

2022年度 活動報告

理事長からのメッセージ

例年のごとく、無事に通常総会の日を迎えることができました。「例年のごとく」ということは当たり前のようにですが、当たり前ではありません。AMDA国際医療情報センター（以下センター）の運営に係わる皆様だけでなく、センター自体も「健康に」一年を過ごすことができたということだからです。振り返れば、昨年2月にロシアによるウクライナの侵攻が始まりました。多くの人たちが、戦いのない昨日と同じ朝を迎えることが何にも代え難い幸せを感じたのではないでしょうか。センターも在留ウクライナの方の協力の下、ウクライナ語の電話相談を実施いたしました。この方は同時に在留ロシア人もヘイトに悩まされているはずとロシア語での相談も引き受けさせてくださいました。国家と個々の人間の関係を改めて考える契機となりました。事務局長の交代や新たなスタッフの加入による若い考えと実行力に期待しつつ、センターにとって次の1年が良い年になりますよう、心から願うものです。

理事長 小林 米幸

活動概要

2022年は新型コロナウイルス感染症の水際対策が次々に緩和され、経済活動がコロナ禍以前へと戻りつつあるを感じる年となりました。観光目的の外国人の入国をパッケージツアー限定で解禁したのを皮切りに、ワクチン接種証明があればPCR検査の陰性証明は不要とし、さらには5類感染症へ移行させることが発表されました。これに伴い当センターにも、旅行者の体調不良やケガであったり、国外から治療目的での来日希望であったり等の相談が寄せられるようになりました。

一方で、旅行中に新型コロナウイルス感染症に罹患してしまった場合の療養のしかた、さらには滞在中に新型コロナウイルス感染症以外のより深刻な病気になってしまい治療を受けたが治療費が高額となりどうしたらいいかといった相談も寄せられています。こうした相談は国家間の往来が制限されていたあいだは、新型コロナウイルス感染症の影響で滞在を延長せざるをえなくなった外国人から寄せられていました。それが往来が可能になったことにより、短期滞在の外国人からこうした相談が見られるようになりました。もちろん居住者の方からも同様の相談はあります。居住者であれば日本の社会保障の制度による救済措置を得られる可能性がありますが、短期滞在者ではそれが難しくなります。人々の活動が活発になることは経済的には喜ばしいことですが、リスク管理については個人に委ねられています。困ったときに相談を受けている当センターですが、困ってしまう前に何かできないかということについても目を向けることができないかと思案しています。

2022年度の主な活動

2022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
		(ウクライナ語・ロシア語)		(中国語)

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	電話医療相談	東京都保健医療情報センター 外国語対応事業受託
電話通訳：43件 Zoom：12件	1,033件	11,508件
中国語 19件 英語 15件 ベトナム語 9件 タイ語 5件 韓国語 6件	日本語 443件 英語 357件 中国語 93件 ポルトガル語 45件 スペイン語 34件 ベトナム語 23件 韓国語 14件 フィリピン語 10件 タイ語 4件 ウクライナ語 4件 ロシア語 2件	中国語 4,307件 英語 4,036件 日本語 2,663件 スペイン語 240件 韓国語 186件 タイ語 76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医療情報発信

医療翻訳

神奈川県大和市 健康福祉課 小児予防接種(BCG)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

外国人医療に
ついての理解
を促すために

NEWS LETTER 発行

2回発行(8月/11月)

