

拡充求められる薬局の

外国人・外国語対応

アプリ活用で多

言語カバーのケースも

生命にも関わる薬局で整備

の遅れは許されない

薬局における外国人患者受け入れの整備が遅れている。関係者の多くが「薬の適正使用を考えると欠くことはできない」と外国語対応の必要性を認めているが、十分な対応ができている調剤薬局は少なく、「全体の数%程度ではないか」と指摘する薬剤師もいる。在留外国人が200万人を数え、外国人患者の来局が一般化する中、現状を見ると、服薬指導や相互作用などについて、適切な説明が行われているのかという疑問も生じる。5年後の2020年には東京オリンピック・パラリンピック大会の開催が控えており、旅行者を含め、外国人が薬局へ訪れる頻度の高まりは必至の状況と言える。時として患者の命に関わることになるのが薬局や薬剤師であるならば、外国人患者・外国語対応へのこれ以上の遅れは許されない。薬局や薬剤師はもちろん、業界全体の取り組み姿勢・意識が問われている。

(本誌編集部 桃井 直人)

いなければ、OTC 医薬品を販売するだけで終わっていたかもしれない」と振り返り、意思疎通の重要性を説いた。

在留外国人約208万人(2014年6月末)のほか、約1,341万人の訪日外客(2014年年間)を数えるわが国。交通インフラや小売業(百貨店やドラッグストアなど)で多言語化が進む一方で、外国語に応じることのできる薬局は少ない。しかしながら、外国語への対応に積極的な取り組みを見せる企業は確かに存在し、フレンド(本社栃木県)はその中の1社となる。

北海道に本社を置くアインファーマシーズも外国語対応を重要視する企業だ。同社が展開しているアイン薬局大手町店は、日本経済の中心地である東京・丸の内エリアでビジネスパーソンらの健康を支えている。同薬局の神宮寺秀幸薬局長が「OTC 医薬品を購入する人を含めて、外国人の患者さまが来ない日を数える方が難しい」と話すほど、外国人の来局は日常の風景と化した。

同薬局では、在籍する4人の薬剤師全員が英語で会話ができるが、神宮寺薬局長は「消化性潰瘍(Peptic ulcer)などの専門用語を用いるのではなく、胃が荒れているなど平易な言葉で説明する方が伝わる場合がある」とし、「表現の

仕方を日々学んでいる段階」と強調。4人それぞれが会話力を磨き、それを共有化することでコミュニケーション能力の向上を図っている。

フレンドが『どこでも☆通訳』を導入したのは2012年4月、アイン薬局大手町店の開局が2012年11月と、調剤薬局における外国語対応の本格化はまだスタートを切ったばかりと言える。両社は「当初は外国人患者の来局は目立たなかったが、着実に増えてきた」と声をそろえ、今後についても「さらに増加することは間違いない。外国語対応薬局の拡大は業界全体の課題」という意見で一致する。

在留外国人100人に
薬剤師1人

外国人患者の調剤薬局への訪問頻度や応対の実態はどうなっているのか。

くすりの適正使用協議会は昨年、全国の調剤薬局に勤務し、かつ外国人に対応した経験を持つ薬剤師を対象(408人)にインターネットで「全国の調剤薬局での外国人患者対応に関する調査」を実施した。外国人患者への処方箋対応の実態を明らかにすることを目的としたもので、その訪問頻度や対応などについて尋ねている。

同協議会が「思っていたよりも

頻度が高かった。もう少し低いというイメージを持っていた」と語ったのが、外国人の調剤薬局への訪問頻度の高さ。外国人患者への対応回数について、54%が「月1回以上」と回答しているほか、「月10回以上」とするケースが9.3%に上ることも分かり、予想外の数字に驚きの声を漏らした。

外国人の来局が一般化しつつある半面で、78%の薬剤師が、薬局に外国語対応可能なスタッフが「いない」と答え、88%の薬剤師が外国人患者への対応に不安を「少し感じる」「感じる」という。日本人患者と比較した場合の外国人患者とのコミュニケーションについては、66%が「できていない」「最低限のことしかできていない」と回答している。

