

6 ■ 薬局・ドラッグストアを案内する場合

外国人のお客様が体調不良となった場合、症状が軽ければ、医療機関を受診せずに日本の薬局等で薬を購入しようとするケースが考えられます。この場合にも注意することがあります。

【手順】

外国人患者本人の意向が「薬を買いたい」であることがはっきりしている場合のみ、近くの薬局・ドラッグストアを紹介します。

近隣で外国語対応でき、市販薬を購入できる薬局・ドラッグストアのリストを準備しておき(P19のリストを利用できます)、その中から営業中の店舗を案内します。

また、医療機関が発行した処方箋をお持ちで、薬局を探す場合にはt-薬局いんふおを併せてご利用ください。

「t-薬局いんふお」 <https://www.himawari.metro.tokyo.jp>



※1 医薬品の販売基準は国によって異なるため、海外では市販されている薬であっても日本では医師の処方箋がないと購入できない場合があります(抗生物質や鎮痛・解熱剤、咳止めなど)。詳しくは薬局・ドラッグストアに相談してください。

※2 薬局とドラッグストアについて

【薬局】

ほとんどの薬局は、店に「薬局」の文字を掲げているので、ドラッグストアと区別できます。薬局には薬剤師が常駐しており、医薬品の販売に加え、医療機関が発行する処方箋に記載された医薬品を有料で交付(調剤)できます。なお、薬局の中には、調剤専門で、医薬品の販売をほとんど行わない店もあるので注意が必要です。

【ドラッグストア】

ドラッグストアは薬店とも呼ばれます。一般的に薬局より多種類の医薬品を販売しており、日用品、食品等を取扱う店も多く見られます。また、近年、製品表示を多言語にしたり、外国語に堪能な店員を配置する店が、都心部を中心に多く見られます。

一方、処方箋に基づく調剤は受け付けていません。加えて薬剤師不在の時間帯には、一部の医薬品について販売を断られる場合もあります。



7. 外国人患者対応に備える

(1) 医療機関の受診の流れ

医療機関へのかかり方と注意事項（日本語版）

病院での受付から
会計までのながれ

注意事項



受付をします



問診票を記入します



医師の診断と
処置を受け、
処方箋をもらいます※1



会計をします※2



薬局に処方箋を提出し
薬を購入します※3

医療システムは国により異なります。事前に知っておくとトラブルを回避できます。受付をするときに、診療に必要なおおまかな費用をあらかじめお聞きください。

※外国語に対応している医療機関は限られます。

※1 診察結果の説明をきちんとお聞きください。

※2 ここでの会計はこれまで受けた診察に対する報酬です。大きな病院ではクレジットカードを使えますが、クリニックでは現金で支払うのが一般的です。

キャッシュレス付き海外旅行保険に加入している場合は、支払いの必要はありません。

⑨注 キャッシュレスの条件は保険により異なりますので、事前に保険会社に確認してください。

※3 薬代については薬局で別に支払います。医療機関によっては院内処方の場合もあります。

How to use medical institutions and important points (英語版)

Procedure from hospital reception to payment

Important



Reception



Fill out medical sheet.



Receive doctor examination and **treatment**, and receive a prescription.^[1]



Complete **payment**.^[2]



Submit prescription to pharmacy and purchase **medications**.^[3]

The medical care system varies by country. Avoid difficulties by learning about them in advance. Ask for a general estimate of the treatment cost at reception.

* There is a limited number of medical institutions that can accommodate other languages.

[1] Be sure to listen carefully to the explanation of the examination results.

[2] Payment here is the cost for treatment received up to this point. Keep in mind that payment by credit card is only accepted at major hospitals. Clinics generally accept cash only.

With cash-free international travel medical insurance, no payments are necessary. Note: The cash-free conditions vary by insurance company. Please check beforehand.

[3] You will be charged separately at the pharmacy for any medicine you need. Some medical institutions provide in-house prescriptions.

