

〈医療法〉

第一条の二 医療は、生命の尊重と個人の尊厳の保持を旨とし、医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療の担い手と医療を受ける者との信頼関係に基づき、及び医療を受ける者の心身の状況に応じて行われるとともに、その内容は、単に治療のみならず、疾病の予防のための措置及びリハビリテーションを含む良質かつ適切なものでなければならない。

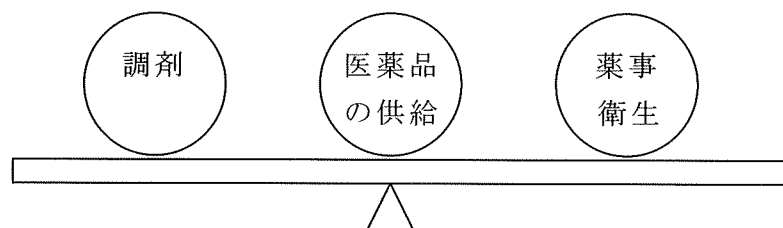
2. 医療は、国民自らの健康の保持増進のための努力を基礎として、医療を受ける者の意向を十分に尊重し、病院、診療所、介護老人保健施設、調剤を実施する薬局その他の医療を提供する施設（以下「医療提供施設」という）、医療を受ける者の居宅等において、医療提供施設の機能（以下「医療機能」という）に応じ効率的に、かつ、福祉サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図りつつ提供されなければならない。

〈国民のための薬局サービス〉

1. 地域住民の必要とする医薬品を、いつでも地域差なく提供
2. 医薬品の適正使用による患者のQOL向上への貢献
3. 最小薬剤による最適な薬物治療達成への貢献
4. 薬剤価格や薬剤費の適正化等、社会保障制度の健全な運営への貢献
5. 国民のセルフケア支援
6. 医療廃棄物や不要医薬品の回収・廃棄
7. 在宅医療・在宅福祉への参画
8. 地域社会への貢献

〈薬剤師の任務〉

「薬剤師は、調剤、医薬品の供給その他、薬事衛生をつかさどることによって、公衆衛生の向上および増進に寄与し、もって国民の健康な生活を確保するものとする」（薬剤師法第1条）



3つの任務（調剤・医薬品の供給・薬事衛生）は同時で、みな同じように重い！

資料提供：武政 文彦氏

薬局薬剤師のための薬学生実務実習指導の手引き 日本薬剤師会 2007年度版

・身だしなみ

身だしなみを整えることは、患者に好感を与え安心して薬局を利用していただけための基本といえます。

身だしなみのチェックポイント

- ・ 白衣、名札の着用
- ・ 髪は清潔に、長さや色、ヘアスタイル
- ・ 肩のふけや抜け毛
- ・ 白衣の汚れやシワ、ボタンの外れ
- ・ 手は清潔に、爪は短く、マニキュア・アクセサリーはつけない。
- ・ 靴下やパンストの色、靴の汚れ
- ・ etc

・ 言葉づかい・心構え

あいさつ・表情

コミュニケーションの始まりはあいさつです。また、初めて接する患者・顧客は薬剤師の表情で気持ちが和らぎます。いつも患者に心を込めてあいさつし、笑顔で接するようにしましょう。

あいさつの基本は、「積極的に」、「心を込めて」、「はっきりと」、「笑顔で」、「姿勢よく」の5つに注意することです。表情のポイントは患者に対する心からの笑顔です。業務が忙しくなると表情は悪くなり、気持ちに余裕がなくなります。心を落ち着け、余裕を持って接しましょう。

・ 言葉づかいに注意しましょう。

言葉づかいはきわめて難しく、一朝一夕に習得できるものではありませんが、患者・顧客に不快な思いをさせない配慮は必要です。是非、不快にさせない言葉づかいを身につけてください。

薬局対応の8大用語

- | | |
|-------------------|--------------|
| ① こんにちは（いらっしゃいませ） | ② ありがとうございます |
| ③ 申し訳ございません | ④ お待たせいたしました |
| ⑤ 恐れ入りますが | ⑥ かしこまりました |
| ⑦ 少々お待ちください | ⑧ どうぞ、お大事に |

- E x) [ありがとうございます、〇〇円頂戴いたします。]
[かしこまりました。明日中にお届けします。]
[申し訳ございません。ただいま切らせておりますが…]
[〇〇円頂きます。少々お待ちください。]
[お待たせいたしました。〇〇円のおかえしです。]

・ 気配りを忘れないようにしましょう。

患者・顧客の中には、当然体調のすぐれない方もいらっしゃいます。そのような時には、インタビューの際に上手に椅子を勧め、簡潔な対話を心がけ

る必要があります。高齢者の場合にも、聞き取りなどが必要な時には、椅子を勧めるなど気配りが必要です。

また、高齢者や耳の不自由な方と対話するときには、プライバシーに配慮しながら、なるべく大きな声でゆっくりと話しかけることも大切です。特にプライバシーに対する配慮が必要な場合には、大きな字で筆談するなどの臨機応変な気配りも必要になります。

・聞き上手になりましょう。

薬剤師が十分な知識を持っていても、患者・顧客が何を求めているのかがはっきりわからないのでは的確な情報提供はできません。患者・顧客から上手に質問の意図などを聞き出しましょう。

