

パンフレット「やさしい日本語 ―薬局・ドラッグストア編―」送付のご案内と

パンフレット等についてのアンケート調査 ご協力をお願い

「やさしい日本語」を広める会

hiromeru.yasanichi@gmail.com

〒600-8127 京都市下京区梅湊町 83-1

ひと・まち交流館京都 2階

京都市市民活動総合センターMB. No.45

◆このたび当会で、パンフレット「やさしい日本語 ―薬局・ドラッグストア編―」を作成いたしました。皆さまの店舗にて、外国人利用者の方とのコミュニケーションに活用いただきければ幸いです。

◆パンフレットの作成と共に、動画【薬局・ドラッグストアでの「やさしい日本語」】(4本各 3~4分程)を作成し、当会のホームページ (<https://yasanichi-hiromeru.jp/>)にて公開をしております。

このホームページ QR コードを読み取ってご覧いただけます。



◆パンフレットをご一読後、できましたら、右のアンケート QR コードを読み取り、アンケートにご回答をよろしくお願いいたします。締め切りは勝手ながら 3/11(月)といたします。(無記名、回答時間 3 分程度です)



◆パンフレットおよび動画は、2023 年夏に実施した「薬局・ドラッグストアの従業者の方たち」「在住の外国の方たち・支援者の方たち」へのヒアリング・アンケートに基づいて作成いたしました。ヒアリングやアンケートにご協力いただいた皆様に厚く御礼申し上げます。

お送りしたパンフレットは、「令和 5 年度上京区民まちづくり活動支援対象事業」と「ファイザープログラム ～心とからだのヘルスケアに関する市民活動・市民研究支援事業(2022)」を活用し、作成しました。

使ってみませんか？

外国人にわかりやすい

やさしい

日本語

— 薬局・ドラッグストア編 —



目次

- P2 「やさしい日本語」の有効性
- P3 在住外国人の方や関係者の方の声
- P4 薬局・ドラッグストアの方の声
- P6 薬局・ドラッグストア向け「やさしい日本語」のコツ
- P9 やさしい日本語を使ってみましょう
- P10 お役立ちツール
- P12 参考文献等

制作：「やさしい日本語」を広める会

「やさしい日本語」は、目の前の相手に適切に情報が伝わるように、相手に合わせて言葉や表現を工夫して言い換えていくものです。薬を販売されている皆さんは、処方薬やOTC医薬品を正しく服用してもらえるよう、わかりやすく伝える工夫を常にされていると思います。すでに実践されている「かみ砕いた表現」での対応に加えて、日本語学習中の外国の方にもよく伝わる「やさしい日本語」のコツを知り、活用してみてください。相手に「よく伝わる」ことで相手の方からの情報も得やすくなります。

やさしい日本語の有効性

在留外国人数の上位10の国・地域の中で

アジアの国・地域が約**90%**

(中国・ベトナム・韓国・フィリピン・ブラジル・ネパール
インドネシア・ミャンマー・米国・台湾)

(出入国在留管理庁,令和5年6月末)

日本在住の外国の人は
アジア出身が多く、
英語圏は少ないです

日本在住の外国の人には
日本語が一番通じます

日本在住の外国の方がわかる言語は

日本語:**63%** 英語:44% 中国語:38%

(国立国語研究所,2010年)

訪日客にも少しは日本語会話が
できる人がかなりいます

2019年の年間訪日客(3188.2万人)のうち
8割以上はアジアの国・地域から

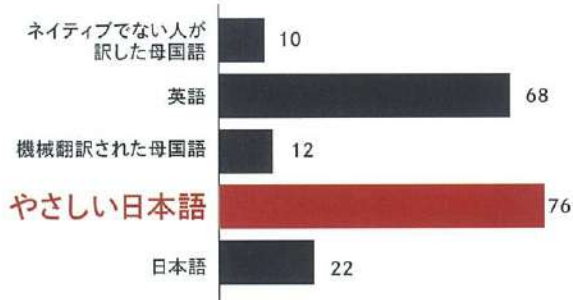
(日本府観光局(JINTO)データ)

訪日客で、少しでも日本語会話が
できる割合は

台湾・韓国:約**40%** 香港:約**30%**

(国際交流基金・電通共同日本語学習調査,2016年)

外国人が希望する情報発信言語



(東京都在住外国人向け情報伝達に関するヒアリング調査,東京国際交流委員会,2018年)

