

問8 CL製品に関する苦情処理について、必要な改善措置をしていますか。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情処理報告書に記載・保管。不良品レンズをメーカーへお渡しし、お客さま希望されれば検査結果報告書をメーカーへ依頼。内容を隣接眼科へ報告。 ・ 製造元に送り調査依頼をしています。 ・ 症例により個別に対応 ・ 記録はしていない ・ メーカーに聞き対応 ・ 事例ごとに対応している ・ 苦情が発生していれば、手順書により改善措置を行っている。(同一回答9件あり) ・ コンタクトレンズへのクレームは直接製造販売者に連絡し、代替え品を渡すなど対処している。 ・ メーカー処理 ・ 状況に応じて対応している。 ・ メーカーに連絡する ・ 今のところ苦情なし ・ メーカーのレンズ調査表や直接メーカー担当者に連絡する ・ 手順書どおりかわからないが改善措置は行っている手順書の内容がよくわからないので ・ いろんなケースがあるので、その都度臨機応変に対応しているつもりです ・ 不良品発生時は都度本部・仕入業者に対して情報をフィードバックしている ・ 特定の消費者が対象ですので販売数も少ないです ・ 苦情処理は眼科医院で行っています
問9 従業員に対する教育訓練を実施していますか、行なっている場合その頻度についてお答えください。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 年1回の販売管理士の受講は、教育訓練ではないのか？ 毎年、受講後に、テキスト含め内容の重要事項等を、全社に通達文として配信している。 ・ 2～3ヶ月に一回実施 ・ 月に1～2回程度実施 ・ 毎週日曜日に実施 ・ 2ヶ月に1回程度 ・ 新製品が出た時に。 ・ 社内研修等を活用不定期 ・ 月に1度は教育訓練を行っております。 ・ その都度必要があれば実施しています 新製品が発売された時とか・ ・ 必要に応じ随時(同一回答16件あり) ・ 月1回(同一回答210件あり) ・ 新商品や取扱い商品が増えた場合は、出来るだけおこなっている ・ 毎月ミーティング等で注意喚起を行い、新製品取扱い開始の際に説明を行っている。 ・ 月に2から3回は行なっている。 ・ 毎月実施 ・ 新商品が発売された時など適宜行っている ・ 3ヶ月 ・ 2か月に1回程度 ・ 基本的に毎月実施 ・ 高度管理医療機器講習会ごとに実施 ・ 導入時に全従業員に実施。人事異動など発生する場合は都度実施。 ・ 月1回以上 ・ 月1回と新人スタッフが入社すればその都度 ・ 月1回は店舗内で勉強会を実施商品知識を含めた内容 ・ 一ヶ月に1回程度場合により2回 ・ 2ヶ月の間に1～2回 ・ 3月に一回程度 ・ 取り扱い開始時に教育、その都度不明点や質問に対応 ・ 不定期に行っています。 ・ 4か月に1回 ・ 月に1度、薬事法上の注意事項及び商品取り扱い上の注意、個人情報の取り扱いについて確認している ・ 2ヶ月間に1回程度 ・ 年間計画に沿って月に2～3回、対象スタッフへの研修を実施 ・ OJTで常に行っている。ほぼ毎日 ・ 社歴や階層別の研修に加え 知識技術の向上における研修を毎月複数回実施しています。 ・ 新人研修

・ 3か月に1回(同一回答57件あり)
・ 常に問題意識をもつよう事ある毎に話し合いを持ち、製品案内、学会誌等に目を通すようにしている。
・ 新製品導入時など随時 月1程度
・ 新しいコンタクトが販売されるときなど、適時行っている
・ 毎月実施情報提供含め意見交換など
・ 2ヶ月に1回程度実施している。
・ 従業員は私1人です。時々メーカーの勉強会に参加しております。
・ 従業員はいない
・ 不定期だが1回/月に実施
・ 年3~4回
・ 従業員全てに教育が必要と思われる場合、その都度実施している為、不定期で行っております
・ 従業員が居ない、代表者一人のみ
・ 必要に応じ随時施行。取り扱い商品の改訂、増加などに応じて行う。
・ 常に気になることは指導している。
・ 新製品が出るたびに勉強会
・ 学会、眼科雑誌で新しい情報を得、日常の診療の中で従業員を教育している。
・ 2~3ヶ月に1回程度
・ メーカーによる勉強会の開催
・ 月に1度以上メーカー勉強会 & 商品説明会等含む
・ ヒヤリハットなどがおこる度に行っている
・ 新商品が出たとき等随時
・ 事あるごとに、注意点を指導、話し合いを持っている。
・ 原則1ヶ月に一度実施
・ 2か月に1回程度
・ 1ヶ月に1~2回程度
・ 毎日が訓練です。
・ 2、3か月に1回
・ 1か月から3ヶ月に1度程度
・ 新製品発売時随時
・ 3ヶ月に一度新商品の説明等
・ 定期手に実施。
・ 行うべき事項ができたときに逐次実施
・ 週に1回程度
・ 不定期
・ 一ヶ月に一度対象者研修
・ 何かあれば、その都度に行く
・ わからない事はその都度教育している
・ 新製品が出たとき
・ 常日頃行っております
・ 従業員はいない
・ 毎月1回 情報が入り次第メンバーへ告知している
・ 月に何回か定期的に教育訓練を行っている
・ 現場指導
・ 教育変更の都度教育を実行
・ 個人のレベルに応じ不定期に行っております
・ 随時、行っている
・ 1人で訓練なし
・ 納入業者の担当者と新製品が出るたびに話し合い、製品情報と取扱い方を学んでいます。
・ 機会あるごとに6カ月以内に一度
・ 各個人のレベルに合わせて勉強
・ 1ヶ月~2ヶ月に1度
・ 3、6、9、12月実施
・ 毎日一緒に仕事をしていますから、毎日可能な限り教育を行っています。
・ CL取扱いに関する教育訓練の企画はあるが、指導の立場の者が産休・育休になった為、現在まで行われていない。
・ 月1回以上勉強会を実施
・ 新商品が発売になった時
・ 2か月に1回程度
・ 最初に訓練を実施し、その後は商品の仕様に変更があった場合などに適せん行っている
・ 定期的に実施している1~2か月に1度程度
・ 2~3か月に1度実施している

<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎月月初に教育訓練実施。 ・ 管理者が特定したスタッフのみ売れるようにしているので、そのスタッフにのみ販売方法の指導
<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフが変わっていないので、新しい情報、問題や注意点が起きた場合に、情報共有と対策を決めている
<ul style="list-style-type: none"> ・ 週に1回 ・ 2・3か月に1回程度 ・ 年1度は定期的に行うが、それ以外でも不定期に実施 ・ 1～3ヶ月に1回程度 ・ 取り扱いを始めてまだ日が浅いため教育訓練は実施していません ・ 1か月に1回、新商品の入荷時 ・ 定期ではない ・ 半年に2～3回は実施
<p>問11 従業員に対する教育訓練をどのような方法で行なっていますか。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 責任者からの教育 ・ メーカー資料等を活用し、管理者がスタッフへ指導等を行っている。 ・ 営業管理者が従業員を勉強会で指導 ・ ショッピングセンター内での研修 ・ メーカーからの説明を責任者が受け、それを従業員へ伝えている ・ 販売管理者による説明 ・ 管理責任者が受けた講習会のテキストを活用している ・ 学会誌等 ・ 店舗による勉強会 ・ OJTによる教育 ・ 11月よりメーカーによる説明、勉強会を予定 ・ 高度医療所持者による研修 ・ 店舗による勉強会 ・ 責任者による指導 ・ 従業員はいない ・ メーカー担当者と個別に話し合っ、情報を得ている。 ・ 併設眼科の院長の講義など ・ 口頭説明 ・ 店舗内勉強会。 ・ 自店にて実施 ・ 初期訓練の後も、毎日の業務の中で指導を続けます。 ・ これまでの現状は、主に現場での都度で教えている今後、自社での勉強会を持ちたいと企画はある ・ 店舗内での勉強会 ・ メーカーから送られてくる資料 ・ 複数人に一括指導 ・ 学んだ事を口頭で共有。 ・ 管理薬剤師が講習会に出席、後日行っている ・ 連絡ノート及び口頭で伝える ・ 必要なとき行っている
<p>問12 営業管理者は、保健衛生上の支障を生じる恐れがないように、店舗経営者に対して意見具申を行うこととされていますが、意見具申をしたことがありますか。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ どこまでの範囲の意見具申なのかが、このアンケートでは抽象的すぎて、答え難いが、もちろん具申している。 ・ 店舗スタッフへの情報共有を店長として行っております。 ・ 店舗経営者と営業管理者は同一である ・ 経営者が管理者 ・ 現状意見具申するような場面に遭遇していない ・ 営業管理者が店舗経営者であり、常に保健衛生上支障がないかチェックしている ・ 営業管理者と店舗経営者が同一 ・ 営業管理者＝店舗経営者です ・ 商品の管理方法、出荷時の梱包方法に対し逐次チェックしている ・ 営業管理者が店舗経営者なので都度認識は出来ていると思う ・ 従業員は私1人で、私が経営者です。 ・ 営業管理者と店舗経営者が同じ ・ 支障を生じるようなことが今の所ない ・ 一人だけなので・・・

