

「言葉の壁」なき医療へ

なぜ、私たちは多言語対応に取り組むのか



トモエ  薬局

もし、言葉の通じない国で、突然病気になつたら？

- 受付では何を聞かれているのか分からない
- 診察室では症状をうまく伝えられない
- 処方された薬の使い方も副作用の説明も分からない

本来「安心」を得るはずの医療の場が
「不安の温床」になってしまうのです。



これは、日本で現実に起きていること。



在留外国人数：

約322万人

(2023年時点・過去最多)

日本の総人口の約2.5%に相当

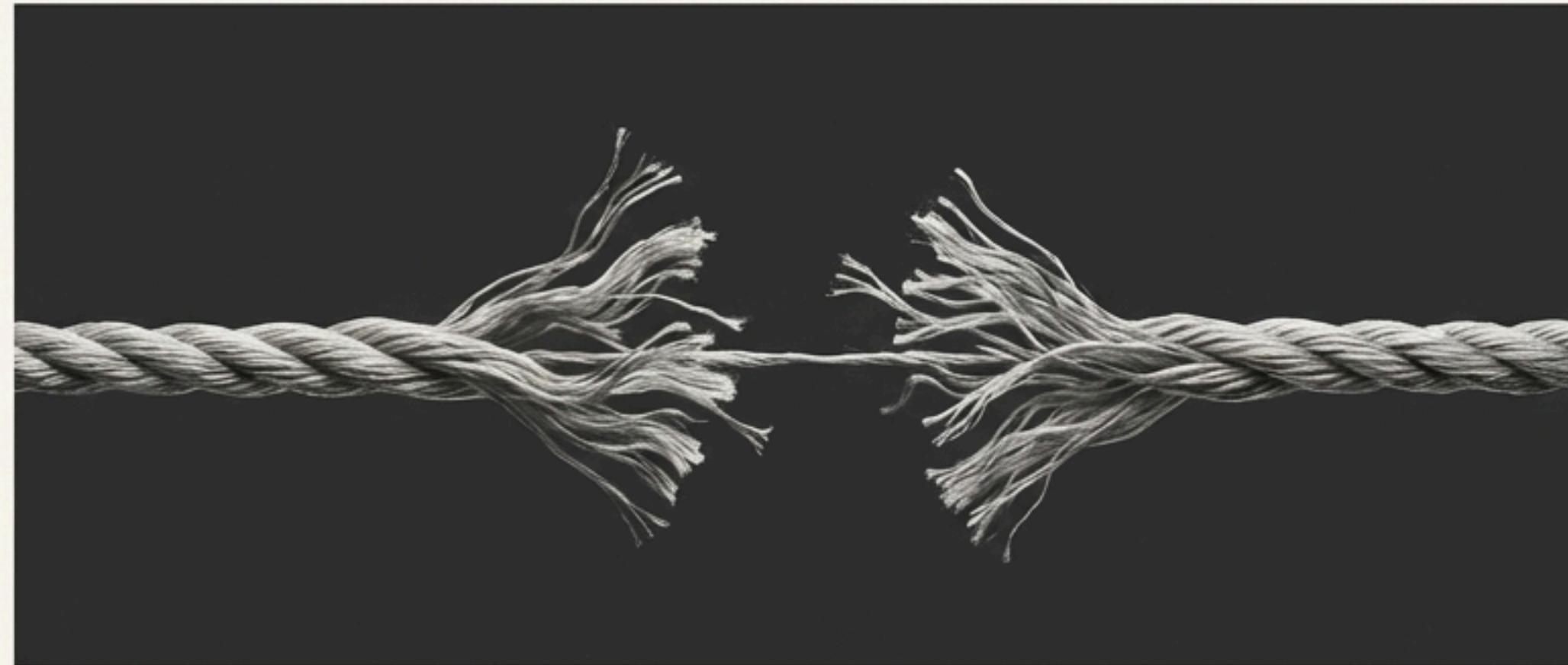
2025年 訪日外国人旅行者数：

5,000万人超

の予測

日本語がわからないまま、病気になったり、薬が必要になったりする人が確実に増えています。

言葉の壁は、”命綱がない”のと同じ。



医療機関では「通訳がない」「問診票が読めない」。

誤解が生じ、薬の飲み方を間違えたり、病状の悪化を招くケースも少なくない。

ほんの小さな情報の食い違いが、命にかかわることもある。

