

SUGIYAMA



ボアターズ(こんにちは) から
クイジシーベン(おだいじに) まで

本邦ガル語会話による服薬指導
及びお薬手帳の紹介など



Sugiyama Drugs Co. Ltd

【目的】

愛知県は全国で一番ポルトガル語圏の外国人が多い。なかでも豊橋市は人口38万人の内5%近くがブラジルを含む南米出身者である。

マンツーマンタイプで特定の医療機関からの処方箋の割合の高い当薬局でも毎日5人程の患者様が来局され、身振り手振りで対応していたが、患者様の理解度は要した時間と正比例とは決して言えず、安全に薬を服用されているかさえ疑問が残る状態であった。そこで、きちんとお薬を理解し、安全に服用して頂くために、ポルトガル語会話での服薬指導の取り組みを始めた。

SUGIYAMA

No.2

【方法】

方法1. 服薬指導時間短縮と患者様理解度を深める為にポルトガル語対応服薬ツール（以下1～6）を作成し服薬指導に活用した。

1. 問診表 2. お薬手帳の説明ポスター 3. 薬情 4. 薬袋の用法
5. 薬局PRポスター 6. お薬手帳啓発ポスター

方法2. ツールを用いた服薬指導で、患者様の満足度アンケートを無記名回答にて実施した。

スギヤマ
SUGIYAMA

Sugiyama Design Co., Ltd.

No.3

SUGIYAMA

店内掲示物(処方箋受取窓口)

処方箋は
こちらへ

- Por favor coloque receita médica aqui
- お薬手帳をお持ちの方は一緒にお出し下さい。
- Dé a caderneta de remédios junto com a receita médica





Sugiyama Daigaku Co., Ltd.



【方法1】

No. 10

ツール1. 問診表 (簡略版)

Para o paciente que veio pela primeira vez para uma farmácia 初めての来客（初めての来客）				
Meu nome, o senhor(a)? 貴方（あなた）の氏名は何ですか？	NM:	1. sexo 1. 性別	2. idade 2. 年齢	3. região de origem 3. 出身地
Meu e-mail, por favor? (opcional) 貴方（あなた）のEメールはありますか？	あり/ませんか？	1. oos 1. あり	2. não 2. ない	
Um afilho(a) está(ao) acompanhado(a) com você? あなたの子供と一緒に来客ですか？	Não	Por favor, escreva o nome do medicamento (C) 薬の名称を教えてください		
ou, por favor, o nome do medicamento que você está tomando? または、お薬の名称を教えてください		Qual tipo de sintomas é? どんな症状ですか？		
Por que você foi para um hospital hoje? 病院へ行ったのは何故ですか？	Ja estava indo ao hospital 既に病院へ通っている			
		Foi uma emergência, mas para o hospital. 緊急でしたが、病院へ行ったわけではありません		
		Qual tipo de sintomas é? どんな症状ですか？		
Como tem alguma outra doença? あなたには、これまで病院で診察された事がありますか？	Não	coração 心臓病		
	あり/ませんか？	diabete 糖尿病	colesterol コレステロール	glicose 血糖値
Meu e-mail, por favor? (opcional) 貴方（あなた）のEメールはありますか？	Não	Um nome de hospital 病院の名前		
	あり/ませんか？	OTC OTC		
Meu e-mail, por favor? (opcional) 貴方（あなた）のEメールはありますか？	Não	Um nome de medicamento 薬の名前		
	あり/ませんか？	OTC OTC		
Meu e-mail, por favor? (opcional) 貴方（あなた）のEメールはありますか？	Não	Um nome de medicamento 薬の名前		
	あり/ませんか？	OTC OTC		
Seu nome, por favor? 貴方（あなた）の氏名は何ですか？	Não	A data de nascimento 誕生日（いつ）		
	あり/ませんか？	A data de nascimento 誕生日（いつ）		
Meu e-mail, por favor? (opcional) 貴方（あなた）のEメールはありますか？	Não	A data de nascimento 誕生日（いつ）		
	あり/ませんか？	A data de nascimento 誕生日（いつ）		





他に英語、中国語、タガログ語の問診表も用意しております

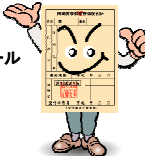


Sugiyama Daiki Co., Ltd.

SUGIYAMA
No.5

おまけ ポルトガル語の薬局用語①

- ・ おはようございます ポン ジーア Bom dia
- ・ こんにちは ポア ターヂ Boa tarde
- ・ しばらくお待ち下さい ウン モメント ポルフファボール Um momento ,por favor
- ・ 健康保険証をお持ちですか？ ヴォセ テン カルテイラ チ
セグーロ チ サウヂ？
Você tem carteira de seguro de saúde?
- ・ 記入していただけますか？ ポデリーア プレエンシェール
ポル ファボール？
Poderia preencher,por favor?
- ・ 今、お薬在庫がありません
アゴーラ ナオン アー エストッキ ド ヘメージオ
Agora não há estoque do remédio
- ・ お薬手帳をお持ちですか？ ヴォセ テン カデルネッタ ジ ヘメージオス？
Você tem a caderneta de remédios ?
・ 読んでいただけますか？ ポデ リーア レール？ Poderia ler?





