

訪日外国人の薬局・ドラッグストア利用に関するアンケート調査

Use of pharmacies or drugstores by foreigners visiting Japan: A questionnaire and interview survey

浅葉皓介、堀内正子

Kosuke ASABA, Masako HORIUCHI

総合薬学教育研究センター 英語研究室

English Office, Center for Education of Fundamental Pharmaceutical Sciences, Showa Pharmaceutical University

要 旨

訪日外国人数は年々増加傾向にあり、今後も増加することが予想される。それに伴い日本の医療機関を訪れる外国人の増加も想定される。外国人医療の先行研究では病院などの医療機関を対象とした研究は多数存在するが、訪日外国人を対象とした研究は少ない。そこで本研究では、訪日外国人が薬局やドラッグストアを利用する際の問題点などを明らかにするとともに、現状の不安点や課題の解決策を考察する目的で、東京都の浅草寺を訪れた外国人観光客にアンケート調査を行った(2018年12月1日実施)。62名の回答を得た。利用理由としては「医薬品の購入」が最も多かった。「設備衛生面」、「スタッフの接客態度」などの満足度が高かった一方、「外国語への対応」に満足しているとの回答はほとんど得られなかった。医薬品購入の場面などで薬剤師の日本語以外での対応力や、外国語表記を増やすなどの店舗の環境に課題があると考えられる。医療に関する簡単な英単語の把握や、多言語に対応した標識の設置などが解決策の一つとなる可能性がある。

The number of foreign visitors to Japan has increased year by year, and is expected to keep growing. Therefore, more foreign visitors will come to Japanese medical facilities. There are many earlier studies of medical institutions providing healthcare for foreigners in Japan, but few investigating the experience of foreign patients visiting Japan. Thus, we performed a survey of the use of pharmacies and drugstores in Japan by foreigners visiting Japan, in order to discover problems that visiting foreigners faced with the use of pharmacies or drugstores, and to explore resolutions for current concerns and issues. (Carried out on December 1, 2018) Responses were received from 62 people. The most common reason for using a pharmacy or drugstore was buying medicines. Although levels of satisfaction with the cleanliness of the facilities and the attitude of the staff were high, almost no-one was satisfied with foreign language provision. It appears that there are problems in the environment of the stores, for example with the ability of pharmacists to respond in languages other than Japanese, or the need to increase signage in foreign languages. The grasp of simple English

words about medical issues or the provision of information in multiple languages may contribute to solving these issues.

キーワード: 訪日外国人、薬局・ドラッグストア、医療、多言語対応、薬剤師

1. はじめに

2018年6月末の在留外国人数は、263万7251人で、前年末に比べ7万5403人(2.9%)増加となり過去最高であった(法務省速報値)。また、2018年の訪日外国人客数は前年比8.7%増の3119万2000人で、日本政府観光局が統計を取り始めた1964年以降、最多となった(日本政府観光局)。在留外国人数と訪日外国人観光客数はともに年々増加傾向にあり、2020年には東京オリンピックが開催されることから、今後さらに増加すると考えられる。

日本を訪れる外国人観光客の中には、日本語が十分に扱えない人も多数存在するであろう。滞在期間中に体調不良を訴え、医療機関を訪れることも想定され、現在その対策が医療現場に求められている。

セルフメディケーションの意識が強い外国人観光客の場合、軽度の体調不良であれば自身で薬局などの店頭で医薬品を購入する場面が想定され、薬局やドラッグストアで働く薬剤師は外国人患者に対し適切な対応が求められる。薬剤師の場合、医薬品を提供する際は医薬品の情報提供と相談応需が法律により義務付けられており、日本語が不自由な外国人に対しても例外はない。しかし、病院なども含めた多くの医療機関では外国人患者に対して満足のいく医療が提供できていないとの報告が多数あり、医療従事者、外国人患者ともに医療現場での対応に関し不安を抱えている現状がある。

そこで本研究では、日本を訪れた外国人が薬局やドラッグストアを利用する際の問題点などを明らかにするとともに、現状の不安点や問題点の解決策を考察する目的で、日本を訪れた外国人観光客に日本の薬局やドラッグストアの利用に関するアンケート調査を行った。

本稿では、外国人医療に関する先行研究を紹介した後、実際に行ったアンケートの詳細を述べ、その結果から薬局・ドラッグストアで働く薬剤師の外国人患者への対応のあり方について考察する。

2. 本 論

本論では最初に先行研究について述べたのち、アンケート調査について述べる。アンケート調査は、日本を訪れた外国人旅行者を対象に、日本での薬局・ドラッグストアの利用について尋ねた。

2.1. 先行研究

先行研究をまとめるにあたっては以下の3つの方法で文献を収集した。なお文献の選出は、2019年3月31日までに発表されているものを対象とした。

まず、医中誌 Web にてキーワード「#1 外国人患者」「#2 対応」「#1 and #2」で検索を実行した(詳細は図1参照)。ここで検索された文献についてタイトルや要旨を確認し、テーマから外れている文献を不採用文献として除外した。また本文を読んだのち、内容がテーマに合わなかった文献も不採用文献として除外し、12 文献を採用した。

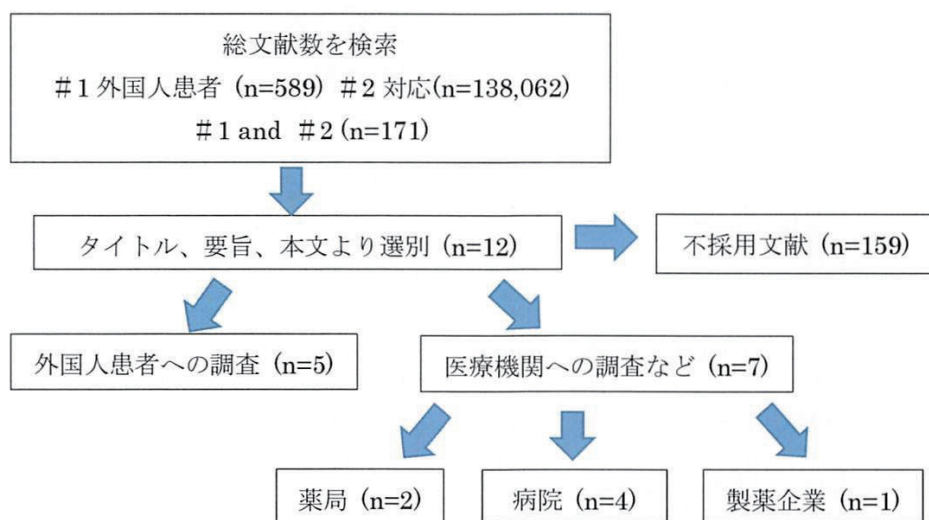


図 1. 医中誌におけるフローチャート

次に英語での医薬品情報の提供を行っている「くすりの適正使用協議会」のホームページより文献の検索を行った。投稿された文献の中からタイトルと要旨を確認し、テーマにあった文献を1つ、また自身で医薬情報誌を調査している中、本文を読みテーマに合った文献2つを採用した。