講師・講演等

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

東京都福祉保健局 令和3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
決めるために

年間スケジュール

理事会 2022年3月

2022年度課題整理・検討

理事会 2022年5月

2022年度事業報告ならびに決算報告(案)承認

通常総会 2022年6月

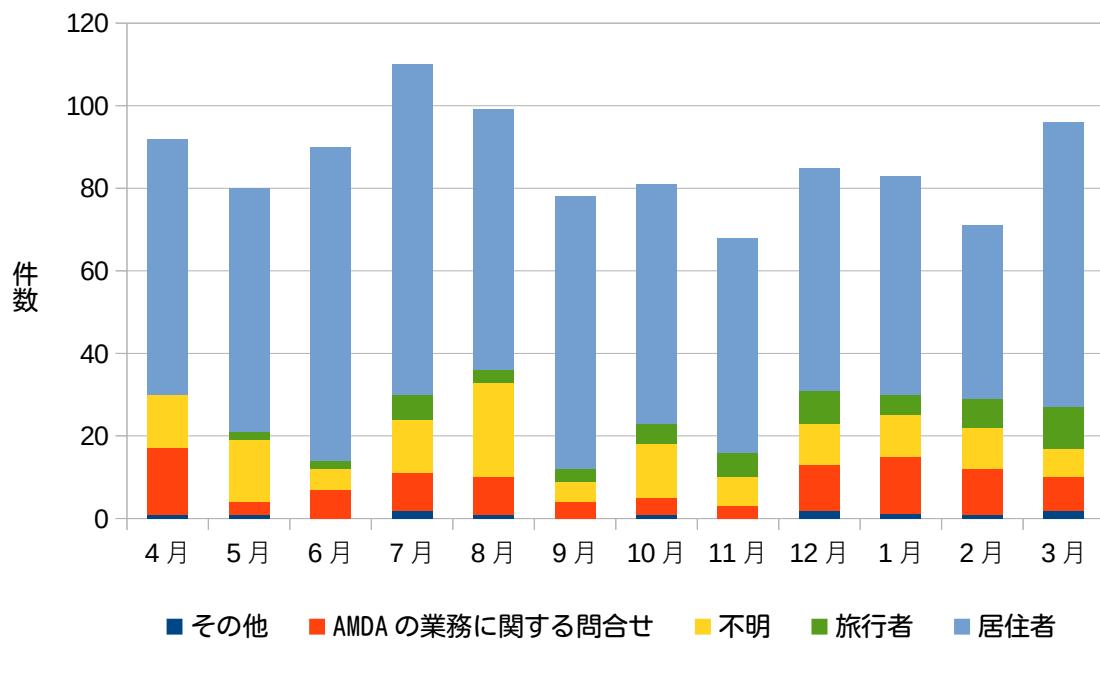
2021年度事業報告ならびに決算報告承認

2022年度事業計画ならびに予算(案)承認

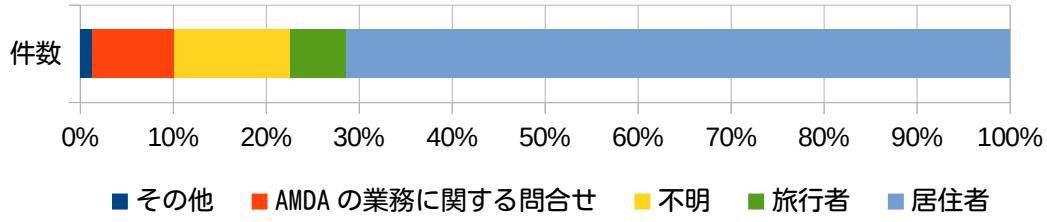
2022年度データ

電話相談件数・滞在種別

電話相談件数・滞在種別 月別推移



2022年度 相談者の滞在種別の内訳



相談者が外国人本人やその代理人である場合、本人の滞在資格が日本の公的医療保険に加入できる長期滞在の場合を「居住者」、加入資格のない短期滞在を「旅行者」と分類している。具体的な外国人当事者が存在せず、当センターの業務内容についての問い合わせというのも多くあるため、居住者、旅行者とは別に「AMDAの業務に関する問合せ」として区別して分類している。「その他」は国外からの問い合わせや国外にいる家族を呼び寄せたいなど、日本で医療を受けることを検討しているが滞在資格が未定のもの等である。

当センターに相談を寄せる外国人は圧倒的に居住者（あるいは長期滞在者）が多い。新型コロナウイルス感染症の水際対策による出入国規制により旅行者からの相談は4月は0件であったが、5月から相談者が現れ、わずかずつではあるが月を追うごとに増加している。

