

## ポスター①

### スムーズな外国人対応のためにできること

渋谷店  
○飯塚 菜々子  
関根 穂南

#### 〔目的〕

2020 年に東京オリンピックを控え訪日外国人が増える中、医療機関も外国人患者への対応に準備する必要がある。渋谷店では以前より、外国人患者様に来局していただく機会があった。しかし、自身の英語スキルに自信を持つスタッフは少なく、ほぼ全員が外国人患者様への対応で過去に戸惑いを感じていた。英語版「くすりのしおり」を用いて薬の説明はできたがコミュニケーションは難しく、対応に時間がかかる。そこで誰もが外国人患者様への対応をスムーズに行えるようになることを目的として取り組みを行った。

#### 〔方法〕

英語に対応することができれば外国人患者様の多くをカバーすることができると考え、薬局スタッフが過去にどのような状況で外国人患者様への対応に戸惑ったかアンケートを行い、その状況下で使える英語のテンプレート表現一覧を作成する。また、日本にいる外国人の方を対象に日本の調剤薬局に関するアンケートを行い、患者様視点での課題も洗い出した。

#### 〔結果・考察〕

外国人患者来局時に薬局スタッフが戸惑いを感じた状況は、症状の聞き取り、薬の不足時、ジェネリックやお薬手帳の説明などが挙げられた。それらの状況下で使えるテンプレート表現一覧を作成し店舗内で活用したところ、スタッフの対応に戸惑いは減った。またテンプレートは指さしても使えるので意思疎通において発音が問題になることはない。

患者様視点での薬局の課題は英語力の向上と、OTC の品ぞろえが挙げられたが、日本で販売していない OTC を揃えることはできないので、症状の聞き取りをして、店舗で販売している薬の中から類似薬をお勧めができるようにしたい。そのために、英語版の OTC 販売のためのフローチャートを作成することが課題である。

OTC 販売のフローチャートの作成及び、今回のテンプレートの改善を重ね、多店舗への展開を次のアクションとして目指していきたい。