



News Letter

100号 記念号

2018.7

100th

Since 1992

在 日 外 国 人 に 日 本 人 と 変 わ ら な い 医 療 を

● 巻 頭 特 集

医療機関向け新たな無料電話通訳ライン（アムダ通訳ライン）開設に際して

新年度になり、AMDA 国際医療情報センターは誕生 27 周年を迎えました。この間、多くの方々に外部から支えられ、また多くの職員、相談員に内部から支えられ、山あり谷ありの 26 年を乗り切ってまいりました。特定非営利活動法人という営利を最終目的とはしない組織が生き延びることのむずかしさを噛みしめながらの 26 年でもありました。

今、我が国は 2020 年の東京オリンピックに向けて、さまざまな分野で加速を続けています。外国人観光客の増加は目覚ましく、昨年は年間 2869 万人と発表されています。観光客が都会の繁華街のデパート、商店に押しかけて買い物するさまはさまざまなメディアを通じて報道され、日本の経済をけん引する大きな会社から、観光地の路地裏の小さな商店に至るまで、景気、経済浮揚につながると大きな期待を寄せています。このような過程の中で、外国人観光客にいかにもっと来てもらうか、日本の滞在を楽しんでもらうかという観点、一部の医療機関においては観光と健診を組み合わせたメディカル・ツーリズムという観点からも外国人の医療を考えようという動きも加速しています。俗にいう「インバウンドの医療」というものです。4 月 13 日に自民党の訪日外国人の医療に関する政務調査会に参考人として参加し、全体が 1 時間という中で 10 分の時間をいただいて、訪日外国人の医療も大切ではあるが、在留外国人と称される私たちの隣人として日本社会に住んでいる 238 万人の外国籍の人々の医療はさらに大切であることを訴えてきました。我が国は未曾有の少子高齢化で労働人口が急速に減少しており、このままいくと生産性の低下は深刻になるものと推察されます。それを補う役割を南米やアジアの日系人をはじめとする労働者や外国人研修制度の拡大に求めざるをえないため、在留外国人の数は今後、一層増加していくことでしょう。これらの人々の健康を担保していくことは極めて重要です。

年間 2869 万人の訪日外国人、238 万人の在留外国人はともに巨大な集団です。彼らの医療を一部の医療機関で支えるのは人数的にも通院する距離からも無理があります。さらに地域の拠点病院的医療機関に通訳を配置して外国人を診るという構想にも無理があります。地域のいわゆる拠点病院は 2 次医療、3

次医療を担っている高度機能病院であることが多く、高次医療を行うために 1 次医療の患者の受け入れを制限しています。外国人患者に限って 1 次医療も受け入れるとするなら、それは日本人に対する逆差別となり、また受け入れに伴い、人材を割かねばならず、本来の高次医療が果たせなくなる危険があります。ゆえに日本医師会が唱えるかかりつけ医制度の中に原則として外国人患者も含めていくことが正しい方向ではないかと思う次第です。

医療機関が外国人を受け入れていくためには言葉の壁はどうしても乗り越えなければならない障壁です。乗り越えるための手段としての電話通訳は全国どこからでも利用できるという点で極めて有効です。訪日外国人の急増に伴って、さまざまな民間会社がさまざまな分野に参入しており、医療現場での電話通訳についても例外ではありません。電話通訳の最終受益者は医師、医療機関であるので、電話通訳の費用は医師、医療機関が負担すべきという考えを厚労省関係者から聞いたことがありますが、私は違和感を覚えます。最終受益者は外国人患者です。医療機関においてはまだまだ外国人は「やっかいな人たち」です。医師、医療機関が通訳の費用を負担してまで「やっかいな人たち」の医療を積極的に行うとは思えません。また医療機関のほとんどは保険診療にその収入を頼っていますが、その診療報酬が今後も上がる気配はなく、医療の分野の IT 化、職員不足による人材紹介業者に支払う費用、職員給与の改善さらには消費税で医療機関の経営は危機に瀕しています。ゆえに医療機関にさらなる財政的負担を求める電話通訳の方向は受け入れがたいし、また外国人患者に負担を求める方向性も困難と思う次第です。

以上から本年 4 月より AMDA 国際医療情報センターは高田馬場に新オフィスを構え、全国の医療機関向けの無料の電話通訳事業を開始しました。当日の対応言語はホームページから確認できます。私たちのチャレンジを暖かい目で見守っていただけたら幸いです。

