

2005年度版 消費者に対する今後の薬局・薬剤師の行動計画

～ 信頼される“かかりつけ薬剤師”となるために ～

平成17年8月8日
日本薬剤師会

患者・消費者に信頼される“かかりつけ薬剤師”の定着を目指し、薬剤師会及び会員の行動計画を以下のとおり定める。

・薬剤師名札の徹底

実施主体：会員薬局・一般販売業

目的：「薬剤師」及び「氏名」を明らかにすることにより、薬剤師の存在と医薬品に対する責任の所在を、患者・消費者に明確にする。

行動内容：すべての会員薬局・一般販売業の薬剤師は、「薬剤師」である旨と氏名の入った名札の着用を徹底する。

達成目標：95.0%（平成15年度） 95.5%（平成16年度） 100%実施

・積極的な相談・指導の徹底

1. 会員薬局・一般販売業への「接遇マニュアル」の周知・活用

実施主体： 日本薬剤師会、 都道府県薬剤師会・支部薬剤師会、 会員薬局・一般販売業

目的： 会員薬局・一般販売業における相談及び服薬指導の充実を図るため、「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」を周知・活用する。

行動内容： 日本薬剤師会において、「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」を作成するとともに、ホームページに掲載する。（平成16年3月作成済）さらに、同マニュアルの研修会用資料（講師用パワーポイント）を作成し、都道府県薬剤師会に配付する。（平成16年9月配付済）都道府県薬剤師会・支部薬剤師会においては、研修会等を通じて「接遇マニュアル」の会員薬局・一般販売業への一層の周知を図る。

会員薬局・一般販売業の薬剤師は、日薬ホームページからダウンロードするなど「接遇マニュアル」を参考に、相談・服薬指導のさらなる充実を図る。

達成目標：「薬局・薬剤師のための接遇マニュアル」の認知度：

82.3%（平成16年度） 100%

2. 会員薬局・一般販売業への「対面話法例示集」の周知・活用

実施主体：日本薬剤師会、都道府県薬剤師会・支部薬剤師会、会員薬局・一般販売業

目的：会員薬局・一般販売業における相談及び服薬指導の充実を図るため、「対面話法例示集」を周知・活用する。

行動内容：日本薬剤師会において、「対面話法例示集」を作成するとともに、ホームページに掲載する。（平成15年10月作成済）
都道府県薬剤師会・支部薬剤師会においては、研修会等を通じて「対面話法例示集」の会員薬局・一般販売業への一層の周知を図る。
会員薬局・一般販売業の薬剤師は、日薬ホームページからダウンロードするなど「対面話法例示集」を参考に、相談・服薬指導のさらなる充実を図る。

達成目標：「対面話法例示集」の認知度：

57.0%（平成15年度） 68.8%（平成16年度） 100%

3. 医薬品の購入者が相談しやすい環境作りと積極的な相談等の徹底

実施主体：会員薬局・一般販売業

目的：医薬品の購入者が相談しやすいような環境作りと、積極的な相談及び服薬指導の徹底を図る。

行動内容：医薬品の購入者が相談しやすいよう、すべての会員薬局・一般販売業において、店内数カ所に掲示（下記掲示例参照）を行う。

達成目標：88.1%（平成15年度） 87.2%（平成15年度） 100%実施

（店内掲示例）

お願い

次の方は、薬剤師にお申し出ください。

- ・アレルギー体質の方
- ・副作用を経験された方
- ・妊娠中・授乳中の方
- ・他に薬を使用中の方
- ・他で治療中の方

4. 相談窓口を明確化するための取り組みの推進

実施主体：会員薬局・一般販売業

目的：会員薬局・一般販売業において、一般用医薬品についての相談窓口を明確にするための取り組みを推進する。

行動内容：一般用医薬品の販売時に、購入者に薬局の電話番号や薬剤師氏名等が記入された名刺を渡すなどにより（下記例参照）、消費者が購入後に薬局・薬剤師に相談しやすい環境を整える。