合計 15 件の文献を、「外国人患者を対象とした文献（表 1）」、「医療機関を対象とした文献（表 2）」の2つに分類し、まとめた。

(表1) 外国人患者を対象とした文献

No	論文タイトル	掲載元	著者 著者所属	内 容
1	文化・制度・医療費の違い	調剤と情報 (Vol.25 No.4) P18-22 (2019年)	岡村世里奈 (国際医療福祉大学大学院医療経営管理分野/医療通訳・国際医療マネジメント分野)	<p>〈目的〉 外国人患者とのトラブルを防止するため、日本の医療機関を訪れる外国人の種類と特徴を認識し、薬剤師として対応に必要なスキルを理解する。</p> <p>〈方法〉 外国人患者を3つのカテゴリに分類。 在留外国人患者(第1類)、医療目的で来日する外国人患者(第2類)、訪日外国人旅行者(第3類) それぞれのカテゴリの対応における注意点を比較しトラブル事例などを紹介。</p> <p>〈結果〉 制度の違いの理解不足や、言語的な問題から第3類型の対応が難しい。 トラブルは医療制度などの日本と外国の違いから料金未払いやOTC医薬品の販売方法などがあつた</p> <p>〈考察〉 英語さえ通じればよいというわけではない。 今後薬剤師は医療文化や習慣についての違いを認識することも大事だが、すべての制度を理解するのは不可能に近い。 そのため自ら提供する医療を伝える説明力が求められる。</p>
2	在日外国人が実感した日本の医療における異文化体験の様相	日本看護科学会誌 37巻 P35-44 (2017年)	寺岡三左子 村中陽子 (順天堂大学大学院医療看護学研究科)	<p>〈目的〉 受診行動を通して実感した日本の医療における異文化体験の様相を明らかにするとともに多様な文化的背景を持つ患者に対する対応のあり方への視座を提供</p> <p>〈方法〉 対象：入院・通院経験のある在日外国人22名 調査日：2010年 日本の病院にて受診行動を通して実感した異文化体験についてグループインタビュー</p> <p>〈質問項目〉 受診行動を通して 1 自分や家族が尊重されていると感じた場面 2 不快に感じた・戸惑った場面 3 それぞれの場面でなぜそう感じたか、どう考えたか</p> <p>〈結果〉 在日外国人は言葉の壁、受信システムの壁、先入観の壁に直面している。</p> <p>〈考察〉 医療従事者は外国人患者に対し文化的な側面への注目の欠如を自覚する必要がある。</p>
3	日本への留学生を対象とした一般用医薬品によるセルフメディケーションの実態調査	医薬品情報学 17巻3号：P133-139 (2015年)	村上雅裕 他5名 (兵庫医療大学薬学部臨床薬剤学分野)	<p>〈目的〉 外国人に対して薬剤師、薬局に求められる役割を考察、提案</p> <p>〈方法〉 対象：神戸市内の留学生30名 調査期間：記載なし アンケート調査(選択及び自由記述形式。日本語記載と英語記載の両方を用意)</p> <p>〈質問項目〉 1 性別 2 年齢 3 出身国 4.1 治療中の病気の有無 4.2 現在服用中の薬 5 母国でのOTC使用経験(種類とタイミング) 6 自国から持ち込んだ医薬品の有無(種類と理由) 7.1 日本でのOTC購入経験 7.2 その際に困ったこと 8 OTC購入時に重要だと考えること 9 自由記述</p> <p>〈結果〉 アンケート回収率：100% 医薬品購入時にどれを買うべきか分からないとの回答や、字が読めないと言う意見が多数。 医薬品を選択する際は、効果を重要視している。</p> <p>〈考察〉 言葉の違いによる問題を解消するために、薬剤師の積極的な介入は必要ではあるが、ピストグラムなどのビジュアルツールにのみ頼るのではなく、会話のスピードを調節するなどの個人に合わせた対応が必要である。</p>
4	北海道大学留学生を対象とした一般用医薬品(OTC医薬品)情報についての調査	北海道公衆衛生学雑誌 23巻 2号 P124-131 (2015年)	大見智子 大塚吉則 (北海道大学 大学院教育学研究院)	<p>〈目的〉 留学生が日本でのOTC薬の購入に関しての困難に感じることや、購入するOTC薬の種類についてを調査し、外国人に対する医薬品情報の伝え方、表示方法の問題点、改善点などを考察、提案</p> <p>〈方法〉 対象：北海道大学に通う留学生796名 調査期間：2008年11月27日～2008年12月26日 アンケート調査(選択及び自由記述形式)</p> <p>〈質問項目〉 1 個人属性(性別、年齢、国籍など) 2 日本でのOTC医薬品の購入状況 3 医薬品に関する制度の認知</p> <p>〈結果〉 日本語能力の高い留学生でも多くは外国語での医薬品情報の提供を求めている。 また日本の医薬品持ち込み制度や、副作用救済制度の認知度は低かった。</p> <p>〈考察〉 副作用情報などを含めた、外国語での情報提供など、言葉が通じないという不安の解消に向けた対策が必要であると考えられる。</p>
5	外国人に優しい薬局目指して～留学生に対するアンケートから見てきたもの～	九州薬学会会報 63号 P67-71(2009年)	恵谷依子 他10名 (鹿児島県薬剤師会 鹿児島大留学生センター)	<p>〈目的〉 日本で暮らす外国人が薬局を利用する際の問題点を調査</p> <p>〈方法〉 対象：鹿児島大学留学生センター日本語クラス受講中の留学生、およびその家族 調査期間：2008年7月 アンケート調査(選択及び自由記述形式)</p> <p>〈質問項目〉 1 回答者属性 2 出身国の医療について(保険制度の有無、医薬品の購入場所など) 3 日本での薬局利用経験等(医薬品購入経験やトラブル経験、医薬品情報の入手先など) 4 病院、薬局に対する自由意見 5 ピストグラムの認知度</p> <p>〈結果〉 医療スタッフとの言語、意思疎通に大きな不安があるという意見が多い。</p> <p>〈考察〉 薬剤師が外国人に対応するために必要な言語(英語)能力の向上 患者の母国の習慣、文化(宗教も含む)の理解度を上げることが重要と考えられる。 また国民性や文化の違いを認識し多言語による対応の充実や、海外の民間保険について理解を深める事も重要であると考えられる。</p>
6	外国人旅行者の我が国の医療体制に対する不安要素	国際保健医療 23巻4号 P273～279 (2008年)	山岸祥子(東京医科歯科大学医学部付属病院) 他7名	<p>〈目的〉 外国人旅行者の意識調査によって、外国人医療に対するニーズと今後の課題について検討</p> <p>〈方法〉 対象：東京都観光情報センターを訪れた外国人旅行者163名 調査期間：2006年10月2日～2006年10月12日 アンケート調査(選択及び自由記述形式。英語、中国語、韓国語の3種の質問用紙を用意)</p> <p>〈質問項目〉 1 保険への加入の有無 2 緊急時における対処行動(病気ケガなど) 3 実際に日本で医療を受けることと想定した場合に不安に感じること 4 日本の医療水準に対する主観的な評価</p> <p>〈結果〉 外国人は日本の医療スタッフとのコミュニケーションや医療費について不安を抱えている。</p> <p>〈考察〉 医療現場ではそれぞれの国民性や文化に配慮し多言語による対応を充実させる必要がある。また海外の民間保険について把握することで医療費のトラブルを回避できる可能性が考えられる。</p>

