

(5) 副作用の相談のあった一般薬の「薬効分類」と主な症状（複数回答）

(件)

平成18年度		平成17年度		平成16年度		平成15年度	
薬効別分類	主な症状	薬効別分類	主な症状	薬効別分類	主な症状	薬効別分類	主な症状
風邪薬(216) 解熱鎮痛剤(191) 鎮静剤(39) その他の精神神経用薬(34)  小計480	眠気(51)、発疹(47)、胃痛(42)、便秘(38)、悪心・嘔吐(37)、食欲不振(31)、口渇(27)、めまい・ふらつき(22)、脱力感(17)、そう痒(16)、倦怠感(14)、排尿困難(13)	風邪薬(132) 解熱鎮痛剤(100) その他の精神神経用薬(57) 鎮静剤(31)  小計320	発疹(41)、眠気(38)、胃痛(30)、悪心・嘔吐(28)、便秘(23)、食欲不振(22)、めまい・ふらつき(17)、そう痒(11)、脱力感(11)、倦怠感(11)、排尿困難(11)	風邪薬(169) 解熱鎮痛薬(132) 鎮静薬(19) その他の精神神経用薬(34)  小計354	眠気(46)、発疹(45)、胃痛(29)、悪心・嘔吐(20)、便秘(20)、口渇(19)、めまい・ふらつき(19)、そう痒(16)、排尿困難(14)、食欲不振(13)、脱力感(12)、腹痛(11)	精神神経用薬(風邪薬等)(412)	眠気(72)、発疹(68)、胃痛(59)、悪心・嘔吐(38)、口渇(33)、食欲不振(32)、めまい・ふらつき(31)、便秘(27)、そう痒(26)、排尿困難(26)
その他の外用薬(64) 外用鎮痛・消炎剤(51) 水虫・たむし用薬(40) 発毛・養毛薬(11) その他の感覚器用薬(5)  小計171	そう痒(49)、発疹(48)、ほてり・発赤(27)、腫脹(4)	その他の外用薬(62) 外用鎮痛・消炎剤(44) 水虫・たむし用薬(30) 発毛・養毛薬(6)  小計142	発疹(38)、そう痒(32)、ほてり・発赤(30)、水疱(10)、腫脹(4)、食欲不振(3)	外用鎮痛・消炎薬(97) その他の外用薬(46) 水虫・たむし用薬(38) その他の感覚器用薬(8)、発毛・養毛薬(6)  小計195	そう痒(49)、発疹(45)、ほてり・発赤(40)、眠気(5)	外用薬(173)	発疹(74)、そう痒(58)、発赤(29)
H2ブロッカー(52) 胃腸鎮痛鎮痙薬(36) その他の消化器官用薬(23) その他の胃腸薬(18) 胃腸薬、止しゃ薬(9)  小計138	腹痛(19)、下痢(16)、発疹(12)、便秘(11)、悪心・嘔吐(11)、食欲不振(10)、胃痛(9)、口渇(6)、眠気(5)、倦怠感(4)、口内炎(3)、動悸(3)、排尿困難(3)	H2ブロッカー(28) その他の消化器官用薬(26) 胃腸鎮痛鎮痙薬(16) その他の胃腸薬(13) 胃腸薬、止しゃ薬(7)  小計90	胃痛(11)、便秘(10)、悪心・嘔吐(9)、食欲不振(7)、口渇(7)、発疹(6)、腹痛(6)、ほてり・発赤(5)、下痢(5)、口内炎(2)、眠気(2)、動悸(2)、排尿困難(2)	H2ブロッカー(32) その他の消化器官用薬(17) その他の胃腸薬(14) 整腸薬・止しゃ薬(7) 胃腸鎮痛鎮痙薬(3)  小計73	下痢(9)、腹痛(8)、発疹(5)、悪心・嘔吐(5)、便秘(4)、口渇(4)、胃痛(3)	消化器官用薬(86)	下痢(20)、腹痛(15)、口渇(12)、便秘(11)、発疹(9)
漢方薬(77)	食欲不振(9)、発疹(8)、悪心・嘔吐(7)、むくみ・浮腫(6)、胃痛(5)、倦怠感(5)、下痢(4)、腹部膨満感(4)、眠気(4)、脱力感(4)	漢方薬(28)	食欲不振(4)、むくみ・浮腫(3)、肝機能低下(3)、発疹(2)、そう痒(2)、悪心・嘔吐(2)	漢方薬(34)	むくみ・浮腫(3)、胃痛(3)、頭痛(3)、動悸(3)、ほてり・発赤(2)、腫脹(2)、悪心・嘔吐(2)、食欲不振(2)、脱力感(2)	漢方製剤(61)	浮腫(9)、発疹(7)、食欲不振(7)、胃痛(7)、悪心・嘔吐(6)、下痢(6)
鎮咳去たん薬(70)	便秘(16)、口渇(9)、発疹(8)、眠気(8)、ほてり・発赤(3)、排尿困難(3)	鎮咳去たん薬(29)	便秘(9)、眠気(4)、悪心・嘔吐(3)、食欲不振(3)、発疹(2)、胃痛(2)	鎮咳去たん薬(58)	便秘(29)、口渇(7)、めまい・ふらつき(4)、発疹(3)、食欲不振(2)、眠気(2)、排尿困難(2)	呼吸器官用薬(51)	便秘(20)、発疹(6)、食欲不振(6)、悪心・嘔吐(6)
内服アレルギー用薬(58)	眠気(13)、口渇(8)、排尿困難(7)、発疹(4)、便秘(3)、脱力感(3)	内服アレルギー用薬(21)	眠気(5)、食欲不振(3)、発疹(3)	内服アレルギー用薬(34)	眠気(11)、そう痒(4)、口渇(4)、発疹(2)、脱力感(2)	アレルギー用薬(109)	眠気(49)、口渇(23)、発疹(13)
滋養強壮保健薬(29)	発疹(5)、悪心・嘔吐(5)、下痢(2)、便秘(2)、腹痛(2)、胃痛(2)、口渇(2)、便秘(2)	滋養強壮保健薬(24)	動悸(3)、発疹(2)、悪心・嘔吐(2)、食欲不振(2)、口内炎(2)	滋養強壮保健薬(24)	発疹(6)、そう痒(3)、悪心・嘔吐(1)、下痢(1)、便秘(1)、胃痛(1)	滋養強壮保健薬(66)	発疹(13)、食欲不振(8)
耳鼻科用薬(27)	口渇(7)、眠気(7)、排尿困難(3)	耳鼻科用薬(15)	口渇(3)、そう痒(2)	耳鼻科用薬(42)	口渇(10)、眠気(10)、便秘(2)、排尿困難(2)	耳鼻科用薬(36)	眠気(15)、口渇(8)
循環器用薬(26)	発疹(4)、悪心・嘔吐(3)、口内炎(3)、そう痒(2)、めまい・ふらつき(2)	循環器用薬(36)	発疹(5)、そう痒(3)、ほてり・発赤(3)、便秘(3)、腹部膨満感(3)、食欲不振(2)、脱力感(2)	循環器用薬(19)	そう痒(3)、発疹(2)、ほてり・発赤(1)、むくみ・浮腫(1)、悪心・嘔吐(1)、下痢(1)、便秘(1)、口渇(1)、めまい・ふらつき(1)	循環器・血液用薬(63)	発疹(10)、悪心・嘔吐(7)、ほてり(6)、下痢(6)、めまい・ふらつき(6)

