

事業計画

概要

1991年に活動を開始したAMDA国際医療情報センターは、2018年に運営方法がそれまでとは大きく変わりました。ちょうど丸5年が経過しましたので、それを振り返ったうえでの今年度の事業計画です。

日本の外国人人口が増加傾向にあるにもかかわらず、当センターの相談件数は横ばいで推移しています。いっぽうで当センターの提供する医療通訳サービスや電話相談業務についての問合せは数多くいただいていますが、実際の通訳実施にまで至るのはその4割程度にとどまっています。当センターの広報の工夫や医療通訳提供方法のあり方などを再構築していく必要があると考えます。

またこの3年間は新型コロナウイルス感染症対応に多くの時間を取られ、センター内の感染対策もあいまって相談員への研修が休止状態となっていました。その間はそのときどきで持ち上がった特定のトピックについて、相談員が同じ認識で対応できるように必要な知識をその都度補完することで対応してきました。それだけではなく相談対応力の維持・向上のために中・長期的な視点での研修計画も必要ではないかと考えています。

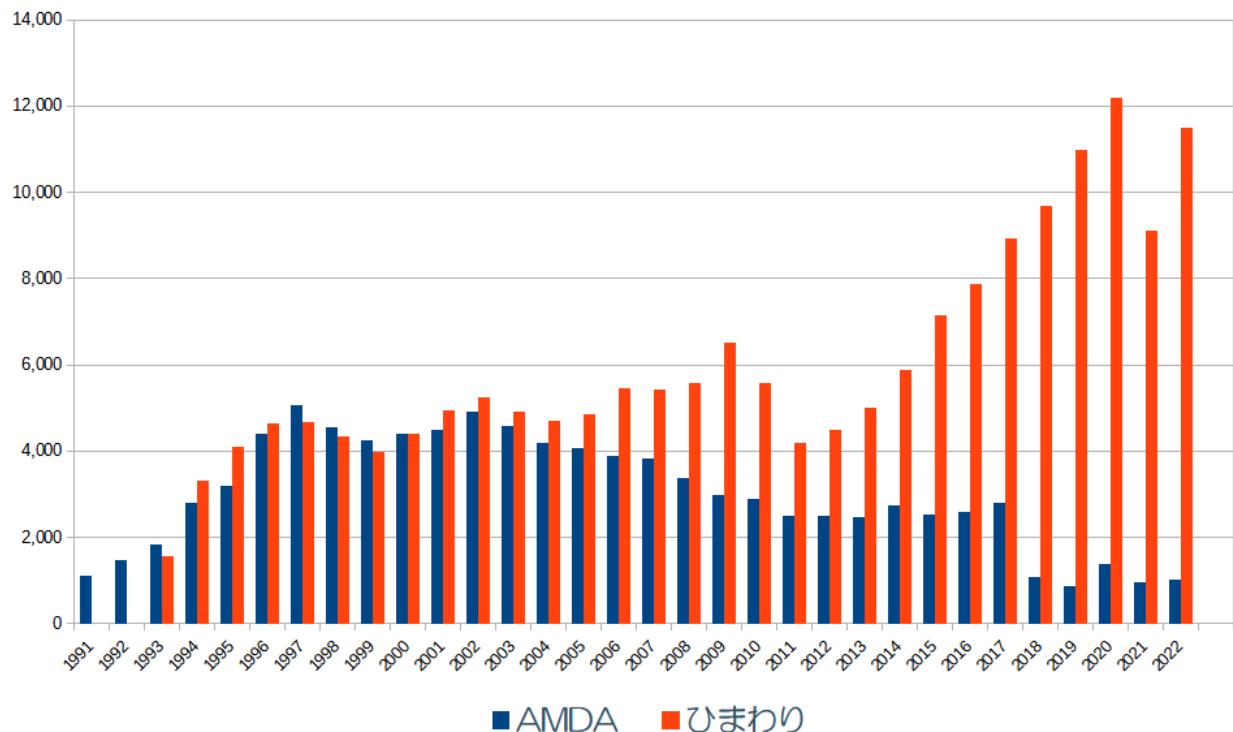
現在の状況

相談件数の推移