患者・顧客自身が話しかけてくるのは、コミュニケーションを持ちたいという意思表示です。薬剤師はその意思を真剣に受け止めて対応してください。もし患者・顧客からアプローチがない場合には、こちらから話しかけてきっかけを作ってあげることも大切です。その話し方によって患者・顧客の緊張がほぐれ、より良い人間関係が構築できることもあります。

・意見は押し付けないようにしましょう。

患者・顧客は情報を求めているのであって、意見を欲しているわけではありません。薬剤師から一方的に意見や商品をおし付ける行為は厳に慎んでください。最終的に購入する商品を選択するのは顧客自身です。患者・顧客が商品を選択する際に参考となる情報を提供する姿勢が大切です。

・専門用語はなるべく使わないようにしましょう。

専門用語の多用は患者・顧客とのコミュニケーションをはばむ結果ともなりかねません。

専門用語や言葉の表現は、平易な言葉に置き換えて会話することが大切です。

<専門用語>

<わかりやすい言葉>

服用・・・・・・・・・・薬を飲む

薬歴・・・・・・・・・・今まで飲まれた薬に関する記録

用量・・・・・・・・・・1回分の薬の量

薬効・・・・・・・・・・薬の効果

内服・・・・・・・・・・口から飲む薬

屯服・・・・・・・・・・症状が現れたときだけ飲む薬

外用・・・・・・・・・・皮膚や目に使用する

一般名処方・・・・・・・・成分名での処方

後発品・・・・・・・・・・同じ成分で後から発売された薬
(ジェネリック医薬品)

作用機序・・・・・・・・薬の効果を出す仕組み

- 相互作用・・・・・・・・・・複数の薬により効果の強弱が出ること
- 嘔吐・・・・・・・・・・吐くこと
- OTC（薬）・・・・・・・・・・処方せんなしで薬局や薬店で購入できる市販薬
- 発疹・・・・・・・・・・皮膚に湿疹や斑点が出ること

- ・患者・顧客のプライバシーを大切にしましょう。

日本薬剤師会に寄せられる患者・顧客からの苦情として、最近はプライバシーに関するものが最も多くなっています。

例えば、痔の薬を買いに来られた方に「痔の薬ですか？」と大きな声で復唱してしまったり、更年期障害の相談に来られた方に「更年期ですか？」と問いかけたりと。知り得た患者・顧客情報を漏洩してはいけないだけでなく、対話においても、話がほかの人に聞こえないように配慮する必要があります。プライバシーには、十二分に配慮しましょう。また、医療人として業務上知りえた患者の情報を漏洩してはなりません。薬局外では、たとえ家庭内においても患者・顧客のプライバシーに関する話をすることは慎まなければなりません（守秘義務の遵守）。

《させてみようQ & A》

- ① Q. 守秘義務とはどのようなことですか。
 - A. 刑法 第 134 条（秘密漏示）に示されているとおり、医師、薬剤師、医薬品販売業者、助産師、弁護士、弁護人、公証人又はこれらの職にあつた者が、正当な理由がないのに、その職務上取り扱ったことについて知り得た人の秘密を漏らしたときは、6月以下の懲役又は10万円以下の罰金に処すると明記されています。個人情報をもやみやたらに他人に伝えてはいけません。たとえ、自分の家族であっても、慎まなければなりません。

- ② Q. 個人情報保護法とはどのようなことですか。
 - A. 2005年に施行された法律により本人の意図しない個人情報の不正な流用や個人情報を扱う事業者がずさんなデータ管理をしないように個人情報保護の義務が課されています。

薬局の業務上では、患者・顧客の生年月日、住所、氏名、年齢、連絡先、疾患名、死者の情報、服薬情報などが主にあげられます。例えば医療機関から来た処方せんのFAXやコピーは細かく切って破棄しなければなりません。

- ③ Q. 患者・顧客のプライバシーについてはどのような配慮が必要ですか。
 - A. 基本的にはカウンター内で聞こえる程度の音量（声の大きさ）で話すこ

と。泌尿器科など、患者・顧客がより神経質になりがちな疾患名に関してはあえて投薬順序をずらすなど、患者様が他の方に聞こえる状況を作らないようにしましょう。

- ④ Q. 他にどんな伝わりにくい専門用語がありますか。解かりやすい言葉にかえて見ましょう。
- A. 例 食 間・・・・・・・・・・・・食事と食事の間
- ⑤ Q. かかりつけ薬局、かかりつけ薬剤師とはどういうことですか。
- A. 本章の最初のページを参照。

[自己点検]

- ⑥ Q. 今のあなたが、薬剤師として相応しい身だしなみですか。
- A. 自分が患者・顧客の立場になって考えて見ましょう。
- ⑦ Q. 正しい言葉使いはできていますか。普段から言葉使いには気をつけていますか。過剰な敬語になっていませんか。
- A. 例をあげて練習し自己点検してみましょう。
- ⑧ Q. 個々の患者・顧客に合わせて対応が出来ますか。解りやすい言葉、聞き取りやすい速さで話していますか。患者・顧客の訴えを聞いていますか。プライバシーを守っていますか
- A. 例をあげて練習し自己点検してみましょう。

