

調剤薬局での 外国人患者への対応 に関するアンケート

日本にいる在留外国人数は平成25年末で206万6,445人。前年末に比べ、3万2,789人(1.6%)増加しています(法務省調べ)。また、旅行などで日本を訪れる訪日外客数は、同年度1,036万人と初めて1,000万人を突破しました(日本政府観光局調べ)。このように増加している在日外国人にとっても、医療機関や調剤薬局を訪れた際には、処方された薬について理解するのは大変大切なことです。

くすりの適正使用協議会では、調剤薬局での外国人患者への対応の実態を把握するため、全国の薬剤師を対象にアンケート調査を行いました。その概要を紹介します。

英語版「くすりのしおり」検索画面



調査概要

対 象：全国の調剤薬局で外国人対応をしたことのある薬剤師408名
方 法：インターネット調査(株式会社マクロミル)
収集期間：平成26年10月

英語版「くすりのしおり®」の活用拡大に向けて

英語版「くすりのしおり®」は医療関係者と外国人患者とのコミュニケーションに活用してもらうため作成されました。現在、くすりのしおりクラブ会員会社のご尽力により、その数は約3,900品目となり、この数年で約2倍に増加しました。

一方、協議会が平成24年7月に日本医薬品情報学会で発表した調査*では、製薬企業への英語版医薬品資料の請求

理由は、「海外渡航する人が持参する薬剤の説明用として利用するため」がほとんどでした。

そこで今回、全国の薬局における外国人患者への対応の実態を調査するため、ウェブアンケートを実施し薬剤師408名から回答を得ました。

* 第15回日本医薬品情報学会学術大会ポスター発表
「『くすりのしおり®』英語版の作成数推移と今後の展開」
<http://www.rad-ar.or.jp/thesis/pdf/jasdi20120707.pdf>

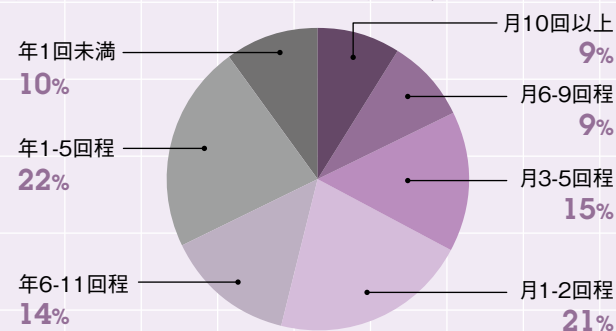
外国人患者の来局実態

薬局での外国人患者への対応頻度を調べたところ、月に一回以上が半数を超え、外国人患者の来局頻度が少なくないことが分かりました。【グラフ1】

外国人患者の国籍は、中国が最多でしたが、全体では米国・欧州圏・韓国・フィリピン・インド等、英語圏または英語でコミュニケーションが取れる国が多数を占め、英語によるコミュニケーションが必須と考えられました。

【グラフ1】 (n=408)

あなたの勤める調剤薬局には、外国人患者が平均してどの程度来ますか？



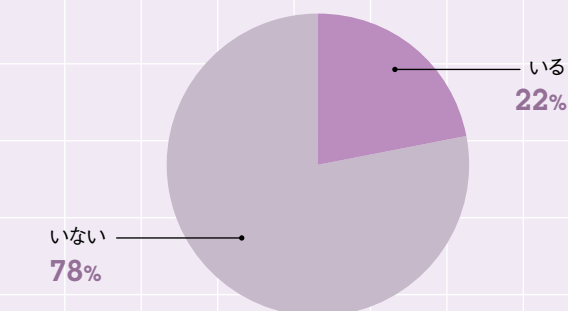
外国人患者とのコミュニケーション

勤務先の薬局の受け入れ体制について聞いたところ、「外国語に対応できるスタッフがいますか？」という質問に対して、「いない」と回答した薬剤師は78%でした。【グラフ2】



【グラフ2】 (n=408)