(表 2) 医療機関を対象とした文献

No	論文タイトル	掲載元	著者 著者所属	内 容
1	薬局での外国人対応の現状	調剤と情報 (Vol.25 No.4) P7-10 (2019年)	山崎敏登 (公益社団法人石川県薬剤師会)	<p>〈目的〉 外国人患者に対し、外国語が十分に扱えない薬剤師がどのように対応したらよいかを考える</p> <p>〈方法〉 石川県内の薬局での外国人対応の現状の紹介</p> <p>〈結果〉 石川県薬剤師会での外国語対応への取り組みや、店頭での対応を紹介 県内の6割の薬局で外国人患者の対応を経験、ほとんどが自薬局で対応も確立されたコミュニケーション手段がない現状 そこで石川県薬剤師会により「外国語対応のためのツール集」を開発、公開</p> <p>〈考察〉 現場ではツールの準備だけでなく、ツールの活用や情報検索などを実際に行いシミュレーションを行うことにより、実際の対応がスムーズになることが考えられる。外国人とのコミュニケーションや交流を円滑に行うためには、言葉の壁だけでなく、相手の国の文化や習慣を知り、その違いを意識して行動することが必要</p>
2	国立国際医療研究センター病院 薬剤部における外国人患者の対応と取り組み	東京都病院薬剤師会報 Vol.67 No.2 P63-70 (2018年)	坂本治彦 (国立国際医療研究センター病院 薬剤部)	<p>〈目的〉 国立国際医療研究センター病院薬剤部において、現在運用している外国人患者の対応と取り組みについて紹介</p> <p>〈方法〉 外国人患者受け入れ体制整備の際の課題を列挙し、実際に行っている対応や今後必要な環境整備や注意点を紹介</p> <p>〈結果〉 1 受け入れの課題 コミュニケーション / 医療安全 / 未収金対策 / 習慣や文化の違い 2 取り組み スタッフ共通の対応マニュアルの作成 / 外国語対応 / 服薬支援ツールの設置 / 英語版くすりのしおりの活用 / 処方オーダーリングシステムと連動した英語版の薬袋と医薬品情報提供文書の活用 / 海外医薬品の鑑別</p> <p>〈考察〉 コストの面からタイミングよく利用可能な通訳通訳の利用 未収金に関しては、事前に概算の金額を伝えることや支払い方法を増やす努力が必要 病院として出来ることとできないことへの理解をしてもらう努力も同様に必要 今後の外国人受け入れに関して、課題や解決策などを地域の勉強会などで共有していくことが重要</p>
3	メトロポリタン都市.Tokyoから見る 外国人患者の課題: 2020年に向けて	医学のあゆみ Vol.258 No.2 (2016年)	山田秀臣 田村純人 (東京大学医学部付属病院国際診療部)	<p>〈目的〉 増加し続ける滞在外国人と外国人旅行者に安心安全な医療を提供するための取り組みを紹介</p> <p>〈方法〉 外国人患者を旅行者、Medical tourism、在住外国人に分類し、それぞれの現状と課題を紹介</p> <p>〈結果〉 1 軽症でありながら大病院に外国人患者が集中している現状 2 医療機関側で外国語対応が不十分 3 希少言語を話す患者とのコミュニケーションの問題 4 医療費未回収</p> <p>〈考察〉 軽症の外国人が大病院へ押し寄せ、日本人に影響を与えないよう戦略的、合理的な対策 翻訳デバイスの供与などのサポートを実施した上で、地域クリニックなどに外国人患者を分散させる必要 常時雇用ではなく派遣型の医療通訳の利用</p>
4	保険薬局における外国人患者対応のための基礎知識	調剤と情報 22巻9号 P1147-1151 (2016年)	高橋 春男 (日本医薬情報センター)	<p>〈目的〉 薬局での外国人対応に必要な医療制度などの違いを紹介し対応の際に注意すべき点を理解する</p> <p>〈方法〉 医薬品情報や医療に関する日本と欧米を比較し、日本で入手可能な英語表記の医薬品情報を紹介</p> <p>〈結果〉 1 医薬品情報の違い 同じ添付文書でも国により患者用、医療従事者用で異なり、記載内容も異なる。 2 保険について 日本・EU 国民皆保険 米国 民間医療保険主体 3 医療費自己負担率 日本 14% 米国 50% 4 一般用医薬品の範囲 米国: 高額な医療費の自己負担より軽度の医療は OTC 薬の意識が強く、スイッチ OTC 薬の範囲が日本よりかなり広い (例: オメプラゾール) 5 用量の差 日本<欧米 6 民族の違いによる薬物代謝や副作用発現 CYP の遺伝子多型の分布の差より副作用発現率や薬物血中濃度に差 (例: カルバマゼピン)</p> <p>〈考察〉 国による医療保険制度や用量の差や、民族差による副作用発現や薬物代謝の違いから外国人への医薬品の調剤や服薬指導は細心の注意を払う必要</p>
5	調剤薬局における外国人患者への対応実態調査	一般社団法人 くすりの適正使用協議会 HP	栗原理 他11名 (くすりの適正使用協議会くすりのしおりコンコーダンス委員会)	<p>〈目的〉 調剤薬局における外国人患者への対応の実態を把握する目的</p> <p>〈方法〉 対象: 全国の調剤薬局で外国人患者の対応経験がある薬剤師 408 名 男性 154 名 (38%) 女性 254 名 (62%) 調査期間: 2014 年 10 月 14 日～17 日 ウェブアンケート調査</p> <p>〈質問項目〉 4 外国人対応に不安を感じるか 5 コミュニケーション 5-2 副作用等の不安や悩みの確認 6 英語の医薬品情報は必要だと思うか 他 6 項目</p> <p>〈結果〉 4 感じる + 少し感じる 358/408 (88%) 5 最低限しか出ていない + 出ていない 267/408 (65%) 5-2 よく知っている + 時々知っている 153/408 (38%) 6 思う + 少し思う 384/408 (94%)</p> <p>〈考察〉 薬局での外国語対応のスタッフの配備やコミュニケーションの程度は不十分と予想 また英語での医薬品情報の提供の必要性は高いが、準備不足が伺える 同時に英語版しおりを含めた参考情報の活用スキルアップ用スキルアップも外国人対応には必要なことが示唆され今後の課題と考えられた</p>

