

イオン薬局登美ヶ丘店における外国人患者対応への取り組み

モクタリ明子, 梅野明子, 有山知代

Initiatives for dealing with foreign patients at AEON Pharmacy Tomigaoka

Akiko MOKHTARI¹⁾, Akiko UMENO²⁾, Tomoyo ARIYAMA³⁾

¹⁾ *Osaka University of Pharmaceutical Sciences (Part Time Chinese Instructor),
4-20-1, Nasahara, Takatsuki, Osaka, 569-1094, Japan*

²⁾ *AEON Pharmacy Kasukabe, 420-1 Shimoyanagi, Kasukabe, Saitama 344-0122, Japan*

³⁾ *AEON Pharmacy Tomigaoka, 3027 Shikanohatacho, Ikoma, Nara 630-0115, Japan*

(Received October 23, 2019; Accepted December 27, 2019)

— Report —

イオン薬局登美ヶ丘店における外国人患者対応への取り組み

モクタリ明子¹, 梅野明子², 有山知代³

Initiatives for dealing with foreign patients at AEON Pharmacy Tomigaoka

¹⁾ Akiko MOKHTARI, ²⁾ Akiko UMENO, ³⁾ Tomoyo ARIYAMA¹⁾ *Osaka University of Pharmaceutical Sciences (Part Time Chinese Instructor),
4-20-1, Nasahara, Takatsuki, Osaka, 569-1094, Japan*²⁾ *AEON Pharmacy Kasukabe, 420-1 Shimoyanagi, Kasukabe, Saitama 344-0122, Japan*³⁾ *AEON Pharmacy Tomigaoka, 3027 Shikanohatacho, Ikoma, Nara 630-0115, Japan*

(Received October 23, 2019; Accepted December 27, 2019)

Abstract Providing medicine to ever increasing foreign patients with appropriate instructions is becoming to be an issue for the Japanese pharmaceutical industry. This paper describes an ongoing effort to deal with this issue at AEON Pharmacy Tomigaoka in Nara prefecture. As a first step, we made English and Chinese versions of simplified explanation sheets for Pharmacist Intervention Required Medicines and Class-1 Over-the-counter drugs, a total of 47 products, so that the pharmacists can provide medicines with required explanation to foreign patients without extra burden. Even though the sheets were used just once as of December 2019, we believe that our effort is worthwhile and has the potential to reach and benefit a large number of foreign patients in the future.

Key words — foreign patients, Pharmacist Intervention Required Medicines, Class-1 Over-the-counter drugs, simplified bilingual explanation sheet

1. はじめに

在留外国人ならびに訪日外国人の増加に伴い、大都市や観光地のみならず地方都市の医療機関においても、日本語で意思疎通を図ることができない患者への対応が近年課題になりつつある。法務省が発表した2019年6月末における在留外国人数は282万9,416人ⁱ、また日本政府観光局が発表した2018年における訪日外客数は3119万1,857人ⁱⁱと、共に過去最高を記録している。それに伴い、日本の医療機関を受診する外国人患者数も増加している。厚生労働省の調査によると、2015年に外来で外国人患者を受け入れた経験のある医療機関は、調査対象の1,710病院のうち、1,363

病院(79.7%)であったⁱⁱⁱ。同省の別のデータによると、2015年に外国人患者の受け入れがあった1,378病院のうち「日本語を話せないか、または日本語を少し話せるものの十分なコミュニケーションがとれない患者の受け入れがあったか」との問いに900病院(65.3%)が「あり」と答えている。

押味は、外国人患者やその家族が医療関係者と十分にコミュニケーションがとれなかったために適切な治療を受けられなかった事例を紹介し、医療通訳の必要性を説いている[1]。アメリカやオーストラリアでは英語に不自由な患者に対する援助が法律で定められており、様々な形で医療通訳が提供されている。スミス等は、カリフォルニア

