

薬局ヒヤリ・ハット具体事例調査

別添2

遠隔になったらどう対応するのか疑問がある具体事例

①お薬手帳持参により服用回避等できた事例

年齢	性別	事例の内容	販売名	分類	事例の詳細	背景・要因	薬局における改善策
70歳代	女性	不適切な販売の回避(医療用医薬品との重複)	ガスター10	第一類医薬品	患者ご本人、心療内科の定期処方箋持参。胃の不調あり OTC ガスター10 購入希望あり。 お薬手帳より 他院からネキシウム処方中であることを確認。作用重複するため販売せず、胃の不調についてネキシウム処方病院へ相談するよう患者へ伝えた。	患者がネキシウムで効果不足のため OTC ガスター併用しようとしていた。ネキシウムとガスター併用不可であることご本人理解していなかった。	OTC 販売時にもお薬手帳や患者への聞き取りから他院処方薬について必ず確認する。処方薬投薬時に OTC との相互作用について説明する。
70歳代	女性	不適切な販売の回避(医療用医薬品との相互作用)	アミノエール	その他	機能性表示食品のアミノエールを購入希望。アミノエールにはビタミンDが含有されており、 お薬手帳より エディロールが処方されていたことを確認。エディロールは活性型ビタミンDなので通常のビタミンDの1日許容量を調べたうえで製薬会社に許容量について電話にて確認。通常食品などに含まれているビタミンDとは活性が異なり高Ca血症のリスクが高く併用を控えるようにとの返答あり。以上のことを説明し、販売を控えた。	商品名や製品の特長部分からビタミンDの含有が推測しにくく、当薬局で受け付けていない処方だったのでお薬手帳がないと確認漏れの可能性がある。	OTC 販売の際、健康食品の場合でも成分と併用薬の確認を徹底する
70歳代	男性	不適切な販売の回避(医療用医薬品との重複)	ロキソニンS	第一類医薬品	処方箋でロキソプロフェン錠が処方されているのに、それに気が付かずお買い求めに来店された。販売指導の際、 お薬手帳を持参しているとの事で確認 。ジェネリック名のため本人も気付かなかったとの事。	成分名と販売名の相違	1 類販売時は処方薬のチェックもかかさない
60歳代	男性	不適切な販売の回避(医療用医薬品との重複)	ガスター10	第一類医薬品	胃が少し調子悪いとのことでガスター10 の空箱を持ってカウンターに来局。併用薬を確認すると お薬手帳を持っていたので確認 すると、タケキャブ10mg服用中。ガスターとタケキャブは同効薬なので、ガスター販売しないでタケキャブと併用できるセルベールを勧め、次回診察時に処方医と相談してくださいと説明。	患者さんの薬の知識不足。	併用薬は必ず確認する。
60歳代	女性	不適切な販売の回避(受診勧奨)	ガスター10 S錠	第一類医薬品	胃のいたみむかつきがひどく登録販売者にガスターの購入を相談。第一類医薬品のため、薬剤師へ相談。 お薬手帳をお持ちだったため、薬剤師が確認したところ タケキャブ錠10mgとスルピリド錠50mgを定期的に服用していた。タケキャブは先月ファモチジン錠からの変更になった。その後の不調の継続もあり OTC の購入中止を促し、処方医への再度受診をすすめた。	ガスター錠とタケキャブの薬効重複が登録販売者では判断できなかった。また、該当患者もファモチジン錠とガスター10の成分重複を理解していなかった。	市販薬の購入の際に併用薬の有無は確認徹底、不明不安な場合は薬剤師への相談するように周知させる。
