

一般用医薬品販売の手引き (第1版)

(抜粋)

平成 2 1 年 6 月
日 本 薬 剤 師 会

目次

第2章 標準的な販売手順とリスクの程度に応じた販売の在り方

1. 販売者責任の明確化	2
2. 標準的な販売の手順	3
(1) 相談の受付	3
(2) 消費者からの情報収集と状況確認	4
(3) 状況の評価	5
(4) 薬剤師によるトリアージ業務	5
(5) 一般用医薬品の製品選択(販売の可否を含む)、継続使用の可否	5
(6) リスクの程度に応じた情報提供と適正使用のための指導・助言	6
(7) 養生法を含む生活指導	6
(8) 販売者責任シール等の貼付・添付	6
(9) 販売後モニタリングと事後対応	7
3. リスクの程度に応じた標準的な情報提供の仕方と販売手順	9
(1) 第1類医薬品	9
(2) 第2類医薬品	11
(3) 第3類医薬品	11
4. 対面販売と陳列	11

第3章 販売時以外に求められる対応

1-2. 情報の活用	12
1-3. 薬剤師職能を活かした相談応需	12
2. 名札、衣服、掲示	12
(1) 名札	12
(2) 衣服	13
(3) 掲示	13
3. 適正使用に関わる啓発活動	13

第2章 標準的な販売手順とリスクの程度に応じた販売の在り方

1. 販売者責任の明確化

販売者責任を明確化し、また消費者が後日相談するための情報として、第1類医薬品（その他の一般用医薬品についても実施可能な限り）を販売した薬剤師には、①販売した製品に、薬剤師の氏名、薬局名、連絡先、販売日等を記したもの（図 2-1-1）を添付もしくは貼付（図 2-1-2）すること、②販売の経過や得られた情報を、必要に応じて保険調剤の薬歴等に記載するなどにより、販売記録として保存するとともにその記録を活用すること、等が必要と思われる。

表 2-1-1. 法的要件、プロフェッショナルな要件
(シールを用いた場合の一例)

<p>【法的要件】</p> <ul style="list-style-type: none">① 分類ごとの陳列管理② リスクの程度に応じた消費者への情報提供③ 副作用等の報告④ 消費者からの相談応需⑤ 個人情報の守秘⑥ その他、法に定められた事項 <p>【プロフェッショナルな要件】</p> <ul style="list-style-type: none">① 生涯学習により得られた適正な最新情報の活用② 不適切な購入の求めに対する販売自粛③ 消費者への適切な受診勧奨④ 夜間、休日における販売応需⑤ 非薬剤師スタッフへの適切な指導・監督⑥ リコール製品に関する速やかな対応