6	兵庫県の医療機関における外国語意識調査を通した外国人医療の課題	Journal of International Health 26巻 4号P331-P340 (2011年)	中田 知廣 他3名 (公益財団法人 神戸国際医療交流財団)	<p>〈目的〉 兵庫県内の医療機関に対し、外国人の受診、入院状況や現状の対応方法、その問題点と今後の課題の明確化する</p> <p>〈方法〉 対象：兵庫県内の医療機関 352 施設 (20 床以上) に従事している職員 調査期間：2010 年 2 月 1 日～3 月 31 日 アンケート調査 (自記式)</p> <p>〈質問項目〉 1 外国語を使用した場面とその場面の頻度 2 外国人への対応方法と苦慮した点 3 外国人向け医療サービスや取り組みに対する意見、展望など 4 施設概要、規模</p> <p>〈結果〉 施設回収率 21.6% (76/352 施設) 調査票回収率 15.2% (320/2100 名) 外国語使用状況について、10%程度が診療時などに月に 1 回以上対応使用言語は、英語以外には中国・韓国語が多かった。 対応に苦慮している点は意思伝達にかかわるものが多かった。</p> <p>〈考察〉 外国人対応の問題は医療機関単独で解決するのは難しい 外国人医療に対し公的な活動支援組織の認知度を上げることの加え、医療機関と国や自治体などの多様な組織間での連携が必要であり、医療通訳制度などの外国人医療に対する社会施策を早期に検討することが求められる</p>
7	製薬企業および都道府県薬剤師会における外国語での OTC 医薬品情報の提供状況	北海道公衆衛生学雑誌 22巻2号P69-76 (2009年)	大見智子 (北海道大学大学院医学研究科 社会医学専攻)	<p>〈目的〉 日本の製薬企業や都道府県薬剤師会が外国語で OTC 医薬品に関する情報をどんな手段で提供しているか、もしくは今後提供していくか調査</p> <p>〈方法〉 対象：日本製薬工業協会の会員企業、および日本 OTC 医薬品協会の会員企業 135 社 47 都道府県薬剤師会 調査期間：記載無し 質問票の送付</p> <p>〈質問項目〉 1 OTC 医薬品および医療用医薬品に関する外国語での情報提供の状況、言語、情報提供先、提供方法 2 提供していない理由、今後の提供予定</p> <p>〈結果〉 回収率 製薬企業 124/135 (91.9%) 薬剤師会 回答 41/47 (91.5%) 製薬企業 OTC 薬の外国語の情報提供 34/124(27%) 使用言語 英語 34 社 中国 4 社 外国語での情報提供を行っていない理由 提供の必要がない (21 社) 人手不足 (12 社) 情報提供の予定がある 8% 薬剤師会 OTC 薬の外国語の情報提供 7/47(15%) 使用言語 英語 7 件 中韓 4 件 外国語での情報提供を行っていない理由 人手不足 (10 件) 必要ない (9 件)</p> <p>〈考察〉 製薬企業に外国語での相談窓口がないため、実際の相談につながらず、不要と して可能性 外箱などに外国語での問い合わせ先の情報を記載 言語について、在日外国人の国籍割合より、中国語、韓国語、ポルトガル語も重要</p>
8	薬局において薬剤師ができる外国人への医療安全に関する貢献外国人における初回モニタリングと疑義照会からの考察	月刊薬事 47巻11号 P125-P130 (2005年)	中村一仁 (社団法人名古屋薬剤師会 会堂薬局 市薬調剤センター)	<p>〈目的〉 日本人患者と外国人患者の生理的、環境的傾向の違いを考察し、薬局での保険調剤において外国人への医療安全を確保</p> <p>〈方法〉 対象：当薬局に処方箋を持って来局した日本人 2052 人、外国人 64 人 調査期間：2003 年 5 月～2004 年 8 月 問診票 (日本語または英語で記載) の内容と疑義紹介の実施状況について比較検討 交換留学生との意見交換</p> <p>〈質問項目〉 1 他科受診の有無 2 併用処方薬の服用状況 3 OTC 薬や健康食品の使用 4 副作用歴 5 体質的アレルギー歴 (花粉など) 6 食物アレルギー歴 7 妊娠・授乳状況 8 車の運転状況 9 飲酒 10 喫煙について</p> <p>〈結果〉 問診票記載内容の比較：外国人患者は「妊娠・授乳中」以外のリスク要因は低かった 疑義紹介実施状況の比較：外国人女性について、疑義照会率、処方変更率は共に約 2 倍高い傾向</p> <p>〈考察〉 妊娠・授乳中の外国人患者が多かったことから、疑義照会率が高かったと考えられる 胎児などへの重大な影響を避けるためコミュニケーションに注意し、適切な薬物使用の確認と精神的負担を軽減する役割が求められる。</p>
9	日本語の分からない外国人患者への対応と問題点	現代医学 48巻3号 (2001年)	小林龍彦 塚川敏行 鈴木伸行 (名古屋第二赤十字病院救急部)	<p>〈目的〉 名古屋第二赤十字病院救命救急センター (救命センター) の外国人患者受診の実態を紹介</p> <p>〈方法〉 対象：救命センターを受診した外国人患者 調査機関：1999 年 12 月 1 日～2000 年 11 月 30 日 受診に関し、実際に起きた事例を紹介</p> <p>〈結果〉 問題点は 3 つに分けられた 1 コミュニケーション 言語の違いによる意思疎通の問題から診療の流れに支障 2 宗教、習慣の違い 日常的に行っている処置が、宗教によっては禁忌になる可能性 3 医療費未払い 不法滞在者の場合、未払いのまま連絡が取れなくなるケースが多い 人命救助が第一であるが、経営を度外視することは不可能 医療費負担の困難が予想される場合は、検査項目を絞ることや、安価な薬剤の使用など医療費を抑えることが必要 国際化に伴い今後も外国人患者の増加が予想されることから、多方面と協力し環境整備に力を入れることが必要</p>

