

日 薬 発 第 9 6 号
平成 1 7 年 7 月 8 日

都道府県薬剤師会会長 殿

日 本 薬 剤 師 会
会 長 中 西 敏 夫

2004 年度版「消費者に対する今後の薬局・薬剤師の行動計画」実施状況の
検証結果の公表並びに未実施支部・会員への指導徹底について

平素より、本会会務に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、本会では、平成 15 年 7 月、夜間・休日に必要な医薬品を入手しやすいようにすること、医薬品購入者への適切な説明、服薬指導を徹底すること、薬剤師の名札を着用し、責任の所在を明確にすることの 3 項目を中心とした「消費者に対する今後の薬局・薬剤師の行動計画」を策定し、都道府県薬剤師会、支部薬剤師会、会員薬局・薬店のそれぞれにおける実行と徹底をお願いいたしました。平成 16 年 5 月には、その実施状況の検証結果を「第一次報告」として記者発表し、行動計画の更なる推進・徹底を本会の方針として示しております。

その後、平成 16 年 8 月には、昨年度の行動計画の一層の推進に加え、新たな行動目標として、「接遇マニュアル」の周知・活用、相談窓口を明確化するための取り組みの推進 - の 2 項目を付加して「2004 年度版『消費者に対する今後の薬局・薬剤師の行動計画』(以下、行動計画 2004)」を策定・発表し、その実行と徹底を都道府県薬剤師会・支部薬剤師会ならびに会員各位にお願い申し上げたところでございます。

さらに、行動計画 2004 の実施状況の検証・確認につきまして、平成 17 年 1 月 19 日付日薬業発第 328 号にてお願いしておりましたが、このほど、全都道府県における行動計画の実施状況がまとまりましたので、ご報告いたします。

検証結果からは、支部薬剤師会における休日・夜間体制の整備充実や、対面話例示集の周知状況の向上など、昨年度より充実した項目もある一方、行動計画策定時から継続した取り組みがなされておらず、実施率が低下した項目も見受けられました。また、新規項目では、「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」の会員の認知度は約 80%、購入者に対する相談窓口を明確化するための取り組みとしての「薬局・薬店の電話番号や薬剤師名刺等の交付」は約 12%の会員薬局・薬店で実施されているとの結果でした。

「消費者に対する今後の薬局・薬剤師の行動計画」は、記者発表等を通じて薬剤師会が国民に約束したものであり、昨年度に引き続き、今回の検証結果を「第二次報告」として、本日付けで公表し、同計画の更なる推進・徹底を本会の方針として示しますことを、併せてご報告いたします。

また、本年 8 月頃には「行動計画 2005」を策定する予定です。貴会におかれましては、今後、同計画の 100%遂行を目指し、未実施の支部・会員に対しましては再度の指導徹底を賜りたく、ご高配のほど、よろしくお願い申し上げます。

**2004年度版「消費者に対する今後の薬局・薬剤師の行動計画」
実施状況検証結果（第二次報告）**

平成 17 年 7 月
（社）日本薬剤師会

・ 都道府県薬剤師会の実施状況

A . 支部・会員への下記事項の徹底について

「薬剤師名札」着用の徹底（複数回答）

No	実施項目	第二次報告 (2004)		第一次報告 (2003)	
		実数	%	実数	%
1	県薬独自の名札を作成し、会員に配付済	33	70.2	28	59.6
2	任意の名札で可とし、着用の徹底を要請済	26	55.3	28	59.6
3	その他の方法	7	14.9	8	17.0

注) 上記中の「県薬」とは、都道府県薬剤師会の略称である（以下、同様）

「積極的な相談・指導」に関する「店内掲示」の徹底（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	県薬独自の店内掲示物を作成し、会員に配付済	23	48.9	27	57.4
2	掲示物の内容・見本を紹介し、類似の店内掲示を要請済	16	34.0	11	23.4
3	任意の掲示物で可とし、店内掲示を要請済	15	31.9	18	38.3

「厚生労働省への副作用報告」の徹底要請

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	行った	44	93.6	45	95.7
2	行っていない	3	6.4	2	4.3

支部への「夜間・休日体制の整備充実」要請（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	各薬局への「夜間連絡先等の掲示」を要請済	41	87.2	38	80.9
2	各薬局への「夜間用インターフォン」の設置等を要請済	10	21.3	14	29.8
3	「携帯電話の持ち回り」による地域輪番制の検討を要請済	13	27.7	12	25.5
4	「当番薬局の夜間待機」による地域輪番制の検討を要請済	11	23.4	8	17.0
5	地域の実情に応じた方法の検討・実施を要請済	38	80.9	38	80.9