図 2-1-1. 販売者責任の明確化

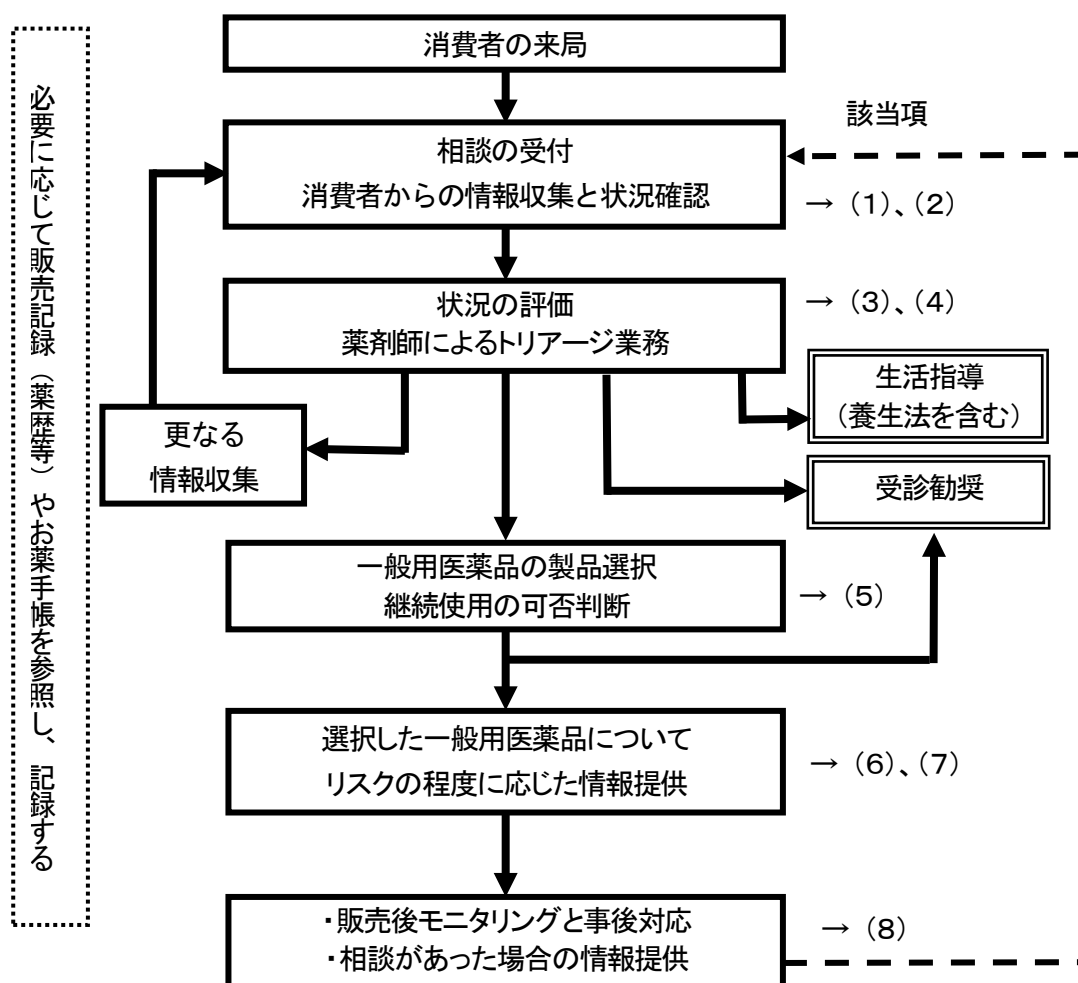
<p>【販売日】 H21. 〇. 〇</p> <p>【薬局名】 〇〇〇〇</p> <p>【薬剤師】 日薬 太郎</p> <p>【連絡先】 XX-XXXX-XXXX</p>

図 2-1-2. 販売者責任シールの貼付例



2. 標準的な販売の手順

図 2-2-1. 標準的な販売手順



(1) 相談の受付

消費者が一般用医薬品の購入もしくは相談のために薬局を訪れた場合、様々な内容の相談が予想されるため、当初から薬剤師が直接対応することが望ましい。

一般用医薬品の販売は、相談の結果であり、状況によっては医療機関への受診を勧めるケースのほか、不適切な連用が疑われる場合には販売を自粛するケースや、相談応需や情報提供のみで終わるケースもあり得る。

販売する当該医薬品の情報提供を行ったり、消費者から相談を受けたりするにあたっては、情報提供を行う場所を設置することが薬局等構造設備規則により義務づけられた。その際、会計コーナー（いわゆるレジ周り）とは別のカウンターを設ける、さらに、カウンターに仕切りを設けたり専用ブースを設ける等、個人のプライバシーを守る工夫は有益である。

(2) 消費者からの情報収集と状況確認

薬局には、一般用医薬品を求めて、実際に使用する方ではなく、その代理人が来局することがある。使用する消費者本人の基本的な情報収集は欠かせないことから、その相談者が消費者本人であるか否かを確認する必要もある。もし、代理人であるために十分な情報収集ができない場合には、電話等により、使用者本人への補足的な質問が必要となるケースもあり得る。

表 2-2-1. 相談者に確認する基本的項目

1. 「購入の動機」は何か。
2. 「使用する者」は誰か。
3. 「服用してはいけない人」、「してはいけないこと」に該当するか否か。
4. 「医師等による治療を受けている」か否か（治療を受けている場合）。

