

# 聴覚障害者のための 応対マニュアル



2007年度版

石川県薬剤師会

平成20年3月31日

## 発 刊 に あ た り

石川県薬剤師会  
会長 徳久和夫

分業率が50%を超え、今や60%を伺うまでに進展したことに伴い、調剤業務の質的向上を望む環境が醸成されてきました。ハード調剤からソフト調剤への重心移動を、私たち薬剤師は国民から具体的に期待されるようになってきたのです。

安全と安心をキーワードに適切な薬物使用を目指して、日夜、全国の薬剤師はそれぞれの薬剤現場において、その職務を遂行しているところです。

申すまでなく、薬局調剤の最大の特徴は薬学的管理指導業務であり、それらは薬局フロントにおける患者と薬剤師の信頼関係を前提として成立しています。『対話こそ、すべて』といっても、過言ではありません。

さて、このような医療環境の変化の中で、感覚機能の不自由な方々が薬局を訪れる機会が増えてきました。聴覚機能の不自由な患者さんに対する服薬指導をどのように行うかということは、調剤の現場では年来の課題でした。

かねてより関係団体の要請を受けて、本会ではこのことの検討を、つとに開始していましたが、視覚障害と聴覚障害では薬局店頭での患者接遇において、それぞれの内容が大きく異なることがわかり、まず、平成19年度事業として対象を聴覚障害者にかぎって具体的検討を行うこととしました。

ここに、「聴覚障害者のための対応マニュアル（2007年度版）」を発刊することが出来ました。とかく難しく考えがちな課題を平易に分析し取りまとめてあります。どちらの薬局でも実用可能な指導書になっていることを嬉しく思います。また、「服薬指導の補助ツール集」も付録に載せてあります。聴覚障害者だけでなく高齢者への対応にも十分役立つものとお奨めいたします。会員各位の実践活用とさらなる工夫のなされることを大切に希望するものです。

最後になりましたが、発刊にまでいたる困難な作業を遂行された、かかりつけ薬局・薬剤師機能促進事業委員会（委員長 澤野和彦）委員各位のご尽力に深く感謝いたします。

また、適切にご指導とご助言をたまわった石川県聴覚障害者センター北野雅子先生と職員の皆様、北山朱美先生、その他関係各位に心からお礼申し上げます。

－ も く じ －

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 1. はじめに .....              | 1  |
| 2. 聴覚障害者が薬局に行って困った事例 ..... | 2  |
| 3. 対応時に気を付けてほしいこと .....    | 3  |
| * 手話通訳士と一緒にするとき            |    |
| * 聴覚障害者本人のみするとき            |    |
| 4. 対応例.....                | 8  |
| * 処方せん調剤                   |    |
| * 一般用医薬品の販売                |    |
| * その他健康相談                  |    |
| 5. 服薬指導補助ツールの紹介 .....      | 11 |
| 6. 困ったときの連絡先 .....         | 21 |
| 7. 終わりに .....              | 25 |
| 8. 謝 辞 .....               | 25 |

# 1. はじめに

皆さんは、「聴覚障害者」と聞いて、どのようなイメージをもたれますか？

2006年現在、全国には約36万人、石川県内にも約3800人の聴覚障害者がいるといわれています。皆さんの中にも実際に聴覚障害者の方と接したことがある方も多いと思います。

聴覚障害には主に突発性難聴、騒音性難聴、老人性難聴、薬剤性聴力障害などがあり、一口に聴覚障害といってもその障害の度合いは様々です。生まれつき難聴という方もいれば、人生の途中で聴力を失った方もおります。人生のどの時点で聴力を失ったかによって、言語の習得度も様々です。聴覚障害はコミュニケーション障害ともいわれる所以です。

聴覚障害者の方とのコミュニケーションには、手話がよく知られていますが、他にも、

口話（唇の動きを目で見ても、話している内容を理解する）

筆談（紙などに文字を書いて、会話する）

などがあります。

私たち薬剤師が聴覚障害者と接する際、患者側・薬剤師側の双方に情報伝達の不十分さや、あいまいな言い回しにより誤解を生じるなど、コミュニケーションの不適切さに基づくトラブルが多いといわれます。

薬剤師として、患者の薬について知る権利にどこまで応えていけるのでしょうか？そこで、体調変化・服薬状況に関する情報、お薬の使い方など、聴覚障害者とコミュニケーションを十分にとるための手段・方法の検討、およびその目的を果たす上での補助ツールの作成・使用方法について紹介していくことにします。

なお、ここでご紹介する例文や補助ツールは、あくまで聴覚障害者との接遇の一例として位置づけていただき、実際の接遇には皆様自身の言葉やツールに置き換えて対応をお願いします。

## 2. 聴覚障害者が薬局に行って困った事例

ここで、聴覚障害者の方がお薬をお飲みになる際に困ったという事例について紹介します。

- 薬を飲んだところ、調子が悪くなった。飲むのが不安になり、同じ薬を処方されたもののすべて捨てていた。
- 体調が良くなった自己判断でお薬を減らしたり増やしたりしている。
- ある病院で治療を受けていたが、病状をうまく伝えられていないためか、症状がなかなか良くなる。そこで色々な病院を回りそれぞれで薬をもらっている。
- 坐薬は「座って入れる薬」だと思っていた。
- 「痛み止めの薬は6時間間隔をあけて飲む」を「6時間毎に飲む」と勘違いし、薬が足りなくなった。
- 「水分を多めに摂ってください」の「多め」がどれくらいか？「様子を見てこの薬を飲んでください」の「様子を見て」では、どんなときにどう対処すれば良いのか？わからない。
- 大腸の検査などのための前処方薬をもらったが、どう使ってよいか分からない。
- 薬局などでの口頭の説明だけでは十分理解できず、後から手話通訳者が飲み方を説明したり細かく薬を分けたり、袋に色付けしたりしている。
- 市販の風邪薬を購入したいが、種類が色々ありどれを買って良いのか分からない。
- 市販の下痢止めの薬を買いたいと思い、薬局の薬剤師に身振りで伝えようとしたが、勧められた薬が便秘薬であった。

ここで示した事例にあるとおり、患者さんと薬剤師のコミュニケーションがうまくいっていないときにトラブルが起こり得ます。患者さんの伝えたいことを私たちがきちんと理解できない、逆に私たちの話したことが患者さんに正しく伝わっていないことがしばしば生じます。私たち薬剤師は、お薬の用法、作用・副作用などの情報提供、その他種々の相談に的確に応じる義務があります。そこで、聴覚障害の方に対して、正確な情報をきちんと伝えるためのコミュニケーション手段の確立が必要となるのです。