当センター設立当初からの相談件数をグラフにした。当センターの事業への相談件数を青のグラフ、受託事業ひまわり外国語対応室への相談件数を赤のグラフで示している。当センターへの相談件数は2002年をピークに減少傾向がつづき、2011年頃より横ばいとなっている。これは、当センター設立当初は外国人を支援する団体が当センター以外には少なかったのが、国際交流協会をはじめとした様々な団体が各地にできたためではないかと考えられる。また2018年度より当センターの運営方法に大きな変更があったため、このときを境にさらに全体の件数が減少したが、この5年間の傾向を見る限り、新型コロナウイルス感染症の影響を除けば相談件数は横ばいである。

これに対し受託事業ひまわり外国語対応室の相談件数は2011年以降増加の一途であり、2011年時と比較すると2022年現在は約3倍の相談件数となっている。この受託事業の相談件数の増加傾向を見る限り、日本に居住するあるいは日本を訪れる外国人は増加傾向にあるといえ、当センターへの相談件数はもっと増加してもいいのではないかと考えられる。

電話相談件数 AMDA & ひまわり 1991-2022 年度

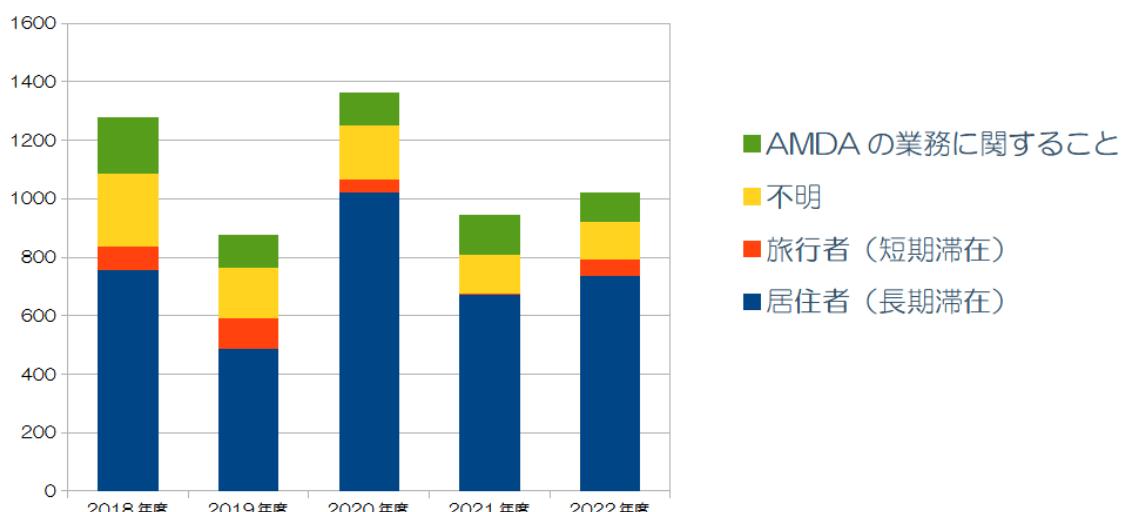


当センターへの相談者

当センターへの相談者には大きく居住者か旅行者かという区別で在留資格を尋ねている。これは日本の公的医療保険に加入する資格があるかないかで相談者への対応が大きく異なることがあるためである。