AMDA 国際医療情報センター

理事長 小林米幸

● AMDA 国際医療情報センター 活動年表

1991	AMDA 国際医療情報センターを設立。	2002	「16ヶ国語対応診察補助表」改訂。 「ストレスケアマネジメントハンドブック」出版。 - センター関西移転。 - 外国語版問診票等のダウンロード開始。
1992	「11ヶ国語対応診察補助表」出版。 - News Letter 刊行開始	2003	シンポジウム「外国人患者を上手に受け入れるには」(東京) 開催。
1993	- シンポジウム医療における外国人患者受け入れ」開催。(大阪) - 新宿区へ移転。 - センター関西開設。	2004	「9ヶ国語対応服薬指導の本」改訂。 - 第1回読売ブルデンシャル福祉文化賞奨励賞受賞。
1994	「9ヶ国語対応服薬指導の本」出版。 - 医学生看護学生対象 AIDS 集中セミナー(東京)	2005	英語による両親学級開催。
1995	医学生看護学生対象 AIDS 集中セミナー(大阪)	2006	設立 15 周年記念講演会 開催
1997	- タイ人向け AIDS プロジェクト開始(年に3ヵ月から半年を経て 2001 年より通年。) 「16ヶ国語対応診察補助表」出版。 - 外国語(スペイン語、ポルトガル語、中国語、フィリピン語)両親学級開催。	2008 ~ 2010	医療通訳研修(大阪府国際課)受託。
1998	- センター設立 5 周年記念在日外国人医療ワークショップ(大阪) - ベトナム語両親学級開催。	2011	- 設立 20 周年記念の会開催。 - センター関西移転。
1999	- 在日外国人医療ワークショップ(東京) - 神奈川県「外国籍県民エイズ相談事業」受託～現在に至る。 - 第 51 回第一生命保健文化賞厚生大臣賞、NHK 厚生文化事業団賞、朝日新聞厚生文化事業団賞、第 14 回東京弁護士会人権賞受賞	2012	「8ヶ国語対応母子保健ガイド」ビデオを DVD 化。
2000	「8ヶ国語対応母子保健ガイド」(ビデオ/冊子)出版。	2015	センター関西を大阪オフィスへ改組。
2001	「7ヶ国語対応入院ガイド」出版。 - 内閣府より特定非営利活動法人認定。 - 設立 10 周年記念誌発行 - 大阪府「ポルトガル語・スペイン語こころの悩み電話相談(10月～2月)」受託。	2016	設立 25 周年記念講演会 開催
		2018	- 大阪オフィス閉鎖。 - 東京オフィス、医療機関専用アムダ通訳ライン開設。

受付で、診察で、薬局で、会計で、、、
言葉が通じない！！



医療通訳がないとき、どうしますか？

そんなとき

電話医療通訳

という方法があります



アムダ通訳ライン



無料のサービスです
(通信料はご負担いただきます。)

Step 1

センターWebsiteで**利用ガイドライン**を確認

➡ **同意**していただけたら、**対応言語カレンダー**を確認

Step 2

センターへ問い合わせ **03-6233-9266** (平日10-15時)

事前予約でカレンダー外の日も、対応できることがあります(平日のみ) ご相談ください。

Step 3

アムダ通訳ライン直通番号をお知らせします

◇アムダ通訳ラインは医療機関様専用のサービスです

特定非営利活動法人 AMDA国際医療情報センター

アムダ通訳ライン

電話通訳のコツ

1 電話通訳は断続的に

患者さんへの説明や確認、患者さんからの質問など、必要な場面ごとにお電話ください。

全体の流れを理解していないと通訳しづらいと思われる場合や専門性の高い内容の場合には、事前に補足情報をお知らせいただけると助かります。

2 電話での会話は「はっきり、ゆっくり」

音声だけで情報を正確にキャッチするために、速すぎないスピードでお話してください。

3 一度にたくさん伝えず、短く区切って

通訳はお話を聞きながらメモを取り、そのメモをもとに会話を再構築します。メモにすべてを書き記すことはできないので、記憶が鮮明なうちに通訳させてください。

4 可能ならばスピーカーフォンで

患者さんとの間で受話器をやり取りする手間が省けるとともに、通訳と患者さんとのやりとりを直接耳にすることができます。言葉がわからなくても、キャッチできる情報があります。通訳にとっても、周囲の状況に関する情報量が増えます。

