

第5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4月4日	8

第3回検討会委員提出資料

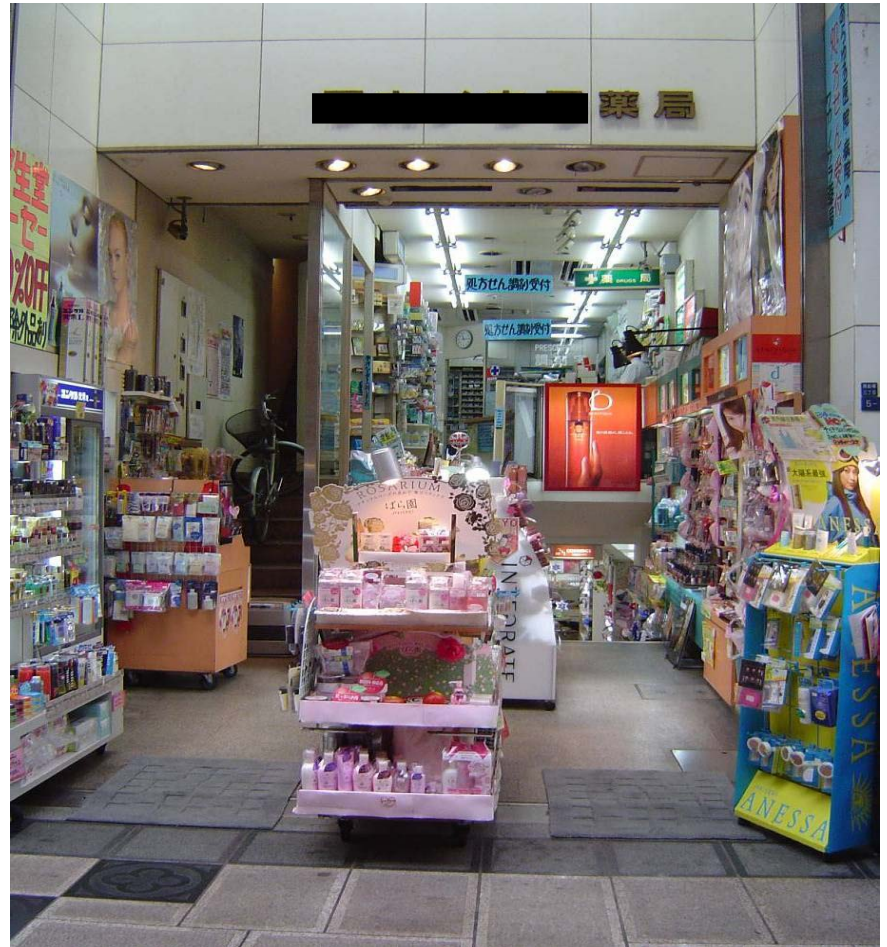
医薬品販売の実状に関する状況説明

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

A薬局概要

立地：商店街（周辺はオフィス街）

※両隣に大型ドラッグストア



客層: 30~40代(会社員)

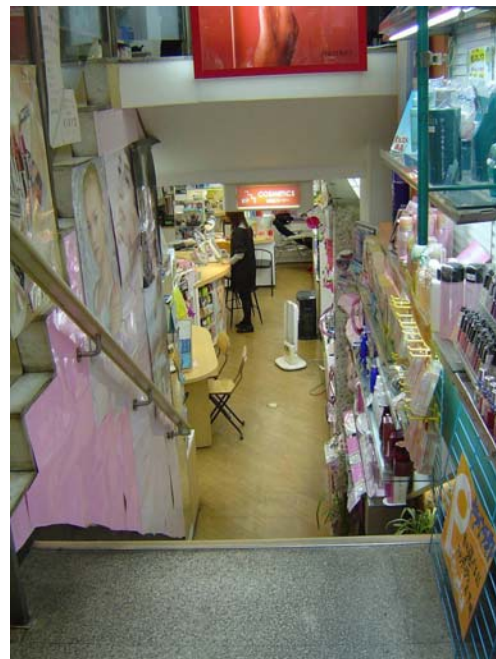
売上: 調剤: 一般用医薬品: 化粧品: その他
=60:18:17:5

開局時間: 平日午前 9:30~午後9:00

日祝午前11:00~午後7:00

休日: 年末年始(12月31日~1月3日)