（名刺例）

<u>お薬についてのご相談は</u>	
薬局	
薬剤師：	
電話：	- （平日9:00-19:00）
	（上記以外の時間は 090 - まで）
<u>そうだ、薬剤師に聞いてみよう！</u>	

指定医薬品の販売に際しては、十分な服薬指導や、使用上の注意等に関する説明を薬剤師が対面で行うことが求められていることから、購入者が直接手に取ることができない場所に陳列するなど、薬剤師の関与が必須となる販売体制をとる。

指定医薬品及びスイッチOTC薬については、同含有成分・同含有量の医療用医薬品が汎用されている点などを考慮し、当該医薬品単独の情報に限らず、他の薬剤との併用・相互作用、医療機関への受診の有無、相談者の症状や体調、アレルギー歴等、様々な観点からの確認・相談応需を薬剤師の側から積極的に行う。

一般用医薬品の相談・販売に係る記録を、購入者の状況に応じて薬歴簿等に残す。

達成目標：上記 ～ などの対応 90.8%（平成16年度） 100%実施

・夜間・休日における対応の拡充

実施主体： 会員薬局・一般販売業、 都道府県薬剤師会・支部薬剤師会

目 的：夜間・休日等に患者・消費者からの「相談に応じられる状況」及び「調剤と併せて一般用医薬品が入手できる状況」を速やかに構築する。

行動内容：「各薬局・一般販売業での体制整備」と「地域薬剤師会による組織的な体制整備」を、それぞれ以下のとおり実施する。

1. 各薬局・一般販売業での体制整備

平成9年11月6日付日薬発第63号通知「薬局等における休日夜間の一般用医薬品販売体制の強化について」により実施されている各薬局・一般販売業の体制整備について、以下の事項を中心に一層の強化を図る。

各薬局・一般販売業において、携帯電話や転送電話の活用などにより、患者・消費者からの夜間・休日相談応需体制を整備する。

その上で、店舗の内外に、「いつでもご相談下さい。薬剤師がお応えします」の旨と、緊急時の連絡先（電話番号）を掲示する。（下記掲示例参照）

上記電話番号は、可能な範囲で薬袋等に印刷したり、名刺大のカード等を作成し患者・消費者に配付することが望ましい。

閉局時間中は、連絡先電話番号を店舗外等の見やすいところにも掲示する。

地域薬剤師会等で輪番制等の体制を整備している場合には、当日の当番薬局等を掲示する。

住居と店舗が同一の場合は、インターフォンの設置等により、夜間に対応できるようにする。

夜間開局時等に備えた防犯対策のため、夜間専用の受付窓口の設置等についても、段階的に整備する。

（緊急時連絡先掲示例）

「お薬のこと」いつでもご相談ください。
薬剤師がお応えいたします。

夜間・休日緊急連絡先

達成目標：各薬局・一般販売業における連絡体制の整備（携帯電話や転送電話の設置等）及び店舗内外への緊急連絡先掲示

72.8%（平成15年度） 75.4（平成16年度） 100%実施

2. 地域支部薬剤師会における体制整備の推進

各薬局・一般販売業の取り組みと並行して、地域薬剤師会においても、市区町村等の単位で夜間・休日の相談等に応じられる体制を検討・整備する。

地域薬剤師会において整備する体制は、例えば以下のような方法が考えられる。各地域の実状等を勘察し、まず地域薬剤師会の執行部において、実行可能な方策を検討する。

- ア) 地域薬剤師会で夜間・休日専用の携帯電話を購入し、会員薬局・一般販売業の薬剤師が持ち回りで携帯・対応する方法
- イ) 会員薬局・一般販売業の薬剤師が地域の輪番制により自店舗に待機し、夜間・休日に対応する方法
- ウ) 会営薬局や医薬分業推進支援センターで対応し、会員薬局から薬剤師を当番制で派遣する方法
- エ) その他、上記以外で地域の実状に即した方法