(注) 副作用の報告のあった相談事例のうち、対象薬剤の薬効別分類が判明したもの

(6) 薬剤師のとした措置（複数回答）

(件)

	平成18年度	平成17年度	平成16年度	平成15年度
使用の中止を指示	244 (28.0%)	210 (29.5%)	304 (30.1%)	477 (27.0%)
服薬指導	222 (25.5%)	162 (22.7%)	227 (22.5%)	383 (21.7%)
医療機関を紹介	114 (13.1%)	118 (16.5%)	177 (17.5%)	153 (8.7%)
治療のため他の薬を推奨	91 (10.5%)	85 (11.9%)	110 (10.9%)	180 (10.2%)
薬効の同じ他の薬を推奨	79 (9.1%)	65 (9.1%)	96 (9.5%)	210 (11.9%)
減量を指示	41 (4.7%)	27 (3.8%)	30 (3.0%)	101 (5.7%)
当該メーカーへ連絡、 情報提供	22 (2.5%)	17 (2.4%)	19 (1.9%)	48 (2.7%)
厚生労働省の医薬品・医療機器等安全性情報報告制度へ報告	2 (0.2%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	8 (0.5%)
その他	55 (6.3%)	28 (3.9%)	44 (4.4%)	205 (11.6%)
延べ件数 計	870 (100.0%)	713 (100.0%)	1,009 (100.0%)	1,765 (100.0%)