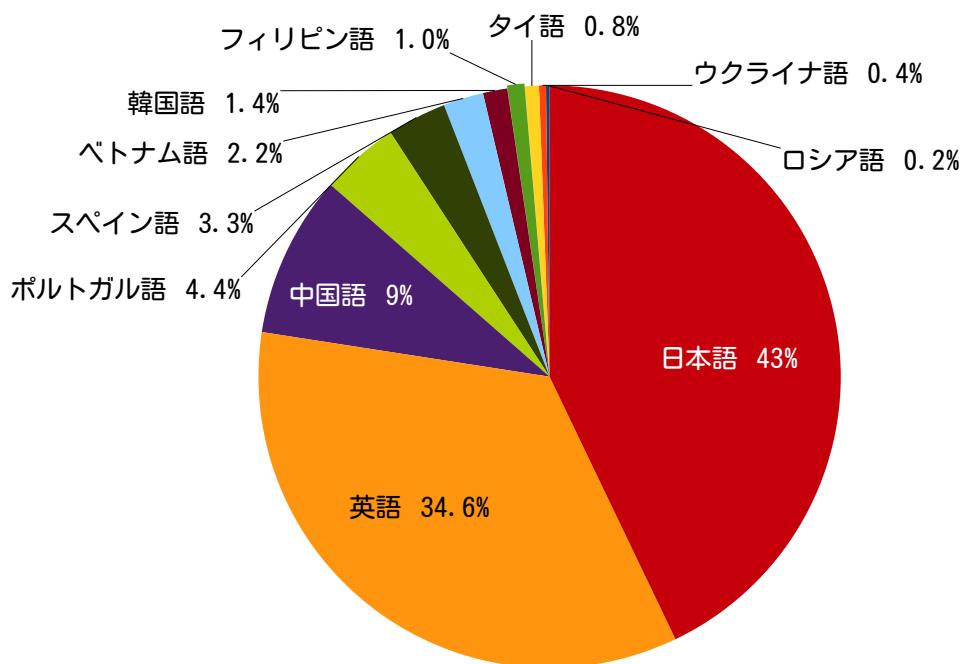
相談者の居住地・国籍

都道府県	件数	国籍	件数	南アフリカ	3
東京都	267	1 中国	139	37 アフガニスタン	2
神奈川県	167	2 アメリカ	111	38 ウガンダ	2
大阪府	84	3 日本	109	39 ガーナ	2
埼玉県	75	4 フィリピン	68	40 カンボジア	2
千葉県	54	5 ブラジル	68	41 ギニア	2
兵庫県	45	6 ベトナム	60	42 ノルウェー	2
京都府	33	7 インド	49	43 ポーランド	2
愛知県	32	8 ベルー	42	44 モンゴル	2
茨城県	29	9 タイ	22	45 アイルランド	1
群馬県	16	10 韓国	22	46 アルゼンチン	1
静岡県	15	11 イギリス	19	47 イラン	1
福岡県	14	12 カナダ	19	48 ウルグアイ	1
山梨県	13	13 ネパール	16	49 エストニア	1
長野県	12	14 台湾	15	50 オーストリア	1
広島県	11	15 ウクライナ	14	51 オランダ	1
三重県	10	16 パキスタン	14	52 ガボン	1
沖縄県	10	17 バングラデシュ	11	53 クウェート	1
栃木県	10	18 インドネシア	9	54 コロンビア	1
岐阜県	10	19 スペイン	9	55 コンゴ	1
岡山県	8	20 スリランカ	9	56 サモア	1
福島県	7	21 フランス	9	57 シリア	1
宮崎県	6	22 オーストラリア	7	58 シンガポール	1
北海道	5	23 ドイツ	7	59 スウェーデン	1
奈良県	5	24 ナイジェリア	7	60 タンザニア	1
滋賀県	4	25 エジプト	6	61 チリ	1
宮城県	3	26 トルコ	6	62 デンマーク	1
和歌山県	3	27 メキシコ	6	63 トーゴ	1
愛媛県	3	28 イタリア	5	64 トリニダード・トバゴ	1
長崎県	3	29 ロシア	5	65 フィジー諸島	1
富山県	3	30 カメルーン	3	66 ベナン	1
新潟県	2	31 ジャマイカ	3	67 マラウイ	1
石川県	2	32 ボリビア	3	68 マレーシア	1
山口県	2	33 ポルトガル	3	69 モザンビーク	1
鹿児島県	2	34 ミャンマー	3	多重国籍	3
鳥取県	1	35 香港	3	不明	85
島根県	1			合計	1033
徳島県	1				
香川県	1				
大分県	1				
青森県	1				
岩手県	0				
秋田県	0				
山形県	0				
福井県	0				
高知県	0				
佐賀県	0				
熊本県	0				
国外	15				
不明	47				
合計	1033				

