

# 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 -  
(改訂版)

平成19年10月

日本薬剤師会

# 目次

ページ

## ・薬剤師が取り組む一般用医薬品の供給について

- 1．薬剤師が一般用医薬品を供給することの意義……………1
- 2．対面話法の必要性（購入者との意志疎通のために）……………2
- 3．確認手順……………3
- 4．状況別にみた確認手順……………3

## ・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

- 1．かぜ薬の場合……………7  
対話事例1 「かぜ薬を求めて来局」……………9
- 2．解熱鎮痛薬の場合……………10  
対話事例2 「痛み止めを求めて来局」……………12
- 3．胃腸薬（胃の薬）の場合……………13  
対話事例3 「胃薬を求めて来局」……………15
- 4．便秘薬の場合……………16  
対話事例4 「便秘薬を求めて来局」……………18
- 5．抗真菌薬（水虫・たむし用薬）の場合……………19  
対話事例5 「足が痒い訴えで来局」……………21
- 6．漢方薬の場合……………22  
対話事例6 「漢方薬を求めて来局」……………24

## <参考> 来局者との対話において留意すべき事項

- 1．言葉遣いに注意しましょう……………25
- 2．気配りを忘れないようにしましょう……………26
- 3．聞き上手になりましょう……………26
- 4．意見を押しつけないようにしましょう……………26
- 5．専門用語はなるべく使わないようにしましょう……………26
- 6．来局者のプライバシーに配慮しましょう……………27

## ・薬剤師が取り組む一般用医薬品の供給について

### 1. 薬剤師が一般用医薬品を供給することの意義

平成 18 年 6 月の薬事法改正において、一般用医薬品は「医薬品のうち、その効能及び効果において人体に対する作用が著しくないものであって、薬剤師その他の医薬関係者から提供された情報に基づく需要者の選択により使用されることが目的とされているもの」と定義された（薬事法第 25 条）。

一般用医薬品は、成分・組成、分量、用法・用量、効能・効果等を限定することにより、一定の安全性を担保している。しかし、十分な専門知識を持たない消費者が自らの判断で使用するものであることから、その適正使用のためには、薬学的知識を有する専門家が適切な情報提供や相談応需を行うことが不可欠である。

また、同改正では薬剤師に対し、医療用医薬品を含む、すべての医薬品に関し薬学的な知識を持って対応すること、薬局等において、来局者に医薬品や健康増進に関する総合的な情報提供・相談応需を提供すること、基礎的な臨床知識を基に、必要に応じた受診勧奨を行うこと、医療従事者としての倫理感と社会的模範を有すること - など社会的な役割・機能が評価されたと言っても過言ではなく、薬剤師が全ての一般用医薬品を供給する役割を担うことが求められている。

一方、薬事法改正の基となった医薬品販売制度検討部会の報告書において、「薬事法においては薬剤師等の店舗への配置により情報提供を行うことを求めているが、必ずしも十分に行われていないなどの実態がある」と指摘されたことについては、重く受け止めなければならない。

われわれ薬剤師が、自らに求められる社会的な役割や機能を自覚し、日常の業務において、一般用医薬品の適正使用、購入者の QOL の向上、健康増進に必要な質の高いファーマシューティカルケアを提供することが求められる。

## ファーマシューティカルケアについて（FIP\*の定義）

Pharmaceutical Care is the responsible provision of pharmacotherapy for the purpose of achieving definite outcomes that improve or maintain a patient's quality of life. It is a collaborative process that aims to prevent or identify and solve medicinal product and health related problems. This is a continuous quality improvement process for the use of medicinal products.

### （和訳）

ファーマシューティカルケアとは、患者(消費者)のQOLを向上させ、あるいは維持するという明確な結果を実現するために責任ある薬物療法を提供することである。医薬品や健康に関する問題を予防し、あるいは明らかにし、そして解決するために協力するプロセスである。このことは医薬品使用に関して継続的にその質を向上させるプロセスでもある。

\* FIP: The International Pharmaceutical Federation

## 2. 対面話法の必要性（購入者との意思疎通のために）

前述の薬剤師の役割を確実に果たすためには、一般用医薬品の購入者との対話を通して十分に情報を把握し、購入意図を具体的に確認した上で、購入者の選択・判断がより適切になるような提案を行う必要がある。

提案を行う場合は、一方的な説得ではなく、購入者が納得かつ安心して説明が必要である。そのためには意思疎通のための話法を身につけなければならない。

ここでいう話法とは、いわゆる「セールス話法」とは異なり、薬学的な必要性に基づいて、医薬品等を供給する際に行う薬剤師の対話をいう。具体的には、薬剤師が個々の購入者自身が把握している身体的な状況等を確認し、一般用医薬品の選択判断が適切か否かを検討することである。