### 3. 対応時に気をつけて欲しいこと

ここから、聴覚障害の方との対応や説明指導を行うにあたり、注意していただきたい点について紹介します。

#### 薬局店舗内の配慮

聴覚障害者は、目から入る情報が頼りとなります。聴覚障害者が薬局内に入ったとき、どこに自分の必要となる商品があるのか、どこで処方せんを受け付けてもらえるのか、どこで相談など受けしてもらえるのか、目でみてわかりやすくなるような配慮や工夫が必要となります。

以下に、店舗内の工夫すべき点について例示します。

- 薬局の出入口やカウンターに「筆談による相談受け付けます」など案内表示をします（例1）。
- 店舗の入り口付近には、処方せんの受付窓口やお薬の説明カウンターなどが店舗内のどこにあるかわかるよう、案内表示をします（例2）。
- 買いたい医薬品や商品が、店舗内のどの辺りにあるかわかるよう、見出しをつけるなど案内表示をします。既に表示をしてある方も、わかりやすい表現であるか見直しをしましょう。
- 陳列している商品には、商品名の他に、どんな商品であるのか、どんな効果があるのかといった商品情報を簡潔に記します（例3）。
- 副作用・相互作用など、特に使用に注意してほしい商品・医薬品には、商品のそばに「この商品は、お買いになる前に薬剤師から説明を受けてください」といった、お客様に注意を促す表示をします（例4）。

例1

耳の聴こえにくい方、聴こえない方には、筆談にて対応しております。お気軽にご相談ください。

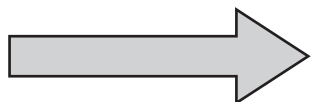
例3

かぜ薬

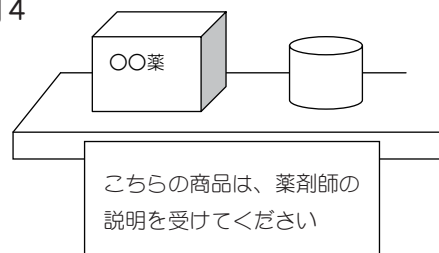
- ・熱を下げます
- ・せきを止めます
- ・鼻水を止めます

例2

処方せんはこちらで受け付けております



例4



## コミュニケーションのとり方

### \* 手話通訳の方と一緒にいるとき

聴覚障害の方は医療機関にかかる際、多くの際、手話通訳の方と一緒にこられます。健常者と接する場合とほぼ同様に会話できますが、以下の点に注意しましょう。

- 手話の特性は、単語と単語の組み合わせでできていることを意識してください。  
(例えば、口話で「山田さんはお薬を毎日飲んでいる」は、手話では「山田さん、お薬、毎日、飲む」となります)
- 手話通訳の方ばかりでなく、患者本人の方を向いて話すようにします。(話す相手は、聴覚障害者であることを意識しましょう)
- 話す速度はゆっくりと行います。
- 会話はキャッチボールです。手話通訳の方が話し終わってから、こちらも話し始めます。
- 一文は短く簡潔になるようにします。専門用語もなるべく使わないようにしましょう。
- 必ず聴覚障害者本人に「わかりましたか？」と確認しましょう。

### \* 聴覚障害者本人のみのとき

皆様の中には手話ができ、聴覚障害者の方とスムーズに会話できる方もいらっしゃるでしょうが、ここでは、筆談を中心とした対応について触れることにします。

- 筆談用に、ホワイトボード（サイズはA5～A6のもの）を患者さん用と薬剤師用の2組用意しましょう。
- 文章は短く簡潔に。専門用語の使用を控えましょう。
- 誤解を与えないよう、あいまいな表記を避けましょう。
- 微妙な表現は絵やイラストも活用しましょう。
- 本人が理解しているか、適宜「わかりましたか？」と確認しましょう。

先述のとおり、私たちが普段会話の中で使っている言葉、語彙が、聴覚障害者にうまく伝わっていないこともあります。たとえ文字や文章であっても、相手にきちんと伝わっているのか、理解していただけているのか、注意を払うことが大切です。

以下に、聴覚障害者とコミュニケーションをとられる際、注意したい言葉の例を示します。

| 好ましくない表現                     | 好ましい表現（例）  |
|------------------------------|--|
| 服薬してください                     | 飲んでください  |
| 食後                           | 食事が終わってから30分以内に  |
| 食前                           | 食事を始めるより30分前   |
| 食直前                          | お薬を飲んですぐごはんを食べ始める  |
| 寝る前                          | 布団に入る30分前<br>（就寝時間を伺い）〇〇時ころ                                |
| 1日4回服用                       | 〇〇時、〇〇時、〇〇時、〇〇時にお飲みください                                    |
| （頭痛時）<br>様子を見て飲む<br>必要時に飲む   | 頭が痛くなってから飲む<br>頭が痛くなり始めて飲む                                 |
| 点眼液                          | 目薬   |
| 水分を多めに摂る                     | コップ一杯の水を摂る   |
| （胃カメラの検査前日）<br>夜9時以降ごはんを食べない | 夜9時以降、水以外のものは飲んだり食べたりしない<br>（左記だと、ごはん以外は食べてもよいと誤解を与える恐れあり） |



## 処方せん調剤における対応の注意点

- 処方せんの受付時、待ち時間を伝えます。  
また、調剤が終わったときに患者さんにお知らせする方法についても併せてお伝えします。
- 調剤時に注意してほしいことを以下に記します。
  - 1) 薬袋には、用法、使い方をわかりやすく記入します。
  - 2) 薬袋から出してから用法がわからなくならないように、各ヒートシール、分包品、外用剤に直接用法を記載します。
  - 3) 誤用を防ぐため、内服薬が多剤となる場合は一包化を積極的に行います。
  - 4) 薬剤情報提供文書、メーカー作成の指導せんや説明書などは、その内容、表現を十分吟味し、あいまいな表記、専門用語を避けるよう心がけます。
  - 5) 点眼薬、吸入剤、軟膏などの外用剤は、処方されている種類が多くなると、使用方法がわかりにくくなります。このときは、別に補助ツールを作成してお渡しします。  
できれば文字だけでなく、イラスト・絵を入れ、わかりやすくなるように工夫します。