日本在住の外国の人たちは
「やさしい日本語」での
情報提供を求めています

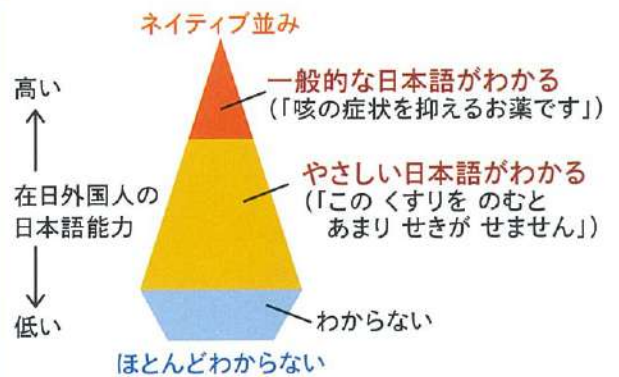
外国の方の対応に
不安を感じている薬剤師の方も
多くいらっしゃいます

薬局における外国人対応への不安感



88%の薬剤師が多少なりとも不安を感じている

薬局における外国人患者への対応実態に関するアンケート調査
(一般財団法人くすりの適正協議会 くすりのしおりコンコネーション委員会,2018)
調査対象者:全国の調剤薬局で外国人患者の対応経験がある薬剤師409名



一般的な日本語がわかる外国の人は
少ないですが、誰にでもわかるように
配慮された「やさしい日本語」なら
わかる人は多いです

既に試みていらっしゃる英語対応の問診票や翻訳アプリなどの対応方法に加えて
ぜひ「やさしい日本語」のコツを知り、活用してみてください。

説明がわかっていなくても
「ハイ」と言ってしまう

時間を取らせると
悪いと感じて
質問できない

問診票が日本語だけで
わからなかった

在住外国人の方とその支援者の方へのヒアリングから

病院に行ったり薬を買ったりするときには

- 日本語のわかる友人などに付き添ってもらう
- かかりつけのお医者さんや薬局があるとお互いの理解が進む
- 仕事があったりするから知人に頼みにくいこともある
- 薬の棚をグーグル翻訳で見ながら、ほしい薬を探す

コミュニケーションで困ったこと

- お医者さんは英語ができる場合も多いが、その前の受付などの段階が大変
- 問診票が日本語だけだったり、ふりがながなかったりするので苦労する
- その場での薬の説明がわからず、帰宅後にGoogle翻訳で説明書を読み取る
- まったくわからなくても「ハイ、ハイ」と言ってしまう、その場を終わらせることもある
- 「ゆっくり話して」と言いにくいし、お店も忙しいのに時間を取らせると悪いと感じ質問せずにすませる
- 「わかりますか」と聞いてくれたら、こちらも質問しやすい
- 「おくすり手帳」というものを知らなくて、聞かれた時にわからなかった
- 体調が悪い時に、細かい文字の外国語(日本語)を読むのはつらい

経験した中でよかったこと、助かったこと

- わかりやすい言葉を使ってくれた
- 実演をして見せてくれたのでよくわかった
- 箱や説明書にイラストがあってわかりやすかった
- 多言語の薬の説明書があったのでよかった
- イスラム教徒への対応を配慮した処方箋を書いてくれるお医者さんもいた

在住外国人の方へのアンケートから

※アンケートは「やさしい日本語」レベルの日本語が読める人が回答。回答者の多くが薬局、ドラッグストアのどちらも利用していた。

薬を買うときに困ったこと

- スタッフは自分に説明するのが面倒なように感じた
- こちらは日本語ができるのに、店員さんがその日本語をわかろうとしてくれなかった
- もっと適切な薬を教えてほしかった
- やさしい日本語でゆっくり話してほしかった
- 翻訳機能付きタブレットが備えてあるといい
- バイリンガル問診票やふりがなつきの問診表があればよかった
- 薬剤師がいないと買えない薬があった
- 日本語があまりできなかったころは、ほしい薬が見つけれないなど困ったことが多かった
- 自分の国では常用薬はいつもの薬局なら直接買えるが、日本の場合は、処方箋をもらうためだけに病院へ行かないといけない



(つづき)