40歳代	女性	不適切な販売の回避(現病歴・既往歴)	スクラート胃腸薬	第二類医薬品	2020年、11月頃、女性が胃が痛むとの事で市販の胃腸薬を持って購入のため薬局に来られた。 現在使用しているお薬手帳を確認 すると、眼科より緑内障の目薬が処方されていることが分かった。持参された胃腸薬はロートエキス配合のものであり、緑内障には注意が必要ため販売は避け、眼科医に相談するよう促した。	その女性は、市販の胃腸薬なら何でも服用できると思い薬局に持参されたが、眼科に通われていると伺い、念のためお薬手帳を確認した。緑内障・高眼圧症の薬が出ていたのでロートエキス配合の胃腸薬の販売はやめ、今回は眼科医に相談するよう促した。	市販薬をお求めの方には必ず、お薬手帳の持参の有無と内容の確認を行い、その内容によっては購入を控えてもらうことも必要なので注意が必要です。
60歳代	女性	不適切な販売の回避(医療用医薬品との重複)	ロキソプロフェン錠ニヒロ	第一類医薬品	頭痛があるためロキソプロフェンが欲しいと来局、 お薬手帳内に ロキソニン錠60mg服用中と確認が取れ過量回避	持参のお薬手帳を確認、来局時点でロキソニン錠60mg3錠分3で服用中の為、これ以上のロキソプロフェン服用は過量と判断、販売は拒否し。頭痛がひどいようであれば受診する様に勧奨を行った。	引き続き処方薬と一般医薬品の併用を確認する
70歳代	男性	不適切な販売の回避(医療用医薬品との重複)	ガスター10	第一類医薬品	食べ過ぎたときに時々ガスター10(OTC)を飲んでおり、手持ちがなくなったので当薬局では初めて購入を希望された。 処方箋に基づく調剤のために薬手帳を確認 しており、ラベプラゾール錠10mgが内科で処方されていた。以前に内科で胃のつかえがあると申告したことからラベプラゾールが追加になっていたが、それが胃酸を抑える薬とは認識していなかった。	普段から気軽に話せる関係性があり、薬手帳もきちんと持参されたために回避できた。	当薬局での調剤が外用剤のみであったとしても、服用中の OTC とお薬手帳記載医薬品の相互作用に関してでもできるだけチェックする。
50歳代	男性	不適切な販売の回避(現病歴・既往歴)	スクラート胃腸薬	第二類医薬品	50代男性。胃もたれがするので胃薬を探している。この薬でいいか見てほしい」と薬局に相談。スクラートを手に持っている。 お薬手帳で服用薬を確認 。アーガメイト、カルタンを服用中。透析中であると本人に確認できた。スクラートは透析患者では服用できないため、テプレノン含有のセルベール整胃プレミアムを紹介し、服用してもらった。	目が悪く注意書きが小さくて読めない。との事。	薬の相談を促す POP の設置
50歳代	男性	不適切な販売の回避(医療用)	ナザール「スプ	第二類医薬品	アレグラFXとナザールスプレーを購入される際、 お薬手帳を確認 。アジレクト錠(他有)服用していたが、外用なので大丈夫だろうと思いこんで	一般薬のしかも外用薬だから大丈夫だろうとたかをくくっていたことが最大の要因。また、一般	一般用医薬品の中に禁忌になるような成分(ブソイドエフェドリンな

