

# 多言語対応・ICT化推進フォーラム 「地域薬局の外国人患者対応」

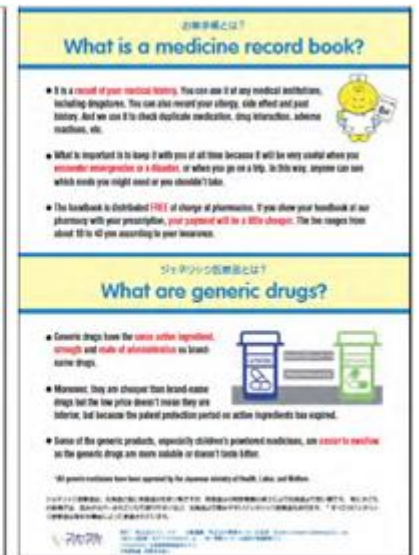
講演者：株式会社フォーラル のぞみ薬局 薬剤師 廣瀬 明香 氏

現在日本の調剤薬局数は58,678軒で、コンビニエンスストアの55,341軒を上回る数となっている。近年、観光地ではない日本人の生活圏内においても、外国人居住者、民泊利用などが増え、地域薬局の外国語対応が重要となってきている。しかし、外国語対応ができるスタッフが少ないのが現状。薬局はすぐに薬が欲しいときなど、病院にかからなくとも対処できる場合もあるため、積極的に対応していきたいが、薬を扱っている特性上、専門用語を含め正しい外国語で伝える必要がある。

のぞみ薬局がある下町、亀戸という地域では、地域性からインド人・ネパール人の患者が多く(江東区内で2番目)、1日に1~3組は来局する。インド人・ネパール人は英語を話せるが、英語対応ができるスタッフがおらず、身ぶり手ぶりの対応になっており、細かな処方・正しい処方を伝えられていないこともあった。薬は正しく飲まなければ病状が悪化するなどトラブルになりかねない。今後の外国人対応増加も予測されたため、「英語ができない人でも外国人患者対応ができるツールを作る」ことに行き着いた。



自分が海外に行った際に指差し会話帳をよく使っていたので、これをヒントに、1枚にまとめていて簡易的に使える薬局版の指差し会話帳を作成した。表に保険証のお預かりなどの一連の流れ、裏面にジェネリック薬やお薬手帳などの日本の独自制度を解説した「受付編」、症状を聞いて、出す薬が正しいかなどを確認する「服薬編」のほか、在庫が不足してすぐに調剤できない、調剤内容によって順番が前後する、処方箋の期限が切れているなどのイレギュラーな内容のシートも作成した。あまり活用する機会はないが、もし発生した時にとっさに会話をするのは難しいので、対訳フレーズを掲載している。さらに家に帰っても服薬方法がわかるように薬袋には薬の種別ごとに、英文で服薬説明を印刷している。ここに錠数や日数などを書き込むことで使用できる。



これらのツールは他の薬局でも利用できるよう、無料公開している。

さらにツール以外でも、英語チームを結成して、英語が得意でないスタッフを対象にした英会話講座を開催したり、ツールだけでは対応しきれない場合にホットラインで電話を受ける、地域の在日外国人を含めてのセミナーを開催するなど、様々な取り組みを行っている。

オリンピック・パラリンピックの開催時のみならず、今後も外国人が増えていくと思われるので、このツールや活動をもっと広げて、東京都全体で心のかもった対応ができるよう、未来のために進めていきたい。

(平成29年度作成)

「多言語対応・ICT化推進フォーラム」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/#m07>