

薬局店頭における
「外国人対応マニュアル」

어서 오십시오

热烈欢迎

熱烈歡迎

Welcome



ようこそ大阪へ、お体いかがですか！！



「薬学を通じて広く世のため人のために奉仕しましょう」
これは大阪府薬剤師会綱領の第一番目に出てくる言葉です。
我々薬剤師は医療人として、学んだ薬学の知識を通して広く府民に還元するべく日夜研鑽に励んでいます。
医療技術は日進月歩です。これら多くの知識を吸収するため薬学教育6年制が平成18年4月から実施されると同時に、同年6月に薬局が医療提供施設として医療法で明記されました。

このような薬剤師にとって歴史的な記念の時に何か人のお役に立つことが出来ないかと考えていました時に、

大阪府から話のありました、観光大阪をクローズアップさせるため、大阪を訪れた外国人観光客が体調を崩したときに、安心して相談できる体制づくりを考えて、大阪府と一緒に作成いたしました薬局店頭における「外国人対応マニュアル」を活用して対応いたします。幸い我々には府民のための薬局検索システムをすでに構築し稼働させておりましたので、これをリニューアルして活用すれば、お薬・健康の相談を外国人にも気軽にしていただけると考えました。

太田知事からも、平成18年、19年の薬剤師会新年互礼会のごあいさつの中で具体的な数字を上げてお話し頂きました。

8月25日からは大阪で第11回世界陸上選手権大会が開催されます、又同じ月には関西国際空港の2期工事も完成し名実ともに世界に開かれた24時間空港になります。

多くの外国の方がこの大阪においでになります。「心の道連れ」「世は情け」「旅の情けは心にしみる」を合い言葉に、我々府下3,289の会員薬局が不安を持った旅人のオアシスとなるためにこの「健康相談マニュアル」を活用して「安心大阪・世界の大阪」をPRするため会員のみならず、民間大使をめざします。

是非この事業を成功させましょう。

社団法人 大阪府薬剤師会
会長 中西光景

はじめに

● 本マニュアルの使用方法及び使用に際しての留意点

本マニュアルは、以下のように使用してください。

店頭で外国人の方が来られた。

まず

あいさつをしましょう。

(日本語でも結構です、まずあいさつをしましょう)

次いで

話せる言語を確認しましょう。 (→ P. 004.)

そして

来店の目的を確認しましょう。 (→ P. 010)

目的がわかれば、目的のページへ

- 症状の確認 (→ P. 015)
- クスリの効能・効果 (→ P. 059)
- クスリの種類(剤形)など (→ P. 083)
- クスリの使用方法 (→ P. 089)
- 注意すること (→ P. 115)
- アドバイス (→ P. 141)
- 身体の部位 (→ P. 159)

● 店頭での心構え

- おちついて、ゆっくりと、対話に頼らず、相手の表情・様子などを観察しましょう
- 職業や日常生活等、プライバシーのことにはふれないようにしましょう
- 習慣や、宗教上のちがいのあることを心がけましょう
- 簡単な筆記用具を用意しておきましょう

言語の選択

相手が話せる言葉を確認しましょう

日本語がわかりますか？

일본어를 하실수 있습니까?

您会讲日语吗？

您會日語嗎？

Do you speak Japanese?

どの言語がわかりますか？

어떤 언어를 하실수 있습니까?

您会哪种语言？

您會哪種語言？

What language do you speak?

韓国語: 한국어

中文（简体字）

中文（繁體字）

English

INDEX

A P007	一般的会話	日本語でも構いません。まずは挨拶をします。相手の環境や状態を把握しましょう。	
B P015	症状等の確認	該当する症状等を確認します。症状から適切な薬を選びましょう。	
C P059	クスリの効能・効果	選択したクスリの効能効果を説明します。相手の理解が得られているか確認しましょう。	
D P083	クスリの種類（剤形）など	飲み薬やぬり薬など、クスリの種類を説明しましょう。	
E P089	クスリの使用方法	クスリの服用方法や、服用期間、使い方を説明しましょう。	
F P115	注意すること	使用上の注意を説明しましょう。	
G P141	アドバイス	病気などへのアドバイスを説明しましょう。	
H P159	身体の部位	具合の悪いところを指差してもらいましょう。	