

調剤薬局における外国人患者への対応実態調査 2018

○栗原 理¹⁾、工藤 香代子¹⁾、岩田 孝¹⁾、岸野 淳二¹⁾、小池 裕子¹⁾、高木 芳徳¹⁾、明利 恵里子¹⁾、黒川 寛之¹⁾、片山 厚¹⁾、恩田 威俊¹⁾、野村 香織²⁾

1) 一般社団法人 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

2) 東京慈恵会医科大学

【目的】

くすりの適正使用協議会では、外国人患者と医療関係者とのコミュニケーションツールとして、英語版くすりのしおり[®]（以下英語版しおり）を協力企業と作成している。今回、2014年に引き続き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で、外国人患者の状況、薬剤師の対応や不安及び英語版しおり等対応ツールの実態についての調査を行った。

【方法】

(株)マクロミルケアネットによるインターネットリサーチ
(調査期間:2018年6月15日～6月26日)

【調査対象】

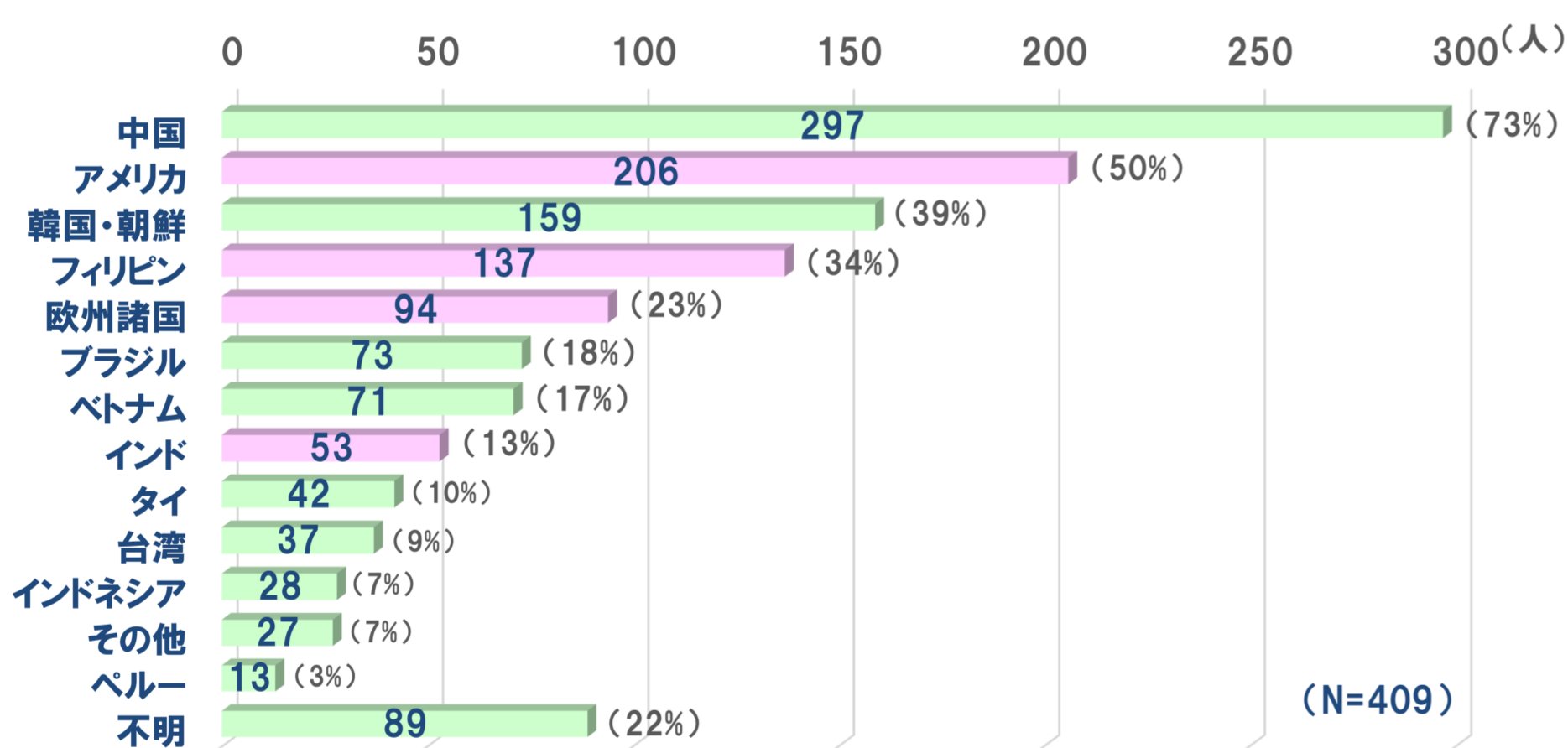
全国の調剤薬局で外国人患者の対応経験がある薬剤師 409名
(男性:142名[35%]・女性:267名[65%])