表 2-2-2 質問方法の例

質問の分類	具体的な内容
1. 症状の発生部位	どの部位に症状が感じられるか。その範囲は広がっているか。
2. 重篤度	症状はどんどんひどくなっているか、それともおさまってきたか。 苦痛はがまんできる程度か。
3. 症状履歴	これまでも経験したことがある症状か。それとも初めて経験する症状か。
4. 原因推定	症状発生の原因は何であると相談者は思っているか。
5. 外見	症状発生部位に腫れや発赤等外見上の特徴があるか。
6. 性質	どんな性質の症状か（痛みの例：ズキンズキン、刺すような、にぶい、重苦しい、しびれるような）。
7. 時間	症状をいつ自覚したか。 症状はずっと続くか。それとも特定の時間に発生するか。
8. 随伴症状	主訴に伴っておこる症状があるか（頭痛が主訴の例：熱がある、めまいがする、吐き気がする、ものの見え方がおかしい等）。
9. 現在までの治療	来局する前に薬を使用したり、何か治療したか。それはどんな薬か。
10. 過去の服薬	以前同じような症状が起こった時、どんな薬を使用したか。
11. 服薬の効果	その薬は何回くらい使用したか。どの位服用したら回復したか。あるいは回復しなかったか。
12. アレルギー・副作用歴	以前使用した薬でアレルギーあるいは副作用を経験したことがあるか。それは何か。
13. 併用薬	他に何か継続して使用している薬があるか。それは何か。
14. 既往歴	通院して治療中の病気はないか。たとえば高血圧症やぜんそく、糖尿病等。
15. 年齢・体重・性別等	年齢の他、必要に応じて体重、性別等。
16. 妊婦又は授乳婦の状態	出産予定はいつか。授乳婦は母乳か人工乳か。

(3) 状況の評価

表 2-2-3. 状況の評価

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. 一般用医薬品の使用が、消費者本人に適しているか否か。2. 医療機関への受診を勧める必要があるか否か。3. 生活指導（養生法も含む）で対応可能か。 |
|---|

(4) 薬剤師によるトリアージ業務

セルフメディケーションにおける薬剤師が果たす役割において、トリアージ業務は極めて重要なステップといえよう。

適切なトリアージ業務は、消費者の抱える問題を速やかに解決することに役立ち、いわゆる「コンビニ受診」と言われる安易な医療機関の利用等の問題解決の一助となる。

また、責任ある受診勧奨は、症状の重篤化を防ぎ、消費者にふさわしい治療を受ける機会を提供する意味で、薬剤師にとって大切な業務といえる。

原則として「かかりつけ医」への受診を勧めるが、もし、消費者から受診先の医療機関の紹介を依頼された場合には、場所、診療時間、連絡先等と併せ、患者の同意があれば図 2-2-2 に示す様式等を用い、「現在までの経過」、「服用中の医薬品」、「薬物アレルギー」等を記載した医療機関への文書を作成するなどして、情報提供するとよい。このためには、紹介できる近隣医療機関の情報を日頃から得ておく必要がある。

(5) 一般用医薬品の製品選択（販売の可否を含む）、継続使用の可否

製品の選択にあたっては、消費者から得られた情報を基に、該当する製品を探し出す。この際、一般用医薬品を販売することが不適切と判断される場合には、医療機関への受診の勧め等、を提案する。

表 2-2-4. 一般用医薬品を選ぶ上で考慮すべき点

【相談者の体質や病状、生活習慣等】

- ①服用してはならない人（禁忌）
- ②服用に際して注意を要する人（服用により現在の病状が悪化するおそれがある）
- ③本人又は家族がアレルギー体質の人、薬によりアレルギー症状を起こしたことがある人
- ④過去に特定の医薬品で副作用を経験したことのある人
- ⑤従事しないよう注意すべきこと（注意すべき職業内容、行為）
- ⑥授乳中の人
- ⑦妊婦又は妊娠していると思われる人
- ⑧水痘もしくはインフルエンザにかかっている又はその疑いがある 15 歳以下の小児（小児に服用制限がある医薬品）
- ⑨高齢者（服用年齢に上限がある医薬品、服用薬剤数が多い人、基礎疾患（又は罹病歴）が複数ある人）
- ⑩ 2 歳未満の乳児（2 歳未満の用法を有する一般用かぜ薬（内用）、鎮咳去痰薬（内用）、鼻炎用内服薬）

