

# 緊急プロジェクト

## 新型コロナウイルス感染症 多言語相談窓口について

AMDA 国際医療情報センター

AMDA 国際医療情報センターでは、平素より電話医療通訳サービスの提供、および訪日・在留外国人へ日本国内の医療情報を案内しておりますが、この度、日本医師会からの助成を受け、標記にも対応することになりました。

### 目的

- ◆ 日本に居住／滞在する外国人の新型コロナウイルス感染症に関する不安・相談に対応し、適切な情報を提供する。
- ◆ 日本におけるコロナウイルス検査の体制、地域の相談窓口などの案内を通し、不要な受診につながる相談者の不安の解消に寄与する。

### 実施概要

期間： 2020年4月10日～同年5月20日  
 平日 10:00～17:00 / 土日祝 10:00～15:00

### 対応言語

① 03-6233-9266			② 090-3359-8324	
月曜日	英語	韓国語・フィリピン語	月曜日	英語・中国語
火曜日	英語	中国語・タイ語	火曜日	英語・中国語
水曜日	英語	スペイン語	水曜日	英語・中国語
		ベトナム語（第2・4のみ）		
木曜日	英語	中国語	木曜日	英語・中国語
金曜日	英語	ポルトガル語	金曜日	英語・中国語
土曜日	英語		土曜日	
日曜日	英語		日曜日	

## COVID-19 緊急プロジェクト報告

### 【プロジェクトの概要】

日本に居住／滞在する外国人の新型コロナウイルス感染症に関する疑問、不安に対応するため、2020年4月10日～5月20日の期間、対応時間・回線を拡大して多言語相談窓口を開設し、適切かつ必要な情報を提供する。

### 【プロジェクトの目的】

相談者の状況をヒアリングした上で適切かつ必要な情報を提供し、患者の重症化を防ぐ。不要な受診につながりうる相談者の不安を解消することで、保健所、医療機関等の負担軽減に寄与する。

### 【相談状況分析】

相談の目安に応じた適切な相談先・受診先へつなぐと同時に、不安に駆られた不要な受診を回避するために的確な情報を案内し、インターネットや口コミなどの情報が錯綜する中で交通整理の役割を果たした。外国人だから排除されるとの誤解を解消する効果もあった。新たな取り組みの開始や方針の変更が起きるとそれに関する相談が寄せられ、多言語での丁寧な情報提供の必要性を実感した。

### 【達成度評価】

状況が次々と変化していく中、その時点での最適情報を整理し、相談者に丁寧に情報を提供することができた。

多言語での対応が難しい保健所へ相談者の代わりに相談し、PCR検査の必要性に関する保健所の判断を相談者に伝え、必要に応じて受診医療機関を探し案内することができた。

日本の体制に対する疑問や不満を耳にすることもあったが、日本の現状の説明、その中での選択肢の提案などを通じ、背後にある不安の解消に努めた。

### 【課題】

保健所への電話が繋がらず、保健所の指示を受けることができないまま一般的な判断を伝えるにとどまったケースが複数あった。

今の症状でどうしてPCR検査が受けられないのか？という質問が多く、各国の対応が様々に分かれる中、日本の対応策への理解を得ることは簡単ではなかった。

国籍

国籍	個数	%
中国	117	18.2%
フィリピン	72	11.2%
アメリカ	30	4.7%
ブラジル	24	3.7%
ネパール	19	3.0%
ベトナム	19	3.0%
イギリス	17	2.6%
韓国	16	2.5%
インド	14	2.2%
タイ	11	1.7%
バングラデシュ	8	1.2%
オーストラリア	7	1.1%
ドイツ	7	1.1%
フランス	7	1.1%
ロシア	6	0.9%
カナダ	4	0.6%
コロンビア	4	0.6%
パキスタン	4	0.6%
ペルー	4	0.6%
台湾	4	0.6%
イタリア	3	0.5%
スリランカ	3	0.5%
チュニジア	3	0.5%
ナイジェリア	3	0.5%
アルゼンチン	2	0.3%
インドネシア	2	0.3%
オランダ	2	0.3%
カメルーン	2	0.3%
スイス	2	0.3%
スウェーデン	2	0.3%
スペイン	2	0.3%
ニュージーランド	2	0.3%
ミャンマー	2	0.3%
メキシコ	2	0.3%
モンゴル	2	0.3%
多国籍	2	0.3%
イラン	1	0.2%