¹ 大阪薬科大学(中国語非常勤講師) email: akiko.mokhtari@gmail.com

² イオン薬局春日部店

³ イオン薬局登美ヶ丘店

ア州のサンフランシスコ総合病院にて導入されているビデオ通訳について、通訳者の待機時間を大幅に短縮できることや、対面通訳や電話通訳と組み合わせることによって常時質の高い通訳を提供できることなど、その有益性を報告している [2]。これらの国々と比較すると、日本の医療通訳システムは整備が進められてはいるものの、未だ十分に機能していないのが現状である [2] [3][4]。川内は、日本で医療通訳が十分に活用されない根本的な原因として、国から公に医療通訳が認められる制度がないことをあげており、そのため医療通訳者の質や報酬が安定しておらず、また医療従事者にその存在が認知されていない場合が多くあるなどの問題を指摘している [3]。上述の厚生労働省の調査でも、院内の医療通訳の配置状況について、「配置している」と答えたのは 1,710 病院のうち 255 病院 (14.9%) のみであった。2019 年 9 月 5 日放送の「NHK ニュース おはよう日本」では、「外国人の叫び “ニッポンの医療が不安”」という特集の中で、激しい腹痛に襲われた在留ミャンマー人の患者が、英語が通じる病院に救急搬送され、適切な治療を受けられるまでに 3 カ月を要したという事例が紹介されるなど^{iv}、今や医療機関における外国人患者への対応は社会問題になりつつある。

薬局における対応については、栗原等が全国の調剤薬局において外国人患者の対応経験のある薬剤師 409 名を対象に調査を行っている [5]。その結果、外国語対応可能なスタッフが「いる」と答えたのは 86 名 (21%) であり、外国人患者の対応に不安を「感じている + 少し感じている」と答えたのは 361 名 (88%)、外国人患者とのコミュニケーションについては「最低限のことしか出来ていない」と答えたのは 244 名 (60%) と半数以上であったことが報告されている。

国土交通省観光庁は、東京オリンピックが開催される 2020 年には「訪日外国人旅行者を 4,000 万人に」という目標を掲げており^v、今後も外国人患者の増加が想定される中、全国の薬局においても外国語対応を進めていく必要があることに疑いの余地はないだろう。

奈良県生駒市にあるイオン薬局登美ヶ丘店においても、近年薬剤師たちが英語を用いてコミュニケーションをとる外国人患者が増えてきているという実感を持っていた。また 2017 年 10 月には、大型連休^{vi}のために訪日したと思われる中国人観光客の来局がとりわけ多く、英語が全く通じなかったことや漢字を駆使した筆談でも意思疎通が難しかったという事例があった。スマートフォンの翻訳機能を使用することもあるが、時間がかかるわりには正確に理解してもらえたかについて不安が残るという理由から普及は進んでいない。同薬局では、このような状況を改善するはじめての一步として、販売時に薬剤師の説明が義務付けられている要指導医薬品および第 1 類医薬品のうち、取り扱いのある 47 品目 (表 1・2 参照) に関して、英語と中国語の簡易翻訳シートを作成し、使用している。この簡易翻訳シートは、多忙な薬剤師が、日本語に不自由な外国人患者が来局した際に、即座に書面による医薬品の説明が行えることを目的にデザインした。

本稿では、次節で石川県薬剤師会ならびに神奈川県薬剤師会が行っている外国人患者対応に関する取り組みや、製薬会社各社ホームページなどインターネットで得られる多言語による医薬品情報について紹介する。そして、第 3 節でイオン薬局登美ヶ丘店にて使用している上述の簡易翻訳シートの詳細について説明した後、第 4 節でシートを試験的に取り入れた結果とその考察について述べる。さらに第 5 節では今後の展望として、多言語対応をより充実したものにしていくために実施すべき項目について触れる。

2. 既に行われている取り組み

外国人患者の増加に伴い、様々な方法で安全に医薬品を提供するための取り組みが進められている。『調剤と情報』2019 年 3 月号で「たとえ日本語しか話せなくても！まずは押さえない薬局での外国人対応のキホン」というタイトルで特集が組まれていることから、外国人患者への対応が大きな課題となっていることが伺われる [6]。

