

対面による販売の利点

平成25年4月19日

日本薬剤師会

1. 患部の状態を確認することができる

- 湿布薬を求める患者に症状を聞くと、带状疱疹が疑われ患部を確認し、皮膚科を受診勧奨する場合。
- 頭じらみ等が疑われ、患部の確認が必要な場合。ルーペを用いて頭などを観察することで、しらみや卵の有無を観察でき、適切な対応が可能となる。併せて、生活上の注意点を説明することで、周囲への感染防止などの措置をとることができる。
- 患部について、痛みの強弱などを確認する場合。患部を確認し、痛みの程度を把握することで、一般用医薬品での対応が可能かどうかを推察することができる。
- 捻挫などを訴えた患者について、症状の重症度を見分ける場合。患部の確認を行うことで症状の重症度を推察することができる。

2. 患者のにおいを確認することができる

- 患者のにおいの有無について、的確な情報を収集できない場合。患者の発する口臭や患部のにおいを確認することができ、適切な対応を行うことができる。

3. 患者の動作、挙動を確認することができる

- 催眠鎮静剤や小児用鎮咳シロップ等の乱用が問題となる製品を販売する場合。患者の挙動を観察することにより、乱用の有無を推察することができ、販売を拒否することができる。

4. 患者を医療機関に紹介することができる

- 受診勧奨をする場合、地域の薬局ならば、どの病院・診療所で診てくれるか、その病院・診療所の休診日、休診時間まで教えることが可能であり、患者からの要請にきめ細かく対応が可能。

上記のように、対面販売では薬剤師等の専門家が、患者の状態や患部の確認を行うことができ、適切な受診勧奨などを行うことができる。

対面による販売の利点事例

平成 25 年 4 月 19 日

No.	具体的事例
1	<p>高校生(性別不明)</p> <p>単純性ヘルペス薬のアラセナ軟膏(第一類医薬品)を求め来局。</p> <p>患部の確認、使用者のチェックをしたところ、口角部の炎症はあったが過去に口唇ヘルペスと診断されたことはなかった。また、来局までは他店舗でヘルペシア(第一類医薬品)を購入して、4~5日間使用していたが効果がないとのこと。アラセナやヘルペシアは過去に医師より口唇ヘルペスの診断があり、再発した場合に限り使用できることを説明した。</p> <p>さらに患部を確認したところ、ピリピリした痛みや水疱等はなく、ヘルペシアも効果もないことから、テラコートリル軟膏(指定第二类医薬品)を販売。</p> <p>後日、本人が来店して、きれいに治ったとの報告があった。</p>
2	<p>老齢女性</p> <p>左肩の痛みを訴え、湿布薬を求め来局。</p> <p>女性は、しばしば湿布薬を購入するために来局するので、いつもの湿布薬を販売。</p> <p>翌日、患部がひりひりすると再来局。</p> <p>改めて患部を確認すると、ヘルペス状の発疹が小さく出ているので、すぐに受診勧奨を行った。</p> <p>薬剤師の勧めに応じ、受診後、処方せんを持参。</p>
3	<p>30代主婦が娘さん(小学校2年生)を連れて来局。</p> <p>学校で頭ジラミが流行っている。娘も頭を時々掻いたりしているので、心配との訴えがあり、娘さんの頭をルーペ使い観察。毛髪の根元付近に白い卵状のものが数個見られた。頭ジラミの発生している可能性が高く、スミスリンシャンプー(第二类医薬品)を販売し、併せて使用方法や家族とタオルを別々にするなど生活の注意を行った。</p> <p>後日、娘さんの頭のかゆみは治まり家族にも、感染はないとの報告があった。</p>