日薬作成の「対面話法例示集」の支部・会員への伝達（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1a	県薬で研修会を実施済	11	23.4	-	-
1b	研修会の開催を支部に要請済	12	25.5	-	-
2	日薬から送付された例示集を支部に紹介し、活用を要請済	26	55.3	29	61.7
3	例示集を増刷し、支部・会員に配付済	31	66.0	32	68.1
4	日薬のホームページに掲載されていること等を、支部・会員に紹介済	22	46.8	19	40.4

注1) 上記中の「日薬」とは、日本薬剤師会の略称である（以下、同様）

注2) 1 a及び1 bについては、行動計画 2004 の新規項目である

日薬作成の「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」の支部・会員への伝達（複数回答）

No	実施項目	第二次報告	
		実数	%
1a	県薬で研修会を実施済	21	44.7
1b	研修会の開催を支部に要請済	17	36.2
2	日薬から送付されたマニュアルを支部に紹介し、活用を要請済	23	48.9
3	マニュアルを増刷し、支部・会員に配付済	33	70.2
4	日薬のホームページに掲載されていること等を、支部・会員に紹介済	24	51.1

注) については、行動計画 2004 の新規項目である

B. 都道府県民向けPRの検討・実施について

「知っておきたい薬の知識」の住民への配布（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	「薬の健康の週間」を中心に、支部の催し物を通じて配布	42	89.4	41	87.2
2	「薬の健康の週間」を中心に、会員薬局を通じて配布	24	51.1	27	57.4
3	その他の方法	5	10.6	7	14.9

地方紙への意見広告等の掲載（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	県薬独自の意見広告を作成し、掲載	13	27.7	20	42.6
2	日薬が朝日新聞に掲載したPR広告を地方紙に転載	5	10.6	5	10.6
3	その他の方法	6	12.8	6	12.8

上記以外の、県薬独自の住民向けPR（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	患者・消費者向け「ポスター」を作製し、会員薬局等に掲示	15	31.9	11	23.4
2	県薬独自の「パンフレット」を作製し、住民に配布	9	19.1	10	21.3
3	テレビCM等を制作し、放映した	16	34.0	13	27.7
4	地元テレビに役員等が出演した	12	25.5	10	21.3
5	地元新聞からの取材に対応した	15	31.9	6	12.8
6	地元新聞や記者クラブ等への投げ込みを行った	4	8.5	1	2.1
7	その他の方法	12	25.5	13	27.7

・支部薬剤師会の実施状況

注) ここで言う「支部薬剤師会」とは、各都道府県薬剤師会の中に、市区町村等の地域単位で組織された薬剤師会であり、現在、全国に740支部(都道府県薬剤師会報告による)存在する。
今回調査の回答支部薬剤師会数は702支部、回収率は94.9%。

A. 会員への下記事項の徹底について

「薬剤師名札」着用の徹底(複数回答)

No	実施項目	第二次報告 (2004)		第一次報告 (2003)	
		実数	%	実数	%
1	県薬作成の名札を、会員に配付済	456	65.0	415	61.8
2	支部独自の名札を作製し、会員に配付済	52	7.4	41	6.1
3	任意の名札で可とし、会員に着用の徹底を要請済	378	53.8	368	54.8
4	その他の方法	24	3.4	28	4.2
5	行っていない	20	2.8	22	3.3

「積極的な相談・指導」に関する「店内掲示」の徹底(複数回答)

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	県薬作成の店内掲示物を、会員に配付済	497	70.8	512	76.2
2	支部独自の店内掲示物を作成し、会員に配付済	41	5.8	27	4.0
3	会員に掲示物の内容・見本を紹介し、類似の店内掲示を要請済	89	12.7	72	10.7
4	任意の掲示物で可とし、会員に店内掲示を要請済	237	33.8	215	32.0
5	日薬のホームページに掲載されていることを紹介し、活用を依頼済	90	12.8	76	11.3
6	行っていない	35	5.0	26	3.9

「厚生労働省への副作用報告」の会員への徹底

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	行った	613	87.3	586	87.2
2	行っていない	80	11.4	86	12.8

「夜間・休日体制」の整備充実(複数回答)

