

第4回 医薬品の販売等に係る 体制及び環境整備に関する検討会	参 考 資 料
平成20年3月25日	8

第3回検討会委員提出資料

医薬品販売の実状に関する状況説明

項目	発表内容
1. 業界状況(2007.12現在)	
1) 業界の規模(売上、店舗数)	売上規模 : 4兆9674億円 店舗数 : 15384店舗(1店当平均売上 3億2300万円)
2) 店舗規模構成比	60坪未満 28.5% 60~150坪未満 27.2% 150~300坪未満 36.2% 300坪以上 8.1%
3) 薬剤師・薬種商の人数	薬剤師数 約31500人 薬種商 2300人 (1店舗当の専門家の数 約2人)
2. モデル店舗の販売状況	
1) 情報提供を行うための構造設備	商品精算レジとは別に、医薬品相談カウンターあり(約90cm)
2) 薬剤師数	管理薬剤師1名に加え、その他薬剤師1名~2名勤務(パート薬剤師含む) 3名以上の薬剤師が勤務
3) 取扱い品目数	医薬品は2,000SKU前後(調剤店舗の医療用医薬品は別)
3. 顧客への対応のしかた	
1) 相談・問い合わせへの対応のしかた	・電話の場合:常時、薬剤師が対応。、時として調べて連絡する。品物の取り寄せも行う。 ・店頭の場合:常時、薬剤師が対応する。本で調べたり、メーカー、卸に聞いて答える場合もある。その他。
2) 購入時の説明のしかた	・注意事項はその都度説明する。 ・外国の方が来店した場合は話せる人を社内で探して対応。(おもに英語) ・質問についてもその都度、説明する。不明なものは調べてから連絡するなど。
3) 問い合わせが多いもの(内容)	・妊娠しているが大丈夫か、何がいいか。 ・医師からの薬を服用しているが、大丈夫か。 ・現在使用しているものを持ってきて、これと同じものはないかと聞かれる。 ・こういうのが欲しいが取り寄せられるか。(TV、雑誌などにある商品) ・種類が沢山あって何が良いか分からないので、教えてほしい。 ・今からでも(夜)やっている病院・医院はないか。 ・使い方(外用薬のつけ方、頓服の回数、食事との関連、お風呂に入っているかの問い合わせなど)
4) 指定薬(またはOTC)の販売のしかた	・注意事項の説明 ・副作用の可能性と防止法、対処法。 ・受診の目安など