【相談者に勧めようとしている製品と、現在服用中の医薬品との関係】

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ①服用中は併用すべきでない医薬品（併用禁忌） ②服用中は注意して併用すべき医薬品（併用注意） ③授乳中の人には服用してはならない成分、あるいは服用するなら授乳を避ける成分 |
|---|

（６） リスクの程度に応じた情報提供と適正使用のための指導・助言

一般用医薬品の販売においても、処方せん調剤と同様に、リスク管理の視点に基づいた販売方法を行う必要がある。業務手順の整備等は、その一端である。

また適正使用のための指導・助言として、スポーツ選手のためのいわゆる「うっかりドーピング」防止に関する専門的アドバイスも重要である。市販のかぜ薬を服用しただけでドーピング陽性になることもありえるので、スポーツ関係者に対し一般用医薬品の販売時には必ず薬剤師に相談するよう啓発する活動もあわせて行いたい。

表 2-2-5. 消費者に提供される情報（添付文書を基本とする）（第 1 類医薬品は必須）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ア. 医薬品の名称 イ. 医薬品の有効成分の名称及びその分量 ウ. 医薬品の用法及び用量 エ. 医薬品の効能又は効果 オ. 医薬品に係る使用上の注意のうち、保健衛生上の危害の発生を防止するために必要な事項 カ. その他医薬品を販売等する薬剤師がその適正な使用のために必要と判断する事項 |
|---|

表 2-2-6. 消費者の状況に合わせて指導が必要な細目例

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. 主な副作用の内容とその対処法 2. 重篤な副作用の内容と、発現時の対処法 3. 併用してはいけない薬剤に関する情報 4. 定められた回数を服用しても症状が改善しない場合の対処法（長期連用に関する注意を含む） 5. 小児の用法・用量がある場合の注意点 6. 誤飲、誤用した場合の対処法 7. 服用により疾病検査の値に影響を及ぼす可能性がある場合、その内容の説明 8. 保管および取り扱い上の注意 9. 健康被害救済制度に関する情報 |
|---|

（７） 養生法を含む生活指導

一般用医薬品の使用、あるいは医療機関への受診の勧め、といった対処のいずれもが必要ない来局者に対し、その相談に対応した養生法や食事の助言を行うこともセルフメディケーションにおける薬剤師の大切な役割である。

（８） 販売者責任シール等の貼付・添付

相談に対応した一般用医薬品に関わる情報提供を終え、その販売を実施する際には、後日消費者が相談するために必要な情報として、また販売者としての責任を明確にすることが望まれる。そのための方法としては、「販売者責任シール」（第 2 章 1、参照）等に「販売日、販売した薬剤師の氏名、薬局等の名称、連絡先」を記入し製品パッケージに貼付することや、同様の内容を書面に記載したものを添付すること等が挙

げられる。

(9) 販売後モニタリングと事後対応

① 副作用への対応

消費者が一般用医薬品を使用した後、副作用あるいは何らかの不快な症状が認められた場合には、薬剤師は、購入者と共にその状態を確認し、適切な情報提供・助言を行うことが必要となる（表 2-2-7）。また、漫然とした使用が推奨できない一般用医薬品については、短期間に反復継続した購入となっていないか留意する必要がある。

表 2-2-7. 副作用等に関する確認事項

- | |
|--|
| 1) 軽度で消失が期待できるか。
2) 軽度だが、日常生活に支障をきたしたり、症状が継続または増強したりする可能性があるか。
3) 重篤か。 |
|--|

<副作用の機序別分類>

副作用の発生機序を 1) 薬理作用の過剰発現、2) 薬物毒性、3) 薬物過敏症の3つに分類する考え方で、副作用の発見及びその対処について薬剤師が判断を行う上で参考になるもの。

