

外国語での応対について



石川県薬剤師会

「外国語での応対について」発刊にあたり

石川県薬剤師会

会長 能村明文

本会は、以前から本県の医薬分業を定着させる基本方針を「かかりつけ薬局を基盤とする面分業の進展」と定め進展させてきました。

その際には開局薬剤師部会に設置された「かかりつけ薬局薬剤師機能促進事業委員会」より提案される様々な企画を有効活用し保険薬局の機能を高めてきました。

観光サービスを基幹産業とする本県の特長を考慮し、本年度は薬局における「外国語応対」を事業の課題として取り組みました。

まず本県に在住する方また観光等に訪れる外国の方々への薬局での応対がどのように行われているのか、薬局に対してアンケート調査を行いました。その結果60%以上の薬局が外国の方に投薬等の応対を行った経験がある、また、その際お客様の来局目的は概ね達せられたようだが、特に健康、病気及び医薬品等に関する専門的具体的情報がもっと正しく伝達される必要性を強く感じた、というものでした。また、お客様の出身の国は中国、韓国、ついでブラジルの方など様々な国であること分かり、単に英語のみの応対では不十分であるという結果でありました。

これらの結果を踏まえ、本会では平成23年度石川県の補助事業の一つである「薬局コミュニケーション力向上事業」の一環として、外国人に対する応対マニュアルを作成いたしました。これまでに作成された「聴覚障害者のための応対マニュアル」の続編として、今後増加する資料や改良されるツールを追加又は変更できるよう、同じバインダー方式を採用いたしました。

また実際に利用する際にはバインダーから資料等を取り出し、コピー・配布できるなどの工夫が加えられています、おそらく限りない活用方法があると思います。

このマニュアルを使用し各支部及び地域において研修会等を開催し、それぞれの現場において必要な情報提供の効果を上げるための様々な工夫が可能であると思います。

今後本マニュアルが会員各位のコミュニケーションスキルをアップさせるツールとして十分に活用され、薬剤師業務内容の向上を図って頂きたいと願いたします。

終わりに、今年度本マニュアル作成にご尽力された、泉総英委員長をはじめとするかかりつけ薬局薬剤師機能促進事業委員会委員各位のご努力に敬意を表し、心から感謝致します。

発刊に寄せて

石川県健康福祉部

部長 木下 公 司

医薬分業も順調に進展し、県内では医薬分業率が50%に達しようとしている一方、薬局における医療安全対策の確認と医療事故防止の一層の徹底が求められております。

このような中で、近年薬局での薬剤の取り違えなどにより医療事故につながりかねないヒヤリ・ハット事例が多数発生しております。こうしたことは、応接の際のコミュニケーション不足も一因とお聞きしており、このたび(社)石川県薬剤師会では、日頃、外国の人たちが健康に不安を抱えて薬局で相談する際に、いかに言葉の壁を乗り越えるか検討した結果、本ツール集の作成に至ったものであります。

県といたしましては、この冊子が有効に活用されることで、外国人とのコミュニケーションにおいても、薬剤師が「チーム医療」の一員としての職能を生かし、お渡しする医薬品に起因するヒヤリ・ハット事故を未然に防止することで、県民の健康サポートに直結するとともに、外国から来訪されている多くの方々に対して、心優しいコミュニケーションの絆が深まり、観光立県いしかわのイメージアップに貢献するものと期待しております。

最後になりましたが、本誌の編集にあたられた(社)石川県薬剤師会の編集委員各位並びに関係各位のご尽力に深く敬意を表します。

平成24年1月

目 次

はじめに	1
背 景	2
「外国語対応のためのツール集」について	5
「外国語対応のためのツール集」を使用した対応の仕方	5
店頭に表示について	7
情報提供書について	7
ホームページの活用	8
薬剤師会での対応について	9
外国語の通じる石川県内の医療機関の紹介	9
メーカー提供の資材について	10
おわりに	13
謝 辞	13
かかりつけ薬局・薬剤師機能促進事業委員会名簿	14



はじめに

皆さんは海外を訪れた時、日本語が通じなくて、伝えたいことを正確に伝えられなかったり、相手の伝えたいことが理解できなかったりして、不自由な思いをした経験はありませんでしょうか？

そのような状況で、病気になったり、ケガをした時にはどうしたらよいでしょう。

石川県に居住または滞在している外国の人たちが、皆さんの薬局を訪れた時に、日本語が分からず、同じ思いをされている方も多くいらっしゃるのではないのでしょうか。

薬局では、医薬品をはじめ、生命にかかわる商品を取り扱う以上、患者様の訴えを正しく理解出来なかったり、説明や指導内容が正しく伝わらなかったら、思わぬ健康被害を与えかねません。

薬事法第9条および第36条において医薬品を販売または授受する際の情報提供と相談応需が義務付けられています。薬の専門家であるかかりつけ薬局・薬剤師が、医薬品の適正使用を通じて、地域住民が安心安全に健康な生活が送られるよう貢献せねばなりません。

「外国語対応のためのツール集」は、日本語の理解が困難な方にも安心して薬局サービスを受けていただけるよう、また、薬剤師にとって多様化する薬局業務を支援するためのコミュニケーションツールとして作成しました。

皆さまの日常業務の一助としてご活用いただければ幸いです。

背景

2010年現在、日本には約214万人の外国人の方が暮らしております。石川県にもおよそ1.1万人の外国人の方が暮らしており、年々増加しております（図1）。また、近年では観光や就労・研修などで海外から日本を訪れる方も増えてきております。