ことばが通じない「孤独」と 「疎外感」

この状況を印象的に描いた映画が、ソフィア・コッポラ監督の『Lost in Translation』です。

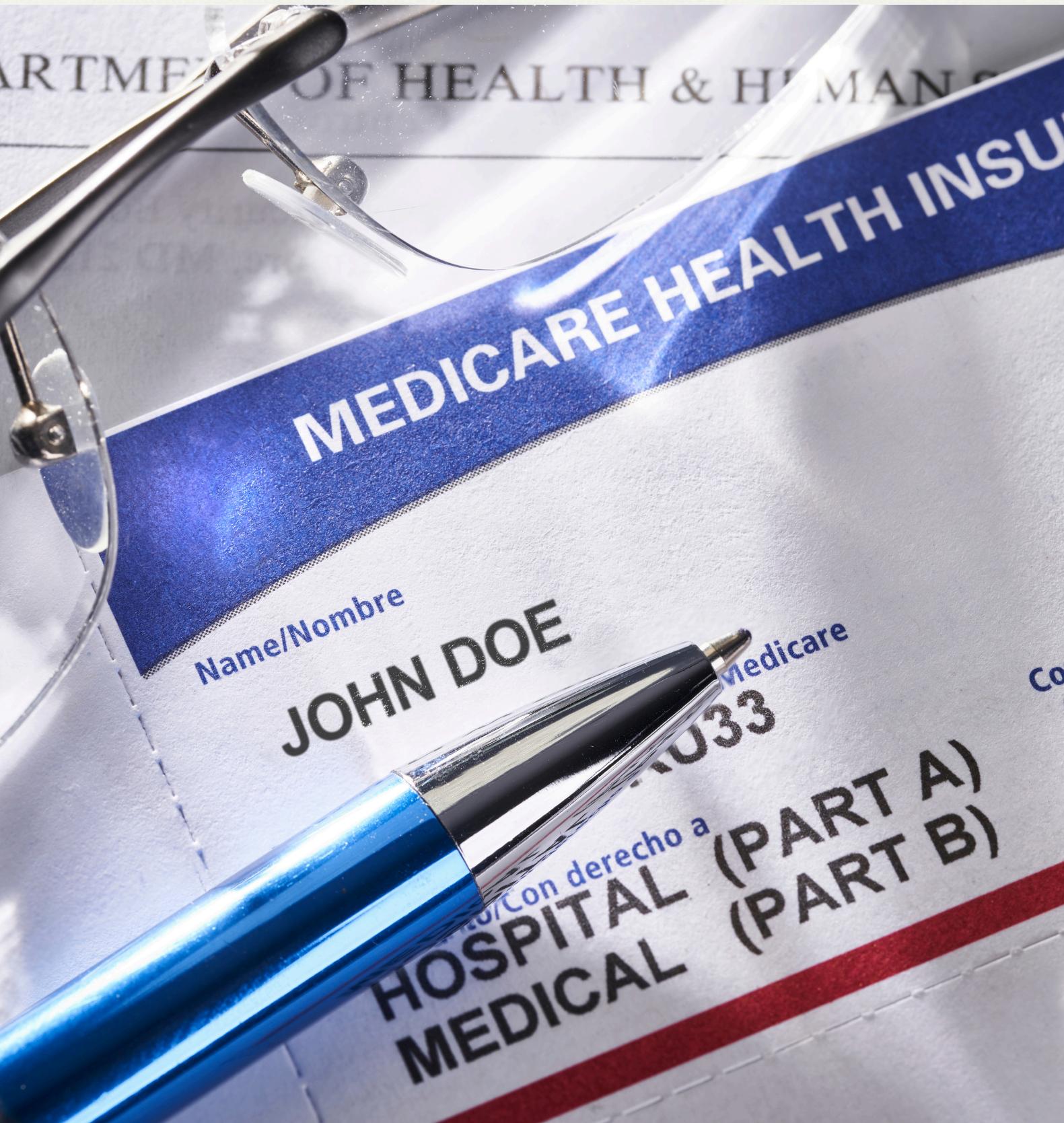
映画は、まるで「何かが失われたまま進んでいく」ような疎外感と戸惑いを伝えます。これは、日本にいる多くの外国人が日常的に直面している現実でもあります。

この映画が教えてくれるのは、「通じない」ことの本当の重さ。それは単に翻訳の問題ではなく、人と人との信頼や安心感をどう築くかという、もっと深い問題です。



私たちの原点にある、ひとつの信念。

Healthcare is a human right.
(医療は、人権である)



「医療は特権ではなく、人権だ」

この言葉を広く知らしめた人物のひとりが、アメリカの政治家バーニー・サンダース氏です。彼は「すべての人に保障された医療制度」の必要性を訴え続けてきました。

“**Healthcare is a human right, not a privilege.**”
(医療は特権ではなく、人権だ)

