

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| 第5回 医薬品の販売等に係る<br>体制及び環境整備に関する検討会 | 参 考<br>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  |
|---------------------------|---|
| <b>1. 業界状況(2007.12現在)</b> |   |
| 1) 業界の規模(売上、店舗数)          | 売上規模 : 4兆9674億円<br>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%<br>60~150坪未満 27.2%<br>150~300坪未満 36.2%<br>300坪以上 8.1%   |
| 3) 薬剤師・薬種商の人数             | 薬剤師数 約31500人<br>薬種商 2300人<br>(1店舗当の専門家の数 約2人)   |
| <b>2. モデル店舗の販売状況</b>      |   |
| 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)   |
| <b>3. 顧客への対応のしかた</b>      |   |
| 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。<br>・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。<br>・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)<br>・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。<br>・医師からの薬を服用しているが、大丈夫か。<br>・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。<br>・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)<br>・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。<br>・今からでも(夜)やっている病院・医院はないか。<br>・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<br>・副作用の可能性と防止法、対処法。<br>・受診の目安など   |