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	各薬局への「夜間連絡先等の掲示」を要請済	533	75.9	500	74.4
2	各薬局への「夜間用インターフォン」の設置等を要請済	83	11.8	89	13.2
3a	「携帯電話の持ち回り」による地域輪番制を「検討中」	47	6.7	82	12.2
3b	「携帯電話の持ち回り」による地域輪番制を「実施済」	54	7.7	32	4.8
4a	「当番薬局の夜間待機」による地域輪番制を「検討中」	40	5.7	57	8.5
4b	「当番薬局の夜間待機」による地域輪番制を「実施済」	40	5.7	31	4.6
5a	地域の実情に応じた方法を検討中	124	17.7	128	19.0
5b	地域の実情に応じた方法を実施済	69	9.8	72	10.7
6	行っていない	45	6.4	46	6.8

日薬作成の「対面話法例示集」の会員への伝達（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	研修会を実施済	244	34.8	-	-
2	例示集を増刷し、会員に配付済	207	29.5	367	54.6
3	日薬のホームページに掲載されていること等を、会員に紹介済	238	33.9	240	35.7
4	行っていない	109	15.5	127	18.9

注) 1については、行動計画 2004 の新規項目である

日薬作成の「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」の会員への伝達（複数回答）

No	実施項目	第二次報告	
		実数	%
1	研修会を実施済	278	39.6
2	マニュアルを増刷し、会員に配付済	231	32.9
3	日薬のホームページに掲載されていること等を、会員に紹介済	219	31.2
4	行っていない	79	11.3

注) については、行動計画 2004 の新規項目である

B . 住民向け P R の検討・実施について

「知っておきたい薬の知識」の住民への配布（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	「薬の健康の週間」を中心に、支部の催し物を通じて配布	399	56.8	357	53.1
2	「薬の健康の週間」を中心に、会員薬局を通じて配布	456	65.0	453	67.4
3	その他の方法	68	9.7	54	8.0
4	行っていない	28	4.0	33	4.9

地方紙への意見広告等の掲載（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	支部独自の意見広告を作成し、支部内の地方紙に掲載	67	9.5	49	7.3
2	日薬が朝日新聞に掲載した P R 広告を、地方紙に転載	21	3.0	20	3.0
3	その他の方法	39	5.6	49	7.3
4	行っていない	565	80.5	550	81.8

上記以外の、県薬独自の住民向け P R（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	県薬作製の患者・消費者向け「ポスター」を、会員薬局等に配付	483	68.8	398	59.2
2	県薬作製の「パンフレット」を、会員薬局等を通じて住民に配布	336	47.9	295	43.9
3	支部独自に「ポスター」を作製し、会員薬局に掲示	37	5.3	27	4.0
4	支部独自に「パンフレット」を作製し、会員薬局等を通じて住民に配布	23	3.3	21	3.1
5	その他の方法	92	13.1	71	10.6

・会員薬局・薬店の実施状況

注)ここで言う「会員薬局・薬店」とは、各都道府県薬剤師会に所属する会員が開設または勤務する薬局・薬店であり、現在、全国に50,246軒(都道府県薬剤師会報告による)存在する。

今回調査の回答薬局・薬店数は30,865軒、回収率は61.4%。

構成比は、単数回答の場合は有効回答数、複数回答の場合は回答薬局・薬店数で各実数を除いたものである。

営業形態

No	実施項目	第二次報告 (2004)		第一次報告 (2003)	
		実数	%	実数	%
1	「調剤」と「一般薬の販売」の両方を行っている	23,660	76.7	24,975	75.1
2	「調剤」のみを行っている	4,484	14.5	4,963	14.9
3	「一般薬の販売」のみを行っている	2,721	8.8	3,299	9.9

保険調剤を行っている場合の、基準調剤加算の届出

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	基準調剤加算	9,515	34.9	8,470	28.7
2	基準調剤加算	2,350	8.6	2,196	7.4
3	届出していない	15,412	56.5	18,817	63.8

業務中の「薬剤師名札」の着用

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	薬剤師会作成の名札を着用している	12,076	40.0	13,144	38.9
2	自薬局・薬店独自の名札を着用している	16,750	55.5	18,965	56.1
3	着用していない	1,347	4.5	1,671	4.9

「次のような方は薬剤師へご相談ください」等の店内掲示

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	薬剤師会作成の掲示物を掲示している	16,392	56.5	19,217	59.0
2	自薬局・薬店独自の掲示物を作製・掲示している	8,895	30.7	9,493	29.1
3	掲示していない	3,709	12.8	3,887	11.9