よかったこと

- ドラッグストアのスタッフがいつも助けてくれて、辛抱強く聞いてくれた
- 親切な人がいたり、良いアドバイスをもらったりした
- 店によってサービスの質は異なるが、大きいドラッグストアはアドバイスをしてくれる
- コストコで薬を買ったとき、アメリカの薬の日本での同等品がどれかを知っていた
- ドラッグストアが多くて便利。必要な薬がすぐに手に入る。薬の種類が多い・安い
- ふりがなつきやバイリンガルの間診票があるのは助かる
- 英語で説明してもらえるのは助かる

調査からわかった

薬局・ドラッグストアの方の声

すべての患者さんに対して

- やさしくかみ砕いて説明することはどの患者さんに対しても心がけている
- 薬学部が6年制になって、授業で患者対応の心構えのような講義ができた

医薬品情報は正確が必要なので
英語での説明をためらう方も。
いろいろな方法を
試みていらっしゃいました

外国人患者への対応言語について

- 相手も英語がわかるなら英語で話す。「やさしい英語(Plain English)」で話す
- 英語がわかる店だということが口コミで広がる可能性がある
- 「くすりのしおり」英語版や、英語版のレセプトコンピュータの出力を利用する
- 薬袋に自分の手書きで説明を記入することもある
- 社内で希望者には英語研修がある
- 薬剤師の中には、あえて英語では話したくない人もいる

問診票について

- 日本語の問診票だけで、ふりがながついていない場合が多い
- 英語版や中国語版を準備している
- 外国人の中には問診票の記入時にプライベートなことを答えたくない人もいる

翻訳ツールなどの利用について

- Google翻訳を利用する。ポケトークを利用する
- 聞き取れないときは筆談で対応する
- 製薬メーカーなどが提供する「指差しシート」などを利用する
- 翻訳機やイラスト・ピクトグラムの利用を検討したい

その他のこと

- 英語の領収書を要求されることもあるので、金額欄を空けた雛型を作っている
- 病院と薬局の支払いが別々だと患者さんが知らなくて、驚かれたことがある
- 欧米系の方は、具体的な薬品名を言って買いに来ることがある
- 薬品名を言われても、日本では違う場合にはこちらで調べて他のものにする
- ジェネリック薬品についての説明が難しいので、多言語対応ツールを使っている
- 旅行者などがOTC医薬品を求めて保険薬局に来られることもあり、必要に応じて病院受診を勧めたり、ドラッグストアの場所を教える
- 本当に分かっているか不安になることもある。「質問はありますか」と最後に必ず聞く
- 日本の患者さんと比べて、自己責任という意識で医薬品情報をきちんと理解したい人が多いようだ

困ったこと

- 医療用医薬品を処方箋なしで買いに来られる
- 英語で対応した場合、言いたい内容どおりに伝わっているかが不安
- 複雑な内容(症状の正確な聞き取り、副作用の説明など)が英語では十分に伝えられない
- 翻訳機を使う場合でも、何語で対応すればよいのかさえわからないことがある
- 英語を使わない人には通じない
- 緊急避妊薬を希望された
- 法律上できないことや無理なことを要求された

よかったこと、うまくいったこと

- メーカーが提供する多言語の資料を準備している
- 英語・中国語の説明書を渡し、効能を示すピクトグラムを書いた薬袋を準備した
- 筆談を利用したり、症状を示す単語を言うとわかりやすい
- 英語の薬袋、薬品情報を利用している
- 翻訳アプリの使用

参考となる事例など

気づいていること、取り組んでいること

- 指差し会話のための冊子は、チェーン店すべてに準備している
- AI翻訳の精度が上がってきたが、主語をきちんと言うようにすれば反応が良いし、「やさしい日本語」はもっと反応が良い。ただし専門用語はまだ翻訳がよくない
- 「宗教問題と医薬品」というテーマは日本ではまだ馴染んでいない。イスラム圏の人はカプセル薬にゼラチン(豚由来)を使用しているので飲めない
- 英語のヒアリングがダメでも、紙に書いてもらうことで解決できる
- 従業員研修に「やさしい日本語」を取り入れている
- 外国人患者が「やさしい日本語」で会話ができて、書いてある日本語は読めないケースもある
- 訪日客が多いかどうかなど、薬局の立地によっても、求められる外国人対応に差が出る