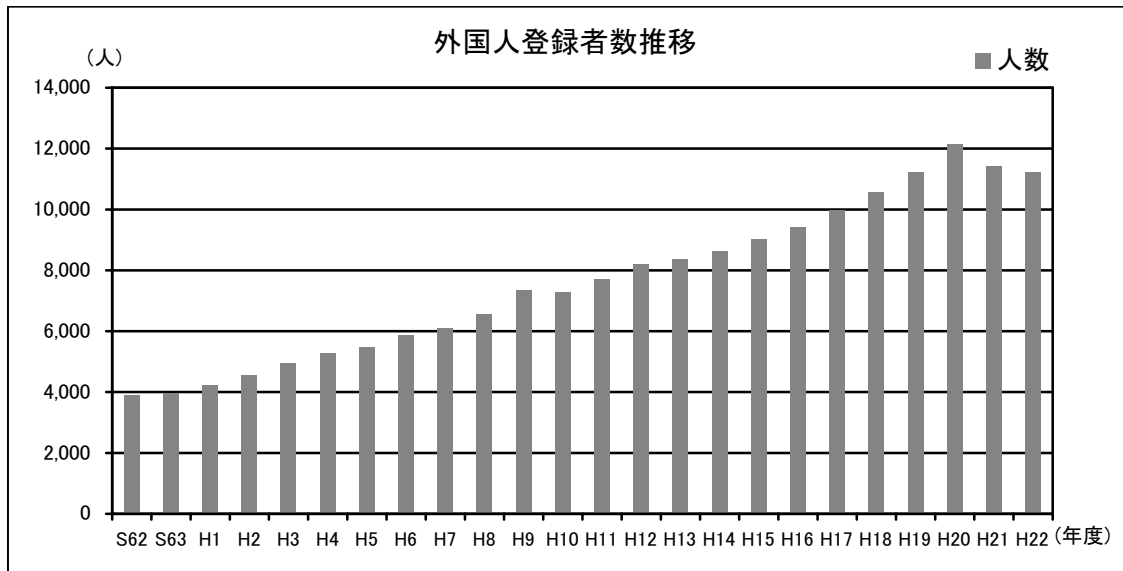


図 1

2010年12月 県国際交流課調べ

国籍別の状況は、中国が最も多く全体の約46%を占め、次いで韓国・朝鮮、ブラジルの順となっております。（図2）

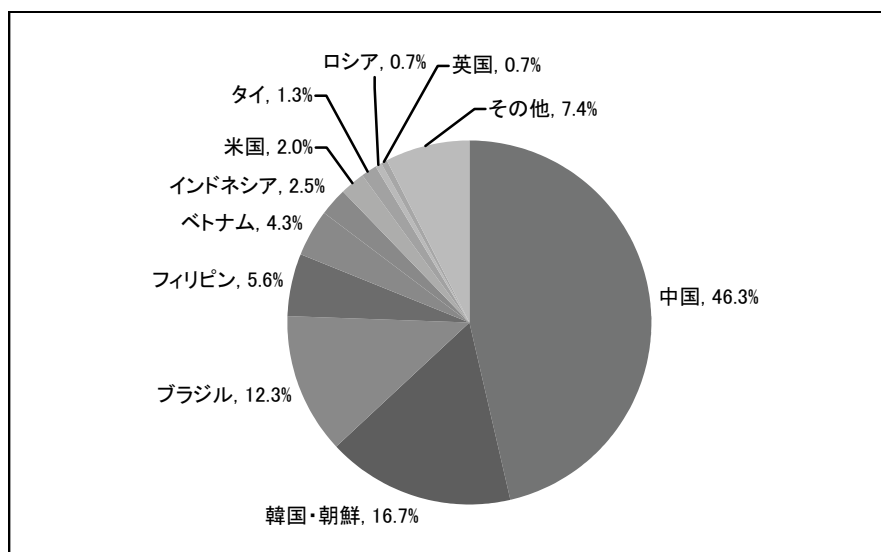


図 2

2010年12月 県国際交流課調べ

日本語の能力についてみてみますと、彼らの中で日本語を十分に扱える方は少数派で、半数近くの方は、片言の日本語が扱えるか、もしくはまったく日本語のできない方といわれております（図3）。多くの方は、言葉が通じない、文化や習慣の違い、母国語で書かれた情報が少ない、病気やケガをした場合の対応など心配事を抱えている現状があります。

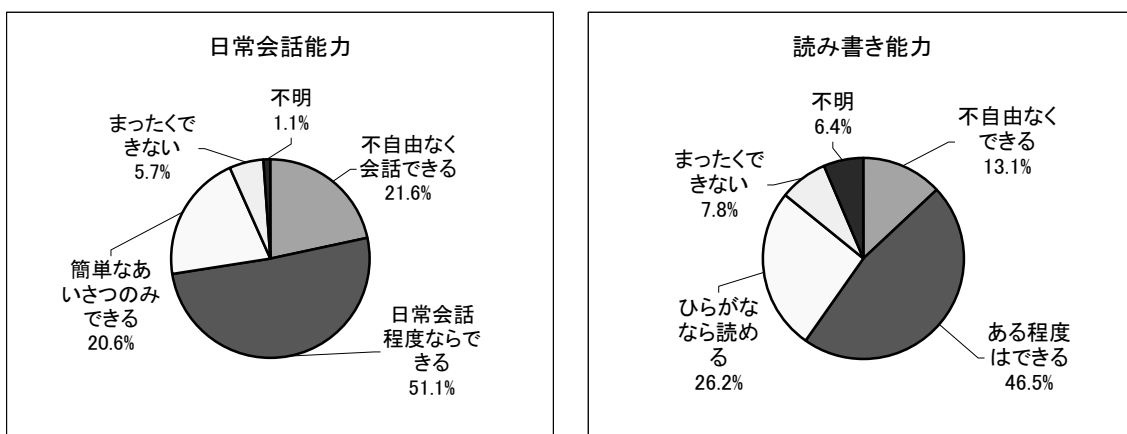
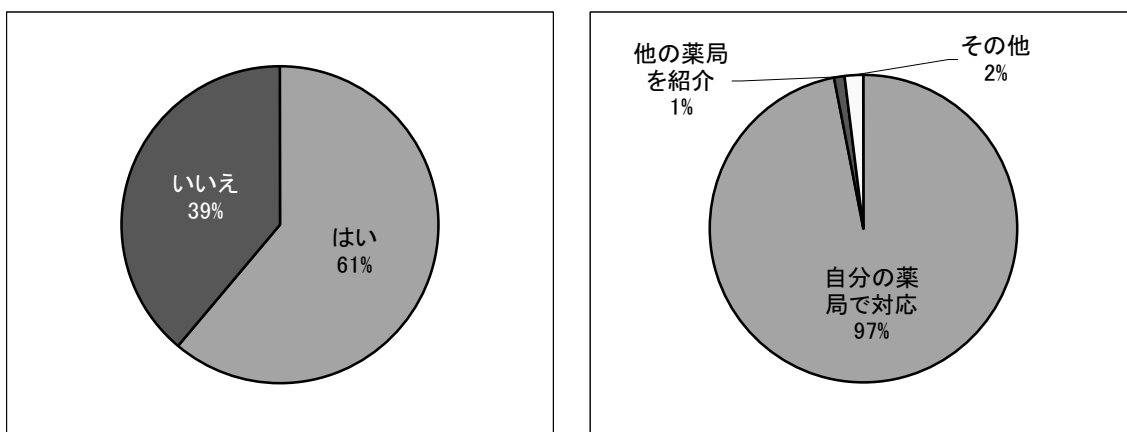


図3

一方、石川県薬剤師会会員薬局へアンケート調査を行ったところ、県内全体の約60%の薬局にて、日本語の理解できない方の来局を経験しており、そのほとんどは他の施設を紹介するのではなく、自分の薬局で対応しております（図4）。



日本語の扱えない人が来局したことがある

自分の薬局で対応したか?

図4

また、実際の対応の仕方については、英語など相手の言語で対応できたというのは少数派で、ほとんどは、身振りをういたり片言の英語であったり、中国の方であれば漢字を使って何とか説明したというのが現状です（図5）。

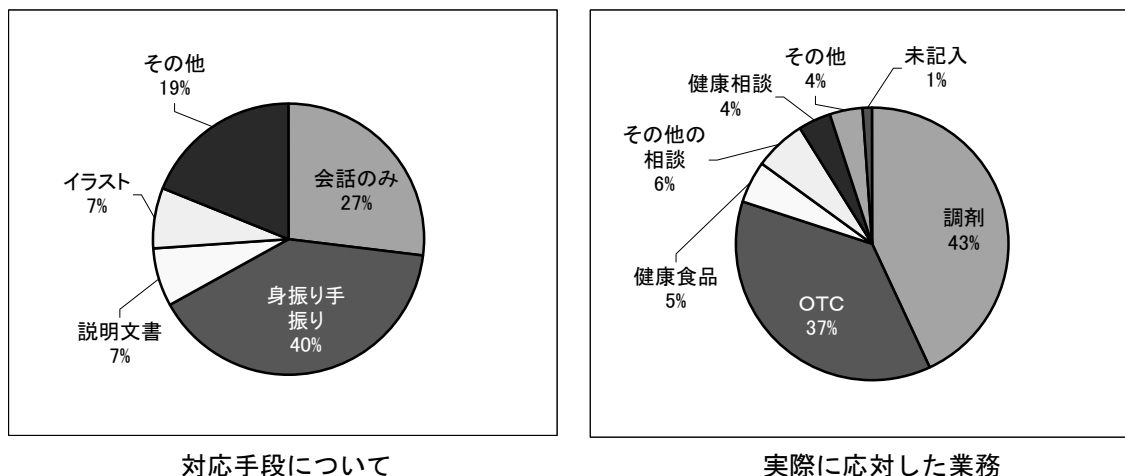


図5

そして、ほとんどの薬局では、日本語の扱えない方との対応の仕方が特に決まっていないうことも分かりました。

薬局では、医薬品をはじめ、生命にかかわる商品を取り扱う以上、お客様や患者様のお話を正しく理解できなかつたり説明や指導が正しく伝わらなかつたりすることで、思わぬ健康被害を与えかねません。