・ 支障を生じないのでしていない
・ 管理者と経営者は同一なので
・ 営業管理者と職員1名ですので
・ 営業管理者＝経営者なので、そのつど改善している。
・ 販売管理者と経営者は私一人で同一である。
・ 意見具申を行う必要があることがなかった
・ 必要があればします。
・ 営業管理者と店舗経営者が同じ
・ 経営者当事者なのでしていない
・ 今までにそのような問題はなかった。
・ 営業管理者＝店舗経営者
・ 具申すべきことがなかった
・ いままで支障がない
・ 意見具申が必要がまだ生じていない
・ 営業管理者と店舗経営者は同一人物
問17 眼科医からの処方・指示書の保管についてお答えください。
・ 帳簿型式にて保管
・ 処方箋の記載内容にて返却を求める指示書に関しては返却。保管を促すものは預かり保管している。
・ 基本は、販売店にて原本を管理しているが、発行元が本人への返却指示があった場合コピーを管理している
・ 基本的に受取して、お客様が返却希望の場合はコピーして原本は返却している
・ ペーパーと電子的との双方で保管している
・ カルテ記入
・ 処方箋・指示書の発行はなく、指示した書類カルテから、データを拾ってもらい、販売店で書類に記載・保管している
・ していない
・ 基本的には眼科医からの処方・指示書を保管しているが返却を希望される方にはコピー取保管している。
・ カルテに記録している
・ 指示書などは作製していないが、処方内容はカルテに記載している
・ カルテに記載した処方を購入者台帳に記入保管
・ カルテ保存
・ 私自身が眼科医です
・ カルテ記載の処方内容を確認し、販売している。
・ 販売店が指示書を書き写して保存
・ 指示書はなくカルテでやりとりをしている。
・ 購入者の自己申告による
・ 処方ではないが同意書という形式で控えをお客様に渡し、店舗保管もしている。
・ 隣接眼科医院のカルテで確認
・ 処方・指示書を持ってこられたお客様がいない。
・ 眼科カルテに指示が記載してある。販売店はそれをもとに販売記録として記入し管理しています。
・ 指示書の控えはコピーも含め保管していない
・ 特に受け取ってない(同一回答2件あり)
・ ノートに記載し、販売店が保管している
・ お客様に確認署名していただいている。
・ 処方・指示書に保管と書かれていれば保管する。それ以外はコピーします
・ 眼科のカルテに処方を記載しているのみ
・ 有効期限内などで再使用可能な指示書はコピー保管・オリジナル返却。再使用不可能な指示書は店舗保管。あわせて電子的にデータとしてすべて保管している。
・ 基本は販売店側で保管しておりますが、お客様の希望があればコピーを撮り原本は返却しております
・ 口頭確認しか行っておらず、書面にてお客様にて同意のサインを頂いている
・ 眼科医からの指示を物販カルテに記載して記録している
・ 眼科医から原本、電子的の両方で受取、販売店が保管
・ 保管していない
・ まだ、販売をしていません
・ 眼科医からの処方・指示書の原本を販売店で保管し、複写分を購入者に返却している
・ 眼科に隣接しているため、処方はカルテに記載しているのみで、処方箋、指示書は発行していない。
・ 口頭での確認
・ 一般眼科医療機関に隣接した販売店であるが、処方・指示書は受け取り、保管している
・ 眼科医からの処方・指示を確認して販売している。

・ 眼科医からの処方・指示書を販売店が受け取り、書類も保管、電子的にも保管している。
・ 販売店で保管しているがお客様が返却希望の場合、コピーを取り保管、原本は返却している。
・ 眼科医からの処方・指示書はお客様に提示を求めている
・ 販売記録カードに処方・指示書の内容を転記し、購入者に返却している
問20 「眼科医の処方・指示に基づく販売を実施していない」と回答された場合、その理由についてお答えください。
・ 度数なしのカラコンを取り扱っており、メーカーから眼科医の処方はいらないと聞いていたため
・ 会社で指示されていないため
・ コンタクトレンズ、販売時の約束書、熟読・記入実施。
・ 高度管理で定められたものしか販売していない。
・ 眼科に行かれたか口頭での確認の為、その後同意書を記入していただいています。
・ 処方ではなく空箱持参で度数、BCがわかるリピーターの方のみに販売。
・ 眼科医の処方・指示がない
・ 同意書にサインをもらっている
・ 取扱アイテムに制限があるため
問22 CL使用者に提供している情報はどれですか。
・ 次回の検査・診察の大よその目安
・ ケア用品の正しい取り扱い方法
・ CL取扱確認書の交換、定期検査のしおりの配布を行っている。6か月以上定期検査を受けない場合は販売をお断りする。
・ ケアの適正な使用方法について
・ 眼科医の診察、指導直後に必ず販売している
・ 具体的な製品説明
・ CL装用には リスクを伴うこと
・ ケア用品、レンズケース等の適正使用
・ シリコンレンズにはケア用品と相性の善し悪しがあること
・ 各CLに適したケア用品とケアの方法について、CL管理手帳について説明しています。
・ 洗浄・保存方法の説明、新製品の紹介など。
・ CL保存容器の清潔を保つよう指導。容器は定期的に洗浄すること。
・ 中学生以下はダメ、1日12時間以内、夜は使用しない、
・ 3か月に1回の定期診察を実施している。
・ ケア用品特にSCL用はボトルの大きさに関係なく開封後1か月以内で使用すること
・ レンズケースやケア用品の適正使用
・ 一日使い捨てレンズの場合は、外したら破棄すること。
・ 正しいケア方法
・ 角膜の構造及び角膜内皮細胞について手帳を個々に渡して角膜に対しての認識をより深く持っていたくようにしている。
・ ケア用品の正しい使い方
・ ケアの使用方法、メガネの必要性、新製品の紹介
・ 矯正度数についての相談、新製品のお知らせ
・ 装用開始後、屈折度数の変化が生じる場合もあるので、その場合は来院のこと。再測定後、CLを無料交換。
・ ケアに対する適正な使用指導
・ 初めての方には、装用の仕方、ケアが必要な商品にはケアの仕方などを上記の内容含めて情報提供しております
・ 適切な消毒等の啓蒙
・ 診察無しでの購入は出来ない事を伝えている
・ ケア説明
・ 睡眠の際には必ずCLを外す事
・ 添付文書は捨てないようにお願いしてます
・ 寝るときは外す
・ 正しいレンズケアの徹底
・ 適切な消毒等の啓蒙
・ 基本的に、CLは目に負担がある事を説明し、人口涙液の点眼や、最低でも週に一度の休眼日のおすすめ、自宅に帰ったらメガネの装用推奨。また負担が高いカラコンに対しては、その危険度の説明をさらに追加。
・ ケア用品の使用の仕方の確認。こすり洗い、ケースの交換など
・ レンズの保証に関して
・ お手入れ用品使用についても説明