その対話の目的は、医薬品等による有害事象の発現防止、効果を最大限に引き出すこと、適正使用の確保、購入者の認識を高めることであり、販売促進や売上げ拡大のための話法とは異なる。

これらは、一般用医薬品の購入者自身が行う自己治療について薬学的分野の知識を薬剤師が補完するものであり、医療用医薬品や一般用医薬品の供給だけに留まらず、取り扱ういわゆる健康食品や総ての生活用化学物質まで薬学的知識を持って広く補うことで、国民の医薬品等の使用に関わる安全確保に資するものである。

### 3 . 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

次項では、購入者の状況について、製品名を指定された場合、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、体調や症状等の相談を受けた場合 - という 3 つのパターンに大別した上で、主な手順 ( 流れ ) をそれぞれまとめてみた。

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。

なお、購入者にとって薬剤師がかかりつけの関係であり、薬歴等に記録があれば、確認事項の一部省略も可能である。また、常日頃からコミュニケーションが十分に図られていれば、対話時間が短くても安全性・有効性を確保することが可能であり、かかりつけ薬剤師の存在は、購入者の利便性等の向上にも役立つことができる。

### 4 . 状況別にみた確認手順

#### ( 1 ) 製品名を指定された場合

##### 第 1 手順

< 使用者の指定製品名の聞き取り >

##### 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?」

##### 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

< 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) 「『 』(製品名)は、これまでに使用されたことはありますか？」

#### 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

#### 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

#### 第7手順

< 服薬指導と情報提供 >

- ・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 >

- ・ 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 >

- ・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



## ．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

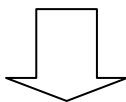
以下は、様々なケースごとに、次章に状況把握と確認のためのチェックシートと、それらを踏まえた想定対話を例示した。

### 1．かぜ薬の場合

(例) かぜ薬を求めて来局

#### 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
使用者の確認 使用目的の確認 ...症状の改善 or 応急的な利用 or 常備 使用経験の確認	鼻水、鼻づまり 発熱 悪寒 頭痛 せき 痰 のどの痛み 体がだるい 筋肉痛、関節痛 目の充血 複合症状など 発症の経過の確認 症状の度合いの確認	使用者の年齢 ...乳幼児 or 小児 or 高齢者 女性 ...妊娠中 or 授乳中 病歴 ...前立腺肥大、緑内障、 高血圧、心臓障害、 肝障害、腎障害、 消化性潰瘍、 甲状腺機能亢進症等 現在服用中の薬 (かぜ症状以外) 体質・アレルギー歴 使用中の健康食品等 車の運転・高所での作業 飲酒・喫煙・嗜好品の確認



#### 受診の目安の確認

発病から5～6日経ているが快方に向かっていない  
膿性の鼻水が多いとき  
唾液を飲み込めないほど痛い  
肝障害、腎障害が疑われる  
高熱...頭痛がひどい、痰が大量に出る、インフルエンザが疑われる

受診勧奨  
必要?

はい

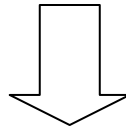
受診勧奨

いいえ

薬剤の選択作業

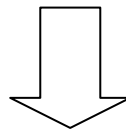
(次頁へ)

(前頁より)

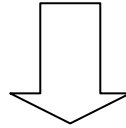


## 薬剤の選択作業

薬剤の選択の検討	剤形の選択	用法
鼻炎薬 鎮咳去痰薬 解熱鎮痛剤 総合感冒剤 漢方薬	散剤 錠剤 カプセル剤 シロップ剤 貼付剤 塗布剤	1日3回 1日2回 1日1回

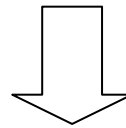


一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

効能・効果  
用法、用量  
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関する情報提供  
一般的注意



日常生活に対するアドバイス

暖かくしてゆっくり休んでください(休養の必要性)  
栄養のバランスが良く、消化の良い食べ物を摂取してください  
(規則正しい生活習慣の必要性)  
嗜好品の影響を受けることがあります。酒、タバコは控えてください