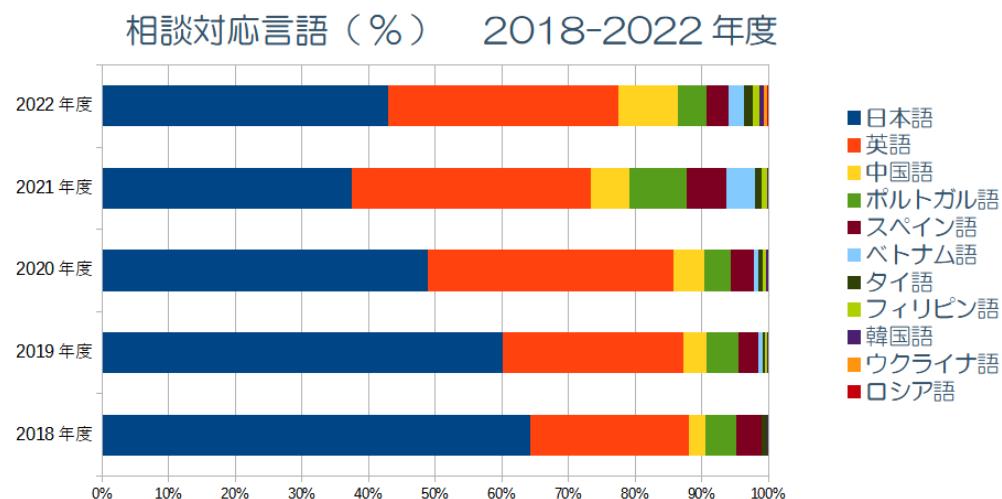
また、外国人本人ではなく外国人を支援している方から AMDA の医療通訳や業務内容についての問い合わせも数多くあり、別に集計している。

相談者の在留資格 2018-2022 年度



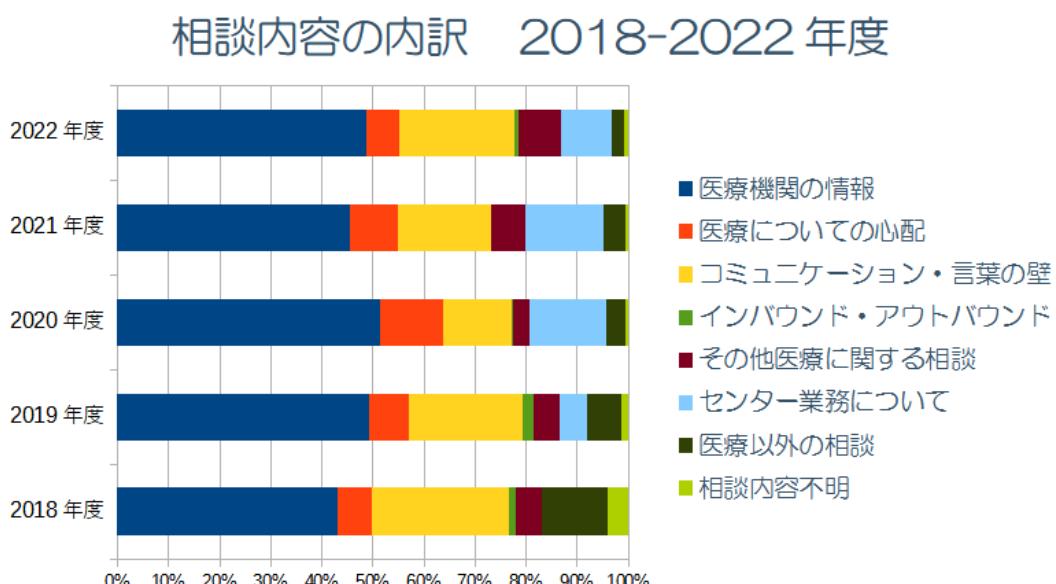
相談対応言語

相談対応言語で最も多いのは日本語となっています。これは先述したように外国人支援者からの日本語による相談件数も少なくないことが理由として挙げられる。また英語以外の言語は相談できる曜日が限られていること、相談者の母国語が当センターで対応している言語以外であることが考えられる。日本語の次は英語、中国語となっていて、ポルトガル語とスペイン語は年度によって順位が入れ替わり、その他の言語の相談件数は少ないが、その中でもベトナム語は件数が伸びてきている。



相談内容の内訳

当センターの主たる相談業務は医療機関案内であり、それが全体の相談の半数近くを占めている。次に当センターの医療通訳の利用法や、センターの業務についてのお問い合わせを本当によくいただいている。