夏季休日(2日間)、G. W(2日間)



創業：1930年(昭和5年)

開設者：薬剤師

薬剤師数：6名(常勤3名、非常勤3名)

処方せん受付枚数：約2,000枚(1ヶ月)

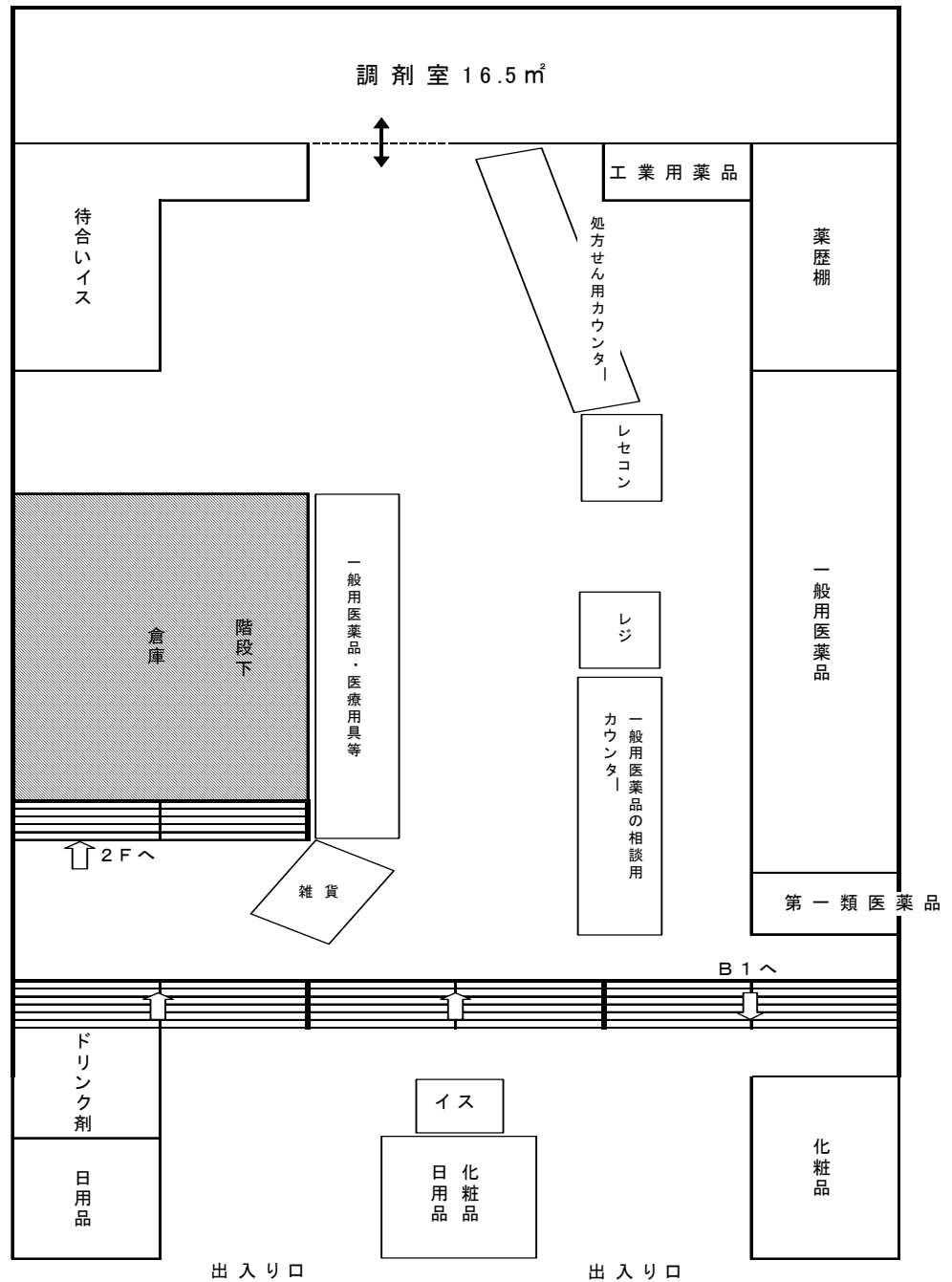
備蓄医薬品数：一般用医薬品 約1,480品目
医療用医薬品 約1,400品目



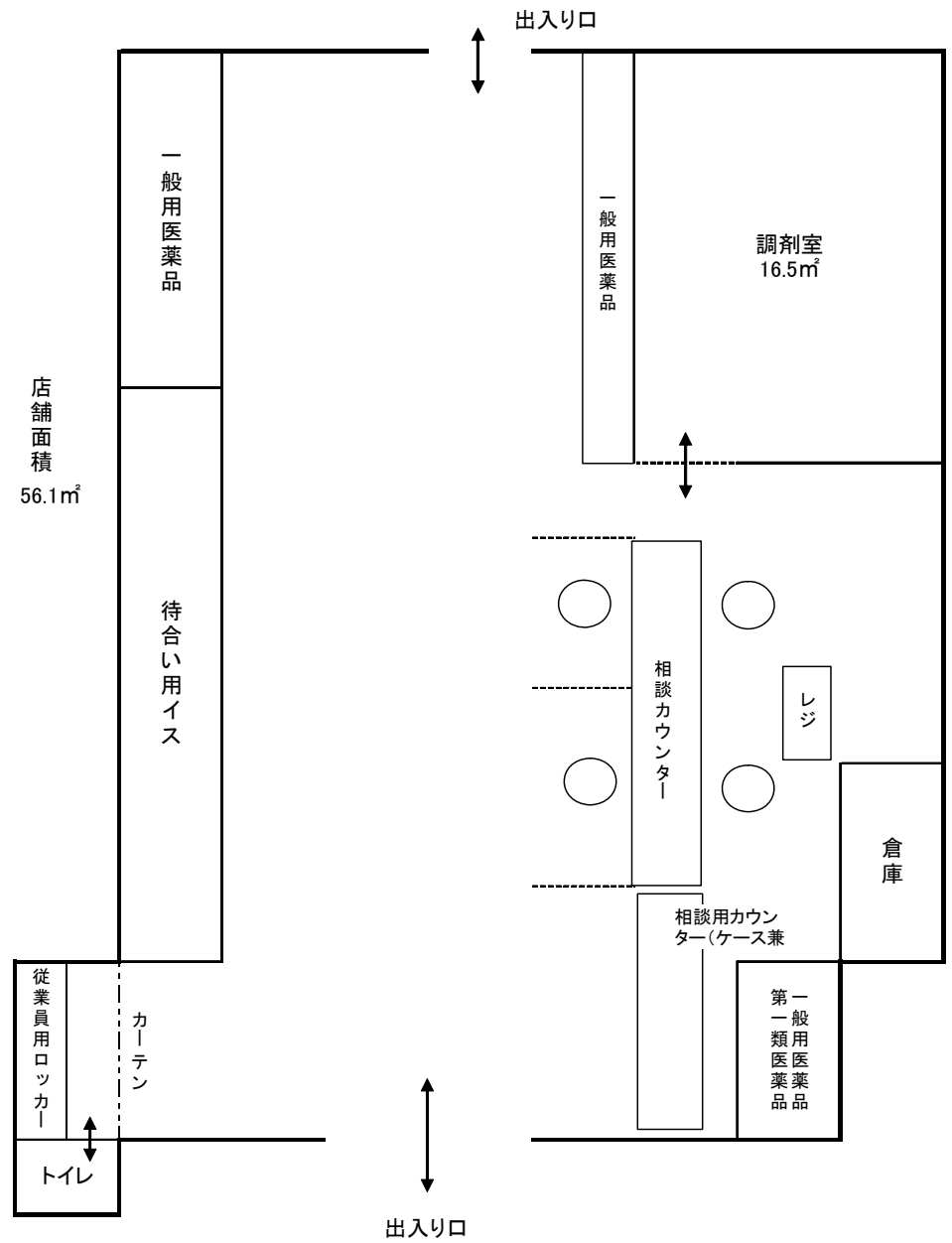
A薬局



店舗面積
約 66 m²



B薬局



顧客への対応 その1

1. 相談応需の状況

(1) 相談比率 相談: 指名 = 7:3

(2) 相談内容 不眠、消化器官系、生活習慣病、サプリメントなど

2. 相談応需の特色

中堅の会社員が多いため、セルフメディケーションの意識が比較的高い。

(1) 受診勧奨への対応

① 周辺の医療機関について情報提供

- ・ 医師の専門領域
- ・ 診察時間、休業日
- ・ 所在地、地図
- ・ 紹介状

② 医薬品の服用方法の説明を重視

(2) 休日・夜間対応