### 対話事例1 「かぜ薬を求めて来局」

来局者(50代男性。以下、「客」)「かぜ薬を下さい」

薬剤師(以下、「薬」)「どのような症状ですか？」

客「昨日から鼻水が出て寒気がします」

薬「他の症状はありませんか？」

客「熱っぽい感じと少し咳が出ます」

薬「いつも飲んでいる風邪薬はありますか？」

客「特にありません」

薬「薬や食べ物で副作用やアレルギーが出たことはありますか？」

客「ないです。なぜですか？」

薬「以前飲んで副作用が出た薬は、また出ることがあります。魚などによるじんましんと同じです」

客「眠くなったことはありませんけど」

薬「かぜ薬には鼻水を抑える成分が入っており、服用すると眠くなる場合があります。運転や機械類の操作、高い所で仕事することはありますか？」

客「今日は運転しないけど、明日は運転するかもしれません」

薬「服用したら運転は避けて下さい」

客「そうですか。事情を説明して代わってもらいます。あと、昼間忙しいので朝と夜だけ飲む薬はありますか？」

薬「それでは、こちらの『〇〇持続性カプセル』をお勧めいたします。このかぜ薬は熱と鼻水と咳に効く成分が含まれており、1日2回、朝夕の食後1回2カプセル飲むタイプです」

客「それを下さい。他に注意することはありますか？」

薬「副作用として、尿の出が悪くなったり、服用後すぐにじんましんなどのアレルギーが出る場合があります。そのような場合には服用を中止して下さい」

客「わかりました」

薬「3日間程、服用しても良ならない場合は、病院で見てもらって下さい。また、当方の電話番号は×××-×××-××××ですので、何かありましたらご連絡下さい。休日夜間も対応しています」

客「薬を飲んでいたらお酒はだめですか？」

薬「服用中はアルコールを控えて下さい。タバコを吸われる方は、控えた方が早期の治癒につながります」

客「治るまではどちらも控えます」

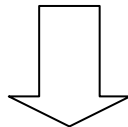
薬「薬だけに頼らず、体を十分に休めて、ビタミンや水分の補給も忘れずに行ってください。お大事にどうぞ」

## 2. 解熱鎮痛薬の場合

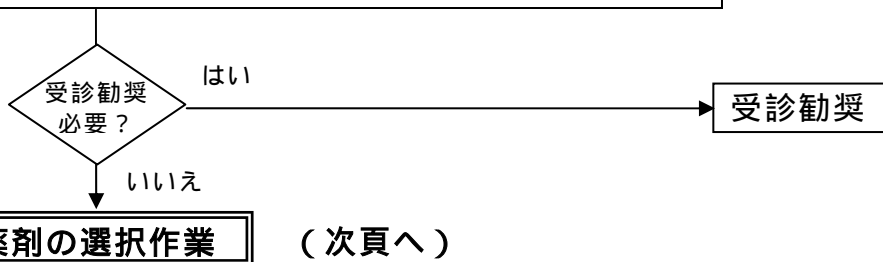
(例) 痛み止めに求めて来局

### 確認作業 (チェックシート)

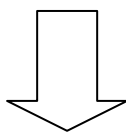
基本的な確認事項	相談者からの訴え	使用者の背景の確認
使用者の確認 使用目的の確認 ...症状の改善 or 応急的な利用 or 常備 使用経験の確認	発熱 頭痛 腰痛 関節痛 月経痛 外傷痛 歯痛 耳痛 その他の痛み 発症の経過の確認 症状の度合いの確認 激しい痛み 度々起こり日々悪化する 突然起こった 慢性的な痛み	使用者の年齢 ...乳幼児 or 小児 or 高齢者 女性 ...妊娠中 or 授乳中 病歴 ...肝障害、腎障害、心疾患、 消化性潰瘍等 現在服用中の薬 体質・アレルギー歴 使用中の健康食品等 車の運転・高所での作業 飲酒・喫煙・嗜好品の確認



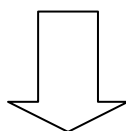
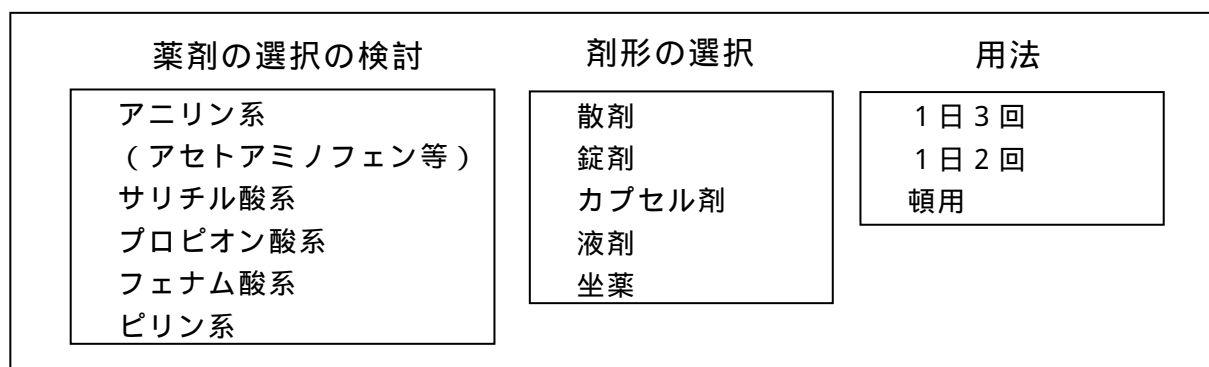
受診の目安の確認  
連用による副作用の可能性・疑い  
激しい痛み (寝込むほどひどい)  
度々起こる痛み  
原因疾患がある...痛風、高血圧、リウマチ、骨粗鬆症、  
歯科治療の必要性