勤務している調剤薬局に、外国語に対応できるスタッフがいますか？



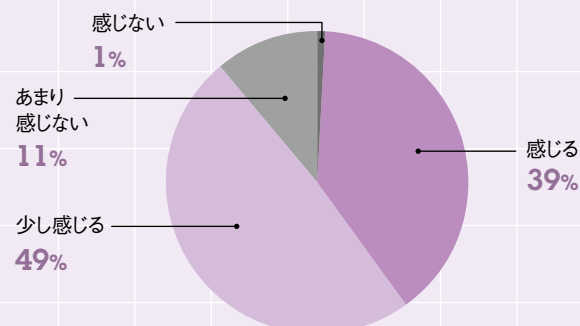
外国人患者への対応に、不安を「感じている」「少し感じている」薬剤師は88%で、ほとんどの薬剤師が不安を感じていることが分かりました。【グラフ3】

「日本人患者と比べて、外国人患者と、どの程度コミュニケーションができていますか？」との質問には、「最低限のことしかできていない」「できていない」薬剤師は合わせて66%でした。【グラフ4】

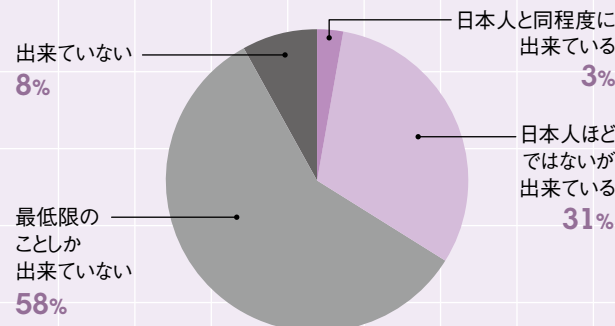
また、「副作用等不安や悩みがないか、聞いていますか？」という質問に対して、「全くしていない」「あまりしていない」と答えた薬剤師が合わせて63%で、薬剤師自身も外国人患者とのコミュニケーション不足を自覚していることが浮かび上がって来ました。【グラフ5】

以上のように、外国人患者の対応をしたことのある薬剤師の多くが外国人患者の受け入れ体制が不十分だと感じており、対応スタッフの配備、対外国人コミュニケーション教育等もまだまだ整備されていない結果となりました。

【グラフ3】
外国人患者への対応に不安を感じることはありますか？
(n=408)



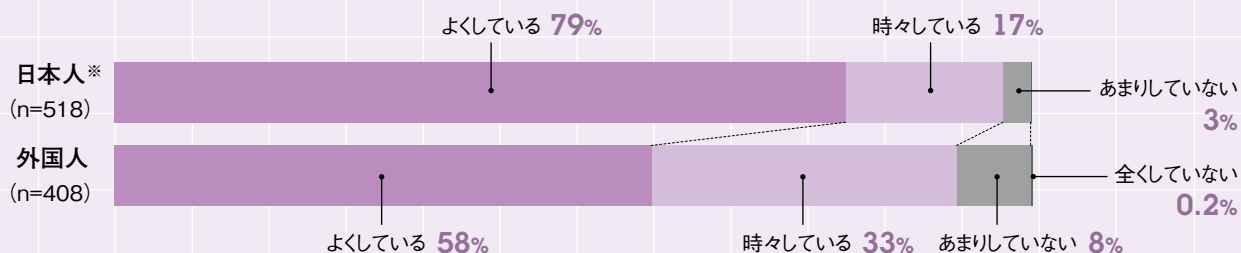
【グラフ4】
日本人患者と比べて、外国人患者とは、どの程度コミュニケーションができていますか？
(n=408)