患者・顧客との接遇【P402】

◎ 疾病の予防および健康管理についてアドバイスできる（技能・態度）。

病院・薬局実務実習. II 病院・薬局にそれぞれに固有な薬剤師業務，日本薬学会，日本薬剤師会，日本病院薬剤師会，日本医療薬学会の共編（p219～）2007年4月一部改変

「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」（日薬HP）平成16年3月

「対面話事例集」（日薬HP）平成19年10月

櫻桃 - 薬学生薬局実習テキスト - 山形版 初版

薬局薬剤師のための薬学生実務実習指導の手引き 日本薬剤師会 2007年度版

《指導のポイント》

① 疾病の予防および健康管理についてのアドバイス項目

《補足と解説》

疾病予防・健康管理の仕方については、患者・顧客の状況に合った的確なアドバイスができることが必要であり、求めに応じた適切な情報提供ができるようにしておくことが大切です。

そのためには、一般的な注意事項を説明することができる事はもとより、患者・顧客の状況を正確に把握できる情報収集ができなければいけません。

A) 生活習慣病予防のためのワンポイントアドバイス

- ・ 高血圧：塩分の取りすぎ・肥満・喫煙・ストレス・運動不足 etc
- ・ 糖尿病：肥満・過食・食事内容とバランス・不規則な生活習慣・運動不足 etc
- ・ 高脂血症：肥満・食事内容とバランス・運動不足 etc

B) 風邪予防のワンポイントアドバイス

- ・ うがい・手洗いの励行 ② 過労、冷えを避ける ③ 十分な栄養と休養をとる etc

C) 最近の健康に関する話題を取り上げる

わが国は、人口の高齢化、医療保険財政のひっ迫という社会的背景のもとに、これまでの治療重視から予防重視の保健医療政策に舵を切り始めています。その具体策として2000年度から健康日本21を中心とした健康づくり施策が展開され、その法的基盤として、健康増進法が制定されています。その後、健康フロンティア戦略では、生活習慣病対策について、癌対策、心疾患対策、脳卒中对策、糖尿病対策の具体的な数値目標が掲げられ、重点的に政策が展開されることになりました。

「健康日本 21」 9 項目についてのアドバイス

- 栄養・食生活
- 身体活動・運動
- 休養・こころの健康づくり
- たばこ
- アルコール
- 歯の健康
- 糖尿病
- 循環器病
- がん

D) 静養法・食事指導・栄養指導など

E) 健康管理についてのアドバイス例

健康管理についての睡眠指針 ～快適な睡眠のための 7 箇条～

(厚生労働省・健康づくりのための睡眠指針検討会報告書より～)

- 快適な睡眠でいきいき健康生活
 - ・快適な睡眠で、疲労回復・ストレス解消・事故防止
 - ・睡眠に問題があると、高血圧、心臓病、脳卒中などの生活習慣病のリスク上昇
 - ・快適な睡眠をもたらす生活習慣
 - ～定期的な運動習慣は熟睡をもたらす
 - ～朝食は心と体のめざめに重要、夜食はごく軽く
- 睡眠は人それぞれ日中元気はつらつが、快適な睡眠のバロメーター
 - ・自分にあった睡眠時間があり、8 時間にこだわらない
 - ・寢床で長く過ごしすぎると熟睡感が減る
 - ・年齢を重ねると睡眠時間は短くなるのが普通
- 快適な睡眠は、自ら創り出す
 - ・夕食後のカフェイン摂取は寝起きを悪くする
 - ・「睡眠薬代わりの寝酒」は、睡眠の質を悪くする
 - ・不快な音や光を防ぐ環境づくり、自分にあった寝具の工夫
- 寝る前に自分なりのリラックス法、眠ろうとする意気込みが頭をさえさせる
 - ・軽い読書、音楽、香り、ストレッチなどでリラックス
 - ・自然に眠たくなってから寢床に就く、眠ろうと意気込むとかえって逆効果
 - ・寝る前の入浴で寝付き良く
- 目が覚めたら日光を取り入れて、体内時計をスイッチオン
 - ・同じ時刻に毎日起床
 - ・早起きが早寝に通じる
 - ・休日に遅くまで寢床で過ごす、翌日の朝がつかなくなる。

- 午後の眠気をやりすぎす
 - ・ 短い昼寝でリフレッシュ、昼寝をするなら午後 3 時前の 20～30 分
 - ・ 夕方以降の昼寝は夜の睡眠に悪影響
 - ・ 長い昼寝はかえってぼんやりのもと

- 睡眠障害は専門家に相談
 - ・ 睡眠障害は、「体や心の病気」のサインのことがある
 - ・ 寝付けない、熟睡感がない、充分眠っても日中の眠気が強い時は要注意
 - ・ 睡眠中の激しいいびき、足のむずむず感、歯ぎしりも要注意

がんを防ぐための 12 カ条（国立がんセンター）

- ・ バランスのとれた栄養をとる
- ・ 毎日、変化のある食生活を
- ・ 食べすぎをさけ、脂肪はひかえめに
- ・ お酒はほどほどに
- ・ たばこは吸わないように
- ・ 食べ物から適量のビタミンと繊維質のものをおおくとる
- ・ 塩辛いものは少なめに、あまり熱い物はさましてから
- ・ 焦げた部分はさける
- ・ 日光に当たり過ぎない
- ・ 適度にスポーツする
- ・ 身を清潔に