今後取り組みが求められること

- 通常、日本の薬局には日本語表記の看板しかないが、ヨーロッパには統一マークがあるので、日本も看板の下に統一したシンボルマークを表示すればわかりやすい
- 問診票は多言語のものを揃えることが望ましい
- タブレットで母語入力したものが、日本語に翻訳されるツールがあるとよい
- 付き添いを制度化して、ケースワーカーなどが付き添えるようになればよい
- 大規模な国際イベントがある地域では、薬局も多言語対応が求められる
- 動画で「やさしい日本語」を使ったAI翻訳の使用例を見せられればよいと思う



ヒアリング・アンケートにご協力いただいた皆さまに御礼申し上げます

外国の方や日本の高齢の方が、インターネットでの買い物方法などを気軽に薬局に聞きに来られるという話もありました。気軽に行ける薬局があることは、地域の安心にもつながりますね。

薬局・ドラッグストア向け・やさしい日本語のコツ

どんな日本語レベルの患者さんも、処方薬・OTC医薬品が指示通り正しく服用できるように

「やさしい日本語」必要度のチェック

1. 日本語がかなり流暢に話せる人

⇒「やさしい日本語」は不要。一般的な日本語で対応。

Point

- 日本語が話せても読み書きが難しい人には、問診票や医薬情報などの文書は母語か希望言語で対応するといいでしょ。
- わかりにくそうな場合は、言い換えをするなど「やさしい日本語」のコツを応用！

2. 片言の日本語が話せる人、流暢ではないがある程度話せる人

⇒「やさしい日本語」が有効！

Point

- 「やさしい日本語」だけではなく、翻訳ツールの併用でよりよい情報提供が可能。
- 相手の日本語レベルによってより自然な日本語にしていくといいでしょ。

3. 日本語が全然話せない人、ほとんど話せない人

⇒「やさしい日本語」でも対応不能。

Point

- その方の母語か希望言語で対応。まずは「わかる言葉の確認」から！

10～11ページでさまざまな
お役立ちツールを紹介しています

「やさしい日本語」の4つのコツ

4つのコツを使って、わかってもらえる情報伝達を！

1. 「はさみ+ゆ」の法則で聞き取りやすく話す

2. 言い換えをする

3. 敬語を使わない

4. 情報を整理する

書く場合には

- ・漢字には、ふりがなをつける
- ・語と語の間にスペースをとって「分かち書き」にする

1. 「はさみ+ゆの法則」で聞き取りやすく話す

はっきり、さいごまで言う。みじかく話す。ゆっくりと話す。が大切なポイントです。

障がいのある方や、音が聞こえにくい
高齢の方にもわかりやすい♪

語尾を明瞭にして言い切り、1つの文には1つの情報で短く伝える

たとえば



現在少々混みあっていて、お渡しするまで時間がかかりますが、このままお待ちいただけますか？

→^{いまひと}今人が多^{おお}いです。くすり^{ふん}ができるまで15分^{ぶん}くらいかかります。ここで待^{まち}ってもらえますか？

★他のコツ「言い換えをする」「敬語を使わない」も使っています。

ゆっくり言う

発音をはっきり、ゆっくり話すとかなりわかりやすくなります。特に混同しやすい言葉は紙に書くのもおすすめです。

2. 言い換えをする

「やさしい日本語」のキモ!

わかりにくい言葉は使わず、わかってもらえるまで言葉を言い換えたり説明を加えます。

難しい言葉・専門用語ではなく、わかりやすい言葉を使う

すでにどの患者さんにも「薬袋(やくたい)→薬の袋」といった言い換えをされていると思いますが、外国の方にはさらにわかってもらえるまで言い換え・説明が必要なケースがあります。

たとえば



毎食後、服用してください。

→^{あさ}朝・^{ひる}昼・^{よる}夜のごはんの^{あと}後に^の飲んでください。

漢字の言葉(漢語)より ひらがなの言葉(和語)を使うとわかりやすくなりますが、和語でも難しめの言葉もあります。

たとえば



この薬はよく効きます。

→このくすりを^の飲むと、^{はや}早く^{びょうき}病気が^のなおります。

実演・実物・イラスト・ピクトグラムの活用

このようなものを使ってわかりやすく伝えるのも、広い意味での「言い換え」と考えられます。

たとえば



くすりの絵文字
ピクトグラム



朝・夜、1日2回のむ



舌下錠
(舌の下でとくす)