① かかりつけ薬局カード

② シャッター表示

③ インターホン対応

④ 公的休日夜間診療所の紹介

顧客への対応 その2

(3) 地域との関係

代表者(薬剤師)

- ① 地区住民組織
- ② 公的地域ネットワーク委員(薬剤師として参加)
- ③ 元学校薬剤師(21年間勤務)

参考: かかりつけ薬局カード

表

<p>かかりつけ薬局カード</p> <p>あなたのかかりつけ薬局</p> <p>薬局名</p> <p>電話番号</p> <p>販売者</p> <p>販売日</p> <hr/> <p>発行 XXXXXXXXXX</p>
--

裏

<p>かかりつけ薬局を持ちましょう</p> <p>最近、病院や医院で処方せんが出されることが多くなりました。調剤してもらった薬局は自由に選べますが、自宅や勤務先の近くの「かかりつけ薬局」に決めておくと、とても便利です。あなたも「かかりつけ薬局」を持ちましょう。</p> <p>休日・夜間で急なお困りの時、中央区南薬剤師会の「休日・夜間の薬の相談会」をご利用ください。</p> <p>XXXXXXXXXX</p>

参考: シャッター表示(シール)

お薬について緊急の連絡をされたい方は、下記にご連絡ください。
連絡先:

平成18年度「薬と健康の週間」 における全国統一事業の結果について（速報値）

平成19年5月
（社）日本薬剤師会

I. 薬局・薬店における事業

（一般用医薬品提供時の“薬剤師の相談業務”に関するデータ及び相談事例の収集）

	平成18年度	平成17年度	平成16年度	平成15年度
参加薬局・薬店数	8,772軒	8,434軒	7,563軒	7,297軒
1日あたりの一般用医薬品購入者数	157,244人	162,598人	145,989人	135,555人
一般用医薬品購入者数のうち相談・質問者の数	36,918人	39,383人	40,571人	39,940人
全国の薬局・薬店での1日の一般用医薬品購入者数（推定値）	112万2千人	120万3千人	119万7千人	113万人
そのうち、一般用医薬品を購入し、相談・質問を行った人数（推定値）	26万4千人	29万1千人	33万3千人	33万人