また、「薬を服用することでの副作用など不安や悩みがないかを聞いている」薬剤師は37.5%にすぎないことも分かっている(9.3%が「よくしている」、28.2%が「時々している」と回答)。

処方された薬の説明を「あまりしていない」「全くしていない」薬剤師は8.5%を占めた。

来局頻度の高さや対応状況の結果を勘案すると、外国人患者への服薬指導や相互作用の説明などが適切に行われているのかどうかを疑問視する声が出てもおかしくない。適正使用の観点から情報の提供は不可欠であり、仮に多くの薬局でそれが果たせていないならば、大きな問題に発展する可能性も否定はできない。

現状について、日本薬剤師会の

対応薬局の拡大は
業界全体の課題

外国人観光客が多く訪れる浄土宗大本山・増上寺(東京都港区)。



多言語をカバーする翻訳アプリを活用(フレンド)

その門前に立地するフレンド薬局芝大門店に、中国人旅行者が痛み止めを求めて来局した。同薬局の管理薬剤師である寺田友美氏は「最初は、頭痛や風邪に効く解熱鎮痛薬の購入にきたのかと思った」という。導入している翻訳ツールを介して話を聞いたところ、胸の痛みを訴えていることが分かり、「病院で診察を受けるようアドバイスした」と話す。

同薬局が活用しているのは、翻訳アプリケーション(テレビ電話による通訳サポート)の『どこでも☆通訳』で、英語の他、中国語、ハングル語、スペイン語、ポルトガル語がカバーできる。寺田管理薬剤師は、中国人旅行者のケースについて、「翻訳ツールを導入して



英語表記も充実(アイン薬局大手町店)

生出泉太郎副会長は「薬局に勤務している薬剤師のうち、3割は英語で日常会話ができる感覚」と前置きした上で、「服薬指導や残薬確認などの専門用語を要する説明を十分にこなせる薬剤師、中国語や韓国語など英語以外の言語を話すことができる薬剤師は、全体の1割ほどになるのではないか」との見解を示した。

しかしながら、薬局（病院・診療所を含む）に勤める薬剤師は約20万人と言われており、外国語による十分な対応や説明ができる薬剤師がその1割ならば2万人。単純に在留外国人100人に対して薬剤師1人、訪日外客数670人に対して薬剤師1人の計算になり、十分な対応ができているとは思えない。

外国語のスキルは地道に高めていくしかないとする生出副会長は、「訪日外客数の増加が見込まれる2020年までに外国語にきちんと対応できる薬剤師を薬局勤務の約20万人の3割にまで高めることが理想」とする。

そのほか、店頭や薬袋への外国語表記の実践など「これからの5年間で、薬局が取り組むべき課題はたくさん残っている」と語った。

薬学教育の問題点を指摘する声も

鉄道をはじめとする交通インフラ、百貨店やドラッグストアといった小売り、飲食店などで目立ってきた外国語対応だが、薬局に目を転じると、外国人が訪れる店舗の薬剤師が必要にかられて外国語を覚えるなど、個人の意識や判断、スキルに頼っているという状況にある。ではなぜ、薬局ではその整備が進まず、外国語に堪能な薬剤師が少ないのか。

答えの一つとして挙げられているのが、外国語の需要がなかったこと。外国人患者が調剤薬局に訪れるケースが増えてきたのは、この数年のことであり、それが結果として、外国語対応が可能な薬局および薬剤師の育成を遅らせることになった。

薬学教育の不備を問題とする声も聞こえてくる。ある業界団体は「薬学部のカリキュラムでは、専門用語の外国語訳を教えるだけにとどまる。コミュニケーションスキル向上の授業がない」とし、独学で英語を習得したと話す薬剤師も「(大学の)授業で学んだ専門用語が通じない場合もある。知識と同

時に、コミュニケーション力も求められる」とした。

今後、外国語対応の強化・充実是不可欠と言える。在留外国人の増加のほか、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催で外国人観光客の増加が見込まれているためだ。東京都では、2020年に年間1,500万人、2024年には同1,800万人の訪都外国人旅行者数を目標に掲げている(2013年は681万人)。

