

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15年7月23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。

I. 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。

達成時期：平成15年9月末

II. 積極的な相談・指導の徹底

実施主体：①会員薬局・一般販売業、②日本薬剤師会

目的：医薬品の購入者が相談しやすいような場面設定と、積極的な相談・指導の徹底を図る。

行動内容：①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。

②日本薬剤師会において、一般用医薬品の購入者との「対面話法例示集」（仮称）を作成する。会員薬局・一般販売業の薬剤師は、これらを参考に相談・指導のさらなる充実を図る。

達成時期：①平成15年9月末

②平成15年9月中に「対面話法例示集」を作成。

(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

Ⅲ. 夜間・休日における対応の拡充

実施主体：①会員薬局・一般販売業、②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。

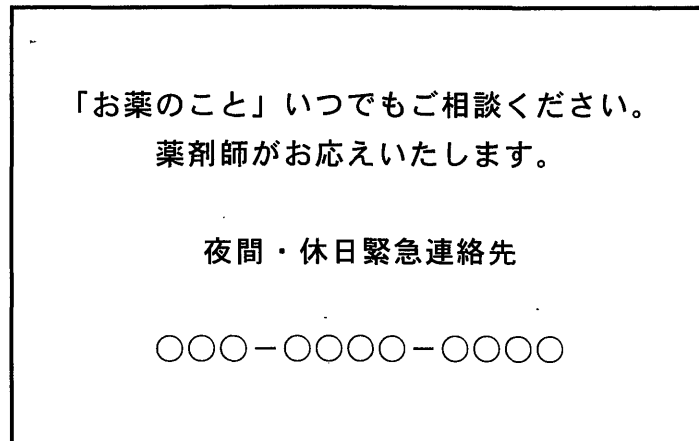
1. 各薬局・一般販売業での体制整備

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」（別添参考資料参照）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。

- ① 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。
- ② 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）
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。

- ⑦ 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)



2. 地域支部薬剤師会における体制整備の推進

- ① 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。
- ② 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案し、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
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。

- 達成時期：①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については、可及的速やかに実施する。
- ②輪番制等による組織的な対応については、まず、「連絡・相談体制」及び「必要に応じ医薬品が入手可能な体制」について、遅くとも平成15年末までに、全ての地域薬剤師会で具体的な体制を構築する。
- ③輪番制等による夜間・休日の開局については、各薬局・一般販売業における夜間専用の受付窓口の設置推進等、防犯体制も含めた検討を進め、段階的な実施・推進を図る。

IV. 国民向けPR

実施主体：①日本薬剤師会、②都道府県薬剤師会・支部薬剤師会、③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15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

- ① 一般紙6紙への意見広告の掲載（実施済）・・・平成15年6月8日、10日
- ② 朝日新聞への意見広告の掲載・・・・・・・・平成15年8月8日（予定）
テーマ「いつでもご相談ください。薬剤師がお応えします」
- ③ 毎日新聞への意見広告の掲載（4回連載）・・・平成15年11月（予定）
- ④ 地方紙への意見広告掲載（平成15年12月までに実施）

2. 国民向けチラシの配布

- ① 「薬の安全使用のために」100万枚配布（実施済）・・・平成15年6月
- ② 「薬の安全使用のために」の追加配布（第2弾）
・・・・・・・・平成15年10月17～23日（薬と健康の週間）を中心に

3. 「国民向け薬教育用パンフレット」(仮称)の作成・活用

- ① 日本薬剤師会において「国民向け薬教育パンフレット」を作成
・・・・・・・・平成15年9月（予定）
- ② 都道府県薬剤師会等において「国民向け薬教育パンフレット」を活用
・・・・・・・・「薬と健康の週間」や住民向け講習会等を中心に継続活用

4. 「薬と健康の週間」における全国統一事業の実施

① 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（集計・報告様式については、日本薬剤師会にて作成の上、都道府県薬剤師会に送付する）。
 - i) 受け付けた相談の総件数と相談内容別内訳
 - ii) 一般用医薬品に関する相談内容の内訳
 - iii) 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、下記PR資材の配布
 - i) チラシ「薬の安全使用のために」
 - ii) 「国民向け薬教育パンフレット」（仮称）

② 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
（報告様式は日本薬剤師会にて作成の上、都道府県薬剤師会に送付する。
また、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する）
- 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

V. 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年度の薬事法改正により義務化された「厚生労働省への副作用報告」を徹底する。

行動内容：①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にご相談ください」旨の声かけを進める。
②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」（日薬誌7月号付録「日薬医薬品情報」巻末綴り込み、または <http://www.pharmasys.gr.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。

開始時期：平成15年7月30日

以上