問23 どのような方法で「適正使用情報の提供」を提供していますか。
<ul style="list-style-type: none"> ・ デイルメールなどで 注意をうながす ・ パワーポイント使用 ・ お客様の個人情報を登録頂く時書いていただく時その文書に同意頂いた方のみ販売している。 ・ 検査来院時に使用状況のアンケートを実施し、問題のある場合は、指導を行う。注意事項は、文書で説明。 ・ 初めての方には実際にご自分でやって頂いて、指導させて頂いております ・ 現在、口頭だが、前述されているような事を全て伝えられないので、文書化して提供したいと考えている。 ・ 添付資料を会社のほうで作成し、それを渡している ・ 添付文書 ・ 危険な状態の症例の呈示
問24 「適正使用情報を提供していない」と回答された場合、その理由についてお答えください。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 取扱い時にメーカーから情報提供をしなければいけないことを聞いておらず知らなかったため ・ 眼科と隣接販売店間で状況の把握ができていない ・ 眼科でしていると思われるから ・ よくわからない ・ 何の事かわからない ・ 眼科で説明している ・ 口頭にて説明
問25 CL購入者へCLを販売するにあたり記録している事項を選択してください。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 当日販売か注文か注文の場合、来店受取か郵送か ・ 全てコンピュータ管理している。 ・ 処方箋有効期間 ・ 処方箋の期限、制限箱数 ・ 購入した方の生年月日 ・ 顧客情報について ・ 隣接眼科の処方のみなので、医療機関名は記録はしていないが、他機関からあれば記録する。 ・ 氏名、住所、連絡先、医療機関名をじかに記録はしていないが、すぐに検索できるように個別の番号を設定し記録している ・ CLのメーカー名 ・ カルテ番号・担当者 ・ 医療情報、職業、年齢、スポーツ ・ ケア用品名、及び数量 ・ ケア用品の購入歴 ・ 隣接眼科の処方のみ販売しているため、医療機関名は特に記録していない。 ・ お客様の使用状況 特記事項など ・ 製品LOT番号 ・ レンズ直径、度数 ・ 購入金額 ・ 処方元眼科、処方有効期限、販売可能箱数 ・ 処方箋の有効期限 ・ 高度医療番号 ・ 医療保険情報保険者名・記号・番号 ・ 価格 ・ 緊急連絡先は、カルテに記載 ・ CL使用に伴う症状 ・ 苦情や不具合などの内容や対応状況 ・ いつもおかけの眼科さんはありますか確認 ・ 指示書処方箋の有効期限と販売可能数量箱数 ・ 高校生以下のカラコン使用者の保護者承諾書。使い捨てレンズの承諾書本人・保護者 ・ 購買店舗、販売担当者 ・ 処方箋の有効期間やコンタクトの保証期間※期間内購入の場合も再度入力

問27 製造記号または製造番号(いわゆるロット番号)を記録している理由をお答えください。
・ 販売の後追いが可能な状況が高度管理医療機器を販売するにあたり望ましいと思う為。
・ 行うように決められているからに決まってる
・ 物品管理のため
・ 何か不具合が生じた時の為
・ 薬事法上、記録が望ましい項目の為
・ 販売記録を残す為
・ 継続研修で指導されているため
・ 当然のことと思っていた
・ 一部の商品のみ
・ 記録しないといけないのでは？
・ 不具合があったときの連絡に必要なため
・ バーコードで読み取ることになっている為会社の規定
・ 会社のルールとして決まっている。
・ ロット番号読み取り器を導入して、記録することが容易になったため
・ 会社でマニュアル化されている
・ 販売したものがわかるように
・ トラブル発生時に原因を早急に突き止めるため
・ 販売管理のため
・ はっきりした理由はわからない
・ 会社で統一しているため
・ 品質管理
・ 社内マニュアルがあるため
・ 高度管理医療機器はすべてそうしている
・ 会社の方針
・ 会社の指導
・ 高度管理にあたるため
・ 高度管理医療機器であるため
・ 弊社POSシステムによりバーコードを読み取ることが必須になっているため
・ 商品管理のため
・ 商品の渡し間違いを防ぐため
・ CLに異常が発生した場合、メーカーに伝える為。
・ 会社方針
・ 義務だから
・ 念のため
問28 製造記号又は製造番号(いわゆるロット番号)を記録していない理由をお答えください。
・ ロット番号を記録できるシステムを現在構築中のため
・ 入荷・販売量が少なく、仕入れロットと販売日が分かれば購入者に渡ったロットが分かるため
・ 在庫はなく、企業に注文するため、企業の方にロット番号の記録があるため、当方は届いたとき確認している。
・ 必要な事態が発生したことがないため
・ その様な指示が無い為。
・ 対応中
・ メーカーからのリストを受け取っている。
・ 必要性を感じていない
・ ロット番号をバーコードで記録できない限り実務上不可能と思います
・ メーカーからの伝票で対応している
・ 記録始めました
・ コンベはLOT記録しているが、ディスポの場合はあまり返品がないため、必要ないと判断
・ 発注伝票番号で管理
・ 卸業者から納入した製品のロット番号をもらっているからおおよそ販売した人を追跡できるから。
・ 特に理由はないです

<ul style="list-style-type: none"> ・ 納品書に氏名、個数を記録されている為、CLと名前の確認後、保存納品書緊急時には照合可能。 ・ 知りませんでした ・ 必要があれば、あとから調査可能と考えているため ・ POSに入らない
<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本的には、メーカーが、管理をしているので、過去にも不具合があった場合、該当ロットの連絡もメーカーからあるので、実施していない。但し、バーコード・QRコードにデータが入っていれば、管理は可能。現実問題、1つ1つデータを拾う事など手間が掛かり出来ない。すべてメーカーまたは、卸に、出荷管理をさせるべきと考える。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 何かあった場合、購入者名等でメーカーに調査してもらいロット番号を特定可能
<p>問30 受診した医療機関名を記録している理由をお答えください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者継続講習で指導されたので ・ 医院によって有効期限が違う為、分かり易くする為。 ・ いくつもの医療機関より処方箋を頂くので、処方発行元を記録している ・ 会社の方針で ・ 医療機関によって処方指示内容が違うため ・ 特定の診療所からの処方しか受け付けていないため ・ 何かあった時に対応出来るようにする為 ・ 自主的に以前からおこなっている。記録を残すため。 ・ 隣接眼科の処方のみなので、記録する必要はないが、していることになる。他機関なら勿論記録する。 ・ 管理手帳に記入欄があるため ・ 眼科からの処方箋を保管しているため ・ 処方箋のコピーをカルテに添付してる為 ・ 後日、眼科に連絡する必要があったときの為 ・ 隣接された医療機関からの処方によるものに限られているので、記録しなくても判明する ・ 処方期限が、眼科によって異なるため ・ 自分の所だから ・ 再来店されたときに前回の眼科が分かった方がスムーズに対応できる ・ 以前からそうしていた為 ・ 眼科に内容確認などがあるので ・ 以前からの弊社のルールだから ・ 他の眼科医からの指示書は、きていません、隣接医のみです ・ 隣の眼科医院のみに販売。自動的にわかる。 ・ 従前から記録していた ・ 併設眼科医院からの処方にも基づいて販売しているので、受診医療機関名は自明である。他院からの処方は受け取らない。 ・ 一医療機関の処方箋しか受けていないため ・ 隣接の眼科処方が9割5分以上のため ・ 最も近隣の眼科からの処方が最も多い為、その眼科以外の処方箋について記録している ・ 眼科隣接販売店で、その眼科診療所以外の指示書はない ・ 健康管理への確保と診察記録で安全の視覚可を目的とする。 ・ 健康な方が眼科医にかかる意識低い為、緑内障や白内障など知識ある薬剤師のアドバイスは必要ではないでしょうか ・ 一般眼科医療機関に隣接した販売店であるため、医療機関名は記録している ・ 自店のカルテに記録 ・ 記入しないとシステムの販売できない為、当社自主基準 ・ 問題があった場合に対応するため。基本的には、隣接または併設眼科の場合は、書類&PCの電子的保管はもちろんだが、他の眼科からの処方箋および指示書の場合は、コピーを保管。 ・ 処方箋有効期限箱数の確認と不具合があった場合に眼科に問い合わせる為
<p>問31 受診した医療機関名を記録していない理由をお答えください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 弊社販売店が関わる医療機関は隣接する眼科医院のみのため ・ 眼科併設CL販売店のため ・ 併設医院のみ単独での取り扱いのため ・ ほぼ100%、隣接眼科のため ・ 基本的に隣接眼科医院で診察しているため ・ ほぼ隣接の医療機関からの処方箋による販売 ・ 受診した医療機関は1ヶ所であるから。 ・ 診療所と併設なので記入する必要がない ・ 併設のCL診療所だから