【結果】

- 外国人患者の国籍は中国が最多であり、次いでアメリカ、韓国・朝鮮、フィリピン、欧州諸国の順であった。対応頻度は月1回以上が226名(55%)、月6回以上が75名(18%)、外国語対応可能なスタッフが「いる」のは86名(21%)であった。【Fig.1・2】
- 英語版医薬品情報を必要と「思う+少し思う」と389名(95%)が回答したが、参考にする英語版医薬品情報(以下英語参考情報)が「ある」のは50名(12%)であり、その中で英語版しおりを活用しているのは28名(56%)であった。英語参考情報が服薬指導に役立つと「思う+少し思う」と回答したのは49名(98%)であった。【Fig.3】
- 英語版しおりを閲覧後の設問では、英語版しおりを認知していたのは187名(46%)、英語版しおりが服薬指導に役立つと「思う+少し思う」と回答したのは392名(96%)であった。【Fig.4】
- 外国人対応に不安を「感じている」のは176名(43%)、「少し感じている」は185名(45%)であった。日本人と比べての外国人患者とのコミュニケーションは「日本人と同程度に出来ている」12名(3%)、「日本人ほどではないが出来ている」122名(30%)、「最低限のこししか出来ていない」244名(60%)であった。クロス集計をしてみたところ、英語版しおりの認知や英語参考情報の有無と、不安の解消やコミュニケーション程度のアップとの関連はみられなかった。【Fig.5・6・7】
- 生活習慣のアドバイスが出来るなどコミュニケーションのスキルが高いと、不安は軽減する可能性が考えられた。【Fig.8】

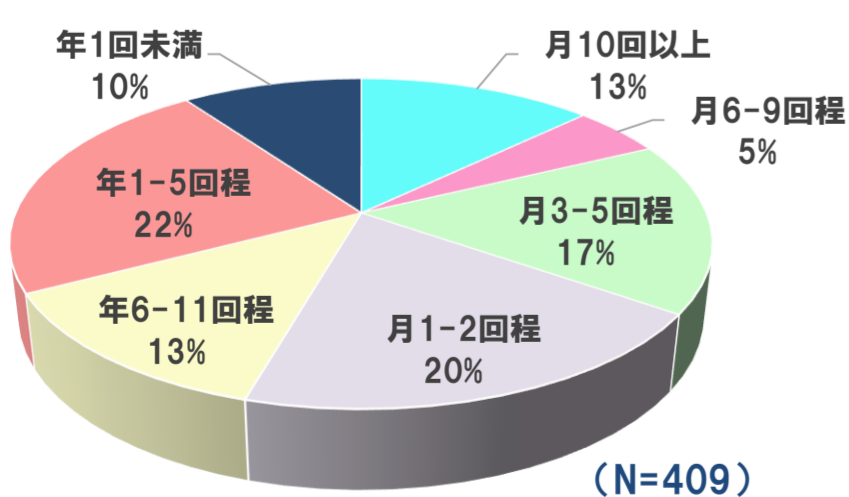
【Fig.1】外国人患者の国籍

Q:今まで対応したことのある外国人患者の国籍(MA:Multiple Answer)