くすりの適正使用協議会が作成する「英語版くすりのしおり®」ホームページ^{vii}では、英語による医薬品の説明を参照することができる。第1節で述べた栗原等の調査では、「英語版くすりのしおり®」を認知していたのは薬剤師409名中187名(46%)であり、392名(96%)が服薬指導に役立つと「思う+少し思う」と回答している[3]。

石川県薬剤師会は、「外国語対応のためのツール集」を開発し、ホームページ^{viii}で公開している。ここで公開されている各ツールは、英語・中国語・韓国語・ポルトガル語の4ヶ国語から成っており、患者の使用言語の確認をした上で、症状の確認、薬の説明など、来局目的に応じた対応ができるようになっている。各ツールにはイラストも併記されている。

神奈川県薬剤師会ホームページ内の「外国籍県民のための支援ツール」というページ^{ix}には、石川県薬剤師会の「外国語対応のためのツール集」や、情報通信研究機構の先進的音声翻訳研究開発推進センターが開発した無料音声翻訳アプリ『Voice Tra』の説明書^x、厚生労働省が公開している「外国人向け多言語説明資料」^{xi}など、外国人患者の対応に役立つサイトへのリンクが分かりやすく表示されている。また、同薬剤師会が作成した来局目的や服用方法確認のための「一般用医薬品販売対応マニュアル」は、英語・韓国語・中国語・タガログ語・ポルトガル語・スペイン語の6ヶ国語に対応している。さらに、「アクチビア軟膏」「エスタックイブファイン錠」など11品目の医薬品に関しても6ヶ国語に対応した服薬情報提供文書を作成し、公開している。

各製薬会社においても多言語による添付文書の公開が進んでいる。例えば第一三共ヘルスケアのホームページ^{xii}では、45品目については英語による、そのうち36品目については英語だけでなく中国語による添付文書も入手可能となっている。大正製薬^{xiii}と武田コンシューマーヘルスケア^{xiv}も同様に、ホームページにて多くの自社製品の英語・中国語による添付文書を公開している。また、セルフメディケーション・データベースセンターのホームページ^{xv}からも、多言語による医薬

品の情報を得ることができる。

3. 簡易翻訳シート

イオン薬局登美ヶ丘店における簡易翻訳シートの作成は、英語・中国語母語話者の家族や友人が日本の医療機関でのコミュニケーションに不安を感じている姿を目の当たりにしてきた語学教員である第1著者が、外国人患者の増加とそれに伴う問題を認識し始めていた薬剤師である第3著者に声をかけ、「外国人患者への対応の向上」という点から、何ができるかを模索しながら2人の間で始めた取り組みである。まず「要指導医薬品および第1類医薬品販売時に十分な説明ができない」「来局の目的が理解できなくて困った」「男性客に、購入しようとしている医薬品が女性専用であることを伝えるのに苦労した」などイオン薬局登美ヶ丘店の薬剤師たちが遭遇した外国人患者との間に起こった問題を洗い出し、その中から対処可能である「要指導医薬品および第1類医薬品の説明」に焦点を絞った。つまり、外国人患者に対し「薬剤師が要指導医薬品および第1類医薬品販売時に十分な説明ができない」という事例が顕著であった訳では決してない。しかし医薬品の正確な説明を提供することの重要性を考え、この点に関して対策を講じる価値があると判断した。また同薬局にて、外国人患者が購入する要指導医薬品および第1類医薬品が、一般によく購入される商品のみならず、多岐にわたっていたことから、イオン薬局登美ヶ丘店で取り扱っている要指導医薬品および第1類医薬品47品目(表1・2参照)全てについて簡易翻訳シートを作成することにした。

第2節で述べたように、多言語による添付文書や医薬品の情報は、製薬会社ホームページなどで入手可能になってきている。しかしそれらは情報量が多く、そして薬剤師がその内容を理解できない場合も多いため、販売時に医薬品の説明を行うという目的のために使用するのは困難であるという声が聞かれた。これらの点を踏まえ、簡易翻訳シートには、添付文書の中から、実際に薬剤師が販売時に患者に伝える箇所のみを抜粋し、それら

