

事業名

薬局・ドラッグストア向け「やさしい日本語」 パンフレット作成・配布

— 在住外国人とのよりよいコミュニケーションのために —

実施団体

「やさしい日本語」を 広める会

「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—」 パンフレットの内容を
一部ご紹介

調査からわかった

在住外国人の方や関係者の方の声

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



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

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



「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

2. 言い換えをする(わかってもらえるまで言葉を言い換える)は、
「やさしい日本語」のキモです。たとえば

(一般的な日本語) 毎食後、服用してください

(やさしい日本語) ^{あさひるよる}朝・昼・夜の ^{あと}ごはんの ^の後に ^の飲んでください

日本人が とてもよく使うオノマトペ(ザアザア、ふらふら等)は、
外国の人には あまり通じません。
薬の次のような説明はどんな言い換えが考えられるでしょうか。

(一般的な日本語) 血液をサラサラにするお薬です

(やさしい日本語) あなたなら どの言い換えですか？

(言い換え例は2枚目のパネルの右下、パンフレットのp.8)

パンフレット作成・配布までの道のり

▼外国人顧客とのコミュニケーションで先進的試みを
されている薬局・薬剤師の方へのヒアリング(3月)



▼定住外国人の方たちへのヒアリング(5~8月)と
アンケート調査(9月)



▼上京区とその周辺の区の薬局・薬剤師の方への
ヒアリング(8~9月初め)とアンケート調査(9月)



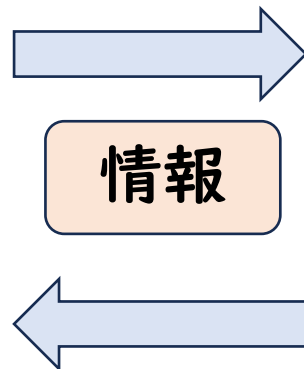
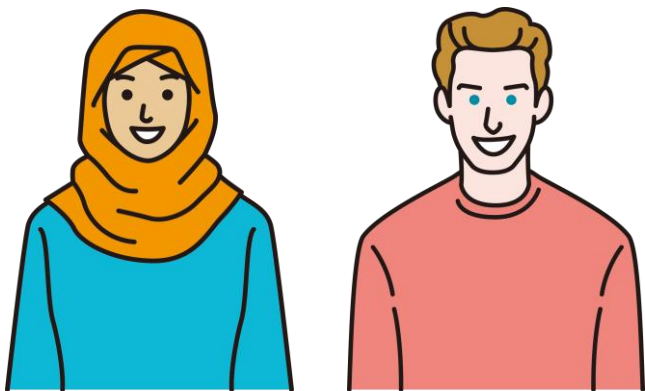
◆調査内容整理とパンフレットの作成(10月~)



◆パンフレットの完成・配布(2月)

- 上京区の薬局・ドラッグストア、その周辺の薬局を
含めて、活用していただけたところに送付
- 送付時にはアンケートを同封し、「パンフレットについての
感想や改善点について」回答をお願い

▼青字で記述部分は他の補助金を使用しました



パンフレットについてのアンケート回答より

- ▼外国人が増えているので活用の機会はあると思う
- ▼外国の方には伝わりにくい表現や、知らないことが
沢山あり勉強になった
- ▼同国の友人に頼まれて、これから一緒に薬局に行くのだと
留学生が話していた。外国人同士が助け合っている状況、
「調査からわかった声」や「参考になる事例」を読み、すぐに
できる活用や取り組みがあると感じた 等々

このように参考になるご意見をいただきました!

お話を聞いた薬剤師の皆さんは、「すべての患者さんが 指示
通り正しく薬を服用できるように 正しく情報を伝えること」に 心
を砕いていらっしゃいました。

外国の方にもよく伝わる「やさしい日本語」を コミュニケーショ
ンのひとつの方法として活用していただき、お互い伝えたい情報
がよりよく伝わるように願っています

パンフレットは
ホームページから
ダウンロードして
いただけます



<https://yasanichi-hiromeru.jp/>

動画(4本 各3~4分もあります♪)

言い換え例: このくすりを ^の飲むと、^ち血がながれやすくなります (やさしい日本語に正解はないのであくまで一つの例です)