

**訪日外国人の日本における薬局利用状況と
傷病時の対処行動に関する調査**

吉田舞衣, スミス山下朋子, 楠瀬健昭

**Survey of foreign visitors' pharmacy usage and how they cope
with injury and sickness in Japan**

Mai YOSHIDA, Tomoko YAMASHITA SMITH, Takeaki KUSUNOSE

English Café, Osaka University of Pharmaceutical Sciences; 4-20-1 Nasahara, Takatsuki, Osaka 569-1094, Japan

(Received October 31, 2019; Accepted December 11, 2019)

訪日外国人の日本における薬局利用状況と 傷病時の対処行動に関する調査

吉田舞衣, スミス山下朋子, 楠瀬健昭

Survey of foreign visitors' pharmacy usage and how they cope with injury and sickness in Japan

Mai YOSHIDA, Tomoko YAMASHITA SMITH, Takeaki KUSUNOSE

*English Café¹, Osaka University of Pharmaceutical Sciences;
4-20-1 Nasahara, Takatsuki, Osaka 569-1094, Japan*

(Received October 31, 2019; Accepted December 11, 2019)

Abstract This article reports the results of a questionnaire about foreign visitors' and Japanese people's pharmacy usage and how they cope with injury and sickness. Furthermore, we tried to consider the future roles of pharmacies and pharmacists who are called upon to care not only for Japanese citizens, but also for foreign visitors and residents in Japan, as a rapidly globalizing society. Nowadays, we have a variety of medical services offered by both private businesses and the government for foreigners in Japan. Especially, support for the foreigners is becoming more and more enhanced, such as multilingual interpreting services and portal sites for searching for hospitals/clinics. On the other hand, we do not know much about the support that pharmacies provide for foreigners when they get sick or injured in Japan. It seems to be left up to each pharmacist and pharmacy as to how much support foreign visitors are able to get. For these reasons, we determined to conduct a survey about their pharmacy usage. Moreover, we also try to disclose their needs by asking about their experiences at the pharmacies. Through the results of the survey, we can recognize foreigners' needs for pharmacies in Japan. They are mostly satisfied; however, most of them point out the lack of English/foreign language explanations on signage and packaging, and difficulty in communication with pharmacists and other staff members. They mainly use pharmacies when they get slightly ill, and some of them buy over-the-counter medicines, even though they already have their own medicines. There is no doubt that more and more people are coming to Japan either as visitors or workers. It means that all pharmacists will, in one way or another, need to address the needs of foreigners. For the most part, pharmacies are easy-to-access and useful medical facilities for foreigners. However, we need to enhance the functions of pharmacies and the skill of pharmacists, so that they can offer the minimum service necessary to everyone, including foreign visitors.

Key words — community pharmacy, community pharmacist, foreign visitor, pharmacy usage, language communication, language education, OTC medicines, self-medication, primary care, medical support, travel medicine

I. はじめに

2018年度の訪日外客数は3000万人を超え²、東

京オリンピックや大阪万博を控える今日の日本においてインバウンドは増加の一途を辿っている。訪日外客数の増加に伴う外国人対応は観光産業や

¹ 本調査は大阪薬科大学 English Café (外国語学習支援室) を利用する学生が主体となり実施したものであり、パイロット・スタディとしての側面だけでなく、英語を使用したコミュニケーションやインタビューを通じた英語運用の実践の場として外国語学習に意欲的な学生の学びの機会としての側面も担うものであった。

² JNTO (日本政府観光局) 国籍 / 月別 訪日外客数 【2003年～2019年】 (最終アクセス2019年9月4日) https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/since2003_visitor_arrivals.pdf

サービス産業だけにとどまらず、医療業界にも喫緊の課題となっている。現在、訪日外国人に対する医療サポートは、官民連携のもと特に病院やクリニックにおいてその対応が行われており、その一例として、病院/クリニック検索用のポータルサイトの設置³、訪日外国人受け入れ可能な医療機関の選定⁴、医療通訳育成カリキュラムの制定⁵などの取り組みが挙げられる。一方で、薬局/ドラッグストア（以下、薬局）での取り組みは主として個々の薬局の事業主および薬剤師に委ねられており、さらに、訪日外国人対応に関して薬局のみに焦点を当てた調査は殆ど行われておらず、その全貌は定かではない。そこで本研究では訪日外国人を対象に本邦での薬局利用状況を調査することで、薬局に対するニーズや今後の日本において望まれる薬局や薬局薬剤師の在り方を考察することとした。加えて、日本人を対象に同内容のアンケート調査を実施することで訪日外国人と日本人の薬局利用に係る類似点や相違点に関する検討も併せて行った。

II. 訪日外国人に対する調査

1. 調査方法

調査方法は以下の通りである。

1. 1 対象者

滞在期間1ヶ月程度まで（1～35日間）の外国籍の滞在者、かつ、英語でのコミュニケーションが可能な10歳以上の者を対象とした。

1. 2 実施方法

2017年10月に京都駅周辺にて大阪薬科大学学生9名と教員2名とでグループを編成し、インタビュー形式で調査を実施した。アンケートはGoogle formで作成し、紙媒体、もしくは、タブレットを使用して調査を行った。さらに、同時期にWebアンケート形式の調査も併せて実施した。

使用言語はインタビュー、アンケートともに英語とした。

1. 3 調査内容

アンケートは23項目で、以下のi～ivの内容に大別される。アンケートの全容については付録Aを参照されたい。

- i. 日本滞在に関する質問事項
- ii. 日本での薬局利用経験
- iii. 日本での対処行動
- iv. 保険・医療サービスの利用状況

2. 結果

以下に結果を示す。アンケート並びに回答は英語であるが、結果は日本語を中心にまとめた。

2. 1 回答者背景

2. 1. 1 回答者内訳

訪日外国人協力者81名のうち有効回答者（以下、回答者）は74名（有効回答率：91%）であった。回答者の性別は男性51%（38名）、女性49%（36名）であった。回答者は20代の回答者が35%（26名）と最も多く、ついで、30代が36%（27名）、50代が14%（10名）、10代と60代が3%（2名）、70代が1%（1名）であった。

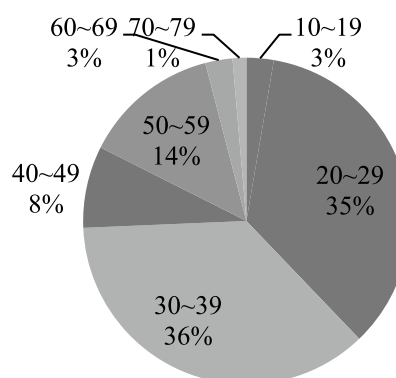


図1. 年齢層（訪日外国人回答者）

2. 1. 2 出身内訳（n=74）

回答者の出身地域内訳はヨーロッパが41%（30

³ Guide for when you are feeling ill by JNTO（最終アクセス2019年9月4日）https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html

⁴ 訪日外国人旅行者の安心・安全確保への取り組みについて「訪日外国人旅行者受入可能な医療機関を全国に320ヵ所選定」（最終アクセス2019年9月4日）http://www.mlit.go.jp/kankochu/news03_000152.html

⁵ 厚生労働省医療通訳育成カリキュラム基準（最終アクセス2019年9月4日）<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10800000-Iseikyoku/0000209866.pdf>

名)で最も多く、ついでアジアが32% (24名)、米国が11% (11名)、オセアニアが10% (7名)、アフリカが1% (1名)、不明が1% (1名)であった⁶。

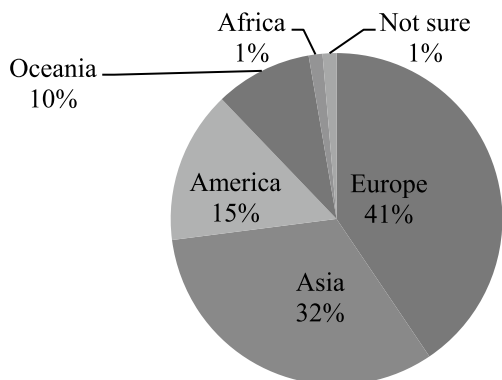


図2. 出身地域 (訪日外国人回答者)

2. 1. 3 滞在日数内訳 (n=74)

回答者の滞在日数は14日以内が53% (39名)と最も多く、ついで7日以内が14% (10名)、21日以内と35日以内がともに11% (8名)、28日以内が9% (7名)、3日以内が3% (2名)であった。

2. 1. 4 職業内訳 (n=74)

回答者の職業内訳は医療系以外の職種が68%

(54名)と最も多く、ついで学生が20% (15名)、医療従事者が12% (9名)であった⁷。

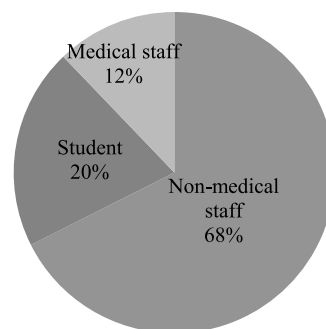


図4. 職業 (訪日外国人回答者)

2. 1. 5 滞在形態 (n=74)

滞在形態は「ホテル」が53% (39名)と最も多く、ついで、「民泊 (Airbnb)」が26% (19名)、「寮/アパート」が12% (9名)、「 hostel」が4% (3名)、「日本人とのホームステイ」が3% (2名)、「日本人以外とのホームステイ」、および、「その他」がそれぞれ1% (1名)であった。

2. 1. 6 旅行形態 (n=74)

旅行形態は、「家族または友人を伴う旅行 (外国人のみ)」が49% (36名)と最も多く、ついで不明が31% (23名)、「一人旅」が13% (10名)、

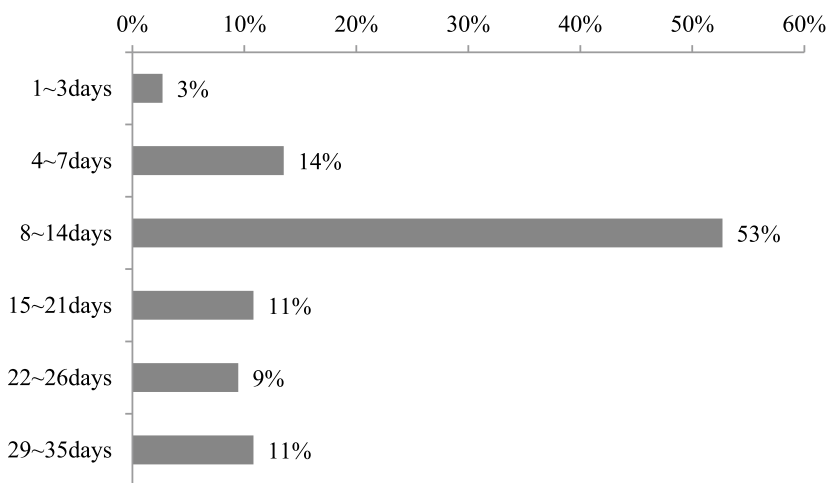


図3. 日本での滞在日数 (訪日外国人回答者)

⁶ 出身国の詳細を以下に示す: 米国, オーストラリア, 中国, イギリス, 台湾, ドイツ, チェコ, シンガポール, タイ, スペイン, サウジアラビア, ポーランド, ノルウェー, フランス, スイス, スウェーデン, フィリピン, パナマ, マレーシア, リトアニア, 韓国, イタリア, インドネシア, アイルランド, カナダ, ベルギー.

⁷ 回答者の職業詳細を以下に示す: 学生, 教師, エンジニア, 会社員, 薬剤師, 公務員, 医師, ヘルスケアスタッフ, IT, ミュージシャン, 販売員, 会計士, 建築士, 芸術家, アシスタントマネージャー, パートナー, ビジネストレーナー, 建設業, 歯科医, 開発, 編集, ファイナンス, フリーランス, グラフィックデザイナー, ジャーナリスト, 経営者, 軍人, 看護師, 年金生活者, 写真家, 教授, 王族, 科学者, TVディレクター, ライター, 動物園飼育員.

