

表1 一般薬局を対象としたアンケート回答者のプロフィール

	薬剤師	登録販売者	無回答
管理職	13	0	
正社員	1	1	
計	14名 (88%)	1名 (6%)	1名 (6%)

表2 アンケート協力先の一般薬局について

業態	漢方専門薬局	調剤併設一般薬局	相談薬店	無回答
計	1名 (6%)	13名 (81%)	1名 (6%)	1名 (6%)

OTC 医薬品数	500 品目以上	100~500 品目	100 品目以下
計	7名 (44%)	4名 (25%)	5名 (31%)

OTC 漢方数	100 品目以上	50~100 品目	25~50 品目	10~25 品目	10 品目以下
計	2名 (13%)	3名 (19%)	4名 (25%)	3名 (19%)	4名 (25%)

OTC 漢方処方	20 処方以上	10~20 処方	5~10 処方	5 処方以下	
計	9名 (56%)	1名 (6%)	4名 (25%)	2名 (13%)	計
葛根湯	9	0	4	2	15名 (94%)
小青竜湯	9	0	4	1	14名 (88%)
猪苓湯	9	0	4	1	14名 (88%)
防風通聖散	9	0	4	1	14名 (88%)
芍薬甘草湯	9	0	3	1	13名 (81%)
麻黄湯	8	1	3	1	13名 (81%)
加味逍遙散	9	0	2	1	12名 (75%)
当帰芍薬散	9	0	2	1	12名 (75%)
麦門冬湯	9	0	2	1	12名 (75%)
八味地黄丸	9	0	2	1	12名 (75%)
葛根湯加川芎辛夷	9	0	2	0	11名 (69%)
柴胡桂枝湯	9	0	2	0	11名 (69%)
大黄甘草湯	8	0	2	1	11名 (69%)
防己黄耆湯	8	0	2	1	11名 (69%)
補中益気湯	8	0	2	1	11名 (69%)
桂枝茯苓丸	8	0	1	1	10名 (63%)
小柴胡湯	7	0	1	1	9名 (56%)
清心蓮子飲	7	0	2	0	9名 (56%)
桃核承気湯	7	0	1	1	9名 (56%)
加味帰脾湯	7	0	1	0	8名 (50%)
五淋散	7	0	1	0	8名 (50%)
辛夷清肺湯	5	0	2	0	7名 (44%)
大柴胡湯	6	0	1	0	7名 (44%)

表3 一般薬局における「確認票」の使用状況

設置場所	漢方薬コーナー	医薬品コーナー	相談カウンター	レジ周辺	入り口付近	その他
	5名	1名	11名	4名	1名	2名

複数回答あり

その他；待合のテーブル、雑誌を置いている棚

タイミング	自主的に声かけ	客から質問	他商品のついで	会計時	セルフチェック	その他
	5名	6名	2名	2名	3名	1名

複数回答あり

その他；医療用漢方製剤の服薬指導

使用頻度	1日10回以上	1日3~10回	1日1,2回	週2,3回	月2,3回	ほとんど使わない
計	0名	1名(6%)	0名	4名(25%)	5名(31%)	6名(38%)

使わなかった理由	使いにくい	無くても説明できる	購入客がない	多忙	その他
	0名	5名	2名	0名	1名

複数回答あり

その他；専用のカウンセリングシートがあったから

使用した「確認票」	1日3~10回	週2,3回	月2,3回	ほとんど使わない	
葛根湯	1	3	4	3	11名(69%)
芍薬甘草湯	0	1	2	3	6名(38%)
小青竜湯	1	2	2	1	6名(38%)
防風通聖散	0	2	3	1	6名(38%)
補中益気湯	1	1	3	0	5名(31%)
麻黄湯	1	1	3	0	5名(31%)
八味地黄丸	0	1	2	1	4名(25%)
加味逍遙散	0	2	1	0	3名(19%)
小柴胡湯	1	1	1	0	3名(19%)
葛根湯加川芎辛夷	1	0	1	0	2名(3%)
柴胡桂枝湯	1	0	1	0	2名(13%)
辛夷清肺湯	1	0	0	0	1名(6%)
大柴胡湯	1	0	0	0	1名(6%)
清心蓮子飲	0	0	0	0	0名