（1）結果の概要

（注）薬店は「一般販売業」のみ。以下同じ。

（2）一般用医薬品に関する相談・質問の内容別内訳（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
医薬品の選択について	24,901 (42.2%)	26,299 (41.9%)	27,554 (41.0%)	29,618 (44.8%)
効能・効果、有効性について	7,553 (12.8%)	8,238 (13.1%)	8,255 (12.3%)	9,250 (14.0%)
用法・用量について	5,672 (9.6%)	6,356 (10.1%)	6,549 (9.8%)	7,908 (12.0%)
併用、相互作用について	4,659 (7.9%)	4,662 (7.4%)	5,275 (7.9%)	3,735 (5.7%)
漢方薬について	3,155 (5.3%)	2,834 (4.5%)	3,185 (4.7%)	3,146 (4.8%)
副作用について	2,590 (4.4%)	2,726 (4.3%)	3,390 (5.0%)	3,775 (5.7%)
使用上の注意について	2,228 (3.8%)	2,327 (3.7%)	2,924 (4.4%)	3,705 (5.6%)
剤形について	2,208 (3.7%)	2,913 (4.6%)	2,882 (4.3%)	—
乳幼児・小児の使用について	1,536 (2.6%)	1,655 (2.6%)	1,687 (2.5%)	—
高齢者の使用について	1,297 (2.2%)	1,297 (2.1%)	1,706 (2.5%)	1,530 (2.3%)
妊婦・授乳婦の使用について	920 (1.6%)	851 (1.4%)	947 (1.4%)	891 (1.3%)
たばこ・禁煙について	694 (1.2%)	816 (1.3%)	784 (1.2%)	—
使用期限・有効期間について	620 (1.1%)	717 (1.1%)	922 (1.4%)	978 (1.5%)
その他	1,007 (1.7%)	1,099 (1.8%)	1,097 (1.6%)	1,533 (2.3%)
延べ件数 計	59,040 (100.0%)	62,790 (100.0%)	67,157 (100.0%)	66,069 (100.0%)

（注）表中の [—] は平成16年度より新たに追加した項目

(3) 副作用の相談のあった一般用医薬品の「薬効分類別」件数

(件)

平成18年度		平成17年度		平成16年度		平成15年度	
風邪薬	216	風邪薬	132	風邪薬	169		
解熱鎮痛剤	191	解熱鎮痛剤	100	解熱鎮痛剤	132		
鎮静剤	39	鎮静剤	31	鎮静剤	34	精神神経用薬（風邪薬等）	412
その他の精神神経用薬	34	その他の精神神経用薬	57	その他の精神神経用薬	19		
	(小計480)		(小計320)		(小計354)		
その他の外用用薬	64	その他の外用用薬	62	その他の外用用薬	46		
外用鎮痛・消炎薬	51	外用鎮痛・消炎薬	44	外用鎮痛・消炎薬	97	外用用薬	173
水虫・たむし用薬	40	水虫・たむし用薬	30	水虫・たむし用薬	38		
発毛・養毛薬	11	発毛・養毛薬	6	発毛・養毛薬	6		
その他の感覚器官用薬	5	その他の感覚器官用薬	0	その他の感覚器官用薬	8		
	(小計171)		(小計142)		(小計195)		
H2ブロッカー	52	H2ブロッカー	28	H2ブロッカー	32		
胃腸鎮痛痙攣薬	36	胃腸鎮痛痙攣薬	16	胃腸鎮痛痙攣薬	3	消化器官用薬	86
その他の消化器官用薬	23	その他の消化器官用薬	26	その他の消化器官用薬	17		
その他の胃腸薬	18	その他の胃腸薬	13	その他の胃腸薬	14		
整腸薬、止しゃ薬	9	整腸薬、止しゃ薬	7	整腸薬、止しゃ薬	7		
	(小計138)		(小計90)		(小計73)		
漢方薬	77	漢方薬	28	漢方薬	34	漢方製剤	61
鎮咳去たん薬	70	鎮咳去たん薬	29	鎮咳去たん薬	58	呼吸器官用薬	51
内服アレルギー用薬	58	内服アレルギー用薬	21	内服アレルギー用薬	34	アレルギー用薬	109
滋養強壮保健薬	29	滋養強壮保健薬	24	滋養強壮保健薬	24	滋養強壮保健薬	66
耳鼻科用薬	27	耳鼻科用薬	15	耳鼻科用薬	42	耳鼻科用薬	36
循環器用薬	26	循環器用薬	36	循環器用薬	19	循環器・血液用薬	63
眼科用薬	19	眼科用薬	8	眼科用薬	18	眼科用薬	28
泌尿生殖器官及び肛門用薬	11	泌尿生殖器官及び肛門用薬	8	泌尿生殖器官及び肛門用薬	7	泌尿生殖器官及び肛門用薬	16
うがい薬	3	うがい薬	10	うがい薬	1		
歯科口腔用薬	3	歯科口腔用薬	0	歯科口腔用薬	7	歯科口腔用薬	7
	(小計6)		(小計10)		(小計8)		
生薬製剤	4	生薬製剤	5	生薬製剤	4	生薬製剤	19
女性用薬	2	女性用薬	2	女性用薬	2	女性用薬	5
その他	46	その他	60	その他	84		
禁煙補助剤	8	禁煙補助剤	10	禁煙補助剤	6		
公衆衛生用薬	0	公衆衛生用薬	0	公衆衛生用薬	1	その他	84
一般用検査薬	0	一般用検査薬	0	一般用検査薬	0		
	(小計54)		(小計70)		(小計91)		
延べ件数 計	1,172	延べ件数 計	808	延べ件数 計	963	延べ件数 計	1,216