日本語の理解できない外国人の方とコミュニケーションをとるには、相手の言語を用いることが望ましいのですが、お互いの伝えたいことを十分伝え、理解しうるだけのスキルを多言語にわたって習得するのは容易ではありません。

そこで、私たちは、薬局薬剤師の皆様が、日本語の扱えない外国人の来局の際に困らないよう、また、来局された外国人の方のご要望に十分応えられるよう、様々な薬局業務を支援するための「外国語対応のためのツール集」を開発することに致しました。

「外国語対応のためのツール集」を皆様の薬局業務の一助としてご活用いただければ幸いです。

「外国語対応のためのツール集」について

- ・「外国語対応のためのツール集」は英語、中国語、韓国語、ポルトガル語について掲載されております。
- ・ツールでは日本語と外国語を併記してあります。

「外国語対応のためのツール集」を使用した対応の仕方

はじめに

- ・外国人の方がお客様として店頭に来られた場合、日本語でもかまいませんので、まず挨拶をしてください。
- ・使用時には、ツールを指先やペン先で指し示して、相手に伝わるようにご使用ください。
- ・適宜、説明した内容を理解しているか確認をしてください。「言語確認ツール」の下方にある「わかりましたか？」の箇所をご利用ください。
- ・必要に応じてツールをコピーし、該当する箇所にチェックや印、数値などを記入してお客様・患者様にお渡ししてください。

実際の対応の仕方

①お客様が日本語を話せない場合、「言語確認ツール」を利用して、対応の可能な言語を確認します。



②お客様の来局目的を「来局目的確認ツール」を用いて確認します。



③お客様の来局目的に応じ、必要な商品、説明書、ツール類を準備します。

*衛生用品・医療機器を買いに来られた場合

「衛生用品ツール」、「医療機器・用具ツール」を用意し、必要となる医療機器や用具を指し示して頂きます。必要に応じ、医療機器の外国語の説明書を準備します。

* 一般用医薬品（OTC）を買いに来られた場合

「症状の確認ツール」「身体の部位ツール」を用意し、お客様の主訴を伺い、医薬品を用意します。「服薬説明ツール（各種）」を用い、必要となる説明を行います。さらに詳しく説明する時には、外国語による情報提供文書も用意すると良いです。（神奈川県薬剤師会作成「外国籍県民のための服薬情報提供文書」（[7](#)ページで紹介）また、必要があれば一般用医薬品（OTC）の本体もしくは外箱に、「薬効ラベルシール（OTC外箱貼付用）」を貼付すると良いでしょう。

* 処方せん調剤を希望された場合

初回に来られた方には、「お伺書」を用意し、必要な項目を記入して頂きます。調剤において薬袋作成の際には、「薬袋作成支援ツール」、服薬説明の際には、「症状確認ツール」「身体の部位ツール」「服薬説明ツール（各種）」を準備し、服薬説明を行います。必要によっては、メーカー提供の外国語の説明書（[10](#)ページで紹介）や、薬の適正使用協議会「くすりのしおり（英語版のみ）」（[8](#)ページで紹介）を用意します。

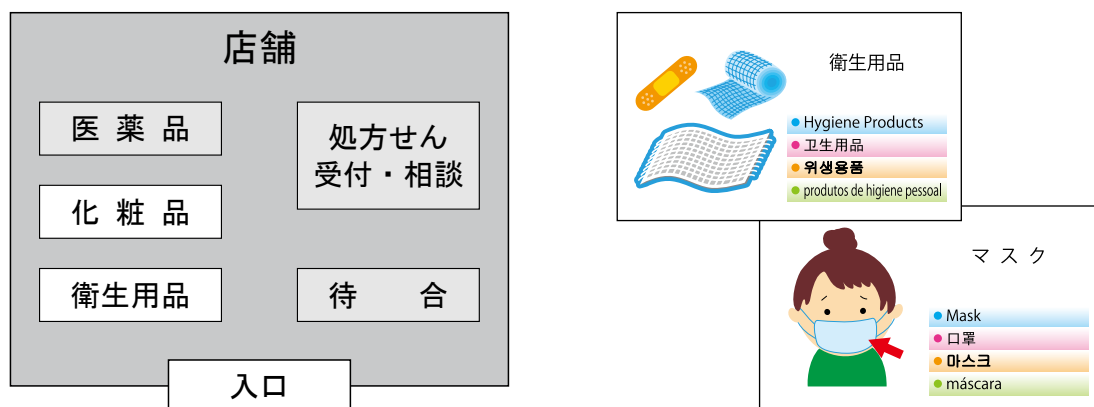
ツールの選び方については、「簡易フローチャート」もご参照ください。

各ツールの詳細については後述いたします。

店頭表示について

お客様が店頭に入った際、欲しい商品がどこにあるのか、また商品の情報が日本語表記のみでは、商品の情報が十分わからないといった声も多くあります。どんなお薬がどこにおいてあるか、店舗内における商品の配置に関する情報、また、各商品の品名や主な用途について、外国語による表記を添えてみてはいかがでしょうか？

「薬効ラベルシール（店頭掲示用、OTC外箱貼付用）」用のデータは石川県薬剤師会のホームページ（<http://www.ishikawakenyaku.com>）よりダウンロードができます。




薬効ラベルシール（店頭掲示用）

情報提供書について

OTC販売にあたり、第一類医薬品などについては、平成21年の改正薬事法施行後、文書による情報提供が義務付けられております。商品名、用途、用法、諸注意に関する事項について整備することも必要となります。

神奈川県薬剤師会ホームページより、「外国籍県民向け一般用医薬品販売対応マニュアル」及び「外国籍県民のための服薬情報提供文書」がダウンロードして利用することができます。（7ページで紹介）

（ダウンロード先アドレス <http://member.kpa.or.jp/download/gaikokuseki/>）



ホームページの活用

外国語のコミュニケーションに関しては、様々な書籍や講座などがあり、習得する機会が非常に多くあります。また、近年では、インターネット上でも様々な有用な情報提供がなされております。下記にその一部を紹介いたします。

田辺三菱製薬株式会社 医療関係者向け情報より
「病院・薬局で使う外国語会話集」

<http://di.mt-pharma.co.jp/foreign/index.html>

薬局応対に関する日常会話がフローチャート式にたどれるようになっております。はじめに言語確認を行った後、例文を追って会話を進めていけます。例文についてはダウンロードして印刷し活用することもできます。英語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、ロシア語に対応しています。

城西国際大学薬学部 臨床統計学研究室 作成
「外国人向け薬局店頭対応マニュアル WEB版」

http://stat.jiu.ac.jp/products/gaikoku_jin/index.asp

医薬品の効能効果、用法、用量、注意事項などを「飲み薬」「貼り薬」「うがい薬」「塗り薬」「スプレー」「坐薬」「眠薬」「頓服薬」別に外国語で示すことのできるサイトです。表示したものを情報提供書として印刷することもできます。英語、中国語、韓国語、タイ語、ポルトガル語、タガログ語に対応しています。

くすりの適正使用協議会「くすりのしおり」英語版

<http://www.rad-ar.or.jp/siori/english/>

これは国内で流通している医療用医薬品の薬剤情報を提供しているサイトです。英語版では、一般名、商品名（アルファベット順）から検索し、印刷することができます。

多言語医療問診票

<http://www.k-i-a.or.jp/medical/>

このサイトは、日本で暮らす日本語の話せない外国人が病院へ行く時に病気やけがの症状を医師に説明するために手助けとなるように制作されたものです。多言語医療問診票（以下、問診票という。）は、眼科、内科、外科、産婦人科、歯科、小児科、整形外科、皮膚科など10の診療科別に翻訳され、各言語に日本語が併記されていますので海外に住む日本人や海外旅行者にも利用されています。私たちが患者様の症状の確認のために使用することもできます。