② 有害事象報告

改正薬事法により、薬剤師による消費者への情報提供と相談応需が非常に重要な役割として位置づけられた。そのため、まずは個々の薬剤師が有害事象であるか否かを評価することに力を注ぐのではなく、薬剤師は、服薬指導と同様に、消費者とのコミュニケーションから得られた「有害事象」（よく知られている軽微なものを除く）を医薬品・医療機器等安全性情報報告制度を用い、医療関係者等が直接厚生労働大臣へ報告することも重要な役割であると強く認識する必要がある（用紙等については図 2-2-3 参照）。

表 2-2-8. 薬局からの副作用等の報告が少ない理由と副作用の定義

薬局薬剤師から一般用医薬品に係る副作用等の報告が少ない原因としては、①消費者が副作用を経験しても購入した薬局に相談する習慣があまりない、②相談を受けた薬剤師に副作用報告制度に対する認識と理解が希薄である、③副作用経験の相談を受けた薬剤師に、使用した医薬品との因果関係を特定してから報告しようという気持ちが働き、報告制度運用にためらいがある一等が考えられる。
--

<定義>

【副作用】 投与量にかかわらず、医薬品に対する有害で意図しない反応を副作用という。医薬品と事象の発生との因果関係が疑われるという事実を特徴とする。

【有害反応】 「疾病の予防、診断、治療、または生理機能を正常にする目的で医薬品を投与したとき、人体に通常使用される量によって発現する有害かつ予期しない反応」（WHO；1970）であり、医薬品との因果関係が否定できないもの。

【有害事象】 医薬品の投与中に発現した有害で意図しないあらゆる生体の反応。医薬品との因果関係が明らかでないものも含む。

③ 2種類の事後対応

表 2-2-9. 一般用医薬品の販売後の対応（事後対応）

- | |
|--|
| I. 受動的な事後対応
消費者が購入した製品について相談をしてきた際に応需する。 |
| II. 能動的な事後対応
1) 販売した一般用医薬品の効果、副作用の発現、使用上の不具合等のモニタリング
2) 販売した一般用医薬品との相互作用をもたらす薬剤が、将来その消費者に処方されないかどうかの監視
3) 製品リコールで厚生労働省より回収命令が出た場合の購入者への連絡等の対応
4) 回収命令は出ないが、消費者の安全性を考慮して該当する購入者への情報提供 |

このうち、特にII. 1)、2)については、何らかの処方薬を使用しながら生活する割合の多い高齢者にとっても、将来の処方に対するチェックに役立つので、重要な事後対応の業務である。

また、II. 4)の具体例としては、学校の保健室に保管されている一般用医薬品の中で、使用上の注意が改訂されたものに関する情報提供等が該当する。

必要に応じて保険調剤の薬歴等に記載し、販売記録として保存することは、販売後のモニタリングや事後対応を、効率的、かつ、科学的に行う上で不可欠であり、日常の業務として取り組むことが望ましい（表 2-2-10）。

表 2-2-10. 一般用医薬品販売の個別化と薬歴

これまでの一般用医薬品の主たる標榜効能は、症状の緩和・軽減にあり、いわゆる処方薬と異なり、服用対象者は特定の個人に限定されていなかった。そのため、自宅に常備し、家族で共有して服用することも珍しくなかった。
--

しかし、今後は第1類医薬品を中心に、その消費者個人に最も相応しいものを、薬剤師が選択・提案することが主流になっていくであろう。たとえば、解熱鎮痛薬の場合、同じ家族でも夫はピリン系、妻はイブプロフェン、子供はアセトアミノフェンと使い分けることも考えられる。すなわち、一般用医薬品販売の個別化である。個別化とは必要に応じて保険調剤の薬歴等に記載し、販売記録を残し、それを活用することでもある。
--

④ 薬害の防止

薬害とは、誤った認識に基づく（漫然とした）医薬品の投与あるいは販売等をした、医薬品の副作用・有害反応や製品への異物混入等の存在を知りながらその情報を患者、消費者に伝達することを怠ったり、当然行うべき情報提供や製品回収等の措置を故意に行わなかったり、といった医療従事者、医薬品供給者や規制当局による人災行為である。

