

薬局店頭における 「外国人対応マニュアル」

vol.2

スペイン語 Gracias por su visita

ポルトガル語 Bem-vindo

タイ語 ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ

ベトナム語 Chào mừng quý khách

フランス語 Bienvenue





健康医療部生活衛生室薬務課
〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目 / 06(6941)0351(代)
令和7年1月 初版発行

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. 111)
- アドバイス (→ P. 133)
- 身体の部位 (→ P. 155)

● 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？

¿Entiende japonés?

Você entende japonês?

คุณพูดภาษาญี่ปุ่นได้ไหมคะ/ครับ

Bạn có hiểu tiếng Nhật không?

Comprenez-vous le japonais ?

どの言語がわかりますか？

¿Qué idioma habla?

Quais idiomas você entende?

คุณพูดภาษาอะไรคะ/ครับ

Bạn hiểu ngôn ngữ nào?

Quelles langues comprenez-vous ?

Español

スペイン語

português

ポルトガル語

ภาษาไทย

タイ語

Tiếng Việt

ベトナム語

Français

フランス語

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

P111

注意すること

使用上の注意を説明しましょう。



G

P133

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

P155

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。