→ 「くすりの適正使用協議会」作成のピクトグラムなど活用  
(<http://www.rad-ar.or.jp> よりダウンロードできます)

- 服薬指導時、注意してほしい点を以下に記します。
  - 1) 専門用語の使用は最小限にします。
  - 2) あいまいな言い回しはしないようにします。
  - 3) ゆっくり会話を進めるようにしましょう。
  - 4) 適宜「わかりましたか？」と相手の理解を十分に確認しましょう。

## 一般用医薬品の販売、その他健康相談のとき

- 患者さんの主訴をきちんと伺います。
- 思い込み、先入観による判断をしないよう心がけます。
- 主訴の要点を復唱し確認します。
- 商品を勧めるときは、説明書を添えてお勧めします。説明書はイラストや絵をいれるなど、わかりやすくなるように心がけます。
- 説明のとき、適宜「わかりましたか？」と伺いましょう。
- 病院、医院への受診を勧めるときは、患者さんの主訴をまとめ、患者さんの確認をとってから医師に紹介するようにしましょう。

## 薬局外からFAXや電子メールなどで質問を受けた場合

- なるべく速やかに回答しましょう。
- わかりやすくなるよう、文章だけでなく、イラスト、図を積極的に活用しましょう。
- 資料を調べる必要があるなどして、回答に時間がかかるときは、あらかじめ患者さんに時間のかかる旨や回答可能な時刻をお伝えするようにしましょう。

## 手話通訳者の派遣について

患者さんやお客様の都合、手話通訳者が必要とされる場合は、事前に各自治体へ派遣の申し込みをします。その場合、以下の点に注意しましょう。

- 派遣費用・交通費等は、患者さんと相談して負担することとなります。
- すぐには都合がつかないので、2週間前までにFAXにて予約ください。

金 沢 市：手話通訳者等派遣センター（金沢市聴力障害者福祉協会内）

TEL：076-233-7729

FAX：076-233-9011

金沢市以外：石川県聴覚障害者センター（石川県社会福祉会館内）

TEL：076-261-3021

FAX：076-264-8615

## 4. 応 対 例

ここで、実際に聴覚障害者の患者さんと対応する際の、ホワイトボードへの記載例（例文）、使用する補助ツール（例）について紹介します。（補助ツールの使い方については5章で紹介します）

### \* 処方せん調剤のとき

|          |     |         |  |
|----------|-----|---------|--|
| 処方せん受付時  | ・・・ | 例 文     | ： 9 ページ                                    |
|          |     | 使用補助ツール | ： 『初回質問票』                                  |
| 調 剤 時    |     |         |  |
| ● 内服薬の処方 | ・・・ | 使用補助ツール | ： 『おくすり説明シート（飲み薬）』                         |
| ● 点眼薬の処方 | ・・・ | 使用補助ツール | ： 『目薬の使い方』                                 |
| ● 吸入剤の処  | ・・・ | 使用補助ツール | ： 『ぜんそく吸入剤の使い方』                            |
| ● 塗布薬の処方 | ・・・ | 使用補助ツール | ： 『おくすり説明シート（ぬり薬）』                         |
| ● 貼付剤の処方 | ・・・ | 使用補助ツール | ： 『おくすり説明シート（はり薬）』                         |
| 服薬指導時    | ・・・ | 例 文     | ： 9 ページ                                    |
|          |     | 使用補助ツール | ： 『用法のツール』<br>『おくすり説明シート』<br>『次回来局時申し送り用紙』 |
| 質問の受付    | ・・・ | 例 文     | ： 9 ページ                                    |
|          |     | 使用補助ツール | ： 『FAX質問票』                                 |

### \* 一般用医薬品販売、その他健康相談のとき

|         |  |
|---------|--|
| 例 文     | ： 10 ページ   |
| 使用補助ツール | ： 『おくすり購入時 質問シート』<br>『おくすり説明シート』 6 種<br>『FAX質問シート』 |

処方せん調剤のとき

\* 処方せん受付時

- お薬を安全にお飲みいただくために、お体のことについていくつか質問させてください。こちらの用紙に記入をお願いします。

(なお、お預かりした個人情報につきましては、調剤その他の医療行為の範囲を超えて使うことはございません。)

・・・ 補助ツール：『初回質問票』を利用 (使い方は16ページ)

- 今からお薬をご用意します。準備が出来ましたらお知らせいたします。しばらく(\_\_\_\_分ほど)お待ち下さい。

\* 服薬指導時

- お待たせいたしました。お薬の用意ができました。お手数ですが、カウンターまでお越し下さい。
- これから、お薬の飲み方、使い方について、ご説明いたします。筆談を行いたいので、こちらのボードとペンをお使い下さい。
- これらのお薬の他に、いつも飲んでいるお薬はありますか？  
他の病院・医院にかかっておられますか？

- (翌日胃カメラ検査にて、緩下剤処方時)

このお薬は、検査の前日(\_\_\_\_時ころ)にお飲み下さい。

お薬の名前 : \_\_\_\_\_

また、お薬をお飲みになった後、翌日の検査まで、水以外のものを飲んだり食べたりしないでください。

- (解熱剤の頓服薬の処方時)

このお薬は、熱が38℃以上のときにお飲み下さい。なお、熱の出ていないときは、飲まないでください。

- ご質問・ご要望について電子メールやFAXでも承っております。お気軽にご相談下さい。多少お時間頂きますが、確実にお返事いたします。

・・・ 補助ツール：『FAX質問シート』を利用 (使い方は15ページ)

## 一般用医薬品販売、その他健康相談のとき

- あなたの体調にあったお薬を用意したいので、あなたの症状を教えてください。
  - ・・・ 補助ツール：『おくすり購入時 質問シート』を利用  
『おくすり説明シート』 6種  
『FAX質問シート』  
(使い方は13. 15. 17. 18ページ)
- あなたの症状は、市販されているお薬では十分対処できません。病院の受診をお勧めします。
- あなたの病状を医師に伝えるため、お手紙を書きますが、よろしいですか？  
(石川県薬剤師会作成、「医師への紹介状」を利用)

## 5. 服薬指導補助ツールの紹介

実際に聴覚障害の患者さんとの対応を想定した服薬指導補助ツールについてご紹介します。ここで紹介する補助ツールはあくまで一例にすぎません。皆様が対応する患者さんにとってよりふさわしいものを各自で用意する必要もあるでしょう。以下に服薬説明書や補助ツールを作成する上での注意点を記します。