大正製薬

SUGIYAMA DRUGS CO. LTD


No.6

ツール2.お薬手帳の説明ポスター

(日本語版)

「お薬手帳」を作しましょう

違う名前のお薬でも **同じ中身（成分）**
 だったり、**他の薬に悪さ（相互作用）**
 をすることがあるんだヨネ！
 みんなでチェックしてネ





市民病院



耳鼻科



小児科


Sugiyama Densetsu Co., Ltd.

SUGIYAMA No.7

(ポルトガル語版)

VAMOS FAZER A "CADERNETA DE REMÉDIOS"

EXISTEM REMÉDIOS COM NOMES DIFERENTES QUE POSSUEM OS **MESMOS COMPONENTES (SUBSTÂNCIAS)** E QUE AS VEZES OCORREM **TAMBÉM REAÇÕES ADVERSAS ENTRE "ELES"**

POR ISSO VAMOS TODOS VERIFICAR SE EXISTE ALGUM TIPO DE REAÇÃO ADVERSA OU ALÉRGICA.OK?

O curso do nariz e das orelhas

Hospital do cidadão

Pediatra

スギヤマ製薬

Sugiyama Densetsu Co., Ltd.

SUGIYAMA No.8

初めての方へ

お薬手帳の紹介①

- Será registrado>Data,nome do médico, nome do medicamento e a quantidade receitada.
- 何月何日に、何という医師から、何という薬が、どれだけの量処方されたという記録になります。
- Será possível acompanhar a evolução do quadro clínico conforme a aplicação.
- 毎回貼ることによって、お薬がどの様が変わっていったのが確認できます。
- Pode se evitar a reação somática, quando for medicado em outra entidade hospitalar, com química semelhante
- 他の病院で診察を受けられた時に、同じ成分が重なっていないか、他の薬との相互作用がないかなどを確認できます。




Sugiyama Drug Co Ltd

SUGIYAMA

お薬手帳の紹介

②

No.9

- ・ **Comunicar caso ocorra uma reação colateral :O tipo do medicamento e a característica do efeito e sua reação.**

もし薬で副作用が出た時に、何という薬でどんな副作用が出たのかを記録できます。

 **A pessoa que não pode falar bem o japonês é particu lar mente necessário possuir a caderneta de Rem édio!**

 **日本語がうまくしゃべれない方は特にお薬手帳が必要です**

O custo será de 40 a 50 ienes para cada consulta, podemos fazer?!!!

40円か50円、毎回費用がかかるのですが、お作りしてよろしかったでしょうか？





Sugiyama Denso Co Ltd

SUGIYAMA
No.12

おまけ ポルトガル語の薬局用語②

- A様(男性) セニョール アー Senhor A
- A様(既婚婦人) セニョーラ アー Senhora A
- A様(未婚婦人) セニョリータ アー Senhorita A
- どうぞこちらへ パッセ ポル アキー Passe por aqui



店内掲示物

お迎えの電話お貸し致します
Caso necessite do telefone

遠慮なく申しつけ下さい
favor pedir



レジ袋が不要な方はお申し
出下さい

Se não quiser o saco plástico,
avise ao caixa



Sugiyama Dougo Co., Ltd.

東京都中央区新富1-10-1



No. 11

ツール3.

薬剤情報



3717 本館 様

44才 男性

たれが右きき聴覚科に来院 耳鳴感増大
保体科：天地 孝吉
処方日：2007/07/28 調剤日：2007/07/28

【薬局からのお知らせ】

●他の医療機関で診察を受けたり、薬局で市販薬を購入する際には、この文章を必ず見て下さい。
●飲み合わせに注意が必要な薬もあります！なお、この薬の投与の飲み方で処方箋を誤入することはできません。
●お薬によっては好ましい作用があるときもあります。いつもと違うような症状が出た場合は、医師・薬剤師に申し出て下さい。
●アレルギー体質、妊娠の恐れ、発熱中、投与中の方は必ず申し立て下さい。
●薬は必ずお薬の箱に付いている説明書が正しいです。お药の手の横にあるところまで、注意書まで読んで、お薬の箱に付いている説明書に役立てて下さい。