執行部において具体策を検討・作成の後、会員向け説明会を早急に開催し、会員への説明と参加要請を行う。

説明会等を経て具体的な方策が決定した後、一般紙（地方版）や市区町村（行政）の広報誌、薬剤師会のホームページ、会員薬局・一般販売業での掲示等、あらゆる機会・媒体を通じて、専用携帯電話の番号や当番薬局等を地域住民に広く広報する。

可能な範囲で、当番薬剤師が受けた夜間・休日における一般用医薬品の相談内容や販売実績を記録・保存しておく。

地域薬剤師会における組織的な体制整備については、到達目標を設定して計画的に推進するとともに、適宜、進捗状況の把握と見直しを図る。

達成目標：支部薬剤師会における輪番制等による組織的な対応（「連絡・相談体制」及び「必要に応じ医薬品が入手可能な体制」の構築）

20.1%（平成15年度） 23.2%（平成16年度） 100%実施

国民向けPR

実施主体： 日本薬剤師会、 都道府県薬剤師会・支部薬剤師会、 会員薬局・一般販売業

目的： 医薬品や薬剤師に対する国民の理解を深めるため、継続的な国民向けPRを実施する。

行動内容： 平成17年中の活動として、以下のPRを実施する。

1. 一般紙への意見広告の掲載

朝日新聞への意見広告の掲載（平成17年8月9日（予定））

テーマ「そうだ、薬剤師に聞いてみよう！」

毎日新聞への意見広告の掲載（平成17年10月・4回連載（予定））

地方紙への意見広告掲載（朝日新聞への意見広告の転載等）

2. 「薬と健康の週間」における全国統一事業の実施

薬剤師会における事業

- 1) 各種イベント会場等での「お薬相談」の実施
- 2) 「お薬相談」で地域住民より受け付けた相談の中から、次の事項を都道府県薬剤師会で集計の上、日本薬剤師会に報告する。
 -) 受け付けた相談の総件数と相談内容別内訳
 -) 一般用医薬品に関する相談内容の内訳
 -) 一般用医薬品に関する具体的な相談内容
- 3) 各種イベント会場等でのパンフレット「知っておきたい薬の知識」等の配布
会員薬局・一般販売業における事業
- 1) 同週間中に会員薬局・一般販売業が受けた“一般用医薬品に関する相談”の件数及び内容を支部薬剤師会に報告
- 2) 支部薬剤師会は、会員薬局・一般販売業から報告された“一般用医薬品に関する相談”を集計の上、一括して都道府県薬剤師会に報告
- 3) 都道府県薬剤師会は各支部分を集計の上、一括して日本薬剤師会に報告
- 4) 日本薬剤師会において、全国的な集計・分析を行い、公表する

（注）「薬と健康の週間」における全国統一事業については、平成17年7月8日付日薬業発第54号を参照。各種報告様式は、都道府県薬剤師会からの申し込みに応じて日本薬剤師会にて作成・送付するとともに、日薬誌10月号及び日本薬剤師会のホームページにも掲載の予定。

厚生労働省への副作用報告の徹底

実施主体：会員薬局・一般販売業

目 的：国民の保健衛生上の危害発生を防止するため、平成 15 年 7 月から義務化されている「厚生労働省への副作用報告」(医薬品医療機器等安全性情報報告制度)を一層徹底する。

行動内容： 会員薬局・一般販売業において、患者や医薬品購入者に対し「薬の使用により副作用が疑われる時はご相談ください」旨の声かけを進める。
患者・消費者から相談のあった副作用が疑われる症状について、「医薬品安全性情報報告書」(<http://www.info.pmda.go.jp/info/houkoku.html> 参照)により厚生労働省医薬食品局安全対策課に速やかに報告する。

以 上