4	<p>30代男性</p> <p>左目の痛みを訴え来局。</p> <p>「目に何かが入ったようだ」とのことなので、まぶたの裏を見せてもらったが異物の様なものは無かった。それでも本人が「真ん中付近に何かあるようだ」と訴えるので、再度至近距離から観察すると、微量な付着物が見受けられるので、眼科への受診勧奨を行った。</p> <p>後日、本人が来局し「左目眼球に鉄粉が刺さっていて、眼科で除去した」との報告があった。その時、本人が機械作業の現場で仕事をしていることが判明。</p>
5	<p>50代後半男性。</p> <p>口内炎で過去3ヶ月にわたり、月1度のペースで口内炎の OTC 薬を購入。</p> <p>あまりにも治りが悪いので口腔内の状態を観察させてもらった結果、患部状態の深刻さを確認した。本人は渋ったが強く受診を勧めた。</p> <p>後日、受診した医大付属病院でガンと判明。</p>
6	<p>年齢性別不明</p> <p>水虫の軟膏を求め来局。</p> <p>患部の状態等を確認したところ、患部の手掌は皮膚が剥離し、かゆみを伴っていた。また、水虫の外用液を使用したところ、刺激を伴って、かぶれたとのこと。手掌には真菌が付着しにくいことや水虫の外用液で悪化したこと、皮膚の状態などから、湿疹を疑いステロイド外用軟膏（指定第二類医薬品）を販売。</p> <p>後日、1週間ほどで手掌は治癒したとの報告があった。</p>
7	<p>高齢女性</p> <p>足の痒みを訴えて来局。</p> <p>患部を確認したところ、両下腿内側に大きな発疹が重なるように確認された。患者情報を収集したところ、風邪気味で医療機関を受診していたことが判明。処方薬による薬疹も疑われたため、医療機関で処方された薬を持参して皮膚科への受診を勧奨した。</p> <p>後日、皮膚科で薬疹と診断される。</p>

8	<p>中年男性</p> <p>いつもリアップ(第一類医薬品)を指名買いされる。</p> <p>患者情報を収集している時に頭の痒みが確認された。患部を確認すると、頭皮の所々に赤い発疹があり、引っ掻いた形跡が確認された。リアップでは頭皮の発疹・発赤も報告されており、リアップが原因となっている可能性も高いため、使用を中止し、様子を見るよう説明。本人は納得いかなかったようだが、販売をしなかった。</p> <p>後日、来店時に聞いたところ、忘れた頃に良くなったとのこと。</p>
9	<p>年齢性別不明</p> <p>包丁で手指の外傷を負い、消毒薬、ガーゼ等を求め来局。</p> <p>出血があり、傷口がパッキリ切れていたため、ガーゼを購入してもらい、圧迫止血させ、外科への受診勧奨を行った。</p> <p>受診の結果、傷口を4針縫う処置が施された。</p>
10	<p>年齢性別不明</p> <p>めまいを訴え、栄養剤を求めて来局。</p> <p>顔面蒼白で、仕事の疲れやストレスも要因のひとつとして疑われた。精神疾患に伴うめまい等も考えられるため。耳鼻科への受診勧奨を行った。</p> <p>受診の結果、めまいの原因は突発性難聴と診断され、ステロイドによる治療がなされた。</p>
11	<p>50代男性</p> <p>手首が痛いので湿布薬を求め来局。温める方がよいか、冷した方がよいかとの訴えがあった。</p> <p>原因を聞くと、引っ越しの作業中に荷物を持ったままバランスを崩し、不用意に手をついてしまったとのこと。</p> <p>患部(左手首)を見せてもらおうと、見た目には何もないようであるが、少し触れただけで「痛い」と声を出して言う。また、触った感覚では患部は熱を持っており、消炎鎮痛効果のある湿布を勧めるとともに、受診勧奨を行った。また、整形外科を紹介してほしいとのことで、近隣の整形外科に紹介状を書いた。</p> <p>数日後、整形外科から報告書が届き、レントゲンで左手首の骨にひびが入っているのが発見され、治療を行うとのことであった。</p>

12	<p>年齢性別不明</p> <p>風呂場で転倒し脇腹を強打、湿布薬を求め来局。</p> <p>患者状態を確認したところ、呼吸時の脇腹痛、肋骨付近に触るとやや腫れていて痛みを訴える。骨折の疑いで、近隣の整形外科に受診勧奨を行った。</p> <p>受診の結果、肋骨にひびが確認された。</p>
13	<p>年齢性別不明</p> <p>高齢者で電車から降りるときに足首を捻挫したようで、湿布薬を求め来局。</p> <p>足を動かしての痛みと患部の腫れを確認したところ、骨折が疑われるため受診勧奨を行った。</p>
14	<p>62歳女性</p> <p>最初に電話で「イスから転げて、肩をぶつけた。湿布で治るか」と相談があった。</p> <p>電話のやりとりでは、十分な判断ができないので来局してもらった。手の上げ下げで、肩の動作や痛みの強度を確認したところ、整形外科への受診が適切と判断した。住所や診療時間を記したメモを渡し、受診勧奨を行った。</p> <p>医療機関で、鎖骨骨折と判明。早めの対応が功を奏して順調に回復。</p>
15	<p>年齢性別不明</p> <p>足の皮膚が赤く、炎症があるとの訴えで、虫さされの薬を求め来局。</p> <p>患部を確認したところ、何かに刺されたと思われる部分があった。患部に触れたところ、腫れや痛みがひどく、皮膚表面の熱も確認できた。患部の様子から一般用医薬品での治療は不適切と考え、受診勧奨を行った。</p>

