

対面話法例示集

—信頼される『かかりつけ薬剤師』となるために—
(二訂版)
(抜粋)

平成 21 年 1 2 月
日 本 薬 剤 師 会

I. 薬剤師が取り組む一般用医薬品の供給について

4. 確認手順

対話を通して行われる確認の手順は概ね、次の通りである。

- (1) 購入者の意図の確認
- (2) 購入者の訴え（症状）の確認
- (3) 購入者の体質、疾病、使用薬等、生活状況等の確認
- (4) 購入者が選択した医薬品の適合性の確認
- (5) 当該医薬品等の各種注意事項の確認

確認手順は、一般用医薬品の特性と購入者の状態に応じて様々に分かれる。それは個々の購入者の状況が多岐に渡るためである。

5. 状況別にみた確認手順

(1) 製品名を指定された場合

<p>第 1 手順 ＜使用者の指定製品名の聞き取り＞</p> <p>第 2 手順 ＜使用者の意図の確認＞ ・購入者の思い違いを防ぐための確認（例えば、同一名称群の鼻炎薬や鎮咳薬）。 （例）「鼻炎薬ですね？」 「咳止めですね？」</p> <p>第 3 手順 ＜使用薬等の確認＞ ・直前まで使用した医薬品の有無により、選択肢が変化。 （例）「今使用しているお薬はありますか？」</p> <p>第 4 手順 ＜当該製品の過去の使用経験と使用時の状況の確認＞ ・使用経験の有無と使用時の状況把握により、注意や指摘の内容が異なる。 また、過去の使用時から現在までの、体調変化の確認。 （例）「『〇〇』（製品名）は、これまでに使用されたことはありますか？」</p> <p>第 5 手順 ＜そのほかの確認事項＞ ・他科受診 ・併用薬 ・健康食品等の使用 ・症状の変化 ・既往症 ・副作用歴 ・アレルギー歴 ・その他</p> <p>第 6 手順 ＜適合性の再確認＞ ・ 医薬品が症状に適合するかの再確認</p>

第7手順

＜服薬指導と情報提供＞ 情報提供文書・添付文書を活用して（第1類は義務・第2類は努力義務）

- ・使用上の注意
- ・使用後に症状が改善しなかった場合の対応

(2) 製品名を指定せず、症状を告げて薬（例：胃腸薬）の選定を依頼された場合

第1手順

＜使用者の症状の確認＞

（例）「どのような症状ですか？」

第2手順

＜使用者の希望、使用意図等の確認＞

- ・症状の改善目的、予防あるいは治癒目的、常備目的

第3手順

＜使用薬等の確認＞

- ・直前まで使用した医薬品の有無により、選択肢が変化。

（例）「今使用しているお薬はありますか？」

第4手順

＜そのほかの確認事項＞

- ・他科受診
- ・併用薬
- ・健康食品等の使用
- ・症状の変化
- ・既往症
- ・副作用歴
- ・アレルギー歴
- ・その他

第5手順

＜適切な一般用医薬品の選択＞

- ・推奨する製品の紹介
- ・特性の説明

第6手順

＜適合性の再確認＞

- ・医薬品が症状に適合するかの再確認
- ・購入者の生活、職業環境の確認

第7手順

＜服薬指導と情報提供＞ 情報提供文書・添付文書を活用して（第1類は義務・第2類は努力義務）

- ・使用上の注意
- ・使用後に症状が改善しなかった場合の対応

(3) 体調や症状等の相談を受けた場合

例えば、「左肩が痛い原因の心当たりがない」等の訴えがあるケース

第1手順

＜相談者の訴えによる症状の確認＞

（例）「左肩が痛いのですね？」

第2手順

＜相談者の希望・意図等の確認＞

- ・自己治療目的か、医療機関を紹介してほしいか、その判断をしてほしいか等の確認
- ・症状の改善目的、予防あるいは治癒目的

第3手順

＜対話により得られた情報から原因を探る＞

第4手順

＜予想される疾患を類推する＞

- ・安全かつ有効なセルフメディケーションを支援するための確認行為であり、病名を告げるなど、医師の診察行為と混同しないよう注意が求められる。
- ・自己選択による治療が不適と思われる場合は、必ず医師への受診を進める。