・ 顧客のほぼ100%が特定の医療機関での受診の為。
・ 隣接医院以外の処方箋等は、取り扱わないため
・ ほぼ隣接眼科のため
・ 医院隣接販売所のため、医療機関が特定されている
・ 医療機関が決まっている
・ 今後、医療機関名も記入する項目を作成し勤めていく。
・ 直接医療機関名は記録していないが、ただちに検索できるよう顧客ごとに番号を設定し記録している
・ 特定の眼科のみの指示書を受けている
・ 眼科が隣接しているため
・ 診療所の併設店での販売しかおこなっていないため
・ 併設眼科の処方に限られているため、書かなくても決まっている
・ 一定の施設の処方箋以外は発生しない為。他の施設から発生時には記録しています
・ 眼科処方箋を保管しているため。(同一回答43件あり)
・ 処方箋を保管
・ 持参された処方箋を保管してあるため
・ 隣接医療機関のみの販売
・ 隣接眼科の処方のみ販売をしているため、特に医療機関名は記録していない。
・ 併設の眼科で診察をうけた方以外に販売していないため。
・ 処方せんを保管しているため、帳簿から検索可能
・ 隣接の眼科からのみ受け付けていないから
・ 対応中(同一回答137件あり)
・ 隣接眼科医院以外を受診して来店する方がいないため
・ 一箇所の眼科の扱いのため
・ 医療機関が決まっている為。
・ 購入後に受診していただいている
・ 購入される御客様にそれが認知されていないため
・ 隣接眼科1箇所からのみの処方のため。
・ 確認事項にないため
・ 特に指示されていない
・ 隣接の眼科医の取り扱い販売店のため
・ 販売管理者が眼科医であり、他の医療機関からの指示による販売はしないため
・ 会社で指示されていな
・ 併設眼科のみの販売のため
・ 隣接した眼科での処方分のみ販売しているため。他の眼科の処方はないため。
・ 院内処方に限られているため、書く必要がない
・ もっていない人分らないが多い為
・ ドラッグストアでの販売なので
・ 以前から使用しているお客様の為
・ 高度管理での販売のため
・ 特に理由なし
・ 口頭での確認の為
・ お客さまが答えてくれないため
・ 眼科医院内での販売により記入していない
・ 新規ではなくリピーターの方で空箱持参の方に限りの販売
・ 使用者本人責任問題合意の上販売
・ 処方医院がひとつに限定されるため
・ 処方箋なしでの販売のため
・ 一箇所のみなので
・ 併設眼科診療分以外は販売しないため
・ 医療機関が決まっているから
・ 処方箋のみの販売をしていないので
・ 診療所に併設している為、当診療所を他疾患で通院している人が多い為
問34 医療機関を受診するよう推奨していない理由をお答えください。
・ 指示書を持つてゐる＝受診している方なのでわざわざ言う必要がどこにある？
・ 眼科に隣接しているため、そんな事例はない
・ 自己責任での必要時に受診を推奨
・ 御客様個人の問題なので強制はできない
・ 特に指示がない為
・ 会社で指示されていな
・ 相談等、お客様からの求めがないかぎりしていない

問36 購入者より健康被害の相談等があった場合の対応についてお答えください。
・ 購入者に対して受診した眼科で診察をするよう促す
・ 医療機関の早期受診をすすめる。その際使用レンズを処方した医療機関の受診をすすめている。
・ 受診した医療機関に本人から相談するよう促す
・ 医療機関の受診をすすめる
・ 診療所受診を勧める
・ 隣接眼科で治療を勧める
・ 状況をお伺いし、状況に応じて対応する。
・ 隣接する眼科に受診を強く勧める
・ コンタクトに異常があればメーカーに報告、検査依頼をしている。
・ 眼科受診を勧める(同一回答62件あり)
・ 処方した眼科医に連絡する
・ 場合によっては、レンズの回収、検査依頼。医療機関への受診を勧める。
・ 眼科にて診察頂き対処
・ 調査のときに記載している
・ 眼科に受診して頂く。必要に応じてメーカーに報告する。
・ ただちにCLの装用を中止するようについて、眼科受診をすすめる。購入前に受診した医療機関とは限らない
・ 管理帳簿に「医療機器安全性情報報告書」を定め、該当事例については報告をあげることでありますが、現在の所該当事例が発生しておりません。
・ 隣接の医師が診察する
・ メーカーに連絡後、対応策決定、実行する
・ 購入者自身に原因があるなど報告不要事例に関しては記録のみ
・ 診察し点眼が必要な場合は処方する
・ 医療機関の受診をすすめる。
・ 場合によっては眼科受診を促す
・ まず、社内担当部署へ連絡をする
・ 処方された医療機関で受診するよう伝える
・ 処方せん発行医療機関の受診を勧める
・ 医療機関の受診を進める
・ 実際の被害があった場合、眼科医会に報告する定められた期間内のみ
・ 苦情処理手順に基づき行う
・ お客様の要望を伺った上で判断する時もあります。
・ 製造元報告後指示に従う
・ 苦情処理手順書に沿い、メーカーの対応窓口へ速やかに報告し、その指示に従い対応していく
・ 自分の所に対応する。
・ 受診された眼科に行くことをすすめる
・ 相談内容により その後の対応は異なる
・ 眼科での眼のチェックをお勧めする
・ 眼科に行き頂く
・ 先ず隣接眼科医紹介する
・ 眼科を紹介する
・ 併設眼科医院にて診察し、治療をする。上記の購入前受診医療機関＝併設眼科医院
・ 医療機関への通院を促す
・ 弊社本部へ連絡を行う
・ 眼科受診をすすめる
・ CLの不具合が明らかかな場合は本人の了承の上メーカーに調査依頼を行う
・ 上長に相談し、指示を仰ぐ
・ 全般的に主に受診眼科への相談を伝えることが多いが、これまで店頭での健康被害の相談を受けた報告は聞いていない
・ 処方した医療機関の受診をすすめる。
・ すぐに医療機関に行くことを勧める。
・ 一刻も早く、病院へ受診するよう伝える
・ 本部の対応部署に連絡して指示を仰ぐ
・ 本社へ報告する
・ 商品に不具合があるかどうかを調べ、この商品に不具合があった場合、返金及び謝罪ののちメーカーに返品する。
・ 医療機関への受診を勧める。
・ 使用方法に起因する健康被害と製品に起因する健康被害と処方内容に起因する健康被害では対応を変えている。

・ 本部への連絡
・ 相談はありませんでした
・ 適切な対応とれるように、本部に相談する
・ 本社へ報告し、その後の対応を相談します
・ 一般眼科医療機関に隣接した販売店であるため診察を推奨する。その後必要に応じ適切な対応をとる
・ 健康被害の相談等あった際はすみやかに上長に報告、連絡を行う。
・ 受診勧奨
・ 上司、本社に報告
・ 眼科受診を案内し、まずは不調の原因を確認する。
・ 通常メーカーに伝えるとともに、眼科受診していただく。経験はないが必要性があれば厚労省に報告する。
問39 回収ができなかった理由についてお答えください。
・ 該当するコンタクトの販売がない。
・ ほとんどは回収できましたが、何度連絡しても受診しなかった。
・ 対象者がいなかったため。
・ すでに使用されてしまっていた
・ 回収出来た方と出さなかった購入者が有りました。回収出来なかった購入者は使用済みの為。
・ 使用済みの為(同一回答11件あり)
・ 回収依頼があった時点で、購入者がすべて使用済みであったため
・ 既に使用済みであった為、回収できない事もありました。電話での目の状態の確認をとり問題なかった事は確認しております。
・ 購入者との連絡が取れなかった為
・ 連絡つかない人もいた為、〇〇の回収の時、全員できなかった。