### \* 作成のポイント

伝えたいポイントを簡潔に記載しましょう。

あいまいな表記は避けましょう。

専門用語の使用は最小限にします。

文章には振り仮名（ルビ）をつけます。

文字だけでなく、イラストや絵を用いてわかりやすくなるようにしましょう（文章だけでは伝わりにくいです）。

それでは以下に補助ツールの例、および使用例について紹介します。

## ＊ ＊ 補助ツールの内容 ＊ ＊

1. 「おくすり購入時質問シート」
  - ①飲み薬
  - ②飲み薬以外
  
2. 「用法のツール」
  - ①お薬の飲み方（食後など）
  - ②とんぷく（症状のあるときのみ使うとき）
  
3. 「FAX質問シート」
  
4. 「初回質問票」
  
5. 「おくすり説明シート」（OTC向け）
  - ①飲み薬
  - ②かぜ薬
  - ③胃腸薬
  - ④ぬり薬（調剤薬と兼用）
  - ⑤はり薬（調剤薬と兼用）
  - ⑥目薬
  
6. 「目薬の使い方」（調剤薬向け）
  
7. 「ぜんそく吸入剤の使い方」（調剤薬向け）
  
8. 「次回来局時『申し送り』用紙」

# 補助ツールの使い方について

## 1. 「おくすり購入時質問シート」について

こうにゆうじ しつもん  
**おくすり購入時 質問シート**

の ぐすり  
**飲み薬**

・どのような しょうじょう 症状ですか？ (○印をつけてください)

**(かぜ)**

|                                  |                               |                                  |                                   |     |
|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----|
| <br><small>ねつ たか</small><br>熱が高い | <br><small>せき</small><br>咳が出る | <br><small>はなみず</small><br>鼻水が出る | <br><small>のどがいた</small><br>のどが痛い | [ ] |
|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----|

**(からだ いた) (体が痛い)**

|                              |                                 |                                |                                 |                               |
|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| <br><small>ずつう</small><br>頭痛 | <br><small>せいりつう</small><br>生理痛 | <br><small>はいた</small><br>歯が痛い | <br><small>かたいた</small><br>肩が痛い | <br><small>よろつう</small><br>腰痛 |
|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|

**(いちょう ちょうし わる) (胃腸の調子が悪い)**

|                                |                              |                               |                                |     |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----|
| <br><small>いいた</small><br>胃が痛い | <br><small>はげ</small><br>吐き気 | <br><small>げり</small><br>下痢する | <br><small>べんび</small><br>便秘する | [ ] |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----|

**(その他)**

|                                |                               |                                 |     |
|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----|
| <br><small>くるまよ</small><br>車酔い | <br><small>ねむ</small><br>眠れない | <br><small>からだ</small><br>体がかゆい | [ ] |
|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----|

・ えいようほじょしょくひん 栄養補助食品 (サプリメント) が欲しい

びたみんざい ビタミン剤 
ざい 、カルシウム剤 
ほか 、その他 [ ]

・ かんぽうやく 漢方薬が欲しい [ しゅうじょう どのような症状？ ]

© Ishikawa Pharmaceutical Association

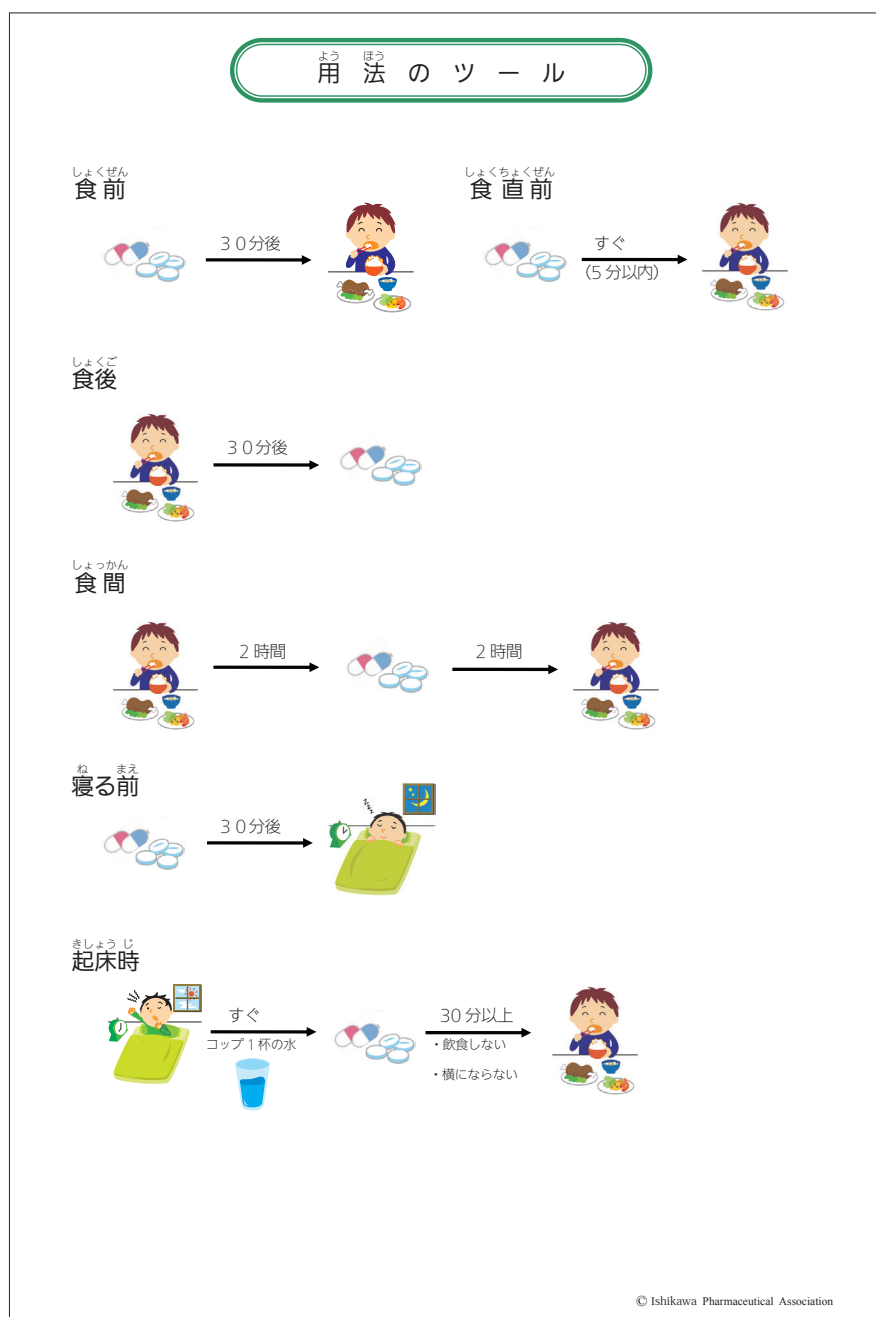
これらは、聴覚障害の患者さんが薬局にお薬を買いにこられたとき、自分の症状や買いたいお薬を薬剤師に伝えていただくためのツールです。