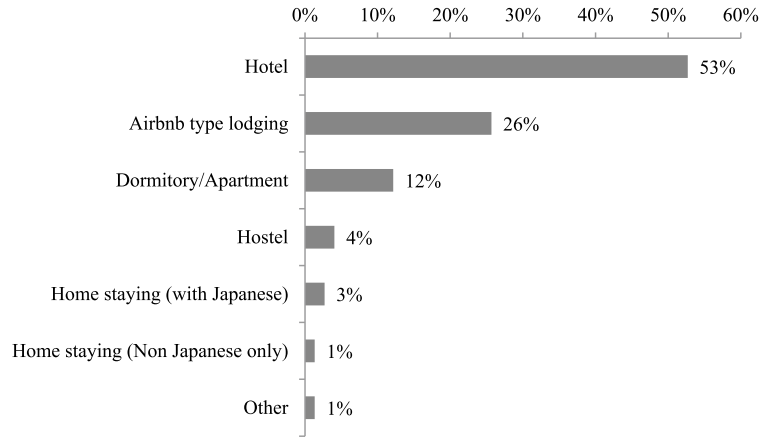


図 5. 日本での滞在形態 (訪日外国人回答者)

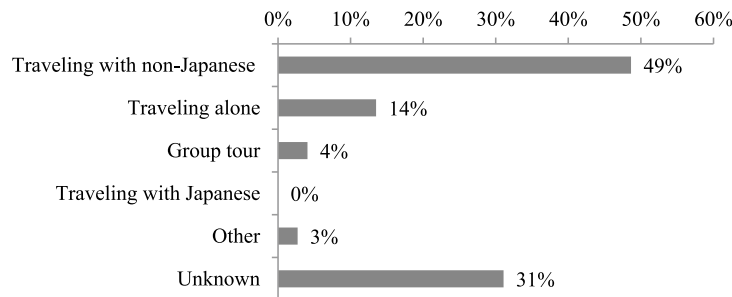


図 6. 日本での旅行形態 (訪日外国人回答者)

「団体ツアー」が4% (3名), 「その他」が3% (2名)であった。本調査では日本人を伴った旅行を行う回答者は居なかった。

2. 2 日本での薬局利用経験

2. 2. 1 日本での薬局利用について (n=74)

日本滞在時に薬局⁸を利用したことのある回答者は60% (44名)であった。

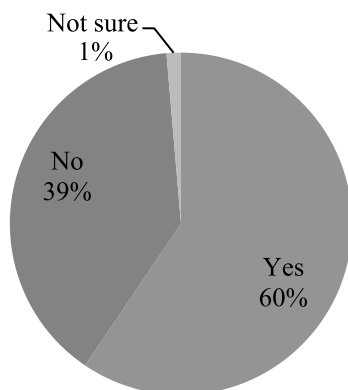


図 7. 日本滞在時の薬局利用の有無 (訪日外国人回答者)

2. 2. 2 薬局利用目的 (n=44, 複数回答あり)

日本の薬局を利用した44名の利用目的のうち、「医薬品⁹の購入」が57% (25名)と最も多く、ついで、「立ち寄るだけ」が41% (18名), 「食品購入」が32% (14名), 「化粧品購入」が27% (12名), 「日用品購入」が18% (8名), 「土産購入」が14% (6名), 「薬剤師/スタッフへの相談」とその他がそれぞれ2% (1名)であった。

また, 薬局利用目的の自由回答欄では以下の記述が示された。カッコ内には各項目の詳細を示した。

- ・ 医薬品 10件 (処方薬2件, 風邪薬1件, 頭痛薬1件, アスピリン1件, 鎮痛薬 (詳細不明) 1件, OTC抗アレルギー薬1件, 筋肉用鎮痛消炎剤1件, 眼用抗ウイルス薬1件, 傷薬1件)
- ・ 化粧品/医薬部外品 4件 (制汗消臭剤1件, 日焼け止め1件, 虫除け剤1件, 染髪剤1件)
- ・ 食品1件 (スナック菓子1件)

⁸ ここでは, 保険薬局, または, ドラッグストア (保険薬局併設型店舗を含む) のいずれかを指す広義の意味での「薬局」として定義した。

⁹ アンケート上では, 処方箋医薬品, または, OTC 医薬品のいずれかを指す広義の意味での「医薬品」として定義した。

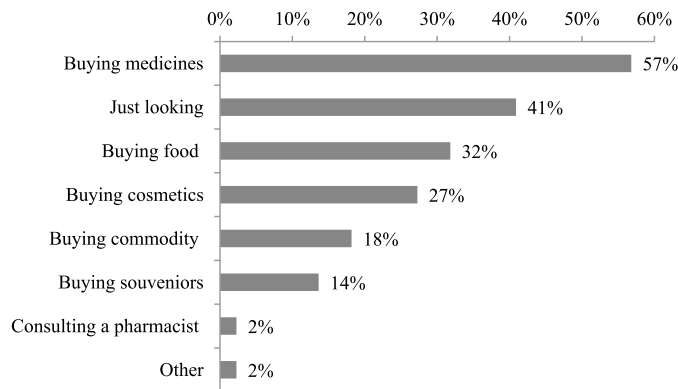


図 8. 日本滞在時の薬局利用目的 (訪日外国人回答者)

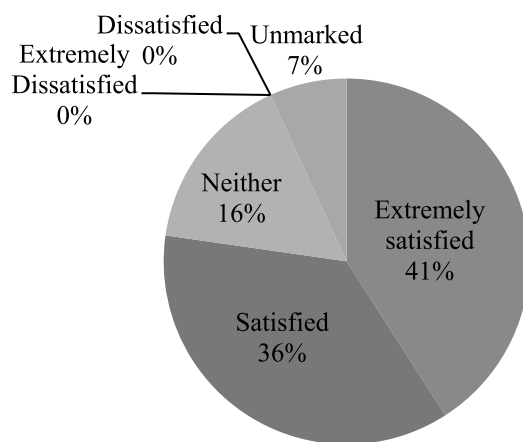


図 9. 日本の薬局の印象 (訪日外国人回答者)

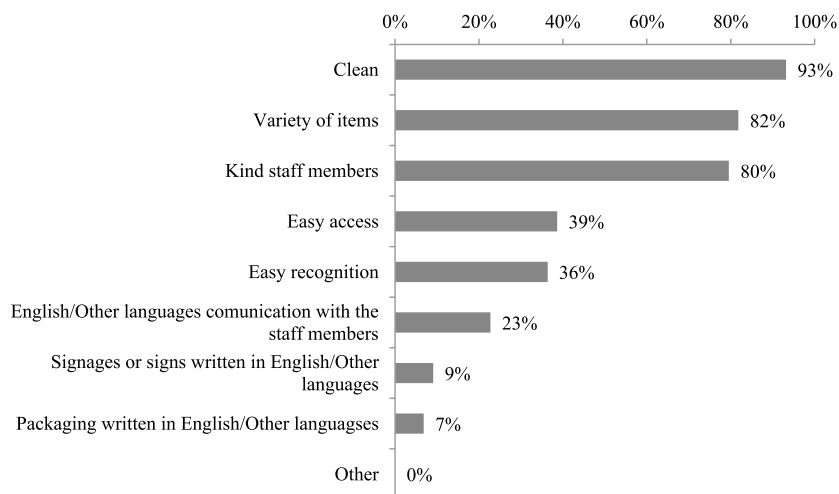


図 10. 日本の薬局の満足点 (訪日外国人回答者)

- ・お土産 1 件
- ・その他 8 件 (雨傘 1 件, マンガ 1 件, フィギュア 1 件, 薬剤師への相談 1 件, 化粧品の商品調査 1 件, 避妊具 1 件, 絆創膏 1 件, 消毒剤 1 件)

2. 2. 3 日本の薬局の印象 (n=44)

日本の薬局利用経験者 44 名の日本の薬局に対する印象は以下の通りである。「非常に満足」と答えた回答者が 41% (18 名) と最も多く、次いで「満足」と答えた回答者が 36% (16 名), 「どちらでもない」が 16% (7 名) であった。なお, 「不満」

および、「非常に不満」と答えた回答者は0% (0名)であった。

2. 2. 4 日本の薬局の満足点 (n=44, 複数回答あり)

日本の薬局利用者44名のうち、満足点として「清潔」という回答が93% (41名)と最も多く、次いで「商品の豊富さ」が82% (36名)、「親切なスタッフ」が80% (35名)であり、いずれも回答者数の多数を占める結果であった。前述の項目以外では、「アクセスの簡便さ」が37% (17名)であり、次いで、「薬局の見つけやすさ」が36% (16名)、「英語/他言語によるコミュニケーション」が23% (10名)、「看板やタグの英語/他言語表記」が9% (4名)、「英語/他言語表記の商品パッケージ」が7% (3名)、「その他」が0% (0名)であった。

また、自由回答欄では以下の記述が示された。回答は、スペルミスなど回答の内容に支障のない範囲で修正を行った。

- ・ Overall it was great, everyone was very helpful even if they had little English.
- ・ Always willing to assist and extremely knowledgeable.
- ・ There is no rubbish.

2. 2. 5 日本の薬局の不満足点 (n=44, 複数回答あり)

日本の薬局利用経験者44名の不満足点では、「日本語表記のみの商品パッケージ」という回答が70% (31名)と最も多く、次いで「日本語表記のみの看板やタグ」が52% (23名)、「日本語対応のみスタッフ」が32% (14名)、「薬局の見つ

けにくさ」, および, 「その他」がそれぞれ7% (3名), 「粗悪なサービス」, および, 「品不足」の回答はいずれも0% (0名)であった。

また、自由回答欄では以下の記述が示された。回答は、スペルミスなど回答の内容に支障のない範囲で修正を行った。

《signage/package》

- ・ Mostly in Japanese need some signs.
- ・ Japanese medication without instruction is hard to understand.
- ・ The main problem is that everything was in Japanese. I studied some Japanese, which helped, but it was still very hard to understand and read the medicines. The staff did explain how to use the medication well though.
- ・ It would be better if the medicines are written in English too, so that foreigners can read the labels.
- ・ I could not read kanji and all the brand names were different so I did not know what medicine to get at all. I needed help from the staff.

《communication》

- ・ A few people can speak English in a small pharmacy.
- ・ It was not easy to communicate with the staff members.
- ・ Hard to understand.
- ・ I'm Spanish and I couldn't tell by using English.

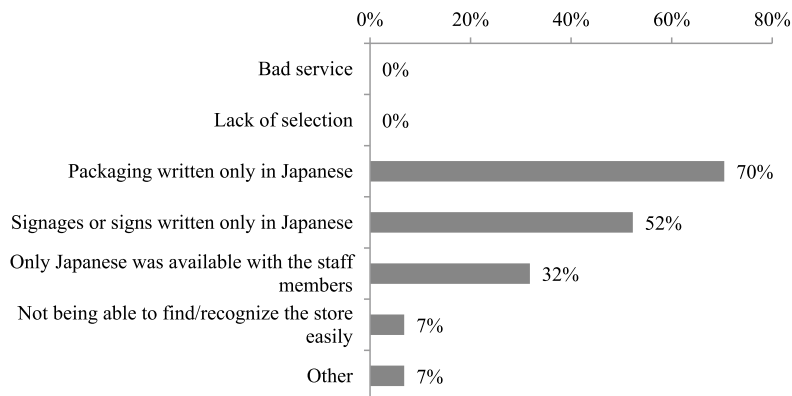


図 11. 日本の薬局の不満足点 (訪日外国人回答者)

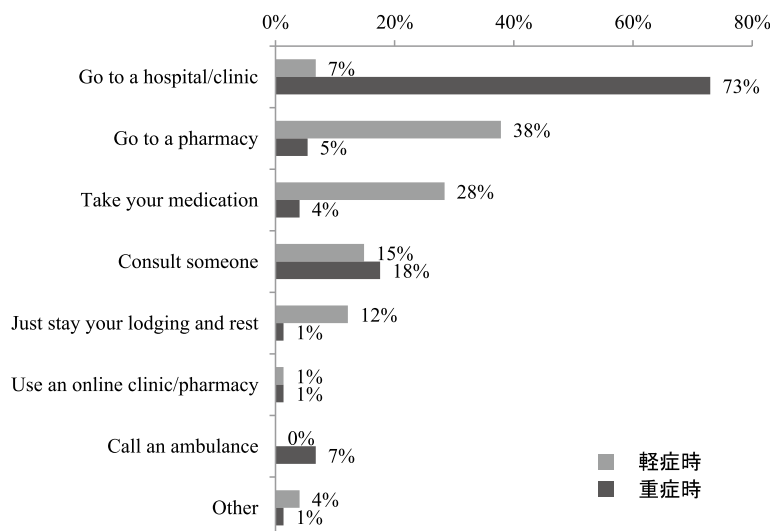


図 12. 日本滞在時における軽症時・重症時の対処行動（訪日外国人回答者）

2. 3 日本における対処行動

2. 3. 1 軽症時・重症時の対処行動（n=74, 複数回答あり）

日本滞在時における軽症時・重症時の対処行動は以下の通りである¹⁰。軽症時では「薬局に行く」という回答が38%（28名）と最も多く、次いで「持参薬で対処」が28%（21名）、「誰かに相談する」が15%（11名）、「安静にする」が12%（9名）、「病院/クリニックへ行く」が7%（5名）、「オンラインクリニック/薬局を利用する」が1%（1名）、「救急車を呼ぶ」が0%（0名）、「その他」が4%（3名）であった。