私たちがこの言葉に強く共感するのは、それが**国や制度の違いを超えて、すべての人に共通するべき価値観**だと感じているからです。

私たちの目指す姿：Multilingual Pharmacy

多言語対応とは、
「言葉を訳すこと」ではなく
「心を開くこと」



患者さんにとって「ここなら**安心して話せる**」と感じてもらえる環境づくりであり、「私たちは、あなたのことを**理解したい**と思っています」という、誠実な姿勢の表明でもあります。

「安心」を届けるための、具体的な取り組み ①



多言語に対応した接客・接客・翻訳

外国語対応ができるスタッフが在籍。AI・CATツール、スマート翻訳機、音声アプリも導入。

多言語での服薬指導書

お薬の正しい使い方、副作用の注意点などは、英語での翻訳資料を用意。

LINE公式やemailでの相談窓口

外国語でのフォローアップも受付。

チームと地域で支える、具体的な取り組み ②



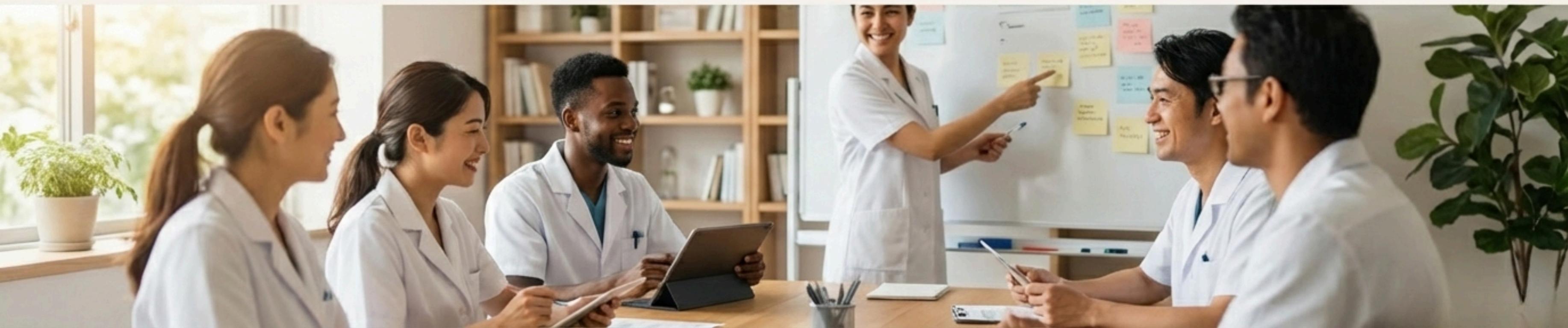
外国人対応に特化した社内研修

文化的な違いや、医療に対する価値観の違いについて、スタッフ全体で理解を深める研修を継続。



地域の外国人支援団体・医療機関との連携

行政や地域の支援団体と連携し、必要な時には他の医療機関との橋渡しも行う。



届きはじめた「安心」の声

“

「丁寧な英語で説明
してくれて、
本当に安心できた」

”

“

「言葉がわからなくても、
笑顔で対応してくれた」

”





多文化共生社会の、最初の入口として。

今後の日本は、確実に「多文化共生社会」へと向かっていきます。

そのとき、医療が“誰にとっても安心して利用できるもの”であることが、社会全体の大きな支えになるはずです。

「ことばの壁を超える医療」の入口をつくるのは、薬局であるべきだと、私たちは信じています。



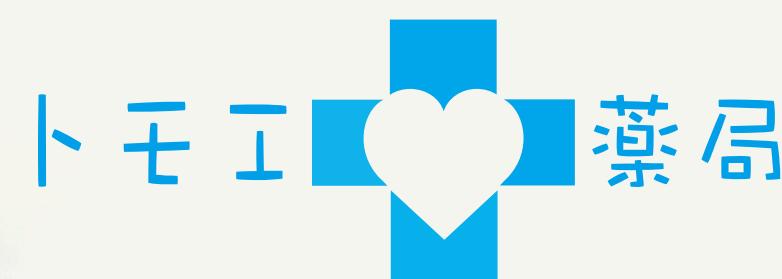
私たちの取り組みが、
この国を好きになる
理由になるなら。

小さなことかもしれません、
それが「この国で暮らしていこう」
「またこの国に来たい」
と思える理由になるなら——

**私たち薬局の取り組みには、
十分すぎるほどの意味がある
と信じています。**

Healthcare is a human right.

ことばの壁に阻まれることなく、
すべての人が、心の通う医療を受けられるように。



tomoe.tokyo