【問112自由意見の一覧】

■受付期間：平成24年11月1日～12月6日

■問112 回答者数：270名

問112 キーワード「ネット」「通販」 49件	
1	コンタクトレンズの販売は対面販売が望ましい。我々はメーカーよりの回収依頼があると、98%の回収が可能であり、ネット販売等の野放図な販売方法とは全く異なる。コンタクトの使用方法の、実際の手を取っての説明は、訓練した職員が必要であり、これらの職員を雇用せずただ販売価格を易くしコンタクトをネットを使用し販売することが横行する事に、非常に危惧を覚える。問題があったときのみ医療機関に受診するようでは、重篤な角膜疾患を生み出す温床をあえて作り出すようなものであり、正しい医療行政の考え方ではないと思う。ただ今回の平成24年7月18日の医薬品局長の通達は、従来ないものであり高く評価したい。
2	ユーザーの責任のもとに自由にCLを購入させることは、現実的には危険である。眼科医がユーザーにあったCLを選び、それを買わせて、その後もあらゆるトラブル、苦情、不具合、眼障害にその眼科医が責任を持って対応しないといけないと思う。そのほうがユーザーも安心だし、順調に使っている人はいいが、何か問題が起きた時には結構ひどい状態になることがあるので、不安じゃないかと思う。メガネやCLというものを軽く考えてはいけない。眼科専門医以外は取り扱わないほうがいい。ネットで自由に入るなんて、かなり危ないことをしてると思う。いちいち報告はしていないが、他店で買ったというカラーコンタクトでの角膜障害はものすごく発生している。こんな現場は国もわかってないと思う。
3	近年CLの乱用が多くなってきていると感じます。お客様の中にも雑貨屋さんやインターネットで医療機関の受診なく購入されているケースを多々聞きます。特に若い女性の方の不適切な使用には、数年から数十年後のことを考えると恐ろしいです。しっかりとした法によるガイドラインの必要を強く感じます。
4	カラーレンズなどが手軽に購入出来る様になってしまっているので、販売管理者として安全の啓蒙をすすめ、トラブルを減らすべく活動を続けていきたいと思えます。
5	会社から度なしカラコンを販売するうえでメーカーを通して説明等を受けましたが、自主基準などに関しては聞いておらず、同意項目にチェックしてもらっての販売をしています。度なしということで眼科受診が必要ないと聞いてましたが、最低限の統一すべき法律があってもいいと思えます。
6	基本的に問題があるのは、処方箋・指示書を見ないネットのみの販売や、何の指導もしない店頭設置の〇〇や、大手薬局でのCL販売であり、これらをはびこらせた許可制度が問題である。また、目の知識もない雑貨メーカーが、台湾や韓国の製造所にCLを作らせたり、販売できる事も問題。直径含め、めちやくちゃ規格設定も存在するが、認可を出す方も、知識が無いので困る。また、なぜ？今まで、CLの販売をしたことの無い〇〇等に、特例での販売が認められるのか？意味が分からない。どうせ、政治が動いているとしか思えない。消費者の利便性という言葉の盾に、使用者の安全をないがしろにして、裏で儲けている輩が問題と考えている。
7	インターネットによる販売を厳しく規制してもらいたい。CL客との会話からも高度管理医療機器である意識と眼科受診の必要性が薄れてきている。
8	処方箋有効期限であることが100%特定できた上での通信販売は双方にメリットがあると思われるが、医療機器であるということを考えると対面販売のみにするべきだと考えている。処方箋に沿わないコンタクトを通販で購入し、眼疾患をかかえる若年層が多いように感じる。
9	韓国のようにネット販売を中止すると良いと思えます。

10	最近、ネットでのCL購入者が増加していると思います。処方箋・指示書によるものならいいですが、ただ、使用しているディスプレイの度数のみで購入する方も多いようです。今回のアンケート調査で多少、実態が出てくればいいと思います。
11	インターネット販売で、おしゃれコンタクト（度数無し）購入の制限を設けて欲しいです。
12	ネットで合っていないCLを購入して眼障害に繋がっているケースが多々見られます。また、対面での注意喚起がないと誤った使い方をする人は増加するばかりだと懸念されます。ネット販売の規制を整え、CLは医療機器であることをユーザーの方に強く知らせるべきだと思います。
13	処方箋に罰則規定がなく、ネットで購入される方が多く見られます。眼の障害防止のため、きちんと規制をしていただきたい。
14	コンタクトレンズ販売規制のあり方についてですが、やはりインターネットでのコンタクトレンズ販売について、厳しい規制を設けて欲しいと考えています。アンケートにお答えしたように模範店に近いぐらい頑張って管理しているのにネットで購入する人たちはどこかで調べて、そのデータを利用してネットで購入する構図が許せません。消費者のモラルもそうですが、ネットで販売する業者のモラルも考えものです。そのような法規制の隙間を作っているのは厚労省ではないでしょうか？ネットでの販売規制は眼科やメガネ店でも悪い意味で話題になっています。
15	1年程前からネット通販では「処方箋不要」を広告の謳いに行っているショップが出始めたがやめさせたい。実態としてはネット大手の「〇〇」楽天店が処方箋不要を大々的に広告し極端に集客したことで競合ショップがみな真似て「処方箋不要」を広告の謳いにしてしまった。当該ショップと〇〇が運営する「〇〇」がコンプライアンス上、問題のある販売を行っている（法的にはセーフではあるが）。この大手2社が自粛すれば他はみな原則、協会の指導に沿うように運営する。2年前までは海外通販（個人輸入代行）を除いては概ね従っていた。また、医反分離の原則を90%以上の開業医が実質守っていないのも問題。ネットで購入する患者さんのほとんどが「処方箋は当院指定店で買わないと発行しない」と眼科で言われている。1ヵ月分だけ買ってそれ以降は通販で買っている。医反分離と処方箋発行の原則を反故にしたまま対面販売義務付けの議論が眼科医会でされているのは患者の利益を大きく損なう者であり到底理解は得られない。
16	多数の眼障害を引き起こしているコンタクトレンズインターネット販売を早急に止めさせて欲しい厚労省はネット販売のコンタクトにより、どれだけ多数の患者が出ているかわかっておられるのでしょうか？
17	①ペースメーカーと同等のセグメントに入るコンタクトレンズがネットで無責任に販売されている現状に理解ができません。②カラーコンタクトの規制が厳しくなったといっても品目数は逆に増加したと聞いています。治験を厳しくし製品化が簡単にはできないような取り組みを行ってほしい。〇〇で購入した患者さんが角膜に傷を作って隣の眼科に罹っていることも少なくありません。
18	昨今、ネット販売が普及しているが、コンタクトレンズ販売において（高度管理医療機器）自主基準に基づかず販売されているところがまだまだ多くあります。眼の安全性の面を含めこの事はあってはならない事だと思います。厳しく取り締まって頂きたいです。
19	対面販売が原則です。インターネット販売は、日本で禁止されてないので法整備が必要だと思います。
20	昨今、インターネットでの購入が容易になってきていることから実際の使用者がコンタクトレンズを医療機器として認識していなく、取り扱い方法の間違いや、自分の眼の状態によっては重篤な健康被害の出るものであるという認識が薄れていると感じる。今後のコンタクトレンズ販売のあり方に関して本アンケート結果が有意義に活用されていく事を望みます。
21	インターネットによる購入、眼科医を受診せずに購入してトラブルを発症する例が多いと思います。なんとか規制できないか、よろしく願いいたします。