一方、重症時では「病院/クリニックへ行く」という回答が54名（73%）と最も多く、次いで「誰かに相談する」が13名（18%）、「救急車を呼ぶ」が7名（5名）、「薬局へ行く」が5名（4名）、「持参薬で対処する」が4名（3名）、「安静にする」, および、「オンラインクリニック/薬局¹¹を利用する」, 「その他」がそれぞれ1名（1名）であった。

2. 3. 2 持参薬の有無（n=74）

日本への旅行に携行薬を持参した回答者は68%（50名）であり、持参しなかった回答者は32%（24名）であった。

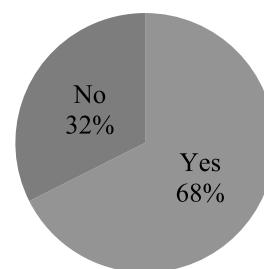


図 13. 日本への持参薬の有無（訪日外国人回答者）

2. 3. 3 持参薬内訳（n=50, 複数回答あり）

日本への旅行に際し自国より医薬品を持参した回答者は68%（50名）であった。この50名の回答者の持参薬の内訳として「鎮痛薬」が54%（27名）と最も多く、次いで「風邪薬」が46%（23名）、「胃腸薬」が40%（20名）、「アレルギー薬」が26%（13名）、「傷薬」が14%（7名）、「その他」が22%（11名）であった。また、回答者のうち58%（29名）が2種類の薬を持参していた。

また、自由回答欄では以下の記述が示された。

・鎮痛薬 9件（NSAIDs 1件、イブプロフェン 3件、アセトアミノフェン 3件、詳細不明 2件）

¹⁰ アンケート上では軽症時を“Slightly ill”とし、“Slightly”の意味として“small in amount; to a small degree”と補足した。また、重症時を“Severely ill”とし、“Severely”の意味として“grave; critical; serious”と補足した。

¹¹ オンライン薬局の例として「Amazon ファーマシー」を示した。

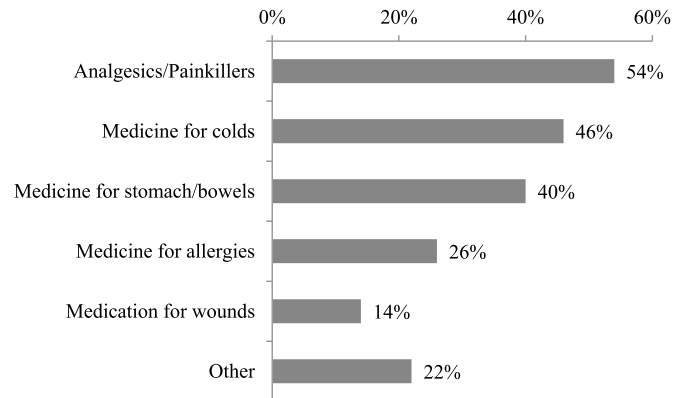


図 14. 日本への持参薬の種類 (訪日外国人回答者)

- ・ 降圧薬 4 件 (ノルバスク 1 件, 詳細不明 3 件)
- ・ 抗ヒスタミン薬 4 件 (花粉症治療薬 2 件, 抗アレルギー薬 1 件, 詳細不明 1 件)
- ・ 風邪薬 4 件 (咽頭痛薬 2 件, 咳止め 1 件, 総合感冒剤 1 件)
- ・ 喘息治療薬 2 件 (テルブタリン 1 件, 詳細不明 1 件)
- ・ 抗菌薬 2 件 (メトロニダゾール 1 件, 詳細不明 1 件)
- ・ 避妊薬 2 件
- ・ 便秘薬 2 件
- ・ 抗炎症薬 1 件
- ・ 胃薬 1 件
- ・ 筋弛緩薬 1 件
- ・ 止瀉薬 1 件
- ・ 抗ウイルス薬 1 件
- ・ 医薬品以外・その他 6 件 (絆創膏 2 件, 日焼け止め 1 件, 名称不明の薬 1 件, 虫除け剤 1 件, 経口補水液 1 件)

2. 4 保険・医療サービスの利用状況

2. 4. 1 本国での薬局利用の有無 (n=74)

本国で薬局¹²を利用したことのある回答者は 96% (71 名) であり, 利用したことのない回答者は 4% (3 名) であった。

2. 4. 2 本国での薬局利用目的 (n=71, 複数回答あり)

本国で薬局利用経験のある 71 名の薬局利用目

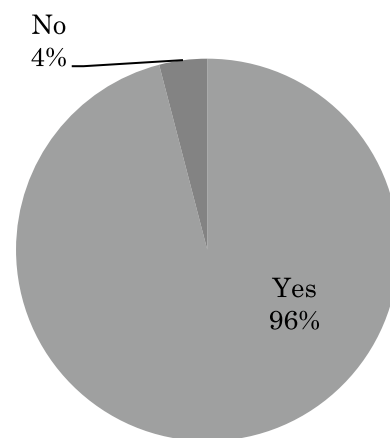


図 15. 本国での薬局利用の有無 (訪日外国人回答者)

的では、「薬の購入」が 85% (60 名) と最も多く, ついで「化粧品の購入」が 21% (15 名), 「日用品購入」と「薬剤師/スタッフへの相談」がともに 15% (11 名), 「見るだけ」と「食品購入」が 7% (5 名), その他が 4% (3 名) であった。また, 自由記述欄にはアメリカ人の「ワクチン接種」やヨーロッパ出身者の「喘息治療」など日本の薬局にはない利用目的もみられた。

また, 薬局利用目的の自由回答欄では以下の記述が示された。

- ・ 病気 (風邪, アレルギーなど) の時に薬局へ行く 4 件
- ・ 薬を買うため 2 件
- ・ 化粧品を買いに行く 1 件
- ・ ワクチン接種 1 件

¹² ここでの「薬局」は, 保険薬局, または, ドラッグストア (保険薬局併設型店舗を含む) のいずれかを指す広義の意味での薬局を指す。

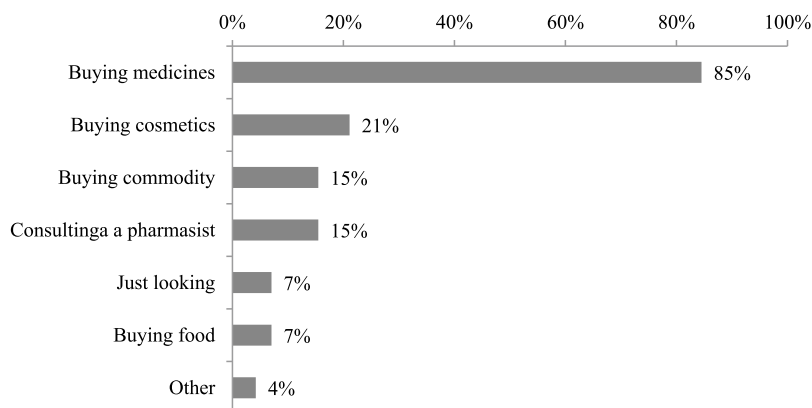


図 16. 自国での薬局利用目的 (訪日外国人回答者)

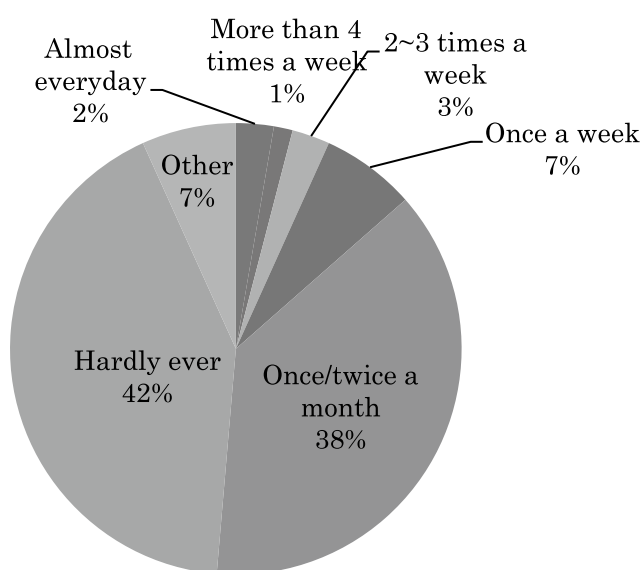


図 17. 自国での薬局利用頻度 (訪日外国人回答者)

- ・喘息治療のため 1件
- ・日用品(日焼け止め, ビタミン剤)を買うため 1件

2. 4. 3 自国での薬局利用頻度 (n=74)

自国での薬局利用頻度は「月に1~2度程度」が38% (28名)と最も多く、次いで「ほとんど利用しない」が42% (31名), 「週1回程度」が7% (5名)であった。即ち, 回答者の51%は1~2ヶ月に1回以上の頻度で薬局を利用している一方で, 42% (31名)はほとんど薬局を利用していないという結果が得られた。

2. 4. 4 自国での保険加入の有無 (n=74)

訪日外国人の保険加入者は回答者の92%であり, その内訳は「公的保険のみ」が49% (36名), 「公的保険と民間保険の両方」が20% (15名),

「民間保険のみ」が19% (14名), 「不明」が4% (3名)であった。また, 保険未加入者の8% (6名)のうち, 4名は北欧の保険医療サービス利用者であり, この結果から, 全くの未加入者は2名であった。

2. 4. 5 保険未加入の理由 (n=6)

自国で保険に加入していない6名の未加入の理由は以下の通りである。「特別な医療システムを有する」という回答が4名(北欧出身者)であり, 「健康で病気への心配がない」という回答が2名であった。

2. 4. 6 旅行保険加入の有無 (n=74)

また, 訪日外国人は77%の回答者が日本への旅行に際し旅行保険に加入していた。その内訳は「民間保険」が44% (33名), 「公的保険」が17%

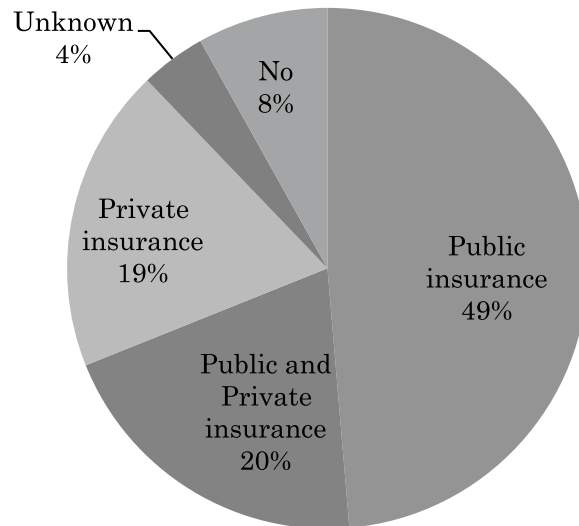


図 18. 本国での保険加入の有無（訪日外国人回答者）

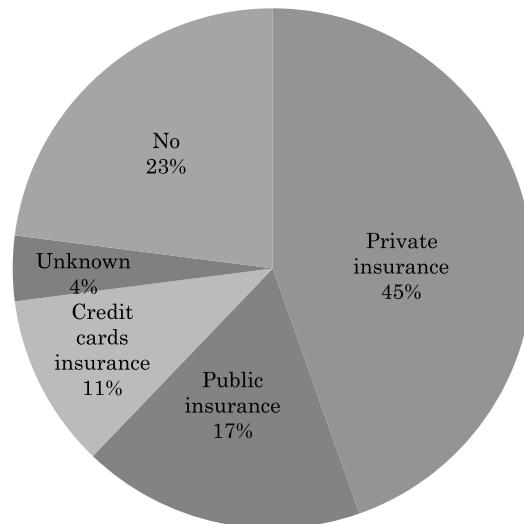


図 19. 日本滞在のための保険加入の有無（訪日外国人回答者）

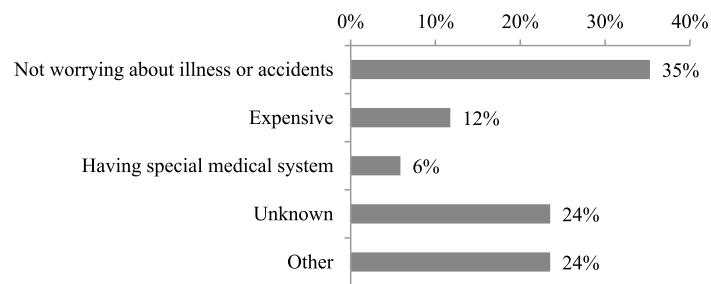


図 20. 旅行保険未加入の理由（訪日外国人回答者）

(13名)、「クレジットカード付帯保険」が11% (8名)、「不明」が4%であった。

2. 4. 7 旅行保険未加入の理由 (n=17)