カウンターあるいは商品陳列棚のそばに ペン (ホワイトボードマーカー) と本シート を置きます。

筆談などで薬剤師が患者さんの主訴を伺いながら、確認のため本ツールを使用します。あるいは患者さんが直接自分の症状に当てはまるものに○印をつけ、薬剤師に提示してもらいます。



## 2. 「用法のツール」について



このツールは、薬剤師が患者さんに服薬指導を行うに当たり、お薬の飲み方や使い方について、指で指し示しながら説明することを想定したものです。筆談の補助としてご利用ください。

また、必要であれば、当用紙をコピーし、薬剤の包装や薬袋などに貼って患者さんにお渡しします。

### 3. 「FAX質問シート」について

FAX質問シート

やうきやくいさ 薬局行 (FAX - - ) ひらけ 日付 ねん 年 がつ 月 にち 日

なまえ お名前 じゆうしょ 住所 ばんごう FAX番号 - -

(質問したい項目に○印をつけてください)

- ・お薬の使い方がわかりません。  
 (お薬の名前(何のお薬)?)
- ・お薬をうまく飲めません。( ↓ 対象に○印 )

(錠剤)

(カプセル)

(粉薬)

(シロップ)

{ }  
(その他)
- ・お薬を飲んだ後、体調が悪くなりました。  
 \*どのような症状ですか?

痛くなった  
(場所: )

気持ち悪い

かゆくなった  
(ジンマシン)

胸焼け  
(胃痛)

下痢した

\*その他都合の悪いところに○印

顔

・その他 {

\*そのとき、どう対処しましたか?
- ・その他、お薬のこと、体のこと、健康食品のことについて質問があります。

\*希望する返事の方法: ( ↓ 希望するものに○印 )

FAX希望

メール希望  
(アドレス: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_)

電話希望 (電話番号)

- -

だいりにん 代理人の名前: \_\_\_\_\_

© Ishikawa Pharmaceutical Association

これは、お薬をお渡しした患者さんが自宅に帰られた後、薬剤師に質問したくなったときに利用してもらうための用紙です。

お薬をお渡しするときに、一緒にこの用紙を患者さんにお渡しします。初めての方には、用紙の内容の概要、記入の仕方、用紙の送り方など、使い方を説明します。

返信の方法 (FAX、メール、電話など) についても、必ず患者さん本人にご確認ください。 もし電話での回答を希望される場合は、電話番号の他、代理人の氏名を伺うようにしましょう。

実際に質問を受けたあとの対応は、本マニュアル (7 ページ) を参照ください。

#### 4. 「初回質問票」について

**初 回 質 問 票**

名まえ お名前： \_\_\_\_\_ さま様 \_\_\_\_\_ ねんれい 年齢 \_\_\_\_\_ さい 歳 (お子様の場合：体重 \_\_\_\_\_ k g)

じゅうしょ 住所： \_\_\_\_\_ 電話番号： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ FAX番号： \_\_\_\_\_

(おくすりを安全にお使いいただくため、次の質問にお答え下さい。)


 ごはんは何時頃食べますか？ (朝： \_\_\_\_\_ 時頃 昼： \_\_\_\_\_ 時頃 夕： \_\_\_\_\_ 時頃 )


 何時頃起きますか？ ( \_\_\_\_\_ 時頃 )


 何時頃眠りますか？ ( \_\_\_\_\_ 時頃 )

いま くすり の からだ があひ わる  
 今まで薬を飲んで体の具合が悪くなったことがありますか？ (ある・ない)

いま くすり の からだ があひ わる  
 今、ほかに薬を飲んでいますか？ (はい：『病院の薬』、『市販の薬』 ・ ない )


 ぎゅうにゅう の からだ が  
 牛乳を飲むとからだ (かよくなる ・ かよくならない)


 たまご た  
 卵を食べるとからだ (かよくなる ・ かよくならない)


 くるま やバイクを運転しますか？ (はい ・ いいえ)


 タバコを吸いますか？ (はい (一日 \_\_\_\_\_ 本) ・ いいえ)


 さけ お酒、ビールなどを飲みますか？ (はい (週 \_\_\_\_\_ 回) ・ いいえ)


 いま にんしん  
 今、妊娠していますか？ (はい ・ いいえ)


 いま あか  
 今、赤ちゃんにおっぱいを飲ませていますか？ (はい ・ いいえ)

の 飲めないお薬 がありますか？ ( はい ・ いいえ )

こなぐすり (粉薬) \_\_\_\_\_ ・ カプセル \_\_\_\_\_ ・ 錠剤 \_\_\_\_\_ ・ その他 \_\_\_\_\_

やくざいし そうだん  
 薬剤師に相談したいこと、聞きたいこと、してほしいことがありますか？

© Ishikawa Pharmaceutical Association

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、アレルギー歴、併用薬、副作用の経験など、お薬を安全にお使いになる上で、基本となる質問事項をまとめたものです。(現在皆様の薬局で使用している初回アンケート用紙を、わかりやすくイラストを加えるなどして利用しても良いと思います)

処方せん受付の際に本ツールを患者さんにお渡しし、記入をお願いします。その他必要となる事項は、筆談で確認しながら、用紙に追記していきます。

## 5. 「おくすり説明シート」について

おくすり<sup>せつめい</sup>説明シート（かぜ薬<sup>くすり</sup>）

おくすり<sup>くすり</sup> 名まえ<sup>なまえ</sup> :

の<sup>の</sup> かつ<sup>かた</sup> : いちにち<sup>いちにち</sup>  回<sup>かい</sup>、  個<sup>こ</sup> ずつ、（食前<sup>しょくぜん</sup>・食後<sup>しょくご</sup>・他<sup>た</sup> ）にお飲み<sup>の</sup> くだ<sup>くだ</sup>さい。

