

SUGIYAMA

続、ポアタージ (こんにちは) から クィスィシーベン (おだいじに) まで

ポルトガル語会話による
服薬指導とOTCの紹介など

スギヤマ調剤薬局おだかの店
庄田浩徳
Sugiyama Drugs Co.Ltd.

SUGIYAMA No.1

【目的】

1908年、笠戸丸が日本人移住者に乗せ神戸港からブラジルに向け出航し、今年で日本人**ブラジル移住100周年**にあたる。増加する外国人住民の所在は日々のマスコミ報道や外国人登録の数字からも明らかだ。今、日本はまさに外文化共生社会に向けて大きく舵を取ろうとしている。私達の住む愛知県は多数のブラジル人が居住し、中でも豊橋市の人口**38万人の内5%近くがブラジルを含む南米出身者**である。2年前より当薬局でも必要性を痛感し、ポルトガル語会話での**服薬指導**の取り組みを始め、詳細は昨年発表した通りである。そして新たに今年から **OTC**対応も始めた。



SUGIYAMA No.2

【1】 地域経済 11版三河 2007年(平成19年)12月21日(日)

元気な東海 ブラジル人もけん引、

東海(頭へ愛知、岐阜、三重)在住のブラジル人は三重県内酒類は年間千四百八十八億円に及び、これを占めた経費及効果は一千七百七十四億円に上ると推計される。共立総合研究所の調査で分かった。消費から産出される国内総生産(GDP)は千三百六十五億円で、東海県はGDPの28%に相当する(以下)。

共立総研は「ブラジル人もこの地域の経済を支える一翼で、見逃せない存在になった。サービス業の増加やポルトガル語話者が増やすなど、市場に取りこぼす力をもつとするべきだ」と指摘している。

経済効果2274億円

調査では、外国登録者数ながら、三県のブラジル人労働者約七万七千人を推計し、国勢調査結果から職業に九割、非製造業に一部従事している。また、過去に自体が実施したアンケートや、人材派遣会社の業界団体への聞き取り調査から、ブラジル人の年収を製造業従事者で二百二十万円、非製造業従事者で二百二十万円と推定し、母国への送金実績から手元に残る金額を算出し、全体の年間消費額を約千四百億円と推計した。これは、名古屋市内の有名百貨店の年間売上高に匹敵する規模とい。

SUGIYAMA No.3

【方法】

方法1. 服薬指導時間短縮と患者様とのコミュニケーション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アンケートを実施した。

1. ジェネリック対応問診表 2.ジェネリックの説明ポスター 3.薬剤情報提供書 4.薬袋(薬票)の用法 5.薬局内各種ポスター 6.お薬手帳など

方法2. OTCでは、ポルトガル語対応ツールとしてOTC比較表(風邪薬、胃腸薬、便秘薬など)を作成し利用した。

SUGIYAMA No.4

Para o paciente que veio pela primeira vez para uma farmácia
初めて薬局に来られた方へ

ジェネリック対応問診表

é uma pergunta para saber medicina de uma prescrição precisamente. 此は正しく薬を飲むためのアンケートです。
é favor responder as questões de acordo. 以下のアンケートに協力してください。

nome 名前	Sexo 性別	data de nascimento 生年月日	ano 年	mês 月	dia 日
telefone 電話	profissão 職業	motivo da consulta 受診理由			

Gostaria de fazer perguntas sobre o medicamento genérico.
ジェネリック医薬品(後発医薬品)について、お伺いいたします

Gostaria de usar o medicamento genérico.
ジェネリック医薬品での調剤を希望する

Gostaria de uma explicação sobre o medicamento genérico.
ジェネリック医薬品について説明を聞きたい/相談したい

Dependendo do medicamento pode ser demorado a preparação
※医薬品によって、ご用意するのにお時間がかかるものもございます。

SUGIYAMA No.5

【トイレをご利用の】
Todos podem usar o banheiro.
いつでも清潔にトイレをご利用ください。
Obrigado por manter o banheiro limpo.

お支払いの点がございます

お気軽に従業員までお申し付け下さい
Caso haja algum inconveniente, favor nos comunicar. Obrigado.

クレジットカード使えます Pode usar cartão de crédito.