相談内容から判別した診療科

相談者が医療機関の受診を希望しているかどうかに関わらず、相談内容を診療科により分類した内訳を示す。2020年度以降は新型コロナウイルス感染症に関する相談を別に集計しているが、内科、精神科・心療内科、産婦人科、小児科、整形外科の5つの診療科は年により順位の入れ替わりはあるものの、常に上位5位以内に入る診療科である。その中でも精神科・心療内科は常に2位の位置となっている。

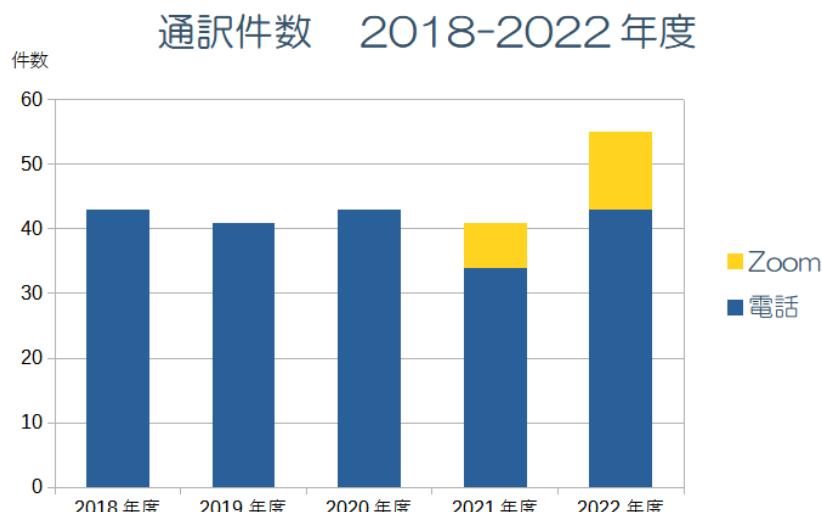
診療科

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
内科系	141	131	493	202	136
整形外科	88	65	79	76	110
産婦人科	84	58	63	71	79
精神科・心療内科	71	53	56	55	78
小児科	55	49	53	54	78
上記以外の診療科	316	294	48	39	50
科目なし	211	157	上記以外の診療科	270	321
不明	186	111	合計	1108	99
合計	1152	911			124
				合計	976
					1075

通訳件数

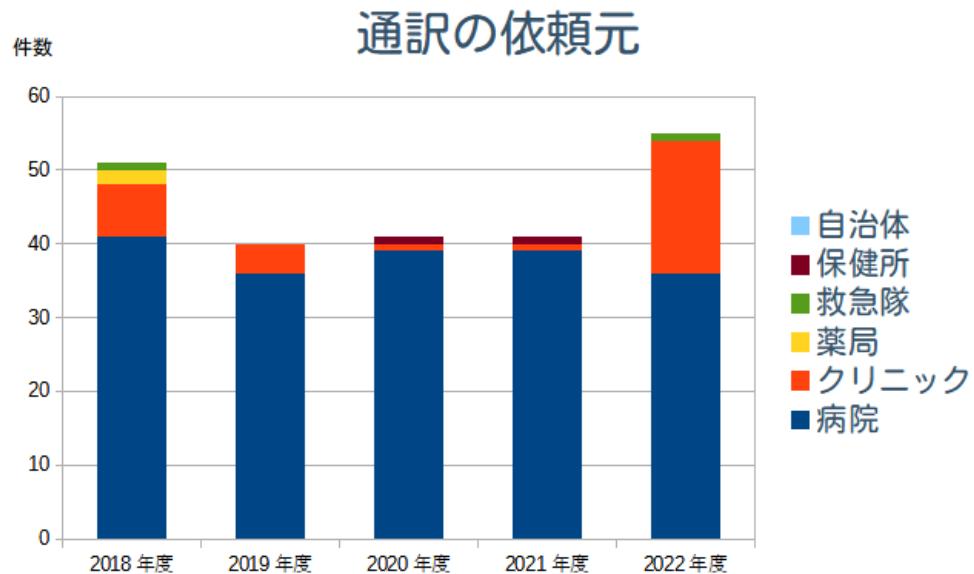
通訳件数は年間40件前後で推移していたが、2022年度は若干の増加が見られている。2021年からはウェブ会議システム（Zoom）による遠隔通訳を導入した。当センターの医療通訳についての問合せは年間100件以上にのぼるが、それと比較すると実際の通訳につながるのは半分程度にとどまっているといえる。これは利用できる言語の曜日が限られていることや、利用申込を患者さんからではなく医療機関からにしているためであると考えられる。