歳代		医薬品との相互作用)	レー]		いたが、内服の併用を念の為確認しようと思ひ、アレグラとアジレクトの併用について確認することに。その際、アジレクト錠の禁忌の項目にノルアドレナリンの記載があったため、ナザールの添付文書を確認。そこには記載はなかったが、ナザールの添付文書に含まれるナファゾリンの医療用であるプリピナの添付文書を確認すると、やはりアジレクトと禁忌になっていた。念の為、フルナーゼ点鼻薬に切り替えた。	用には記載がないことでも、同成分の医療用では記載されていることもあるため、自分達が選択する以上、リスクがあるものは選択を避けるべきことなので、ひとつの情報で安心しない。	ど)の一覧を作成し、共有した。
----	--	------------	-----	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

②薬局にある薬歴等により回避等できた事例

年齢	性別	事例の内容	販売名	分類	事例の詳細	背景・要因	薬局における改善策
80歳代	女性	不適切な回避(医療用と医薬品の重複)	ロキソニンS	第一類医薬品	痛みがあるからOTCのロキソニンS錠、パファリンの購入を希望される。処方薬も数種類服用しているため 薬歴を確認 すると、以前より鎮痛剤を複数服用されているため、処方医より「鎮痛剤の服用は控えるように」と指示あり。主治医がロキソニンを出してくれないため買いに来た、と言われる。処方薬としてロキソニンは1日3回 1回1錠で処方されているため、これ以上の服用はできない、と購入を断った。	以前より鎮痛剤を多数処方されている方であったため、OTC購入であるが薬歴を確認して対応した。薬剤乱用にならないように服用薬の確認を怠らないようにする。	購入時に必ず服用薬剤はないかの確認を徹底する。
70歳代	女性	不適切な回避(現病歴・既往歴)	イソジンうがい薬	第三類医薬品	いつも主に利用されている患者さんが、来局され、OTC薬でイソジンうがい薬を購入希望。 薬剤師が薬歴を確認 。甲状腺疾患があるので、患者さんに説明し、販売中止し、受診を薦めました。	患者さん本人が、ご自身の疾患や服用薬の相互作用についての知識があまりなく、簡単にのどの痛みが出たのがうがい薬と思ったようです。	医療機関の処方箋を持参される患者さんで、OTC薬販売時には、必ず薬歴を確認しています。
70歳代	女性	不適切な回避(医療用と医薬品の重複)	ロキソニンS	第一類医薬品	患者は頭痛を訴え、ロキソニンSの販売を薬局に求めたが、 薬剤師が当該患者の薬剤服用歴を確認したところ 同じNSAIDsのセレコックスを服用中と判明したため販売を断り、かかりつけ医に早急に受診するよう促した。	患者はセレコックスとロキソニンが共にNSAIDsであることは認識していなかった。	OTCを販売する際は併用薬を必ず確認すること。
70歳代	女性	不適切な回避(医療用と医薬品の重複)	ロキソニンS	第一類医薬品	患者は頭痛を訴え、ロキソニンSの販売を薬局に求めたが、 薬剤師が当該患者の薬剤服用歴を確認したところ 同じNSAIDsのセレコックスを服用中と判明したため販売を断り、かかりつけ医に早急に受診するよう促した。	患者はセレコックスとロキソニンが共にNSAIDsであることは認識していなかった。	OTCを販売する際は併用薬を必ず確認すること。
70歳代	女性	不適切な回避(医療用と医薬品の重複)	ガスター10	第一類医薬品	ガスター錠を購入希望されたが、顔見知りの調剤患者様だったので、 念のため処方歴を確認 。ネキシウムカプセルが処方されているため販売中止	患者様とのコミュニケーション	お薬手帳・処方歴など確認
60歳代	男性	不適切な回避(医療用と医薬品の重複)	ガスター10	第一類医薬品	ガスター10が欲しいと来局、他の薬局で購入して数が少なくなり欲しいと。 薬歴より オメプラゾール20mg服用中のためガスター10は販売することができない。胃の調子が悪いようなら処方医に情報提供しておくので受診してもらおうとお話した。次回の処方オメプラゾール20mgからタケキャブ10mgに変更になっていた。	オメプラゾール20mgとガスター10は同じような胃薬であると患者は理解していた。一緒に服用してもいいだろうと思い込んでいた。	患者の希望のままに販売しないように、きちんと薬歴、手帳、本人の状況を確認してから判断をする。
80歳代	女性	不適切な回避(現病歴・既往歴)	ロキソニンS	第一類医薬品	処方箋を受けている患者さんから、歯痛で、何か痛み止めをと電話があり後でお届けすることにした。通常考えでロキソニン錠を用意したが、 2~3日前に勤務薬剤師がその方の腎機能がもうギリギリのところですねと処方箋をうけたさいにはなしていたのを思い出した 。書籍でかくにんしたところ禁忌であったので、アセトアミノフェンに変更、ことなきを得ました。	歯痛はロキソニン錠と思い込みが、あった、	高齢者の方に一般薬を販売する時は、細心の注意を払うよう他のスタッフとも確認しあいました。
80歳代	女性	不適切な回避(医療用と医薬品の重複)	ファモチジン錠「クニヒロ」	第一類医薬品	胃の調子が良くないということで来局された患者が、OTCのファモチジン錠の購入を希望された。この患者は以前より当薬局を利用されており、 薬剤服用歴簿があったため確認したところ 、定期的に受診している内科でファモチジン錠20mg「テバ」が処方されており服用中であることが分かった。患者にそのことを説明し、胃の調子がすぐれないようであれば、内科で相談することを勧めた。	患者が自分の服用している薬を把握していなかったことが要因と思われる。	引き続き、薬局においてOTCを購入する患者についても、安全・適切に使用できるように症状、服用薬、既往歴、副作用歴などの聞き取りを徹底することとした。
6	女	不適切な	ペラッ	第三類	トラネキサム酸で下痢の 副作用歴が薬歴に記載されていた方 が、トラネ	喉の痛みの聞き取り後の対応、薬歴をきちんと見	来局歴がある方への販売時は、本人