(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

(注2) 件数は副作用の症状の数

(4) 副作用の主な症状 (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
発疹	154	113	137	213
そう痒	91	66	96	116
眠気	90	54	66	143
便秘	75	48	66	74
悪心・嘔吐	74	54	34	73
口渇	64	21	51	88
胃痛	62	55	44	86
食欲不振	59	50	27	72
ほてり・発赤	45	50	59	63
下痢	39	10	20	55
めまい・ふらつき	32	26	32	52
排尿困難	32	16	25	37
脱力感	31	21	24	38
腹痛	30	9	10	25
倦怠感	30	17	15	27
むくみ・浮腫	26	9	16	34
口内炎	24	14	13	23
動悸	23	14	19	32
腹部膨満感	15	11	15	23
しびれ感	8	10	3	8
ふるえ・振戦	8	1	12	16
胸部痛	8	1	2	4
頭痛	7	18	22	39
息切れ	7	6	8	7
腫脹	7	5	12	10
頻脈	5	2	6	10
水疱	4	12	8	12
発汗	3	6	0	9
発熱	1	2	0	6
悪寒	1	1	3	12
その他	117	97	92	193
延べ件数 計	1,172	819	937	1,600

(注) 副作用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

(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ため、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。

配置販売の状況と顧客への対応

平成20年3月13日

全国配置家庭薬協会 高柳委員

1 配置販売の状況

(1) 配置販売業

- ①配置販売業は店舗販売業と違い、各家庭を一軒ずつ廻り、配置箱に入れた医薬品を預けて置き、後に使用された分の代金をいただくという販売方法である(先用後利)。よって、訪問時に医薬品を現金で販売できない。
- ②顧客が特定され、配置している医薬品の種類、数量の把握ができています。
- ③薬局、ドラッグストアの無い山間部や離島まで、伝統的に広く得意先があり、国民のセルフメディケーションに貢献していると考えています。
- ④販売業態として、個人業者と法人販社がある。
(配置販売従事者数 26,210 名(平成 18 年 12 月末現在)、個人業者おおよそ 5,000 名程度(推測値)、法人販社 630 社(推測値))
- ⑤個人業者は宿泊をしながら、複数県を広範囲に廻っている。
- ⑥法人販社は配置員を雇用して、営業所を設置し、営業所から得意先を訪問している。
- ⑦法人販社は平均的には複数の営業所を持ち、10 名程度～数 10 名程度の配置員を雇用している。
- ⑧かぜ薬、胃腸薬、鎮痛薬、ドリンクを中心に消毒薬、絆創膏、目薬、シブ薬、かゆみ止め軟膏剤等得意先の要望等により約15種類の商品を配置している。
(その他として鎮咳去痰薬、鼻炎薬、外用剤、滋養強壮薬、ビタミン剤等)
- ⑨得意先への訪問年数は業界平均で概ね 10 数年程度になる。
(個人業者は 30 年～40 年の得意先が多い)
- ⑩長年にわたる訪問により、得意先との信用、信頼が構築されている。
- ⑪法人販社でも担当者は長年にわたり同一の得意先を担当している場合が多い。
- ⑫配置している医薬品の種類はお客様の使い慣れもあり、殆ど変化せずに固定化している。
- ⑬1 日当りの平均訪問軒数は 10 軒から 10 数軒程度である。