日本滞在に伴い旅行保険に加入しなかった回答者17名の未加入の理由は以下の通りである。「旅行中の病気や事故の心配がない」という回答が35% (6名)と最も多く、次いで「高いから」が12% (2名)、「特別な医療システムを有する」が6% (1名)、「その他」が23% (4名)、不明が24% (4名)であった。

III. 日本人に対する調査

1. 調査方法

調査方法は以下の通りである。

1. 1 対象者

日本国籍を有する10歳以上の日本語話者を対象とした。

1. 2 実施方法

アンケートはGoogle formで作成し、2018年10月に約1ヶ月間の期間を設けWebアンケート形式で実施した。

1. 3 調査内容

アンケートは34項目であり、以下のi~iiiの内容に大別される。

アンケートの全容については付録Bを参照されたい。

- i. 海外旅行に関する質問事項
- ii. 軽症時・重症時の対処行動
- iii. 保険・医療サービスの利用状況

2. 結果

以下に結果を示す。

2. 1 回答者背景

2. 1. 1 回答者内訳

日本人協力者136名のうち有効回答者(以下、回答者)は134名(有効回答率:99%)であった。回答者の性別は男性46%(61名)、女性54%(73名)であった。回答者は20代の回答者が40%(54名)と最も多く、ついで40代が21%(28名)、

50代が20%(27名)、10代と60代が2%(3名)、70代と80代が1%(1名)であった。

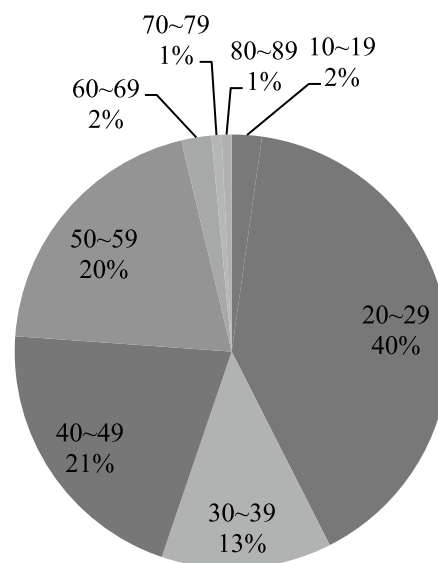


図 21. 年齢層 (日本人回答者)

2. 1. 2 居住地内訳 (n=134)

回答者の居住地内訳は以下の通りであった。

- ・大阪府 45名 (34%)
- ・東京都 23名 (17%)
- ・京都府 14名 (10%)
- ・兵庫県 10名 (7%)
- ・千葉県 8名 (6%)
- ・神奈川県 7名 (5%)
- ・香川県, 愛知県, 滋賀県 各3名 (各2%)
- ・熊本県, 福岡県, 大分県, 埼玉県 各2名 (各1%)
- ・沖縄県, 佐賀県, 長崎県, 鳥取県, 和歌山県, 三重県, 富山県, 茨城県, 青森県, ノルウェー 各1名 (各1%)

2. 1. 3 職業内訳 (n=134)

回答者の職業内訳は医療系以外の職種が60%(80名)と最も多く、ついで医療従事者が16%(22名)、医療系学生が16%(21名)、医療系以外の学生が8%(11名)であった。

2. 2 海外旅行に関する質問項目

2. 2. 1 海外旅行経験の有無 (n=134)

海外旅行経験がある回答者は93%(125名)であり、海外旅行経験のない回答者は7%(9名)で

あった。

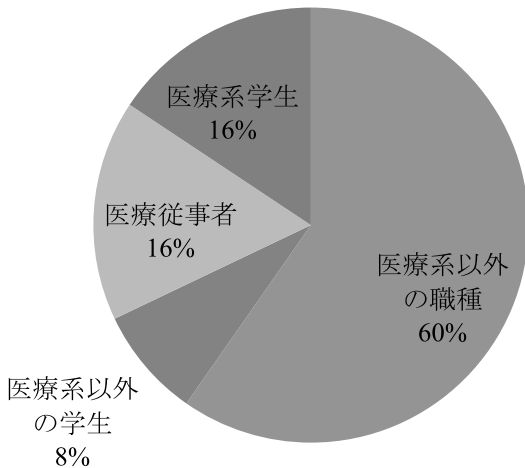


図 22. 職業 (日本人回答者)

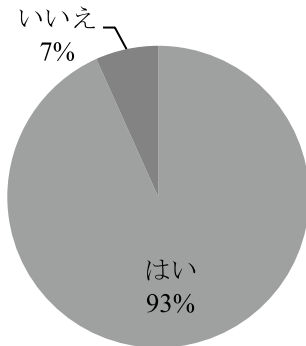


図 23. 海外旅行経験の有無 (日本人回答者)

2. 2. 2 海外旅行先内訳 (n=125)

海外旅行経験者 125 名の旅行先内訳は北米が 53% (44 名) と最も多く、ついで、ヨーロッパが 30% (37 名)、アジアが 25% (31 名)、オセアニアが 6% (8 名)、アフリカが 2% (3 名)、中南米が 2% (2 名) であった¹³。

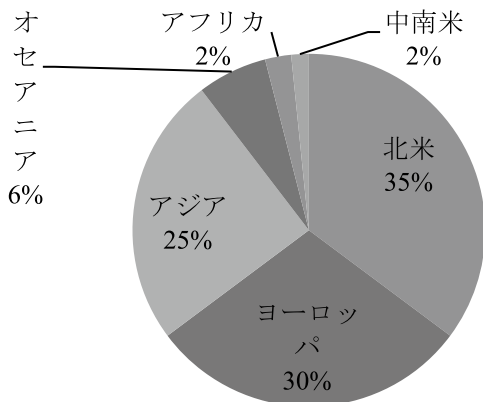


図 24. 海外旅行先 (日本人回答者)

2. 2. 3 旅行形態 (n=125)

旅行形態は「日本人の家族または友人との旅行」が 48% (60 名) と最も多く、次いで「一人旅」が 22% (28 名)、「団体旅行」が 11% (13 名)、「現地の友人/ガイドとの旅行」が 4% (5 名)、「その他」が 15% (19 名) であった。

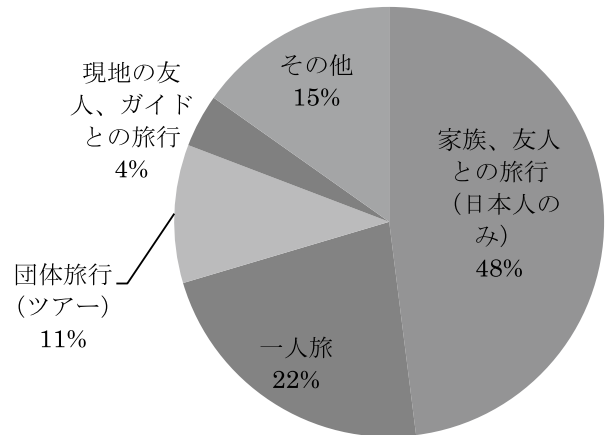


図 25. 海外旅行の形態 (日本人回答者)

2. 2. 4 滞在形態 (n=125)

海外旅行先での滞在形態は「ホテル」が 72% (90 名) と最も多く、次いで「ホームステイ」が 9% (11 名)、「民泊¹⁴」が 5% (6 名)、「その他」が 14% (18 名) であった。

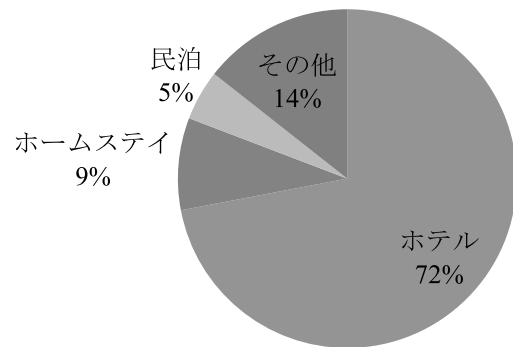


図 26. 海外旅行での滞在形態 (日本人回答者)

¹³ アンケート上では「北米」としてアメリカ・カナダを例示し、「オセアニア」としてオーストラリア・ニュージーランドを例示した。

¹⁴ 「民泊」には、Airbnb 利用による滞在も含む。

2. 2. 5 滞在期間 (n=125)

滞在期間は以下の通りであった。

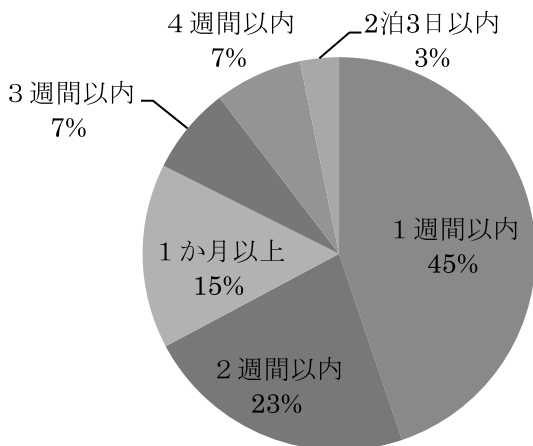


図 27. 海外旅行での滞在期間 (日本人回答者)

2. 2. 6 海外旅行先での薬局利用 (n=125)

海外旅行系経験者 125 名のうち、海外旅行先で薬局を利用したのは 51% (64 名) であった。

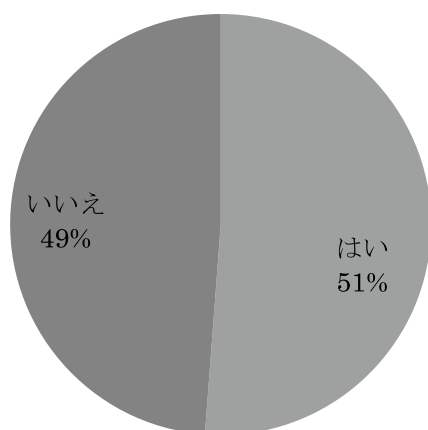


図 28. 海外旅行先での薬局利用の有無 (日本人回答者)

2. 2. 7 海外旅行先での薬局利用目的 (n=64, 複数回答あり)

海外旅行先で薬局¹⁵を利用した 64 名の薬局利用目的は以下の通りであった。「医薬品購入」が 56% (36 名) と最も多く、次いで「日用品購入」が 53% (34 名)、「化粧品購入」と「土産購入」が 42% (27 名)、「食品購入」が 38% (24 名)、「立ち寄るだけ」が 16% (10 名)、「薬剤師への

健康相談」が 5% (3 名)、その他が 8% (5 名) であった¹⁶。

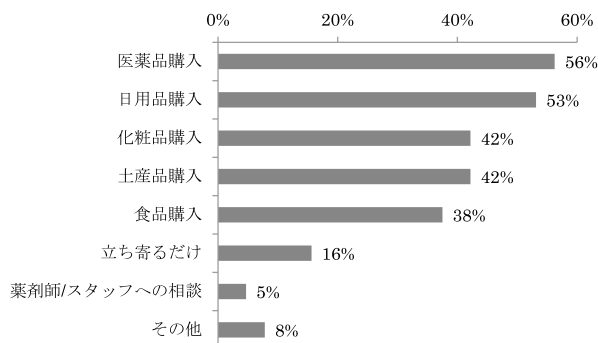


図 29. 海外旅行先での薬局利用目的 (日本人回答者)

2. 2. 8 持参薬の有無 (n=125)

海外旅行先に携行薬を持参した者のうち「OTC 医薬品のみ」を持参した者は 55% (69 名) であり、「OTC 医薬品と処方薬の両方」を持参した者は 22% (28 名)、「処方薬のみ」が 6% (7 名) であった。一方、携行薬を持参しなかった者は 17% (21 名) であった¹⁷。