(注1) 副作用の報告のあった相談事例のうち、対象薬剤の薬効別分類が判明したものについて  
薬剤師のとした措置

(注2) 件数は相談のあった患者に対する措置件数

# 今委員提出資料

平成20年3月13日

薬種商販売業における各店舗の実状について

社団法人 全日本薬種商協会

副会長 今 孝 之

## (1) 販売現場の状況

- ・ 店舗の規模及び情報提供を行うための構造設備

私共は、その殆どが個人経営の店舗の経営者であり、かつ、管理者であります。また、医薬品の説明等は、医薬品収納ケースを挟んで対面形態で行っております。

- ・ 取扱い品目数・数量

各店舗での常時取扱いしている医薬品は、500から600品目程度。

## (2) 顧客への対応のしかた

- ・ 相談、問い合わせ、説明する内容として多いもの

相談等には時間をかけて応じることを基本としております。それは、地元住民と密着した店舗が多いことからですが、顔なじみのお客の症状等も把握した状況で、あればなお更のことです。何よりも、『町の薬屋さん』との意識をもって、正に軽医療を担う対応しているからであります。特に、妊産・授乳婦等、高齢者や小児に対しては、薬の服用方法等については、慎重に説明しており、また、アレルギー症状の者に対する説明等には、特に、配慮しております。

## 置き薬販売業とは

### 業態としてみた『置き薬販売業』

置き薬販売業においては、各顧客家庭に『置き薬箱』という名の『医薬品を収納したケース』を寄託し、各顧客家庭に保管していただき、その中から各顧客に自由に医薬品を消費していただき、次回各顧客ご家庭訪問時に、『置き薬箱』の中から消費していただいた医薬品を精算し、各顧客に対しその代金を請求する。

其れゆえ、各ご家庭訪問精算時に初めて『売り上げ』と認識できるのであり、それ以前は各顧客ご家庭に寄託された『置き薬箱』の中の医薬品は、『店頭に並べられた在庫』と見做さざるを得ない。

極小の店舗（『置き薬箱』）を非常に多数展開している販売業で、在庫を含んだ販売装置を大量に抱えた装置産業の在り方に類似していると認識できる。

通常『置き薬箱』に収納している薬品総額は、各々企業の方針、顧客の要望に応じて変動するが小売価格で 10,000－20,000 円程度となる。

そして、1 回の御訪問時にご家庭で御利用いただく薬品は、非常にバラつきはあるが、小売価格で 1－3,000 円程度が平均値といえる。

つまり、1 回の訪問時に確認できる『置き薬箱』の中の薬品の消費率は 10－20% 程度といえる。

### 業務内容からみた『置き薬販売業』

歴史的に置き薬販売業は『行商』的販売形態から発達している。

現在通常考えられている『営業所』を中心に顧客家庭を巡回する営業形態は、第 2 次世界大戦後の高度成長期に経済合理性の必要性の下に発生したものであり、まだまだ『行商形態』の営業も存在する。

置き薬販売業経営者の地元、多くの場合は富山県、奈良県に本拠を置き、従事者を引き連れ、お得意先の居住する地域、例えば北海道であれ宮崎県であれ、集団で移動し、営業活動に必要な日数の間、都合の良い宿に宿泊し営業してゆくの、旧来からの置き薬販売業の『行商的営業』である。

現在、多数を占めている『営業所』を中心とした営業形態においても『営業所』から時間の掛かるお得意先を訪問する場合は、宿を利用した営業活動を行う場

合が多い。

営業できる時間は、朝 8 時に始業するとして夜 8 時ぐらいまでが、最大限としての時間帯といえる。

それだけに、その日に訪問するお客様リスト（懸け場帳と呼ぶ）の場所が遠隔地で移動に 2 時間以上もかかる場合もあり、移動時間の短縮が大きな営業上の課題となる。

都市部においては移動距離に比して、交通渋滞の面から時間が掛かることもあり比較的『営業所』を中心に 10 km 程度の近距離を営業半径とするケースもあるが、山間・農村部などの過疎地においては『営業拠点』から 100 km 程度の距離の顧客までカバーすることもある。

顧客を訪問する頻度についても、各置き薬販売業者により千差万別であり、1 年に 1 度の訪問を行なう業者もあれば、1 月に 1 度程度の訪問を行う業者もある。傾向としては、昔ながらの業者は訪問頻度は少なく、企業化して従事者を多数抱える業者は訪問頻度は多い。

平均的には、3-6 ヶ月に 1 度程度の訪問頻度の置き薬販売業者が多いといえる。

その訪問頻度に順じて 1 人あたりの担当できる顧客数は規定される。

1 人の従事者が訪問できる顧客数は 1 日で平均的に 15 家庭程度。3 ヶ月に 1 度、ご訪問するとすれば  $15 \text{ 家庭} \times 22 \text{ 日 (1 ヶ月実働日)} \times 3 \text{ ヶ月}$  で 990 家庭になる。