16	<p>82歳女性</p> <p>膝下のひどい炎症、皮膚のただれ、浮腫、痛みを訴えて来局。</p> <p>1 年程前から症状がおこり、数か月前まで近所の医療機関にかかっていたが、治癒しないために放置していた。本人は皮膚の疾病と考え、薬局で治療できる外用薬を欲しいとの相談。</p> <p>患部を確認したところ、片側の足の膝下が赤く炎症、ただれ、浮腫とともに浸出液が確認された。また、腐敗臭があり、患部の皮膚には熱が確認された。下肢静脈瘤による浮腫の悪化と皮膚感染症を疑い、すぐに近くの皮膚科へ紹介状を書き受診勧奨を行った。</p> <p>2 日後に連絡があり、紹介した皮膚科では治療が厳しいと判断がされ、その日のうちに総合病院に入院した。</p>
17	<p>20代男性</p> <p>バンドエイドが欲しいと来局。</p> <p>患部を確認したところ、指間部より出血しており、傷は小さくあまり深くもない様子だが、血が湧き出るような感じで出ていた。患部の状態等を聞いたところ、一時間ほど出血があり、服用薬は無いとのこと。服用薬について、病院の処方薬に限定している印象を受けたので、さらに情報の収集を行ったところ、(一般用医薬品の)バファリンの服用が確認された。</p> <p>来局日当日も服用しており、バファリンの血小板病周抑制作用による出血延長も疑われた。こうしたことから、バンドエイド等での対応は不適切と考え、受診勧奨を行った。本人は驚きながらも素直に応じた。</p>
18	<p>年齢性別不明</p> <p>両足がだるく、体も疲れやすく、足の重い感じがあると訴えて、ビタミン剤(第三類医薬品)を求め来局。</p> <p>本人から情報収集をしたところ息切れを確認。また、患部を確認したところ下肢の浮腫(下肢を押して凹みの返り)があった。循環器疾患の疑いもあることから受診勧奨を行った。</p>
19	<p>年齢性別不明</p> <p>咳止め薬を求め来局。</p> <p>薬剤師が情報収集をしたところ、喘息の既往歴があり、動悸が確認されたので患者に不整脈の有無を確認する。不整脈について本人は分からないとのことから、本人の様子を確認したところ不整脈が疑われたので、一般用医薬品の使用には不適切と判断し受診勧奨を行った。</p>

20	<p>年齢性別不明</p> <p>頭痛薬を求め来局。</p> <p>本人から情報収集をした結果、血圧の影響を疑い、薬局にある自動血圧計で血圧測定をしてもらった。測定したところ、血圧がかなり高く(収縮期血圧 200mmHg 付近)、血圧の高さが頭痛の原因となっていることも疑われ、すぐに受診勧奨を行った。</p>
21	<p>50代女性</p> <p>繰り返し、ウット(指定第二类医薬品)を求め来局。</p> <p>日中の来局時に吐く息からアルコール臭があった。繰り返しの服用の危険性やアルコールとの併用はできないことを伝え、購入理由を聞いたところ、家庭内で暴力があり、気分を和らげるために服用していることが判明。</p> <p>ウットの販売はせず、精神保健センターや保健所に相談することを勧めた。</p>
22	<p>年齢性別不明</p> <p>医療機関で風邪薬を処方されているが、1か月以上長引いているので、もっとよく効く薬が欲しいとの訴えで来局。</p> <p>相談者は強いたばこ臭を発生しており、喫煙の有無を確認したところ、ヘビースモーカーであることが判明。</p> <p>症状も主に咳であったため、慢性閉塞性肺疾患(COPD)の疑いが濃厚であると考え、近隣の呼吸器専門の医療機関への受診勧奨を行った。</p> <p>その後、受診し処方箋により COPD 治療薬が処方される。服薬指導時に生活指導も行い、現在、緩解となる。</p>
23	<p>若い男性</p> <p>ウット(指定第二类医薬品)を求め来局。</p> <p>来店時の様子では、足もとが少しふらつき、言語も異様で視点も定まっていなかった。</p> <p>薬物乱用の疑いがあり、販売をしなかった。</p>
24	<p>年齢性別不明</p> <p>咳を訴え来局。</p> <p>本人の顔色は悪く、微熱が確認された。また、呼吸困難気味で症状を訴えるのも困難だったために、近隣の医療機関へ受診勧奨を行った。</p> <p>医療機関で肺炎と診断され、点滴処置後、抗生剤等が処方され、処方せんを持参。</p>