併用資料	単体	メーカー製	自家製	一般書籍	その他
	14名	1名	1名	4名	3名

複数回答あり

その他；未使用、必要に応じて図示して説明、添付文書

表4 一般薬局における「確認票」の使いやすさ

仕様	非常に良い	やや良い	普通	やや悪い	非常に悪い
計	4名 (25%)	4名 (25%)	8名 (50%)	0名	0名

おもて面	非常に良い	やや良い	普通	やや悪い	非常に悪い	無回答
計	3名 (19%)	5名 (31%)	7名 (44%)	0名	0名	1名 (6%)

うら面	非常に良い	やや良い	普通	やや悪い	非常に悪い	無回答
計	2名 (13%)	4名 (25%)	6名 (38%)	3名 (19%)	0名	1名 (6%)

(うら面) やや悪い理由	言葉が難しい	情報が足りない	その他
	0名	2名	2名

複数回答あり

その他；商品例を省略し処方選択時のポイント、構成生薬の成分量の表示、掲載順の変更

表5 一般薬局における消費者の反応

「確認票」を手にとった客	多くいた	少しいた	いなかった	わからない	無回答
計	0名	3名 (19%)	11名 (69%)	1名 (6%)	1名 (6%)

使用者／購入者	半数以上	10人中3～5人	10人中1,2人	いなかった	無回答
計	2名 (13%)	0名	9名 (56%)	4名 (25%)	1名 (6%)

「服用できません」「服用はおすすめできません」による購入中止	いた	いなかった	わからない	無回答
計	2名 (13%)	10名 (17%)	3名 (19%)	1名 (6%)

「この漢方薬は・・・購入可能です」による購入中止	ほとんど全員	半数程度	少しいた	いなかった	わからない	無回答
計	0名	1名 (6%)	2名 (13%)	6名 (10%)	4名 (25%)	3名 (19%)

消費者の反応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんから相談を受け処方を検討する段階で適正な処方を絞り込んでいる為、適応しないと言う患者さんはおられません。こちらで選ばせていただいた後の“安全確認”の段階で使わせていただきましたから、それはそれで良かったです。</li> <li>・当薬局の場合、漢方を指定して購入に来る方ばかりだったので、その中の何人かが珍しそうに確認票を手にとって見られてました。自分で確認して納得していたように感じました。</li> <li>・当薬局ではお客様が指名で購入されるのが少なく、指名されても話の相談によりこちらの薦める商品に確実に変更になり、クレームに至るお客様の反応はあまりなかったと思われます。心込め話してお薬をお渡しする事で、マニュアルは後の確認としています。</li> <li>・漢方薬は副作用が無いと考えられるお客様がまだいらっしゃいます。確認票をみる事によって服用できない人がいる事あるいは、他の薬との併用やサプリメントの併用も注意しないといけない事がわかったので、かえって使用に注意が必要な反面、効果もしっかりしている事がわかった。</li> </ul>

表 6 一般薬局における「確認票」の有用性

安全性確保	とても役に立った	少し役に立った	どちらともいえない	あまり役に立たなかった	全く役に立たなかった	無回答
計	3名 (19%)	7名 (44%)	3名 (19%)	2名 (13%)	0名	1名 (6%)

役に立たなかった理由	無くても説明できた	拒否された	処方が少ない	その他
	2名	0名	0名	1名

複数回答あり

その他；じっくり相談するスタイルなので

処方選択	とても役に立つ	少し役に立つ	どちらともいえない	あまり役に立たない	全く役に立たない	無回答
計	5名 (31%)	7名 (44%)	1名 (6%)	2名 (13%)	0名	1名 (6%)

役に立たないと思う理由	機会が少ない	結果が重視されない	処方が少ない	別処方の紹介がない	その他
	1名	0名	0名	0名	2名

複数回答あり

その他；お客様がセルフで商品を選ぶスタイルではないので

不都合	全くなかった	ほとんどなかった	どちらともいえない	少しあった	たくさんあった	無回答
計	4名 (25%)	4名 (25%)	6名 (38%)	1名 (6%)	0名	1名 (6%)

具体的な不都合

・相談の流れがありますので、うら面の「・・・主な商品例」を省略するか縮小するかして、一番上から「効能・効果」、「漢方構成生薬」、「・・・体力分類に対する適応度」をもう少し目立つ様にして頂いた方が使いやすいと思います。