日本語、英語、インドネシア語、タガログ語、中国語（北京語）、ハングル、ポルトガル語、スペイン語、カンボジア語、ラオス語、ロシア語、ペルシャ語、フランス語、タイ語、ベトナム語15カ国語に対応しています。日本語のページから、ツールの使用方法を知ることができます。

薬剤師会での対応について

大阪府薬剤師会作成

「薬局店頭における外国人対応マニュアル」

<http://www.gaonet.or.jp/opa/>

これは、薬局店頭に来局された外国人の方に、一般的な会話から症状の確認、お薬の効能効果や種類などについて、用語を指で示しながら対話をすすめていくことのできるマニュアルです。韓国・朝鮮語、中国語（簡体字・繁体字）、英語に対応しています。

神奈川県薬剤師会作成

「外国籍県民向け一般用医薬品販売対応マニュアル」

「外国籍県民のための服薬情報提供文書」

<http://member.kpa.or.jp/download/gaikokuseki/>

これは、一般用医薬品を買いに来られた外国人の方に、症状の確認やお薬の効能効果、使い方について、文章で確認・説明することのできるツールです。英語、韓国・朝鮮語、中国語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語に対応しています。

*服薬情報提供文書につきましては、皆様のお持ちの商品について一度ご確認して頂くことをお勧めします。

外国語の通じる石川県内の医療機関の紹介

お客様や患者様との会話の中で、医療機関の受診を勧めたほうがいい機会というの
も出てまいります。平成18年度の医療法改正により、行政から医療機関の機能情報が
公表されております。石川県におきましては下記サイトから外国語を扱える医療機
関・薬局を検索することができます。

石川県国際交流協会

http://www.ife.or.jp/japan/foreigners/medical/list_yakkyoku.html

石川県医療・薬局機能情報提供システム

<http://i-search.pref.ishikawa.jp/>

* 各種翻訳ツールについて *

近年、インターネット上でもホームページgoogle、yahoo等で無料で使える自動翻訳サー
ビスや市販の翻訳ソフトがあり、英語をはじめ多国語を容易に翻訳することができます。
しかしながら、現時点では誤訳を含んでいるケースも多く、実際の対応では思わぬ誤解を
与えかねない為、安易に使用しないか、誤訳に注意して取り扱う必要があります。

メーカー提供の資料について

薬局で取り扱う商品には、使い方や使用上の注意点を記載した取扱説明書などが添付されております。インスリン注射剤や、血糖測定器、吸入剤など、器具の使用が複雑であるものは、メーカー提供の説明書や資料を元に説明することも多いと思います。中には、外国語による資料や説明書を提供しているメーカーもございます。日本語の通じない方に対してもきちんとした対応ができるよう、あらかじめ薬局で取り扱っている商品について外国語の説明書・資料を入手しておくのも良いかもしれません。

下記に、主な医療器具・機器を取り扱うメーカーの製品と取扱言語について記します。

製 剤	メ ー カ ー (品名)	対 応 言 語
吸入剤	グラクソ・スミスクライン (エアゾール、ディスカス ^R 、ロタディスク ^R)	英語
	アストラゼネカ (シムビコートタービュヘイラー ^R)	英語・ドイツ語・フランス語・中国語・タガログ語・スペイン語
点鼻薬	グラクソ・スミスクライン (アラミスト ^R)	英語
インスリン製剤	日本イーライリリー (ミリオープン ^R など)	英語・中国語・韓国語
	ノボノルディスクファーマ (ノボペン ^R 、フレックスペン ^R など)	英語・韓国語・中国語・スペイン語・ドイツ語・フランス語
	(イノレット ^R)	英語・韓国語・中国語
	サノフィアベンティス (ランタス注ソロスター ^R など)	英語
血糖測定器*	テルモ (メディセーフミニ ^R)	英語
	ニプロ (フリースタイル ^R 、ケアファスト ^R) (フリースタイルフリーダム ^R)	英語 英語・中国語
	三和化学 (グルテストNeoスーパー ^R など)	英語、中国語、韓国語、ポルトガル語
血圧計*	テルモ* ES-P310、ES-P2000 ES-P311、ES-P321、ES-P411	英語・中国語・韓国語 英語
	オムロンヘルスケア*	英語
ネブライザー	オムロンヘルスケア*	英語
体脂肪計	オムロンヘルスケア*	英語

*医療機器の機種によっては、無いものもあります。

処方せん医薬品については、前述の「くすりのしおり（英語版）」から入手できるものもあります。その他の製品については、各メーカーの相談窓口にお問い合わせください。

各メーカーのお問い合わせ窓口：

■アストラゼネカ

窓口：担当MR、製品情報お問い合わせ（TEL：0120-189-115）

シムビコート^Rについては、ホームページ（<http://med.astrazeneca.co.jp/index.asp>）より、製品情報、患者指導用資料などより、ダウンロード可能（要会員登録）

■グラクソ・スミスクライン

窓口：カスタマー・ケア・センター

TEL：0120-561-007（9：00～18：00/土日祝日当社休業日を除く）

FAX：0120-561-047（24時間受付）

■ノボルディスクファーマ

窓口：担当MR、もしくは営業所（金沢営業所：TEL：076-260-5541）

■サノフィアベンティス

窓口：担当MR、もしくは営業所（金沢第1営業所：TEL：0120-852-297）

もしくは、お客様相談（オペコール24：0120-497-010）

ホームページ（ランタス<http://www.lantus.com/> もしくはアピドラ<http://www.apidra.com/>）内に英語による動画説明もあり

■テルモ

窓口：テルモ・コールセンター

TEL：0120-008-178（平日9：00～17：00 土日祝日を除く）

メール：TerumoCallC@terumo.co.jp

■三和化学研究所

窓口：コンタクトセンター

TEL (052)951-8130 FAX (052)950-1305

■日本イーライリリー

窓口：ホームページ グローバルサイト内（<http://www.lilly.com/Pages/home.aspx>）より入手可能

英語版：ミリオペン[http://www.humalog.com/Pages/how-to-use-](http://www.humalog.com/Pages/how-to-use-humalog-kwikpen-insulin-pen.aspx)

[humalog-kwikpen-insulin-pen.aspx](http://www.humalog.com/Pages/how-to-use-humalog-kwikpen-insulin-pen.aspx)

ヒューマペンラグジュラHD

[http://www.humalog.com/Pages/how-to-use-humapen-](http://www.humalog.com/Pages/how-to-use-humapen-luxura-insulin-pen.aspx)

[luxura-insulin-pen.aspx](http://www.humalog.com/Pages/how-to-use-humapen-luxura-insulin-pen.aspx)

中国語版：ミリオペン（KwikPen）、ヒューマペンラグジュラ、ヒューマペンラグジュラHD

<http://www.lilly.com.tw/products/humalog.cfm>

韓国語版：ミリオペン、キット

https://www.lilly.co.kr/public/product/product_sub_main.cfm?content=productindex.cfm&productType=1

■ オムロンヘルスケア

窓口：営業担当者、または各取扱卸

ホームページ（<http://www.healthcare.omron.co.jp/>）内の製品情報には、動画による説明もあります。

また、オムロングローバル（<http://www.omron.com/global/index.html>）より各国語のページに入り、ヘルスケア関連のページから、外国語の情報を入手可能です。（ただし、掲載されている機種は、各国で販売されている機種のため、日本のものと異なるものが多いことに注意が必要です。）

参考文献

「外国人患者が薬局に来ても大丈夫－11カ国語対応「薬局サービスシート」

じほう 小野崎 悦子 著



おわりに

私たちの多くは、日本に生まれ、日本の中で生活してきました。長年日本という環境、文化、習慣の中で暮らしているため、あたかもそれが世間全般で当然であるかのように考えがちです。一方外国で生まれ育ち、日本に来られた方はどうなのでしょう。各国の宗教や環境、文化、習慣を背景に、日本という新しい環境をとらえているのではないかということです。国や地域が違えば文化や習慣が異なるのは当然のことで、外国の方とのコミュニケーションや交流を円滑に行うには、言葉の壁だけでなく、私たちも相手の国の文化・習慣を知り、その違いを意識して行動することが今後求められてくると思います。