22	高度管理医療機器がネットで販売されている現状に納得できません。規制を強く望みます。
23	高度医療機器のネット販売はだめでしょう。規制してください。
24	インターネット等の非対面販売は大変弊害が大きいと思います。ぜひ規制を。また、度なしカラーコンタクトレンズを、全く眼科医が関与することなく量販店やネットで購入した者の眼障害事例が大変増えています。高度管理医療機器に指定されても、結局視力補正用でないものは、医療機関にかかることなく買ってしまうことに問題があると思います。
25	処方箋不要のネット販売・薬店雑貨店でのCL販売を規制するべき。おしゃれCLが韓国で、一部販売中止になりました。日本にも入荷しているはずですが、製造販売店は日本国内の会社になっています。おしゃれCLの色落ち等を調査し承認をし直すべきです。
26	ネット販売は非常に危険です。対面販売、定期診察の徹底が必要と思います。
27	最近、インターネット購入したコンタクト（特にカラーコンタクト）による健康被害をよく耳にします。ぜひ、コンタクトレンズ使用者の眼の健康を守るような環境の整備をお願いしたいです。
28	ネット販売の増加による健康被害の実情を消費者に常に発信を行い、定期検査などの啓蒙活動を継続的に行って頂きたいです。
29	インターネット販売の購入についてもっと規制するべきではないだろうか？
30	インターネットにより、安易に購入される方が増えています。もっと、法的に制限出来ないものですか？きちんと、販売しているお店は、年々お客が減って、苦しくなっています。
31	ネットのみで購入できる事に対し、規制を掛けてほしい。目の健康・安全の為。
32	通販に関してしっかりした回答をだして欲しい。
33	近年、並行輸入品のコンタクトレンズ承認のないコンタクトレンズ（アクセサリ扱い）の問題などをよく耳にします。また、インターネット販売に関しても同様に、平気でウソ（終売していない製品を終売扱いにしたり。）が蔓延していたりするため消費者に精度の高い情報提供が出来ていない問題もあると思います。是非とも様々な観点から消費者に正しい製品提供ができる環境作りに尽力していきたく思っておりますので、今後とも宜しくお願いいたします。
34	高度管理医療機器販売が許可制になった結果、受講によって管理者になれるため、街中にはカラーレンズ専門店ができたり、ネット販売が堂々とされるようになった気がします。
35	インターネット販売の規制強化をお願いします。
36	インターネット販売業者への規制と罰則の強化を働きかけるべし。CL販売は現在登録申請で可能だがこれを許可制に規制強化すべし。CL診察の医療機関への医療報酬を引き下げるべし。医療機関でCL処方の院外購入を拒否する場合は自由診療にすべきである。
37	コンタクトレンズを高度医療機器としたのであれば、眼科医院の隣接の販売店が販売するのが、最も望ましいことであるのに、矛盾する規制が多すぎる。厚労省は実情をきちんと把握し、インターネットや量販店の販売を規制するべきである。
38	今回のアンケートにあるように、当店では眼科医の処方に基づいて販売していますが、データ販売、インターネット通販も存在しています。高度管理医療機器にランクは上がりましたが、この販売形態には、何ら変更はありません。この医師が介在しない販売は、問題ないと言い切れるのでしょうか。高度管理医療機器ですので、規制は必要だと思います。
39	インターネット販売等で処方箋が無くても販売が行われているが、メーカーに出荷しないように働きかけるなど対処してほしい。

40	<p>コンタクトレンズは、眼科医の指示により販売することを定められていますが、インターネットや雑貨店などは、使用している度数を口頭で伝えたり、入力するだけで購入することが出来、眼科医の指示を受けているという根拠に欠けた状態で販売されていると思われる（特にカラーレンズやおしゃれレンズ）。また、製品のみならず販売そのものについても免責事項に記載されているケースが見受けられる。さらにインターネット販売においては、使用者の状況を十分に把握しているとは考え難く（例えば、インターネットで購入する為に数年前のハードレンズのデータを教えて欲しいとの問合せを受けたことがある）、結果として、適切な情報が提供されていないように思われる。ソフトコンタクトレンズ用洗浄液マルチパーパスソリューションMPS) について、開封後の使用期限に明確な決まりがない為、大容量低価格の製品を数ヶ月に渡って使用しているケースや、家族間で同じ洗浄液を利用しているケースがあり、洗浄液の効力を過信し、感染のリスクを軽視しているように思える。当然、レンズケースを交換する事はなく、コンプライアンスの低下を招いていると思われる。また、擦り洗いが不十分で眼の疾患に繋がっている状況を鑑みると2週間交換タイプだからタンパク除去不要という考え方を見直さなくてはならないと思われる。また、タンパク除去を配合された製品について、大半の汚れやタンパクは、機械的摩擦によって除去することが重要であるにもかかわらず、あたかも浸しているだけでタンパクが除去できるかのように表現されているように思われる。</p>
41	<p>処方箋なしでのネット通販、雑貨店〇〇でのカラーコンタクト販売は厳しく取り締まってほしい。</p>
42	<p>インターネットや量販店の価格が安く、そちらで買う人が多く、角膜障害の治療にあたる例が多々ある。医者と称しながら眼科医でない医者が従事している例が多い。量販店を取り締まってもらいたい。</p>
43	<p>インターネット業者で眼科医の指示書なしで購入が当たり前になっている。</p>
44	<p>インターネット販売に関してもう少し規制はできないのでしょうか？自己責任と言ってしまえばそれまでですが、あまりにも野放しのように感じます。何とか監督機関に働きかけて頂き、規制をお願いいたします。</p>
45	<p>通販またはCL販売店での販売価格が非常に安く、当店のような通常の販売店では販売価格に太刀打ちできませんので、最近では特別な消費者以外は取り扱いません。</p>
46	<p>コンタクトをする事は病気でないので自由診療で処方箋を発行したほうが良い。ネットのカラコン業者はトライアルレンズが無いので処方箋が出ない。</p>
47	<p>ネットで販売されているカラコンは医療機器として承認されてもトライアルが無いのが現状です。かってに購入するのが判っていても材質や形状だけで承認する法律はおかしいのでは？</p>
48	<p>コンタクトレンズが高度医療機器の枠組みに入る以上、現在野放しになっているインターネットなどの通販による販売を法で取り締まっていただきたいと思います。</p>
49	<p>相変わらずカーレンズ等不良品販売やインターネット販売が行われていることはメーカーや厚生省の怠慢だと思います。もっと医師会が主導で行動していかないと被害が増えると思います。</p>

