

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る。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	電話医療相談	東京都保健医療情報センター 外国語対応受託
電話通訳： 46 件 Zoom通訳： 16 件	1,111 件	14,405 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	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	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

外国人医療に
についての理解
を促すために

センターの
運営方針を
決めるために

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

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

國學院大學 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

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

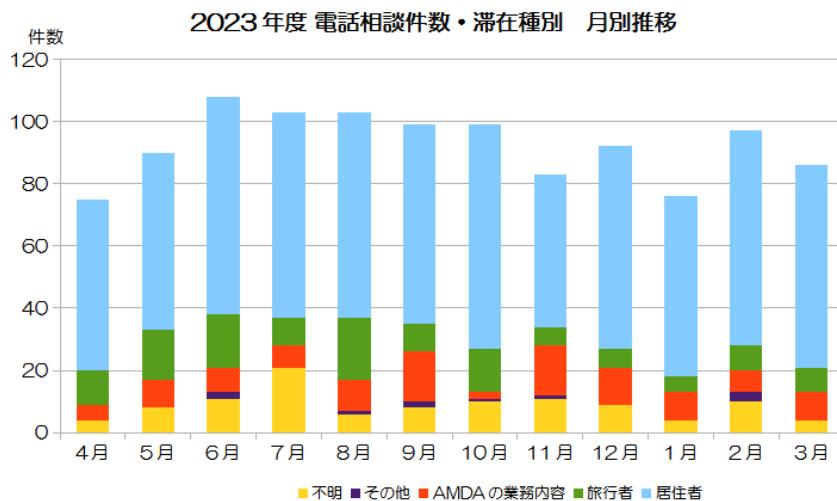
2023年度は約4年ぶりに一斉講義の形でのセンター内研修を計画し、1日だけではあったが実施した。内容は2部編成で、第1部は「相談対応編」というタイトルで、コロナ禍以後の相談内容の傾向をふまえた相談対応の全体的な見直しをした。第2部は「やさしい日本語編」というタイトルで、当センターで対応している言語以外の言語を母国語とする相談者に対し日本語で相談を受けるために使用する、いわゆる「やさしい日本語」とはどのようなものかを講義した。日本語初学者にわかりやすい日本語にするにはどうすればいいか、来日して数十年が経過し日本語がとても堪能なベテラン相談員の方に向けた内容にした。

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。

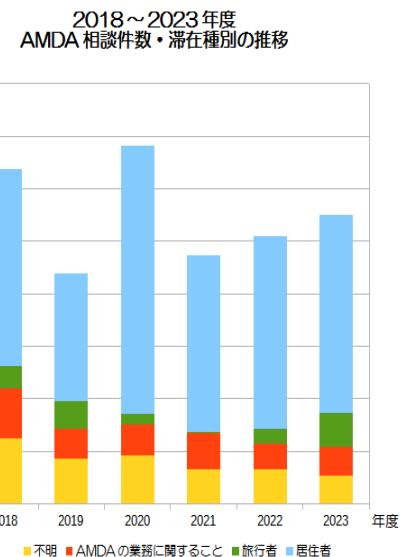
2023年度データ

電話相談件数・滞在種別

グラフ1)



グラフ2)



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によって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）。これと相関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。このことからも、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のあった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)

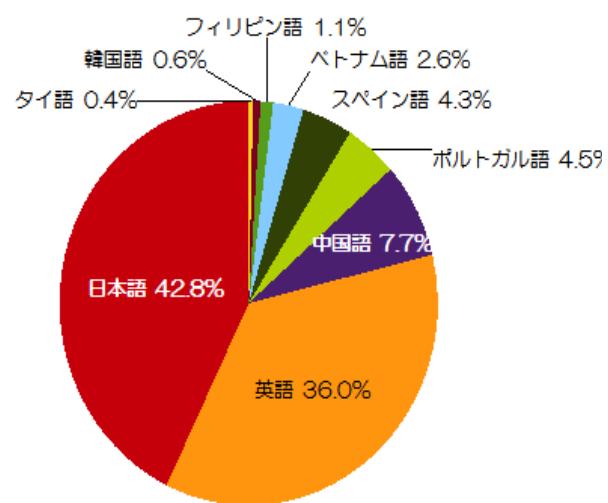
	国籍	件数
1	中国	140
2	日本	125
3	アメリカ	120
4	フィリピン	81
5	ブラジル	72
6	ベトナム	68
7	インド	34
8	ペルー	30
9	イギリス	25
10	ネパール	20
	その他	396
	計	1,111

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相關しているが、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

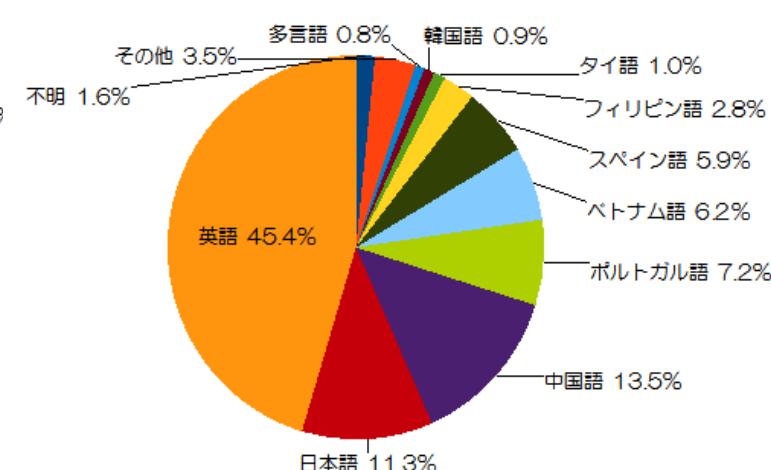
グラフ3)

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、医師が言語ができるてもその他のスタッフはできないことがあります。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けたいのかなど、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

AMDA非対応の言語の希望	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4)

日本語話者の国籍	件数			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	ボリビア	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			件数			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		

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。

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7) 相談内容を診療科で分類した相談件数

診療科	件数	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、さらに詳細に聞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している。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合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。

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。

居住者からの相談

表9)

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

旅行者からの相談

表10)

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する質問や、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。