これが、6 ヶ月の 1 度の訪問になれば その倍の 1,980 家庭になる。

全国で、置き薬従事者総数は、約 2 万人。1 人の従事者が少なくとも 1,000 御家庭数以上を訪問しているとして、2,000 万御家庭に対してサービスを行っていることになるが、同時に、同一の御家庭に対し置き薬販売業者が 3 社程度競合している状況もあり、実数の把握は難しいが、全国 700 万御家庭で『置き薬箱』を御利用いただいている状況にある。

同様に、全国の置き薬販売業者の数は約 1 万業者であり、従事者総数は約 2 万人。置き薬販売業者の中には従事者数 2000 人を越える業者もあり、従事者数 1000 人程度の業者も数社あることから、多くの置き薬販売業者は個人単独か従事者数名規模の業者である。

置き薬販売業の従事者の通常業務については、別紙を参照していただきたい。

## 顧客ご家庭訪問時に行なう、ご説明

- 1、 『置き薬箱』に収納する薬品については、毎回、説明する。
- 2、 殊に、新しい薬品については、使用方法、注意事項についての説明を行なう。
- 3、 説明については、家族構成、家族個人一人ひとりの状況を把握しているので、その個々の体調、性格などに合わせた説明を行なう。
- 4、 薬の販売促進の形よりも、個々の御家族の健康相談の形で、適切な薬の推奨を行なう。
- 5、 当然、御問い合わせ、クレームなどの場合の連絡先として、『会社』、『営業所』などの住所、電話番号、担当者氏名は、書面でご家庭に残す。

## 顧客からの御問い合わせ

- 1、 お問い合わせで多いものは、『何時、次回訪問してくれるのか。』、『こんな症状だが、この薬を飲んで大丈夫か。』などである。
- 2、 クレームの多くは、『訪問してきた従事者の態度が悪かった。』、『そろそろ訪問してくれる時期なのに、まだ来てくれない。』などである。

置き薬販売業とは、顧客ご家庭との永い信頼関係を基礎として成立している業態であり、基本的に非常にヒューマンなサービス業といえる。

ただ、ご家庭という密室状況で、医薬品をご提供させていただく以上、真摯な対応と確かな知識が必要であることも当然である。

その意味では、医薬品販売の原則である『対面販売』の究極の姿とも言える。

# 置き薬従事者の一日



1.

朝8時半、朝礼後、「荷詰め」作業開始。荷詰めとは、その日に訪問する顧客家庭を懸場帳（お得意様台帳）で確認し、補充或いは配置（使用）期限切れ薬品の交換等を考慮して、必要とされる薬品を担当者に申請し、会社から支給された薬品を各従事者の責任において各従事者の薬品収納トランクに詰め込み、各従事者の使用する車両に運び込む。



2.

顧客家庭に訪問、挨拶後、まず、お預かり頂いている「置き薬箱」を出して頂き、見せて頂く。



3.

お客様の前で、置き薬箱の内の薬品をご使用頂いているもの、ご使用されていないものにて整理する。



4.  
置き薬箱の内外を清掃する。



5.  
点検して確認した薬品と前回の在庫数量を記載した置高表  
(在庫表)を照合する。



6.  
5で照合の上、使用された薬品の数量の代金のご請求を行う。



7.  
従来からご利用頂いている薬品や季節に応じた薬品や新製品  
をお客様に説明。情報提供しながらプロモーションを行う。  
同時に、お客様からの相談に応じる。





8.

お客様にご了解頂きながら、今回置き薬箱に収納する薬品を確認している。



9.

6でお客様に確認して頂いた薬品に基づき代金を頂き、領収書を発行する。



10.

帰社後、各従事者は自己の管理下の薬品の整理と、配置期限の迫ってきた薬品の会社への返納等を行い、精算伝票類と納金集金をまとめ、責任者に提出して一日の業務を終了する。

# 新懸け（新規の顧客獲得）



1.

顧客開拓（新懸という）

通常、従来からのお得意先の周辺家庭を新たな顧客とするための営業活動。

「〇〇薬品です。置き薬のご案内に参りました」

「定期的に訪問させて頂いて、お薬の補充と点検をさせて頂くシステムです」

「ご利用頂いた薬品だけ、お代金を頂くシステムです」

「今日はお預かり頂くだけで、ご負担は有りません」



2.

新しいお客様に、置き薬箱の内の薬品の説明、情報提供を行う。