表7 一般薬局における「確認票」のその他の改善点

改善点	デザイン	質問内容	処方の充実	その他
	1名	5名	7名	4名

複数回答あり

その他；解説を加える、厚紙でも良いと思う、効能効果の文字を大きくする

追加して欲しい処方	
五苓散	11名 (69%)
猪苓湯	9名 (56%)
麦門冬湯	8名 (50%)
牛車腎気丸	7名 (44%)
当帰芍薬散	7名 (44%)
半夏厚朴湯	7名 (44%)
抑肝散	7名 (44%)
黄連解毒湯	6名 (38%)
大黄甘草湯	6名 (38%)
半夏瀉心湯	6名 (38%)
響声破笛丸	5名 (31%)
桂枝茯苓丸	5名 (31%)
桃核承気湯	5名 (31%)
乙字湯	4名 (25%)
駆風解毒散	4名 (25%)
防己黄耆湯	4名 (25%)
六君子湯	4名 (25%)
加味帰脾湯	3名 (19%)
柴胡加竜骨牡蛎湯	3名 (19%)
疎経活血湯	3名 (19%)
釣藤散	3名 (19%)
苓桂朮甘湯	3名 (19%)
荊芥連翹湯	2名 (13%)
五虎湯	2名 (13%)
十全大補湯	2名 (13%)
独活葛根湯	2名 (13%)

付録	主要な生薬一覧	構成生薬ごとの 処方一覧	処方ごとの 商品一覧	処方ごとの 副作用例	その他
	8名	6名	4名	6名	4名

複数回答あり

その他；類似処方使い分け、医療用医薬品との飲み合わせによる副作用例、西洋薬との使い分け

表 8 一般薬局における「確認票」の試用後の感想

感想
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 漢方相談のきっかけとして、こういったパターン化は悪くはないと思います。</li> <li>・ 医療用漢方は多く備蓄していますが、一般用漢方はむづかしく考えすぎて販売しにくいと思っていました。今回の処方を中心に研修会やネット上で情報がとれるようになればありがたいです。</li> <li>・ 確認票がとてもキレイで、お客様も手に取りやすいと思う。当店では、セルフでご購入される方がほぼいらっしゃらず、OTCの漢方製剤も、必ず体質や服用期間など、確認させていただいているので、確認票は必要なかったが、セルフで購入されるDS等では有効だろうと思った。</li> <li>・ 一般用の漢方製剤の取扱いの種類は少ないのですが、医療用漢方エキス製剤はたくさん取り扱ってます。一般用漢方製剤を購入にくる患者さんがあまりいなかったのも、本来の目的通りになかなか活用できませんでした。目的・用途が異なってるかもしれませんが、医療用漢方の服薬指導にも用いることが出来るので重宝しました。</li> <li>・ 葛根湯のみ置いていますが、漢方薬をOTCで購入される方はほとんどいない状況です。</li> <li>・ 今まで添付文書で説明していたのでつい添付文書を使ってしまいましたが、このような確認票に慣れればよりわかりやすく患者様に説明することができると思います。</li> </ul>

表9 ドラッグストアを対象としたアンケート回答者のプロフィール

	薬剤師	登録販売者	旧薬種商	資格なし	無回答
管理職	0	0	1	0	
正社員	0	49	1	2	
パート・アルバイト	0	4	0	0	
無回答	0	0	1	0	
計	0名	53名 (88%)	3名 (5%)	2名 (3.3%)	2名 (3.3%)

表10 アンケート協力先のドラッグストアについて

OTC 医薬品数	500 品目以上	100~500 品目	100 品目以下	わからない	無回答
計	24名 (40%)	20名 (33%)	3名 (5%)	10名 (17%)	3名 (5%)

OTC 漢方数	100 品目以上	50~100 品目	25~50 品目	10~25 品目	10 品目以下	わからない
計	3名 (5%)	6名 (10%)	28名 (47%)	10名 (17%)	4名 (7%)	9名 (15%)