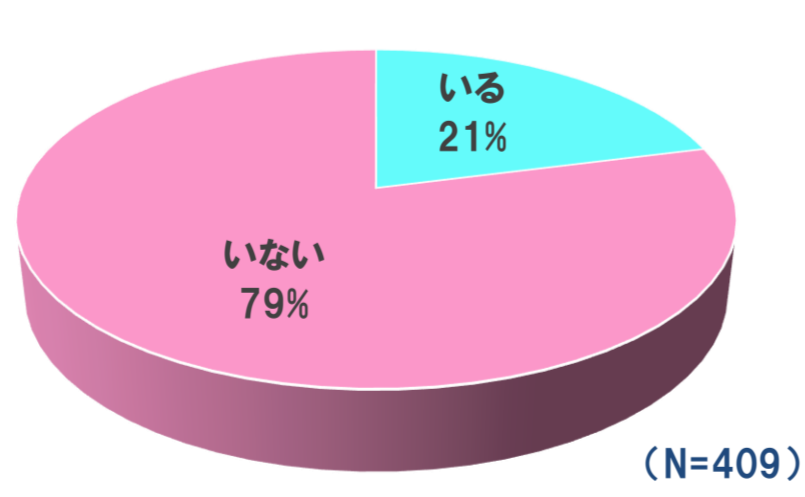


【Fig.2】来局頻度及びスタッフの有無

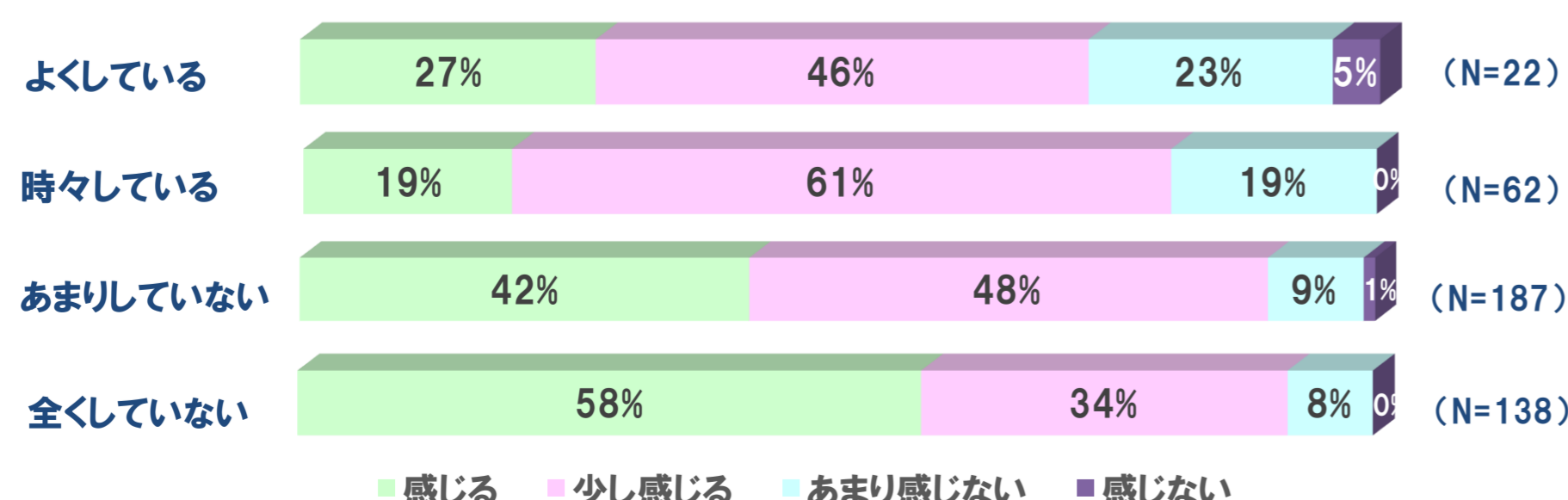
Q:外国人患者の来局頻度 (SA:Single Answer)



Q:外国語に対応できるスタッフの有無(SA)