(2) 得意先への訪問の頻度

- ①1年に1～4回程度訪問している。
- ②ただし得意先の希望にて訪問回数が多くなる場合がある。
- ③滞在時間は1軒当たり概ね20分程度である。相談があればもっと長くなる場合もある。

(3) 業務内容

・ 新たに配置する場合

- ①医薬品(配置箱)を預ける。
- ②配置のしくみ、配置のしくみの利便性、医薬品の種類や内容、価格等について説明を行なう。
- ③配置する医薬品の数量を確認する。

・ 2回目以降の場合

- ①医薬品の使用状況の確認と補充を行う。(入替)
- ②使用された医薬品の代金の計算と集金をする。
- ③配置している医薬品に対する説明を行う。
- ④配置する医薬品の数量を確認する。
- ⑤得意先からの相談に対応する。
(服薬相談、薬の飲合わせ相談、服用後の相談、疾患と薬・健康についてなど)

(4) 配置員が担当している得意先数

配置員1人当たり、平均約1,000軒から1,000数百軒程度である。

(5) 区域の広さ

・ 個人業者

- ①個人業者の場合は宿泊しながら、複数県を広範囲に廻っている。
- ②海、山、町等の生活環境の違う地区や豪雪地帯と足元の良い地区を組み合わせて廻っている。

・ 法人販社

- ① 法人各社の営業所は営業展開の違いによって、小型営業所(2~3名)の法人販社から、大型営業所(20数名)の法人販社までがある。
- ②営業所を拠点として、概ね1時間半以内の区域を廻っている。(平均値)
(営業所の場所によっては、都道府県をまたがり廻商する場合もある)
- ③営業区域の広さについては、都市部や地方などで移動距離に差があり、一概に言えない。

2 得意先への対応のしかた

(1) 相談、問い合わせへの対応の仕方

・ 訪問時に相談・問い合わせがあった場合

訪問時に得意先から相談があった場合、担当者が対応している。

・ 会社に相談・問い合わせがあった場合

訪問時以外の相談が(電話等で)あれば、本部(本社)の責任者が対応している。もしくは、本部(本社)から担当者に連絡を取り、担当者が対応している。

(配置箱又は配置品目リスト(配置薬控)に会社(営業所)の連絡先を記載している。)

(2) 訪問時の説明のしかた

- ①添付文書やパンフレット等を用いて説明する。

(3) 説明する内容として多いもの

- ①当該医薬品の効能効果について
- ②使用上の注意事項について(添付文書を参照しながら)
- ③服薬指導や飲合わせについて
- ④薬の保管方法について
- ⑤配置販売システムについて
- ⑥日常の生活指導について

(4) 問い合わせが多いもの(内容)

- ①薬の飲合わせに関するもの
- ②妊娠中や授乳期の薬の服用に関するもの
- ③高齢者の薬の服用に関するもの
- ④疾患に対応する薬に関するもの(顧客が添付文書を見て)
- ⑤服用時間など服薬方法に関するもの
- ⑥その他 (訪問時間等を変更して欲しい。配置薬が少なくなったので、訪問して欲しい。など)