ20%くらいということが分かります。

（表1）

年度	全相談件数	医療通訳に関する問合せ	割合
2018	1,087	301	27.7%
2019	876	202	23.1%
2020	1,365	190	13.9%
2021	946	179	18.9%
2022	1,033	259	25.1%
2023	1,111	273	24.6%

（表2）

年度	医療通訳に関する問合せ	通訳件数	割合
2018	301	43	14.3%
2019	202	41	20.3%
2020	190	43	22.6%
2021	179	41	22.9%
2022	259	55	21.2%
2023	273	62	22.7%

現在、当センターでは、医療機関からの依頼に限って遠隔手段による医療通訳を行っています。この体制になったのは2018年に高田馬場オフィスを構えたときです。それ以前は、医療機関からの依頼か患者さんからの依頼かの区別なく、相談電話と同じ番号で即時電話通訳を受けていました。

それを医療機関から依頼のみ受け付ける体制にしたのには、いくつかの理由があります。ひとつは、家族や知人による通訳ではなく医療通訳には専門性が必要という世間の認識が高まり、医療通訳者の認定制度ができたことです。これをうけ、専門的な研鑽を積んだ通訳相談員が医療通訳を行っていることを、センターの医療通訳を利用させていただく医療機関の方に知ってもらうということがありました。ふたつ目には医療機関からの依頼による利用にすることで、日本語に不自由のある患者さんが医療機関を受診するのに通訳を利用することは人としての権利であることについて医療関係者の認識を高め、患者さんに通信費の負担をかけないようにするという、アドボカシーの目的もありました。

ところが遠隔通訳を利用する医療機関側にその体制がそもそも整っていないと、たとえ通訳料金は無料であっても利用してもらいにくいということが分かってきました。その要因を以下に箇条書きで示します。

- 医療機関がクリニックの場合、通常は固定電話回線はひとつしかなく、それを通訳のあいだ塞がれてしまうと業務に支障をきたすため、電話通訳は利用してもらいにくい
- 医療機関が病院の場合、各診察室に外線につながる電話がひかれていないかもしか、電話通訳を利用してもらいにくい
- 医療機関が公立病院の場合、通訳利用のために架電するのに担当部署に申請して許可をもらう必要があるため、電話通訳予約をキャンセルするという事例があった
- Zoomの利用にはメールの送受信が必要になる。医療機関が病院の場合、センターに連絡をする事務担当者と、実際に臨床で通訳を利用する担当者が異なることがあり、通訳利用の連絡調整のために病院側・センター側の双方に手間がかかる
- Zoomの利用にはメールの送受信が必要なため予約での利用が必須であり、当日即時に通訳を利用したいときには不向きである

2018年度から変更した当センターの医療通訳体制ですが、丸5年間経験してきたなかで以上のような課題があることが分かりました。これを踏まえ、今後の当センターの医療通訳体制について再考していく必要があるのではないかと考えます。

## ■ センターの広報活動をかねた、受託事業以外の収入源獲得についての調査・検討

これについては2024年度事業計画「クラウドファンディングの立ち上げ」の項目で詳しく述べることにします。

## ■ センター内研修の中・長期計画の策定と実施

2020年初頭からの新型コロナウイルス感染症流行期間は、多人数が一か所に集まる講義形式の研修を行うことができずにいました。そのコロナ禍を機に社会的に広まったオンラインミーティングという手段により講義を開催するという可能性もあったはずですが、当センターへの相談件数が爆発的に増えたこと、加えて経過により変化する国や自治体の新型コロナウイルス感染症対策に、相談員の方たちの対応内容を更新していくための情報の伝達に追われていたことにより、相談員のスキルを上げるという目的でのセンター内研修を開催することができずにいました。

ところが今度は2023年度は国際間の人々の往来が可能になったことにより、旅行者や新たに日本に滞在する外国人が増加したことによる影響が相談内容にも現れ、コロナ禍のときとは異なる相談対応法のアップデートが必要とされるようになりました。そこで2023年度は約4年ぶりに一斉講義の形でのセンター内研修を計画し、1日だけではありましたが実施いたしました。