詳しい内容はこちらをご確認ください。国立がんセンター

<http://www.ncc.go.jp/jp>

患者・顧客が病気の予防や健康問題について薬剤師に相談を持ちかけるときは必ず今抱えている問題の解決を期待しています。たとえば、健康診断で血糖値が高めだから食生活に気をつけるよう注意を受けた方は、具体的にどうすれば改善できるかについて助言を求めています。医薬品やサプリメントの服用という方法もあれば食事の改善を含む生活習慣の改善もあります。薬剤師は、商品を販売するのではなく、“問題解決の方法を販売する”のが仕事です。場合によっては商品を売らないこともありうるのです。

《させてみよう Q & A》

- ① Q. 薬剤師の業務上、他の業種と異なり、商品を売らないことがあります。それはどのような場合ですか。
- A. 患者・顧客の症状のニーズに適切な商品が見当たらない時や、患者・顧客の生活習慣の改善の指導で対応できる場合、あるいは早急に医師に受

診勧告を行う場合などが例として挙げられます。

- ② Q. 高血圧症、糖尿病、高脂肪症の治療・予防には、肥満を予防することも必要ですが肥満を予防するためにはどのようにしたらよいですか。
 - A. 食事について量の調節、種類の変更や、運動時間の確保など生活指導を行います。

- ③ Q. 最近話題になっている健康法、食事療法はこまめにチェックして患者・顧客に伝えた方がよいですか。
 - A. 情報が氾濫しているので、客観的で本当に正しい情報を見極めて患者・顧客に伝える必要があります。やみくもに流行をあおらないように注意することも必要です。

患者・顧客との接遇【 P403 】

◎ 医師への受診勧告を適切に行うことができる（技能・態度）。

病院・薬局実務実習・Ⅱ病院・薬局にそれぞれに固有な薬剤師業務，日本薬学会，日本薬剤師会，日本病院薬剤師会，日本医療薬学会の共編（p219～）2007年4月一部改変

「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」（日薬HP）平成16年3月

「対面話法事例集」（日薬HP）平成19年10月

櫻桃 - 薬学生薬局実習テキスト - 山形版 初版

薬局薬剤師のための薬学生実務実習指導の手引き日本薬剤師会 2007年度版

《指導のポイント》

① 受診勧告とは

《補足と解説》

一般用医薬品の販売にあたって、一般用医薬品の適応外と思われる場合は、患者・顧客が適正な受診の機会を逃すことのないよう、速やかに[かかりつけ医]等への受診を進めなければいけません。軽い疾病の治療や病気の予防などセルフメディケーションについては薬局における薬剤師による対応でほぼ十分です。

しかし、症状の重篤度や緊急性が高い場合、そしてより専門的な検査や診断が必要な場合は医師への受診を進めることになります。これを薬剤師による受診勧告（受診推奨）と呼んでいます。

〈受診勧告をすべき主な事例〉

- ・ 症状が重く明らかに、一般用医薬品での対応が無理と判断された場合。
- ・ 医療機関での検査が必要と考えられる場合。
- ・ 一般用医薬品で治療したにもかかわらず、無効もしくは悪化している場合
- ・ 一般用医薬品によると思われる副作用が発現した場合

etc

受診勧告した顧客については、必要に応じて近隣の医療機関を紹介しなければならない。

薬局において顧客に医師の受診勧告を進めるケース

ケース	事例
一般用医薬品を服用したが添付文書に記載された期間を過ぎても症状が改善しない場合	“5～6回服用しても症状が改善しない場合は医師または薬剤師に相談すること”と記載された解熱鎮痛薬を服用
症状が重篤で緊急に医師による治療を必要とする場合	熱が40度近くあり、体力の消耗が激しい。

<p>同じ薬を頻繁に購入する場合 このようなケースで、1) 医薬品を服用すると症状が改善するが服用をやめると再発するので連用してしまう、2) 乱用(依存性ないし目的外使用)、の二つの理由が考えられる</p>	<p>セキ止めシロップを1週間に一度の割合で買いに来る。</p>
<p>現在通院しながら治療中の病気を持ち、別な商品を服用すると治療中の病気が悪化するおそれがある場合、あるいは薬の相互作用により重い有害作用が発現する可能性がある場合</p>	<p>鼻炎を訴えて来局したが一般用医薬品の鼻炎薬を服用すると緑内障が悪化するかもしれない、また他の選択薬がない。</p>
<p>一般用医薬品あるいはサプリメント類では対応可能な製品がない状態の場合</p>	<p>以前、痛風の治療を受けていったん治癒したが再発したようだ。</p>
<p>薬の副作用が発現したらしくそのまま放置できない場合</p>	<p>解熱鎮痛薬を服用したら全身に発疹が現れた。</p>
<p>医薬品を誤飲してそのまま放置できない場合</p>	<p>幼児がかぜ薬シロップを一度に半分以上飲んでしまった。</p>
<p>法的に処方せんなしで医薬品を渡せない場合</p>	<p>継続して服用している処方せん医薬品がなくなったが通院する時間がとれないので処方せんなしでほしいと要求してきた。</p>

