

はじめに

ユニバーサル社会への理解の広がりと共に視覚や聴覚に障害のある患者様も一般の薬局に来局される機会が増えている。

視覚・聴覚障害者への取り組みは、個々の患者様の状況に応じて適切な対応ができる薬剤師を育成することも目的である。

どんな患者様にも状態に応じた的確な対応をするためには、事前の準備と心構えも必要であるが、個々の薬剤師の状況判断力と創意工夫を養うことが大切である。

今回は視聴覚障害者を中心とした当薬局の取り組みを報告する。

視聴覚障害者の現状

視覚障害者手帳受給者は30万人強（平成13年身体障害者実態調査）といわれているが実際には、その2倍近いとの報告もある。

また、糖尿病性網膜症など中高年での中途失明者が急増し、点字が読める障害者は1割にも満たないとも言われ、情報の入手を身内やボランティアに頼らざるを得ない。

特に人の目に触れさせたくない情報（銀行の入出金・残高等）には困っているのが実情である。

すずらん薬局での視覚障害者への取り組み

10数年前全盲患者様の突然の来局で必要性を痛感

- ① 一包化見本にはさみて朝1・昼2・夜3切り込みを入れ、ご本人に確認の上誤薬を防ぐことのみから始まった。(写真1)
- ② 点字による情報提供の必要性を感じ用法用量等簡単な点字薬袋を事前準備(写真1)
- ③ サンマーク・サンシールをファイリングし各店に準備し使用。(写真2)
(薬剤情報の伝達が困難)

視覚障害者は点字という常識が現状とかけ離れていた



点字可読者は視覚障害者の10%
(音声による情報提供が必要)

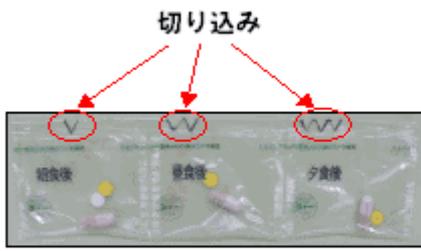


音声による情報提供の簡略化・即時性が必要

平成14年 活字文書読み上げ装置スピーチオ発売
晴眼者と同じ薬剤情報が音声で紙ベースで可能になった。(写真3)

- ④ スピーチオ(SPコード)による全盲患者様への薬剤情報・食通信・健康通信などの情報提供開始
平成15年 視覚障害者の日常生活用具に指定障害者手帳2級以上の方は市町村の福祉事務所に相談すれば収入等に応じて補助。

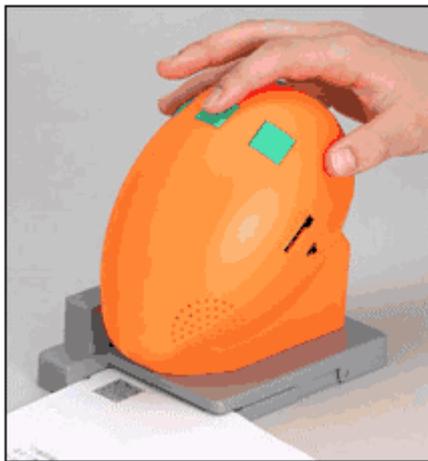
(写真1)



(写真2)



(写真3)



スピーチオ



薬局でのスピーチオの活用

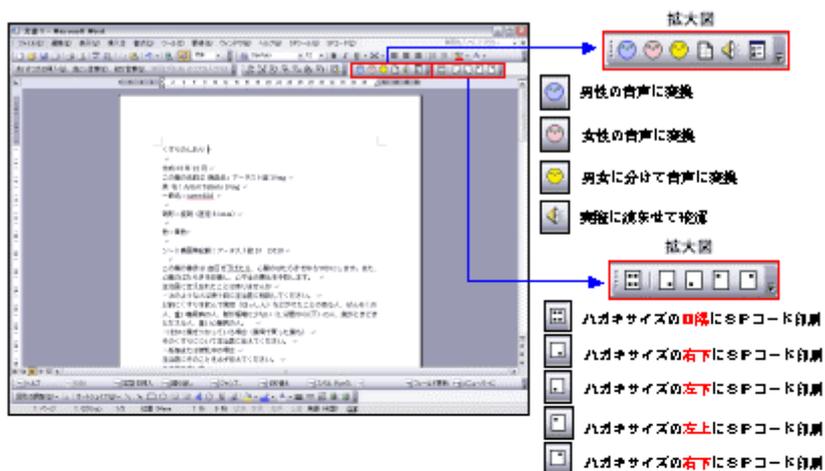
SPコード入り文書の作成方法

- 無償でダウンロードできる変換ソフト（資料1）
（<http://www.sp-code.com/>）でワードの文章をワンクリックし2センチ角のSPコードに変換し印刷。
（実用にはA4サイズのコピー用紙よりハガキ大の厚紙に四隅に印刷したものが便利で長く使用が可能。）
- 当薬局では普及活動を目的にスピーチオの無料貸出を行い、「薬の説明書」、当薬局で作成している「食通信」、「健康通信」など、様々な情報を提供している。（写真4）