OTC 漢方処方	20 処方以上	10~20 処方	わからない	無回答	
計	33名 (55%)	11名 (18%)	9名 (15%)	7名 (12%)	計
小青竜湯	33	11	7	5	56名 (93%)
麦門冬湯	33	11	7	5	56名 (93%)
防風通聖散	33	10	7	5	55名 (92%)
葛根湯	32	11	7	4	54名 (90%)
八味地黄丸	31	11	7	5	54名 (90%)
麻黄湯	31	11	7	5	54名 (90%)
柴胡桂枝湯	31	10	7	5	53名 (88%)
芍薬甘草湯	30	10	6	5	51名 (85%)
当帰芍薬散	29	10	5	5	49名 (82%)
防己黄耆湯	30	7	7	5	49名 (82%)
補中益气湯	30	8	6	5	49名 (82%)
猪苓湯	29	9	4	5	48名 (80%)
加味逍遙散	30	7	5	5	47名 (78%)
桂枝茯苓丸	27	7	6	4	44名 (73%)
葛根湯加川芎辛夷	27	3	4	5	39名 (65%)
大柴胡湯	21	7	4	5	37名 (62%)
小柴胡湯	19	8	4	5	36名 (60%)
五淋散	20	4	3	3	30名 (50%)
加味帰脾湯	23	3	1	1	28名 (47%)
辛夷清肺湯	16	4	1	2	23名 (38%)
大黄甘草湯	15	2	2	3	23名 (38%)
清心蓮子飲	13	1	2	1	17名 (28%)
桃核承気湯	5	1	0	3	9名 (15%)

表 II ドラッグストアにおける「確認票」の使用状況

設置場所	漢方薬コーナー	医薬品コーナー	相談カウンター	レジ周辺	入り口付近	その他
	25名	16名	28名	16名	0名	1名

複数回答あり

その他；調剤室

タイミング	自主的に声かけ	客から質問	他商品のついで	会計時	セルフチェック
	23名	47名	8名	0名	3名

複数回答あり

使用頻度	1日3～10回	1日1,2回	週2,3回	月2,3回	ほとんど使わない
計	1名 (1.7%)	5名 (8.3%)	15名 (25%)	22名 (37%)	17名 (28%)

使わなかった理由	使いにくい	無くても説明できる	購入客がいない	多忙	その他
	6名	2名	9名	3名	6名

複数回答あり

その他；種類が少ない、扱っている薬が載っていない、お客様に知られていない、お客様が萎縮する、ほとんどのお客様が設問に該当してしまい商品が販売できなくなる、説明に時間がかかる

使用した「確認票」	1日3～10回	1日1,2回	週2,3回	月2,3回	ほとんど使わない	
葛根湯	1	4	7	16	10	38名 (63%)
八味地黄丸	1	2	10	11	3	27名 (45%)
防風通聖散	0	4	7	11	5	27名 (45%)
小青竜湯	0	2	7	9	5	23名 (38%)
麻黄湯	0	3	6	6	4	19名 (32%)
芍薬甘草湯	0	1	4	2	3	10名 (17%)
補中益気湯	1	3	2	3	1	10名 (17%)
加味逍遙散	0	0	4	5	0	9名 (15%)
柴胡桂枝湯	0	1	2	2	1	6名 (10%)
大柴胡湯	0	1	1	0	1	3名 (5%)
葛根湯加川芎辛夷	0	0	0	2	0	2名 (3%)
五淋散	0	1	0	0	1	2名 (3%)
小柴胡湯	0	0	2	0	0	2名 (3%)
辛夷清肺湯	0	0	0	0	2	2名 (3%)
清心蓮子飲	0	0	0	0	1	1名 (1.7%)

併用資料	単体	メーカー製	勤務先製	自家製	その他
	50名	1名	1名	1名	0名

複数回答あり



表 12 ドラッグストアにおける「確認票」の使いやすさ

仕様	非常に良い	やや良い	普通	やや悪い	非常に悪い
計	16名 (27%)	10名 (17%)	20名 (33%)	11名 (18%)	3名 (5%)

仕様の悪いところ	大きすぎる	重すぎる	文字が小さい	その他
	0名	2名	0名	0名

複数回答あり

おもて面	非常に良い	やや良い	普通	やや悪い	非常に悪い
計	21名 (33%)	12名 (20%)	22名 (37%)	4名 (7%)	1名 (1.7%)