表1に関して、日本の医療機関を訪れる外国人患者は、言語の違いによるコミュニケーションの問題、母国との医療制度の違い、文化や習慣の違いに対する理解などに不安を抱えていた。また言語が異なるため、医療独特のあいまいな表現などの意思疎通が困難になる場合が予想され、状況把握が不十分であると人命にかかわる可能性もあるため、外国人対応には十分な医療従事者側の配慮が求められている。しかしながら、実際には対応に関してのトラブルも多く報告されており、現状では外国人が日本人と同様の医療を受けられていないと考えられる。医療従事者はこのような外国人患者の不安や配慮すべき点を認識し、対応にあたる必要があると提言されている。

表2に関して、外国人患者を受け入れる医療機関の多くは、彼らへの対応に関して様々な問題に直面している。それらの問題の多くは、言語の違いによるコミュニケーションの困難さ、文化や習慣の違いなどから起こる治療に関する方法や環境など、外国人患者自身が感じているものと同様である。外国人への対応を満足に行うことのできる医療従事者は少なく、グローバル化に対応した医療従事者の教育も今後必要になってくると考えられる。また医療費の未回収や、軽症患者が大規模病院に集中するなどといった問題も医療機関側が抱える問題の特徴として挙げられている。このような課題を単独で抱えるのではなく、医療機関同士や自治体などと連携し、支援や問題の共有を図ることが大切であると提言されている。

2.2. アンケート調査

先行研究では、外国人患者と医療機関側双方に対応における不安な点や課題が浮き彫りとなった。しかし、日本語があまり得意でないと予想される外国人旅行者を対象にした薬局やドラッグストアの利用に関する研究は少ない。そこで筆者らは外国人が日本で薬局やドラッグストアを利用する際の問題点などを明らかにするとともに、現状での不安点や問題点の解決策を考察する目的で、日本を訪れた外国人観光客を対象に日本での薬局やドラッグストアの利用に関するアンケート調査を行った。

2.2.1. 項目

先行研究を参照し、質問項目数は観光客を長い時間足止めしないことを目的に、A4用紙1枚で済ませることが可能な数にした。文字の大きさなど、読みやすさや記入のしやすさを考慮した結果、10項目にまとめた。アンケートには英語表記を用いたが、ここではその内容は簡単に日本語で示す。質問項目に関しては、国籍の構成割合を把握するためにQ1.出身国を加えた。次に対象者を在日外国人ではなく旅行者に限定するためにQ2.来日目的とQ3.滞在日数を加えた。メインとなる日本での薬局やドラッグストアの利用に関しては外国人患者が感じている現状の不安点や医療機関側の課題を把握する目的でQ4～Q9の質問項目を加えた。最後に、外国人患者が体調を崩した際、どの医療機関を選択するかを知る目的で、Q10を加えた。重症の場合は、外国人患者は病院を利用することが予想されたため、症状を軽症に絞って質問した。質問項目を以下表3に示す。実際に用いたアンケート用紙は論文の最後に添付する。

(表3) 質問項目

Q1	出身国
Q2	来日目的

- Q3 滞在日数
 Q4 日本での薬局・ドラッグストアの利用経験
 Q5 利用目的
 Q6 利用した際の満足度 (5 段階評価)
 Q7 満足した点
 Q8 不満だった点
 Q9 これから日本で薬局やドラッグストアを利用する際の心配な点
 Q10 日本滞在中、軽度の体調不良時にとる行動

2.2.2. 方法

対象は東京都台東区浅草にある金龍山浅草寺を訪れた外国人観光客とした。

アンケート調査は 2018 年 12 月 1 日、浅草寺宝蔵門前にて実施した（協力者 1 名）。調査に先立ち、事前にエクセルを用いて選択肢形式（一部自由記載）のアンケート用紙（英語表記）を作成した。外国人に任意に声をかけ、アンケートの協力を要請し、承諾が得られた外国人にアンケート用紙を渡し、筆者または協力者立会いのもと記入してもらった。記入済みのアンケート用紙はその場で回収した。なおアンケートの実施に関しては浅草寺事務局から実施の許可を事前に受け、指定された時間（10 時～14 時 30 分）内に終了した。アンケート実施の許可を得たことを証明する書類は論文の最後に添付する。

2.2.3. 結果

アンケート結果を以下に示す。Q1 は自由記述のため、ここでは日本語にして表 4 に示す。Q2、Q4～Q10 は選択式のためその数を表記しグラフにまとめた。Q3 は自由記述のため、便宜上期間を 4 つに分類した。

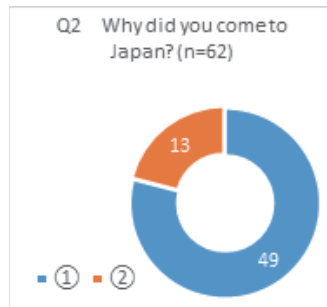
Q1 Where are you from?