※英語以外の言語(中国語<簡体字>、中国語<繁体字>、韓国語、タイ語)については、P22にQRコードによるダウンロードのご案内があります。そちらもご利用ください。

(2) 症状・病状説明用ポイントシート(指差し[®]シート)

症状・病状説明のための指さしシート

Page for pointing to symptoms and their descriptions.

※英語以外の言語(中国語<簡体字>、中国語<繁体字>、韓国語、タイ語)については、P22にQRコードによるダウンロードのご案内があります。そちらもご利用ください。

How to use this page.
このシートの利用方法

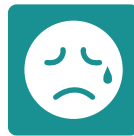
Describe your condition and its severity.
病状と、その程度を示して伝えます。

<例>



● I have a headache.
頭が痛い

+



● Very severe
かなり辛い



● I have a headache.
頭が痛い

*1



● I have a fever.
熱がある

*3



● I feel dizzy.
めまいがする



● I have a pain in my abdomen.
腹が痛い

● I have a stomachache.
胃が痛い

● I have diarrhea.
下痢



● My eye hurts.
眼が痛い

● I cannot see well.
見えない・見えにくい

● My eyes are itchy.
眼のかゆみ

*5



● I have a sore throat.
喉が痛い

● I have lost my voice.
声が出ない

● I cough up phlegm. ● I have a cough.
たんが出る せきが出る



● My ear hurts.
耳が痛い

● I cannot hear well.
聞こえない

● My ears are ringing.
耳鳴り

*2



● My mouth hurts.
口の中が痛い

● My tongue hurts.
舌が痛い

● My taste is dull.
味がわからない



● I have a toothache.
歯が痛い

● My gums hurt.
歯茎が痛い

*4



● My neck is stiff.
首が回らない

● My neck hurts.
首が痛い

● My neck is swollen.
首が腫れている



● My lower back hurts.
腰が痛い

● My legs are numb.
下肢にしびれがある



● My knee hurts.
膝が痛い

● I cannot bend my knees.
曲げられない

● I cannot walk.
歩けない

Please indicate the severity of your pain or symptoms.

痛みや症状の程度を示します。



Tolerable
我慢できる



Very severe
かなり辛い



- I have a runny nose.
鼻水が出る
- I have a nosebleed.
鼻血が出る
- I am sneezing.
くしゃみ



- *6 ● I have difficulty breathing.
息苦しい
- I am wheezing (lightly).
ヒューヒューする
- I am wheezing (heavily).
ゼーゼーする
- I am out of breath.
息切れがする



- My chest hurts.
胸が痛い
- I am having chest palpitations.
動悸がする
- My pulse is irregular.
脈が乱れる



- I am having irregular bleeding.
不正出血
- I have a pain in my abdomen.
腹が痛い



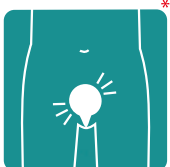
- I have a rash (in one place).
かぶれた
- I have a rash (all over).
発疹がでた
- I am very itchy.
かゆみがひどい
- I have hives.
じんましん



- My baby won't stop crying.
泣き続けている
- My baby threw up.
吐いた
- My baby has a fever.
熱がある
- My baby won't eat.
食事をしない
- My baby is listless.
元気がない



- *7 ● I have a pain in my abdomen.
お腹が痛い
- I am bloated.
お腹が張る
- I have vaginal bleeding.
膣から出血
- I am leaking water.
膣から水がでた
- I worry about the baby.
赤ちゃんについて気になることがある



- *8 ● There is blood in my urine.
血尿がでた
- I have difficulty urinating.
排尿困難
- I have to urinate frequently.
頻尿
- Urinating is painful.
排尿時に痛みがある



- I injured myself.
ケガをした
- I was in a traffic accident.
交通事故
- I fell down.
ころんだ
- I bumped against something.
あたった
- I fell.
落ちた
- I cut myself.
切った
- I pricked myself.
刺さった
- I burned myself.
やけどをした
- I was stung/bitten by an insect.
虫に刺された

<ピクトグラムについて> ● *1, *2, *3, *4, *5, *6, *7, *8 観光庁オリジナル
● その他 JIS T0103:2005 (図版と本来の意味が異なる場合があります。)