(おもて面) 悪い理由	不要な質問が多い	質問の意図がわからない	「服用できます」にたどり着けない	相談されても対応できない
	1名	1名	6名	1名

複数回答あり

その他；サプリメント、健康食品についての質問はいらない

うら面	非常に良い	やや良い	普通	やや悪い	非常に悪い
計	19名 (32%)	20名 (33%)	17名 (28%)	4名 (7%)	0名

(うら面) やや悪い理由	言葉が難しい	情報が足りない	その他
	2名	0名	2名

複数回答あり

その他；ごちゃごちゃして読みづらい、箱パッケージと重複する説明は省いてよい

表 13 ドラッグストアにおける消費者の反応

「確認票」を手に入った客	多くいた	少しいた	いなかった	わからない	無回答
計	0名	11名 (18%)	32名 (53%)	16名 (27%)	1名 (1.7%)

使用者／購入者	10人中3~5人	10人中1,2人	いなかった	わからない	無回答
計	1名 (1.7%)	22名 (37%)	12名 (25%)	24名 (40%)	1名 (1.7%)

「服用できません」「服用はおすすめできません」による購入中止	いた	いなかった	わからない	無回答
計	24名 (40%)	19名 (32%)	16名 (27%)	1名 (1.7%)

「この漢方薬は・・・購入可能です」による購入中止	ほとんど全員	半数程度	少しいた	いなかった	わからない	無回答
計	4名 (7%)	2名 (3%)	19名 (32%)	15名 (25%)	19名 (32%)	1名 (1.7%)

消費者の反応

- ・葛根湯お求めの方が血圧が高いのを見て説明し、別の薬を購入した。
- ・本当に自分に葛根湯で良いのか悩まされていた方にご紹介しました。
- ・安心感を得ている印象がほとんどでした。
- ・妊娠中の方や、授乳中の方への説明がしやすかった。
- ・初めて漢方を使用する方だったため、「以前に漢方薬を服用して～」の質問に当てはまらない方が数人。
- ・見せながら説明してもらえると分かりやすい。
- ・詳しく書いてあり分かりやすい！とお答えいただくことが多かったです。
- ・辛い症状を押さえようとして来られていたので不満げな表情で帰られました。(中規模 DS パート登録販売者)
- ・印象に残っている訳ではないですが、セルフチェックでこんな症状はありますか？の所でお客様自身がそこまでひどくないんだけど、どっちだろう？と迷う。

表 14 ドラッグストアにおける「確認票」の有用性

安全性確保	とても役に立った	少し役に立った	どちらともいえない	あまり役に立たなかった	全く役に立たなかった
計	20名 (33%)	22名 (37%)	16名 (27%)	1名 (1.7%)	1名 (1.7%)

役に立たなかった理由	無くても説明できた	拒否された	処方が少ない	その他
	2名	1名	0名	1名

複数回答あり

その他；確認票を提示すると断りが入った（説明量が目に見えてわかるせいだと思います）

処方選択	とても役に立つ	少し役に立つ	どちらともいえない	あまり役に立たない	全く役に立たない
計	25名 (42%)	19名 (32%)	9名 (15%)	6名 (10%)	1名 (1.7%)

役に立たないと思う理由	機会が少ない	結果が重視されない	処方が少ない	別処方の紹介がない	その他
	6名	2名	1名	3名	0名

複数回答あり

不都合	全くなかった	ほとんどなかった	どちらともいえない	少しあった	たくさんあった
計	19名 (32%)	22名 (37%)	14名 (23%)	4名 (7%)	1名 (1.7%)

#### 具体的な不都合

- ・大きくて置き場所に困る。
- ・大きすぎて場所を選ぶ。
- ・お客様自身が自分の症状をあまり分かってない時があった。
- ・医師の治療、投薬を受けている⇒登録販売者へ相談とありますが、登録販売者では判断できません。フローチャートが少し短絡的すぎると思います。お客様に不信感を抱かせてしまいました。（中規模 DS パート登録販売者）
- ・購入を控えるお客様や拒否反応をされるお客様が多く確認票を使うたびに漢方薬が売れなくなる（西洋薬に変えられる）事がおきました。確認票を作るのではなく漢方薬販売者等の資格を作りよりカウンセリング力を高めたほうが副作用の危険を減らせて良いと感じます。服用できなくなるお客様の該当者が多くて確認票を使うことにより漢方薬の選択の幅が狭くなる。服用できないお客様に該当し普段から使用していた漢方薬の服用をやめてしまった。これが続けてあったので結局確認票を使用しなくなった。（中規模 DS 正社員登録販売者）