やく<sup>やく</sup> 約<sup>やく</sup>  （日分<sup>にちぶん</sup>、回分<sup>かいぶん</sup>）です。

＊以下の○印の症<sup>い</sup> 状<sup>か</sup> に効<sup>き</sup> 果<sup>め</sup> があります。



ねつ<sup>ねつ</sup> たか<sup>たか</sup>  
熱<sup>ねつ</sup> が高い（  度<sup>いじょう</sup> 以上<sup>いじょう</sup>）、



あたま<sup>あたま</sup> いた<sup>いた</sup>  
頭<sup>あたま</sup> が痛い、



のど<sup>のど</sup> がいた<sup>いた</sup>  
のどが痛い



せき<sup>せき</sup> が出<sup>で</sup> る、



はなみず<sup>はなみず</sup> が出<sup>で</sup> る、

たん<sup>たん</sup> がからむ、

その他<sup>た</sup>

ちゅうい<sup>ちゅうい</sup>  
＊注意<sup>ちゅうい</sup> すること

ちよくしやにつこう<sup>ちよくしやにつこう</sup> あ<sup>あ</sup> すず<sup>すず</sup>  
直<sup>ちよくしやにつこう</sup> 射<sup>あ</sup> 日光<sup>すず</sup> の当<sup>あ</sup> たら<sup>すず</sup> ない涼<sup>ほかん</sup> しいとこ<sup>ほかん</sup> ろに保<sup>ほかん</sup> 管<sup>ほかん</sup> してくだ<sup>ほかん</sup> さい。

つぎ<sup>つぎ</sup> しょうじょう<sup>しょうじょう</sup> み<sup>み</sup>  
次<sup>つぎ</sup> の症<sup>しょうじょう</sup> 状<sup>み</sup> が見<sup>み</sup> られたら、使<sup>しょう</sup> 用<sup>ちゅうし</sup> を中<sup>しょう</sup> 止<sup>ちゅうし</sup> してくだ<sup>しょう</sup> さい。

（ 発<sup>はっしん</sup> 疹<sup>しん</sup>、かゆ<sup>かゆ</sup> み、めま<sup>めま</sup> い、せき<sup>せき</sup> がひど<sup>た</sup> くなる、そ<sup>た</sup> の他<sup>た</sup>  ）

そ<sup>た</sup> の他<sup>た</sup> 以下<sup>い</sup> の事<sup>こと</sup> にご注<sup>ちゅうい</sup> 意<sup>くだ</sup> 下さい。

・  
・

＊おくすり<sup>くすり</sup> を2～3日<sup>にちの</sup> 飲<sup>しょうじょう</sup> んでも症<sup>な</sup> 状<sup>な</sup> が治<sup>な</sup> らないときは、お早<sup>はや</sup> めに病<sup>びやういん</sup> 院<sup>いん</sup> ・医<sup>い</sup> 院<sup>いん</sup> の診<sup>しんさつ</sup> 察<sup>う</sup> を受<sup>う</sup> けて  
くだ<sup>う</sup> さい。

© Ishikawa Pharmaceutical Association

これらのツールは、調剤薬、OTCなどを患者さんにお渡しする際、説明事項を記入し、患者さんにお渡しするためのものです。

調剤薬の場合は、レセコンなどによる薬剤情報提供文書、およびお薬の用法や基本的な注意事項をあらかじめ記入して準備し、これに筆談の内容、質疑の内容なども加え、患者さんにお渡します。

OTCの場合は、添付文書や使用上の注意など、お薬の説明書に本シートを添付し、筆談による説明内容や、質疑内容を追記し、患者さんにお渡しします。

## 6. 「目薬の使い方」について



めくすり つかかた  
**目薬の使い方**

(使う順番)

|  | <small>くすり なまえ</small><br>お薬の名前 | <small>あさ</small><br>朝 | <small>ひる</small><br>昼 | <small>ゆふ</small><br>夕 | <small>ね まえ</small><br>寝る前 |
|--|---------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------|
|  |                                 | ：                      | ：                      | ：                      | ：                          |
|  |                                 |                        |                        |                        |                            |
|  |                                 |                        |                        |                        |                            |
|  |                                 |                        |                        |                        |                            |
|  |                                 |                        |                        |                        |                            |

おな じかんたい しめるいいじょう めくすり つか      かんかく ふんいじょう つか  
 ＊同じ時間帯に2種類以上の目薬を使うときは、間隔を5分以上あけて使っ  
 てください。


5分以上


＊その他気をつけること。

© Ishikawa Pharmaceutical Association

これは、2種類以上の点眼薬を患者さんへお渡しする際に、その点眼薬の使う順番や、注意点を一目で確認できるようにしたツールです。

調剤薬の場合は、あらかじめ使用例のように書いてから、服薬説明し、筆談の中から必要事項や質疑内容など書き加え、お薬と一緒にお渡しします。

OTCの場合は、添付文書や使用上の注意、併用薬などを確認しながら、お薬の説明書に本シートを添付し、筆談による説明内容や、質疑内容を追記し、患者さんにお渡しします。

## 7. 「ぜんそく吸入剤の使い方」について



### ぜんそく吸入剤の使い方

(使う順番)

| <small>くすり なまえ</small><br>お薬の名前 | <small>あさ</small><br>朝   | <small>ひる</small><br>昼 | <small>ゆふ</small><br>夕 | <small>ね まえ</small><br>寝る前 |
|---------------------------------|--|------------------------|------------------------|----------------------------|
|                                 |  |                        |                        |                            |
|                                 |  |                        |                        |                            |
|                                 |  |                        |                        |                            |
|                                 | <small>ほっさ じ しょう</small><br> (発作時に使用 1回 <small>かい</small> 吸入) |                        |                        |                            |

おな じかんたい しゆるいいじょう くすり きゅうにゅう さい ふんかんかく  
 ＊同じ時間帯に2種類以上のお薬を吸入の際は5～10分間隔をあける。

しょうご かなら  
 使用後は必ずうがいする (ブクブク・ガラガラそれぞれ3回ずつ)