《させてみようQ & A》

- ① Q. セルフメディケーションとはどのようなことですか。
- A. セルフメディケーションとは、自己の健康管理のため、医薬品などを自分の意思で使用する事です。薬剤師は生活者に対して、医薬品等について情報を提供し、アドバイスする役割を担います。
- (平成15年8月 日本薬剤師会一般用医薬品委員会)
- ② Q. なぜ、受診勧告が必要なのですか。
- A. 患者や顧客のセルフメディケーションには限界があります。WHO(世界保健機構)によればセルフメディケーションとは、“自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調(minor ailments)は自分で手当てする”こととされています。しかし、自己による治療には限界があり自ら手当てできない場合は専門家、すなわち医師などの助力を必要することとなります。たとえば、発熱を例にあげても、何度以上、どのような身体状況であれば受診するべきなのかを大変迷うのが一般的です。もちろんかなり重篤な症

状であれば即医療機関へいきますが、それ以外の状況では判断が難しいことが少なくありません。そのため、第三者が関与することで適切な治療を受けるきっかけとなります。セルフメディケーションにおいては、その役割を担うのは薬局の薬剤師が最も適した立場にいます。

③ Q. 受診勧告に役立つツールにはどのようなものがありますか。

A. 受診勧告の基本は、その人のかかりつけ医師、かかりつけ医療機関を紹介することです。それらがいない場合は近隣の医療機関を紹介することとなります。そのときに役立つツールは、近隣医療機関のリストと患者紹介状です。

近隣医療機関リストの例

病院・医院 の名称	診療課名	診療時間	診療日	連絡先 (電話番号)
〇〇病院	内科	9:00~6:00	平日 [月、火、水、木 (午前中)、金、土]	〇〇〇〇-〇〇〇 -〇〇〇〇
〇〇医院	整形外科	9:00~5:30	平日 [月、火、水、木 (午前中)、金、土]	〇〇〇〇-〇〇〇 -〇〇〇〇
〇〇医院	脳神経外科	9:00~6:30	平日 [月、火、水、木 (午前中)、金、土]	〇〇〇〇-〇〇〇 -〇〇〇〇

患者紹介状の例

平成〇〇年〇〇月〇〇日

鶴岡太郎 内科医院 〇〇〇先生侍史			
患者名	鶴岡花子 男・ <input type="checkbox"/> 女	生年月日	大・昭・平〇〇年〇〇月〇〇日
所在地	鶴岡1丁目1番地〇〇〇	電話	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇
主訴	頭痛あり、熱も40度と高熱、鼻水もすごい		
病歴・既往歴	気管支喘息	アレルギー歴	
現在服用している健康食品	ビタミンC	副作用歴	市販薬〇〇〇で蕁麻疹
備考			
以上の通りですので宜しくご高診の程お願いします。			
薬局名	鶴鶴薬局鶴岡店	担当薬剤師	
住所	鶴岡1丁目2番地〇〇〇	鶴岡太一	
電話	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇		

④ Q. この患者紹介状で書いてあると更に良い情報は何でしょう。

A. アレルギー歴の欄、市販薬の名前と成分名、同一成分の医薬品名などがあげられます。

- ⑤ Q. 例えば医薬品を誤飲した場合は、飲んだ量、飲んだ時、誤飲した状態を引き出し、応急処置の方法や医療機関の受診に対して助言しますが、その応急処置の具体的な方法にはどんな方法がありますか。
- A. 胃洗浄が必要な場合は早急に医師に連絡を取り、搬送することが必要です。誤飲してから時間が経過していると、自宅での安静あるいは、医療機関への受診が必要になります。いずれにしても患者・顧客の状況の正確な把握と医師との綿密な連携が求められます。
- 薬剤師は、救急救命措置について、各地域の消防所で講習を行っている場合がありますので一度は受けて知っておくことも重要です

一般用医薬品・医療機器・健康食品【 P404 】

◎セルフメディケーションのための一般用医薬品、医療機器、健康食品などを適切に選択・供給できる。(技能)

病院・薬局実務実習. II 病院・薬局にそれぞれに固有な薬剤師業務, 日本薬学会, 日本薬剤師会, 日本病院薬剤師会, 日本医療薬学会の共編 (p219~) 2007年4月一部改変

「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」(日薬HP) 平成16年3月

「対面話法事例集」(日薬HP) 平成19年10月

櫻桃 - 薬学生薬局実習テキスト - 山形版 - 初版

《指導のポイント》

①一般用医薬品等の供給にあたって最低限必要と思われる顧客への質問事項

《補足と解説》

セルフメディケーションの意識が高まるにつけて、薬剤師が積極的に顧客のセルフメディケーションに関わることの重要性も増してきているという事は言うまでもありません。医療関連職種の中で、一般薬医薬品、医療用医薬品、医薬部外品、健康食品・サプリメント等について一貫して、その問題点を把握できる立場に居るのは薬剤師だけなのです。

一般用医薬品のみならず、最近、急激に需要がのびている健康食品、特定保健用食品、サプリメントについても、患者・顧客のニーズ、症状に合わせて的確に選択できるようにしなければなりません。また、併用薬がある方については、相互作用のチェックも怠ることはできません。

このため、多岐にわたるアイテムの商品情報を理解することも大切ですが、適切な商品選択をするためには、顧客との良好なコミュニケーションづくりが基本となることを認識しましょう。