2023年度は研修を1回行うのがやっとで、目標に掲げていた中・長期的な視点での研修計画を立てるところまでは至りませんでした。今後はその時節のトピックを取り入れつつ、相談員に不足していると考えられる医療知識を補完できるような研修計画を立てていくことができると考えます。

## 2024年度の事業計画

昨年度掲げた年度目標の振り返りをふまえ、当センターの2024年度の事業計画として以下の4つの項目を掲げます。

1. 患者さんからの依頼による遠隔通訳の受け入れ
2. Wi-Fi環境での通話（LINE・Messenger等）による相談電話・遠隔通訳の受け入れ
3. 高田馬場オフィス移転と電話回線の内線化
4. クラウドファンディングの立ち上げ

以下に、この4つの項目を事業計画として掲げた理由をその背景とともに説明していきます。

## 1. 患者さんからの依頼による遠隔通訳の受け入れ

上記のような理由から、医療機関からの依頼に限定して通訳依頼を受けていては、患者さんの医療アクセスの向上になかなかつながらないのではないかと考えられます。このため、患者さんからの依頼による通訳を受け入れる方針に変更していきたいと思えます。ただし、患者さんからの依頼を受け付けるとなると通信費は患者さんの負担となります。患者さんの権利擁護と、利便性や医療機関へのアクセス向上を天秤にかけた上での選択ではありますが、一人一台スマートフォンを所持している昨今では、利便性を重視することもやぶさかではないと考えます。

## 2. Wi-Fi環境での通話（LINE・Messenger等）による相談電話・遠隔通訳の受け入れ

一人一台スマートフォンを所持している昨今とはいえ、特に労働目的で来日している外国人のなかには、スマートフォンは持っていても電話回線の契約はせず、Wi-Fi通信のみ利用していることがあります。このような方はAMDAの相談電話にアクセスできません。このためWi-Fi通信環境で利用できる通話アプリで相談電話を受けられるようにセンターも対応していくべきと考えます。

## 3. 高田馬場オフィスの移転と電話回線の内線化

現在、当センターが借りているオフィスの入っている建物が老朽化のため解体されることになり、今年中にはオフィスに移転する必要に迫られています。これを機にセンターの電話を内線化できないかと考えています。

現在、当センターの電話は番号の異なる固定電話回線2本、インターネット回線で利用できるIP電話1本を、それぞれ用途によって使い分けています。固定電話のひとつは相談電話です。IP電話は医療機関からの通訳専用電話にしていますが、固定電話のふたつめとこのIP電話は医療機関への問合せに使用しています。

### センターの相談電話・通訳ライン・事務局用電話

現状

事務局（ハイジア）  
050-3405-0397

相談電話  
03-6233-9266

AMDA携帯電話  
090-3359-8324

問い合わせ用電話  
03-6273-8222

職員用電話  
03-5285-8086

病院依頼の通訳ライン  
050-3371-2771

## 内線化

03-6233-9266

内線1  
(相談電話)

内線4  
事務局  
(ハイジア)

内線2  
(問い合わせ用)

内線3  
(スマートフォン)

事務局 (ハイジア)  
050-3405-0397

病院依頼の通訳ライン  
050-3371-2771

AMDA携帯電話  
090-3359-8324

### 【メリット】

- IP電話以外をすべて同じ番号にすることができる
- スマートフォンの機種代も内線の月額利用料に含めることができる
- 職員が自分のスマートフォンに内線用アプリを入れれば、リモート勤務も可能になる
- 内線間の通話は無料