引用:薬の適正使用協議会

イラスト



引用:川崎市国際交流センター
「指さして使える言葉」医療編③

吸入薬の使い方を
実演して見せる



オノマトペは使わない

オノマトペ(擬音語・擬態語)は日本語が母語の人にはわかりやすくなるため、よく使われます。しかし、外国にはオノマトペがあまりない国も多く、少なくとも日本のオノマトペは通じません。

たとえば



血液をサラサラにするお薬です。

→このくすりを飲むと、血がながれやすくなります。

→体の中で、血がよくながれます。

頭がズキズキしますか？

→あたまが とても いたいですか？ いたみは 強いですか？

「ズキズキ」と「ガンガン」の違いなど、オノマトペなしでは言い表せない場合は、「オノマトペシート」を使う方法もあります。

オノマトペシート① 日本語 - 英語

種類	意味	例文	意味	例文
ガクガク	「膝」がガクガク：膝関節が安定せずに動いているように感じる 「身体」がガクガク：寒気がして、他から見てわかるほど体が大きく震える様子。	① 長い坂を一気に駆け下りたら、膝がガクガクする。 ② 寒気がしたと思ったら身体がガクガク震えて止まらず、その後高熱が出た。	Wobbly-legged: Legs are shaking with unstable knee joints. Shivering body: Body is noticeably trembling with cold.	① Running down a long slope, I got wobbly-legged. ② Once I felt a chill, my body started to keep shivering, then got a high fever.
ガンガン	頭が激しく連打されるような、強い痛み	二日酔いで頭がガンガンする。	Intense pain like your head getting a number of hard blows.	My head is pounding from a hangover.

医療×「やさしい日本語」研究会のウェブサイトからダウンロード可能
(2023年12月現在で6か国語を準備)



「動画・リーフレット・教材」
>「オノマトペシート」

3. 敬語を使わない

使わなくても丁寧に話せます

かなり日本語が話せる人にとっても、敬語はわかりにくいです。

文章の最後を「～です」「～ます」「～てください」で話す

接頭語の「お」や「ご」をなるべくつけない

患者さんには、「丁寧に話さなければならない」と思われるかもしれませんが、文末を「～です」「～ます」「～てください」にすれば十分丁寧でわかりやすくなります。笑顔でゆっくり話すことで安心してもらえます。

たとえば



そちらにお掛けになって、問診票にご記入をお願いします。

→(そこに)すわってください。(問診票を渡して)これを書いてください。

4. 情報を整理する

話し出す前にまずこれが大事！
ポイントをしばって、必要なことだけ

①まず全体像を提示する

②一つひとつ確認しながら話す

(「言い換え」のコツや翻訳ツールなどを活用)

きょうは、3しゅるいのくすりがあります。
「これ」と「これ」と「これ」です。

何についてどれだけの量を
聞けばいいかわかると助かる

説明しながら書いてもらえると
わかりやすいし、後から見直せて安心

こちらの理解を気かけながら
話してもらえると、わからない
ときにも質問しやすい

薬剤師

外国人

外国人

やさしい日本語を使ってみましょう

「やさしい日本語」にすると、言葉や漢字は、おおよそ小学校3年生くらいをイメージしながらも実際に話している相手は大人だと意識すればわかりやすいと思います。

来局時

この薬局のご利用は初めてですか？

→この店(やっきょく)は、はじめて ですか？

変換例には不自然な日本語もありますが、相手の方の日本語能力に合わせてより自然な日本語に近づけていってください



問診票を書いてもらいながら

既往症はありますか？

→〇〇さんは 今までに どんな 病気を しましたか？

食べ物によるアレルギー症状を起こされたことはありますか？

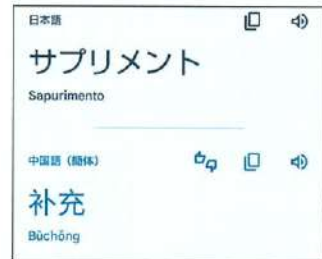
→〇〇さんは 食べ物の アレルギーが ありますか？

たとえば、たまごやさかなを食べた後や、ぎゅうにゅうを飲んだ後、気分が悪くなったことは ありますか？ (スマートフォンアプリの翻訳を見せながら)