端的に言うならば、薬害には必ず加害者が存在する。重篤な副作用等について、購入する消費者に確実に情報提供することはもちろんのこと、販売時点では医薬品による被害を予見できなかった場合でも、いったん問題が発見されたならば、

消費者への周知、製品の回収などを速やかに行うことで被害の拡大を防ぐことが可能である。

1960 年前後、サリドマイド、そしてスモン（SMON）の原因であるキノホルムに関しては、当時この成分を含む製品が広く販売されており、大規模な薬害につながった。これらを販売した薬局等の責任は、決して軽いものではない。厚生省（当時）が認可した製品を販売しただけであるから薬局等には一切責任がないとする考え方は、受け入れられない。少なくとも問題が生じた時点で被害の拡大に努め、再発防止に全精力を傾ける姿勢が必要である。

3. リスクの程度に応じた標準的な情報提供の仕方と販売手順

(1) 第 1 類医薬品

表 2-3-1 第 1 類医薬品に係る標準的な販売手順（初回）

【初回の販売手順】（初めて当該製品を販売する場合の標準的な手順）

第 1 手順	<相談者からの情報収集と確認行為> (ア) 消費者からの要望があれば、該当医薬品の添付文書内容を事前に閲覧できるようにする。 (イ) 薬剤師が、厚生労働省令で定める事項（下記わく囲い）を記載した書面を用い、対面にて相談者に必要な質問を行い、当該医薬品の服用が適しているか否かを確認する。 1) 製品によっては医師による初回診察を受けたかどうかを確認し、未受診であれば受診を勧める。 2) 製品によっては「販売実践ガイダンス」に基づいた情報収集を行う。 (ウ) 保険調剤の薬歴等の販売記録、あるいはお薬手帳がある場合は、必要に応じてそれらの参照ならびに記録する。 (エ) 確認の結果、該当医薬品の使用が不適当と判断される場合は、他の一般用医薬品に変更するか、状態によってはかかりつけ医等への受診を勧める。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>法第 36 条の 6 第 1 項の規定による情報提供の内容（施行規則第 159 条の 15 2）</p><ul style="list-style-type: none">① 医薬品の名称② 医薬品の有効成分の名称及びその分量③ 医薬品の用法及び用量④ 医薬品の効能又は効果⑤ 医薬品に係る使用上の注意のうち、保健衛生上の危害の発生を防止するために必要な事項⑥ その他医薬品を販売等する薬剤師がその適正な使用のために必要と判断する事項</div>
第 2 手順	<選択した製品に関する情報提供および指導ならびにモニタリング>

- (ア) 第1手順と同じ書面を用いて、その適正な使用のために必要な情報を提供する。特に以下の点を中心に情報提供を行う。
 - 1) 起こり得る重篤な副作用や、その発生を避けるために留意すべき事項(服用してはいけない人、併用してはいけない薬剤等)
 - 2) 一定期間服用しても病状が改善しない、または悪化した際の対処方法(受診の目安等)
- (イ) 製品によっては「販売実践ガイダンス」に従った情報提供や適正使用に関する指導およびモニタリング業務を行う。
- (ウ) 薬剤師が必要と判断した場合、あるいは消費者が希望した場合は、情報提供したその書面を交付する。

第3手順 <販売責任者の明確化と記録管理>

- (ア) 販売者責任が明確となるものを製品パッケージの適切な場所に貼付(図2-1-1. 参照)または添付して交付(上記手順で使用した情報提供書面に必要事項を記載したもの)し、いつでも相談を受け付ける旨を伝える。
- (イ) 消費者がお薬手帳を持参している場合には、販売した製品名を記録する。また、必要に応じて販売経過を保険調剤の薬歴等に記載し、販売記録として保存する。

表 2-3-2 第1類医薬品に係る標準的な販売手順(2回目以降)

【2回目以降の販売手順】(同じ製品を再び購入するために来局した場合)