表 4 出身国内訳

		*不明 1 人	
アジア・オセアニア	16 人	ヨーロッパ	21 人
オーストラリア	5 人	スウェーデン	5 人
台湾	3 人	フランス	5 人
インド	2 人	スペイン	3 人
スリランカ	2 人	ドイツ	3 人
マレーシア	2 人	イギリス（イングランド）	2 人
フィリピン	1 人	デンマーク	1 人
中国	1 人	トルコ	1 人
		オーストリア	1 人
北中米	23 人	南米	1 人
アメリカ合衆国	14 人	ペルー	1 人
メキシコ	6 人		
カナダ	3 人		

Q2 Why did you come to Japan?

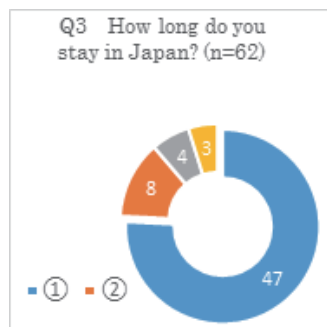
- | | |
|---------------|----------|
| ① Sightseeing | 49 (79%) |
| ② Business | 13 (21%) |



来日の目的は、観光がビジネスの3倍以上であった。

Q3 How long do you stay in Japan?

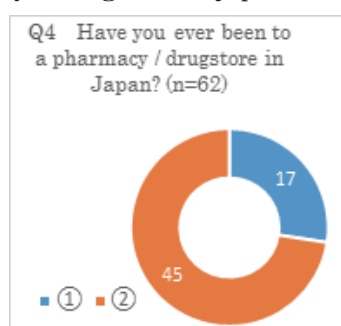
- | | |
|-------------------|----------|
| ① 1day ~ 10days | 47 (76%) |
| ② 11days ~ 20days | 8 (13%) |
| ③ 20days ~ 30days | 4 (6%) |
| ④ 30days ~ | 3 (5%) |



滞在日数は10日以下の割合が最も多かった。

Q4 Have you ever been to a pharmacy / drugstore in Japan?

- | | |
|-------|----------|
| ① Yes | 17 (27%) |
| ② No | 45 (73%) |



日本での薬局やドラッグストアの利用経験がない外国人の数が利用経験のある外国人の数を上回ったが、利用経験がある外国人も3割ほど存在した。

Q5 Why did you go to the pharmacy or drugstore? ※回答者：Q4 → Yes

※複数回答可

① Buying medicine	10 (59%)
② Buying food (including drink , snacks, etc.)	7 (41%)
③ Buying cosmetics	5 (29%)
④ Buying commodity (Excluding medicines and cosmetics)	5 (29%)
⑤ Buying souvenirs	0 (0%)
⑥ Just looking	0 (0%)
⑦ Other	0 (0%)

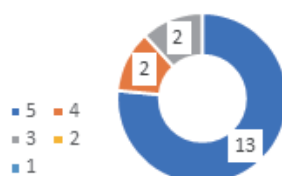


医薬品の購入を目的に訪れた割合が最多であった。医薬品を購入したと回答した外国人旅行者には口頭でどのような医薬品を購入したかを尋ねた。その結果、購入した医薬品の種類は、胃腸薬(4人)、目薬(3人)、風邪薬(2人)の順に多かった。不明(1人)

Q6 Were you satisfied with the pharmacy or drugstore?

5(満足)：	13人(76%)
4(やや満足)：	2人(12%)
3(普通)：	2人(12%)
2(やや不満)：	0人(0%)
1(不満)：	0人(0%)

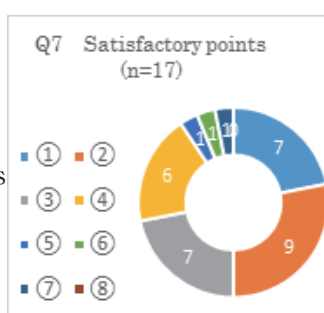
Q6 Were you satisfied with the pharmacy or drugstore? (n=17)



満足したとの回答が9割近くを占め、不満足だったと回答した外国人はいなかった。

Q7 Satisfactory points ※回答者：Q4 → Yes ※複数回答可

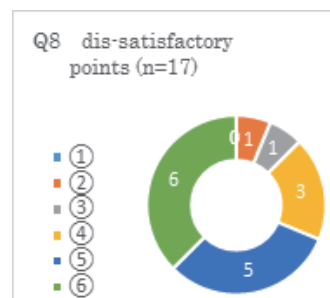
① Clean	7 (41%)
② Kind staff members	9 (53%)
③ Variety of items	7 (41%)
④ Being able to find the store easily	6 (35%)
⑤ English / other languages you know was available with the staffs	1 (6%)
⑥ Signages or signs written in English / other language you know	1 (6%)
⑦ Packaging written in English / other language you know	1 (6%)
⑧ Other	0 (0%)



店舗の環境やスタッフの態度に満足した人が回答数の上位を占めたが、言語的なサポートに関して満足したと答えた人は6%にも満たなかった。

Q8 dis-satisfactory points ※回答者：Q4 → Yes ※複数回答可

① Bad service	0 (0%)
② Lack of selection	1 (6%)
③ Not being able to find the store easily	1 (6%)
④ Only Japanese was available with the staff members	3 (0%)
⑤ Signages or signs written only in Japanese	5 (29%)
⑥ Packaging written only in Japanese	6 (35%)
⑦ Other	0 (0%)

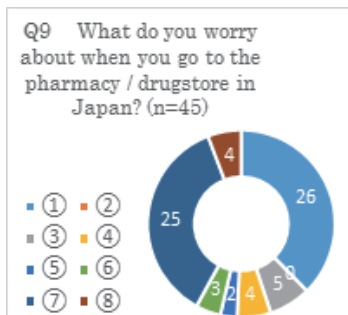


外国語への対応に不満を感じているとの回答が上位を占めた。

Q9 What do you worry about when you go to the pharmacy / drugstore in Japan?