0 70 歳代	性	販売の回避 (アレルギー・患者の体質)	クT錠	医薬品	キサム酸配合のベラックT錠を購入しようとしたが、アセトアミノフェン300mg配合のラックルへの変更を勧め購入となった。	での対応ができたため行えたと感じている。	への聞き取りとともに薬歴を確認してお買い求めいただくことを徹底している。
6 0 歳代	女性	不適切な回避 (医療用医薬品との重複)	ガスター10	第一類医薬品	かかりつけ医でタケキャブ錠 10mg 錠分1 寝る前を定期服用中の患者様。当薬局で処方箋を応需し、調剤している患者様。胃の調子が悪く、ガスター10購入希望にて来局される。当初、登録販売者が対応したが、薬剤師に変わり、定期服用されているタケキャブ錠 10mg と同効薬であり重複するため、併用できない旨を説明し、胃部症状に対してはかかりつけ医に相談するよう指導し、帰宅していただいた。	テレビCMを見て、胃薬の市販薬という軽い認識で購入のため来局された。	市販薬を購入する場合は必ず、服用中の薬を伝えて、飲み合わせや重複を確認してもらうように指導した。
7 0 歳代	女性	不適切な回避 (アレルギー・患者の体質)	ノーシン「細粒」	指定第二類医薬品	新型コロナウイルスワクチンの接種を予定していた。接種後の高熱などの副反応を心配し、アセトアミノフェン含有のOTC購入に強い希望あり。対応薬剤師が薬歴を確認したところ、以前にPL配合顆粒に対して薬剤過敏症カード(薬疹、血圧低下)の提示があったことが発覚。アセトアミノフェン含有製剤だと同様の副作用が出る恐れが高いことから、OTCの販売をせずに、かかりつけ医の受診を推奨した。	メディアによる影響でアセトアミノフェン製剤が品薄になっており、患者本人に入手しなければ大変なことになるとの焦燥感があった。また、風邪薬による副作用経験の記憶があったが、アセトアミノフェン含有の薬だとは認識がなかった。	今回は薬歴に記載があったため、重大な副作用の発生を回避出来た。今後とも、薬歴・お薬手帳にしっかり記録と付けて行く事が重要と思われる。

③代理人が購入したことにより起きた事例

年齢	性別	事例の内容	販売名	分類	事例の詳細	背景・要因	薬局における改善策
7 0 歳代	男性	不適切な回避 (現病歴・既往歴)	ロキソニンS	第一類医薬品	代理人がロキソニンSを購入しにきた。既往歴はないと言っていたがレジ会計前にビソプロロール 0.625mg 服用しているとお話し。0.625mg は心臓病に使う薬剤なのでロキソニンSは売れない。危うく売りそうだった	代理人なので患者の病態を詳しく把握していないため、このようなことが起きたと考えられる	代理人が購入しに来た場合、詳細を把握していないことがあるので注意深く質問する必要あり
6 0 歳代	男性	不適切な回避 (現病歴・既往歴)	ロキソニンSプラス	第一類医薬品	院内でコロナール200mg 1回1錠頓服が処方されている男性患者様の奥様が痛みが治まらずもつと強い痛み止めが欲しいとロキソニンSプラスの購入を希望された。当薬局で管理している薬歴以外にお薬手帳の記録より入院中にイルアミクス配合錠HD、シルニジピン錠10mgが新規で処方されており、現在の患者の状態を確認したところ腎臓を片方摘出したとのことであった。この状態ではロキソニンSは推奨されないこと、処方医もそれを考慮してコロナールを処方されていると説明し、納得のうえその場では購入されずに主治医と改めて相談すると帰宅された。	68歳の男性に対してコロナール200mg 1回1錠がそもそも少なく、院内での新規処方からも腎機能低下が考えられた。ご本人も含めて腎機能低下の場合には用量等注意が必要になることを知らず、薬局での説明で納得していただいた。	安易に求めに応じて販売してしまわずに基本の確認を怠らない。
2 0 歳代	女性	不適切な回避 (アレルギー・患者の体質)	ロキソニンS錠	第一類医薬品	妊娠後期でロキソニンS錠を購入しようとしたが、はじめはご主人が来店したが、奥様が頭痛で薬を買いに来られたが、妊娠後期に使用は禁忌になっていることを確認しました。しかし婦人科の病院ではロキソニンが処方されていた様でした。危険性を回避するため、アセトアミノフェン製剤を販売しました	販売時に誰がどんな状況で服用するのかを確認することが大切です。若い女性なら妊娠中、授乳中、又はむくみなどの腎機能の症状を確認することも大切と思われます	販売時に、必ず誰がどの様な状況で服用するのかを確認する必要があります
不明	男性	不適切な回避 (その他)	ロートアルガードアブロッックZ	第二類医薬品	アルガードクリアブロッックZを成人男性が購入したが、詳しく聞き取りしたところ4歳子どもに使用することが判明し、対象年齢外の為購入をキャンセルした。	子どもに使用できない薬があると購入者の知識不足	購入する使用者をまず明確にすること