都では、2020年を見据え、外国人旅行者に安全かつ快適な東京滞在を提供するために、受け入れ環境の整備を急いでいる。①多言語対応の改善・強化②情報通信技術の活用③国際観光都市としての標準的なサービスの導入④多様な文化や習慣に配慮した対応⑤安全・安心の確保—という5つの視点に立った取り組みを推進している。

薬局もこうした流れに乗り遅れるわけにはいかない。最低限でも用法・用量などを外国語で伝えられる薬局を増やしていく必要がある。全国の調剤薬局のうち、30～50%が外国語への対応が可能になれば、外国人にも優しい薬局業界に成長を遂げたと言えることができそうだ。

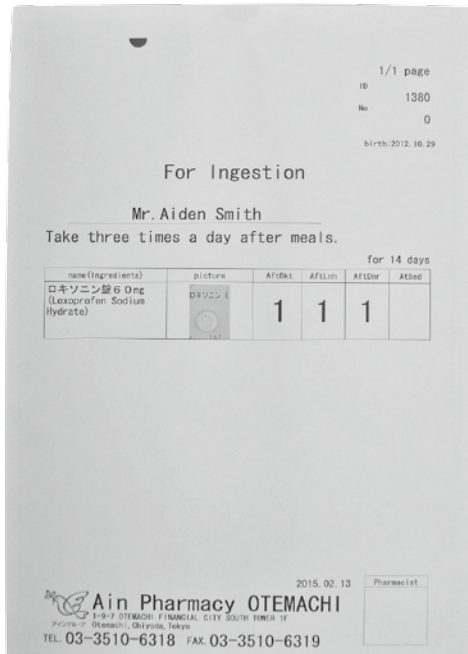
語対応の体制を整えているのが、アイン薬局大手町店（東京都千代田区）だ。

2012年11月開局の同薬局。日本経済の中心地である東京・丸の内エリアに立地することから、もともと英語に対応可能な調剤薬局として立ち上げられた。オープン当初は少なかったという外国人の来局も徐々に増え始め、現在では処方箋応需の約1割が外国人になった。OTC医薬品を購入する人を含めると、来局者の2割弱を外国人で占める。

欧米やアジア圏など多種多様な国・地域の人が訪れ、「これまで自国で出ていた薬と同じものが処方されているのか」「症状が出た時に飲む薬なのか」「1日何回飲むのか」といった質問が寄せられるという。

同薬局に在籍する4人の薬剤師全員が英語でコミュニケーションが取れ、用法・用量については英語以外の言語でも説明ができるスタッフもいる。

同薬局薬局長の神宮寺秀幸氏は「日本人の患者さまと外国人の患者さまで尋ねられる内容に違いは

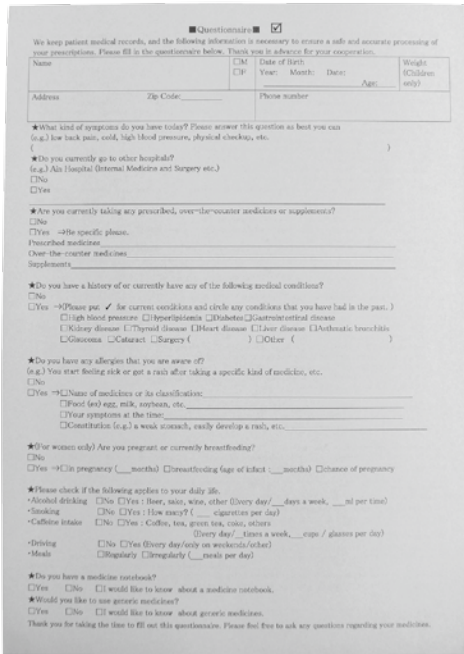


英語表記の薬袋（写真は見本）

ない」とした上で、「専門用語を使うだけでは伝わらないこともあり、分かりやすい説明も大事。表現の仕方などを日々学んでいる段階」と話した。

さらに「個人で磨いてきたノウハウを共有することで、薬局全体のコミュニケーション能力が高められる。それによってグループの他薬局にもアドバイスができるようになる」と強調した。