薬の名前・記号・薬のはたらき・注意すること

	服	時	間	タ	ラ
【色】白	1	1	1		
1日3回 朝・昼・夕食後に服用 3 times a day	4日分				

のどの痛み、鼻水、鼻汁を止めてくれる薬です。かぜや風邪、にも使えます。咳くひらくなります。喉内服、胃置錠剤の方は申し出てください。(farmaci para gargarizarse / para usar en la garganta)

【注】※

ジェロマック錠 250 mg

【色】白

【記号】※ / ZTMは250

modo de empleo 3 veces por día

服	時	間	タ	ラ
1日1回	夕食後に服用	en la evening	3日分	

用法用量：喉痛をやつたとき、3日続きやうに服用すること1週間効果が見えます。マイグロブマ薬品に1週間効果が、(si persisten / no mejoran después, usar una vez por día. Tomar tres días ha efecto una semana / (voice por cuatro o cinco días).

【注】※

modo de usar



SUGIYAMA No.12

薬剤情報の実物あります！

セレスタミン錠

【色】白
【錠号】6 / 311

1日2回 朝・夕 食後に服用 morning and evening after meals

【注】※
【色】赤
【錠号】6 / 311

うがいをしてください。1日3回

3 vezes por dia

スギヤマ調剤薬局おだかの店
豊橋市西小坂野4-2-13
TEL (0532) 66-2615
FAX (0532) 66-2616

SUGIYAMA No.13

ツール4. 薬袋の用法(ポルトガル語用法スタンプ)

夕食後 朝夕食後 毎食後

寝る前 朝食後

発熱疼痛時 毎食前

Sugiyama Drugs Co.Ltd

SUGIYAMA No.14

用法スタンプを押してみると

内服薬

スギヤマ 太郎 様

のみかた

1日2回 14日分

朝・夕・食後に服用

セレスタミン錠 1日1錠(1箱)

após o café da manhã e jantar

外用薬

スギヤマ 太郎 様

つかいかた

うがいをしてください

1日3回 3 vezes por dia

ネオヨシダール

ポルトガル語の用法印

スギヤマ調剤薬局おだかの店
TEL (0532) 66-2615
FAX (0532) 66-2616

SUGIYAMA No.15

ツール5. 薬局PRポスター

(日本語版) 院外処方せん受け付けいたします。

豊橋市内市外の公立病院、私立病院・内科、皮膚科、眼科、小児科、など各種クリニックの処方せん調剤を承ります。

FAX 0532-66-2616

あらかじめ病院でもらった処方せんをFAXしていただくとお薬を早くお渡しすることができます。

スギヤマ調剤薬局おだかの店
TEL 0532-66-2615

SUGIYAMA No.16

(ポルトガル語版)

Aceitamos prescrição de receitas medicas de qualquer hospital

Hospital público.Hospital particular.Clinico geral. Dermatologista.Oftalmologista.Pediatra etc

FAX 0532-66-2616

Podemos preparar antecipadamente o remédio enviando a receita por FAX

Sugiyama farmácia odakano
TEL 0532-66-2615

SUGIYAMA No.17

おまけ ポルトガル語の薬局用語③

- ・どうされましたか？ クアウ エ オ プロブレマ？ Qual é o problema?
- ・何か他に薬を飲んでますか？ エスタ トマンド アウグン オウトロ メディカメント？ Está tomando algum outro medicamento?
- ・薬はちゃんと飲んでいますか？ ヴォセ エスタ トマンド コヘタメンチ オ ヘメージオ？ Você está tomando corretamente o remédio?
- ・前回と同じ薬です。オ メズモ メディカメント ダ オウトラ ヴェズ O mesmo medicamento da outra vez
- ・今回は抗生剤が追加になっています。フォイ アクレセンタード オ アンチビオチコ Foi acrescentado o antibiótico
- ・今回は抗生剤が削除になっています。アゴーラ ナオン コンティン アンチビオチコ Agora não contem antibiotico

Sugiyama Drugs Co.Ltd

SUGIYAMA No.18

ツール6. お薬手帳啓発ポスター (日本語版)

”お薬手帳”をもっと使ってみましょう。

”お薬手帳をより良く使っていくために、手帳に書き込みをしてみてくださいいかがでしょうか。

例えば、熱が出たとき・・・

熱をはかった時間と体温
(PM10:00 38.7℃
解熱剤をのませたが1時間たってもかわらない。
PM11:00 38℃)

例えば、薬を使った後に・・・

薬の効果、その後の症状など
(3日間咳止めの薬をのんだ。咳は止まった。
便がかたくて、なかなかでてこない。)

記入をした手帳を病院・薬局に持っていくと、
症状について説明するときに役立ちます。
他にも、疑問に思ったことを記録しておけば、
納得して治療をうけられるのではないのでしょうか

お薬手帳は、病院・薬局とあなたをつなぐ連絡手帳になります。
ぜひ使ってみてください。

(日本語がうまくしゃべれない方は特にお薬手帳が必要です)

 Sugiyama Drugs Co., Ltd.

