

## センター内研修

### 精神疾患について

当センター タイ語相談員  
横山 万知子 氏

### 循環器・血管疾患について

～エコノミークラス症候群を中心に～

当センター理事  
はとりクリニック院長  
羽鳥 裕 氏

## フリーダイヤル導入

### LINE通話導入

#### 相談手段の多様化によるアクセシビリティ向上

当センターでは、言語や制度の違いによって医療へのアクセスに不安を抱える外国人住民が、必要なときに安心して相談できる環境づくりを進めています。その一環として、フリーダイヤルおよびLINE通話を導入し、相談手段の多様化を図ります。

外国人住民の中には、通話料金の負担を心配する方や、日本の電話回線を契約していない方、日常的に通話アプリを主要な連絡手段として利用している方も少なくありません。こうした状況において、相談方法が限定されていること自体が支援への障壁となる場合があります。

フリーダイヤルの導入により、相談者は通話料金を気にすることなく相談できるようになります。また、アプリ通話に対応することで、利用者が普段使い慣れたツールから気軽に相談できる環境を整えます。

これらの取り組みにより、相談者の通信環境や経済状況に左右されない相談体制を構築し、困りごとや健康上の不安を抱えた方が早期に支援へつながることを目指します。誰もが必要ときに適切な医療や支援へアクセスできる社会の実現に向けて、相談窓口のアクセシビリティ向上に取り組んでいきます。

## 持続可能な運営に向けた翻訳事業の検討

近年、医療機関や行政機関、支援団体において、多言語での情報提供や文書整備のニーズが高まっています。当センターはこれまで、医療・保健分野を中心に多言語コミュニケーションを支援してきた経験を有しており、その知見を翻訳サービスとして提供することで、地域の多文化共生の推進に貢献できると考えています。

また、有償事業の展開は、相談事業や通訳支援事業を安定的に継続していくための自主財源の確保にもつながります。今後はニーズ調査や事業スキームの検討を進めながら、公益性と持続可能性の両立を目指します。

## 指標整備による事業の質と成果の向上

匿名相談を中心とする当センターでは、相談後の受診状況を継続的に追跡することは困難です。そのため、相談件数だけでなく、平均相談時間や対応言語数、相談内容の複雑性、関係機関との調整負荷など、事業の実態をより正確に把握できる指標の整備に取り組みます。

これらの指標を活用することで、相談ニーズの変化や業務負荷の状況を客観的に把握し、人材配置や研修、業務改善に活かしていきます。また、事業の実態や社会的ニーズを支援者や関係機関に分かりやすく示すことで、透明性と説明責任の向上にもつながります。

## 外国人の医療アクセスに関する実態調査の実施

外国人患者の受入れ経験を持つ医療機関や地域の医療機関を対象に、外国人診療における課題や支援ニーズについて把握するとともに、外国人住民に対しても医療機関の利用経験や受診時の困りごとに関する聞き取り・アンケート調査を行います。

医療機関側と利用者側の双方の視点から現状を分析することで、言語面だけでなく、制度理解や情報アクセスなど、外国人の医療アクセスを阻害する要因を明らかにします。

調査結果は、当センターの相談支援の質向上に活用するとともに、関係機関との共有を通じて、外国人が安心して医療を受けられる地域づくりに役立てていきます。

## 賛助会員・個人からのご支援

賛助会員 38名

個人からのご支援 44名

## 企業・団体様からのご支援

一般社団法人 日本・ラテンアメリカ婦人協会 様  
フタバ電子株式会社 様

## クラウドファンディング支援額（キャンペーン時）

 **Syncable** 509,197円

## ソフトバンクつながる募金

 つながる募金 24,000円

賛助会員を募集しています

みなさまからのご支援どうぞよろしくお願いいたします。

| 会員の種類 | 口数 | 金額      |
|-------|----|---------|
| 個人会員  | 1口 | 6,000円  |
| 団体会員  | 1口 | 20,000円 |

みなさまがら  
ご支援

## ミッション

### AMDAの存在意義

言語や制度の壁により医療から取り残されがちな外国人・非日本語話者が、必要な医療に適切につながるまでを支える、信頼できる多言語医療相談窓口である。

## ビジョン

### AMDAの目指す未来像

すべての人が、言語や立場にかかわらず必要な医療へアクセスできる社会を実現する。

## バリュー

### AMDAの行動指針

1. すべての相談者の尊厳を尊重する
2. 情報提供にとどまらず、課題の根本的な解決を目指す
3. 支援が難しいケースほど、あきらめずに向き合う
4. 医療機関・行政・患者をつなぐ中立的な立場を守る