④購入後、薬局(薬剤師)から患者に連絡を取り、服用回避等できた事例

年齢	性別	事例の内容	販売名	分類	事例の詳細	背景・要因	薬局における改善策
4 0	女	不適切な	メンソ	第一類	フレディCC錠を希望患者が来局され、販売を行うにあたり問診を行	当該患者の使用歴のある薬剤であり、販売に問題	要指導医薬品、第一類医薬品販売時

歳代	性	販売の回避（現病歴・既往歴）	レータムフレディCC錠	医薬品	った。問診時に糖尿病の治療中であることを確認したが、過去に医師の診断を受けたことがあり、当該薬剤の購入歴・使用歴もあることから、当該薬剤師は問題なしと判断して販売を行った。その後販売記録作成時に、市販の腔カンジダ治療薬は糖尿病治療中の人には販売してはいけないことに気づき、当該患者に連絡した。当該薬剤の使用はまだ行っていないが、当該薬剤の回収と返金を行った。	はないだろうという確認事項不十分での販売を行ったことが根本の原因である。また糖尿病治療中でも保険医療では関連薬剤を使用していることから、販売に問題はないという判断ミスに繋がったとも考えられる。当店舗では女性用薬剤は女性薬剤師が対応することがほとんどだが、当事例では女性薬剤師不在で販売経験の少ない男性薬剤師が問診・販売を行ったことも本事例の背景と考えられる。	のチェックシートの使用の徹底。医療用医薬品と一般用医薬品での治療方針や注意事項の相違についての確認を行った。
80歳代	女性	不適切な販売の回避（現病歴・既往歴）	ブルーオン	医療用医薬品と相互作用のある食品	夏場の疲れに食品のブルーオンをお買い上げになったが、事後に高Kでアーガメイトゼリー服用がわかったため、引き留めて返品し返金処理をした。	貧血とか疲れに良いのだと話が優先し、ブルーオンのカリウムの含有量の多さを忘れた。	ブルーオンの販売には併用薬の聞き取りをするよう、薬局内で話し合った。
50歳代	男性	不適切な販売（不適切な医薬品の選択）	ロキソニンSプレミアム	第一類医薬品	頭痛の常備薬として薬を購入された。いつもはロキソニンSを購入しているが効果が不十分な時があると言われたので、ロキソニンSプレミアムを勧めたところ購入された。後で購入者が自動車運転して来局されたことに気づいた。成分のアリルイソプロピルアセチル尿素による傾眠の副作用の出る恐れより自動車運転禁止であったため、購入履歴に記載された電話番号に連絡して運転する場合には服用しないよう伝えた。	外箱に記載された注意事項を販売時に再度確認しなかった。	購入者と一緒に外箱の記載を一緒に確認する。
30歳代	女性	不適切な販売の回避（アレルギー・患者の体質）	ロキソニンS	第一類医薬品	頭痛がする為、痛み止めに欲しいとロキソニンSを購入に来られた。痛み止めは普段から服薬しているが病院でもらっている薬の名前は分からないとの事。急いでいるようで、説明はいいからすぐに渡してと言われる。念のため、痛み止めに処方した病院名を聞くと言われ、妊娠をされているか確認すると妊娠初期とのこと。ロキソニンのリスク説明をすると、購入されず、病院に受診して処方してもらうこととなった。	普段から痛み止めに服薬されている言葉に安心していただけ、患者自身が急いでおり説明をあまり聞く状態であった事。などがあったため、妊娠初期の方にリスク説明もせずにロキソニンを販売するところだった。	ロキソニンを販売する際に患者確認する事項を改めて見直す事。急いでおられるときは後で電話確認する事も視野に入れること。
60歳代	男性	不適切な販売（不適切な医薬品の選択）	パブロンSゴールド	第二類医薬品	OTC風邪薬購入希望（急いでいるので一般的な風邪薬早くほしい）と代理の方来局。総合感冒薬一覽みせて紹介する時に（これ家にあったからこれでいい）とパブロンSゴールド希望症状効くと家族が使うと清算したが購入者の父親が服用予定を確認して販売市販薬販売記録に記入中・薬歴（氏名検索でヒット）より卵アレルギー発覚薬歴内の連絡先に電話するもつながらず・かかりつけクリニックに聞いて新連絡先聞き取り自宅への電話で奥様に卵アレルギーの方にはパブロンSゴールド服用しないように説明以後、改めて来局して新ピタエース購入	購入者の急いでいる雰囲気に向けて問診できなかった事	（お薬使用する上で2、3のご質問してからでないとお売りできないので）と断ったうえで問診・説明・販売する
80歳代	男性	不適切な販売の回避（現病歴・既往歴）	ロキソニンS	第一類医薬品	腎機能が悪く持参処方箋にもアーガメイトゼリーや重曹の処方がある患者。患者の求めにより市販薬のロキソニンを販売。薬剤師は以前からも服用している旨の患者発言もあり腎機能の検査値なども十分確認せず販売した。その後患者より服用してよいか質問を受け、医師へ電話問い合わせしたところ医師よりロキソニンSは中止するよう指示が出た。その後、患者へ医師からの指示を説明し販売したロキソニンSを返品していただいた。	市販薬を販売する際、持参された処方箋から体調を推測し懸念があればすぐその場で疑義照会すべき。	市販薬販売時にも処方箋内容やお薬手帳、血液検査結果などお持ちの患者は必ず確認の上、不明瞭点があれば医師へ問い合わせも行ったうえで販売する