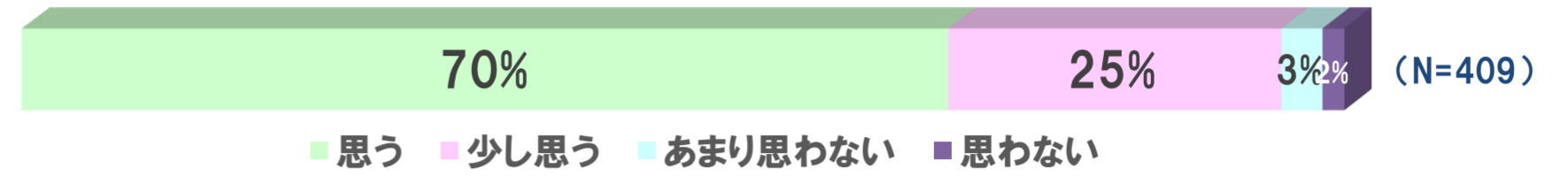


【Fig.8】生活習慣アドバイスの程度と不安との関係

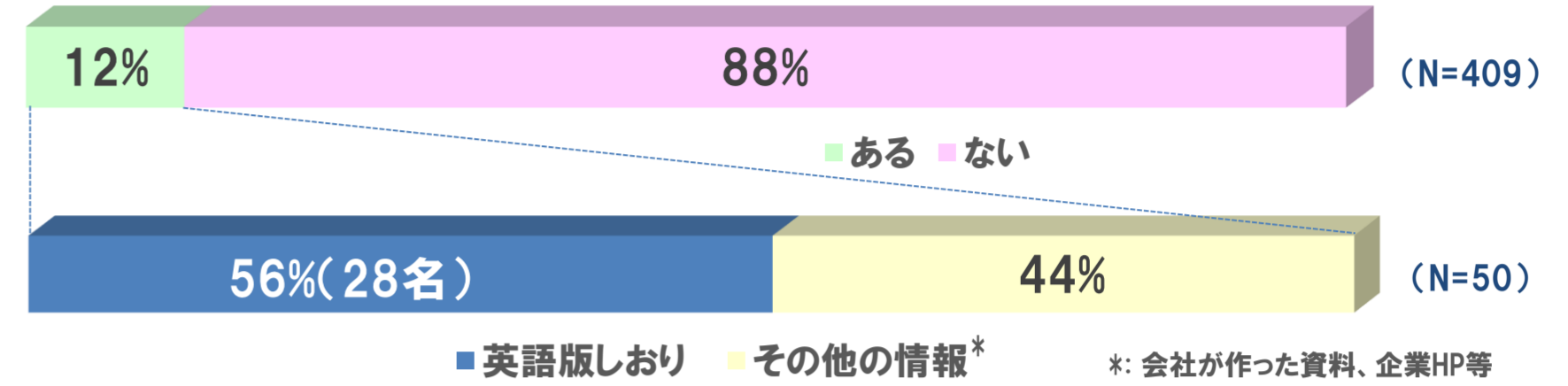


【Fig.3】英語の医薬品情報資料

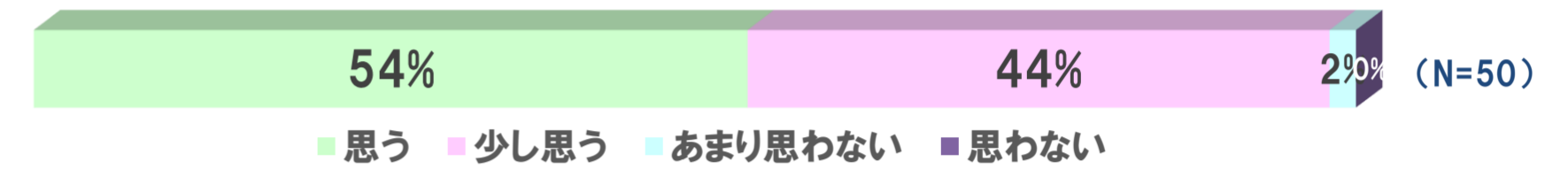
Q:英語の医薬品情報は必要だと思うか(SA)



Q:外国人患者に対して英語参考情報があるか(SA)

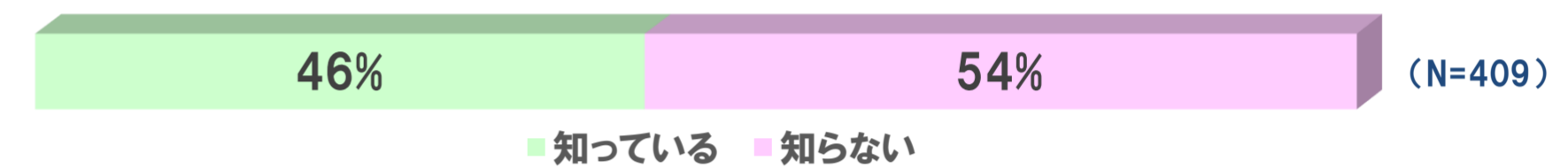


Q:英語参考情報は服薬指導の際に役に立つと思うか(SA)