市販薬、健康食品などお使いのものがあればご記入ください

→〇〇さんは いつも くすりや、サプリメントを 飲んでいますか？

その くすり(サプリメント)の 名前は なんですか？ 書いてください。



くすりの効能・用法・副作用・注意点

解熱鎮痛剤で、熱や痛みをやわらげます。

→このくすりを 飲むと、ねつが 下がります。いたくなくなります。

くすりを のんだ後、あまり いたくないです。

発熱や痛みのあるとき飲んでください。空腹時は避けてください。

→ねつが 高いときや 体がいたいときに 飲んでください。おなかが すいているときは 飲まないでください。

この薬は、血液をサラサラにして固まりにくくし、血栓ができるのを防ぎます

→このくすりを 飲むと、血が ながれやすくなります。(体の中で 血が よくながれます)

この薬を服用中にグレープフルーツジュースを飲むと、お薬の分解が阻害されて必要以上に薬が効いてしまい、血圧が下がりすぎる恐れがあります。

→このくすりを 飲んでいるときは、グレープフルーツジュースを 飲まないでください。血圧が とても ひくくなります。(スマートフォンアプリの翻訳を見せながら)



対応の最後に

何かご質問はございませんか。

お聞きになりたいことがありましたら、いつでもご連絡ください。

→質問は ありますか？もし 質問が あったら いつでも 電話してください/来てください。

活用したい

お役立ちツール

無料で
ダウンロード・
利用可能!

「翻訳ツールは日本語での対応ができない場合に加えて、日本語対応可能な場合でも併用することでよりよい対応につながります。日本語がわからない人にはまず、石川県薬剤師会などの「言語確認の翻訳ツール」が役立ちます。

石川県薬剤師会 外国語対応のためのツール集

http://ishikawakenyaku.com/yakuzaishi/contents/language/language_index.html

対応言語： 4言語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語)

言語確認、来局目的、OTC医薬品説明や処方せん調剤のためのツールなど、種類が豊富。簡易フローチャートから必要なツールの確認ができます。

言語確認ツール

●日本語がわかりますか？

Do you speak Japanese?
你会说日语吗?
일본어를 말할 수 있습니까?
Você fala japonês?

はい	いいえ
● Yes	● No
● 是	● 不是
● 예	● 아니오
● sim	● não

症状確認ツール

のどにつかえる

- There is a choking feeling in the throat.
- 咽喉阻塞
- 목막힘
- ficar preso na garganta

外国人医療センター MICA

<https://npomica.jimdofree.com>

※サイト内の「多言語 問診票」をクリック

対応言語： 3言語(英語、ポルトガル語、スペイン語)

薬局用問診票として「顧客側 症状票」「薬局側 売薬票」「薬局側 薬袋」があります。「症状票(人体図+症状)」と「売薬票(人体図+薬の効能)」は、それぞれA4判1ページで対応しています。

症状表

Head 頭

- Headache 頭痛
- Dizziness めまい

Mouth 口/Teeth 歯

- Stomatitis 口内炎
- Swollen gums 歯茎が腫れる
- Bleeding gums 歯茎の出血
- Toothache 歯痛
- Toothache when taking something cold 冷たい物が歯にしみる
- Dental cavities 虫歯

Throat のど

- Cough 咳
- Phlegm 痰
- Sore throat のどの痛み
- Asthma 喘息

General 一般

- Pain 痛み
- Fever 発熱
- Bleeding 出血
- No energy だるい
- Stivers (Chills) 寒気
- Common cold かぜ
- Nausea 吐き気
- Vomiting 嘔吐
- Hangover 二日酔い
- Insomnia 不眠

Eyes 眼

- Eye fatigue 目が疲れる
- Dry eyes 目が乾く
- Itchy eyes 目がかゆい
- Something in the eye 何か入った
- Eye mucus 目やにが出る
- Bloodshot eyes 充血
- Sty ものもらい

Nose 鼻

- Runny nose 鼻水
- Stuffy nose 鼻づまり
- Continuous sneezing しゃみ
- Nasal allergies 鼻炎
- Hay fever 花粉症

Shoulder 肩

- Softness こる

Chest 胸/Cardiovascular 循環器

- Highest blood pressure 最高血圧 (mmHg)

Ears 耳

売薬表

Head 頭/Psychiatry 精神科

- Sleeping drug 睡眠剤
- Tranquizer 精神安定剤
- Anti-depressant 抗うつ剤
- Psychotropic drug 向精神薬
- Anti-dizziness drug めまい薬
- Anti-epileptic drug てんかん治療薬