第1手順 <相談者からの情報収集と確認行為>

- (ア) 可能な限り、前回販売に従事した薬剤師が対応する。
- (イ) 薬剤師は、前回販売時から何か変化があったか、また、継続して使用することに問題がないかについて確認しなければならない。
- (ウ) 確認にあたっては次のような質問を行う。
 - 「前回服用した際の薬の効果はいかがでしたか」
 - 「副作用等、気になる不快な症状は起こりませんでしたか」
 - 「前回購入以降、新しい薬を医師から処方されたり、薬局等で購入しましたか」
- (エ) 製品によっては「販売実践ガイダンス」に従った情報収集を行う。

第2手順 <選択した製品に関する情報提供>

- (ア) 第1手順での質問に、1つでも解決を必要とする回答が返ってきた場合には、改めて消費者の状態を評価し直す。
- (イ) もし問題がない場合であっても、継続使用の可否について評価する。
- (ウ) 製品によっては「販売実践ガイダンス」に従った情報提供や適正使用に関する指導およびモニタリング業務を行う。
- (エ) 必要に応じて保険調剤の薬歴等に記載し、販売記録として保存する。
- (オ) また、消費者の日常生活が症状や疾病を生み出していると考えられる場合には、生活習慣改善の指導を行うのが望ましい。

第3手順 <販売者責任の明確化と記録管理>

- (ア) 初回の販売手順と同じ

(2) 第2類医薬品

第2類医薬品の内、指定第2類医薬品とされたものについては、第1類医薬品に準じた管理や情報提供が求められる医薬品であることから薬剤師は、販売者責任のプロフェッショナルな要件を考慮し、第1類医薬品に準じた対応を行うことが求められる。

第2類医薬品の販売にあっても、販売した薬剤師の裁量で販売者責任を明らかにするものを貼付または添付するほか、消費者がお薬手帳を持参した場合には、販売した製品名を記録する。また、必要に応じて販売経過を保険調剤の薬歴等に記載し、販売記録として保存することが望ましい。

(3) 第3類医薬品

改正薬事法上、積極的な情報提供は課せられていないが、薬剤師が情報提供の必要性を認めた場合には、その消費者に適切な情報提供を行うことが望ましい。

また、不快な症状が発現した場合や、連用の可否に関する相談を寄せられた場合には適切に対応すべき事はいくまでも無い。第3類医薬品の販売にあっても、第2類医薬品の場合と同じく、販売する薬剤師の裁量で販売者責任を明らかにするものを貼付または添付するほか、消費者がお薬手帳を持参した場合には、販売した製品名を記録する。また、必要に応じて販売経過を保険調剤の薬歴等に記載し、販売記録として保存することが望ましい。

4. 対面販売と陳列

対面販売の実践に最も適した医薬品の陳列方法は、いわゆる「オーバー・ザ・カウンター」方式である。(表2-4-1)

表2-4-1. 対面販売について

オーバー・ザ・カウンター

「専門家が関与した上で医薬品の選択・購入がなされるよう、販売側のみが医薬品を手にとるような方法で陳列を行うこと」

第3章 販売時以外に求められる対応

1-2. 情報の活用

表 3-2-1. 情報を活用する上での留意事項

<ol style="list-style-type: none">1. 医療用医薬品での安全性情報により、当該成分あるいは類似成分を配合した一般用医薬品についても添付文書の記載内容が変更されることとなる。医療用の情報を入手した時点で一般用医薬品の情報も変更されるとの認識をもって対応すべきである。2. 一般用医薬品の添付文書が、消費者を対象として作成されている事を考慮し、医学・薬学の専門知識に基づいた解釈や配慮を行う事。必要に応じ、類似する医療用医薬品の添付文書その他を参照すること。3. 製薬企業から提供される資料には、商業的バイアス（偏り）がかかっている場合もあり得るため、消費者への情報提供の際には薬剤師の視点で見直すこと。4. インターネットを通じて得られる情報については、その情報源の信頼性を十分吟味して活用すること（不正確、意図的あるいは恣意的な情報が混在している可能性もある）。