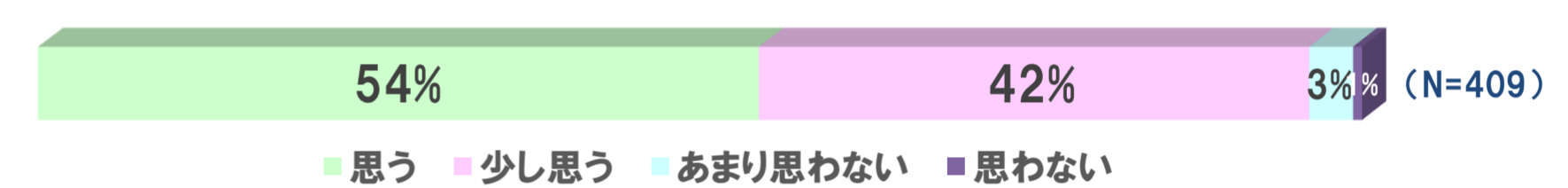


【Fig.4】英語版しおりの認知度・有用性

Q:英語版しおりを知っているか(SA)

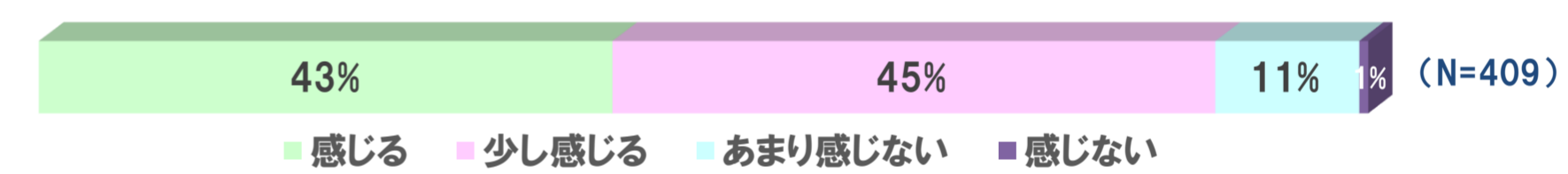


Q:英語版しおりは外国人への服薬指導に役立つと思うか(SA)

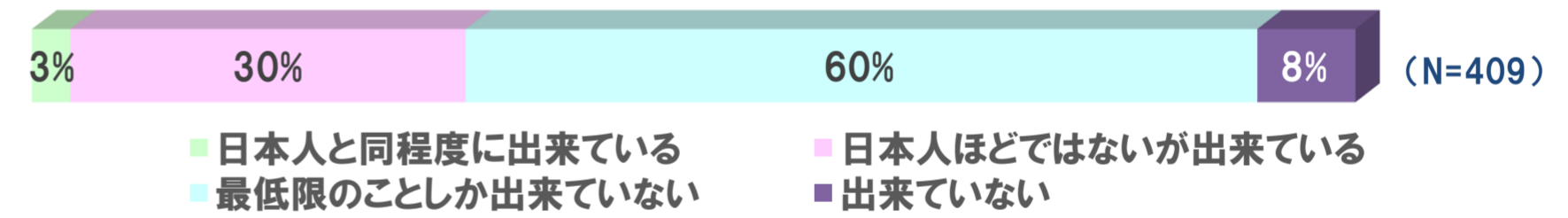


【Fig.5】外国人対応への不安感/コミュニケーションの程度

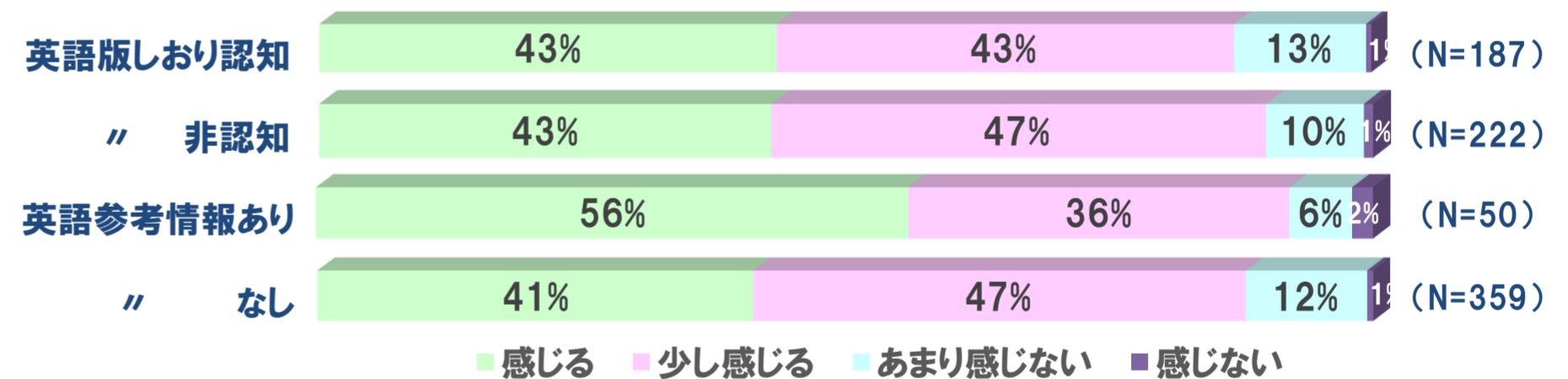
Q:外国人患者への対応に不安を感じるか(SA)