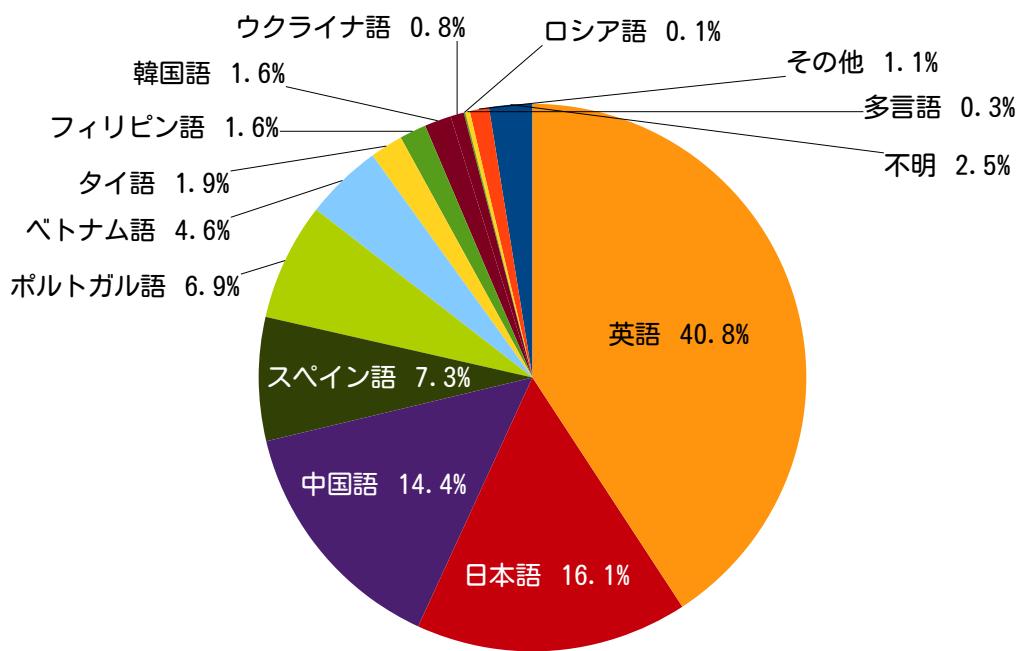
相談者の居住地は首都圏を中心に大都市圏が多いことが分かる。2022年度は69の国（あるいは地域）出身の方からの相談があった。また、外国人と関わりのある日本人からの相談件数も多い。

相談対応言語と本人の希望言語

相談対応言語の内訳



希望言語の内訳



外国人と関わりのある日本人の代理人からの相談、あるいは具体的なケースはまだない日本人から当センターの業務についての問い合わせもあることから、相談対応言語の日本語の比率が高くなっている。外国人の母国語が当センターで対応している言語以外の場合には、相談あるいは医療機関の受診時に英語あるいは日本語での対応を希望することが多くなる。

AMDA 非対応の言語の相談

その他の希望言語	件数
ネパール語	5
フランス語	2
トルコ語	2
インドネシア語	1
ヒンディー語	1
ベンガル語	1
ミャンマー語	1
	13

センターで対応していない言語の問い合わせも寄せられることがある。2022年度は7言語について13件の問い合わせがあった。

日本語話者の外国人相談者の国籍

日本語話者の国籍	件数	
日本	102	アフガニスタン
中国	53	イラン
ベトナム	36	インドネシア
ブラジル	27	ウガンダ
フィリピン	21	オーストラリア
インド	16	オーストリア
タイ	13	ガーナ
ネパール	12	ガボン
アメリカ	11	カメルーン
ペルー	11	カンボジア
韓国	8	クウェート
パキスタン	7	コロンビア
ウクライナ	6	サモア
スリランカ	6	ジャマイカ
トルコ	5	タンザニア
台湾	5	ドイツ
バングラデシュ	4	トーゴ
スペイン	3	ベナン
フランス	3	マレーシア
ミャンマー	3	メキシコ
イギリス	2	モザンビーク
イタリア	2	ロシア
エジプト	2	多重国籍
ギニア	2	不明
ナイジェリア	2	合計
		443

先にも述べたように、日本人からの相談も多いことから日本国籍者からの相談件数が多くなっている。

相談者がAMDAで対応している言語以外の話者であった場合、あるいはAMDAで対応している言語でも対応曜日以外の日に相談があると、日本語で相談を受けることが多くなる。