薬局業務は、お客様や患者様の健康を守る大切な仕事です。薬剤師としてその使命を果たすためにも、日々一層の精進に努めていきたい、そのように考える次第です。



謝 辞

稿を終えるにあたり、ご多忙の中終始ご指導くださいました財団法人石川県国際交流協会 杉林賢明様、また、稿を進めるにあたり貴重なご意見を賜りました、石川県いしかわけん華僑華人聯誼会 楊 麗様をはじめ会員の皆様、金沢大学および北陸大学の留学生の皆様、翻訳にあたり多大なご尽力を賜りました財団法人石川県国際交流協会 砂山美和様をはじめ国際交流協会員の皆様、その他多くの関係者各位に謹んで御礼申し上げます。

本冊子は、石川県の平成23年度薬局コミュニケーション力向上対策事業補助金により作成しました。

製作・著作：石川県薬剤師会
翻 訳：石川県国際交流協会
イラスト提供：株式会社 谷 印刷

かかりつけ薬局・薬剤師機能促進事業委員会名簿

会 長	能 村 明 文
副 会 長	中 村 正 人
常 任 理 事 (開局部会長)	中 森 慶 滋
主 担 当 理 事	北 嶋 浩 成
副 担 当 理 事	今 庄 恵 子
副 担 当 理 事	北 山 朱 美
副 担 当 幹 事	渡 辺 誠 治
副 担 当 幹 事	山 崎 敏 誉

〈 支部委員 〉

加 賀	車 谷 勝 行
小 松 能 美	折 本 喜 美 子
小 松 能 美	山 崎 美 子
白山ののいち	泉 総 英
河 北	穴 田 真 奈 美
羽 咋	島 田 悦 子
羽 咋	村 上 成 子
羽 咋	飯 室 千 春
七 尾 鹿 島	竹 本 等
七 尾 鹿 島	坂 本 慶 衣 子
鳳 珠	新 谷 昌 之
輪 島	五十嵐 恵 子
珠 洲	川 端 玲 子

ツールの使い方

1. 「言語確認ツール」 (5カ国語)

言語確認ツール

●日本語がわかりますか？
Do you speak Japanese?
你会说日语吗?
일본어를 말할 수 있습니까?
Você fala japonês?

→

はい	いいえ
● Yes	● No
● 是	● 不是
● 예	● 아니오
● sim	● não

●分かる言語はどれですか？
What languages do you speak?
你说什么语言?
어떤 언어를 아세요?
Que línguas você fala?

→

日本語
● English (英語)
● 中文 (中国語)
● 한국어 (韓国語)
● português (ポルトガル語)

●これからは、こちらの資料を指し示しながら会話いたします。あなたの必要なもの、知りたい事や言いたい事を、こちらの絵や文章から示して下さい。
Now, I will talk to you with the help of this material. Please point to these pictures or text to tell me what you want to know or to say.
现在边用指这些资料边说明。请把您所需要的、想要知道的、想要理解的东西用这里得图和文章指给我们看。
지금부터 이 자료를 가리키면서 말씀드리겠습니다. 당신이 필요한 것, 알고 싶은 것, 말하고 싶은 것을 이 그림 또는 문장으로 가르쳐 주십시오.
a partir de agora, gostaria de conversar apontando este documento. por favor, você poderia apontar aqui o desenho ou a frase que indicam o que você está procurando ou querendo dizer?

●わかりましたか？
Did you understand that?
明白了吗?
이해 되셨습니까?
você entendeu?

→

はい	いいえ
● Yes	● No
● 是	● 不是
● 예	● 아니오
● sim	● não

これは、患者さんが来局した際に、日本語が理解できるか、また、わかる言語を確認するためのものです。患者さんにお見せし、該当となる言語を指で示して頂きます。以降ツールを用いて説明等を行う旨を相手に説明します。

また、本ツールの下方に、相手が理解しているか確認するための文言も掲載してありますので、お客様への説明の度に、理解が得られているかを確認するのにも利用して下さい。

2. 「来局目的確認ツール」 (5カ国語)

来局目的の確認

Confirm the purpose of person's visit / 确认来药店的目的
 방문 목적 확인 / confirmar o objetivo da visita à farmácia

本日はどうされましたか？
イラストを指で差し教えて下さい。

What is the problem? Please explain the problem by pointing to the illustration.
今天感觉如何？请用手指着图片告诉我。

오늘은 어떻게 오셨나요? 일러스트를 손가락으로 가리켜 알려 주십시오.
Por favor, diga o seu sintoma. Aponte no desenho o que você está sentindo.



処方せん調剤

- Prepare a prescription
- 按照药方调剂
- 처방전 조제
- manipulação de remédio



市販薬を買いに来た

- I want to buy OTC (Over-the-counter) medicine.
- 我是来买市场出售的药
- 시판약을 사러 왔다
- compra de remédio sem prescrição médica



衛生用品を買いに来た

- I want to buy hygiene products.
- 我是来买卫生用品
- 위생용품을 사러 왔다
- compra de produtos de higiene pessoal



医療機器を買いに来た

- I want to buy medical equipment
- 我是来买医疗机器
- 의료기기를 사러 왔다
- compra de aparelhos médicos



健康食品・サプリメントを買いに来た

- I want to buy health food/ supplements.
- 我是来买保健食品
- 건강보조식품을 사러 왔다
- compra de alimentos funcionais e/ou suplementos

これは、日本語の理解できない患者さんが来局した際に、薬剤師が患者さんの来局目的を確認するために使用するツールです。ツールをお見せして、患者さんに指で示してもらいます。

来局目的が確認できたら、それぞれの目的別に商品、薬剤、説明書、ツールなどの準備に入ります。

3. 「医療機器・用具ツール」 (5カ国語)

医療機器・用具ツール

Medical equipment/tools / 医疗机器・用具
 의료기기/도구 / aparelhos, instrumentos medicos

<p>血圧計</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Blood pressure manometer ● 血圧計 ● 혈압계 ● medidor de pressão 	<p>血糖測定器</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Blood glucose-measuring ● 血糖測検器 ● 혈당측정기 ● medidor de açúcar no sangue 	<p>体温計</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Thermometer ● 体温表 ● 체온계 ● termômetro
<p>体脂肪計</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Body fat analyzer ● 体内脂肪計 ● 체지방계 ● balança 	<p>マッサージ器</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Massage equipment ● 按摩器 ● 안마기 ● aparelho de massagem 	<p>ネブライザー</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Nebuliser ● 噴霧器 ● 분무기 ● nebulizador
<p>膝・腰サポーター</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Knee(s) Waist Supporter ● 膝盖 腰 护膝 ● 무릎 허리 아대 ● joelho região lombar estabilizador, faixa de suporte 		<p>圧迫ストッキング</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Compression stockings ● 压迫长筒袜 ● 압박 스타킹 ● meia-calça de alta compressão
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Other ● 其他 ● 기타 ● outros 		

これは、「医療機器を買いに来た」とおっしゃる患者さんにお見せし、どのような機器が欲しいかを指で示して頂くためのツールです。

医療機器の販売の前に、必要に応じ外国語による説明書等も準備するとなおよいです。

(在庫品については、各商品の説明書を用意するか、入手手段をあらかじめ調べておくと良いでしょう。)

4. 「衛生用品ツール」 (5カ国語)