### 【デメリット】

- 内線化の月額利用料が通話料とは別に ¥10,000~12,000程度発生する

当センターでは全国からの相談電話を受けているため、相談員に馴染みのない地域の医療情報も調べて案内しています。外国人への医療機関案内というのは検索サイトやウェブサイトから分かる情報を案内すればいいという単純なものではありません。特にその医療機関が外国語で診療できるかどうかについては、その日のスタッフによって異なることがあります。診療する医師は言語ができて受付スタッフはできないということも多くあります。日本の健康保険証を持っていれば受診できるが、外国からの旅行者の受診は断っているということもあります。言語のできるスタッフはいないが、翻訳機器でよければ診察するという医療機関もあります。予約が必要か不要か、予約方法は電話かウェブ予約か、ウェブ予約の場合はサイトが多言語化されているかなど、案内する前に確認したほうがよいことは数多くあるのですが、こうした細かな情報は、問い合わせてみないと分からないことがあります。このため当センターでは、外国人相談者に医療機関情報を案内する前に、各医療機関に問合せをさせていただいています。

こうした問合せの電話をかけているあいだ、相談者の電話をつないだまま待たせるのは相手の通話料金が気になりますのでいったん電話を切り、時間をおいてかけ直してもらうようにすることもあります。そのあいだにまた別の相談電話がかかってくるかもしれませんので、そうするとかけ直してくる方がつながらない状態が発生する可能性があります。こうしたことを相談員さんたちは気にかけて電話対応をしてくださっています。

また当センターの電話相談・遠隔通訳は相談員さんのボランティア精神に支えられています。他に仕事を持ちながら勤務してくださっている方もいますので、交代でシフトに入る相談員さんたちにとって、異なる番号で用途による使い分けをするのは業務が煩雑になるという問題があります。

事業計画1.で患者さんからの通訳依頼にも応えていく提案をしましたが、これは相談電話を受けているスタッフがその傍らで通訳の依頼にも応えていくことを想定しています。すると外国人相談者の方に相談と通訳で電話番号を使い分けていただくように周知しなくてはなりません。現在、医療機関からの通訳の申し込みに対してはそのように案内していますが、外国人の方に向け直しを依頼するのも、相談者と相談員の双方に負担のかかることであると想像されます。利便性の面から、ぜひ同一の番号で相談にも通訳にも対応できるように電話の内線化をしたいと考えます。

## 4. クラウドファンディングの立ち上げ

当センターでは設立当初の1991年から、地域を限定せず日本語を母国語としない方からの医療相談に多言語で対応する事業と、電話による医療通訳事業を行ってきました。1993年からは東京都の事業を受託することになりましたが、全国からの電話相談事業・電話医療通訳事業は並行して継続的に行っています。当センターの独自事業と東京都からの受託事業は、どちらか片方だけに集約できるものではありません。独自事業として行っている多言語電話医療相談の実績があるからからこそ、公共事業を受託できるのです。

2018年から当センターは高田馬場にオフィスを構え、活動場所が2拠点となりました。単一拠点で2つの事業を行っていたときと違い、家賃、光熱費、人件費がかかるようになりました。それを職員が退職をしても常勤としては人員を補充せず、パート職員で運営していくことでこの5年間は必要経費を賄ってきました。それも限界にきているところに加え、事務所の転居を迫られています。そのような状況のなかWi-fi環境の通話に対応する、オフィスの電話を内線化するなどのサービスを拡充することはリスクかもしれませんが、時代の流れのなかで必要な対応であると考えられます。

当センターが今後も事業運営を継続していくためには、サービス拡充に加えこれまでにはない資金の獲得が必要です。日本医師会の連携機関として継続支援を受けられるようになることが期待されたことがありましたが、それが得られないことになって以降は、助成金の申請努力をしてきていない現状があります。当センターの事業に合った助成金を探して獲得するのはひとつの方法ですが、助成金の多くは人件費には利用できないなど用途が限定されます。これは電話相談という見える化にしにくい事業を行っている当センターにとっては利用しにくいものあるということになります。また事務所の運営費を賄うために常勤職員を減らしている現状では、助成金申請前後に必要な事務作業に対応しきれないということもあります。そこで獲得した資金を比較的自由に利用できるクラウドファンディングを利用できないかという考えに至りました。