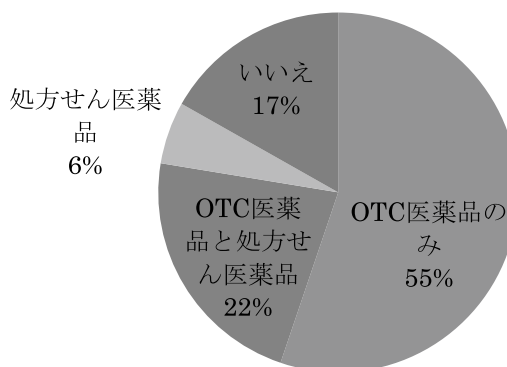


図 30. 海外旅行先への持参薬の有無 (日本人回答者)

2. 2. 9 持参薬 (OTC 医薬品) 内訳 (n=104, 複数回答あり)

OTC 医薬品では「胃腸薬」を持参した者が 52% (65 名) と最も多く、次いで、「風邪薬」が 50% (62 名)、「鎮痛薬」が 41% (51 名)、「酔い止め」が 27% (34 名)、「傷薬」が 17% (21 名)、「アレルギー薬」が 16% (20 名)、「その他」が

¹⁵ ここでの「薬局」は、保険薬局、または、ドラッグストア (保険薬局併設型店舗を含む) のいずれかを指す広義の意味での薬局を指す。

¹⁶ ここでの「医薬品」は、医療用医薬品と OTC 医薬品の両方を含む。「日用品」は、食品や化粧品を除く物品とした。「化粧品」には、シェービングなどの男性用化粧品も含む。「食品」は、飲料や菓子類も含む食品全般を指す。

¹⁷ ここでの「処方薬」は「処方せん医薬品」を意味する。

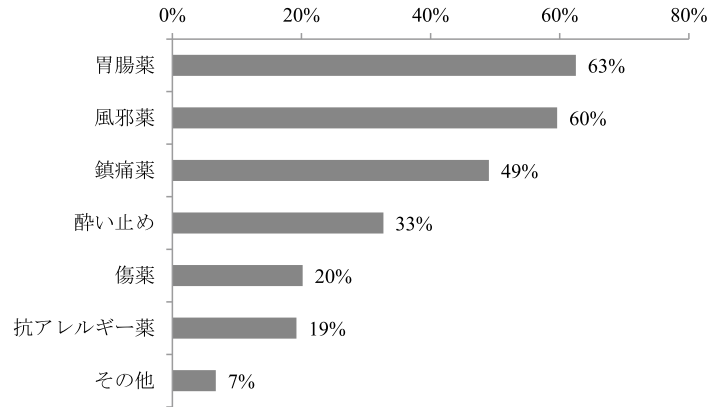


図 31. 海外旅行先への持参薬の種類（日本人回答者）

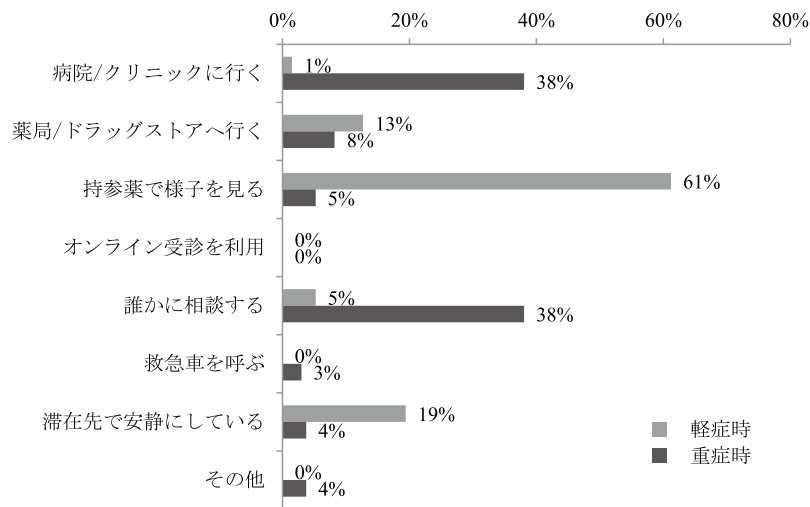


図 32. 海外旅行先での軽症時・重症時の対処行動（日本人回答者）

6% (7名) であった¹⁸。

2. 2. 10 持参薬 (処方せん医薬品) 内訳 (n=35, 複数回答あり)

処方せん医薬品の内訳は以下に示す通りである。

- ・解熱鎮痛薬 60% (21名)
- ・抗アレルギー薬 49% (17名)
- ・抗不安薬, 整腸薬 各 11% (4名)
- ・降圧薬, 抗菌薬 各 9% (3名)
- ・睡眠薬, 抗てんかん薬, ホルモン製剤, 鎮咳薬, 外用剤 (保湿剤, ステロイド剤) 各 6% (2名)
- ・点鼻薬, 脂質異常症治療薬, 糖尿病治療薬, 喘息治療薬, 抗利尿薬, めまい治療薬, マラ

リヤ予防薬 各 3% (1名)

2. 3 軽症時・重症時の対処行動

2. 3. 1 海外旅行先での対処行動 (n=134)

軽症時では、「持参薬で様子を見る」という回答が 61% (82名) と最も多く、次いで「滞在先で安静にしている」が 19% (26名), 「薬局/ドラッグストアへ行く」が 13% (17名), 「誰かに相談する」が 5% (7名), 「病院/クリニックに行く」が 1% (2名), 「オンライン受診を利用」, 「救急車を呼ぶ」と「その他」はいずれも 0% (0名) であった。

一方, 重症時では, 「病院/クリニックに行く」と「誰かに相談する」がともに 38% (51名) であり, 次いで「薬局/ドラッグストアへ行く」が

¹⁸ アンケート上では鎮痛薬を「痛み止め」と表記した。「傷薬」には消毒薬や化膿止めを含む。

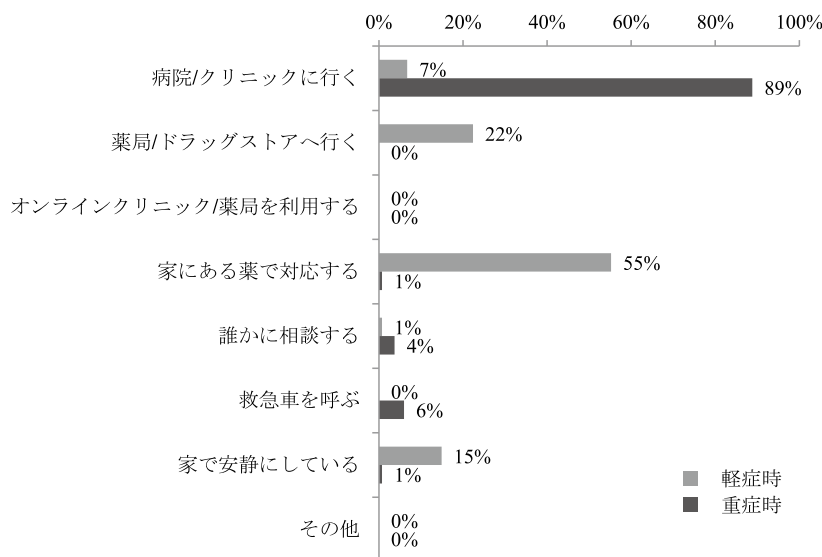


図 33. 日本での軽症時・重症時の対処行動（日本人回答者）

8% (11名), 「持参薬で様子を見る」が5% (7名), 「滞在先で安静にしている」と「その他」が4% (5名), 「救急車を呼ぶ」が3% (4名), 「オンライン受診を利用」が0% (0名)であった。

2. 3. 2 日本での軽症時・重症時の対処行動 (n=134)

日本における軽症時・重症時に想定される対処行動は以下の通りである。軽症時では「家にある薬で対処する」という回答が55% (74名)であり、次いで、「薬局/ドラッグストアへ行く」が22% (30名), 「家で安静にしている」が15% (20名), 「病院/クリニックに行く」が7% (9名), 「誰かに相談する」が1% (1名), 「オンラインクリニック/薬局を利用する」, および, 「救急車をよぶ」, 「その他」はそれぞれ0% (0名)であった。

一方, 重症時では「病院/クリニックに行く」が89% (119名)であり, 次いで「救急車を呼ぶ」が6% (8名), 「誰かに相談する」が4% (5名), 「家にある薬で対処する」と「家で安静にしている」が1% (1名), 「薬局/ドラッグストアへ行く」, および, 「オンラインクリニック/薬局を利用する」, 「その他」はそれぞれ0% (0名)であった。

2. 4 保険・医療サービスの利用状況

2. 4. 1 旅行保険の加入の有無 (n=134)

回答者の96% (129名)が海外旅行に際し旅行

保険に加入していた。その内訳は「民間保険」が63% (84名), 「クレジットカード付帯保険」が31% (42名), 「公的保険」が1% (1名), 「その他」が1% (2名)であった。

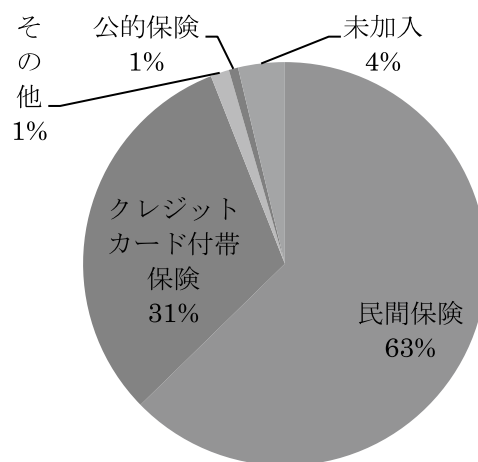


図 34. 海外旅行保険加入の有無（日本人回答者）

2. 4. 2 日本での病院/クリニック利用の頻度 (n=134)

日本での病院/クリニック利用の頻度について, 「半年に1回程度」という回答が25% (34名)であり, 次いで「2~3ヶ月に1回程度」が29名 (23%), 「1ヶ月に1回程度」が19% (26名), 「極力利用しない」が16% (21名), 「1年に1回程度」が12%, 「2~3週間に1回程度」が6% (8名)であった。

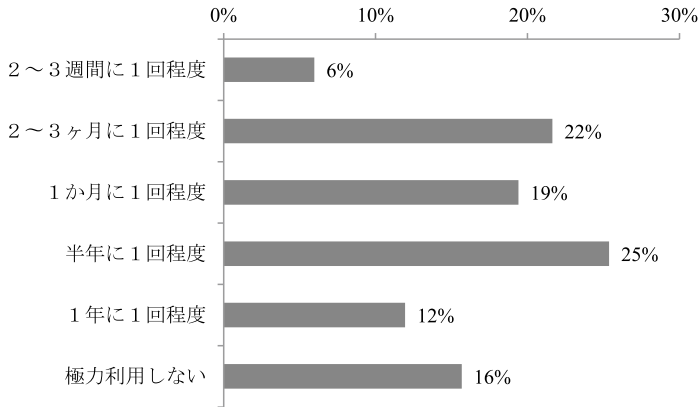


図 35. 日本での病院/クリニック利用の頻度
(日本人回答者)

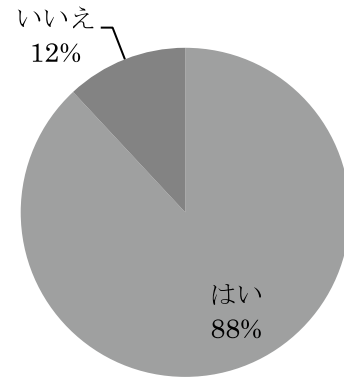


図 36. 日本でのドラッグストア利用の有無
(日本人回答者)

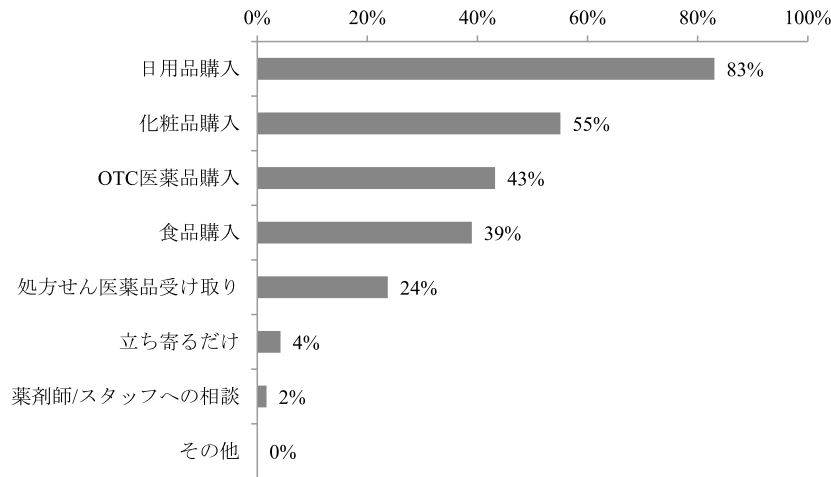


図 37. 日本でのドラッグストア利用目的 (日本人回答者)