衛生用品ツール

Hygiene Products / 衛生用品
위생용품 / produtos de higiene pessoal

<p>マスク</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Mask ● 口罩 ● 마스크 ● máscara 	<p>眼 帯</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Eye-bandage ● 眼罩儿 ● 안대 ● venda de olho 	<p>三角巾</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Triangular bandage ● 三角巾 ● 삼각건 ● bandana 	<p>ガーゼ</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Gauze ● 纱布 ● 가제 ● gaze
<p>消毒薬</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Antiseptic ● 消毒药 ● 소독약 ● antiséptico 	<p>ばんそうこう</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Adhesive tape ● 橡皮膏 ● 반창고 ● esparadrapo 	<p>包 帯</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Bandage ● 绷带 ● 붕대 ● faixa 	<p>綿 棒</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Cotton buds ● 棉签 ● 면봉 ● cotonete
<p>氷のう</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Ice bag ● 冰袋 ● 얼음주머니 ● bolsa de gelo 	<p>しびん</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Urinal ● 尿瓶 ● 요강 ● urinol 	<p>おむつ</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Diaper ● 尿布 ● 기저귀 ● fralda 	<p>ピンセット</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Tweezers ● 镊子 ● 핀셋 ● pinça
<p>妊娠検査器</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Pregnancy test ● 怀孕检测药 ● 임신진단약 ● remédio para teste de gravidez 		<p>爪切り</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Nail clippers ● 指甲剪 ● 손톱깎기 ● cortador de unha 	

これは、「衛生用品を買いに来た」とおっしゃる患者さんにお見せし、どのような商品が欲しいかを指で示して頂くためのツールです。

5. 「お伺書」 (言語別)

英語	<h3>Questionnaire (お伺書)</h3>	
Date (日付) ____/____/____		
In order to know about the safe use of medicines, please fill in the following questionnaire. (お薬を安全に使っていただくために質問しております。ご記入をお願いします。)		
Name : _____	Sex : (<input type="checkbox"/> Male , <input type="checkbox"/> Female)	Weight : ____kg
Address _____		Phone No. _____
<項目>		
■ Medical History (病歴)		
<input type="checkbox"/> Nothing		
<input type="checkbox"/> Heart Disease (心疾患) <input type="checkbox"/> Liver Disease (肝疾患) <input type="checkbox"/> Kidney Disease (腎疾患)		
<input type="checkbox"/> Glaucoma (緑内障) <input type="checkbox"/> Gastric Hyperacidity (胃酸過多)		
<input type="checkbox"/> Stomach ulcer, Duodenal ulcer (胃潰瘍, 十二指腸潰瘍)		
<input type="checkbox"/> Enlargement of the Prostate (前立腺肥大) <input type="checkbox"/> Diabetes (糖尿病)		
<input type="checkbox"/> Constipation (便秘症) <input type="checkbox"/> Diarrhoea (下痢症) <input type="checkbox"/> Asthma (喘息)		
<input type="checkbox"/> Allergies		
milk (牛乳), eggs (卵), fish (魚), Atopic dermatitis (dermatitis) (アトピー(皮膚炎)), Hay fever (nasal inflammation) (花粉症(鼻炎)), others (その他 _____)		
■ Have you ever experienced any 'Side effects' of a medicine? (副作用歴)		
<input type="checkbox"/> Yes (Medicine's name _____) / <input type="checkbox"/> No		
Symptoms (症状) : <input type="checkbox"/> Itchy (発疹, かゆみ) <input type="checkbox"/> Pyrazolone allergy. (ピリン疹・ピリンアレルギー)		
<input type="checkbox"/> Cough (咳) <input type="checkbox"/> Headache (頭痛) <input type="checkbox"/> Feel sleepy (眠気) <input type="checkbox"/> Dizziness (めまい)		
<input type="checkbox"/> Stomach-ache (腹痛) <input type="checkbox"/> Nausea (吐き気) <input type="checkbox"/> Diarrhoea (下痢)		
<input type="checkbox"/> Constipation (便秘) <input type="checkbox"/> Others (その他 _____)		
■ Do you take any other (concomitant) medicine or health food? (併用薬・健康食品)		
<input type="checkbox"/> Yes (Medicine's name _____) / <input type="checkbox"/> No		
■ What medicine can you take? (飲めるお薬はどれですか?)		
<input type="checkbox"/> Tablet (錠剤) <input type="checkbox"/> Capsule (カプセル) <input type="checkbox"/> Powder (粉薬) <input type="checkbox"/> Syrup (シロップ)		
■ Do you drive a car or a motorcycle? (自動車・バイクを運転しますか?)		
(<input type="checkbox"/> Yes / <input type="checkbox"/> No)		
■ Do you drink alcohol regularly? (アルコール)		
(<input type="checkbox"/> Yes / <input type="checkbox"/> No)		
Cigarette (たばこ)		
(<input type="checkbox"/> Yes / <input type="checkbox"/> No)		
Coffee/Tea (コーヒー/お茶)		
(<input type="checkbox"/> Yes / <input type="checkbox"/> No)		
Grapefruit (グレープフルーツ)		
(<input type="checkbox"/> Yes / <input type="checkbox"/> No)		
■ Are you pregnant? (妊娠していますか?)		
(<input type="checkbox"/> Yes / <input type="checkbox"/> No)		
■ Do you breastfeed your child? (授乳していますか?)		
(<input type="checkbox"/> Yes / <input type="checkbox"/> No)		
■ Would you like to use generic medicines? (ジェネリック医薬品を希望されますか?)		
(<input type="checkbox"/> Yes / <input type="checkbox"/> No)		

これは、初めて処方せんをお持ちになった患者さんに対して、患者さんの体質やアレルギー歴、副作用歴、併用薬など、基本となる質問事項をまとめたものです。日本語と外国語の構成となっております。

処方せん受付時に対応可能な言語のツールを患者さんにお渡しし、記入をお願いします。

6. 「症状確認ツール」 (5カ国語)

症状確認ツール

No. 1



かぜ

<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>熱がある</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● I have fever ● 发烧 ● 열 ● ter febre 	<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>のどが痛い</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● My throat hurts. ● 嗓子疼 ● 인후통 ● ter dor de garganta
<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>寒気がする</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● I am feeling cold. ● 发冷 ● 오한 ● ter calafrios 	<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>のどにつかえる</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● There is a chocking feeling in the throat . ● 咽喉阻塞 ● 목막힘 ● ficar preso na garganta
<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>頭痛</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● Headache ● 头疼 ● 두통 ● dor de cabeça 	<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>鼻水が出る</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● I have a running nose. ● 流鼻涕 ● 콧물 ● o nariz está escorrendo
<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>咳が出る</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● I have a cough. ● 咳嗽 ● 기침 ● tossir 	<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>鼻づまり</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● Chocked nose ● 鼻塞 ● 코막힘 ● o nariz está entupido
<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>たんが出る</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● I have phlegm. ● 出痰 ● 가래 ● ter escarro na garganta 	<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>くしゃみが出る</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● I am sneezing. ● 打喷嚏 ● 재채기 ● espirrar

これは、「市販薬を買いに来られた」とおっしゃる患者さんや「処方せんを持参された」患者さんに対し、薬剤師が具体的な症状を確認するために使用するツールです。「かぜ」「目・鼻」「口・のど」「胸部・腹部」「皮膚」「筋肉・手足」に関する部位別になっております。患者さんにお見せし、どのような症状であるかを指で示して頂きます。