利用申込を医療機関からにしているのは、通訳利用方法について医療機関からのご理解が不可欠と考えているためだが、それが利用のハードルにもなっていることも事実で、このあたりは今後センターとしても考えていく必要があるのではないかと考える。



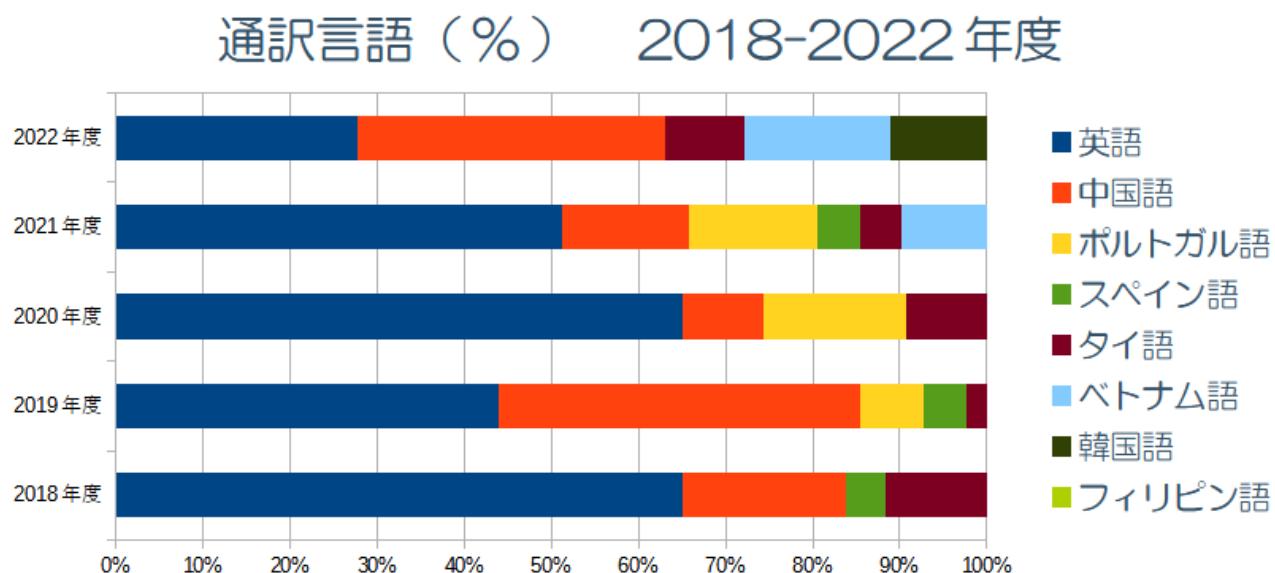
通訳依頼元

日本で生活する外国人ができるだけその人の生活圏内で受診できるようにという思いから、当センターの医療通訳はクリニックからの利用を想定しているが、その意に反し大学病院や地域の中核病院からの利用が大半を占めている。