国籍	個数	%
ウズベキスタン	1	0.2%
ウルグアイ	1	0.2%
エジプト	1	0.2%
エチオピア	1	0.2%
ガーナ	1	0.2%
コンゴ	1	0.2%
サウジアラビア	1	0.2%
ジャマイカ	1	0.2%
シンガポール	1	0.2%
トルコ	1	0.2%
フィランド	1	0.2%
ブルガリア	1	0.2%
ブルンジ	1	0.2%
ポーランド	1	0.2%
ボリビア	1	0.2%
南アフリカ	1	0.2%
南米	1	0.2%
不明	62	9.6%
日本	134	20.8%
<b>総計</b>	<b>644</b>	<b>100.0%</b>

都道府県

都道府県	個数	%
北海道	3	0.5%
宮城県	3	0.5%
秋田県	1	0.2%
山形県	1	0.2%
福島県	4	0.6%
茨城県	8	1.2%
栃木県	4	0.6%
群馬県	5	0.8%
埼玉県	44	6.8%
千葉県	30	4.7%
東京都	208	32.3%
神奈川県	76	11.8%
新潟県	1	0.2%
富山県	3	0.5%
石川県	1	0.2%
福井県	1	0.2%
山梨県	3	0.5%
長野県	1	0.2%
岐阜県	3	0.5%
静岡県	8	1.2%
愛知県	26	4.0%
三重県	2	0.3%
滋賀県	2	0.3%
京都府	5	0.8%
大阪府	46	7.1%
兵庫県	12	1.9%
奈良県	1	0.2%
鳥取県	1	0.2%
島根県	1	0.2%
岡山県	2	0.3%
香川県	2	0.3%
福岡県	2	0.3%
熊本県	1	0.2%
大分県	2	0.3%
沖縄県	3	0.5%
その他	9	1.4%
不明	119	18.5%
<b>計</b>	<b>644</b>	<b>100.0%</b>

## カテゴリー

訴えのカテゴリー	メインの訴え	個数	%
コロナの症状あり	PCR検査希望	86	13.4%
	その他医療に関する相談	10	1.6%
	医療費について	18	2.8%
	受診希望	92	14.3%
	不安・心配	81	12.6%
	日本の体制への不満・苦情	1	0.2%
<b>コロナの症状あり 集計</b>		<b>288</b>	<b>44.7%</b>
コロナの症状なし	PCR検査希望	16	2.5%
	その他医療に関する相談	11	1.7%
	医療費について	6	0.9%
	不安・心配	25	3.9%
	渡航に関する相談	1	0.2%
<b>コロナの症状なし 集計</b>		<b>59</b>	<b>9.2%</b>
言語の問題	AMDA通訳ライン利用希望	6	0.9%
	通訳希望（中国語）	23	3.6%
	通訳希望（英語）	4	0.6%
	通訳希望（曜日振替希望）	24	3.7%
	通訳希望（対応言語以外の言語）	8	1.2%
<b>言語の問題 集計</b>		<b>65</b>	<b>10.1%</b>
医療以外の内容	その他	30	4.7%
	ビザ・滞在許可に関すること	8	1.2%
	減収・生活費・助成金	47	7.3%
	仕事・生活について	5	0.8%
	助成金について	2	0.3%
	渡航に関すること	9	1.4%
	日本の体制への不満・苦情	9	1.4%
<b>医療以外の内容 集計</b>		<b>110</b>	<b>17.1%</b>
AMDAについて	AMDAの業務内容について	74	11.5%
	AMDAの情報掲載・報道希望	30	4.7%
	AMDAの対応言語・曜日について	18	2.8%
<b>AMDAについて 集計</b>		<b>122</b>	<b>18.9%</b>
<b>総計</b>		<b>644</b>	<b>100.0%</b>