を英語・中国語にそれぞれ翻訳したものを記している。記載内容を理解できないまま患者に情報を提示することに対する薬剤師の不安を払拭するため、全ての文言に日本語訳を併記した。また薬剤師の負担を軽減すると同時に、患者が重要事項を瞬時に理解できるよう医薬品の説明はシート1枚に収まるようにデザインした。多言語による添付文書が公開されている第一三共ヘルスケア・大正製薬・武田コンシューマーヘルスケアの商品については、許可を得た上で、既存訳を基盤にシートを作成した。またその際、製薬会社ホームページにて英語および中国語による添付文書が入手可能であることを明記している。例として、アクチビア軟膏の英語版および中国語版簡易翻訳シートを図1に示す。同様のものを、他46品目について、英語・中国語版を作成した。なおシートに記載した英語・中国語は全てネイティブスピーカーのチェックを受けている。

4. 試験的使用の結果と考察

簡易翻訳シートは2018年の春から作成を始め、同年冬から試験的に使用を開始した。現在のところ使用件数は、2018年12月12日に英語母語話者である患者がロキソニンプレミアムを購入した際の1件のみである。対応した薬剤師がシートを用い、スムーズに服薬指導できたことで、シートの意義を確認できた。しかしそれ以降は、外国人患者の来局は断続的ながら続いてはいるものの、要指導医薬品および第1類医薬品の購入が目的の来局が途絶えているという状況である。

イオン薬局登美ヶ丘店は住宅街にあり、観光客が安定して訪れる地域ではない。事実、2017年10月の大型連休あたりに多かった中国人患者の来局が、2018年および2019年の同時期にはほとんど見られなかった。しかしながら第1節で述べた在留・訪日外国人数の推移を考えると、変動はあるにせよ、今後も様々な目的での外国人患者の来局は続いていくであろう。同薬局への来局時期・目的等の予測が困難であるにしても、過去に日本語で十分なコミュニケーションがとれない外

国人患者が多く来局して対応に困ったという事実があるならば尚更、安全な医薬品の提供を可能にするために対処可能な事項から準備をしていく必要があると考えている。今後、日本語に不自由な外国人患者が、要指導医薬品および第1類医薬品の購入が目的で同薬局を訪れた際に、シートを有効的に使用できることを期待している。

5. 今後の展望

現時点では、簡易翻訳シートの使用はイオン薬局登美ヶ丘店のみであるが、2020年3月以降、登美ヶ丘店に勤務する薬剤師が、他店に転勤となった際に、転勤先の薬局でシートを使用できるように準備を進めている。また、今後はシートの使用を含め、薬剤師が日本語に不自由な外国人患者に対応した際に、その感想や改善点を問うアンケートの実施を予定している。アンケートが集まり次第、集計・分析をし、この取り組みをさらに充実したものにしたい。また第2節で触れた既に利用可能であるツールや多言語による医薬品の説明書を、即戦力として接客時に使用できるよう情報を共有し、使用方法を確認・練習することが重要になるだろう。

参考文献

- [1] 押味貴之「外国人患者受け入れにおける言葉の壁」、『日大医誌』, 69 (5), pp. 282-286, 2010.
- [2] スミス山下朋子, 埋橋淑子, 大谷晋也「アメリカの医療通訳現場から学べること：総合病院でのビデオ通訳の試み」、『大阪薬科大学紀要』, 8, pp. 67-73, 2014.
- [3] 川内規会「日本の医療通訳の課題」、『青森保険大雑誌』, 12, pp. 33-40, 2011.
- [4] 大野直子「医療通訳システムに関する海外先進地域の取り組みと日本との比較」、『順天堂グローバル教養論集』, 第二巻, pp.46-57, 2017.
- [5] 栗原理, 工藤香代子, 岩田孝他「調剤薬局に

における外国人患者への対応実態調査 2018」,
第 12 回日本ファーマシューティカルコミュニ
ケーション学会大会, 於東邦大学薬学部,
2018.