※回答者：Q4 → No ※複数回答可

① Communication with the staff members	26 (58%)
② Staff service	0 (0%)
③ Medical expenses	5 (11%)
④ Lack of items	4 (9%)
⑤ Choice of the pharmacy / drugstore	2 (4%)
⑥ Quality of the medicine	3 (7%)
⑦ Language of the items	25 (66%)
⑧ Other	4 (9%)

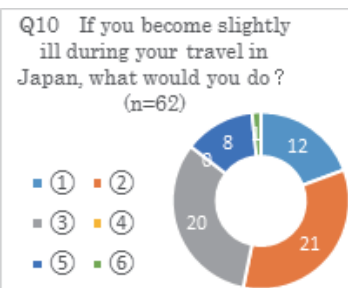


(No need to go No worry No think Too strong)

スタッフとのコミュニケーションなど言語の違いからくる不安を感じた人の割合が半数を超えた。

Q10 If you become slightly ill during your travel in Japan, what would you do ?

① Go to a hospital / clinic	12 (19%)
② Go to a pharmacy	21 (34%)
③ Take the medicine which you brought	20 (35%)
④ Call an ambulance	0 (0%)
⑤ Do nothing / rest	8 (13%)
⑥ Other	1 (2%)



軽症であっても病院を訪れるとの回答が2割ほどあった。オーストラリア人は5人中3人が①と回答した。薬局に行くと答えた人や持参薬など、自力で解決しようとする回答が上位を占めた。

2.2.4. 考察

Q5 に関し、医薬品の購入との回答が最も多かったことから、訪日外国人が、薬局・ドラッグストアに最も期待する業務は医薬品供給であると考えられる。Q6、Q7 より、訪日外国人は日本の薬局・ドラッグストアに高い満足度を示しており、設備衛生面、スタッフの接客態度などが多くの店舗で好印象を得ていると考えられる。しかし、外国語への対応に満足しているとの回答はほとんど得られず Q8、医薬品購入の場面などで薬剤師の日本語以外での対応力や、外国語表記を増やすなどの店舗の環境に課題があると考えられる。Q10 に関し、薬局の利用が最多であったのは、日本に比べ外国ではセルフメディケーションの意識が強いことや、薬局の利用に関してのアンケートを行っていることにに対し回答者側が配慮したためとも考えられる。

3. 終わりに

これまでに述べてきたように、グローバル化の進展や 2020 年東京オリンピック開催の影響で、今後も訪日外国人の数は増え続けることが予想される。それに伴い薬局やドラッグストアも含めた医療機関を受診する外国人患者も増加することが予測され、医療機関には適切な対応が求められる。本研究では日本を訪れた外国人観光客を対象に、少人数ではあるが、英語による日本での薬局・ドラッグストアの利用に関する調査を行い、その結果外国語での対応に不満や不安な気持ちを抱えている外国人が多いことが分かった。医療現場において患者と医療従事者との間で意思疎通に問題が生じると適切な医療が提供できないことに加え、重大な事故につながる可能性も考えられることから、これまで以上に店舗の環境や薬剤師に外国人患者に寄り添う姿勢が求められる。

店舗の環境としては、外国語表記の標識を増やすことや、外国語での医薬品の説明文書、対応マニュアル、問診票などを事前に準備することで、外国人患者の言語の違いからくる不安を軽減する手助けになる可能性が考えられる。しかし店舗の環境を変化させるのみでなく、やはり薬剤師一人一人が外国の文化・習慣の違いを理解することや、外国語での対応能力の向上に努めるなどの外国人患者に歩み寄る姿勢が大切であると考えられる。

薬剤師の中には外国語でのコミュニケーションに自信がない人も多く存在すると思われるが、筆者も英語力が決して高いとは言えない中、この調査を行うにあたって非常に不安があったが、念入りの準備と少しの積極性によりこのような調査を行うことができ、外国人観光客とコミュニケーションをとることができた。語学力自体が高くなくとも、外国人患者に寄り添う気持ちと積極的な姿勢がコミュニケーションを進める大切な第一歩であると考えられる。今後筆者はドラッグストアに就職予定であるが、今回の研究での経験を踏まえ、外国人患者にひるむことなく積極的に対応していきたい。

また今回の調査では外見から英語が通じると予想された観光客に多く声をかけ、英語が通じないかもしれないアジア系の人には十分な声掛けが出来なかった。しかし日本への観光客数が多い中国・韓国の人々も他の外国人と同様、日本での医療に関し不安を抱えていることが予想されるため、今後は中国・韓国からの観光客も含めた調査にも取り組んでいきたい。

4. 参考文献

- 1) 法務省 HP http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00076.htm
2019 年 7 月 25 日取得
- 2) JNTO 日本政府観光局 HP https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/
2019 年 7 月 25 日取得
- 3) 押味貴之「外国人患者との医療コミュニケーション」『調剤と情報 2019.3 Vol.25 No.4 (2019) pp.13-17』
- 4) 廣瀬明香 「地域の外国人患者」『調剤と情報 2019.3 Vol.25 No.4 pp.23-29』
- 5) 池浦恵 「翻訳アプリ・翻訳ツールの使用上の注意点並びに活用方法」『調剤と情報 2019.3 Vol.25 No.4 (2019) pp.37-40』
- 6) 栗原理「英語版くすりのしおりの活用法」『調剤と情報 2019.3 Vol.25 No.4 (2019) pp.42-46』
- 7) 入交重雄「外国人患者に優しい病院：りんくう総合医療センター（大阪府）の現状」『Journal of Medical English Education Vol.15 No.1 February 2016 (2016) pp.51-54』
- 8) 南谷かおり 井田健 「ニッポンの医療、ここがヘン！ —外国人の視点から見た日本の医療—」『日本渡航医学会雑誌 Vol.6 No.1 (2012) pp.62-67』
- 9) 横田学 家田知香 友滝和人 林美香 大脇奈保子 岡戸洋「外国人患者への英語による医薬品情報提供のための服薬指導支援システムの開発」『医療薬学 Vol.32 No.4 (2006) pp.360-365』