の変更について

ジェネリック(医薬品)とは・・・]
generico 6・・・)
特許が切れた後に販売される、先発医薬品のことです。(Após do vencimento não será vendido o medicamento com a lançada).
・経済的ですが(用 medicamento mais barato) 使用するのにお時間がかかるものもござい
cimentamento pode ser demorado a

SUGIYAMA No.6

テルギング錠

★薬師のアドバイス

●海外特許薬品 ● 調剤日：2008.07.04 ● 447
 調剤名：ポルトガル語 錠 30錠：253錠
 調剤名：ポルトガル語 錠 30錠：253錠
 調剤名：ポルトガル語 錠 30錠：253錠

●ポルトガル語の効能も

お薬手帳
 Caderneta de remédios

スキヤマ

スキヤマ調剤薬局おだかの店
 豊積市西小産野4-2-13
 TEL 0532-66-2615

nome
 お名前 様

SUGIYAMA No.7

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？
 Você entendeu a explicação de hoje? 1. Não 2. Não entendo tudo 3. Pouco 4. Mais ou menos 5. Sim

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? 1. Não 2. Não entendo tudo 3. Pouco 4. Mais ou menos 5. Sim

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 1. Não 2. Não entendo tudo 3. Pouco 4. Mais ou menos 5. Sim

○店内の掲示物
 Informações de panfletos dentro da farmácia 1. Não 2. Não entendo tudo 3. Pouco 4. Mais ou menos 5. Sim

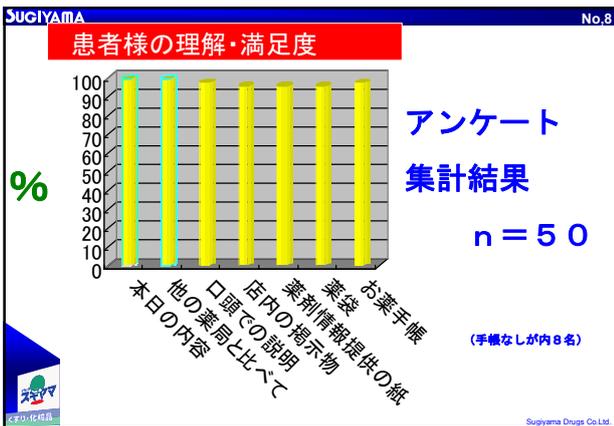
○薬剤情報提供の紙
 Folha de informação sobre o conteúdo do remédio 1. Não 2. Não entendo tudo 3. Pouco 4. Mais ou menos 5. Sim

○薬袋/Pacote do remédio 1. Não 2. Não entendo tudo 3. Pouco 4. Mais ou menos 5. Sim

○お薬手帳/Caderneta de remédios 1. Não 2. Não entendo tudo 3. Pouco 4. Mais ou menos 5. Sim

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,

()



SUGIYAMA No.9

○何かご意見、ご要望があったらお聞かせください
 (日本語訳)

- 接客がたいへん良いです。
- ポルトガル語がすごく上手。
- 全部OK
- サービスがすごく良いです。すばらしい。
- ブラジル人にとっても優しく書いて説明して下さってどうもありがとうございます。
- (毎回オブリガード(ありがとう)と握手を求められる方あり)

SUGIYAMA No.10

Modo de escolher remédio para gripe 風邪薬の選び方

Nome do produto	エスタック	アストアイ	スナグザパリス	アルベンゴール30錠	コルゲン
Forma de apresentação	Granulado (po)	Comprimido, Granulado	Cápsula	Cápsula	Cápsula, Comprimido
Idade	12+	6+	12+	12+	12+, 6+
Indicação	○	○	○	○	○
Dia de garantia	○	○	○	○	○
Dia de validade	○	○	○	○	○
Tempo	○	○	○	○	○
Outros	○	○	○	○	○
Forma de tomar a dose	3 vezes por dia	3 vezes por dia	3 vezes por dia	3 vezes por dia	2 cápsulas ou 2 comprimidos
Precauções	12+, 6+, 12+, 6+	12+, 6+, 12+, 6+	12+, 6+, 12+, 6+	12+, 6+, 12+, 6+	12+, 6+, 12+, 6+
Recomendação de uso de	pacote de 30 dias	pacote de 30 dias	pacote de 30 dias	pacote de 30 dias	pacote de 30 dias
Tempo de entrega	12+	12+	12+	12+	12+
Preço	12+	12+	12+	12+	12+

Entregamos uma bolha com amarrações sobre o modo e a quantidade que devo ser utilizado.

SUGIYAMA No.11

【結果】

ポルトガル語の服薬指導を始めて2年以上が経過し、定着してきた。A.のアンケートにおいても高得点を頂き、短時間でしっかりと理解して頂けるようになった。また、コミュニケーションもスムーズになり、帰られる時、笑顔でオブリガード(ありがとう)と多くの方に言われるようになった。またB.OTCにおいても説明するのが容易となりセルフで選んでいただけるお客様が増えてきたように思われる。

【考察】

OTC薬においては、まだ対応ツールが全てには対応しておらず、健康食品など対応が必要な所が多々ある。更なる充実を目指す。医療ネット(薬局機能情報の公開制度)で各薬局における外国人対応の度合いを検索できる時代となった。今後ますます外国人への対応の必要性が高まっていくと思われる。

ご静聴ありがとうございました

