

2024年度 活動報告

理事長からのメッセージ



まずはこの一年、センターのために働いてくれた事務局、通訳相談員の皆さんに心から感謝の意を伝えたいと思います。

経済状況が悪化すると、排他的な方向に向かうのは世の常です。過去、どこの国でも国内に問題が発生すると、為政者は隣国とのトラブルを声高に叫び、支持を集めてきました。顔や言葉がちがう、そういう人たちに問題の原因を押し付けるのは国民からみて極めてわかりやすかったからでしょう。悪しき民族主義です。

今の日本はちょっと状況が違います。近年、我が国に居住する外国人が増え、観光客が著増し、あちこちでトラブルが発生しています。わが国の文化や習慣に敬意を払わない外国人ユーチューバーによる非常識な行為やオーバーツーリズムによる環境問題の発生、そして外国人観光客でも我が国の運転免許に簡単に書き換えることができる現行制度や現行のビザ制度の隙間を突くような問題 など・・・これらに対する抗議が時の政府によって行われているのではなく、ユーチューバーなど特定の民間人や少数政党から巻き起こっていて、それがインターネットやスマホで拡散されて人々の心の中に入り込んでいることが何よりの特徴です。とくに医療に関するネット記事を読むと、誤った解釈を堂々と書き込んでいるものも見受けられます。

人口減と労働人口減に苦しむ我が国は、産業を維持するためにもこれからも外国人労働者を受け入れる方向で進んでいくでしょう。それに伴い、過去の我が国が経験したことがなかったような変化を社会のさまざまな分野で引き起こすはずです。ゆえに外国人に関するあらゆる現行制度を再検討し、おかしいものはそれを正し、論拠のない危うい主張には決して与してはいけないと思います。

このような時であるからこそ、私たちAMDA国際医療情報センターも安易な感情に流されることなく、設立の理念を堅持し、ゆるぎない活動をしていかねばならないと考える次第です。

数値でみるAMDA国際医療情報センター
2024年度のハイライト



電話相談件数

1,207 件



医療通訳実施件数

82 件



東京都保健医療情報センター
ひまわり外国語対応室
受託事業

相談件数

14,322 件



患者さんからの依頼による
医療通訳実施件数
(2025年1月開始)

20 件



クラウドファンディングによる
寄付金額
(キャンペーン期間)

479,302 円

AMDA国際医療情報センター 2024年度の活動

オフィス移転 & ビジネスフォン導入

以前利用していた賃貸物件の都合によりオフィスの移転を余儀なくされましたが、スタッフさんの勤務環境が以前の物件よりもよくなる結果となりました。加えて、それまで家庭電話だった相談電話および通訳ラインの受電環境を、オフィスの移転を機にビジネスフォンに切り替えました。

勤務環境が良くなったということは家賃が上がったということであり、さらにビジネスフォンの導入は設備投資をすることになったということで、活動資金に限られるなか頭の痛いところですが、スタッフさんがいなければセンターの活動は継続できません。スタッフさんに長く活動に関わっていただくためにも、勤務環境の改善は必要です。

電話相談・遠隔通訳というセンターの活動は外からは形にしにくく、資金調達(ファンドレイジング)のためのアピールをしにくいことが長年の悩みです。とはいえ、必要な人に活動を届けられるよう、また、いろいろな人に活動を知っていただきセンターを応援していただけるよう、知恵を絞っていきたいと思います。

新オフィス物件探し



通常総会

通常総会に参加できるのは、正会員費をお納めくださる方々です。年会費10,000円ですので少々値が張りますが、ぜひセンターの運営にご意見・アイデアをご提案くださればと思います。

もちろん、年会費6,000円の賛助会員さんも大募集しています。クラウドファンディングでご寄付くださる単発寄付者さんもととてもありがたいのですが、未永く定期的にご協力くださる方々のお力は予算も立てやすく、何にも代えがたいものです。

2024年度の新人研修

相談サポート	1名
英語	2名
中国語	3名
タイ語	1名
スペイン語	1名
ポルトガル語	1名
ベトナム語	1名

以上の方がスタッフとして新たに加わってくれました！

東京都外国人患者への医療等に関する協議会への出席

年1回の開催ですが、日本語の不自由な外国人の方々が医療機関の受診に際し困っている現状について、東京都に直接意見を上げることのできる貴重な場です。ふだん直接関わることのできない関係各所の方々の意見も聞けるので、大変参考になります。

寄付サイト開設 & クラウドファンディングに初挑戦！ Syncable

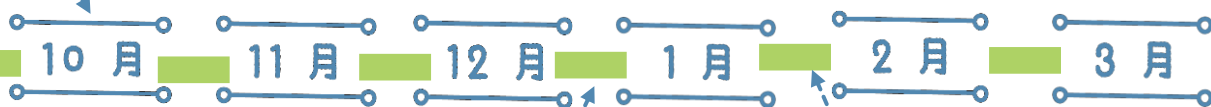
これまでセンターでは、ゆうちょ振込による寄付を受け付けていました。しかし、センターのウェブサイト寄付を募るだけでは広報力が足りないこと、振込だけでなくクレジットカード決済も選択できることで寄付してもらいやすくすること等の理由から、外部の寄付サイト利用を試みることにしました。