その後必要な方には福祉事務所に相談し購入して頂いている
- 週間SPニュース（朝日・読売新聞・週刊現代など）の紹介
日本視覚障がい情報普及支援協会（JAVIS）発行
（写真4）
- くすりの情報ステーション（<http://www.rad-ar.or.jp/>）
おくすりのしおりSPコード版を作成中（近日中に全品目に添付）（資料2、3、4）
どの医療機関でも手軽に情報提供可能となる。
必要な部分だけをワードに貼り付けSPコードに変換して提供することも可能

(資料1)

Wordで入力した文章にSPコードをつけるには



(写真4)

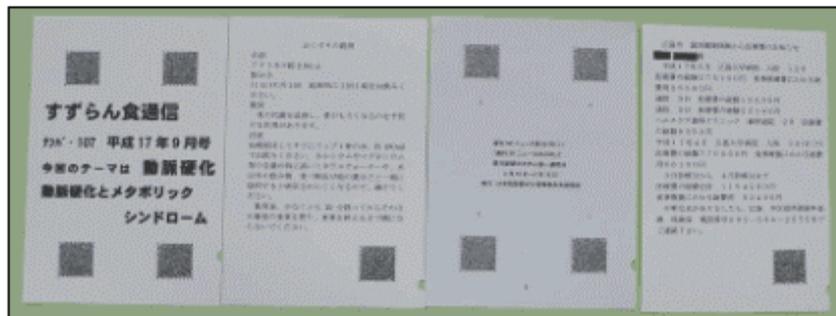
SPコード入り文書

食通信

おくすりの
説明

週刊
SPニュース

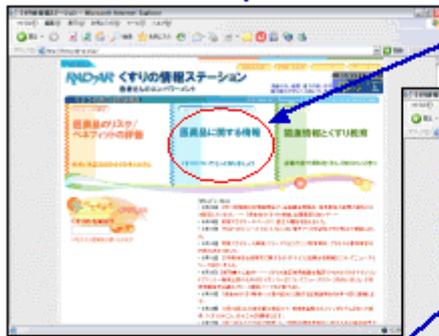
医療費の
お知らせ



(資料2)

くすりの情報ステーション

【 <http://www.rad-ar.or.jp/> 】へアクセスすると



クリックすると
下記の画面へ

「くすりのしおり」をクリックして
調べたい薬剤の種類を選択

医薬品に関する情報

医薬品に関する情報

(資料3)



「アーチスト錠10mg」のSPコードを
印刷したい場合は「内服薬・外用薬を調べる」
をクリックして商品名の部分に「アーチスト」
と入力する

「アーチスト錠10mg」をクリック
すると資料4の画面へ

検索

検索

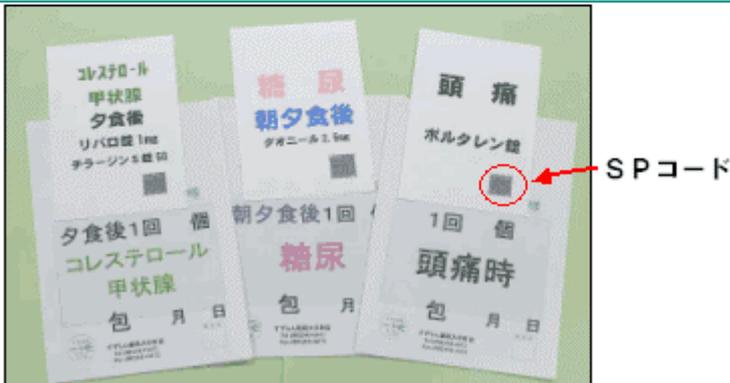
(資料4)