問112 キーワード「処方箋」「処方せん」「指示書」42件

1	基本的に問題があるのは、処方箋・指示書を無視したネットのみの販売や、何の指導もしていない店頭設置の〇〇や、大手薬局でのCL販売であり、これらをはびこらせた許可制度が問題である。また、目の知識もない雑貨メーカーが、台湾や韓国の製造所にCLを作らせたり、販売できる事も問題。直径含め、めちやくちゃ規格設定も存在するが、認可を出す方も、知識が無いので困る。また、なぜ？今まで、CLの販売をしたことの無い〇〇等に、特例での販売が認められるのか？意味が分からない。どうせ、政治が動いているとしか思えない。消費者の利便性という言葉を盾に、使用者の安全をないがしろにして、裏で儲けている輩が問題と考えている。
2	処方箋の提示が薬事法で定められておらず、そうは言っても健康被害を防ぐために眼科受診を案内するには説得力が少なくなってきました。昔と比べてCL使用の敷居が低くなっており、安易な考えで利用されているユーザーが多い為に処方箋の提示を努力義務から義務にして頂ければと常日頃から考えてます。
3	コンタクト販売にあたる眼科受診・処方指示書に基づく販売に対して、法整備がされていない為、お客様に対して対応しきれない場面が出てくる。法制化に向けて、協会からも働きかけをしてほしい。
4	CL初めての方に対し、処方箋発行されたのち、眼科指定の販売所で購入しないなら装用練習を行わない、販売店でやってもらって下さいと言われ、ご来店されたお客様がおられました。実際、装用が出来なく、販売店で確認したことがありましたが、他にもこのような例はあるのでしょうか。実際、販売店はどこまでやればよいのか、明確化されていなく、高度管理医療機器の販売にあたり、色んなお客様のニーズがある中で、判断が難しい点が多々あると感じられます。
5	医療機関によって処方条件がまちまちなため、複数の医療機関、販売店を利用されたことのあるお客様から過去のなかで条件の良かった内容での販売を求められることがある（販売箱数や同データ購入期間など）。店舗でお預かりした医療機関の処方指示に従っての販売しかできないとお断りしているが、融通が利かないなどと言われることもある。実施はかなり難しいと思いますが、①処方指示書以外の販売は不可 ②処方指示書の統一がなされると販売者及び購入者の意識も変わるのではないかと思います。
6	購入に際しては、眼科医の発行する処方箋が無いと購入できない法的強制力の整備が早急に必要。
7	コンタクトトラブルを少しでも減らす為に指示書のない販売について明確に規制を行って欲しい
8	CL販売は眼科医の指示書（処方箋）に基づく販売を義務化して頂きたい。販売管理者講習会をより複数回開催して頂きたい（場所が遠隔地な為）
9	処方箋に基づいての販売を徹底して欲しい。
10	自主基準は制定されましたが、まだ処方箋・指示書に基づく販売が行なわれていない販売店があるようですので、お客様の健康被害を考えると全CL販売店には処方箋・指示書による販売を求めたいです。また、薬局でのコンタクトケア用品販売では使用方法の指示・説明をしっかりと行なって頂きたいと思います。
11	眼科医が積極的に処方箋を出して欲しい。
12	CL販売は医療機関からの処方箋（指示書）に基づく販売を徹底できるような仕組みにして欲しい。
13	高度管理医療機器であるコンタクトレンズにおいて、医師の診断を受けずに購入に至っている方が増加している（楽天等のネット 薬店 雑貨店等での購入が主）。そういった方に限って眼疾患をわずらうケースが多く感じます。やはり処方箋や指示書に基づいたコンタクトレンズ販売を行う事で業界の健全が維持されると考えます。
14	楽天市場のように「医師の指示書不要」を大々的にうたっているところがある。これはおかしいのではないのでしょうか。医師の指示書を法制化してほしい。

15	どのような販売状況においても眼科医の指示書に基づく販売を徹底していくことが重要です。
16	CL販売は医師の処方箋に基づき販売するよう法律等を定めていただけると、良いと思います。
17	業界全体が「CL販売自主基準に基づく販売」となるよう働きかけていただきたいと思います。ユーザーの安全性を確保するためにも、眼科での診察、処方箋に基づく販売は必須と考えます。
18	処方箋、処方指示のない販売は重大な健康被害につながる可能性が高い商品であるという認識が低い販売店が存在する。そういう販売店を少なくする方法を考えてほしい。
19	眼に直接異物をいれるものであり、安易に販売できるものではないはず。ペースメーカーと同様高度管理医療機器でありながら、ネット販売などありえないはず。本来眼科医が直接関わるべきものです。にせ処方せんの問題もでるでしょう。眼科隣接販売店は構造上、医療法上の問題をクリアしつつ赤字ながらコンタクトレンズユーザーの眼を守るためには苦肉の策であり、現在のところ最善の策と先生から伺っています。
20	処方箋に基づく販売はとても重要でユーザーの目の健康を考え、必要であると考えております。
21	高度管理医療機器であるコンタクトレンズがインターネット販売、ドラッグストア、眼鏡店などで処方箋（指示書）なしで販売されている実態はどうにかならないのでしょうか？販売店主導の安売りの広告は使用者のコンタクトレンズに対する考え方にも悪影響が出てきていると思います。ディスポ系のレンズとメディカル系のレンズ（円錐角膜、不正乱視など）が同じ土俵で語られるのも幅がありすぎると思います。
22	日本コンタクトレンズ協会からは何の通知も受け取っていないので、販売自主基準は知らなかったが、改めてネットで検索した結果当然の内容だったので、今さらという印象だった。逆に順守されていないからの通知だと思われ、日頃からネットでのいい加減な安売り販売や、時たま訪れる患者からいい加減な医療機関や販売者のことを聞くにつけ、高度医療機器とは名ばかりで、きちんと処方せんに基づく販売をしている店舗が敬遠されるという現象を分かってもらいたいと思っていた。
23	医療機関からの処方箋にたいし対面販売している店舗でのトラブルは非常に少ないと考える。問題になるのは、処方箋なし、医療機関の受診もなし、対面販売なしの施設が多すぎることである。一つでも欠けるとトラブルの確率が上昇すると考える。ペナルティーの無い規則は、いくら作っても役に立たない。
24	高度医療機器に設定されているのであれば、コンタクトレンズ販売＝指示書が必要と法律で決めて欲しい。（ドラッグストアや、カラー専門店販売するにはリスクが高いと思います。）また、指示書の期限も統一してほしい。（現在は眼科によって異なる）
25	処方箋に基づく販売を徹底すべきと思う。
26	処方箋の法律化をすればいい。消費者はコンタクトを医療器具だと思ってる人が少ない
27	眼障害が増えているらしいがそもそもそういう流れを作ったのは政府だと思う。コンタクトレンズは処方箋が必要だと考えます
28	処方箋に基づいた販売を徹底できるように制度化していただけるとありがたい。また、それを広める事で患者様のコンプライアンスもあがり調子良く使用していただけると思いますので是非よろしく願いいたします。
29	処方箋（指示書）が無いとコンタクトレンズが購入できないようにして欲しい
30	眼科医院内でコンタクトレンズの販売が行われている、現状が改善されていないのではないかと思います。自覚的に眼に、違和感を感じない場合で同じデータで有れば処方箋の有効期間を1年間に延長してもいいのでは。

31	私達が意見をしなくてもどこでも出る意見だと思いたが書かせていただきます。CL販売にあたりルール（法律）をメーカー、販売店、そして国でしっかりしていただきたいです。『Aという店舗は処方箋がないと購入できない、Bという店舗では処方箋なしでも自由に購入できる』ではお客様、患者様にきちんと説明できないし、眼科の重要性を説明もできないです。目の中に入れる危険な物なのに余りにも曖昧過ぎると思います。販売するルールが曖昧なため使用者も曖昧に使用し、危険な物を使用している認識も薄れていると思います。近年、ケア用品の誤使用等も多くなっていますが、これも薬局で手軽に購入でき、安いものを選択する傾向のみ強くなり本来の使用法とは異なる保存方法（自己流）になってきていると思います。この業界の曖昧さが使用者に曖昧な使用法をさせている感じがします。
32	処方箋なしでのネット通販、雑貨店〇〇でのカラーコンタクト販売は厳しく取り締まってほしい。
33	コンタクトレンズは、ペースメーカーと同じ高度管理医療機器にもかかわらず、薬事法のみによって規制されている。薬事法で販売店が行うのは、仕入れ時のロット番号の管理、外箱の破損等で、使用者の安全性に殆どつながっていないように思われる。使用者の安全性確保のためにもっとも重要な、安全性に一番直結する指示書等、いわゆる処方箋に関する法制化がなされていない。早急に、処方箋の法律を設けるべきと考える。処方箋の法律がないため、殆どのネット通販サイトで「処方箋がなくても購入可能」と記載されている。またドラッグストアで度数だけ同じで、処方されたベースカーブや製品名とは異なるものを購入、販売しているケースも見うける。継続研修等で眼障害の殆どはケア方法を誤ったり怠ることに原因があると言われていたが、適合していないカーブ、サイズ、製品を使用することによる眼障害も増えてくることを危惧する。処方箋を特定の販売店に向けてのみ発行している眼科が、多く存在するのも問題である。全ての眼科が法律に基づき、処方箋を発行し、販売許可を得ているどの販売店でも購入できるようにすべきである。そうしないと許可制の意味がない。公正取引委員会も特定の販売店向けにのみ処方箋を発行しないよう、日本眼科医会に要請している。使用者の利便性と安全性が両立できる処方側の利になる法律ではなく、使用者側の立場に立った安全性を確保できる法律にすべきと考える。処方箋の法律がない現在、私どもは、購入店を限定しないで処方箋を発行する眼科が有る場合は、原則処方箋に基づき販売している。しかし指定されている数量を超える数量の購入を強く希望される場合は、処方箋と同データ、同製品での追加販売をせざるを得ない。そのため、自社基準を設け強く希望された場合でも、処方年月日から1年以上の販売を自粛している。指定購入店で購入しないと処方箋を発行しない眼科しかない場合は、管理手帳またはパッケージでデータ、製品を確認し、最低限、処方を受けて現在使用中であることを確かめて販売している。また眼に異常を感じる人には販売を自粛している。そうせざるを得ないのが現状である。使用者の真の眼の安全のため、また平等に販売できるように、早急に処方箋に関する法律を制定することを求める。
34	毎月買うお客様に毎回適正使用を説明したら嫌がられる。根本的な問題は高度管理医療機器なのに処方箋無しで買える法律が問題。
35	健康な人が、眼科にかかる意識は低いが視力悪くしたくないと思っています。OTC販売時や処方せん薬の服薬指導と同じように、心配な時（副作用）は医療機関の受診および、添付文書の重要性和直接口頭で説明する必要があると思います
36	①法律でコンタクトの処方箋も薬と同じ扱いにするべき。②局長通知など法的根拠のない自主規制で販売しなければお客様からクレームを受ける。
37	コンタクトの検査を自由診療にした上で、販売には処方箋が必要とするべき。
38	視力補正用カラーCLOOの〇〇は眼科でOKでも、同様のサークルタイプのカラコンは眼科にトライアルも無ければ処方箋も出せない。→隠れて買うに#32363;がる。
39	医療機関の指示書においてコンタクトレンズのメーカー指定はなくしてほしい
40	コンタクトをする事は病気でないので自由診療で処方箋を発行したほうが良い。ネットのカラーコン業者はトライアルレンズが無いので処方箋が出ない。
41	ほんとうに重篤な眼障害が増えているなら医療法、薬事法を処方箋を無しで販売出来ないよう変えるべき。但し、CLの処方箋は保険適用外とするべき。
42	処方箋に基づく販売を徹底してほしい。