⑤販売後、患者から薬局への連絡により服用回避等できた事例

年齢	性別	事例の内容	販売名	分類	事例の詳細	背景・要因	薬局における改善策
30歳代	女性	不適切な販売（不適切な医薬品の選択）	ロキソニンS	第一類医薬品	生理痛によりロキソニンSを販売しました。その時は薬を何も服用していないとのことでしたので注意事項をお伝えして販売しました。後にご方から電話でレムバを吸入していると連絡があり、喘息発作の悪化が起りうるかもしれないので事情をお伝えし返品、タイレノールに交換しました。	飲み薬の併用薬ばかりに気をとられ、忙しさにも気を取られたため状況把握が欠如してしまいました。詳しく状況・病歴の把握を気を付けたいと思います。	スタッフが販売に回った時はなるべくそのスタッフを焦らせないようにしてフォローしたいと思います。
50歳代	男性	不適切な販売の回避（現病歴）	アスゲンかぜ総合錠	指定第二類医薬品	風邪の患者様へアスゲンかぜ総合錠75錠を販売した。帰宅後患者様より電話があり、緑内障にて治療中との事。眼科に問い合わせをし、隅角閉塞型ではないため服用は問題ないことを確認した。	販売の際に、患者様の緑内障の既往歴を確認を怠ってしまった事。	医薬品の販売時は、必ず患者様の既往歴を確認する事を徹底する。

		歴・既往歴)					
60歳代	男性	不適切な販売(説明間違い・不足)	太田胃散	第二类医薬品	患者ご家族が来局。本人が胃の調子が悪く太田胃散の購入を依頼し購入後日ご本人から「血圧が高いと飲めないと書いてある服用できない」と訴えあり	土曜日の午後スタッフの少ない状況、また処方箋調剤と被ったこともあり患者背景等確認を怠った	基本的な注意点はどんな状況でもしっかり確認するまで販売しないことを徹底する
30歳代	女性	不適切な販売(その他)	パファリンA 20錠	指定第二类医薬品	頭痛のためパファリンAを購入。お客さんから帰宅後電話があり、整形外科でロキソニン錠60mg服用中で、一緒に服用してもいいか確認でした。一緒に飲まないように説明。返品しないとのことでした。	お客さんが自分の服用薬を分っていない。知識不足。	OTC薬購入のお客さんに対して、医療用薬服薬について、購入時に分らなくても、連絡もらうようにする。