「SPコードこれで読めるヨッ！」をクリックすると下記のようにSPコードのついたWord裏書へ

右記の裏書を印刷すれば、A4用紙の右下にSPコードのついた「くすりのしおり」が印刷されて出てくる

SPコードによる情報提供の具体的活用例
ご本人は全盲・同居者も弱視の患者さま



弱視の同居者に判別可能なように
薬効別、服用時点別に一包化し、色分け
薬袋ごとに、SPコードのくすりのしおりを同じ色で作製

患者様の声

- ① いつでも自分の好きなときに何回でも薬の説明を聞くことができるのでとても安心。
- ② 従来のものに比べ操作が簡単で持ち運びにも便利。
- ③ 誤読が少なく、聞き取りやすい。
- ④ 官公庁からの文書・公共料金の請求書や銀行の通帳などがSPコード化されれば非常に価値がある。
(自分でお金を出しても購入したい。)
- ⑤ 情報の多さがこの機械の価値
(社会にSPコードが普及すれば非常に便利)

考察と今後の課題

- ① 視聴覚障害者といっても状況は様々、個別のきめ細かい対応が必要。
- ② SPコードの活用は、視覚障害者への情報提供手段として簡便で有益。
- ③ JAVISとの連携で市や県の障害福祉課やボランティア団体、マスコミへのアプローチで少しずつ地域社会の理解は得られるようになりつつあるが、SPコードの普及状況はまだ不十分。
- ④ 患者様にとって真に有用なものにするには公共機関を中心に電気・ガス・銀行など社会全般に理解を深め情報の質と量を確保する必要がある
- ⑤ 薬局での即時性にはレセコンからの情報せんをSPコードに変換できれば簡単に対応できるが、レセコン会社にあまり興味がないのが実情
- ⑥ 薬剤師会などの組織で製薬会社等を巻き込み患者様向けパンフ等にSPコードの印刷物を増やしていくことも必要ではないかと思う。
(三菱ウエルファーマでは、すでに全品目のくすりのしおりに印刷)

広島での聴覚障害者への取り組み

広島県手話通訳問題研究会医療班

(写真5)

医療従事者を対象とした手話講習会を88年より毎年開催。

医療現場での手話通訳者養成に注力。

NPO法人「病院に手話のあるネットワークの会」

96年発足

一定の講習を受け、毎年の集中講義で更新した医療関係者にバッジ

医療手話認定者がいる医療機関にシールを配布。

聴覚障害者に安心な医療環境作り。

薬剤師が手話を勉強する環境は整っている。

(写真5)

病院ですぐに役立つ手話・医療関係者手話講習会ビデオ



聴覚障害者とのコミュニケーション手段

現実的には筆談が中心。

- 筆 談（いつでも対応できる準備）
- 聞こえの悪い人に聴太郎・骨伝道音声伝達機など
- 手話のできる薬剤師による対応（[写真6](#)）
（挨拶程度の手話ができるだけでも患者様の安心・信頼を得るきっかけとなる）
- 口話（口を大きく開けて話す）身振り手振り筆談をまじえて
- 夜間対応の携帯電話のメールアドレスを記載したカードの配布（[資料7](#)）

（[写真6](#)）



(資料7)

FAXカード



表

(写真7)

バッジ



休日・夜間緊急連絡先

<電話番号>
(090)-3178-0303

<E-mail>
suzuran-horon99mail@docomo.ne.jp

裏

聴覚障害者にはメールで
休日・夜間緊急連絡先を
お知らせしている

(写真8)

耳のシンボルマーク



耳の不自由な方は
筆談しますので
申し出てください。

聞こえが不自由なことを表す
「耳のシンボルマーク」です。

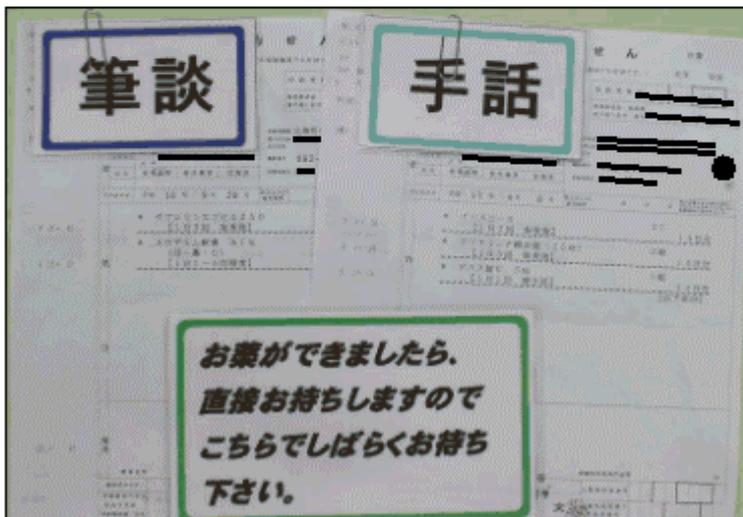
(写真9)