身体の部位ツール

No. 1

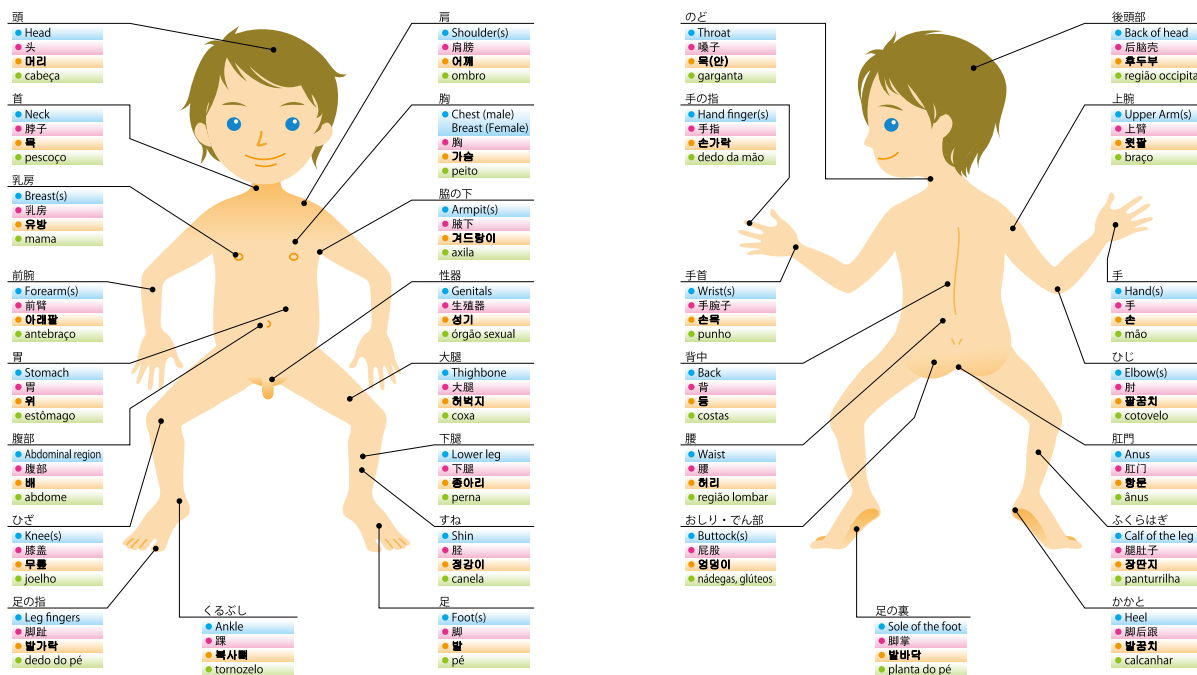
具合の悪い所を指してください。

Please point to the section where it hurts.

请指出身体不舒服的部位

상태가 안 좋은 곳을 손가락으로 가리켜 주십시오.

Aponte o local que está com problema.



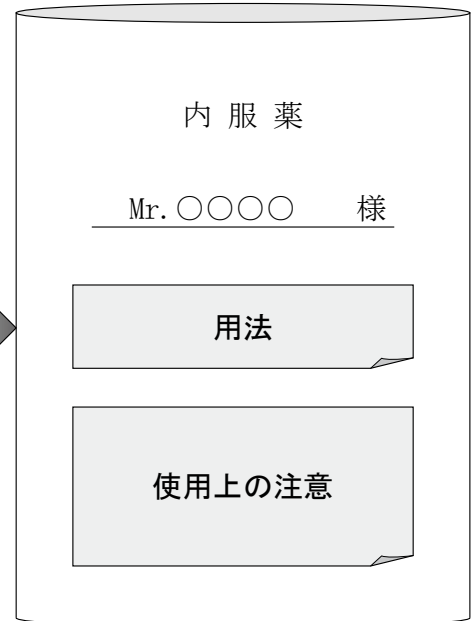
これは、患者さんとのお話の中、身体の部位に関して具体的に示したいときに使用するツールです。頭部・顔に関するものと、全身（前・後ろ）に関するものとあります。患者さんの主訴の確認、お薬の使用部位の確認などに指で示すなどして使用します。

8. 「薬袋作成支援ツール」 (言語別)

■内服	英語	中国語	韓国語	ポルトガル語
1日__回	__ times a day	1天__次	1일__회	__ vezes por dia
__日分	For __ Days	__天的药量	__일 분	Para __ dias
1回__ (錠・カプセル・包)	__ at one time (tablet, capsule, dose packet)	1次__(片、胶囊、包)	1회__(정, 캡슐, 포장)	__ por vez (comprimido, cápsula, saquinho)
食後	After the meal	饭后	식후	após as refeições
食前	Before the meal	饭前	식전	antes das refeições
食直前	Just before the meal	吃饭之前	식사 직전	logo antes das refeições
食間	During the meal	饭间	식간	entre as refeições
起床時	After waking up	起床时	기상시	após acordar
1日3回毎食後	3 times a day, after meals	1天3次, 餐后服用	1일3회 식후	3 vezes ao dia, após as refeições
1日3回毎食前	3 times a day, before meals	1天3次, 餐前服用	1일3회 식전	3 vezes ao dia, antes das refeições
朝食	Breakfast	早餐	조식	café da manhã
昼食	Lunch	午餐	점심	almoço
夕食	Supper	晚餐	저녁 식사	jantar
寝る前	Before going to bed	睡觉前	취침 전	antes de dormir
冷所に保管して下さい	Please store it in a cold place.	请在阴凉的地方保管	서늘한 곳에 보관해 주십시오.	guarde em local fresco
避光して保管して下さい	Please store it in a shade.	请在避光的地方保管	직사광선이 닿지 않는 곳에 보관해 주십시오.	guarde em local protegido da luz
湿気を避けて保管して下さい	Please do not store it in damp places.	请在干燥的地方保管	습기가 차지 않는 곳에 보관해 주십시오.	guarde em local protegido da umidade
このお薬を飲むときは、授乳を避けてください	Please avoid breast-feeding when you take this medicine.	吃这个药的时候, 请不要喂奶。	이 약을 복용할 때는 수유를 하지 마십시오.	evite tomando este remédio estiver tomando este remédio
このお薬は妊娠中の方は服用を避けてください	Please avoid taking this medicine during your pregnancy.	怀孕的人请不要吃这个药	임산부는 이 약을 복용하지 마십시오.	evite tomar este remédio durante a gravidez



(薬袋)



これは、処方せん調剤等において、薬袋に用法や使用上の注意などを外国語で示す際に使用するツールです。ツールをコピーし、必要な語句・文書を選び数値を記入するなどして、それらを薬袋等に貼付して使用します。

9. 「服薬説明ツール」 (5カ国語)

服薬説明ツール No. 1

効能 Effective for / 疗效 / 효과 / Efetivo para

<p>発熱</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Fever ● 发烧 ● 발열 ● febre 	<p>咳</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Cough ● 咳嗽 ● 기침 ● tosse 	<p>のどの痛み</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Sore throat ● 咽喉疼痛 ● 인후통 ● dor de garganta 	<p>頭痛</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Headache ● 头疼 ● 두통 ● dor de cabeça 	<p>胸痛</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Chest pain ● 胸痛 ● 흉통 ● dor no peito
<p>腹痛</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Stomach-ache ● 肚子疼 ● 복통 ● dor no estômago 	<p>下痢</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Diarrhoea ● 拉肚子 ● 설사 ● diarréia 	<p>便秘</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Constipation ● 便秘 ● 변비 ● prisão de ventre 	<p>吐き気</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Vomiting feeling ● 恶心 ● 구토감이 있음 ● ânsia de vômito 	
<p>眠れない</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Cannot sleep ● 睡不着 ● 불면 ● insônia 	<p>めまい</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Feel dizzy ● 头晕 ● 현기증 ● tontura 	<p>いらいら</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Feel irritated ● 焦躁 ● 불안 ● irritação 	<p>かゆみ</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Feel itchy ● 痒 ● 가려움증 ● coceira 	
<p>鼻水</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Running nose ● 鼻涕 ● 콧물 ● corrimento nasal 	<p>くしゃみ</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Sneezing ● 打喷嚏 ● 재채기 ● espirrar 	<p>歯が痛い</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Toothache ● 牙疼 ● 치통 ● dor de dente 	<p>水虫</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Athlete's foot (foot ringworm) ● 脚癣 ● 무좀 ● pé-de-atleta 	