Throat のど

- Cough medicine 咳止め
- Froche トロージ
- Gargle うがい薬
- Anti-asthmatic drug 喘息治療薬
- Drug to clear phlegm 去痰剤

General 一般

- Cold medicine 感冒薬
- Anti-fever drug 解熱剤
- Pain killer 痛み止め
- Antibiotic 抗生剤
- Antibacterial drug 抗菌剤
- Anti-allergic drug 抗アレルギー剤
- Anti-motion sickness 酔い止め
- Vitamin (A-B-C-D-E) ビタミン剤

Eyes 眼

- Eye drops 目薬
- For dry eyes 目の乾き
- With antibiotic 抗菌
- For contact lenses コンタクト用
- For cataract 白内障用

Ears 耳

- Ear drops 点耳薬

Nose 鼻

- Nose drops 点鼻薬

Chest 胸/Cardiovascular 循環器

- Anti-hypertension drug 降圧剤
- Cardiac stimulant 強心剤
- Drug for angina pectoris 狭心症治療薬
- Anti-arrhythmic drug 不整脈治療薬
- Anti-coagulant drug 抗血栓剤

川崎市国際交流協会 指さしにほんご 医療編

<https://www.kian.or.jp/kic/topics/yubisashi-medical.shtml>



対応言語： 6言語(英語、ポルトガル語、韓国・朝鮮語、スペイン語、中国語、タガログ語)、やさしい日本語

指さしで使える言葉がA4判、①～④それぞれ1～2ページで表示されています。

薬の剤形、用法など、医療編③の「やさしい日本語」部分はイラストも併記されています。

外国人のためのお知らせ

「指さしで使える言葉 医療編③」
指ったときに 指さして 伝えよう!

English	韓国・朝鮮語	中国
① dizzy	① 어지럽다	① 头晕
② a stomachache	② 배가 아프다	② 腹痛
③ weak	③ 힘이 나쁘다	③ 乏力
④ a fever	④ 열이 있다	④ 发烧
⑤ constipation	⑤ 변비	⑤ 便秘
⑥ diarrhea	⑥ 설사	⑥ 腹泻
⑦ pregnant	⑦ 임신중	⑦ 怀孕中
⑧ nausea	⑧ 구역질 같다	⑧ 恶心

やさしい日本語

やさしい日本語

① 錠剤 ② 粉末 ③ 水薬 ④ カプセル ⑤ 座薬 ⑥ 湿布薬

⑦ 食前に服用する ⑧ 食後に服用する ⑨ クリームを塗る

⑩ 痛い時 または 熱が 38 度以上あるとき 飲んでください。

⑪ 病気が なおったと思っても もらった薬は 終わるまで 飲んでください。

熊本市薬剤師会 多言語対応ツール

<https://www.kumamotoshiyaku.or.jp>



対応言語: 16言語

16言語の薬局向け問診票、薬効説明、副作用情報、薬袋等のツールが準備されており、必要なツールはURLもしくはQRコードからダウンロードして活用することができます。日本に不慣れな外国人の方でも、フローチャートを参考にすれば、迷うことなく薬を受け取ることができるでしょう。各ツールの使い方は使用説明書を参考にしてください。

【English 英語】effect 薬の効能

used for 効能

high fever
熱を下げます

used for 効能

headache
頭痛を治します

フローチャート
(English 英語)

16言語対応

薬局向け
多言語対応ツール

窓口で外国の方とのコミュニケーションに困った経験はありませんか?
日本語と外国語を繋いだ各種ツールを下記ホームページよりダウンロードできます。印刷して、備えて利用することもできます。

熊本市薬剤師会ホームページ
熊本市薬剤師会ホームページ

ダウンロード

熊本市薬剤師会ホームページ
熊本市薬剤師会ホームページ

翻訳アプリの例: VoiceTra ボイストラ

<https://voicetra.nict.go.jp/>



情報通信研究機構(NICT)が開発した個人利用を想定した翻訳アプリです(業務向けの同技術を使った民間製品は右のQRコードから参照してください)。一度翻訳したテキストを日本語に再翻訳する機能がついていて、内容に間違いがないか確認できるので安心です。



AI翻訳について

AI翻訳の場合も、正しく訳すために「はさみの法則」で、1文に1つの情報でを短くして入力することが重要です。AI翻訳を活用するときは、音声入力と文字入力の違いを意識してみてください。

