

医療現場での高齢者対応の工夫



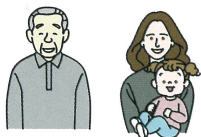
1. 情報が正確に伝わるように

1-1. 高齢患者は聞こえが不自由になってきている人も多いため、「低めの声で、短く、ゆっくり話す」「相手の反応を見ながら、声の大きさ、距離（必要なら耳元）を調節する」「向かい合ってはっきり話す」「紙に書いて伝える」など

1-2. 説明内容の理解を確認するには、「はい、いいえ」で答えられる質問ではなく、質問の内容を工夫して、理解した内容を答えてもらうようにする。

言葉の発音が難しい場合でも、書いたものを見せて、文字で確認してもらい、うなずき・首振りで理解を確認する。

どのように話すかという点で、外国人対応と高齢者対応の「やさしい日本語」には多くの共通部分があります。



2. 患者さんとの信頼関係を築くために

2-1. 治療説明の際、本人に説明がされずに家族のみに行われることがないようにする。たとえ患者本人に記憶障害がある場合でも、安心できるように工夫して伝える。

2-2. 普段の会話を通して良好な関係を作っていく。誰もが適切な説明をしても、高齢患者は日常的に接している相手だけを信頼しがちである。

高齢者の場合、聴力だけでなく認知能力が衰えてくると、いったん理解したことをすぐ忘れてたり、全然違う認識に変わってしまったり、「やさしい日本語」だけでは対応が無理になってきます。そのような状況でも、高齢患者が「この人は自分に向き合ってくれている」と思えることが、よいコミュニケーションをとり続けるポイントになると思います。

第三者返答について

返答をするべき当事者ではなく、付き添いや同伴者に向かって話すことを「第三者返答」といい、当事者は疎外感を感じます。外国人、高齢者、子ども、障がいのある人が対象になりやすいのですが、ヘルスケア現場でも「第三者返答をせず」当事者と向き合うことが、患者の安心感や信頼感につながります。

「わたしが患者なのに蚊帳の外だ」（高齢患者）
「患者自身が納得することが大事だ」と子どもに向き合ってくれるドクターはとてもありがたい」（患者保護者）

◆参考ウェブサイト等

- ・医療×「やさしい日本語」研究会
- ・くすりの適正使用協議会
- ・情報通信研究機構（NICT）VoiceTra
- ・ポケットワーク株式会社

◆おわりに

今回作成した、ヘルスケア分野（薬局・医療・介護機関等）での「やさしい日本語」を用いた動画（応用編）ならびに本報告書の作成においては、知識を持たない私たちのために、多くの皆様の貴重なご示唆、ご助言によって作業を進めることができました。

作成にあたり助言、監修をいただいた鈴木渉太先生（和歌山県立医科大学薬学部）には、心より感謝を申し上げます。

薬剤師の方々をご紹介いただき、ヒアリング調査にご助力をいただいた一般社団法人京都府薬剤師会様に感謝を申し上げます。

動画および報告書作成の基礎となるヒアリング調査を快くお引き受けいただき、様々な知識と情報を提供いただいた、以下の皆様にも深く感謝を申し上げます。

岡田 浩先生（京都大学大学院医学研究科）
伊藤尚子先生（京都府立医科大学医学部看護学科）
那須ダグバ潤子先生（京都橘大学看護学部）
西村亜佐子先生（同志社女子大学薬学部）
医療法人京都翔医会西京都病院看護部様
きょうと多文化支援ネットワーク様

当会のウェブサイトの「薬局・ドラッグストアの方のページ」より、動画・報告書パンフレット類も、閲覧・ダウンロードができます。ぜひご活用ください。



URL <https://yasanichi-hiomeru.jp/drugstore/>

「やさしい日本語」を広める会

Mail: hiomeru.yasanichi@gmail.com

2026年3月完了

ファイザープログラム（2024年度採択）助成金事業

患者さんとのよりよいコミュニケーションを模索する ヘルスケア分野の皆さんのための

2025年ヒアリング報告書

— 「やさしい日本語」の視点から —



薬局・ドラッグストア、病院・医院など、ヘルスケア現場の皆さんにとって、情報のやりとりには工夫が必要な患者さんとの対応の一助になることを願い、この報告書を作成しました。

様々な立場の方（外国人患者とその家族、高齢患者とその家族・介護者、医療分野の教員、看護師、薬剤師）にヒアリングを実施した結果をまとめています。

ご多忙で制約も多い中では、患者さんに寄り添おうとしても難しい現状があると思いますが、様々なご意見を「やさしい日本語」を用いた対応という切り口でまとめてみました。ヘルスケア現場での対応に役立つヒントを見つけてご活用ください。

「やさしい日本語」を広める会は、日本社会に向けて「やさしい日本語」の意義とコツを伝え、言語文化が異なる人々や高齢者など、誰とでも、コミュニケーションがとりやすくなることでお互いが生きやすくなる世の中になることを目指しています。

「やさしい日本語」を広める会



URL <https://yasanichi-hiomeru.jp>



在住外国人の状況

日本在住の外国人は急速に増加し、400万人にせまる勢い（2025年6月時点）です。その使用言語は、上位10カ国・地域だけでも9言語あり、国籍も非常に多様化しています。また在住外国人の10倍以上の外国人観光客も来日しています。

こうした社会の大きな変化に伴い、薬局・ドラッグストア等ヘルスケアの現場では、多様な外国人利用者への対応が求められるようになっていきます。



ヘルスケア現場の状況



ヘルスケアの現場では、多くの薬剤師が外国人対応に不安を感じていることが報告（一社・くすりの適正使用協議会、2018）されています。「受診や薬の販売を断られるのは、現場の方たちが医療ミスを恐れているからだろうか？」という外国人の声をお聞きすることもありました。