また、英語表記の問診票や薬剤情報提供文書、薬袋、領収書などを独自ツールとして備えており、来局する外国人患者から好評を博



問診票も用意

している。今後は、英語版のOTC医薬品説明書など、現状では対応不足であるものを充実させたい考えだ。お薬手帳についても英語対応を視野に入れる。

5年後の東京オリンピック・パラリンピックの開催などで訪日外国人の増加が見込まれる中、神宮寺氏は「適切なカウンセリングがさらに必要になる。外国人にも優しい薬局業界をつくる端緒が今であり、そのための一歩を踏み出さなければならない」と言葉を強めた。

事例紹介

外国人の受け入れ態勢の不備が指摘されている日本の調剤薬局。外国語対応の必要性は認められつつも、訪日客の需要を当て込み、受け入れに前向きな姿勢を取るドラッグストアなどと比べると、態勢

整備の遅れは否めない。調剤薬局における外国人対応の充実にはさまざまな課題が残っているが、中には積極的に取り組んでいる調剤チェーンも見られる。

調剤薬局の取り組み① アイnfarmashies・アイン薬局大手町店（東京都）

問診票や薬袋など独自ツールも用意

日本全国で保険調剤薬局、ドラッグストアを展開するアインファ

ーマシーズ（本社北海道）。同社は、741の保険調剤薬局を運営

（2015年2月末時点）しているが、その中で言葉とツールの両面で英

調剤薬局の取り組み② フレンド（栃木県）

アプリで服薬コンプライアンス向上

栃木県を中心に21の調剤薬局を展開するフレンド（本社栃木県）は、2つの店舗で翻訳アプリケーション『どこでも☆通訳』を活用している。アプリ導入後は、外国人患者から「安心して薬が飲める」という声が届くようになったほ

か、薬剤師も「コミュニケーションの不安がなくなった」と話す。

翻訳アプリの利用を開始したのは、2012年4月。同社は、総合病院の門前でいくつもの調剤薬局を運営しており、薬局によっては、月間10数人の外国人患者が処方箋

を持って訪れていたという。中には、副作用のリスクが高い薬を処方されているケースもあり、服薬コンプライアンス向上の一環として、導入を決めた。

『どこでも☆通訳』は、テレビ電話による通訳サポートで、オペレ

MENTUM
the SUN
メンタム ザ サン



※**最強UV!**※当社比
SPF50+
PA++++

素肌でいるより
ここちいい
日やけ止め

あふれる水感!
うるおい成分
7種の植物エキス配合



UVウォーターミルク UVジェル



UVエッセンス

株式会社近江兄弟社
〒523-0867 滋賀県近江八幡市魚屋町元29
TEL.0748-32-3135 <http://www.omibh.co.jp/>



多言語対応をアピール
(薬師寺調剤薬局)



翻訳アプリを活用して
意思疎通

ーター（通訳者）を介して、薬剤師と患者が双方向でコミュニケーションを取る仕組み。

英語、中国語、ハングル語、ポルトガル語、スペイン語の5カ国語に対応できる。現在、東京都港区のフレンド薬局芝大門店、栃木県下野市の薬師寺調剤薬局で利用している。

来局患者にアンケートを取ったところ、「説明がよく分かり、安心して薬が飲める」「親近感が持てる」といった反応が返ってきた。同社に籍を置く薬剤師も「確かめなければならない事項が聞き出せるようになった」とするなど、コミュニケーションに関する不安の解消や服薬指導のレベルアップが大きなメリットになっている。

オペレーターを通じた会話のため、時間がかかるといった課題も残しているが、独自のツールを用

いることで補完を図っている。ツールは、外国語（英語、中国語、ハングル語の3カ国語）に対応する問診票と指導箋を用意しているが、今後は「薬袋や薬情についても外国語対応に取り組む」（同社）構えを見せた。

同社が展開している調剤薬局の中では、フレンド薬局表参道店（東京都港区）にも、OTC医薬品を購入する人を含め、多くの外国人が来局する。同薬局においても翻訳アプリの導入を予定しており、2015年の早い時期に実現したいとしている。

同社は「調剤薬局における外国語対応の重要性は、ここにきて増してきた。国際化の中で、外国人が安心して住める、観光できる環境の整備を、薬局業界も考えていく必要がある」と強調した。