

# 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せられています。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し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れません、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ればと考えます。

## 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いうことが考えられます。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います。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を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

03-6233-9266

内線4  
事務局  
(ハイジア)内線1  
(相談電話)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  
050-3371-2771AMDA携帯電話  
090-3359-8324

- 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ます。外国人への医療機関案内というも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るても受付スタッフはできないということもあります。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ぬことがあります。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る。

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ながら電話対応をしています。

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。他に仕事を持し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、外国人の方にか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、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くれたためには、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的方法ですが、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してすることで、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くように、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

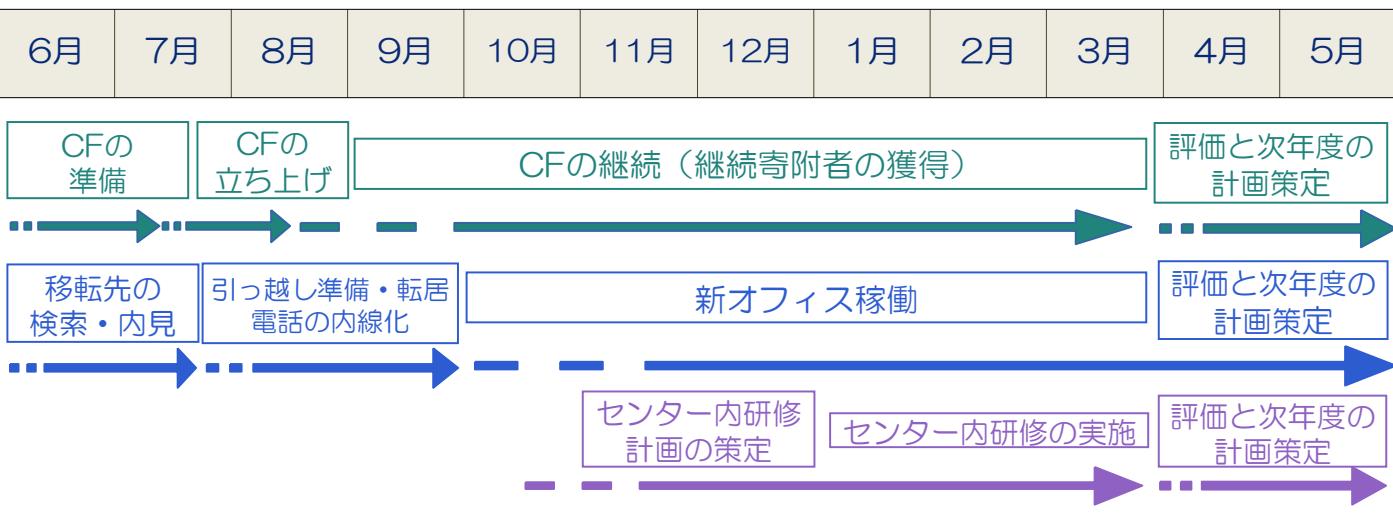
外国人が日本で安心して医療を受けられるよう、相談者に寄り添った対応を常に考えていくとともに、医療機関や外国人支援者に外国人診療についての世間の理解をより一層促進する必要があると考えています。また人流が活発になっていることにより複雑化している相談に対応できるよう、相談員に必要な知識・対応能力の向上を引き続き目指します。

## 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で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くようにこれからも考えていきたいと思います。