- 服用するのは誰？
- 服用する方の年齢
- 主な症状の確認 (いつから・どのような)
- 現在の治療状況の確認
- 薬剤アレルギー、副作用の確認
- 医療機関の受診状況及び併用薬の確認

患者・顧客との対話を通して行われる確認の手順にはおおむね下記のとおりです。

- ・購入者の意図の確認
- ・購入者の症状の確認
- ・購入者の体質・疾病・使用薬等、生活状況等の確認
- ・購入者が選択した医薬品の適合性の確認
- ・当該医薬品等の各種注意事項の確認

以上のように大別されますが、患者・顧客の意図や状況から見て上記の順序は、

様々に入れ替わり組み合わせられます。そこで、購入状況を3区分に分けて想定すると以下の通りとなります。

- ・製品名を指定された場合（症状の認識あり、意思明白）
- ・製品名の指定はなく、「胃腸薬」と言われた場合（症状の認識有）
- ・症状、「左肩の痛み」と言われた場合（疾患の確定不可）

一般用医薬品の区分リストについて
(第1類医薬品)

	告示名	別名等
1	アゼラスチン	塩酸アゼラスチン
2	アデノシン三リン酸	アデノシン三リン酸二ナトリウム
3	アミノフィリン	
4	ケトチフェン	フマル酸ケトチフェン
5	ケトプロフェン。ただし、貼付剤に限る。	
6	ジエチルスチルベストロール	
7	シメチジン	
8	ストリキニーネ	硝酸ストリキニーネ
9	チキジウム	臭化チキジウム
10	テオフィリン	
11	テストステロン	
12	テストステロンプロピオン酸エステル	プロピオン酸テストステロン
13	トリアムシノロンアセトニド	
14	ニザチジン	
15	ファモチジン	
16	ミノキシジル	
17	メチルテストステロン	
18	ヨヒンビン	塩酸ヨヒンビン
19	ラニチジン	塩酸ラニチジン
20	ラノコゾール	
21	ロキサチジン酢酸エチル	塩酸ロキサチジンアセテート
22	エメダスチンフマル酸塩	
23	ミコナゾール硝酸塩	
24	ニコチン	
25	アンブロキシール塩酸塩、イブプロフェン、クロルフェニラミンマレイン酸塩、ジヒドロデインリン酸塩、dl-メチルエフェドリン塩酸塩、無水カフェイン、チアミン硝化物、リボフラビン、アスコルビン酸	

26	アンブロキソール塩酸塩、アセトアミノフェン、クロルフェニラミンマレイン酸塩、ジヒドロコデインリン塩酸塩、ノスカピン、dl-メチルエフェドリン塩酸塩、無水カフェイン、チアミン硝化物、リボフラビン、アスコルビン酸	
27	アンブロキソール塩酸塩、イブプロフェン、クロルフェニラミンマレイン酸塩、ジヒドロコデインリン塩酸塩、ノスカピン、dl-メチルエフェドリン塩酸塩、ヨウ化イソプロバミド、無水カフェイン、チアミン硝化物、アスコルビン酸	
	ケトチフェンフマル酸塩	
28	アシクロビル	
29	トラネキサム酸、アスコルビン酸、L-システイン、パントテン酸カルシウム、塩酸ピリドキシン	

注)「告示名」欄中の有効成分は、その塩類及びそれらの水和物を含めた形で表記したものであること。また、特に記載がない限り、それらの光学異性体、立体異性体、および構造異性体を含む表記であること。

近年になり、別名が一部変更になっているケースがあります。そのため、厚生労働省のホームページを見て適宜確認し変更してください。

《させてみようQ & A》

- ① Q. 店舗にある第1類医薬品を列举してみましよう。
A. 各店舗において列举しましよう。
- ② Q. セルフメディケーションのために OTC 等を販売する時、最低限必要と思われる質問項目にはどのようなものがありますか。
A. ・服用するのは誰? ・服用する方の年齢 ・主な症状の確認(いつから・どのような) ・現在の治療状況の確認 ・薬剤アレルギー、副作用歴状況の確認 ・医療機関の受診状況及び併用薬の確認などです。

一般用医薬品・医療機器・健康食品【 P405 】

◎顧客からモニタリングによって得た副作用および相互作用情報への対応策について説明できる。

病院・薬局実務実習. II 病院・薬局にそれぞれに固有な薬剤師業務, 日本薬学会, 日本薬剤師会, 日本病院薬剤師会, 日本医療薬学会の共編 (p219~) 2007年4月一部改変
「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」(日薬HP) 平成16年3月
「対面話法事例集」(日薬HP) 平成19年10月
櫻桃 - 薬学生薬局実習テキスト - 山形版 初版

《指導のポイント》

- ① 副作用および相互作用情報への対応策
- ② 一般用医薬品の標準的な販売手順

《補足と解説》

〈薬事法77条4の2〉にあるとおり、副作用によると疑われる症例を知ったときには、医療関係者は厚生労働省に報告することが義務づけられています。「医薬品安全情報報告書」を用いて、厚生労働省医薬食品安全対策課までFAXまたは郵送にて報告します。