⑥薬剤師が実際に患部を見て判断できた事例

年齢	性別	事例の内容	販売名	分類	事例の詳細	背景・要因	薬局における改善策
80歳代	男性	不適切な販売の回避(その他)	ドルマイコーチ軟膏	指定第二类医薬品	下肢の発疹で来局。自己判断で皮膚炎の表示のある「ドルマイコーチ軟膏」を購入されそうになる。患部の確認をさせていただき、真菌の感染症の可能性を伝え、薬局製剤「クロトリマゾールM軟膏」を販売数日後、改善傾向を確認した	OTC薬販売における患部の確認の重要性	必ず、患部の確認を行う。代理者への販売を断る薬局作り
70歳代	女性	不適切な販売の回避(受診勧奨)	フルコートf軟膏	指定第二类医薬品	手足のかゆみで来局。患部の足は赤くはれており、掻き傷による出血も数か所見られ、乾燥が目立った。腕から手にかけては湿疹が出ていた。市販薬で対応はできないと考え受診勧奨した。	本人は足の症状は何年も前からであり、気になるのは腕の方だと言う。受信拒否し、何度か市販薬を聞かれるもお勧めしなかった。	聞き取りをしっかりと行って、患者の希望に添えず嫌がられても必要であれば受診勧奨を行うようにする。
60歳代	男	判断を誤った	パファリン	指定第二类医薬品	左額に痛みを訴えるお客様に支店の登録販売者が頭痛と判断し、頭痛薬を販売した。後日、本店に来店した際に薬剤師が応対し顔にヘルペス状の発疹が出ていることを確認した。ヘルペスの可能性が疑われたため、病院を紹介した。	対応を行った登録販売者にヘルペスを疑う能力がなかった。	再度教育を行う。
20歳代	女	受診勧奨	不明	第一類医薬品	初めて当薬局を訪れる女性客。昨日から唇がピリピリ痛い。知り合いからヘルペスだと言うと言われたので薬がほしいとの訴え。患部はヘルペスのような症状を呈しておらず、さらに聞き取りしてみると今までにヘルペスと診断されたことがないことも判明。自己判断での使用は悪化の恐れもあること伝え近隣の皮膚科へ受診すすめた。受診した結果、ヘルペスではなく疲れとビタミン不足からくる皮膚の荒れと判明した。	客は知り合いの言葉だけでヘルペスであると信じていた。しかし過去に診断を受けたこともないため安易に市販薬を使うことは危険であると判断した。	症状を詳しく確認し市販薬で不十分だと判断したときは受診の必要性を理解してもらえよう説明することが重要である。引き続き症例検討も定期的に勉強して適切なアドバイスができるようにしていく。

⑦購入者の挙動不審な態度により中毒に気づけた事例

年齢	性別	事例の内容	販売名	分類	事例の詳細	背景・要因	薬局における改善策
70歳代	女性	不適切な販売の回避(受診勧奨)	ナロンエース	第二类医薬品	ナロンエースが欲しいと来局の患者に、他科受診、併用薬、健康食品等の確認を行うも何もないとの返答。視線に違和感があったため症状の確認をすると、どうもめまいが主症状のようなので、耳鼻科を紹介。受診後処方箋を持参され、昨年この時期に耳鼻科でめまいの薬を処方されていたと医師から報告を受けた。持参されたおくすり手帳には精神科の薬が多数記載されており、ナロンエースは常時服用していたようだ。	OTC医薬品の指名買いの場合、中毒や間違った選択をしている場合があり、症状や併用薬の確認を行ったうえで販売すべき。	要指導医薬品、第一類医薬品の販売は慎重になるが、第二類、第三類であっても、指名買いの患者さんには、症状や併用薬、様子をよく観察して販売すべきであることを再認識した。