5. 資料

申請日: 平成 30.12.1

境内地一時使用・撮影申請願書

浅草寺 土地部長 殿

使用・撮影希望日	平成 30 年 12 月 1 日 土曜日		午前・午後 時 分から 午前・午後 2 時 00 分まで	雨天時・決行・中止・順延 予備日: 月 日
目的・内容	[目的] 卒業論文 外国インタビュー			
	[テレビ局名・出版社]		[番組名・書名・行事名]	
	[放送/発行予定日] 平成 年 月 日 午前・午後 時 分～ 時 分まで・未定			
場所	例: 曹門、釈迦堂通り 宝蔵門			
撮影方法	カメラ: 台 (スチール・ビデオ)		ワイヤレスマイク使用: 有・無	
	スタッフ: 2 名 出演者: 名		ワイヤレスマイク周波数: 11～16・31～36・61～66	
その他機材:				

上記の通り境内地を使用・撮影したく、ここに申請致します。

申請者	住所			
	会社名 団体名	昭葉大		
	申請者氏名	浅草 皓介	現場責任者	浅草 皓介
	連絡先	TEL	連絡先	携帯
		FAX		
		携帯		

上記申請の件、下記条件にて承認します。

境内地の使用・撮影に関しては、参拝の方の支障にならないよう、十分に留意するとともに、下記の事項を遵守してください。当寺の規則・指示に従っていただけない場合は、使用・撮影を即刻中止していただきます。また、以後、同申請者の当寺への一切の出入りを禁止します。

- ・浅草寺はお寺です。参詣者が最優先であることを留意し、境内の使用・撮影は安全を確認した上で行ってください。
- ・申請者は、使用・撮影当日、必ず現場に立ち会ってください。現場責任者は上記申請内容を厳守してください。
- ・使用・撮影時間は遵守してください。やむを得ず、開始・終了時間に遅れる場合、必ず事前にご連絡ください。
- ・使用・撮影当日は、脱草を善用の上、当寺職員もしくは係員の指示に従ってください。終了後、脱草は返却してください。
- ・境内地では、参拝に相応しくない服装(コスプレ、着ぐるみ、派手な衣装、露出の多い服装等)を用いた撮影は出来ません。
- ・境内地では、特別な場合を除き、パフォーマンスや楽器演奏、大きな音が出る機材を用いた撮影は出来ません。
- ・「目的・内容」に記載した用途以外には使用しないでください。転貸等、二次的な利用等に関しては改めて申請してください。
- ・「場所」に記載した場所以外での使用・撮影(機材の一時保管含む)は一切出来ません。
- ・境内の建造物、付属設備、植栽等を破損した場合は、全額弁償していただきます。
- ・境内には駐車場はありません。車両の乗り入れは一切出来ません。
- ・寺院内で作業・撮影する事を自覚し、良識に従って行動してください。
- ・上記以外の注意点は、職員もしくは係員の指示に従ってください。

* 撮影許可は掲載許可ではありません。

平成 年 月 日 印

浅草寺

〒111-0032 東京都台東区浅草寺 3-1
電話 03-3843-7300 / FAX 03-3841-3303

承認印

承認済
30.12.1
浅草寺土地部

About the use of the pharmacy / drugstore in Japan			
			Please <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q1	Where are you from?	A1	
Q2	Why did you come to Japan?	A2	<input type="checkbox"/> Sightseeing <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/> Studying abroad <input type="checkbox"/> Other →
Q3	How long do you stay in Japan?	A3	<div style="text-align: center;"> day week </div>
Q4	Have you ever been to a pharmacy / drugstore in Japan?	A4	<div style="text-align: center;"> yes → Q5 / no → Q9 </div>
Q5	Q4 → Yes Why did you go to the pharmacy or drugstore?	A5	<input type="checkbox"/> Buying medicine <input type="checkbox"/> Buying food (including drink , snacks, etc) <input type="checkbox"/> Buying cosmetics <input type="checkbox"/> Buying souvenirs <input type="checkbox"/> Buying commodity (Excluding medicines and cosmetics) <input type="checkbox"/> Just looking <input type="checkbox"/> Other →
Q6	Were you satisfied with the pharmacy or drugstore?	A6	<div style="text-align: center;"> satisfaction discontent ← 5 4 3 2 1 → </div>
Q7	Satisfactory points	A7	<input type="checkbox"/> Clean <input type="checkbox"/> Kind staff members <input type="checkbox"/> Variety of items <input type="checkbox"/> Being able to find the store easily <input type="checkbox"/> English / other languages you know was available with the staffs <input type="checkbox"/> Signages or signs written in English / other language you know <input type="checkbox"/> Packaging written in English / other language you know <input type="checkbox"/> Other →
Q8	dis-satisfactory points	A8	<input type="checkbox"/> Bad service <input type="checkbox"/> Lack of selection <input type="checkbox"/> Not being to find the store easily <input type="checkbox"/> Only Japanese was available with the staff members <input type="checkbox"/> Signages or signs written only in Japanese <input type="checkbox"/> Packaging written only in Japanese <input type="checkbox"/> Other →
Q9	Q4 → No What do you worry about when you go to the pharmacy / drugstore in Japan?	A9	<input type="checkbox"/> Communication with the staff members <input type="checkbox"/> Staff service <input type="checkbox"/> Medical expenses <input type="checkbox"/> Lack of items <input type="checkbox"/> Choice of the pharmacy / drugstore <input type="checkbox"/> Quality of the medicine <input type="checkbox"/> Language of the items <input type="checkbox"/> Other →
Q10	If you become slightly ill during your travel in Japan, what would you do ?	A10	<input type="checkbox"/> Go to a hospital / clinic <input type="checkbox"/> Go to a pharmacy <input type="checkbox"/> Take the medicine which you brought <input type="checkbox"/> Call an ambulance <input type="checkbox"/> Do noting / rest <input type="checkbox"/> Other →