なお、「指さし」、「指さし会話帳」、「接客指さし会話」については、株式会社エビデンスの登録商標となります。同社による許諾なく、これらと同一又は類似の標章を商標として使用することはできませんので、ご注意ください。

(3) 近隣の医療機関リストを作っておきましょう

【病院】

	病院名	救急告示の有無※1	住所	最寄り駅からの経路	対応可能言語	外国語対応可能な診療科目	利用可能なクレジットカード	電話番号
1								
2								
3								
4								
5								

【診療所】

	診療所名	住所	最寄り駅からの経路	対応可能言語	外国語対応可能な診療科目	利用可能なクレジットカード	電話番号
1							
2							
3							
4							

【歯科診療所】

	歯科診療所名	住所	最寄り駅からの経路	対応可能言語	外国語対応可能な診療科目	利用可能なクレジットカード	電話番号
1							
2							
3							
4							

(4) 近隣の薬局・ドラッグストアリストを作っておきましょう^{※2}

	薬局・薬店名	対応言語	営業日	営業時間	電話番号	所在地
1						
2						
3						
4						

※1 事故や急病等による傷病者を救急隊が緊急に搬送する医療機関で、各病院からの協力の申出を受けて知事が認定し、告示した病院が、ここでいう救急告示有となります。

※2 薬剤師が不在の時間帯には、一部の医薬品について販売を断られる場合がありますので、事前に確認するとよいでしょう。

外国人患者ヒアリングシート

Name: 氏名

体調不良等の外国人から、話を聴くときの参考にしてください。全部の項目を聴き出す必要はありませんが、**可能な範囲**で確認してください。話を聴く前に、「あなたの病気・けがについて、できるだけ正確に医療機関や救急隊員に伝えるために、このシートにメモを取っていいですか?」と確認してください。

- Please call an ambulance 救急車を呼んでほしい
- I want to see a doctor 受診したい
- I want to buy some medicine 市販薬を買いたい