副作用は、その発生機序から次の3つに分類して考えると整理しやすくなります。

- ・薬理作用の過剰発現
- ・薬物毒性
- ・薬物過敏症

いずれの場合も、すみやかに服用中止の指示や受診勧告など適切な対応をとることが大切です。

平成16年4月に「健康被害救済」「審査」「安全対策」の3つの業務を柱にした、独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)が設立されました。PMDAは医薬品の副作用や生物由来製品を介した感染等による健康被害の救済業務、薬事法にもとづく医薬品や医療機器などの審査関連業務およびその安全対策業務を行うことにより、医薬品や医療機器などの開発から使用までの全般に関わり、国民保険の向上を目的としています。

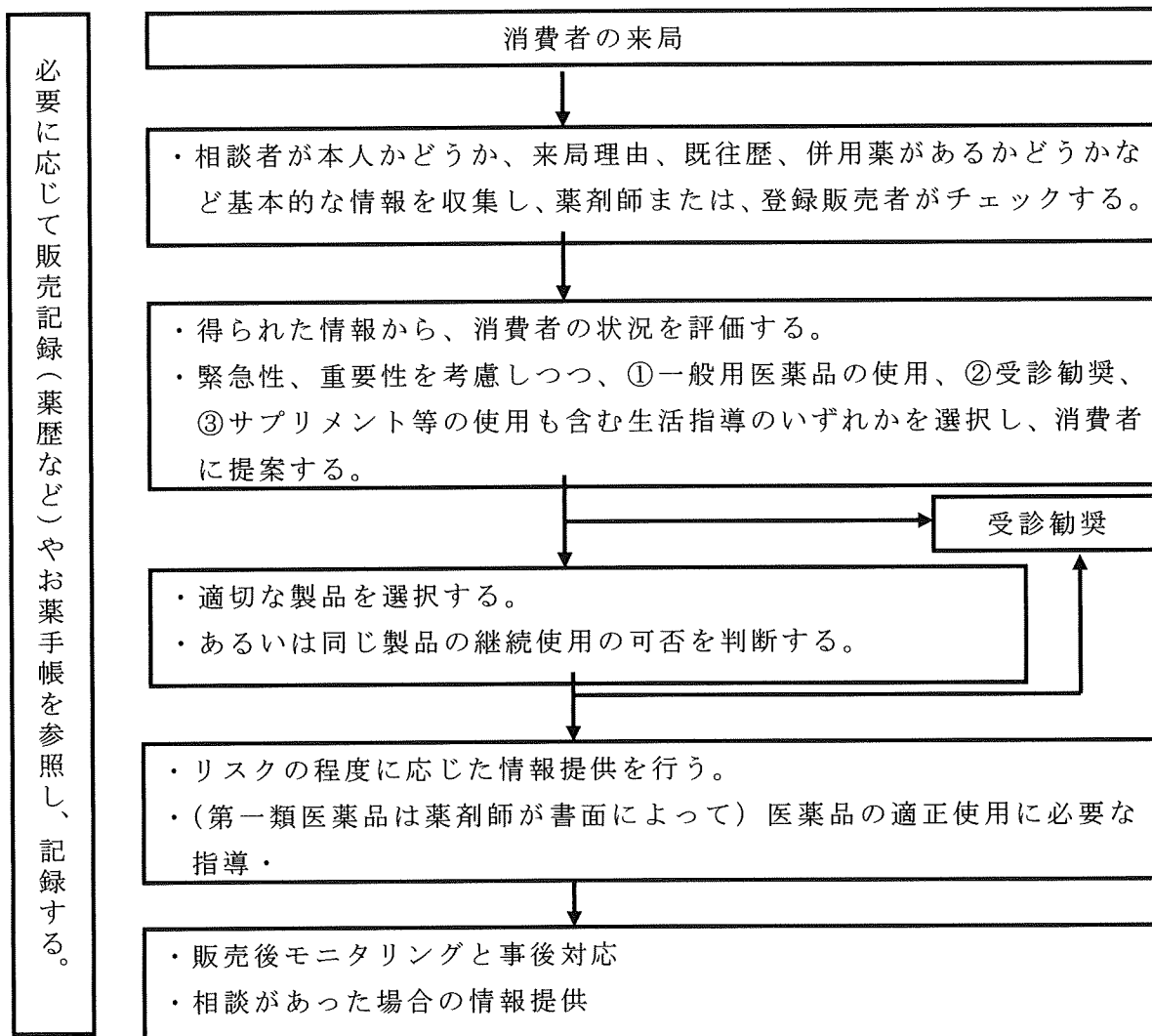
一般用医薬品によるものと考えられる副作用症例 (平成16年度)

薬効分類	症例数	主な副作用
かぜ薬	118	ステイブンス・ジョンソン症候群、アナフィラキシー・ショック、肝障害等
解熱鎮痛薬	47	ステイブンス・ジョンソン症候群、ア

		ナフィラキシー・ショック、肝障害等
鼻炎用内服液	1 5	ステイブンス・ジョンソン症候群、肝障害等
瀉下薬	1 4	急性腎不全・尿管結石等
鎮痛・鎮痒・収れん・消炎薬	1 3	接触性皮膚炎等
その他	9 3	
合計	3 0 0	