2. 4. 3 日本でのドラッグストア利用の有無 (n=134)

普段、日本でドラッグストアを利用すると答えた回答者は 88% (118 名) であった。

2. 4. 4 日本でのドラッグストアの利用目的 (n=118, 複数回答あり)

普段からドラッグストアを利用する 118 名の利用目的は「日用品購入」が 83% (98 名) と最も多く、次いで「化粧品購入」が 55% (65 名), 「OTC 医薬品購入」が 43% (51 名), 「食品購入」が 39% (46 名), 「処方せん医薬品受け取り」が 24% (28 名), 「立ち寄るだけ」が 4% (5 名), 「薬剤師/スタッフへの相談」が 2% (2 名), 「そ

他」が 0% (0 名) であった¹⁹。

2. 4. 5 日本での保険薬局利用の有無 (n=134)

普段、日本で保険薬局を利用すると答えた回答者は 77% (103 名) であった。

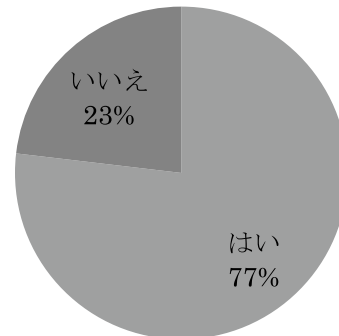


図 38. 日本での保険薬局利用の有無
(日本人回答者)

¹⁹ 「日用品」は、食品や化粧品を除く物品とした。「化粧品」には、シェービングなどの男性用化粧品も含む。「食品」は、飲料や菓子類も含む食品全般を指す。

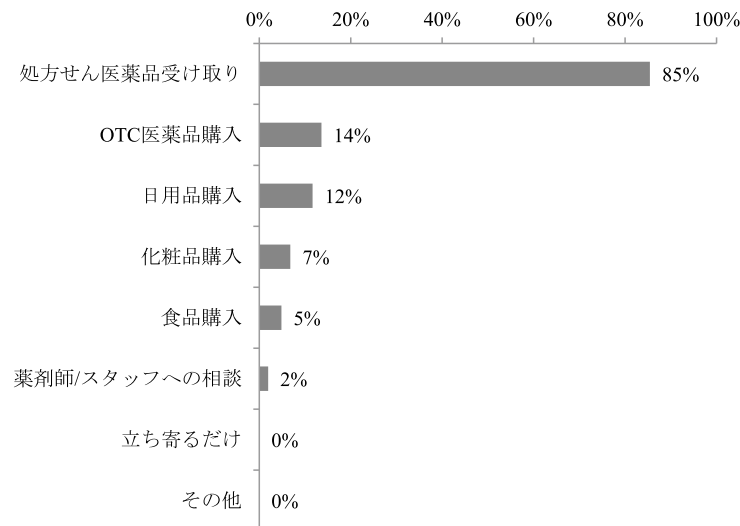


図 39. 日本での保険薬局利用目的 (日本人回答者)

2. 4. 6 日本での保険薬局利用目的 (n=103, 複数回答あり)

一方、普段から保険薬局を利用する 103 名の利用目的は「処方せん医薬品薬受け取り」が 85% (88 名) と最も多く、次いで「OTC 医薬品の購入」が 14% (14 名)、「日用品購入」が 12% (12 名)、「化粧品購入」が 7% (7 名)、「食品購入」が 5% (5 名)、「薬剤師/スタッフへの相談」が 2% (2 名)、「立ち寄るだけ」と「その他」は 0% (0 名)であった。

IV. 考察

1. 対処行動

1. 1 訪日外国人と日本人の対処行動の比較

日本人の「病院/クリニックに行く」という回答は、海外旅行先における重症時の対処行動では 38% であるのに対し、日本国内における重症時の対処行動では 89% と多数を占めた。ツアーでの海外旅行形態が多い影響も考えられるが、日本人の国内外での行動傾向の違いが示された。一方、訪日外国人の日本での重症時の対処行動では、「病院/クリニックに行く」という回答が 73% と多数を占めていたのに対し、軽症時の対処行動では「病院/クリニックに行く」という回答はわずか 7% であった。軽症時で最も多かった回答は「薬局/ドラッグストアへ行く」の 38%

であり、次いで、「持参薬で対処する」の 28% であった。これらの結果から、訪日外国人のセルフメディケーションに準じた対処行動が示される。特に、軽症時において最も多かった回答が「薬局へ行く」であり、日本滞在中における薬局利用のニーズが伺える。

1. 2 訪日外国人の持参薬について

海外旅行先に持参薬を携行した日本人の割合が 83% であるのに対し、日本に持参薬を携行した訪日外国人は 68% と日本人に比べやや低い割合であった。訪日外国人のうち持参薬ありと答えた者の 38% (19 名) が、また、持参薬なしと答えた者の 25% (6 名) が医薬品購入目的のために薬局を利用していった。これらの結果から持参薬の有無にかかわらず、訪日外国人の日本の薬局に対する一定のニーズ、特に医薬品購入に対するニーズがあることが示唆された。対処行動に関する回答を見ても、訪日外国人は、医療文化も、使用する言語も、全く異なる環境においても、「薬局」を適宜活用しながらセルフメディケーションを実践していることが伺える。

2. 保険・医療サービスの利用状況

2. 1 訪日外国人の自国での薬局利用について

訪日外国人の約半数は日常的には薬局を利用していないことが示された。これは薬局利用の目的が「日用品の購入」や「化粧品の購入」ではなく

「医薬品購入」が主目的であることも関係していると考えられる。自国での薬局利用目的の3番目に多かった回答として「薬剤師/スタッフへの相談」があり、これは日本人の回答とは異なった傾向であった。さらに、自由回答欄では「病気の際の薬局利用」や「ワクチン接種」、「治療のため」などが挙げられており、訪日外国人が体調不良時や疾病予防・治療の際に薬局を積極的に活用していることが示唆された。

2.2 日本人の自国における保険薬局/ドラッグストア利用について

日本では、主として保険調剤を行う保険医療機関としての「保険薬局」と、OTC医薬品販売を中心とした「ドラッグストア」という小売業態が存在する。ドラッグストア利用の主目的が「日用品の購入(83%)」また、保険薬局利用の主目的が「処方薬の受け取り(85%)」という結果からも、保険薬局とドラッグストアは目的に応じて使い分けが行われていることが伺える。しかし近年、調剤薬局併設型ドラッグストア店舗も次々と誕生しているためか、ドラッグストアにおける「処方薬の受け取り」が24%と回答者の1/4を占めていたことは注目すべき点である。一方で、調剤薬局における「OTC医薬品の購入」が14%であり、さらに、「薬剤師/スタッフへの相談」がわずか2%と、ドラッグストアでの同項目の割合より低かったことは特筆すべき点である。今後の日本の薬局のあり方として「健康サポート薬局」など「開かれた」薬局像が掲げられている。日本における薬局、あるいは、薬剤師そのもののあるべき姿、その本質を根本から見直すべき時が来ているのではないかと考える。

2.3 訪日外国人の保険加入状況

国民皆保険制度を有する日本人と比較して、訪日外国人の自国における保険加入者は回答者の92%であった。これらの結果から、本アンケートの回答者は何らかの形で保険に加入しており、その上で先に示したような対処行動や医療サービス利用を行なっていることを強調したい。

一方、海外旅行保険に関しては、ほとんどの日本人回答者が保険に加入しているのに対し、訪日

外国人では77%と日本人より少ない割合になった。保険未加入の理由として、「旅行中の病気や事故を心配していない」という回答が一番多く挙げられており、これは諸外国と比べて日本では安く気軽に医療が受けられることとも関係している可能性が考えられる。

3. 訪日外国人の日本における薬局利用

3.1 日本の薬局利用目的

回答者の訪日外国人の2人に1人以上は日本の薬局を利用していることから、訪日外国人の日本の薬局利用に対するニーズは無視できない状況であることが確認できる。さらに、日本の薬局を利用した回答者のうち過半数が「医薬品購入」を目的としており、訪日外国人にとって薬局が「医薬品購入」を目的とした場として利用されていることが示された。これらの結果から、訪日外国人に対応可能な薬局整備が急務であることが示唆される。また、「薬剤師/スタッフへの相談」が自国において3番目に多い利用目的であるのに対し、日本の薬局の薬局を同じ目的で利用した回答者はわずか2%(1名)であったことは注目すべき点である。これは、次に示す日本の薬局への不満点が少なからず関係していると思われる。

3.2 日本の薬局の印象

結果2.2.3, 2.2.4, 2.2.5より、訪日外国人の利用や一定のニーズが見込まれる薬局においてコミュニケーション力の整備がまだまだ十分ではないことが垣間見える。一方で、日本の薬局はその清潔さ、商品豊富さに加え薬剤師をはじめとした薬局スタッフの親切さが高く評価されている。自由記述欄でも初歩の英語ながら手厚い対応を行った薬剤師が評価されており、このような患者に対する真摯な対応を行う薬局薬剤師がいることは非常に心強く感じられる。

4. 訪日外国人対応について

1～3までの考察を踏まえ、今後求められる薬局機能と、薬局薬剤師の職能に関し考察を行った。

4. 1 薬局機能

本調査で一定の訪日外国人が日本の薬局を利用し、医薬品購入目的の者も存在することが分かった。山岸 (2016) らの調査においても、外国人旅行者の緊急時の対処行動において「薬局を探す」という回答が2番目に多かった²⁰。また、観光庁の調査 (2019) においても、外国人旅行者が病気・あるいは怪我をした際に、旅行業者では「薬局・ドラッグストアへ同行した」が43%、「薬局・ドラッグストアを紹介した」が26%であり、宿泊施設では「薬局・ドラッグストアを紹介した」が61%と過半数を超える回答割合であった。さらに、同調査では訪日中に怪我、あるいは病気になった訪日外国人のうち「医療機関」に行く必要を感じなかった者は71%にものぼった²¹。これら医療機関に行く必要がないと感じている訪日外国人には「薬局・ドラッグストア」利用に対する潜在的なニーズがあることが推測される。人々の健康増進や疾病の予防を担い、あるいは、必要に応じて「医療機関」への受診勧奨を行う役割を担う薬局の整備は喫緊の課題である。

米国では「Rx」あるいは「乳鉢/乳棒のシンボル」、ヨーロッパや日本以外のアジア圏の国では「緑十字」や「ヒギエイアの杯」など、薬局を表すために一定のマークやシンボルを使用しているケースが多い²²。旅行者にとっては、それらを認識しておけば馴染みのない言語圏においても比較的容易に薬局にたどり着くことが出来るという利点がある。一方、日本の薬局は各店舗や企業によって様々であり、そこに統一性は感じられない。看板に大きく「薬」という漢字を掲げている薬局やドラッグストアは存在するが、漢字に馴染みのない、あるいは、「やさしい日本語」²³ レベル

の運用能力をもつ訪日外国人に、その看板が薬局であることを理解してもらうには限界がある。かつて、都道府県薬剤師会認定の基準薬局に対して「青十字」を模したマークが使用されていたが、2015年をもって廃止された。現行の日本薬剤師会のロゴマークや健康サポート薬局のマークが訪日外国人を含めたあらゆる人に広く十分に認知されていないので、日本にも諸外国と同様に一目見てそれが「薬局」とわかるような“PHARMACY”という文字表記、緑十字等のシンボルマーク、あるいは、薬のピクトグラム等が必要であると考えられる。

続いて、店内あるいは商品の表記に関する考察を行いたい。現在、企業のプライベートブランド商品における英語併記の取り組み²⁴などはあるものの、OTC医薬品を含め、日本で流通する医薬品パッケージには英語を含めた外国語表記はほとんど見られない。また、海外では成分ごとのOTC医薬品が主に流通している²⁵のに対し、日本の医薬品は総合感冒剤を含め種々の成分が混合されたOTC医薬品が多く、さらに同じような症状に対したくさんの種類のOTCが存在することで日本人であってもその選択に迷う場合がある。仮に、店内の表示棚にその医薬品に対する外国語表記の適応症が記載されていたり、医薬品のパッケージに英語で有効成分の成分名や成分量が記載されていれば、訪日外国人にとって医薬品選択の際の有効な手がかりとなりうる。また、症状に適した医薬品を選択した場合でも、日本人の常用量と訪日外国人の常用量が異なる場合があり、有効成分名の外国語表記と有効成分量の併記は必要不可欠であると考えられる²⁶。世界で使用される言語のうち使用人口が最も多いとされるのは「英語」お

²⁰ 山岸祥子 (他). 外国人旅行者の我が国の医療体制に対する不安要因. *Journal of International Health* 23: 273-279, (2008).

