

医薬品販売制度改革に関するヒアリングへの回答

平成16年6月8日

ご所属 (株)マツモトキヨシ

お名前 石原 義光

1. 現在の販売体制について

(1) 薬剤師の人数、それ以外の従業員の人数、及び勤務体制(シフト等)について

① 薬剤師の人数: 1,268名(2004.3.31日現在)

② それ以外の従業員の人数: 4,852名

③ 勤務体制(シフト等): 通常営業時間 10:00~20:00の中で早番・遅番制

早番 10:00~19:00、遅番 11:00~20:00(拘束9時間、実働8時間)

2. 情報提供の内容等について

(1) 一般用医薬品販売をする際に、顧客からよく情報提供を求められる事項について

(できるだけ具体的に)

- ・医療用医薬品や健康食品と一般用医薬品との相互作用
- ・副作用について(眠気、胃痛、のどの渇き等) ・液体、錠剤、粉末の違い
- ・開封後の薬の有効期限や保管方法(目薬、シロップ、座薬等)
- ・妊娠、子供、高齢者でも服用出来るか ・体重と服用量の関係

(2) 一般用医薬品を販売する際に、どのような内容の情報を提供しているかについて、
例えば、必ず説明している事項や、口頭以外の手段で情報提供を行っている場合
には、その具体的な方法。

必ず説明している事項: ・眠気を誘う薬や相互作用を起こしやすい薬への注意

・添付文書を良く読み、用法用量を守って頂く ・保管(子供に対して、入替え)

口頭以外: 全店舗設置のデジポップ、デジマガによるその時期の流行病(花粉症、虫さされに
よるかゆみ止め、インフルエンザ等)の多種多様な薬の情報提供、及び各店舗による
趣向をこらしたポップによる情報提供 ・健康パンフレット(日本チェーンドラッグストア協会作成)

(3) 一般用医薬品を販売する際に、何らかの情報提供や各種相談対応を行っている顧客
の割合について、また、情報提供や各種相談対応を行った顧客に関し、これらに要
する時間(顧客1人当たりの平均の時間)について。

必ず説明を要する医薬品においては100%。その他、例えば風邪薬を購入されたお客様に
それぞれの養生、入浴の良し悪し、栄養ドリンクを推奨する事等は50%程。これらに要する
時間は平均5分以内。やはり都市型店や若いお客様はあまり説明を必要とされていない
傾向が見受けられる。

3. 販売後の問い合わせや副作用に関する相談等に対する対応状況

(1) 1ヶ月当たりの問い合わせ件数について

- ・店に対する問い合わせはほとんどありません。来店の際に、感謝されることもある。
- ・フリーダイヤルのお客様相談室に、1週間数件あります。

(2) 問い合わせや相談の内容及びそれに対する対応について。

(例. 医師への受診勧告、医薬品についての詳細な説明、服薬指導等。)

- ・他の薬との相互作用 ・水、お茶、コーヒー、ジュース等と薬の相互作用、服薬指導、入浴、食事、眠くならないなどについて ・以前に〇〇薬でアレルギー ・胃が弱い
- ・何科を受診すればよいか？等
- ・店で対応できない場合は、社内のDI(ドラッグ・インフォメーション)室が対応しております。

4. 医薬品販売における安全上の問題点(添付文書や外箱表示の内容、販売業者の資質等)について

- ・指定薬の場合外箱に表示して欲しい。
- ・添付文書が理解しにくいので、フォーマットを統一して欲しい。効能を現在、使われている表現で統一して欲しい。 ・成分が何に効果があるのか必ず記載していただけると、セルフメディケーションにつながる。 ・目薬のレーメントールの量も記載していただくと、爽快感の差も伝えやすい。 ・老人量 ・受診の目やす ・長期に使われる医療用医薬品(糖尿病、高血圧等)、健康食品などとの注意 ・賦形剤、コーティング剤での注意事項。 ・飲み忘れた時の次回服用法 ・「このお薬は、PL法(製造物責任)、薬事法(承認審査、販売管理責任)、使用者責任(自己責任)、により安全、安心が保証され、万一事故が発生した場合は、医薬品副作用被害救済の対象となります。」を添付文書に明記したらどうか。

5. その他現行制度の問題点や改善すべき点等

- ・処方箋の支払いにクレジットが利用出来ればお客様にとって楽になる。
- ・インフルエンザの検査キットを買いたいというお客様の声をよく耳にします。
- ・医薬品のビタミン剤と保健機能食品のビタミン剤と、健康食品のビタミン剤では、お客様にとって、エビデンスを持って選択するのが難しい。 ・かつて、地域の薬局・薬店が担っていた軽医療(ちょっとしたケガ、軽度な皮膚病対応)の復活と受診勧告の目やすを整備する。 ・使用期限切れの医薬品の処理の明確化。 ・麻薬・向精神薬から伝統的に用いていた民間薬まで取り扱う薬局の立場からすると、その危険度において区分・整理し、分かりやすく間違いのない医薬品区分と、販売体制を再整備して欲しい。