表 15 ドラッグストアにおける「確認票」のその他の改善点

改善点	デザイン	質問内容	処方の充実	その他
	15名	16名	8名	7名

複数回答あり

その他；もう少し小さく、軽量化、携帯できるサイズ、インデックスが欲しい、お客様の目を引く工夫（表紙、絵、ポップなど）

追加して欲しい処方	
麦門冬湯	24名 (40%)
五虎湯	23名 (38%)
当歸芍薬散	19名 (32%)
五苓散	18名 (30%)
釣藤散	18名 (30%)
猪苓湯	17名 (28%)
半夏瀉心湯	17名 (28%)
桂枝茯苓丸	16名 (27%)
防己黄耆湯	16名 (27%)
駆風解毒散	15名 (25%)
独活葛根湯	15名 (25%)
疎経活血湯	13名 (22%)
乙字湯	12名 (20%)
響声破笛丸	12名 (20%)
半夏厚朴湯	12名 (20%)
荊芥連翹湯	11名 (18%)
柴胡加竜骨牡蛎湯	11名 (18%)
六君子湯	10名 (17%)
苓桂朮甘湯	9名 (19%)
牛車腎気丸	8名 (13%)
十全大補湯	8名 (13%)
大黄甘草湯	8名 (13%)
黄連解毒湯	7名 (12%)
加味帰脾湯	7名 (12%)
桃核承気湯	5名 (8%)
抑肝散	5名 (8%)

付録	主要な生薬一覧	構成生薬ごとの 処方一覧	処方ごとの 商品一覧	処方ごとの 副作用例	その他
	23名	15名	23名	29名	0名

複数回答あり

表 15 ドラッグストアにおける「確認票」のその他の改善点 (続き)

改善点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・漢方の特徴を皆で分かる資料がほしい。</li> <li>・確認票をもうちょっと軽くしてください。</li> <li>・コンパクトにしてほしい</li> <li>・とにかく重過ぎますし、大きすぎます。売り場に置くことはまず難しく、当店でも医薬品のカウンターお客様の目につかないところに置いてあり、お客様が見ることが基本は出来ない状態です。商品を絞るか、内容をシンプルにするかしなければ実用的では有りません。</li> <li>・まずは設問 3～5 つ以内 (可能であれば表面 3～5 行) でお客様に簡単であることをお伝えして、時間にゆとりのある方は裏面でじっくり、時間のない方には処方ごとの副作用例 (又は飲み合わせ) のシートをお渡りする。という段取りを組めばお客様も使用しやすいかと思えます。</li> <li>・少し難しい言いまわしがあった事</li> <li>・確認票を使用する事はたとえ義務化したとしても現実的には任意となり漢方薬が売れなくなる事を避ける為に確認票の使用を避けてしまいます。確認票の内容を商品の外箱に記入するか添付文書に記入した方が良いと思えます。(中規模 DS 正社員登録販売者)</li> </ul>

表 16 ドラッグストアにおける「確認票」の試用後の感想

感想
<ul style="list-style-type: none"> <li>・少し重いです。もう少し軽くしたほうがいかなと思います。</li> <li>・漢方薬の勉強をもっと行い専門性の高い販売業を目指したいと思うので、資材などの提供を今後行って頂きたい。</li> <li>・ファイルデータでほしいです。(問題が無ければ) 印刷して商品の箱に輪ゴムで取り付けたり、売り場で POP のように拡大して表示したり、色々使い道が増えます。</li> <li>・接客の際、すごく使いやすかったです！ありがとうございます。</li> <li>・このアンケートを機会に、よりお客様の説明に役立てる自信がもてました。</li> <li>・「この漢方薬はあなたの体質にあわないかもしれませんがあなたの意示により服用可能です」この項目にたどりついたお客様に対する良いコメント、アドバイス等思いつきませんし、これでは販売に結びつきません。サプリメント、薬等、代表的なものだけでもよいので、併用しないほうが良いものが裏面に列記されていると便利だと思います。(中規模 DS パート登録販売者)</li> <li>・確認票自体は非常に良いものだと思いますがそれを活用する売り場に活用する環境がありません。漢方薬そのものの説明に時間がかかります。その過程で確認票を使ったのですが購入出来ないに該当するお客様が多く時間も限られるので結局確認票を使わずに接客する事になりました。確認票を言う制度だけ作って活用しないとなるのが目に見えています。すなわち確認票を廃止して漢方薬登録販売者等の資格制度を作り販売者の相談力を高める事で副作用の被害を減らすことを考えた方が良いと感じます。(中規模 DS 正社員登録販売者)</li> </ul>