外国人患者の健康を守るために必要な「対応力向上」はヘルスケア現場でのさし進んだ課題と言えます。

「やさしい日本語」が役立ちます



「やさしい日本語」は、「お支払いはこちらです→ここでおかねをはらってください」のように、難しい言葉を言い換える等のコツにより、相手に合わせたわかりやすい日本語を使うテクニックです。

日本在住の外国人はアジア出身の人が約9割で、日本語に慣れつつある在住外国人は、英語や通常の日本語では、コミュニケーションがうまくとれなくても「やさしい日本語」なら通じる人が多いのです。

日本語が少しわかる人に話すときには、「はさみ+ゆ」の法則を意識してみてください。

はっきり、**さ**いごまで言う **み**じかく話す **ゆ**っくり話す
ヘルスケア現場では「服薬の説明」等正確な情報提供が重要でAI翻訳機の使用も必要になりますが、その際にも「やさしい日本語」のコツを使うことが誤訳を避けるのに役立ちます。

また「『やさしい日本語』は高齢者にも理解してもらいやすく誤解や不安が解消される」という医療現場の感想もあり、あらゆる患者さん対応に活用していただきたいテクニックと言えます。

外国人患者やその家族の困りごと事例とその対応法

1. 子どもに処方された座薬を口から飲ませてしまった

薬の服用方法は、患者や家族に理解してもらわなければならない最も大切なことです。特に赤ちゃんや小さな子どもの場合、親がしっかりと理解できたかどうかを確認する必要があります。ある程度日本語が話せる場合であっても、実はわかっていないことがよくあります。親は子どもの世話で疲れ切っていて、いつも以上に日本語が理解できないということもあります。

できる限りゆっくりと、「何を」「どこから」「1回は何個」「1日に何回」薬を服用すればいいのか、シンプルに説明してください。家に帰ってからわかるよう、薬袋に大きな文字で書きこむことも有効です。イラスト、実物提示、ジェスチャーなど、あらゆる方法を使って、相手が理解できたとわかるまで説明してほしいと思います。

わかる言語で書かれた説明書であっても、どこに重要な情報があるのか、見つけ出すのは大変です。丸で囲み必要などころを示すなど、工夫しながら情報提供する必要があります。



死亡事故が相次いだ後、塩素系漂白剤の容器には「まぜるな！危険」と大きく表示されるようになりました。命・健康にかかわることに対してはこうしたシンプルな情報提供が必要です。

2-1. 薬袋に印字する名前は、システム上、文字数に限界がある。外国人家族で姓が長い場合、名が印字されず、家族全員が同じ表記となることがある。

2-2. 上記のケースでは、大人用の粉薬と、子ども用の粉薬の取り違えは、深刻な問題になりかねない。

せめて子どもだけでも、姓ではなく下の名前だけ印字してもらうよう薬局側に求めたところ、何とか対応してもらうことができ、問題が少し解決できたそうです。

薬の仕分け・袋詰めは機械化は、多忙な医療現場になくはならないものですが、薬の誤飲というあってはならない間違いを防ぐために、現場の柔軟な対応も必要でしょう。

3-1. 外国人家族の診察には日本人の家族が付き添うけれど、医学用語は難しく、きちんと理解し訳すことは難しい。

3-2. 医師は説明時、付添い人しか見ていない。とても忙しそうに付添い人もわからないことを聞けずに帰ることも多い

医学用語は、医療関係者以外にはわかりにくいものです。「虚血」「傾眠」・・・医療・介護の現場では当たり前言葉でも初めて聞くと患者側にとっては思考が停止するような気がします。

病状の説明には医学用語が必要ですが、せめて付添い人にわかってもらえれば、外国人患者も納得できるでしょう。誰にでもわかるように専門用語を言い換えて「期外収縮→不整脈の一種」とすることなどで、付添い人を通して外国人患者にも伝わります。また外国人患者が少し日本語をわかるようなら、さらに、「心臓が動くときリズムが変わります」といった言い換えをすることで、外国人患者と家族が安心できます。

実際に看護師さんが工夫されていた対応例

1-1. 患者さんのその場での理解と正確な記憶のために

- ◆できるだけ実物を使った説明をする
- ◆薬袋に印刷されている「薬の用法」に、付箋やサインペンでポイントを強調したり追加したりする。
- ◆イラストを併用することで、医師・看護師・患者・家族での情報共有にも役立つ。例えば「右親指爪に塗る」という情報を、イラストでも示す。

1-2. ある程度日本語会話ができる外国人患者の場合

- ◆患者が書きやすい言語でメモをとってもらおう
日本人家族がいる場合、日本語がかなり話せるが、読み書きは苦手な人もいます。こちらが日本語で説明しながら、患者さんが書ける言葉でメモしてもらい、理解度をお互いに確認する。その患者さんが、家族の分の薬も一緒に受け取ることもあるので、間違いを避けるため正確なメモが重要になる。

2. 患者さんの不安を軽減するために

- ◆できるだけこちらから話しかける
話しやすい雰囲気を作ることで、患者さんも相談しやすくなる。
- ◆見通しを伝える
治療の必要期間や治っていく過程を具体的に伝えて「すぐに治らないことへの不安や苛立ち」が軽くなるように努める。



AI翻訳を利用するときのコツ

- ◆AI翻訳にも「はさみ+ゆ」の法則を使う
 - ・一度にたくさん入力すると翻訳アプリが反応できない短文での入力がポイント
- ◆誤訳しないことが大切
 - ・自分の考えている言葉どおり入力されているか確認
 - ・同音異義語の間違いには特に注意
 - 例) (目薬を) さして→指して、刺して

VoiceTraなど、翻訳した外国語を再び日本語に翻訳・表示するアプリは、確認ができるので便利です。