²¹ 国土交通省観光庁. 「外国人観光客の医療等の実態調査」の結果及び官公庁の主な取り組み (2019).

²² 吉岡ゆうこ. 『人と薬の羅針盤 黎明編』. じほう (2013)

²³ 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会ポータルサイト. 「やさしい日本語」について. <https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/easyjpn.html> (最終アクセス2019年10月27日)

²⁴ 「5年間で約3倍に急増の訪日外国人観光客の皆様のために「matsukiyo」の医薬品パッケージに英語表記対応」. https://www.matsukiyo.co.jp/sp/matsukiyo/news/190711_2 (最終アクセス2019年10月27日)

²⁵ 厚生労働省. 一般用医薬品の地域医療における役割と国際動向に関する研究報告 (2015).

²⁶ 海外勤務者のための医療・衛生情報. 解熱鎮痛剤. <https://www.forth.go.jp/johac/drugs/anti-pyretics.html> (最終アクセス2019年10月27日)

よび「中国語」の2ヶ国語である²⁷。従って、訪日外国人対応としてはまずこの2ヶ国語、そして、「やさしいにほんご」表記を実施することが有効であると考えられる。

最後に、外国語対応に関する制度について触れたい。医薬品、医療機器等の品質、有効性、安全性の確保等に関する法律に掲げられている「薬局機能情報提供制度」の項目には平成29年の改正以前から、「対応できる外国語の種類」という項目が存在する²⁸。「薬局機能情報」とは、『薬局開設者が都道府県知事に報告する事項、方法、都道府県による当該情報の公表方法等に関する具体的な実施方法等を示すことにより、都道府県が実施する薬局機能情報提供制度の統一かつ効率的な運営を図り、住民・患者等による薬局の適切な選択を支援することを目的とするためのもの』である。ここに挙げられる患者に訪日外国人が含まれるのであれば、それらの患者のためにも制度を形骸化させるのではなく、薬局側からの積極的な情報提供はあって然るべきものであると考える。個々の薬局や薬剤師がすべてのケースに対応することは不可能に近いが、コンビニの数以上に存在する薬局や、様々なバックグラウンドを持つ薬剤師同士がお互いに協力することで地域、あるいは、業界をあげて対応を行うことは決して不可能なことではない。地域の特性や各々の設備の特性を生かし薬局側から積極的な整備を行うことが、今後の望まれる薬局のあり方を実現するにあたり重要な姿勢であると考えられる。

4.2 薬局薬剤師に求められるスキル

考察3.2において薬局での丁寧な対応が評価されている一方で、薬局薬剤師とのコミュニケーションが十分になされないことが明らかであった。くすりの適正使用協議会の調査(2014)では保険薬剤師の88%が訪日外国人の対応に関して不安を感じていると回答があるが、慣れない外国

という環境で薬局を訪れる訪日外国人の不安は計り知れない²⁹。薬局運営や薬局薬剤師に関する調査は多くが「薬剤師」や「薬局」が対象のものであり、その結果から訪日外国人のニーズやその姿を知ることが困難であったことも本調査を実施するに至った目的の一つでもあった。

薬剤師のスキルや職能は薬剤師自身の自己満足のためにあるのではなく、目の前にいる患者あるいは来局者の健康増進に寄与しや公衆衛生を司ることに本来の意味がある。どれだけ膨大な薬剤名を知っていても、複雑な薬理作用を知っていても、それらを目の前の患者にアダプトするための実践的なスキルが欠如していれば、それらの知識は「街の薬剤師」として患者と向き合う上で残念ながら殆ど意味を為すことがない。伝えたいことは沢山あるにもかかわらず、「外国語」という障壁によりそれらが妨げられてしまうならば、訪日外国人にとって目の前の薬剤師の職能はないにも等しいと見なされるのは当然のことであるように感じる。あるいはコミュニケーションそのものが欠如しているのであれば、訪日外国人患者だけでなく日本人患者にとっても目の前の薬剤師の職能は意味をなさない。薬剤師が1つ1つ地道に行動の積み重ねを行うほかない。訪日外国人に評価される薬剤師は日本人にとっても評価に値する、「患者にとって必要不可欠な薬剤師」としてその職能を発揮できているのではないだろうか。

「対物から対人へ」、「患者のための薬局ビジョン」、「健康サポート薬局」。これらの取り組みに対する評価は薬剤師や薬局自身が行うのではなく、「患者」側から行われるものである。薬局・薬剤師が正当性を主張したとしても、その恩恵を患者が受けておらず、それらが評価されていないならば取り組みや努力のベクトルが間違っているのではないだろうか。臨床現場はこれらの事実を再認識するとともに、学生のうちに臨

²⁷ Ethnologue. What is the most spoken language? <https://www.ethnologue.com/guides/most-spoken-languages> (最終アクセス2019年10月27日)

²⁸ 厚生労働省。「薬局機能に関する情報の報告及び公表にあたっての留意点について」の改正について(平成29年10月6日薬生総発1006第1号厚生労働省医薬・生活衛生局総務課長通知)

²⁹ くすりの適正使用協議会。「調剤薬局での外国人患者への対応に関するアンケート〈調査結果〉」(2014)。

床現場での実践的なスキルの重要性を認識できるよう、大学は実習のあり方や、外国語を含めたりベラルアーツとサイエンスの教育のあり方などについて、今一度真剣に熟考する必要があると考える。

医療はサイエンスとアートの両輪によって成り立つ。知識や単純な技術だけの人材は人間より優秀な AI あるいは IoT 機器にリプレイスされる未来が明らかな今、薬剤師や薬学生一人一人が薬剤師の存在意義そのものを考える必要がある。それらの問題に取り組む一つのヒントとして訪日外国人対応は非常に有効な手段である。

V. さいごに

吉田は幸運にも、在学中にイタリアへの2度の短期留学、また、セルビアでインターンシップを行う機会を得た。1ヶ月近く日本とは異なる環境に滞在すると、身体の不調に悩まされることは常であり、その度にお世話になったのが現地の薬局薬剤師であった。イタリアもセルビアも英語に対する苦手意識が根強い国で、少し都心部を離れるとほとんど英語が通じないような場面に何度も遭遇した。そのような環境にありながら、繁華街あるいは町外れと場所を問わず、どの薬局薬剤師も

丁寧で分かりやすい英語によって対応を行っていた姿が強く印象に残っている。両国の薬剤師の教養の高さに感銘を受けるとともに、コンタクト洗浄液など日用品購入の際にもレンズの種類や使用方法を説明してくれる真摯な姿に心を打たれた。日本においても、ファーマシューティカルケアを実践できる薬剤師の育成が望まれる。

謝辞

本研究を遂行するにあたり、2017年度および2018年度大阪薬科大学学長裁量経費より、ご支援を賜りました。終始暖かく見守ってくださった政田幹夫先生に深く感謝申し上げます。また、本研究にご協力いただきました臨床薬学教育センターの中村敏明教授、角山香織准教授、社会薬学・薬局管理学研究室の庄司雅紀助教、本学学生の安藤大河さん、坂東実佳さん、東垂水郁圭さん、村重勇輔さん、山川恵里佳さん、山本淳彦さん、船橋英奈さん、石松花蓮さん、その他関係者の皆様に深く御礼申し上げます。

利益相反

開示すべき利益相反はありません。

付録 A

QUESTIONNAIRE

Please answer following questions.

*必須

1. No.

For interviewers only

This questionnaire was created by students of OSAKA UNIVERSITY OF PHARMACEUTICAL SCIENCES to learn how pharmacies in Japan can improve service to foreign visitors. We have no religious or political affiliation. Answers are for academic research only. Your responses are confidential and we collect no identifying information such as your name and e-mail address. If you would like to know about the results of our research or cancel your answers, we will accept your request at any time. You can contact us at the address that the interviewer will hand to you.

5. Age *

Please choose your age.

1 つだけマークしてください。

- ~9
 10~19
 20~29
 30~39
 40~49
 50~59
 60~69
 70~79
 80~89
 90~

6. Occupation (e.g. Student/Engineer) *

Please answer your current occupation in detail.

7. Total period of your staying in Japan *

1 つだけマークしてください。

- within 3 days
 within 1 week
 within 2 weeks
 within 3 weeks
 within 4 weeks
 more than 1 month



Osaka University of Pharmaceutical Sciences

2. Do you agree with our privacy policy and go on to the questionnaire?

1 つだけマークしてください。

- I agree.

3. Current Residence (e.g. Korea, Italy) *

If you're not living the country of birth, please answer your current residence where you live.

4. Gender *

1 つだけマークしてください。

- Female
 Male
 Other

8. Detail

Please write total period in detail, if possible.

9. Lodging *

1 つだけマークしてください。

- Hotel
 Airbnb type lodging
 Home staying (Non Japanese only)
 Home staying (with Japanese)
 Dormitory/Apartment
 Other

10. Lodging detail

If you answered "others" on the previous question, please write it in detail, if possible.

11. What's your type of traveling? *

1 つだけマークしてください。

- Traveling alone
 Traveling with your family or friends (Non Japanese only)
 Traveling with Japanese friends and guides
 Group tour
 other

12. Detail about your traveling type.

13. Have you ever been to a pharmacy/drug store in Japan. *

1 つだけマークしてください。

- Yes
 No
 not sure

14. Purpose of going/coming to a pharmacy in Japan.

please tell your purpose of coming/going to the pharmacy/Drug store in Japan.

当てはまるものをすべて選択してください。

- Buying medicines
 Buying cosmetics
 Buying commodity (excluding medicines and cosmetics)
 Buying souvenirs
 Buying food (Including drink, snacks etc)
 Consulting a pharmacist or a staff member about your health problem
 Just looking
 Other

15. Detail

19. Detail

Please tell us about satisfactory/dissatisfaction points in detail.

20. Have you brought your own medication to Japan? *

1 つだけマークしてください。

- Yes
 No

21. What kind of medication are they?

当てはまるものをすべて選択してください。

- Analgesics/Painkillers
 Medicine for stomach/bowels
 Medicine for colds
 Medicine for allergies
 Medication for wounds
 Other

22. Detail

Please tell your medication in detail if possible.

16. Impression of Japanese pharmacy/drug store.

1 つだけマークしてください。

- Extremely satisfied
 Satisfied
 Neither
 Dissatisfied
 Extremely Dissatisfied

17. Satisfactory points

当てはまるものをすべて選択してください。

- Clean
 Kind staff members
 Variety of items
 Easy access
 Being able to find/recognize the store easily
 English/other languages you know was available with the staff members
 Packaging written in English/other languages you know
 Signages or signs written in English/other languages you know
 Other

18. Dis-satisfactory points

当てはまるものをすべて選択してください。

- Bad service
 Lack of selection
 Not being able to find/recognize the store easily
 Only Japanese was available with the staff members
 Packaging written only in Japanese
 Signages or signs written only in Japanese
 Other

23. If you become slightly ill during your travel in Japan, what would you do? *

slightly: small in amount ; to a small degree

1 つだけマークしてください。

- Go to a hospital/clinic
 Go to a pharmacy
 Use an online clinic/pharmacy (e.g. Amazon pharmacy)
 Take your medication
 Consult someone
 Call an ambulance
 Just stay your lodging and rest
 Other

24. If you become severely ill during your travel in Japan, what would you do? *

severely: grave; critical; serious

1 つだけマークしてください。

- Go to a hospital/clinic
 Go to a pharmacy
 Use an online clinic/pharmacy (e.g. Amazon pharmacy)
 Take your medication
 Consult someone
 Call an ambulance
 Just stay your lodging and rest
 Other

25. Do you ever go to a pharmacy/drug store in your country? *

1 つだけマークしてください。

- Yes
 No

26. How many times do you go to a pharmacy/drug store in your country?

1つだけマークしてください。

- almost everyday
 more than 4 times a week
 2~3 times a week
 once a week
 once/twice a month
 Hardly ever

27. Purpose

If you answered "YES" on a previous question, please tell your purpose of going to the pharmacy/drug store in your home country.