5分以上

すぐに


吸入                      吸入                      うがい

こうか                      あんしん  
 ＊うがいをしても、きちんと効果は出ますので、安心して下さい。

ほっさ たいおう わ かなら き  
 ＊発作のときの対応が分からない方は、薬剤師に必ず聞いてください。

た き  
 ＊その他気をつけること。

© Ishikawa Pharmaceutical Association

これは、ぜんそくで2種類以上の吸入剤をもらうことになった患者さんに、吸入剤の使用順や注意点について一目で確認できるようにするためのツールです。

あらかじめ基本となる用法・注意事項を書いてから、服薬説明し、必要となる筆談内容や質疑事項などを書き加えて、お薬と一緒に渡します。

## 8. 「次回来局時『申し送り』用紙」について

「次回来局時『申し送り』用紙」

\_\_\_\_\_ さま  
様へ

からだのこと・ぜんかい わたし くまり  
お体のこと・前回お渡ししたお薬のことで、いくつか質問したい事があります。

くまり の  
お薬はきちんとお飲みになれましたか？

くまり つま 不安 気  
お薬をお使いになって不安に思ったこと、気になったことはありますか？

その他以下のことについても教えてください。

・ \_\_\_\_\_

・ \_\_\_\_\_

・ \_\_\_\_\_

このツールは、次回来局したとき、患者さんに、お薬がきちんとお使いいただけたか、副作用などの不都合が生じなかったか、といった、薬剤師側から患者さんに質問していきたい項目をまとめるためのツールです。

薬歴記入の際、本シートにも記入し、薬歴簿と一緒に保管します。

次回の服薬説明のとき、お薬と一緒にこのツールを患者さんに提示しながら、筆談による服薬指導を進めます。

このツールは、患者さんにお渡しするものではありません。

## 6. 困ったときの連絡先

- 手話通訳者の派遣、福祉相談など、聴覚障害者のことで何かわからないこと、聞きたいことが生じたときの窓口は、下記になります。

石川県聴覚障害者センター (<http://www.deaf-ishikawa.or.jp>)

〒920-0964 石川県金沢市本多町3-1-10 石川県社会福祉会館内

TEL : 076-264-8615

FAX : 076-261-3021

\* 手話通訳者・要約筆記者の派遣について (金沢市)

受付 手話通訳者等派遣センター (<http://www.normanet.ne.jp/~kmimi/>)

〒920-0864 金沢市高岡町7番25号

金沢市松ヶ枝福祉館内 (金沢市聴力障害者福祉協会)

TEL : 076-233-7729

FAX : 076-233-9011

その他、行政機関の窓口は、下記になります。

| 住所地   | 窓 口                     | 住 所                               | 連 絡 先   |
|-------|-------------------------|-----------------------------------|---|
| 金 沢 市 | 金沢市役所<br>健康推進部<br>障害福祉課 | 〒920-8577<br>石川県金沢市広坂<br>1-1-1    | TEL : 076-220-2289<br>FAX : 076-232-0294<br>E-mail : syoufuku@city.kanazawa.ishikawa.jp |
| 珠 洲 市 | 珠洲市役所<br>福祉課<br>援護担当    | 〒927-1295<br>石川県珠洲市上戸町<br>北方1-6-2 | TEL : 0768-82-7748<br>FAX : 0768-82-7811<br>E-mail : fukusi@city.suzu.ishikawa.jp       |
| 輪 島 市 | 輪島市役所<br>福祉課            | 〒928-8525<br>石川県輪島市二ツ屋<br>町2字29番地 | TEL : 0768-23-1161<br>FAX : 0768-23-1196<br>E-mail : fukushi@city.wajima.lg.jp          |
| 七 尾 市 | 七尾市役所<br>福祉課            | 〒926-8611<br>石川県七尾市袖ヶ江<br>町イ部25番地 | TEL : 0767-53-8418<br>FAX : 0767-53-5990<br>E-mail : fukushi@city.nanao.lg.jp           |



| 住所地   | 窓 口                            | 住 所                               | 連 絡 先  |
|-------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| 羽 咋 市 | 羽咋市役所<br>健康福祉課<br>擁護係          | 〒925-8501<br>石川県羽咋市旭町ア<br>200     | TEL : 0767-22-1048<br>FAX : 0767-22-1048<br>E-mail : post@city.hakui.ishikawa.jp                           |
| かほく市  | かほく市役所<br>市民部<br>健康福祉課         | 〒929-1195<br>石川県かほく市宇野<br>気二81番地  | TEL : 076-283-7120<br>FAX : 076-283-4116<br>E-mail : kenkou@city.kahoku.ishikawa.jp                        |
| 白 山 市 | 白山市役所<br>障害福祉課                 | 〒924-8688<br>石川県白山市倉光二<br>丁目1番地   | TEL : 076-274-9526<br>FAX : 076-275-2211<br>E-mail : syougai-fukushi@city.hakusan.lg.jp                    |
| 野々市市  | 野々市市役所<br>福祉総務課                | 〒921-8825<br>石川県野々市市三納<br>1丁目1    | TEL : 076-227-6063<br>FAX : 076-227-6252<br>E-mail : fukushi@city.nonoichi.lg.jp                           |
| 能 美 市 | 能美市役所<br>民生部<br>福祉課            | 〒923-1244<br>能美市来丸町1110<br>(辰口庁舎) | TEL : 0761-52-8002<br>FAX : 0761-52-8023<br>E-mail : fukushi@city.nomi.lg.jp                               |
| 小 松 市 | 小松市役所<br>ふれあい福祉課               | 〒923-8650<br>石川県小松市小馬出<br>町91番地   | TEL : 0761-24-8052<br>FAX : 0761-23-0294<br>E-mail : fukushika@city.komatsu.ishikawa.jp                    |
| 加 賀 市 | 加賀市役所<br>市民部<br>福祉保険課<br>障害支援係 | 〒922-8622<br>加賀市大聖寺南町二<br>41番地    | TEL : 0761-72-7852<br>(内線 : 2661・2662・2663・2664)<br>FAX : 0761-72-1665<br>E-mail : shougai@city.kaga.lg.jp |

● 石川県内の手話サークルの紹介

聴覚障害者との円滑なコミュニケーション手段として、手話が最も知られております。種々の書籍やテレビ、ビデオ講習などが発行されており、手話を学ぶ機会も多くなってきております。