通訳言語

相談員が毎日いる英語の利用が多くなる傾向にあるが、中国語は週 2 日の稼働にも関わらず、昨年度は中国語と英語の件数が逆転した。ベトナム語の件数が伸びている。



現在の状況の分析

Strength (強み)	Weakness (弱み)
<ul style="list-style-type: none">やさしい日本語を含め8か国語に対応医療分野に特化した相談・通訳これまでの相談に対応した経験の蓄積	<ul style="list-style-type: none">東京都などからの受託事業の割合が大きく、自由な業務設計を阻む要因となっている当センターの医療通訳の利用を医療機関からの申込に限定していること当センターについての社会的認知度が一般的には低いこと相談員の相談対応知識に個人差があること
Opportunity (機会)	Threat (脅威)
<ul style="list-style-type: none">日本に居住あるいは一時滞在する外国人が増加傾向にあること新型コロナウイルス感染症の感染症分類が5類に変更されたこと	<ul style="list-style-type: none">自然災害による社会的混乱の可能性新興あるいは再興感染症による社会的混乱の可能性

今後の計画

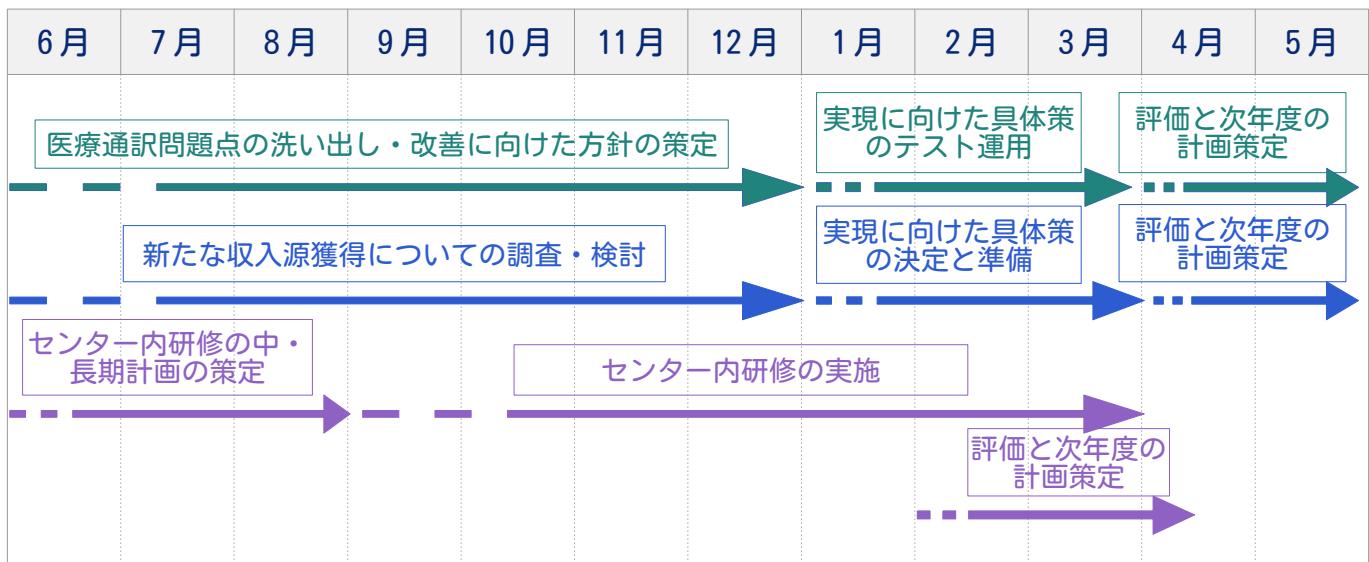
ビジョン

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理解を促進する必要があると考えています。そのために相談員に必要な知識・対応能力の向上を目指します。

目標

- 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

計画表



おわりに

2020年初頭からの新型コロナウイルス感染症の蔓延以来、この3年間はその対応に追われていた感がありました。コロナ対応は収束をみている現在、当センターがコロナ対策のための一次的な相談窓口であったかのように誤解されていると感じられることがあります。今後も日本の外国人人口は長期滞在者も短期滞在者も増加が見込まれます。そうした外国人に安心して日本で過ごしてもらえるように当センターが活動することで、日本の多文化共生社会のあり方について日本の社会に問いかけたり働きかけていくことになればと思います。