※一般用医薬品での対応が可能な場合は次の手順へ

第5手順

<使用薬等の確認>

- ・直前まで使用した医薬品の有無により、選択肢が変化。
(例)「今使用しているお薬はありますか？」

第6手順

<そのほかの確認事項>

- ・他科受診 ・併用薬 ・健康食品等の使用 ・症状の変化 ・既往症
- ・副作用歴 ・アレルギー歴 ・その他

第7手順

<適切な一般用医薬品の選択>

- ・推奨する製品の紹介 ・特性の説明

第8手順

<適合性の再確認>

- ・医薬品が症状に適合するかの再確認 ・購入者の生活、職業環境の確認

第9手順

<服薬指導と情報提供> 情報提供文書・添付文書を活用して（第1類は義務・第2類は努力義務）

- ・使用上の注意
- ・使用後に症状が改善しなかった場合の対応

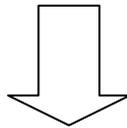
II. 一般用医薬品の販売における薬剤師対応の流れと対話事例

胃腸薬（胃の薬）の場合

（例）胃薬を求めて来局

確認作業（チェックシート）

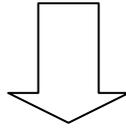
基本的な確認事項	相談者からの訴え	使用者の背景の確認
<input type="checkbox"/> 使用者の確認 <input type="checkbox"/> 使用目的の確認 …症状の改善 or 常備 or 応急的な利用 <input type="checkbox"/> 使用経験の確認	<input type="checkbox"/> 胃痛 <input type="checkbox"/> 胸焼け <input type="checkbox"/> 胃もたれ <input type="checkbox"/> むかつき <input type="checkbox"/> ゲップ <input type="checkbox"/> 胃重感 <input type="checkbox"/> 食欲不振 <input type="checkbox"/> 消化不良 <input type="checkbox"/> 食べ過ぎ <input type="checkbox"/> 腹痛 <input type="checkbox"/> 下痢 <input type="checkbox"/> 発症の経過の確認 <input type="checkbox"/> 症状の度合いの確認	<input type="checkbox"/> 使用者の年齢 …乳幼児 or 小児 or 高齢者 <input type="checkbox"/> 女性 …妊娠中 or 授乳中 <input type="checkbox"/> 病歴 …高血圧、緑内障、 前立腺肥大 <input type="checkbox"/> 現在服用中の薬 <input type="checkbox"/> 体質・アレルギー歴 <input type="checkbox"/> 使用中の健康食品等 <input type="checkbox"/> 車の運転・高所での作業 <input type="checkbox"/> 飲酒・喫煙・嗜好品の確認



受診の目安の確認 <input type="checkbox"/> 嘔吐したときに、血が混じる <input type="checkbox"/> 黒いコールタールのような便（血便） <input type="checkbox"/> 痛む部位がはっきりわかるような激しい痛みや背中での痛み <input type="checkbox"/> 空腹時、夜間時にいつも胃が痛む <input type="checkbox"/> この薬を3日間服用しても症状が改善されない <input type="checkbox"/> 原因疾患がある…心窩部痛、婦人科疾患、泌尿器系の疾患、虫垂炎の疑い
--

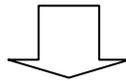


(前頁より)

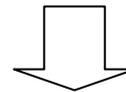


薬剤の選択作業

薬剤の選択の検討	剤形の選択	用法
<input type="checkbox"/> H ₂ ブロッカー <input type="checkbox"/> 胃粘膜修復保護薬 <input type="checkbox"/> 制酸剤 <input type="checkbox"/> 健胃消化剤 <input type="checkbox"/> 鎮痛鎮痙薬 <input type="checkbox"/> 整腸剤 <input type="checkbox"/> 下剤	<input type="checkbox"/> 散剤 <input type="checkbox"/> 顆粒剤 <input type="checkbox"/> 錠剤 <input type="checkbox"/> カプセル剤 <input type="checkbox"/> 液剤	<input type="checkbox"/> 1日3回 <input type="checkbox"/> 1日2回 <input type="checkbox"/> 1日1回 <input type="checkbox"/> 頓用



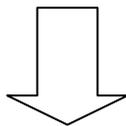
一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

(必要に応じて書面を用いる)

- ①この薬が効く仕組み
- ②服用方法、服用時点
- ③予想される副作用並びにそれが発現した場合の対処法について情報提供
- ④一般的注意



日常生活に対するアドバイス

- ①過食、飲酒、コーヒーや刺激物のとり過ぎ、食事を抜くなどの不摂生な食生活は止め、規則正しい食事をとりましょう
- ②ストレスを減らすために、生活習慣の変更に努めましょう
- ③定期的に健康診断を受けましょう

〈対話事例3〉「胃薬を求めて来局」

来局者（40代男性。以下、「客」）「胃が痛むので、何か良い胃薬はありませんか？」

薬剤師（以下、「薬」）「胃の痛みは、いつごろからですか？」

客「最近、お腹が空いたときに痛みます」

薬「他に気になることはありませんか？」

客「ゲップをすると、酸っぱいものが込み上げてきたり、むかつきがあります」

薬「前に同じような症状を経験されたことはありませんか？」

客「夜遅くに食事をすると、もたれや胸やけをおこすこともありましたが、痛みはありませんでした」

薬「その時には、どんな薬を飲んでいましたか？」

客「『〇〇胃腸薬』を飲んでいました。今回もそれを飲んでみたのですが、痛みが治まらないのです」

薬「今、『〇〇胃腸薬』以外に、何か飲んでいる薬や現在治療中の病気はありますか？また、これまでにお薬が合わなかったりしたことはありませんか？」

客「いずれもありません。たまに栄養ドリンクを飲むくらいです」

薬「現在、喉の痛みや咳、熱などはありませんか？ また、最近になって体重が減ったことはありませんか？」

客「ないです」

薬（第1類医薬品を選択）「それでは、胃酸の出過ぎを抑え、胃粘膜の修復を早めるH₂ブロッカーのうち『〇〇錠』をお勧めします」

客「では、それを下さい」

薬「こちらの説明文書（書面）をご覧ください。このお薬は1日〇回で1回〇錠です。もし、服用されて体がだるくなったり、熱や発疹が出るようなことがあれば、すぐに飲むのを中止して当方にご連絡下さい。休日夜間も対応しています。パッケージに連絡先のシールを貼っておきますね。（販売者責任シール）」

客「ありがとうございます。この薬はいつまで飲み続ければ良いですか？」

薬「症状が治ったら、飲むのを止めて下さい。また、この薬を3日間服用しても症状が改善されない場合は、ご相談下さい。」

客「わかりました」

薬「ところで、お食事は毎日決まった時間にとられていますか？ あと、お酒やタバコはいかがですか？」

客「営業職なので、食事はかなり不規則です。お酒は付き合い程度ですが、タバコは多い日で40本吸うこともあります」

薬「食事の時間が不規則なのも胃に負担のかかる原因ですが、まず節煙されると良いですね。それだけでも、胃への負担はかなり減りますよ」

客「節煙ですか。少しの間だけでもタバコの本数を減らしてみます」

薬「是非そうして下さい。薬に頼りすぎず、生活習慣を変えてみることも大切ですよ」