電話医療通訳について、何かご不明な点などございましたら、お電話にてお問い合わせ下さい。

特定非営利活動法人 AMDA国際医療情報センター

お問合せ ☎ 03-6233-9266

事務局 平日10:00~15:00（祝日除く）



● AMDA 国際医療情報センターについて

1991年に設立されたNPO法人です。日本語の不自由な患者さんが日本人と同じように医療機関を受診できることを目指し、言葉の通じる医療機関や日本の保険・福祉制度の情報を提供するとともに、受診時の電話通訳を実施してきました。受電件数は延べ93,300件を超え（2018年3月末現在）、全国からご利用いただいています。

新事業について

在住外国人の定住化、訪日外国人数の増加に伴い、言語サポートの必要な患者さんが全国に広がっていますが、外国語対応可能な医療機関や医療通訳ができる人は限られています。対面通訳、ICTの利用とのベストミックスを前提とすることはもちろんですが、電話通訳の普及促進に寄与することが喫緊の課題と考え、2018年4月から医療機関専用の通訳ラインを開設しました。

ごく稀に来院される患者さんのために使いたいという医療機関でも利用しやすいように、通訳料金は無料です。事前に当センターホームページ掲載の利用ガイドラインを確認・同意していただくだけで、契約などの手続きも不要です。

今後の展望

私たちの活動に関心を寄せてくださる自治体や各種団体はたくさんいらっしゃるのですが、情報やサービスを必要とする患者さんたちの活動・情報伝達は県や市の境を軽やかに越えて広がり、「〇〇県・〇〇市だけのサービス」という形では追いつきません。そこで私たちは、地域の枠にこだわらない活動を展開するためにNPOとして初心に帰り、寄付・会費で利用者のニーズに即したサービスを構築することを決意いたしました。

そのため残念ながら多言語で展開していた相談電話も縮小せざるを得ず、アムダ通訳ラインも対応言語や時間が限られている状況ですが、改めてここをスタート地点とすることで覚悟を固めました。言語サポートを必要とするすべての患者さんが、当たり前近隣の医療機関を受診できる日を目指して、新たな道を歩き始めたAMDA国際医療情報センターをこれからもご支援いただけますよう、お願い申し上げます。

事務局長 鈴木亮子



● 活動・サービス内容

相談電話番号: **03-6233-9266**

● 対応時間 月曜日～金曜日 10:00～15:00
やさしい日本語で対応いたします。

アムダ通訳専用ライン：医療機関向けサービス
(詳しくはp3、4をご覧ください。)

● センターホームページ「問診表等外国語版」のご案内

アドレスはこちら! ダウンロードもOK!

<http://amda-amic.com/>

外国人および医療機関向けに下記のような文書や書式を英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、日本語で作成（「こころの健康を守るために」はタイ語、ベトナム語、ハングル、フィリピン語版もあり）。ぜひご利用下さい。

● 外国人受診に関する問題提起

様々な背景で来日した、または在日している日本語の不自由な外国人患者が、日本の医療制度が十分に理解できないために、受診できるまでに時間がかかってしまうようなケースに度々遭遇します。AMDA 国際医療情報センターでは、数多くの多言語相談から病状に応じて、ご希望の言語で受診可能な医療機関の情報を提供する事が出来ます。しかし、近年日本では外国人患者増加を背景に様々な問題も生じています。

● 文化の違い

母国では当たり前の事、例えば、病院を転々と渡り歩く、患者が治療方法・薬の種類を指定する事をそのまま日本の医療にも望みます。文化の異なる相手に対して相手の立場に立って接するには、概念の理解だけでは足りません。

● 留学生の治療サポート

国民健康保険に加入しているけれど、保険料を支払っていない留学生がいます。医療費が高額になって初めて理解する前に、保険料をきちんと支払わなければ国民健康保険でカバーされないと説明してあげる必要があります。また、留学生の場合、欠席が多いと在留資格の更新ができなくなるので、最終的に大使館にサポートを依頼せざるを得ないことも生じます。

● 家族・知人の通訳の危険性、誤訳の可能性

長年日本に滞在し日本語には自信がある外国人でも、医療用語になるとやはり曖昧な部分が出てきます。治療方針、経過観察、術後療養などの説明の場面で医療機関との意思疎通が困難