Please indicate the severity of your pain or symptoms.
痛みや症状の程度を示します。



Tolerable
我慢できる



Very severe
かなり辛い

● 症状 Symptoms



I have a headache.
頭が痛い



*1 I have a fever.
熱がある



*2 I feel dizzy.
めまいがする



I have a pain in my abdomen.
腹が痛い

I have a stomachache.
胃が痛い

I have diarrhea.
下痢



My eye hurts.
眼が痛い

I cannot see well.
見えない・見えにくい

My eyes are itchy.
眼のかゆみ



*3 I have a sore throat.
喉が痛い

I have lost my voice.
声が出ない

I cough up phlegm.
たんが出る

I have a cough.
せきが出る



My ear hurts.
耳が痛い

I cannot hear well.
聞こえない

My ears are ringing.
耳鳴り



*4 My mouth hurts.
口の中が痛い

My tongue hurts.
舌が痛い

My taste is dull.
味がわからない



I have a toothache.
歯が痛い

My gums hurt.
歯茎が痛い



*5 My neck is stiff.
首が回らない

My neck hurts.
首が痛い

My neck is swollen.
首が腫れている



My lower back hurts.
腰が痛い

My legs are numb.
下肢にしびれがある



My knee hurts.
膝が痛い

I cannot bend my knees.
曲げられない

I cannot walk.
歩けない



I have a runny nose.
鼻水が出る

I have a nosebleed.
鼻血が出る

I am sneezing.
くしゃみ



My chest hurts.
胸が痛い

I am having chest palpitations.
動悸がする

My pulse is irregular.
脈が乱れる



I have a rash (in one place).
かぶれた

I have a rash (all over).
発疹がでた

I am very itchy.
かゆみがひどい

I have hives.
じんましん



*6 I have a pain in my abdomen.
お腹が痛い

I am bloated.
お腹が張る

I have vaginal bleeding.
膣から出血

I am leaking water.
膣から水がでた

I worry about the baby.
赤ちゃんについて
気になることがある



*7 I have difficulty breathing.
息苦しい

I am wheezing (lightly).
ヒューヒューする

I am wheezing (heavily).
ゼーゼーする

I am out of breath.
息切れがする



I am having irregular bleeding.
不正出血

I have a pain in my abdomen.
腹が痛い



My baby won't stop crying.
泣き続けている

My baby threw up.
吐いた

My baby has a fever.
熱がある

My baby won't eat.
食事をしない

My baby is listless.
元気がない



*8 There is blood in my urine.
血尿がでた

I have difficulty urinating.
排尿困難

I have to urinate frequently.
頻尿

Urinating is painful.
排尿時に痛みがある



I injured myself.
ケガをした

- I fell down.
ころんだ
- I fell.
落ちた
- I pricked myself.
刺さった
- I was stung/bitten by an insect.
虫に刺された
- I was in a traffic accident.
交通事故
- I bumped against something.
あたった
- I cut myself.
切った
- I burned myself.
やけどをした

<ピクトグラムについて> *1, *2, *3, *4, *5, *6, *7, *8 観光庁オリジナル その他 JIS T0103:2005 (図版と本来の意味が異なる場合があります。)
出典: 観光庁 具合が悪くなったときに役立つガイドブックより https://www.jnto.go.jp/emergency/common/pdf/guide_jpn.pdf

●氏名: ●性別: 男 Male 女 Female

●生年月日: 年 月 日 ●国籍:

●使用言語: ●住所:

●同行者: 有 Yes 無 No ●同行者氏名:

関係: 配偶者 Spouse 家族 Family 友人 Friend 仕事の同僚 Colleague その他 Other

●国内宿泊場所または連絡先(電話・住所):

●滞在期間: 月 日 ●パスポート番号:

●事故や具合が悪くなった状況:(いつ、何をしているとき、どのように)
When, where and how did you get injured/ become ill?


●服用中の薬: 有 Yes 無 No ●旅行保険: 有 Yes 無 No

●クレジットカード: Visa American Express Discover JCB
DO you have any credit card?: Mastercard Diners Club Union Pay None of the above

●既往歴: 有 Yes 無 No
Current medical condition/ medical history:

●その他、医療機関や救急に伝えたいこと、
伝えておいたほうがよいこと:
Any notes to the medical institution/
ambulance crew?

宿泊施設等のスタッフの方は、以下の流れに沿って対応してください。

 救急車を呼ぶとき(119番)

① 救急車を呼びます。電話で以下のことを聞かれます。

●火事ですか、救急ですか ⇒ 救急です。

●どうしましたか ⇒


●救急車が向かう住所を教えてください ⇒

●その方は今どこにいますか ⇒

●おいくつですか ⇒

●よろしければあなたのお名前と電話番号を教えてください ⇒

② 救急車に電話した後、上の残りの部分を可能な限り聞き取り記入してください。

 医療機関を探すとき

医療機関案内サービス
「ひまわり」で検索

<https://www.himawari.metro.tokyo.jp>

電話での案内も可能

03-5272-0303 (24時間365日、日本語のみ)



「外国人向け医療情報サービス」に相談 03-5285-8181 (毎日9:00~20:00)

外国語で受診できる医療機関や日本の医療制度等を5か国語で案内しています。対応言語: 英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語

(6) 多言語版ダウンロードのご案内

本誌P15-P18に掲載の、症状・病状説明用ポイントシート（指差し[®]シート）の多言語版PDFファイルを下記QRコードからダウンロードできます。

<https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html>



P20-21に掲載の外国人患者ヒアリングシートの多言語版PDFを下記QRコードからダウンロード出来ます。



宿泊施設等向け 外国人患者 対応マニュアル

登録番号 31 (479)

【令和2年3月発行】

**東京都福祉保健局
医療政策部医療政策課**

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
電話:03-5320-4448

【企画・編集】

株式会社JTB総合研究所

〒105-0014 東京都港区芝3-23-1
セレスティン芝三井ビルディング 12階
TEL:03-6722-0700(代表) <https://www.tourism.jp/>

【印刷】

正和商事株式会社

東京都福祉保健局
医療政策部医療政策課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
電話:03-5320-4448