一般薬の説明等はどのような場合に行っているか(複数回答)

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	原則、すべての購入者に行うようにしている	12,448	40.3	15,130	45.5
2	薬剤師が必要と判断した場合	14,470	46.9	14,618	44.0
3	購入者から、相談や説明の求めがあった場合	11,992	38.9	11,855	35.7
4	その他	1,153	3.7	1,038	3.1

日薬作成の「対面話法例示集」を知っているか

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	知っている	20,129	68.8	17,972	57.0
2	知らない	9,148	31.2	13,544	43.0

日薬作成の「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」を知っているか

No	実施項目	第二次報告	
		実数	%
1	知っている	24,324	82.3
2	知らない	5,241	17.7

注) については、行動計画 2004 の新規項目である

一般薬の購入者に対する相談窓口を明確化するための取り組み等を行っているか（複数回答）

No	実施項目	第二次報告	
		実数	%
1	薬局・薬店の電話番号や薬剤師氏名等が記入された名刺等を渡している	3,787	12.3
2	指定医薬品について、購入者が直接手に取れない場所に陳列している	11,870	38.5
3	指定医薬品・スイッチ OTC 薬については、他薬併用、相互作用、アレルギー歴等について積極的に相談応需を行っている	15,543	50.4
4	一般薬の相談・販売に係る記録を購入者の状況に応じて薬歴簿等に残している	11,256	36.5
5	その他の対応	1,551	5.0
6	対応していない	2,829	9.2

注) については、行動計画 2004 の新規項目である

夜間の対応はどのように行っているか（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	24時間開局している	52	0.2	57	0.2
2	薬剤師会の輪番制により、当番日に薬局・薬店内で待機している	1,847	6.0	1,456	4.4
3	薬剤師会の、携帯電話を用いた輪番制に参加している	1,729	5.6	924	2.8
4	緊急時の連絡先を、店舗の内外に掲示している	14,951	48.4	14,805	44.5
5	薬局・薬店と住居が同じなので、インターフォンや電話等で対応可能	6,655	21.6	7,674	23.1
6	その他の対応	3,937	12.8	4,479	13.5
7	対応していない	7,590	24.6	9,051	27.2

・会員薬局の実施状況

注)ここで言う「会員薬局」とは、各都道府県薬剤師会に所属する会員が開設または勤務する薬局であり、現在、全国に45,600薬局(都道府県薬剤師会報告による)存在する。

今回調査の回答薬局数は29,462薬局、回収率は64.6%。

構成比は、単数回答の場合は有効回答数、複数回答の場合は回答薬局数で各実数を除したものである。

営業形態

No	実施項目	第二次報告 (2004)		第一次報告 (2003)	
		実数	%	実数	%
1	「調剤」と「一般薬の販売」の両方を行っている	23,660	80.3	24,975	78.9
2	「調剤」のみを行っている	4,484	15.2	4,963	15.7
3	「一般薬の販売」のみを行っている	1,318	4.5	1,721	5.4

保険調剤を行っている場合の、基準調剤加算の届出

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	基準調剤加算	9,515	34.9	8,470	28.7
2	基準調剤加算	2,350	8.6	2,196	7.4
3	届出していない	15,412	56.5	18,817	63.8

業務中の「薬剤師名札」の着用

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	薬剤師会作成の名札を着用している	11,708	40.7	12,708	39.5
2	自薬局独自の名札を着用している	15,876	55.1	17,959	55.9
3	着用していない	1,203	4.2	1,472	4.6

「次のような方は薬剤師へご相談ください」等の店内掲示

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	薬剤師会作成の掲示物を掲示している	16,045	58.0	18,691	60.4
2	自薬局独自の掲示物を作製・掲示している	8,214	29.7	8,797	28.4
3	掲示していない	3,404	12.3	3,483	11.2

一般薬の説明等はどのような場合に行っているか(複数回答)

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	原則、すべての購入者に行うようにしている	11,995	40.7	14,502	45.8
2	薬剤師が必要と判断した場合	13,607	46.2	13,742	43.4
3	購入者から、相談や説明の求めがあった場合	11,198	38.0	10,990	34.7
4	その他	1,133	3.8	998	3.2

日薬作成の「対面話法例示集」を知っているか

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	知っている	19,393	69.4	17,190	57.4
2	知らない	8,532	30.6	12,748	42.6