クラウドファンディングを利用する利点は、単に資金を獲得するだけではありません。クラウドファンディングを行うこと自体が、日本における外国人の医療へのアクセスの課題や、当センターの活動についての広報活動につながります。当センターでは約10年前に宣伝・広報活動の充実を目指してウェブサイトのリニューアルをしましたが、自前のウェブサイト運営だけでは広報に限界があります。クラウドファンディング専用のプラットフォームを利用することで、これまで銀行や郵貯振込に限定されていた会費や寄附の支払いに、他の決済方法を選択していただくことができますので、金銭の形で当センターにご支援いただく際の物理的ハードルが下がります。クラウドファンディングには大きく分けて期間限定のイベント型と継続寄附型がありますが、イベント型を行って当センターの活動に注目していただき、関心を持っていただいた方に継続的な支援者になっていただくことで、センターの安定した運営資金を獲得していきたいと考えています。

受託事業を確実に遂行することによりセンターの運営が支えられてきた側面があるものの、収入のほとんどを受託事業に頼っているのは財政的に健全な状態とはいえません。この10年間あらたな資金獲得の努力をしていなかった反省をふまえ、安定的な収入を得て将来的には自立運営を目指していけるように、当センターを支援してくださる方を増やしていきたいと考えています。

# 2024年度 タイムスケジュール

## ビジョン

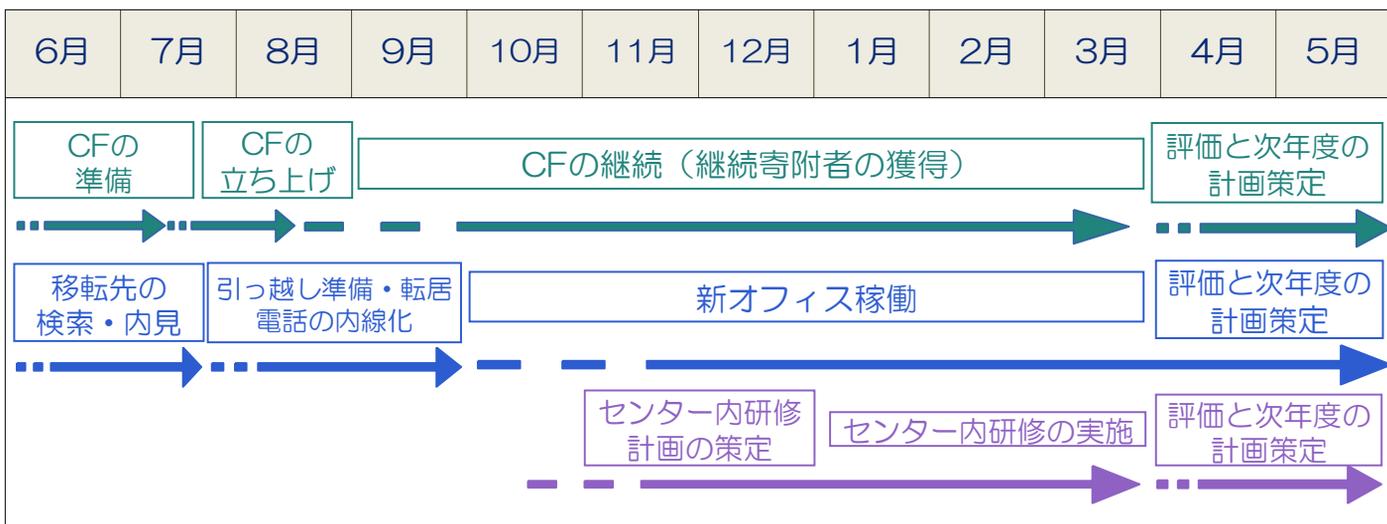
外国人が日本で安心して医療を受けられるよう、相談者に寄り添った対応を常に考えていくとともに、医療機関や外国人支援者に外国人診療についての世間の理解をより一層促進する必要があると考えています。また人流が活発になっていることにより複雑化している相談に対応できるよう、相談員に必要な知識・対応能力の向上を引き続き目指します。