しかし、寄付サイトを利用するだけで簡単に寄付が増えるかというとそうではなく、センターの活動について知ってもらう努力や工夫は引き続き必要であることが分かりましたので、これは次年度以降の活動に生かしていきたいと思えます。とはいえ、ご協力いただきましたみなさまには厚くお礼を申し上げます。

患者さん依頼の医療通訳受付 & 3者通話による医療機関予約支援開始

患者さんからの依頼による医療通訳を受け付けてみて、日本語の不自由な外国人が日本の医療機関を受診するときにはこれまでとはまた別のハードルがあることが分かってきました。それでも通訳件数は前年よりも増加していますから、以前よりも利用しやすく感じていただいていると思います。

以前は日本語で予約できないため代わりに予約をしてほしいという要望についてはお断りしていましたが、ビジネスフォンの3者通話機能を利用することで通訳の一環として受けることにいたしました。選択できる医療機関が限られる外国人の方々にとって、これで少しでも医療機関の選択肢が増えればと考えています。



大和市翻訳納入 ●

センターでは個人的な翻訳依頼には対応できませんが、事業として委託していただければ翻訳依頼をお引き受けできる場合があります。とはいえ、現在主軸としている電話医療相談と医療通訳の事業に支障のない範囲でとさせていただきますこととなります。大和市からは予防接種に関連した文書の翻訳を毎年受注させていただいています。

越谷市立病院職員研修講義 ●

センターでは外国人の医療機関受診についてや、医療通訳事情についての講演依頼があった際には積極的に受けさせていただくことにしています。日本で生活する外国人の方が医療機関の受診で困っている状況について、少しでも多くの方に知っていただければという思いでいます。

センター内研修 ●

2024年度は、センターの理事をしていただいている王先生に、小児科受診と発達障害についてご講義いただきました。

2024年度のその他の講義先

福山市医師会附属看護専門学校
岡山朝日医療大学校
岡山医療センター附属 岡山看護助産学校

英国大使館 Hanami Reception ●

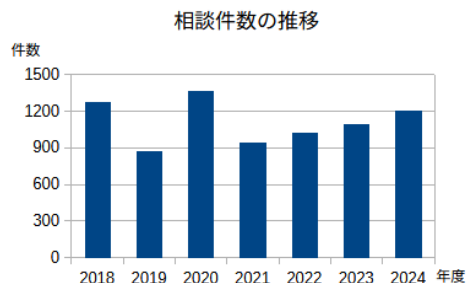
日本に暮らす自国民のために積極的にはたらきかけている国もあるのだと知ることができました。他の来賓のみなさまから興味深いお話を聞かせていただきながら、交流することができました。

データでみるAMDA国際医療情報センター ～相談編～

相談件数の推移

2018年は前回のオフィス移転時で、センターの活動が継続されるのかどうか、変更された通訳体制についての問い合わせが多かった年でした。2020年は新型コロナウイルス感染症の流行時で、外国人のみならず日本人でも医療機関の受診が困難だった年です。

コロナ禍が落ち着いた2021年以降、センターの相談件数は増加傾向にあることがわかります。



外国人相談者の内訳



約 70 % が居住者



約 12 % が旅行者

相談者の居住地と国籍



42 都道府県



74 の国と地域

外国人の相談者と話した言語



英語

約 50 %



日本語

約 20 %



中国語

約 12 %

ベトナム語 8.4%
スペイン語 4.2%
ポルトガル語 4.0%
韓国語 1.0%
フィリピン語 0.6%
タイ語 0.5%

相談の多い診療科



1位

内科



2位

精神科
心療内科



3位

産婦人科

データでみるAMDA国際医療情報センター ～通訳編～

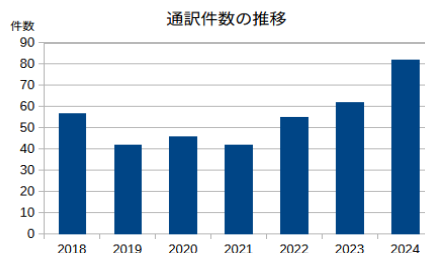
通訳件数の内訳と推移

2024年度の通訳件数は **82 件**

医療機関からの依頼 **60 件**

患者さんからの依頼 **20 件**
(サービス開始は2025年1月～)

保健所からの依頼 **2 件**



通訳手段



電話通訳 **52 件**



ウェブ会議システム通訳 **30 件**

通訳場面



外来
49 件



入院中
28 件



保健所
3 件



受付
2 件

通訳した言語



英語
28 件



ベトナム語
21 件



中国語
28 件

ポルトガル語 7件
スペイン語 5件
タイ語 4件
フィリピン語 2件
韓国語 1件

通訳した診療科(上位3位)