## 漢方処方の確認票についてのアンケート

### ■ 確認票の使用状況についてお伺いします

Q1 設置場所を選んでください。(複数選択可)

- 漢方薬コーナー      医薬品コーナー      相談カウンター      レジ周辺      入り口付近
- その他の場所( )

Q2 使用したタイミングを選んでください。(複数選択可)

- 自主的に声を掛けて      お客様に質問されて      他製品を説明するついでに      会計時
- お客様自身が利用(→Q10～Q14に関連質問)
- その他( )

Q3 使用頻度を教えてください。

- 1日10回以上      1日3～10回      1日1,2回      週2,3回      月2,3回      ほとんど使わない

Q3' 「ほとんど使わない」場合、理由を教えてください。(複数選択可)

- 確認票が使いにくいから
- 確認票を使わなくても漢方薬について十分説明できるから
- 対象者(漢方薬を買おうとするお客様)がいないから
- 他の業務が忙しく接客する時間がないから
- その他の理由( )

Q4 実際に使用した確認票の処方名を選んでください。(複数選択可)

- 葛根湯      葛根湯加川芎辛夷      加味逍遙散      五淋散      柴胡桂枝湯
- 芍薬甘草湯      小柴胡湯      小青竜湯      辛夷清肺湯      清心蓮子飲
- 大柴胡湯      八味地黄丸      補中益気湯      防風通聖散      麻黄湯

Q5 接客時に確認票と一緒に使用した資料があれば教えてください。(複数選択可)

- 確認票は単体で使った。
- 医薬品メーカーが作成した資料(例: )
- 薬剤師会が作成した資料(例: )
- 日本漢方生薬製剤協会が作成した資料(例: )
- お勤め先が作成した資料
- ご自身が作成した資料
- 一般書籍(例: )
- その他( )

### ■ 確認票の使いやすさについてお伺いします

Q6 確認票の仕様(サイズや重さ、見た目など)はいかがですか？

- 非常に良い     やや良い     普通     やや悪い     非常に悪い

Q6' 「やや悪い」「非常に悪い」の場合、理由を教えてください。(複数選択可)

- 大きすぎて扱いにくいから
- 重くて扱いにくいから
- 静電気が起きて不快だから
- デザインが良くないから (地味だから ・ 派手だから)
- 文字が小さくて読みにくいから (表面 ・ 裏面 ・ 両面とも)
- その他の理由  
( )

Q7 好ましいリングの形を教えてください。(複数選択可)

- D型     ハート型     どちらでもよい

**Q8 確認票おもて面の質問内容についてどう思いましたか？**

- 非常に良い    やや良い    普通    やや悪い    非常に悪い

**Q8' 「やや悪い」「非常に悪い」の場合、理由を教えてください。(複数選択可)**

- 難しい言葉が多くてわかりにくいから (例: )
- 不要な質問が多くて時間がかかるから (例: )
- 質問の意図がわからない部分があるから (例: )
- 質問が不十分だから(例: )
- 「服用できます」にたどり着けないお客さんが多いから
- 「薬剤師・登録販売者に相談してください」と言われても対応できないから
- お客様に「\*\*該当する商品」を聞かれてもすぐに答えられないから
- その他の理由( )

**Q9 裏面の情報はいかがですか？**

- 非常に良い    やや良い    普通    やや悪い    非常に悪い

**Q9' 「やや悪い」「非常に悪い」の場合、理由を教えてください。(複数選択可)**

- 難しい言葉が多くてわかりにくいから (例: )
- 必要な情報が載っていないから (例: )
- その他の理由( )

**■ 確認票を使われたお客様の反応についてお伺いします**

**Q10 確認票を自ら手に取られたお客様はいらっしゃいましたか？**

- 多くいた    少しいた    いなかった    わからない



Q11 漢方製剤の購入者のうち、確認票を使われた方の割合はどのくらいでしたか？

半数以上    10人中3～5人    10人中1,2人    いなかった    わからない

Q12 「服用できません」「服用はおすすめできません」に該当することがわかって購入を控えた方はいらっしゃいましたか？

いた    いなかった    わからない

Q13 「この漢方薬はあなたの体質・症状に合わないかもしれませんが、あなたの意思により服用可能です」に該当することがわかって処方を変えたり購入を控えたりした方の割合はどのくらいでしたか？