## 目標

- 患者さんからの依頼による遠隔通訳の受け入れ
- Wi-Fi環境での通話（LINE・Messenger等）による相談電話・遠隔通訳の受け入れ
- 高田馬場オフィス移転と電話回線の内線化
- クラウドファンディングの立ち上げ

## 計画表

CF = クラウドファンディング



## おわりに

2018年度に当センターは大きく変革しました。コロナ禍を経て今また新たな岐路に立っているのではないかと思います。時代の流れによりセンターの在り方が左右されている感がありますが、時流をとらえ、それに合わせてできることを考えていく姿勢も必要ではないかと考えます。2023年度を振り返ると、旅行者から寄せられる思いもよらないさまざまな相談の対応に苦慮したことが目立ちましたが、当センターの原点である日本に住む外国人の方々の保健医療アクセスの向上に少しでも貢献していけるようにこれからも考えていきたいと思ひます。

貸借対照表

令和 6年 3月 31日 現在

特定非営利活動法人AMD A国際医療情報センター  
(単位：円)

科 目	金 額		
I 資産の部			
1. 流動資産			
現金預金	46,889,995		
未収金	4,624,400		
棚卸資産	798,630		
前払費用	44,000		
流動資産合計		52,357,025	
2. 固定資産			
(1) 有形固定資産			
有形固定資産計	0		
(2) 無形固定資産			
電話加入権	555,536		
無形固定資産計	555,536		
(3) 投資その他の資産			
敷金	158,000		
投資その他の資産計	158,000		
固定資産合計		713,536	
資産合計			53,070,561
II 負債の部			
1. 流動負債			
未払金	3,982,574		
未払消費税等	2,094,500		
未払法人税等	120,000		
預り金	84,895		
流動負債合計		6,281,969	
2. 固定負債			
固定負債合計		0	
負債合計			6,281,969
III 正味財産の部			
前期繰越正味財産		48,061,503	
当期正味財産増減額		△ 1,272,911	
正味財産合計			46,788,592
負債及び正味財産合計			53,070,561

活動計算書

令和 5年 4月 1日 から令和 6年 3月 31日 まで

特定非営利活動法人AMD A国際医療情報センター  
(単位：円)

科 目	金 額		
I 経常収益			
1. 受取会費			
正会員受取会費	160,000		
賛助会員受取会費	140,000		
受取入会金	120,000	420,000	
2. 受取寄附金			
受取寄附金	424,250		
受取募金	128,462	552,712	
3. 事業収益			
事業収益	54,824,180	54,824,180	
4. その他収益			
受取利息	233	233	
経常収益計			55,797,125
II 経常費用			
1. 事業費			
(1) 人件費			
人件費計	41,975,868		
(2) その他経費			
委託費	60,000		
印刷製本費	80,718		
旅費交通費	5,118,146		
通信運搬費	472,628		
事務・消耗品費	94,331		
消耗什器備品費	21,427		
水道光熱費	64,253		
賃借料	1,026,528		
交際費	1,944		
租税公課	4,206,500		
雑費	101,730		
その他経費計	11,248,205		
事業費計		53,224,073	
2. 管理費			
(1) 人件費			
人件費計	2,188,747		
(2) その他経費			
旅費交通費	139,996		
報酬費	1,397,000		
雑費	220		
その他経費計	1,537,216		
管理費計		3,725,963	
経常費用計			56,950,036
当期経常増減額			△ 1,152,911
III 経常外収益			
経常外収益計			0
IV 経常外費用			
経常外費用計			0
税引前当期正味財産増減額			△ 1,152,911
法人税、住民税及び事業税			120,000
当期正味財産増減額			△ 1,272,911
前期繰越正味財産額			48,061,503
次期繰越正味財産額			46,788,592