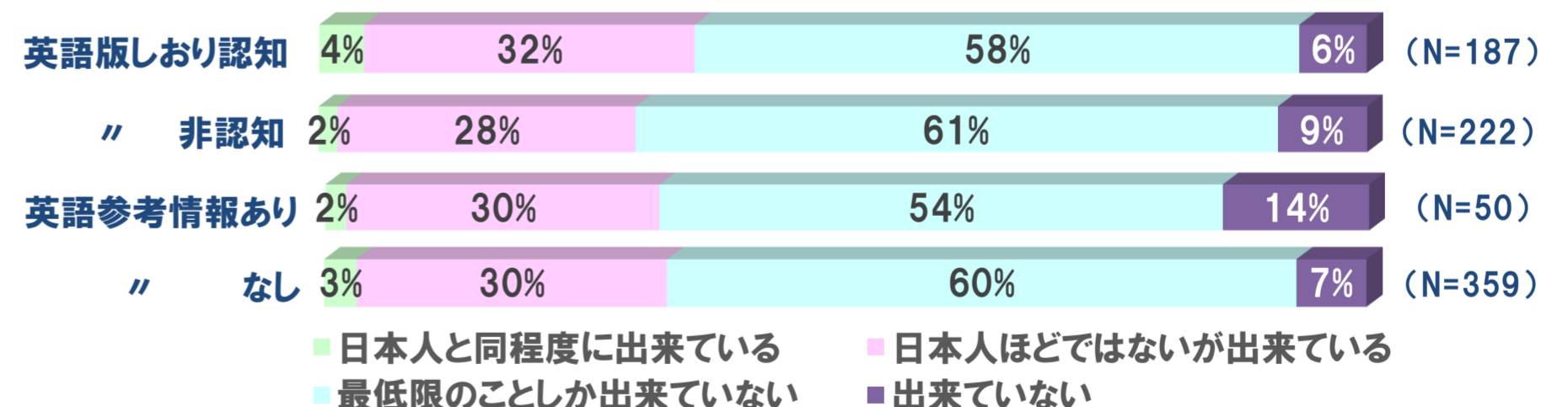
Q:日本人患者と比べてどの程度コミュニケーションが出来ているか(SA)



【Fig.6】英語版しおり認知/英語参考情報の有無と不安との関係



【Fig.7】英語版しおり認知等とコミュニケーションの程度との関係



【考察】

来日外国人の増加や東京2020オリンピック・パラリンピック開催施策の一環として、外国人診療拠点病院設置等が推進されている。調剤薬局では、外国語対応スタッフの配備や外国人とのコミュニケーションの程度は十分ではなく、また英語版医薬品情報の必要性は高いが全体的に準備不足である今回の調査でも推察された。英語版しおりは役立つツールとして評価されたが、実際に活用しているのは7%(28/409)であった。協議会では製薬企業の協力のもと東京2020に向け英語版しおりの掲載数拡充を行っているが、同時に英語版しおりを含めた英語参考情報の活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。現在、協議会では外国人対応スキームを兼ね備えた副作用翻訳資料を作成中(パイロット版)であり、パイロット版の活用について薬剤師の意見を収集し、調剤薬局での外国人対応における有用なツールとなるべく改訂を試みている。

薬剤師と患者との「コミュニケーション促進動画」配信中!
www.rad-ar.or.jp/siori/