ほとんど全員    半数程度    少しいた    いなかった    わからない

Q14 特に印象に残ったお客様の反応があれば、教えてください。

## ■ 確認票の有用性についてお伺いします

Q15 確認票は、漢方薬を安全に使うために役に立ちましたか？

とても役に立った    少し役に立った    どちらともいえない    あまり役に立たなかった

全く役に立たなかった

Q15' 「あまり役に立たなかった」「全く役に立たなかった」場合、理由を教えてください。(複数選択可)

確認票を使わなくても漢方薬について十分説明できたから

拒否反応を示すお客様が多かったから

配布された15処方以外のニーズが高かったから (例: )

その他の理由( )

**Q16** 確認票は、お客様が漢方薬を選ぶのに役立つと思いますか？

とても役に立つ      少し役に立つ      どちらともいえない      あまり役に立たない

全く役に立たない

**Q16'** 「あまり役に立たない」「全く役に立たない」と思われる場合、理由を教えてください。(複数選択可)

利用される機会が少ないから

処方ラインアップが少ないから

確認票おもて面の結果を重要視しないお客様が多いから

確認票おもて面の質問内容が適切ではないから

「服用できます」にたどり着けない場合、代替りの処方の紹介がないから

その他の理由( )

**Q17** 確認票によって生じた不都合はありましたか？

たくさんあった      少しあった      どちらともいえない      ほとんどなかった      全くなかった

**Q17'** 「たくさんあった」「少しあった」場合、具体的な事案を教えてください。

## ■ 確認票のその他の改善点についてお伺いします

Q18 以下の項目から、今後改善すべきだと思うものを選んでください。(複数選択可)

確認票のデザイン

確認票の質問内容

処方 of 充実(→Q19に関連質問)

その他( )

Q19 今後、確認票を追加発行して欲しい処方を選んでください。(複数選択可)

黄連解毒湯       乙字湯       加味帰脾湯       響声破笛丸       駆風解毒散

荊芥連翹湯       桂枝茯苓丸       五虎湯       牛車腎気丸       五苓散

柴胡加竜骨牡蛎湯       十全大補湯       疎経活血湯       大黄甘草湯       釣藤散

猪苓湯       桃核承気湯       当帰芍薬散       独活葛根湯       麦門冬湯       半夏厚朴湯

半夏瀉心湯       防己黄耆湯       六君子湯       苓桂朮甘湯       抑肝散

その他の処方( )

Q20 今後、確認票とセットで使いたい資料があれば選んでください。(複数選択可)

漢方薬に使用される主要な生薬一覧 (シート・小冊子)

構成生薬ごとの主要な処方一覧 (シート・小冊子)

処方ごとの主要な商品一覧 (シート・小冊子)

処方ごとの副作用例 (シート・冊子)

その他( )

Q21 上記以外に、特に改善が必要だと思われる点があれば、教えてください。

## ■ あなたご自身についてお伺いします

Q22 お持ちの資格を教えてください。

薬剤師      登録販売者      旧薬種商      左記の資格は持っていない

Q23 漢方薬・生薬認定薬剤師、漢方アドバイザー等の専門の資格は持っていますか？

はい      いいえ

Q24 勤務形態を教えてください。

管理職      正社員      パート・アルバイト

## ■ お勤め先についてお伺いします

Q25 店舗形態を教えてください。

漢方専門薬局      調剤薬局      ドラッグストア      スーパー・ホームセンター併設型

その他( )

Q26 一般用医薬品の品目数を教えてください。

100品目以下      100～500品目      500品目以上      わからない

Q27 常時取り扱いのある一般用漢方製剤の処方数を教えてください。

5処方以下      5～10処方      10～20処方      20処方以上      わからない

Q28 取り扱いのある漢方処方を選んでください。(複数選択可)

葛根湯      葛根湯加川芎辛夷      加味帰脾湯      加味逍遙散      桂枝茯苓丸

五淋散      柴胡桂枝湯      芍薬甘草湯      小柴胡湯      小青竜湯      辛夷清肺湯

清心蓮子飲      大黄甘草湯      大柴胡湯      猪苓湯      桃核承気湯      当帰芍薬散

麦門冬湯      八味地黄丸      防己黄耆湯      防風通聖散      補中益気湯      麻黄湯

その他よく売れる処方( )