1-3. 薬剤師職能を活かした相談応需

消費者からの相談内容については、必要に応じて保険調剤の薬歴等に記載し、販売記録として保存しておき、その後の対応をより円滑に進められるように努める。また、表 3-3-2 に消費者が薬剤師からの説明を期待すると考えられる相談事項例を示す。

表 3-3-1. 相談しやすい環境整備の例

<p>【購入時に係ること】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 相談応需の時間、方法等の薬局内への掲示・ 相談しやすいコーナーやカウンターの設置・ 室温、照度等の物理的環境の確保 ほか <p>【購入後に係ること】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 薬局名等を記したシールの貼付や書面の交付（「販売者責任の明確化」を参照）・ 電話、ファクシミリ、薬局ホームページ（電子メール）等を活用した相談窓口の設置
--

表 3-3-2. 消費者が薬剤師からの説明を期待すると考えられる相談事項例

<ol style="list-style-type: none">1. 添付文書を読んだが理解できなかった内容についての説明2. 添付文書に記載されていない情報の補足（誤飲、誤用の際の対応等）3. 添付文書に記載されているが、判断に困った際の助言（添付文書の「相談すること」に書かれている状況に該当した場合）4. 症状が改善しない場合や悪化した場合の医療機関への受診の要否助言5. 一般用医薬品の使用と関連した健康増進や生活習慣改善の指導
--

2. 名札、衣服、掲示

(1) 名札

消費者や地域住民に資格等を分かりやすく示す目的で、薬局従業者への名札の着用が義務付けられた。氏名に加えて薬剤師の場合は「薬剤師」、登録販売者の場合は「登録販売者」と記載のある名札を付けさせるか、氏名を記載した名札に加えて薬剤師又は登録販売者の別を記載したバッジ等を付けさせること。また、一般従事者には氏名

のみを記載した名札、又は氏名に加えて「一般従事者」と記載した名札を付けさせること。

(2) 衣服

名札による区別のほか、衣服による薬局従業者の区別を行うことが望ましいとされたことから、本会としては薬剤師は白色の白衣を着る等による対応が好ましいと考えている。

(3) 掲示

表3-4-1 施行規則第15条の15、第142条（準用）の規定により薬局等において掲示をしなければならない事項（掲示板により掲示を行う）

ア 薬局等の管理及び運営に関する事項

(ア) 許可の区分の別

(イ) 薬局開設者等の氏名又は名称その他の薬局開設等の許可証の記載事項

(ウ) 薬局等の管理者の氏名

(エ) 薬局等に勤務する薬剤師又は登録販売者の別及びその氏名

(オ) 取り扱う一般用医薬品の区分

(カ) 薬局等に勤務する者の名札等による区分に関する説明

(キ) 営業時間、営業時間外で相談できる時間

(ク) 相談時及び緊急時の連絡先

イ 一般用医薬品の販売に関する制度に関する事項

(ア) 第一類医薬品、第二類医薬品及び第三類医薬品の定義及びこれらに関する解説

(イ) 第一類医薬品、第二類医薬品及び第三類医薬品の表示に関する解説

(ウ) 第一類医薬品、第二類医薬品及び第三類医薬品の情報の提供に関する解説

(エ) 指定第二類医薬品の陳列等に関する解説

(オ) 一般用医薬品の陳列に関する解説

(カ) 医薬品による健康被害の救済に関する制度に関する解説

(キ) その他必要な事項（苦情相談窓口に関する事項等）

3. 適正使用に関わる啓発活動

表3-5-1. 医薬品等の適正使用のための主な普及啓発

1. 児童・生徒を対象とする活動

学校薬剤師活動の一環として、子どもたちの発達段階に応じた計画的な教育を、教師やPTA等と協力して進める。

2. 社会人を対象とする活動

行政機関や地域自治組織等あるいは企業等が主催する健康講座の講師を積極的に受ける等、各種活動に協力する。

3. キャンペーン

「薬と健康の週間」をはじめ、疾病予防等の記念日、キャンペーンイベント等の活動に積極的に参加する（薬局・薬剤師の「年間カレンダー」の活用を推奨）