[6] 「たとえ日本語しか話せなくても！まずは押
さえたい薬局での外国人対応のキホン」, 『調
剤と情報』3月号, pp.7-53, 株式会社じほう,
2019.

表 1: イオン薬局登美ヶ丘店にて取り扱っている要指導医薬品 (2019 年 10 月現在)

アレグラ®FX ジュニア (久光製薬)
エンペシド®L クリーム (佐藤製薬)
クラリチン®EX 錠 (大正製薬)
クラリチン®EX OD 錠 (大正製薬)
プレフェミン® (ゼリア新薬工業)

表 2: イオン薬局登美ヶ丘店にて取り扱っている第 1 類医薬品 (2019 年 10 月現在)

アクチビア®軟膏 (グラクソ・スミスクライン)	フレディ®CC クリーム (ロート製薬)
アラセナ S 軟膏 (佐藤製薬)	フレディ®CC 膈錠 (ロート製薬)
アラセナ S クリーム (佐藤製薬)	フレディ®CC 膈錠 A (ロート製薬)
アネトン®咳止め顆粒 (武田コンシューマーヘルスケア)	ペレウス (森下仁丹)
エバデール T (大正製薬)	ミクロゲン・パスタ (啓芳堂製薬)
エンペシド L® 膈錠 (佐藤製薬)	ミノファイブ (小林薬品工業)
ガスター10® (第一三共ヘルスケア)	メディトリート膈坐錠 (大正製薬)
金蛇精 (大和製薬)	メディトリートクリーム (大正製薬)
コルゲンコーワ鎮痛解熱 LXα (興和)	リアップ (大正製薬)
シガノン®CQ1 透明パッチ (大正製薬)	リアップ×5 (大正製薬)
シガノン®CQ2 透明パッチ (大正製薬)	リアップジェット (大正製薬)
ドゥーテスト®LHa 排卵日予測検査薬 (ロート製薬)	リアップジェンヌ (大正製薬)
トランシーノ®II (第一三共ヘルスケア)	リアッププラス (大正製薬)
ニコチネル®パッチ 10 (グラクソ・スミスクライン)	リグロ®EX5 (ロート製薬)
ニコチネル®パッチ 20 (グラクソ・スミスクライン)	ロキソニン®S (第一三共ヘルスケア)
ニチブロック 10 (新新薬品工業)	ロキソニン®S プラス (第一三共ヘルスケア)
ハイテスター®H (武田コンシューマーヘルスケア)	ロキソプロフェン錠「クニヒロ」(皇漢堂製薬)
バファリン EX (ライオン)	ロキソプロフェンソフトカプセル (バイオメディクス)
バボナ殺虫プレート (アース製薬)	ロキソニン®S ゲル (第一三共ヘルスケア)
	ロキソニン®S テープ (第一三共ヘルスケア)
	ロキソニン®S テープ L (第一三共ヘルスケア)
	ロキソニン®S パップ (第一三共ヘルスケア)
	ロキソニン®S プレミアム (第一三共ヘルスケア)

図 1: 「アクチビア® 軟膏」簡易翻訳シート

Activir Ointment アクチビア軟膏	
Use 効能	Recurrent cold sores (Only those who have been diagnosed and treated by a doctor can use the medicine) 口唇ヘルペスの再発 (過去に医師の診断・治療を受けた方に限る)
Dosage and Usage 用法・用量	Apply appropriate amount to the affected area 3 to 5 times a day. 1日3~5回、適量を患部に塗布する。 <ul style="list-style-type: none"> • Treatment should be started from the first symptoms (tingling, itching) that indicate a recurrence of cold sores. ピリピリ、チクチクといった感覚は、口唇ヘルペスの再発のきざしです。このような再発の初期から使用してください。 • Best to be applied either after meals or before going to bed. 毎食後、就寝前などが使用の目安です。
Precautions for Use 使用上の注意	<ul style="list-style-type: none"> • Those who have a cold sore for the first time or who have a large affected area should not use the medicine. 初めて発症したと思われる人、患部が広範囲の人は使用しないでください。 • Children under 6 years old should not use the medicine. 6歳未満の乳幼児は使用しないでください。 • Don't apply the medicine to any body part other than your lips and around the lips. 唇とそのまわりをのぞく部位以外に使用しないでください。 • When the symptoms persist after using the medicine for about 5 days, the symptoms could be either severe or due to other diseases. In such a case, please consult a doctor or a pharmacist as soon as possible. 5日間位使用しても症状の改善がみられないときは、症状が重いか他の疾病によるものと考えられます。できるだけ早く医師又は薬剤師に相談してください。