当てはまるものをすべて選択してください。

- Buying medicines
 Buying cosmetics
 Buying commodity (excluding medicines and cosmetics)
 Buying food (Including drink, snacks etc)
 Consulting a pharmacist or a staff about your health problem
 Just looking
 Other

28. Reason/Detail

33. Detail

Powered by



29. Do you have any health insurance in your country? *

1つだけマークしてください。

- Yes. I have public insurance.
 Yes. I have private insurance.
 Yes. I have both public and private insurance.
 No

30. Why don't you have the insurance in your country?

If you answered "No", please let us know why not?

当てはまるものをすべて選択してください。

- Useless
 Expensive
 Having special medical system
 Healthy and not worrying about illness
 Other

31. Do you have any health insurance for travel? *

1つだけマークしてください。

- Yes. I have public insurance.
 Yes. I purchased private insurance in advance.
 Yes. Actually, my credit cards covers international travel.
 No

32. Why don't you have the insurance for travel?

If you answered "No", please let us know why not?

当てはまるものをすべて選択してください。

- Useless
 Expensive
 Having special medical system
 Not worrying about any illness or accidents during travel
 Other

付録 B

日本国内と海外旅行先での薬局/ドラッグストア利用に関するアンケート

本調査は、大阪薬科大学学部生による、日本人・日本在住者の日本国内と海外旅行先での薬局/ドラッグストア利用に関する調査研究を目的としています。ご協力者様には30問程度のアンケートにお答えいただけます。所要時間は約5分です。取得したデータや個人情報は、研究目的以外には使用いたしません。データは匿名化致しますので、専門学会、学術専門誌等を通じて研究発表する際も個人情報は守秘されます。データの保管には万全を期し外部へは漏洩致しません。調査へのご協力へ同意された方のみ、アンケートにお答えいただけます。また、一度同意した場合でも、いつでも同意を取り消すことができ、それによるご協力者様への不利益はありません。但し、取り消し要求された時点で公表済みの解析結果がある場合は、このデータを破棄できません。お問い合わせは記載の連絡先へよろしくお願い申し上げます。oups.englishcafe@gmail.com (代表 吉田舞衣)

*必須

1. アンケートの回答に同意しますか？*

1つだけマークしてください。

同意する 質問2に進んでください。

基本情報

2. No.

アンケート依頼者より指定された場合のみ、ご記入ください。指定のない場合は未記入のまま次回の回答におすすみください。

3. 国籍*

1つだけマークしてください。

日本

その他: _____

4. 居住する市町村 (例: 大阪市)

* _____

5. 性別*

1つだけマークしてください。

女性

男性

その他

6. 年齢*

1つだけマークしてください。

10~19

20~29

30~39

40~49

50~59

60~69

70~79

80~89

7. 職種*

「その他」選択の場合は、記述をお願いします。

1つだけマークしてください。

1. 医療従事者 質問8に進んでください。

2. 医療系以外の職種 (主婦を含む) 質問8に進んでください。

3. 医療系学生 質問8に進んでください。

4. 医療系以外の学生 (医療系学部生を除く) 質問9に進んでください。

その他: _____ 質問9に進んでください。

専門分野

医療以外の職種の方でも学生時代に医療系学部を専攻していた方は専攻分野をお答えください。「その他」を選択された場合は記述をお願いします。

8. 専門、専攻分野*

1つだけマークしてください。

医学 (医師)

歯学 (歯科医師)

看護学 (看護師)

薬学 (薬剤師)

その他: _____

海外旅行先に関するアンケート 1

9. 海外旅行経験はありますか？*

1つだけマークしてください。

はい 質問10に進んでください。

いいえ 質問23に進んでください。

海外旅行に関するアンケート 2

10. 今までで、最も滞在期間の多い旅行先を教えてください。*

1つだけマークしてください。

アジア

ヨーロッパ

オセアニア (オーストラリア、ニュージーランド)

北米 (アメリカ、カナダ)

中南米

アフリカ

中東

その他: _____

11. 旅行先国名 (例：アメリカ)

12. 主な旅行形態を教えてください。*

1つだけマークしてください。

- 一人旅
- 家族、友人との旅行 (日本人のみ)
- 現地の友人、ガイドとの旅行
- 団体旅行 (ツアー)
- その他: _____

13. 海外旅行での主な滞在先をお教えてください。*

1つだけマークしてください。

- ホテル
- 民泊 (Airbnb e.g.)
- ホームステイ
- その他: _____

14. 海外旅行時の滞在日数をお教えてください。*

※機内泊、トランジットは除く

1つだけマークしてください。

- 2泊3日以内 質問 16 に進んでください。
- 1週間以内 質問 16 に進んでください。
- 2週間以内 質問 16 に進んでください。
- 3週間以内 質問 16 に進んでください。
- 4週間以内 質問 16 に進んでください。
- 1か月以上 質問 15 に進んでください。

滞在期間

15. 1か月以上滞在中の場合、その期間をお教えてください。(例：45日間) *

薬局/ドラッグストア利用について

16. 海外旅行先で薬局/ドラッグストアを利用したことがありますか? *

1つだけマークしてください。

- はい 質問 17 に進んでください。
- いいえ 質問 19 に進んでください。

海外旅行先での薬局利用について

17. 海外旅行先での薬局/ドラッグストアの利用目的を教えてください。(複数回答可) *

当てはまるものをすべて選択してください。

- お薬を買うため
- 化粧品購入のため (シェービングなど男性用化粧品も含む)
- 日用品購入のため (食品や化粧品を除く)
- お土産購入のため
- 食品購入のため (飲み物やお菓子を含む)
- 薬剤師や他のスタッフに健康相談するため
- 立ち寄るだけ (何も購入しない)
- その他: _____

18. 詳細記述欄

持参薬について

19. 旅行先にお薬を持っていきませんか? *

1つだけマークしてください。

- はい、自分で購入したお薬を持っていきます。 質問 20 に進んでください。
- はい、医師から処方されたお薬を持っていきます。 質問 22 に進んでください。
- はい、購入薬と処方薬の両方を持っていきます。 質問 21 に進んでください。
- いいえ、お薬は持っていきませんでした。 質問 23 に進んでください。

持参薬について (OTC医薬品のみ)

20. どのようなお薬 (薬局/ドラッグストアで購入したもの) を持っていきませんか? (複数回答可) *

当てはまるものをすべて選択してください。

- 痛み止め
- 胃薬、整腸剤
- 風邪薬
- アレルギー薬
- 傷薬 (消毒薬、化膿止めなど)
- 酔い止め
- その他: _____

質問 23 に進んでください。

持参薬について (OTC医薬品と処方せん医薬品)

21. どのようなお薬 (薬局/ドラッグストアで購入したもの) を持っていきませんか? (複数回答可) *

当てはまるものをすべて選択してください。

- 痛み止め
- 胃薬、整腸剤
- 風邪薬
- アレルギー薬
- 傷薬 (消毒薬、化膿止めなど)
- 酔い止め
- その他: _____

持参薬について (処方せん医薬品)

22. どのような処方薬（医師から処方された薬）を持っていきましたか？（複数回答可）*

当てはまるものをすべて選択してください。

- 血圧を下げるお薬（アダラートなど）
- コレステロールなど脂質を下げるお薬（クレステールなど）
- 血を固まりにくくするお薬（ワーファリン、バイアスピリンなど）
- 睡眠薬（ロゼレム、マイスリーなど）
- 気分を安定させる薬
- アレルギー薬（病院で処方されたもの）
- 痛み止め（カロナール、ロキソニンなど）
- 抗てんかん薬（デパケンなど）
- 糖尿病治療薬（飲み薬のみ、自己注射を除く）
- インスリン自己注射
- 自己注射（インスリンを除く）
- ホルモン剤（低用量ピル、自己注射など）
- 喘息薬（吸入するタイプも含む）
- その他: _____

海外旅行時の対処行動

23. 海外旅行中に軽度の症状が現れた際に、次のどの行動をとりましたか？*

※例として軽度の症状とはくしゃみやはなみずなどの症状や食べ過ぎ飲み過ぎによる体の不調などを指します。

1つだけマークしてください。

- 病院/クリニックに行く
- 薬局/ドラッグストアへ行く
- オンラインクリニック/薬局を利用する（アマゾンファーマシーなど）
- 持参薬で様子を見る
- 誰かに相談する
- 救急車を呼ぶ
- 滞在先で安静にしている
- その他: _____

24. 海外旅行中に重度の症状が現れた際に、次のどの行動をとりましたか？*

※例として重度の症状とは、米のとぎ汁のような下痢や血便、血を吐いた、心臓が痛むなどの症状を指します。

1つだけマークしてください。

- 病院/クリニックに行く
- 薬局/ドラッグストアへ行く
- オンラインクリニック/薬局を利用する（アマゾンファーマシーなど）
- 持参薬で様子を見る
- 誰かに相談する
- 救急車を呼ぶ
- 滞在先で安静にしている
- その他: _____

25. 海外旅行時の保険についてお教えてください。*

海外渡航経験のない方は、今後海外旅行に行く場合を想定してお答えください。

1つだけマークしてください。

- 旅行のたびに、旅行用の私的保険に加入します。
- クレジットカードに付帯した保証を利用します。
- 旅行保険には加入しません。
- その他: _____

日本国内に関するアンケート

26. 日本ではどのくらい病院/クリニックを利用しますか？*

1つだけマークしてください。

- 週1回程度
- 2～3週間に1回程度
- 1か月に1回程度
- 2～3ヶ月に1回程度
- 半年に1回程度
- 1年に1回程度
- 極力利用しない

27. 普段、日本でドラッグストア（調剤併設型薬局を含む）を利用しますか？*

1つだけマークしてください。

- はい 質問28に進んでください。
- いいえ 質問30に進んでください。

日本でのドラッグストア利用について

28. ドラッグストア（調剤併設型薬局含む）へ行く頻度を教えてください。*

1つだけマークしてください。

- ほとんど毎日
- 週に4回以上
- 週に2～3回
- 週に1回
- 月1～2回
- 病院/クリニックにかかったときのみ

29. ドラッグストアへ行く目的をお教えてください。（複数回答可）*

当てはまるものをすべて選択してください。

- 医師から処方されたお薬を受け取るため（処方箋受付）
- お薬を購入するため（医師から処方されたお薬を除く）
- 化粧品購入のため（シェービングなど男性用化粧品も含む）
- 日用品購入のため（薬や化粧品を除く）
- 食品購入のため（飲み物やお菓子を含む）
- 薬剤師や他のスタッフに健康相談をするため
- 立ち寄るだけ（何も購入しない）
- その他: _____

日本での薬局利用について1

30. 普段、日本で薬局（ドラッグストアを除く）を利用しますか？*

※薬局とは病院前や町中などにある処方箋の受付を行う保険薬局、調剤薬局をさします。

1つだけマークしてください。

- はい 質問 31 に進んでください。
- いいえ 質問 33 に進んでください。

日本での薬局利用について 2

31. 薬局へ行く頻度を教えてください。*

1つだけマークしてください。

- ほとんど毎日
- 週に4回以上
- 週に2～3回
- 週に1回
- 月1～2回
- 病院/クリニックにかかったときのみ

32. 薬局へ行く目的をお教えてください。（複数回答可）*

当てはまるものをすべて選択してください。

- 医師から処方されたお薬を受け取るため（処方箋受付）
- お薬を購入するため（医師から処方されたお薬を除く）
- 化粧品購入のため（シェービングなど男性用化粧品も含む）
- 日用品購入のため（薬や化粧品を除く）
- 食品購入のため（飲み物やお菓子を含む）
- 薬剤師や他のスタッフに健康相談をするため
- 立ち寄るだけ（何も購入しない）
- その他: _____

Powered by
Google Forms

日本での対処行動

33. 普段日本で軽度の症状※が現れた際に、次のどの行動をとりますか？*

※例として軽度の症状とはくしゃみやはなみずなどの症状や食べ過ぎ飲み過ぎによる体の不調などを指します。

1つだけマークしてください。

- 病院/クリニックに行く
- 薬局/ドラッグストアへ行く
- オンラインクリニック/薬局を利用する（アマゾンファーマシーなど）
- 家にある薬で対応する
- 誰かに相談する
- 救急車を呼ぶ
- 家で安静にしている
- その他: _____

34. 普段日本で重度の症状※が現れた際に、次のどの行動をとりますか？*

※例として重度の症状とは、米のとぎ汁のような下痢や血便、血を吐いた、心臓が痛むなどの症状を指します。

1つだけマークしてください。

- 病院/クリニックに行く
- 薬局/ドラッグストアへ行く
- オンラインクリニック/薬局を利用する（アマゾンファーマシーなど）
- 家にある薬で対応する
- 誰かに相談する
- 救急車を呼ぶ
- 家で安静にしている
- その他: _____