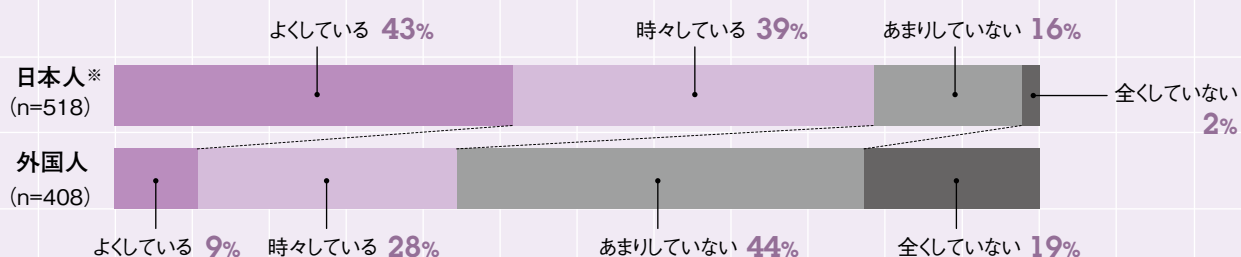
【グラフ5】

コミュニケーション力の比較

1. 処方された薬の説明をしている（服用時の注意事項、効能・効果等）



2. 薬を服用することでの副作用等不安や悩みがないかを聞いている



必要とされている英語版医薬品情報

英 語版医薬品情報の必要性について聞いたところ、94%の薬剤師が必要とのことでしたが【グラフ6】、現状、外国人患者向けに英語版の医薬品情報があるか聞いたところ、93%が「ない」と答え、必要性は感じているが準備不足であることが分かりました。

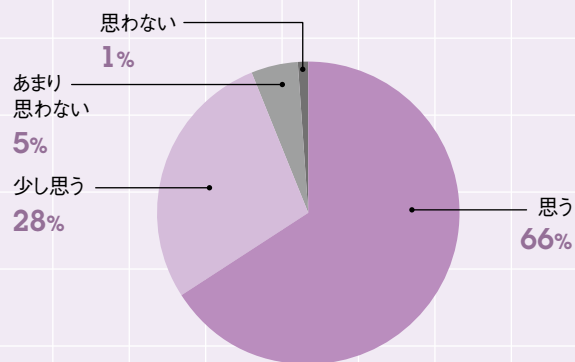
更に、参考になっている医薬品情報があると答えた中で、具体的に何を使用しているかを聞いたところ、服薬指導などの英会話集などが43%で、実際に英語の医薬品情報を使用しているのは57%でした。医薬品情報の中で英語版「くすりのしおり[®]」の割合を調べたところ63%で、英語の医薬品情報としては、英語版「くすりのしおり[®]」が最も多く使用されているということが分かりました。

最 後に、英語版「くすりのしおり[®]」が服薬指導に役に立つかを聞いたところ、英語を話せる外国人患者に対しては、「思う」「少し思う」薬剤師が95%で、その理由としては、「英語は万国共通語であるから」「英語が話せないので、読んで理解してもらえるから」「オーラルコミュニケーションだけだと、きちんと理解されているか分からないが、文章だと補足説明できる」等が挙げられました。

【グラフ7】

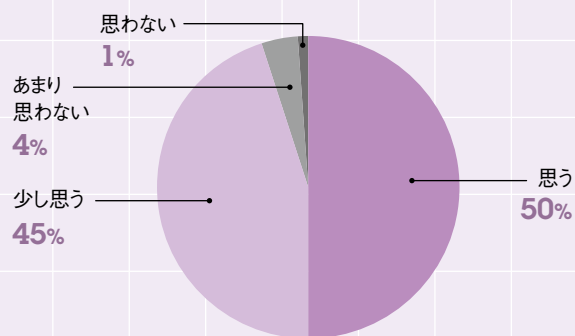
【グラフ6】 (n=408)

英語の医薬品情報は必要だと思いますか？



【グラフ7】 (n=408)

英語版「くすりのしおり[®]」を用いることは、英語を話せる外国人患者に対し服薬指導する上で役に立つと思いますか？



まとめ

これらの回答から、英語版医薬品情報は薬剤師と英語を話す外国人患者とのコミュニケーションツールとして最低限必要であり、英語版「くすりのしおり[®]」は、そのツールの1つとして大いに役立つことが分かりました。

協議会としても、2020年開催の東京オリンピック・パラ

リンピックに向けて、今後も英語版「くすりのしおり[®]」の充実を図っていきます。

詳細データは以下のURLからご覧いただけます。



<http://www.rad-ar.or.jp/information/pdf/nr14-141208.pdf>