1位
精神科
心療内科



2位
小児科



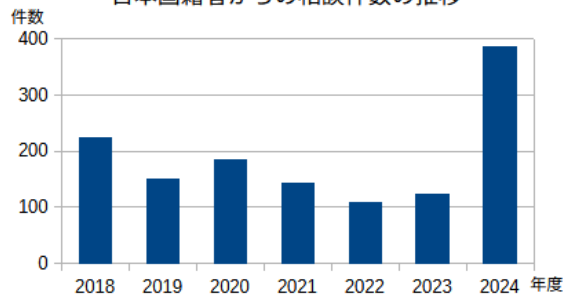
2位
内科

日本人の方からの相談

センターでは日本で生活・滞在する外国人の方からの医療に関する相談を多言語で受けています。そうしたなか、外国人に関わる日本人の方から日本語で相談を受けることも少なくありません。

2024年度は昨年度までに比べておよそ3倍の件数になりました。これはセンター初のクラウドファンディングを行うため、改めてセンターの活動について多方面にお知らせした影響と考えられます。

日本国籍者からの相談件数の推移



日本人の方からの相談は、おおよそ次の3つに分けられます。



日本語のできない外国人の代わりに医療機関を探している 約 34 %



センターの医療通訳の利用を検討している・予約したい 約 30 %



センターの業務について知りたい 約 14 %

逆にせっかくお問い合わせいただいても、センターで対応していない言語についてはあまりお役に立てず、心苦しく思います。昨年度も右のような言語の問い合わせがありました。

右の言語に限らず、センターにお問い合わせいただく場合は、無料または患者さんが負担しやすい料金の医療通訳サービスを探していることがほとんどです。

日本では、日本語が母語でなく日本語に不自由のある方が医療機関を受診する際に利用できる公共の通訳サービスはごく限られているため、地域によってはサービスがないこともあります。

ここでは問い合わせてくださった日本人の方の所属先は明らかにしていませんが、患者さんからのみならず、日本人の方からも問い合わせが増えているということは、次のことが

仮説として言えるのではないのでしょうか。すなわち、これまでは外国人の方が自分で何とかすべきと考えられていたことが、そうではなく、受け入れる日本側でも何とかすべきなのではという考え方に変化してきているのかもしれない、ということです。

若干、希望的観測が入っていますが、国籍や言語に関わらず、日本で生活するすべての人が必要な医療を必要ときに受けられるような動きにつながれるよう、今後もセンターは活動を続けていきたいと思います。

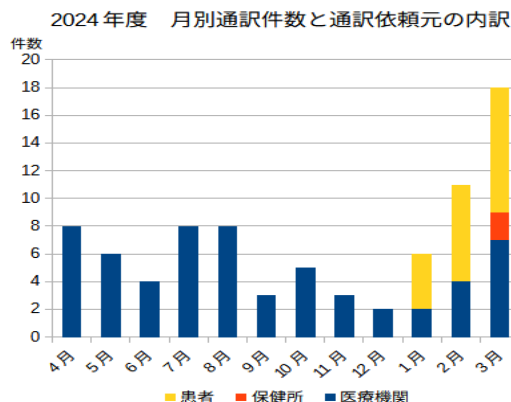
ネパール語	7件
インドネシア	6件
フランス語	4件
ミャンマー語	2件
アフガニスタンの言語	1件
インドの言語	1件
ウクライナ語	1件
クメール語	1件
シンハラ語	1件
ペルシャ語	1件
ベンガル語	1件
モンゴル語	1件

患者さん依頼の通訳の受付を開始して

2025年1月より、患者さんからの医療通訳依頼を受け始めました。開始してまだ間もないですが、よかったところ、課題に思うところをまとめてみました。

患者さんが依頼できる 遠隔通訳サービスの需要はありそう

右のグラフの黄色の部分为患者さんからの通訳依頼件数を示しています。2025年1月以降、医療機関からの依頼件数を上回る件数の依頼を受けています。



医療機関の受診は1度では終わらない

2024年度・全82件行った医療通訳のうち、



単回利用の依頼元は **30 件**



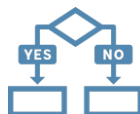
複数回利用の依頼元は **52 件**

医療機関の受診は1度では終わらず、通院が必要な場合もあります。また、入院中の患者さんに複数回に分けて通訳する場合もあります。このような場合にセンターの通訳は利用してもらいやすいと考えられます。

遠隔通訳による受診を医療機関が受け入れてくれるかどうかの課題がある



遠隔通訳の利用で受診できるか医療機関に確認が必要



条件によっては遠隔通訳による受診を受け入れる医療機関もある
(医療機関の提示する同意書に事前に署名が必要 など)



遠隔通訳での受診は受け入れない医療機関もある
(通訳者を帯同するなら受診を受け入れる)