SUGIYAMA No.19

Vamos usar mais a [cardeneta de remédio] (ポルトガル語版)

Para ser melhor utilizada a cardeneta
Vamos tentar preenche-la corretamente

Por exemplo: Se tiver febre...

Quando a hora e a temperatura da PM 10:00 (38.7℃)
Deixei antitérmico e após 1 hora não baixou PM 11:00 (38.0℃)

Por exemplo: após o uso do medicamento...

Resposta do medicamento estado após tomar o remédio. Tomo o remédio para cortar a tosse, durante 3 dias. Parou a tosse, mas ficou com prisão de ventre.)

Se levar a cardeneta com as anotações feitas, ficará mais fácil para explicar os sintomas para o médico ou farmacêutico.
Se caso tiver alguma dúvida queira perguntar para o médico é bom deixar anotado na cardeneta para obter o tratamento em um momento certo.

Esta cardeneta serve a forma de um cartão entre você e o médico ou farmacêutico, tente utilizar sem pre esta cardeneta.
A pessoa que não pode falar em japonês, portanto é necessário possuir a cardeneta.
Remédio!

 Sugiyama Drugs Co., Ltd.

SUGIYAMA No.20

おまけ ポルトガル語の薬局用語④

- 会計ですが、お薬代が740円となります。
ファツラメント オ クスト ド ヘメージオ エー ジ
セツチセントス イ クアレンタ イエネス
Faturamento, o custo do remédio é de setecentos e quarenta ienes
- お釣りです オ トロコ **O troco**
- 領収書です ア ノッタフィスカウ **A nota fiscal**
- おだいに(良くなってね)メリョーラス **melhoras**
- おだいに(お氣をつけて)クイヂスィーベン **Cuide-se bem**

 Sugiyama Drugs Co., Ltd.

SUGIYAMA No.21

【方法2. 患者様アンケート】

アンケートにご協力お願いします
Por favor responda os questionários seguintes

本日の内容はよくわかりましたか? はい まあまあ いいえ
Você entendeu a explicação de hoje? Sim Pouco Não

他の薬局と比べて説明はわかりやすかったですか? Comparando com as outras farmácias, deu para entender a explicação? Sim Pouco Não

次のものはわかりやすかったですか? Deu para compreender os seguintes itens abaixo?

○口頭での説明 Explicação sobre o remédio Sim Pouco Não

○店内の掲示物 Informações de panfletos dentro da farmácia Sim Pouco Não

○薬剤情報提供の紙 Folha de informação sobre o conteúdo do remédio Sim Pouco Não

○薬袋 Pacote do remédio Sim Pouco Não

何かご要望がありましたらお聞かせください
Se caso tiver alguma opinião ou reclamação, escreva por favor,

()

ご協力感謝いたします。
Obrigado pela cooperação

 Sugiyama Drugs Co., Ltd.

SUGIYAMA No.22

アンケート集計結果 n = 22

○本日の内容はよくわかりましたか? はい が 100%

○他の薬局と比べて説明はわかりやすかったですか? はい が 100%

○口頭での説明はわかりやすかったですか? はい が 100%

○店内の掲示物はわかりやすかったですか? はい が 90.9% まあまあが 9.1%

○薬剤情報提供の紙はわかりやすかったですか? はい が 100%

いいえ は1件もありませんでした

 Sugiyama Drugs Co., Ltd.

SUGIYAMA No.23

○何かご要望があったらお聞かせください (日本語版)

- 良いサービスに対し感謝しています。ありがとう。
- 外国人の生活を良くするためポルトガル語を学ぶ薬局の従業員に非常に感謝しています。どうもありがとう。
- 赤ちゃんが飲む水薬にスポイドが付いているとうれしいです。
- 全部OK
- 薬剤師が私たちの言葉のポルトガル語を話してくれて彼らの偉大さが分かりました。容易にしてくれてありがとう。
- 最高です。

 Sugiyama Drugs Co., Ltd.

【結果】

アンケートの集計結果より、ほぼ100%わかりやすいという回答を頂いた。以前に比べ短時間でしっかりと服薬指導の内容を理解して頂けるようになった。また、服薬指導を通してブラジル人の患者様とのコミュニケーションが取れるようになり、マラビリョーズ（素晴らしい）というお言葉を多数頂けるようになり、笑顔で帰られる患者様もみえるようになった。

【考察】

当薬局はマンツーマンタイプの薬局であるため、ポルトガル語会話での服薬指導は特定の医療機関の患者様に限られてしまっている。アンケート結果より患者様のニーズを捉え、今後は様々な医療機関の患者様にポルトガル語会話での服薬指導を行えるよう改善が求められる。