になることがあります。家族・知人の通訳の危険性、誤訳の可能性を防ぐためにも、医療通訳（電話通訳を含む）を通しての受診が望ましいです。

● 診療目的の来日

日本の高度な医療を受けに来日を希望する患者が増える一方、医療ツーリズムに参入する会社も急増しています。医療ツーリズムは政府の戦略にもかかわらず、国内では「推進派」「慎重派」に立場が分かれています。仕組みや料金設定の不明瞭さなどに疑問を持ち始め、患者やご家族から不安を寄せる声も聞きます。各社独自の取組も進めているなか、企業のレベル、質の水準などについてさらなる検討が求められています。

医療機関には、様々な専門を持つスタッフがいます。一人の患者に複数の専門職が連携して、治療やケアに当たっています。外国人患者が様々な場面でよりスムーズに受診できるように、多言語でより分かりやすく、受診手順のほかにも、日本の医療制度の説明などを行う事が私たちセンターの大事な役目の1つなのです。

外国人に日本の医療情報を提供するなかで、近い将来、日本人と同じように、外国人にとっても医療機関により受診しやすくするために、日本の医療制度補完や診療体制改善などに期待を寄せています。そして、センターの信念を大事にしつつ、さらなるセンターの活動方法の変革にも時代とともに向き合っていきたいと思います。

（事務局 Ir）

消化器科・外科・小児科

小林国際クリニック

Kobayashi International Clinic
小林国際医院

【診療時間】

平日 午前 9:15 ~ 12:00
午後 2:00 ~ 5:00
土曜日 午前 9:15 ~ 午後 1:00
休診日：水、日、祝日

〒242-0005

神奈川県大和市西鶴間 3-5-6-110
(小田急江ノ島線 鶴間駅下車徒歩 4 分)

TEL: 046-263-1380

<http://5884-international-clinic.com>

医療法人社団 慶泉会



町田慶泉病院

(旧町谷原病院)

外科・内科・整形外科

肛門科・泌尿器科

血液透析センター・療養病床

回復期リハビリテーション

訪問看護ステーション

〒194-0005

東京都町田市南町田 2-1-47

TEL: 042-795-1668

内科・リハビリテーション科

医療法人 隆福会

福川内科クリニック

【診療時間】

平日 午前 9:30 ~ 12:00
午後 4:00 ~ 6:30
土・日曜日 午前 9:30 ~ 12:00
休診日：木曜日、祝日、2、4、5 日曜日

〒537-0024

大阪市東成区東小橋 3-17-7

TEL: 06-6974-2338



読み手、 書き手、 作り手の思い。

今、手元にある 1992 年 6 月 1 日発行の第一号から昨年、2017 年 10 月発行の 99 号までのニュースレターを読み返しています。記念すべき第一号にはセンターの活動を広く知ってもらうために刊行したことが、現在の理事長、副理事長である小林米幸と中西泉の名前で熱く語られています。

形も時代と共に変化してきました。最初は B5 判、8 頁でしたが、大きさは A4 判に、コピーから印刷に、発行数が年 4 回から 2 回に、白黒がカラーになりました。手前味噌になりますが、しっかりした活動が記事となり、スタッフの熱い思いや、皆さまのご支援があったからこそ 26 年の長きにわたって編集作業を続けてこられたのだと改めて感謝の気持ちをかみしめています。関係する国際交流協会、NPO/NGO、医療機関などに配布していますが、「どれくらいの方が読んでくださっているのか」、「読んでくださっている方に必要な情報を届けるためにはどのようにすれば良いのか」をいつも心に置いています。

先ほども書いたように記事は、即ちセンターの歴史です。センター東京、センター関西の設立の詳しい経緯は 10 周年を迎えた 2001 年 4 月発行の 36 号に理事長の小林と元センター関西代表宮地尚子先生によって書かれています。センターが開催したシンポジウム、ワークショップ、医療通訳研修を初めとして、協力医の外国訪問記、センター内医療通訳研修、職員が講師として招かれたり、参加した他団体の研修、インターナショナルイベント、学会での報告や感想が当時の担当者により丹念に綴られています。

発行から数年経ちインターネットが一般的になったころ、目次、「ケースから」をサイトでも公開するようになりました。当時未だネット上にほとんどなかった『モーニングアフターピル』を検索して、センターの『ケースから』で紹介したモーニングアフターピルに関するを読んだ日本人の方からの問い合わせも何件か受けました。わたしたちは自国で一般的であった医療を日本でも求める外国人相談者からたくさんの情報を得て、その情報を別の相談者に還元できていたとも言えるのではないのでしょうか。