日薬作成の「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」を知っているか

No	実施項目	第二次報告	
		実数	%
1	知っている	23,568	83.6
2	知らない	4,635	16.4

注) については、行動計画 2004 の新規項目である

一般薬の購入者に対する相談窓口を明確化するための取り組み等を行っているか（複数回答）

No	実施項目	第二次報告	
		実数	%
1	薬局の電話番号や薬剤師氏名等が記入された名刺等を渡している	3,604	12.2
2	指定医薬品について、購入者が直接手に取れない場所に陳列している	11,282	38.3
3	指定医薬品・スイッチ OTC 薬については、他薬併用、相互作用、アレルギー歴等について積極的に相談応需を行っている	14,652	49.7
4	一般薬の相談・販売に係る記録を購入者の状況に応じて薬歴簿等に残している	11,086	37.6
5	その他の対応	1,435	4.9
6	対応していない	2,726	9.3

注) については、行動計画 2004 の新規項目である

夜間の対応はどのように行っているか（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	24時間開局している	52	0.2	56	0.2
2	薬剤師会の輪番制により、当番日に薬局内で待機している	1,846	6.3	1,453	4.6
3	薬剤師会の、携帯電話を用いた輪番制に参加している	1,715	5.8	915	2.9
4	緊急時の連絡先を、店舗の内外に掲示している	14,795	50.2	14,595	46.1
5	薬局と住居が同じなので、インターフォンや電話等で対応可能	6,459	21.9	7,369	23.3
6	その他の対応	3,822	13.0	4,303	13.6
7	対応していない	6,701	22.7	8,058	25.5

・会員薬店の実施状況

注)ここで言う「会員薬店」とは、各都道府県薬剤師会に所属する会員が開設または勤務する薬店であり、現在、全国に4,646軒(都道府県薬剤師会報告による)存在する。

今回調査の回答薬店数は1,403軒、回収率は30.2%。

構成比は、単数回答の場合は有効回答数、複数回答の場合は回答薬店数で各実数を除したものである。

業務中の「薬剤師名札」の着用

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	薬剤師会作成の名札を着用している	368	26.6	436	26.6
2	自店独自の名札を着用している	874	63.1	1,006	61.3
3	着用していない	144	10.4	199	12.1

「次のような方は薬剤師へご相談ください」等の店内掲示

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	薬剤師会作成の掲示物を掲示している	347	26.0	526	32.3
2	自店独自の掲示物を作製・掲示している	681	51.1	696	42.8
3	掲示していない	305	22.9	404	24.8

一般薬の説明等はどのような場合に行っているか(複数回答)

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	原則、すべての購入者に行うようにしている	453	32.3	628	39.8
2	薬剤師が必要と判断した場合	863	61.5	876	55.5
3	購入者から、相談や説明の求めがあった場合	794	56.6	865	54.8
4	その他	20	1.4	40	2.5

日薬作成の「対面話法例示集」を知っているか

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	知っている	736	54.4	782	40.6
2	知らない	616	45.6	796	50.4

日薬作成の「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」を知っているか

No	実施項目	第二次報告	
		実数	%
1	知っている	756	55.5
2	知らない	606	44.5

注) については、行動計画2004の新規項目である

一般薬の購入者に対する相談窓口を明確化するための取り組み等を行っているか（複数回答）

注）については、行動計画 2004 の新規項目である

No	実施項目	第二次報告	
		実数	%
1	薬店の電話番号や薬剤師氏名等が記入された名刺等を渡している	183	13.0
2	指定医薬品について、購入者が直接手に取れない場所に陳列している	588	41.9
3	指定医薬品・スイッチ OTC 薬については、他薬併用、相互作用、アレルギー歴等について積極的に相談応需を行っている	891	63.5
4	一般薬の相談・販売に係る記録を購入者の状況に応じて薬歴簿等に残している	170	12.1
5	その他の対応	116	8.3
6	対応していない	103	7.3

夜間の対応はどのように行っているか（複数回答）

No	実施項目	第二次報告		第一次報告	
		実数	%	実数	%
1	24時間開局している	0	0.0	1	0.1
2	薬剤師会の輪番制により、当番日に薬局内で待機している	1	0.1	3	0.2
3	薬剤師会の、携帯電話を用いた輪番制に参加している	14	1.0	9	0.6
4	緊急時の連絡先を、店舗の内外に掲示している	156	11.1	210	13.3
5	薬店と住居が同じなので、インターフォンや電話等で対応可能	196	14.0	305	19.3
6	その他の対応	115	8.2	176	11.2
7	対応していない	889	63.4	993	62.9