1. アナフィラキシー・ショック：血圧低下、呼吸困難などのショック症状
2. ステイブンス・ジョンソン症候群：発熱、発疹、粘膜のただれ、眼球の充血などの特徴とし、予後が悪い場合、失明や致命的になることもある。
3. アナフィラキシー・ショックやステイブンス・ジョンソン症候群は、広範な一般用医薬品により起こりうるものとされている。
(厚生労働省報告より)

一般用医薬品の標準的な販売手順



「一般用医薬品販売の手引き（暫定版）」より

《させてみようQ & A》

- ① Q. 一般用医薬品とは、どのようなものですか。
- A. 一般用医薬品とは、「医薬品のうち、その効能および効果において人体に対する作用が著しくないもので、薬剤師その他の医療関係者から提供された情報に基づき需要者が選択し、使用することを目的とされているものをいう」と定義されています。
- ② Q. 一般用医薬品の副作用は特にどんな時に見られますか。
- A. 一般用医薬品の組成は、医療用医薬品の性質がそのまま一般用医薬品に一部移行されています。医薬品（医療用および一般用）は、単独で適正に使用するならば、安全で有効なものとされていますが、その適正使用を無視して薬を乱用したり、過剰投薬や適応する疾患以外に使用することによって、予期せぬ副作用を生ずることが多いのです。それぞれの薬は適正に使用すれば安全で有効だと証明されていても複数の薬を使用することによる相互作用もまた見過ごすことはできません。
- ③ Q. 一般用医薬品の情報収集にはどのようなツールが用いられますか。
- A. 薬剤師は、専門家として、最新のすべての医薬品情報をたえず理解しておく必要があります。最近では従来の冊子情報に加えて、インターネットを活用した情報収集も重要になってきています。
- (1) 日本薬剤師会 (<http://www.nichiyaku.or.jp>)
- (2) 日本大衆薬工業協会 (<http://www.jsmi.jp>)
- (3) 国立医薬品食品衛生研究所 (<http://www.nihs.go.jp/index-j.html>)
- (4) 厚生労働省 (<http://www.mhlw.go.jp>)
- Etc
- ④ Q. 患者・顧客が自らすすんで話ができる様（モニタリングできる様）にするためには、どのような環境づくりが必要ですか。
- A. プライバシー保護への配慮は、例えば仕切りがあるカウンター、相談用ブース、スペースなどを確保します。光・温度・音については例えばまぶしすぎない採光・快適な室温、騒音の排除、快適な BGM などに配慮します。適切な記録には、例えば事後の薬歴などへの転記（継続に対応するため）が必要です。
- ⑤ Q. 「テレビで宣伝されていた健康食品を食べていて、医者薬なんて飲みたくないという生活習慣病の家族がいます。どうしたら良いでしょうか」という相談について回答して見ましょう。
- A. 健康食品が、例えば高脂血症の改善に役立つものであるか、糖尿病の症状悪化を助長するものではないか、などの聞き取りをし、治療の妨げになら

ない程度のものであればその旨を、治療の妨げになる程度のものであれば止めるよう、言葉を選んで話すことができると思います。

- ⑥ Q. 一般用医薬品に限らず、副作用の可能性のある患者・顧客について、どのように調べ、どのように対応するのが良いでしょうか。
- A. 同梱されている薬の説明書、薬情、レセコンなどの情報が全てではありませんので、添付文書を参考にしたり、最悪の場合はメーカーへの情報提供依頼が必要となります。また、患者・顧客の恐怖をあおらない、落ち着いた対応が必要となります。
- ⑦ Q. カウンターで自分の既往歴を全て語ろうとする高齢者がいます。どのように対応するのが良いでしょうか。
- A. 患者・顧客の話に対し、傾聴は心がけた上で、必要のない情報をそぎ落とし、患者・顧客の語っていないこと背景について考え、必要であれば質問します。会話の流れを不自然に切って追い返そうとするとはしないのが良いでしょう。次の方の待ち時間も考えて、適度に会話を切り上げる能力も必要になります。
- ⑧ Q. お薬手帳とはどのような手帳ですか。
- A. お薬手帳とは、その患者・顧客が飲んでいるお薬の履歴がわかる手帳です。処方せんをいただいた段階でその時の処方せんに記載された薬の名前、規格、用法用量、副作用あるいは服薬上の注意点などが記載されたシールを貼付し患者・顧客にお渡しします。どの医療機関でも共通になっているので薬のシールが貼られることで他の医療機関でどのような薬が出ているかがわかります。お薬手帳は一冊にまとめて管理しましょう。
- ⑨ Q. お薬手帳は何のためにあるのですか。考えて見ましょう。
- A. お薬手帳は、その患者・顧客が飲んでいる薬の履歴がわかるので、2重に同じ薬を違う医療機関から出され、副作用が発生するのを未然に防止できます。また、いっしょに飲むことが出来ない薬（併用禁忌の薬）を患者・顧客に渡すことも防止できます。
- ⑩ Q. お薬手帳がなく、時間もなくて受診できないという患者さんに対して、どのような対応を取るのが良いでしょうか。
- A. OTC の使用では問題解決にならないこと、常備薬を飲んでいるのであればお薬手帳を持つことがいかに大切かを伝えた上で、再度受診を進めるのが良いでしょう。自分で判断するから、と断られた場合でも投げやりな態度を取ってはいけません。