これは、お薬の使い方を説明するため、患者さんにお見せし、項目を指で示したり○印を付けるなどして使用します。お薬の効能、用法用量、副作用、注意事項別になっておりますので、該当となる用語を適宜指示できるように準備します。

10. 「服薬説明シート」 (言語別)

Medication Instructions (服薬説明)						
						英語 内服・うがい薬
For _____ Days (何日分)		Date (日付) _____ / _____ / _____				
Effective for (効能)						
Shape / Type (形/タイプ)						
※ Please be careful while using circled items. (丸をつけた項目に注意してお使い下さい)						
How to take medicine (用法)	3 times a day, after meals (1日3回毎食後)		twice a day after breakfast and supper (朝夕2回食後)		before bed every day (寝る前毎日)	
	3 times a day, before meals (1日3回毎食前)		3 times a day, two hours after meals (食間1日3回)		Only Once (頓服)	
Note (注意事項)	<input type="checkbox"/> Please not take any non-prescribed medicine (処方された薬以外飲まないでください) <input type="checkbox"/> Take this with food. (食べ物などの飲み合わせ) <input type="checkbox"/> Precautions for women (女性の方への注意事項です) 					
Side effects (副作用)	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 33%;"> <p>Mental (精神)</p> </div> <div style="width: 33%;"> <p>Throat (のど)</p> </div> <div style="width: 33%;"> <p>Skin (皮膚)</p> </div> <div style="width: 33%;"> <p>Muscle (筋肉)</p> </div> <div style="width: 33%;"> <p>Urinary organ (泌尿器)</p> </div> <div style="width: 33%;"> <p>Digestive system (消化器)</p> </div> </div>					
Preservation method (保管方法)						

これは、お薬の用法、効能効果、副作用、使用上の注意に関する要点を示し、患者さんにお渡しするためのツールです。文書をコピーし、該当箇所に○印やチェックを付けたり、数字を記入したりして、お薬の説明後患者さんにお渡します。内服・うがい薬に関するもの、塗り薬・貼り薬に関するものとあります。

より詳細な説明を求められた場合には、市販薬であれば、神奈川県薬剤師会作成の「外国籍県民のための服薬情報提供文書」(「外国語での対応について」7ページで紹介)等を利用し、医療用医薬品であれば、メーカー提供の外国語の資料、および薬の適正使用協議会「くすりのしおり(英語版のみ)」(「外国語での対応について」8ページで紹介)等を利用して資料をご用意して下さい。

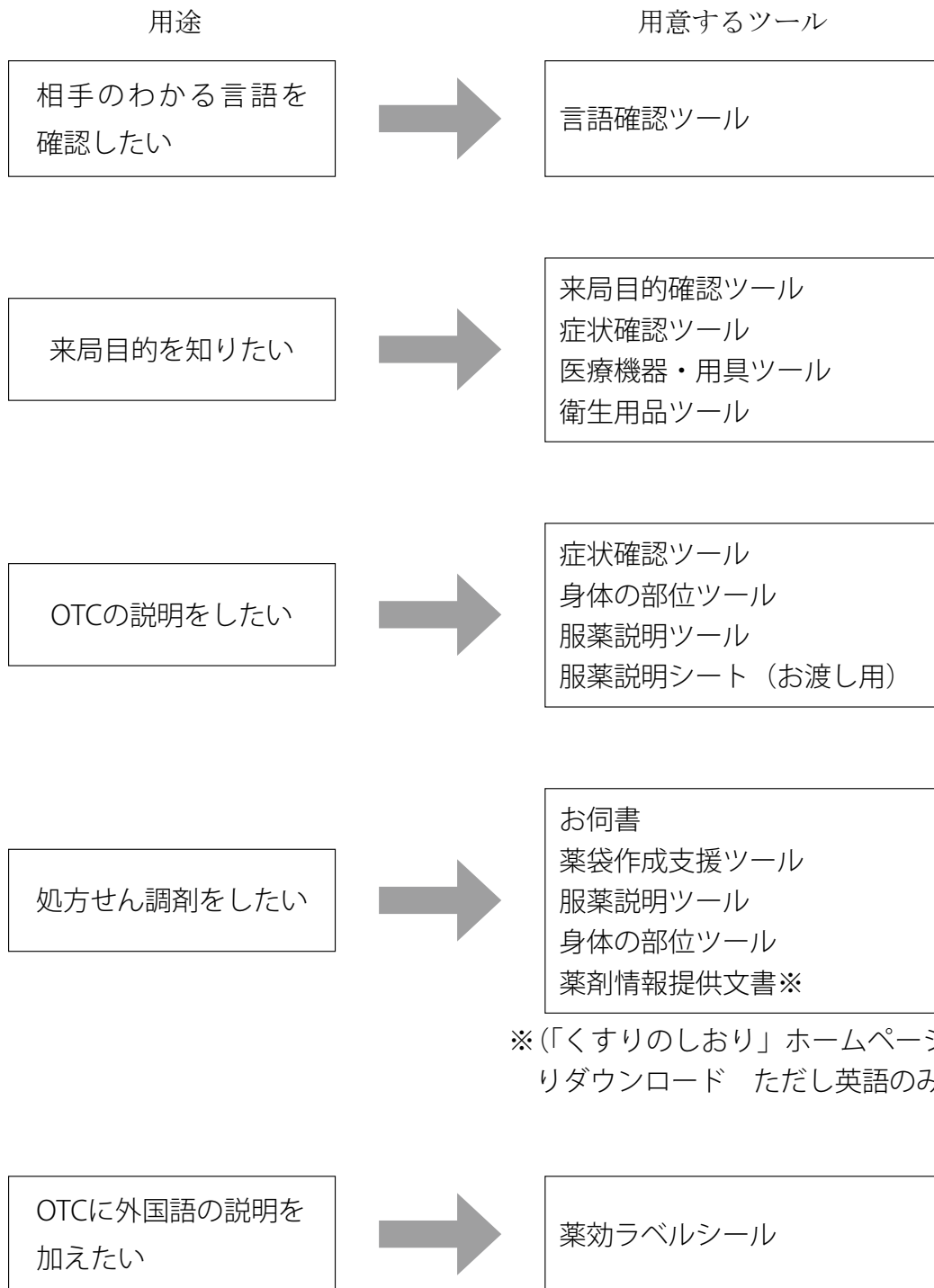
外国語応対のためのツール集

外国語対応のためのツール集 項 目

(言語は、日本語、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語の5ヶ国語)

1. 言語確認ツール 5ヶ国語
2. 来局目的確認ツール 5ヶ国語
3. 医療機器・用具ツール 5ヶ国語
4. 衛生用品ツール 5ヶ国語
5. お伺書 言語別
6. 症状の確認ツール 5ヶ国語
 - No.1 「かぜ」
 - No.2 「頭部」 (目・鼻)
 - No.3 「頭部」 (口・のど)
 - No.4 「胸部・腹部」
 - No.5 「外科」 (皮 膚)
 - No.6 「外科」 (筋肉・手足)
7. 身体の部位ツール 5ヶ国語
 - No.1 . . . 全 身
 - No.2 . . . 頭 部
8. 薬袋作成支援ツール 5ヶ国語
9. 服薬説明ツール (内服、頓服) 5ヶ国語
 - No.1 . . . 効 能
 - No.2 . . . 用法・用量
 - No.3 . . . 副作用
 - No.4 . . . 注意事項
10. 服薬説明シート (内服・うがい薬／塗り薬・貼り薬) 言語別
11. 薬効ラベルシール (店頭掲示用、OTC外箱貼付用)

外国語対応のためのツール集 簡易フローチャート



※（「くすりのしおり」ホームページよりダウンロード ただし英語のみ）

* 医療機器・その他の説明の際には、メーカー提供の外国語資材も用意するとよいです。

* OTCの説明書については、神奈川県薬剤師会編「外国籍県民のための一般用医薬品販売対応マニュアル」もご活用ください。