	それぞれの特徴	AI翻訳 音声入力	AI翻訳 文字入力	初級日本語 学習者
漢字・漢語	AIは膨大な語彙力がある。 学習者は和語から覚える。 (漢語: 発熱する / 和語: 熱が出る)	○	◎	×
同音異義語	石 / 意思 / 医師などの同音異義語は、AI音声入力では別の言葉として認識されることがある。 (例: リンさんのお薬 → リン酸のお薬)	×	◎	△
主語	AI翻訳では主語を省くと、「わたし」が「あなた」と補って訳してしまう。 主語は必ず入れる。	主語を入れないと ×	主語を入れないと ×	△
状況の理解	語られている内容の背景や、ジェスチャー、イラストなど人間にはできる状況認識は、AIには難しい。	×	×	◎

※ここで紹介したツールは各種団体のウェブサイトが提供しているツールの一部です。

医療従事者のみアクセス可能なサイトのものは含まれておりません。

免責事項: 当冊子で紹介のツールは2023年12月現在のものです。ご利用の際は、各自の責任においてお使いください。「やさしい日本語」を広める会は、利用者が当冊子の情報を用いて行う行為について、責任を負うものではありません。利用に伴い生じた事柄については、責任を負いかねますのでご了承ください。

参考文献等

参考文献

- ・「調剤と情報」2019年3月号 まずは押さえてたい薬局での外国人対応のキホン
- ・「調剤と情報」2022年5月号 健康格差時代の患者サポート
- ・浅葉皓介、堀内正子「訪日外国人の薬局・ドラッグストア利用に関するアンケート調査」昭和薬科大学紀要 Vol.54:11-25, 2020
- ・大見智子、大塚吉則「北海道大学留学生を対象とした 一般用医薬品（OTC医薬品）情報についての調査」北海道公衆衛生学雑誌 23:124-131, 2009
- ・恵谷依子、四元睦美、西鶴淳一、吉里さち子、今辻はるみ、尾崎由美子、スティーブン・ヒオルンズ・レアリー、畠田谷桂子、和田礼子、大嶋真紀、恵谷誠司、鹿児島県薬剤師会、鹿児島大学留学生センター、鹿児島大学教育センター「外国人に優しい薬局を目指して～留学生に対するアンケートからみえてきたもの～」九州薬学会会報 Vol.63:2009
- ・村上雅裕、桂木聡子、行廣佳奈、大野雅子、天野学、森山雅弘「日本への留学生を対象とした一般用医薬品によるセルフメディケーションの実調査」Jpn.I. Drug Inform., 17(3):133-139(2015)
- ・中村 一仁「薬局において薬剤師ができる外国人への医療安全に関する貢献-外国人における初回モニタリングと疑義照会からの考察」月刊薬事200510(Vo147 No11)-125(1897)
- ・間辺利江『薬剤師の会話レッスン』薬事日報社 2002年
- ・薬剤師のための患者応対技術の実践法 診断と治療社 2007年

参考ウェブサイト

- ・医療×「やさしい日本語」研究会
- ・くすりの適正使用協議会
- ・「生活者としての外国人」の日本語学習サイト つながるひろがるにほんごでのくらし
- ・一般社団法人やさしいコミュニケーション協会
- ・かながわ国際交流財団
- ・日経DI(ドラッグインフォメーション)2018年4月号「病院の言葉」を分かりやすくする提案
- ・一般社団法人熊本市薬剤師会
- ・石川県薬剤師会
- ・外国人医療センター(MICA)
- ・川崎市国際交流センター
- ・情報通信研究機構(NICT)

「やさしい日本語」を広める会

Mail: hiromeru.yasanichi@gmail.com

ウェブサイト: <https://yasanichi-hiromeru.jp>

動画: コミュニケーションを楽にするツール 薬局・ドラッグストアでの「やさしい日本語」(当会ウェブサイトから)



協力: 岡田浩(和歌山県立医科大学薬学部 社会・薬局薬学)
鈴木渉太(和歌山県立医科大学薬学部 社会・薬局薬学)

デザイン: 土谷真咲

発行: 2024年2月

令和5年度 上京区民まちづくり活動支援対象事業

ファイザープログラム 心とからだのヘルスケアに関する市民活動・市民研究支援事業