手話サークルは、手話を通じて聴覚障害の方とコミュニケーションをとれ、聴覚障害の理解を深めるよい機会となります。ぜひご参加ください。

(各サークルの連絡先については石川県聴覚障害者センター (TEL : 076-264-8615) までお問い合わせください)

| サークル名                | 場 所                         | 開 催 日 時                                      |
|----------------------|-----------------------------|--|
| 鈴 (珠州市)              | 上戸公民館                       | 毎週月曜日<br>19:00~20:30                         |
| こだま会 (能登町)           | 宇出津公民館 (コンセールのと)            | 毎週金曜日<br>19:00~20:30                         |
| なみ (輪島市)             | 輪島市文化会館 (輪島公民館)             | 毎週火曜日<br>19:00~21:00                         |
| 水芭蕉 (輪島市)            | 輪島市ふれあい健康センター               | 毎週土曜日<br>13:30~15:30                         |
| つくしの会 (穴水町)          | 穴水町さわやか交流館                  | 毎週火曜日<br>19:00~20:30                         |
| しゅわッチ (志賀町)          | 志賀町文化ホール                    | 毎週金曜日<br>19:30~21:30                         |
| 羽 (羽咋市)              | 羽咋公民館                       | 毎週水曜日<br>19:30~21:00                         |
| 積木の会 (七尾市)           | 七尾市勤労者総合福祉センター<br>(ワークパル七尾) | 毎週木曜日<br>19:00~21:00                         |
| たけのこ (七尾市)           | 七尾市役所 (ミナクル2階)              | 毎週水曜日<br>13:30~15:30                         |
| つつじの会 (かほく市)         | かほく市宇ノ気図書館                  | 毎週水曜日<br>午前の部 10:00~12:00<br>夜の部 19:30~21:00 |
| WILL (内灘町)           | 清湖小学校                       | 毎週火曜日<br>20:00~21:15                         |
| 金沢医科大学病院手話サークル (内灘町) | 金沢医科大学病院新館2階                | 毎週月曜日<br>19:00~20:00                         |

| サークル名                   | 場 所               | 開 催 日 時                |
|-------------------------|-------------------|------------------------|
| あての会（金沢市）               | 金沢市松ヶ枝福祉館（水曜あての会） | 毎週水曜日<br>18：30～21：00   |
|                         | 西南部公民館（西金沢あての会）   | 第1・3木曜日<br>19：00～21：00 |
|                         | 小立野文化会館（小立野あての会）  | 第1・3月曜日<br>19：00～21：00 |
|                         | 金沢むつみ体育館（駅西あての会）  | 第2・4木曜日<br>19：00～21：00 |
| 手の会<br>（金沢市）<br>（ウェンズ会） | 金沢市松ヶ枝福祉館         | 毎週木曜日<br>13：00～15：00   |
|                         |                   | 第2・4水曜日<br>10：00～12：00 |
| てのひら（野々市市）              | 野々市市中央公民館         | 毎週火曜日<br>19：30～21：30   |
| すずらん（野々市市）              | 富奥公民館             | 毎週金曜日<br>10：00～11：50   |
| いなほ（白山市）                | こがね荘（白山市老人福祉センター） | 毎週木曜日<br>19：00～20：30   |
| 和の会（白山市）                | こがね荘（白山市老人福祉センター） | 毎週木曜日<br>10：00～11：30   |
| 白山（白山市）                 | 白山市立鶴来公民館         | 毎週水曜日<br>19：30～21：00   |
| 虹（能美市）                  | 寺井地区公民館           | 毎週火曜日<br>19：30～21：00   |
| めだか（能美市）                | 緑ヶ丘CCセンター         | 毎週木曜日<br>19：30～21：00   |
| 8の会（小松市）                | すこやかセンター          | 毎週木曜日<br>19：30～21：00   |
| 菜の花（小松市）                | すこやかセンター          | 毎週木曜日<br>10：00～11：30   |
| 道（加賀市）                  | 加賀市民会館            | 毎週水曜日<br>19：30～21：00   |

## 7. 終わりに

本マニュアルを通し、聴覚障害者に対する認識が変わった方もいらっしゃるでしょう。実際に聴覚障害者の方と接したことがない方にはピンとこないことも多かったかもしれません。

薬局の中では、お薬に関するものの他にも、健康に関する事など、さまざまな相談を受けることもあります。

皆さんは、お客様や患者さんの「知る権利」にどこまで応えていけるでしょうか？どなたにも公平に対応できているでしょうか？相手に歩み寄る努力をせず、単なる知識の勉強だけではとても間に合いません。相手に正しく伝えるため、正しく理解してもらうためには、薬剤師の皆様一人一人のさらなる努力が欠かせません。

本マニュアルが聴覚障害者への理解を高め、患者さんとより良い関係を築く一助となれば幸いです。

## 8. 謝 辞

稿を終えるにあたり、ご多忙の中、終始いろいろとご指導ご鞭撻を賜りました、石川県聴覚障害者センター 北野雅子先生、メディ菊川薬局 北山朱美先生をはじめ、石川県聴覚障害者センターの職員の皆様、多くの関係者各位に謹んで御礼申し上げます。

## 委 員 名 簿

2007年4月～2008年3月

### 《オブザーバー》

|      |      |
|------|------|
| 徳久薬局 | 徳久和夫 |
| 能村薬局 | 能村明文 |

### 《本部委員》

|           |      |
|-----------|------|
| 中村漢方薬局    | 中村正人 |
| アイビー薬局    | 北嶋浩成 |
| 中森全快堂新庄薬局 | 中森慶滋 |
| 新庄まつだ薬局   | 松田泰美 |
| なおみや薬局    | 直田弥丈 |

### 《支部委員》

|          |           |        |
|----------|-----------|--------|
| 加賀支部     | 車谷薬局      | 車谷勝行   |
| 小松能美支部   | だるま薬局     | 竹田奈保美  |
| 小松能美支部   | あさい薬局     | 浅井栄子   |
| 白山ののいち支部 | 松南青木二階堂薬局 | 澤野和彦   |
| 金沢支部     | 荒屋らいふ薬局   | 玉川恵子   |
| 金沢支部     | あおい薬局     | 山崎敏誉   |
| 河北支部     | タカタ薬局     | 高多健一   |
| 羽咋支部     | 志雄瑠璃光薬局   | 飯室千春   |
| 七尾鹿島支部   | あさひ薬局     | 竹本 等   |
| 七尾鹿島支部   | はせがわ薬局    | 長谷川 勇人 |
| 鳳珠支部     | 穴水たんぽぽ薬局  | 新谷昌之   |
| 珠洲支部     | なか薬局      | 南賀文隆   |