相談内容

相談内容から判別した診療科 (重複あり)	件数	
新型コロナ	137	糖尿病科
精神科・心療内科	107	呼吸器内科
内科	82	総合診療科
小児科	82	リウマチ科
産婦人科	76	アレルギー科
整形外科	55	人工透析
泌尿器科	31	神経内科
歯科・口腔外科	29	MSW
皮膚科	28	院外薬局
消化器内科	24	リハビリ科
循環器内科	24	肛門科
耳鼻咽喉科	17	内分泌科
眼科	15	麻酔科
検査希望	16	婦人科
予防接種	13	血液内科
外科	11	膠原病内科
脳神経外科	10	甲状腺科
HIV関連	8	救急外来
形成外科	8	その他
受付	8	不明
乳腺外科	7	科目なし
腎臓内科	6	合計
		1075

相談者が医療機関の受診を希望している場合、症状を聞き取りどの診療科をすればいいか判別して医療機関を検索し案内している。ただし、相談内容から診療科を判別できたとしても、相談者が医療機関の受診を希望しているとは限らず、その他の相談内容のこともある。

相談内容区分	件数
合計	1077
医療機関の情報	540
コミュニケーション_言葉の壁	259
センター業務について	106
その他医療に関する相談	58
医療についての心配	70
インバウンド_アウトバウンド	8
医療以外の相談	27
相談内容不明	9

相談内容は左記のように分類している。1件の相談電話のなかで複数の種類の相談をされることもあるため、合計数は実際の電話相談件数よりも多くなっている。センターに寄せられる相談は医療機関の受診希望が大半を占めるが、医療通訳についての問い合わせや、センターの業務内容についての問い合わせの件数も相当数にのぼることが、次に示す内訳から分かる。

相談内容区分	相談内容内訳	内訳	小計
合計		1077	1077
医療機関の情報		540	
医療機関の情報	言葉の通じる医療機関	421	
医療機関の情報	医療機関（日本語可）	119	
医療についての心配		70	
医療についての心配	病気・治療について	43	
医療についての心配	医療費（治療費・検査費・支払い困難など）	12	
医療についての心配	医療・福祉・保険制度	6	
医療についての心配	薬・処方箋・薬局情報	6	
医療についての心配	病院への不満・苦情	3	
コミュニケーション_言葉の壁		259	
コミュニケーション_言葉の壁	医療通訳についての問合せ	141	
コミュニケーション_言葉の壁	電話医療通訳の依頼	25	
コミュニケーション_言葉の壁	電話医療通訳の実施	43	
コミュニケーション_言葉の壁	Zoom通訳の依頼	10	
コミュニケーション_言葉の壁	Zoom通訳の実施	12	
コミュニケーション_言葉の壁	通訳についての連絡	9	
コミュニケーション_言葉の壁	翻訳（医療用語など）	6	
コミュニケーション_言葉の壁	その他	13	
センター業務について		106	
センター業務について	センター業務内容など	54	
センター業務について	希望言語の担当日以外の相談	37	
センター業務について	対応言語以外の言語対応相談	6	
センター業務について	センターの情報掲載希望	8	
センター業務について	センターへの取材依頼等	1	
インバウンド_アウトバウンド		8	
インバウンド_アウトバウンド	医療のための来日	7	
インバウンド_アウトバウンド	海外の医療情報	1	
その他医療に関する相談		94	
その他医療に関する相談	その他医療に関する相談	58	
医療以外の相談	医療以外の相談	27	
相談内容不明	相談内容不明	9	

通訳件数

通訳手段	件数	通訳言語	件数	通訳場面	件数
電話	43	中国語	19	診察	31
Zoom	12	英語	15	入院中	12
合計	55	ベトナム語	9	受付	11
		韓国語	6	救急隊	1
		タイ語	5	合計	55
		フィリピン語	1		
		ポルトガル語	0		
		スペイン語	0		
		合計	55		

2022年度の通訳件数と通訳手段の内訳は上記のとおり。Zoom通訳では、患者が院内、患者の家族が母国におり、センターと3拠点を結んでの通訳となることもある。中国語は英語と異なりセンターの対応曜日が週2日と限定されているにも関わらず、2022年度は件数が英語を上回った。

通訳場面が診察の場合は医療通訳としての内容が強くなるが、入院中の患者の通訳では、退院後の生活や医療費の手続きなど社会福祉制度の内容が強くなる傾向にある。