100 号記念号を出すにあたり、1 号から見直す作業を行いながら、他の方はもちろん、自分で書いた文章で元気がチャージされました。どのケースを題材にして、どのような視点で書こうかと日頃から考えておき、時には専門書を図書館で借りたりしながら頑張っていたことを思い出しました。これは先日医療通訳研究会（MEDINT）と共催したシンポジウム「支援者を支援する～医療通訳者を支える仕組み～」でシンポジストである中萩エルザさんが発言された「自分がまず始めようとしたときに、自分がなぜ医療通訳になりたいか、少なくとも 5 つ、ポイントを書いておきましょう。いろいろ書いておいて、落ち込んだり失敗したり、迷ったときに読み直してみよう。もう 1 度初心に戻り、前進していくポイントになると思います。」という言葉の思い出させました。スタッフの仲間と一緒にこれからもニュースレターを読み手の皆さまにお届けし続けたいという気持ちを新たにしました。今後ともよろしくお願い致します。

（事務局 In）



● ご 寄 付 の お 願 い

当センターは会費・寄付などにより運営されています。ご支援よろしくお願い申し上げます。

会員募集：センターの活動を援助して下さる会員の方を募集しております。

当センターは特定非営利活動法人 AMDA (本部岡山) とは別会計で、独立した会員制度を設けております。

AMDA 本部の会員とは別ですので、お間違えのないようお願いいたします。

【会員の種類と会費】 4月1日～3月31日までを1年度とする

年会費 個人 1口 6,000円 団体 1口 20,000円

賛助会員 学 生
(高校、大学、専門学校生) 1口 2,000円
ジュニア (中学生以下) 1口 1,000円

個人会員および団体会員は半年ずつの分納が可能です。

4月から翌年3月までを1年間といたしますが、初年度のみ、10月以降に賛助会員に加入される場合は、個人会員は3,000円で、団体会員は10,000円でご入会いただけます。賛助会員は何口でも結構です。

【寄付】 おいくらからでも結構です。

会員および寄付の振込先

郵便振替 00180-2-16503

加入者名 AMDA 国際医療情報センター

* 銀行振り込みご希望の方は、お手数ですがセンター東京 (Tel: 03-5285-8086) までご連絡下さい。



● 編 集 後 記

記念の100号、業務内容等の変更のため、いつもより編集にお時間をいただき2ヵ月遅れの発行となりました。お待たせいたしました。この春は桃、梅の後、桜、つつじ、藤が一斉に咲きましたね。特に藤は藤棚、鉢植え、野生化した大木と多様な姿を見せてくれました。片や棚にある整然とした姿、片や他の樹々に巻きつきどこまでも昇っていく猛々しさ。花が咲かなければ同じ植物と思えません。今後NEWSLETTERをどのように育てていくのかは、私たちにかかっていると改めてかみしめています。(事務局 In)

4月はみなさまにとってもスタートの月、こちら AMDA 国際医療情報センターもこの4月より新体制となり、そのための準備・発足・軌道に乗るまで目まぐるしい毎日でした。気がつけば今年も折り返し地点に来てしまいました。時の経過はあっという間、人生もあっという間なのだと思います。日々の私たちの取り組みが、新しく始めたこのアムダ通訳ラインが、よりよい外国人診療のお役に立てることを願ってやみません。

(事務局 M)

編集発行：特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センター

センター東京：〒160-0021 新宿区新宿歌舞伎町郵便局留 TEL 03-5285-8086 FAX 03-5285-8087

町田オフィス：〒194-0005 東京都町田市南町田 2-1-47 TEL 042-799-3759

*郵便局留でメール便を送っていただくことはできませんのでご注意ください。お問い合わせ、発送物はセンター東京(新宿)へお願いいたします。

発行責任者 特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センター理事長 小林米幸

理事長受賞歴：外務大臣表彰(平成13年)、(財)アジア福祉教育財団より感謝状(平成13年)、

慶応義塾大学医学部三四会奨励賞(平成15年)、神奈川医学会学術功労賞(平成17年)

かながわレッドリボン賞(平成24年3月26日受賞式)

制作：株式会社インターブックス