Activir 軟膏 アクチビア軟膏	
功能	唇疱疹の复发 (没经过医生诊断的患者不可使用) 口唇ヘルペスの再発 (過去に医師の診断・治療を受けた方に限る)
用法・用量	1天3~5次, 请适量涂在患部上。 1日3~5回、適量を患部に塗布する。 <ul style="list-style-type: none"> • 刺痛和搔痒是唇疱疹复发的先兆。请在第一症状开始时使用本药品。 ピリピリ、チクチクといった感覚は、口唇ヘルペスの再発のきざしです。このような再発の初期から使用してください。 • 涂药最佳时间是饭后及就寝前。 毎食後、就寝前などが使用の目安です。
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> • 初次发病的患者和有大面积患部的患者请勿使用。 初めて発症したと思われる人、患部が広範囲の人は使用しないでください。 • 不满6岁的幼儿请勿使用。 6歳未満の乳幼児は使用しないでください。 • 请勿使用嘴唇以及嘴唇周围以外的部位。 唇とそのまわりをのぞく部位以外に使用しないでください。 • 使用5天左右后症状还没有缓解时, 可能是症状较重或者有其他疾病。请尽快向医生或者药剂师咨询。 5日間位使用しても症状の改善がみられないときは、症状が重いか他の疾病によるものと考えられます。できるだけ早く医師又は薬剤師に相談してください。

ⁱ 法務省「令和元年6月末現在における在留外国人数について」

http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00083.html

ⁱⁱ 日本政府観光局「訪日外客数の推移」

<http://statistics.jnto.go.jp/graph/#graph--inbound--travelers--transition>

ⁱⁱⁱ 厚生労働省「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受け入れ体制等の実態調査 結果報告書」<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10800000-Iseikyoku/0000173227.pdf>

^{iv} NHK ニュース おはよう日本 2019年9月5日 けさのクローズアップ:「外国人の叫び“日本の医療が不安”」<http://www.nhk.or.jp/ohayou/digest/2019/09/0905.html>

^v 国土交通省観光庁「政策について」

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/ukeire.html>

- vi 中華人民共和国では、国慶節と呼ばれる10月1日の建国記念日前後は、7日間の大型連休となる。
- vii 英語版くすりのしおり® <http://www.rad-ar.or.jp/siori/english/index.html>
- viii 石川県薬剤師会「外国語応対のためのツール集」
http://ishikawakenyaku.com/yakuzaisi/contents/language/language_index.html
- ix 神奈川県薬剤師会「外国籍県民のための支援ツール」
http://www.kpa.or.jp/to_medical/301/
- x 情報通信研究機構 先進的音声翻訳研究開発推進センター『Voice Tra』説明書
http://voicetra.nict.go.jp/dl/voicetra_flyer_A4_ja.pdf
- xi 厚生労働省「外国人向け多言語説明資料」
<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000056789.html>
- xii 第一三共ヘルスケア <http://www.daiichisankyo-hc.co.jp/>
- xiii 大正製薬 <http://www.taisho.co.jp/>
- xiv 武田コンシューマーヘルスケア <http://www.takeda-chc.co.jp/>
- xv セルフメディケーション・データベースセンター <http://jsm-db.info/>

(全ての URL の最終アクセスは 2019 年 12 月 10 日である)