【共通 問112】

■受付期間：平成24年11月1日～12月6日

■問112 回答者数：270名

問112 その他「自主基準」3件	
1	現在、販売自主基準や厚労省通知である程度、販売時の眼科受診をお勧めしやすくなりましたが、まだなぜ必要なのか、今までの購入先ではそんな対応はされておらずここのお店は不親切だなど、まだまだ消費者側の認知が十分でなく、希望としてはできれば法令化されると、お客様への説明がしやすく、トラブルにならないように感じます。
2	CLの販売自主基準に沿った販売方法を徹底し、健康被害が出ないように健全な販売方法を今後も望みます。
3	高度管理医療機器として、日本コンタクトレンズ協会の販売自主基準に即した販売形態の浸透を期待します。
問112 その他「ロット」3件	
1	ロット番号は記載するよう努力してありますが必ずしも記載する義務はないということでした。上司に言うのと記載するよということですから記載していますがLOTを記載すると時間もかかりますが今回のアンケートを回答して書いていて良かったと思いました。万が一はないようにしないといけません万が一の時にLOT記載が重要となりますので今後も記載していきます。
2	販売管理者研修は毎年は不要。商品在庫時の調べ事が多いのに、販売時のロット記録をさせない制度は欠陥。逆にすべき。そもそもハイリスクな物だと認め高度管理医療機器にカテゴリーライズしている物を一般物流品扱っているのがおかしい。他の高度管理医療機器と同じく病院で医師以外扱えないようにするのが筋。
3	使用者へお渡ししたレンズのロット番号記録をとるのは大変です。
問112 その他「回収」3件	
1	回収できた・できないのどちらか選ぶようになっていますが、回収できなかった人もありました。回収できた割合が多かったので、回収できたと回答しました。
2	上記設問38に関してですが、殆どの回収は出来ていますが、使用済みのものに関しては回収できていません。YES or NOでいえばYESになりますので 1の回答にしております。
3	既に使用済であった場合は回収ができないケースがある
問112 その他「研修」3件	
1	毎年販売管理者の継続研修があるが、やめて欲しい。集金の為の講習・研修なのが見え見えなのに時間を割かねばならずうんざりする。金が欲しいならテキスト代として集金し自動更新にすればいいのに。
2	販売管理者研修は毎年は不要。商品在庫時の調べ事が多いのに、販売時のロット記録をさせない制度は欠陥。逆にすべき。そもそもハイリスクな物だと認め高度管理医療機器にカテゴリーライズしている物を一般物流品扱っているのがおかしい。他の高度管理医療機器と同じく病院で医師以外扱えないようにするのが筋。
3	販売管理者の継続研修が毎年は少し多い気がします。2年に1度くらいになると理想的だと感じています。以前はそうなるのではないかと聞いた話も研修内で講師の方から聞いた事もあるのですが。

問112 その他「アンケート関連」 30件

1	アンケートの設問がいつ終わるのか、把握するため、4問目/40問中などの表示が欲しい。
2	コンタクトレンズの販売は、通常の小売りと違いその後のお客様の生活に密接にかかわる販売という事で、スタッフ共普段より販売内容に於ける間違いの無いように3回度数等のチェックを行いこれまでも間違いなく実行出来ていますが、今後ともミスの無いようには注意しつつ運営をしていこうと思います。今回のアンケートに関して特に申し上げる内容等はございません。
3	高度管理医療機器と明記されたCLが衣料品店で販売されており、ゾッとしました。今回のアンケートからは対象から外れていると思うのですが、その店のバイトの女性にCL知識があるとも思えないし、医療機関による装用指導など無いでしょうから、想像するだけで危険だと思う。改善する必要があると思う。
4	当店を利用される顧客の中でも、適正なコンタクトレンズ使用が認められない方が多くおり、平素より啓蒙を行っておりますが、こういったアンケート結果が現状把握と更なるレンズ使用状況の改善に繋がることを強く望みます。
5	質問の回答例にあわない内容があった。基本行っているがお客様の要望でケースバイケースとなることがある。
6	アンケートでは特になのですが、定期検査に来られない患者様に対し、啓発活動を行っていますがなかなか難しいのですがCL協会からのもしくは国が作成した啓発用のDMを希望します。(販売店より送付)
7	アンケートに答えながら、改めてCL販売に関する意識を強めることが出来ました。
8	消費者の健康を考えず闇雲に販売のみを行っている業者が、自分たちに都合の良いように返答する可能性が高いのではないのでしょうか？
9	CLは医療機器であり、眼障害を引き起こすものである。眼科外来での対面販売を義務付けるべき。薬事法改正、CL販売店の閉鎖が必要。今の制度は患者の健康を考慮していない。ばかげている。こういうアンケートを書いても無駄でしょうね。厚生労働省と業者の都合で話がすすんでいくので。
10	将来のコンタクトレンズ販売のあり方を考える上で、非常に重要な取り組みと思います。
11	運用形態を再確認することができました。 ホームページ上に『注意事項』または『必ずお読みください』というページを新たに設け購入者に健康被害が発生しないようにするため注意すべき情報提供をします。 改善点が発見できましたことありがとうございました。
12	現状の販売形態(規制・指導)について、行政への意見をとりまとめる形の調査もして頂きたいです。
13	このアンケートに対する、目的がわからないとともに、コンタクトレンズは薬事法で定められ販売に関しては薬事法による販売資格を得て、販売しているため、このようなアンケートをする意味がわからない。日本コンタクトレンズ協会において、コンタクトレンズ関係の情報が行政より一本化することに関しては疑問があり、場合によっては新しいコンタクトレンズ団体を設立し、厚生労働省との話し合い窓口を新しく設立する考えを持つ方々と話し合い中。
14	webによるアンケートにゆっくり対応できるよう構成して欲しい。回答中に度々タイムラグが起こった。
15	量販店を調べなければ 無意味では？
16	協力をお願いのお手紙が遅いと思います。
17	お客様に喜んで頂き健康にお使い頂くため今後も継続徹底していきたいです。