病院に手話があるネットワークの会
シール



(写真10)

筆談・手話・案内カード



聴覚障害者への対応

薬剤師にとって患者様が聴覚障害者かどうかを知ること自体むずかしいケースも多く、また人によっては知られたくないという方もあり、対応には相手の気持ちも十分に考慮する必要がある。

- ① 障害を意思表示しやすい環境
 - i. 「耳のシンボルマーク」を受付に掲示 (写真8)
 - ii. 病院に手話のあるネットワークの会シール (写真9)
 - iii. 病院に手話のあるネットワークの会バッジ (写真7)
- ② スタッフ全員が適切な対応ができるような内部コミュニケーション等の仕組み作り
 - i. 薬歴への具体的対応方法記載
 - ii. 処方せんに筆談・手話カード (写真10)
- ③ 聴覚障害者にとって、待ち時間も緊張の連続。安心感を持って頂く配慮。
 - i. 「合図くん」振動呼び出し装置
 - ii. 案内カード (写真10)

よりよい対応を目指して

かかりつけ薬局推進委員会の活動

老人擬似体験会・統合失調症擬似体験会の開催。
全スタッフが参加し患者様の肉体的・心理的状況を体験
ひとの痛みがわかるスタッフの育成。(写真11、12)

外国人の患者様のために

- ・15カ国語診療対訳表(医学書院)と外国語対応マニュアル(神戸市薬剤師会・協和発酵)を各店舗に準備
(写真13)
- ・外国語対応薬袋・おくすりのしおりの準備(英語・朝鮮語・ポルトガル語など)(写真14)
- ・おくすりのしおり英語版(くすりの情報ステーション)の活用(資料5)

(写真11)

統合失調症擬似体験会



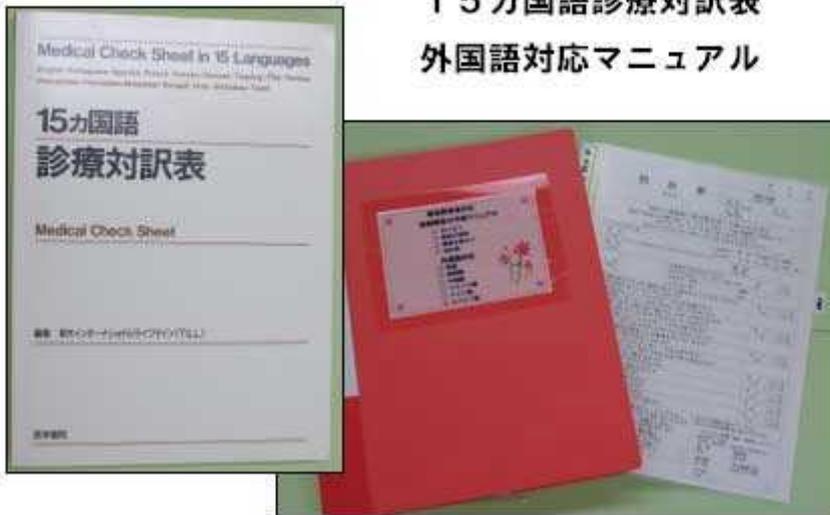
(写真12)

老人擬似体験会



(写真13)

15カ国語診療対訳表
外国語対応マニュアル



(写真14)

外国語対応薬袋



(資料5)

おくすりのしおり英語版



最後に

かかりつけ薬局、面分業への理解が進むとともに、多くの患者様が自分の価値観・薬剤師の質で薬局を選ばれるようになりつつある。

また分業率50%を超え、癌や精神疾患などの患者様、様々な国の患者様が来局されることも、当たり前のこととなった。

私たち薬局薬剤師としても、そのような時にいつでも対応できる準備と一人一人のスタッフの心構えが大切である。

ひとに優しい薬局とはハード面ソフト面の充実以上に、個々の患者様の気持ちに応えるハートと、状態の変化を敏感に感じ取れる観察力を高めることが大切だと考える。

今後どんな患者様にも情報提供の質を担保できる準備と、思いやりと優しさのあるスタッフの育成に努めていきたい。