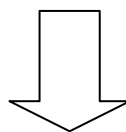
(前頁より)



## 薬剤の選択作業

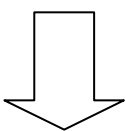


一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

あくまでも症状を和らげる、対症療法。原因の追及と治療が必要  
服用方法、服用間隔、服用時の注意（胃腸系への影響軽減）  
改善しない場合の対処方法 医師へ（原因追及のため専門医の診断が必要）  
偏頭痛の場合 医療用医薬品あり。メカニズムの解説。服用方法の指導  
鎮痛剤長期服用による副作用の説明（腎機能障害、肝機能障害等）  
乳児はカフェインに敏感。授乳中はカフェイン含有のものをなるべく避ける方が好ましい



日常生活に対するアドバイス

休養の必要性、消化の良い食べ物、規則正しい生活習慣の必要性  
嗜好品の影響  
患部を冷やして、安静にする

## 対話事例2 「痛み止めに求めて来局」

来局者（30代女性。以下「客」）「痛み止めはありますか？」

女性薬剤師（以下、「薬」）「どうされました？」

客「生理痛が辛くて。しばらく痛み止めに服用していれば良くなるんだけど」

薬「お辛いですね。いつも服用しているお薬はありますか？」

客「『鎮痛薬』を飲んでます。ほかに良いお薬はありますか？」

薬「そのお薬で効果があれば、そのままでもよろしいと思います。服用していて何か不具合はありますか？」

客「いつも3日くらい服用すると、食欲が落ちて気持ち悪くなることがあります」

薬「『鎮痛薬』はいつ飲んでますか？」

客「食後に飲んでます」

薬「鎮痛剤は痛みの我慢できない時に服用するのが原則です。お客様の場合は、服用を続けることにより、胃に負担がかかってきた可能性があります。胃はもともと丈夫な方ですか？」

客「弱い方だと思います」

薬「お酒や刺激物は好きですか？」

客「好きです。タバコも少し吸います」

薬「いずれも胃には負担がかかりますので、少し控えた方がよろしいですね。他に服用しているお薬やアレルギーなどはありませんか？」

客「病院で貧血と言われたので鉄剤を飲んでいるくらいで、特にアレルギーはありません」

薬「それであれば、胃が丈夫でない方には、胃にやさしい『鎮痛薬』をお勧めします。これは、1回に1錠を服用して下さい」

客「食後に飲んだ方が良いですか？」

薬「空腹時にも服用できると書いてありますが、お客さまの場合は、胃への負担を減らすためにも食後に多めの水か白湯で服用して下さい」

客「わかりました」

薬「服用中に何か気になることがありましたら、お電話下さい。電話番号は×××-×××-××××です。休日夜間も対応しています」

客「ありがとうございます」

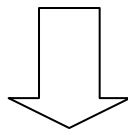
薬「胃の調子が悪いときは、胃に負担のかからない消化の良いものを召し上がって下さい。お大事にどうぞ」

### 3. 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
使用者の確認 使用目的の確認 ...症状の改善 or 常備 or 応急的な利用 使用経験の確認	胃痛 胸焼け 胃もたれ むかつき ゲップ 胃重感 食欲不振 消化不良 食べ過ぎ 腹痛 下痢 発症の経過の確認 症状の度合いの確認	使用者の年齢 ...乳幼児 or 小児 or 高齢者 女性 ...妊娠中 or 授乳中 病歴 ...高血圧、緑内障、 前立腺肥大 現在服用中の薬 体質・アレルギー歴 使用中の健康食品等 車の運転・高所での作業 飲酒・喫煙・嗜好品の確認

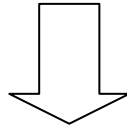


**受診の目安の確認**

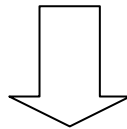
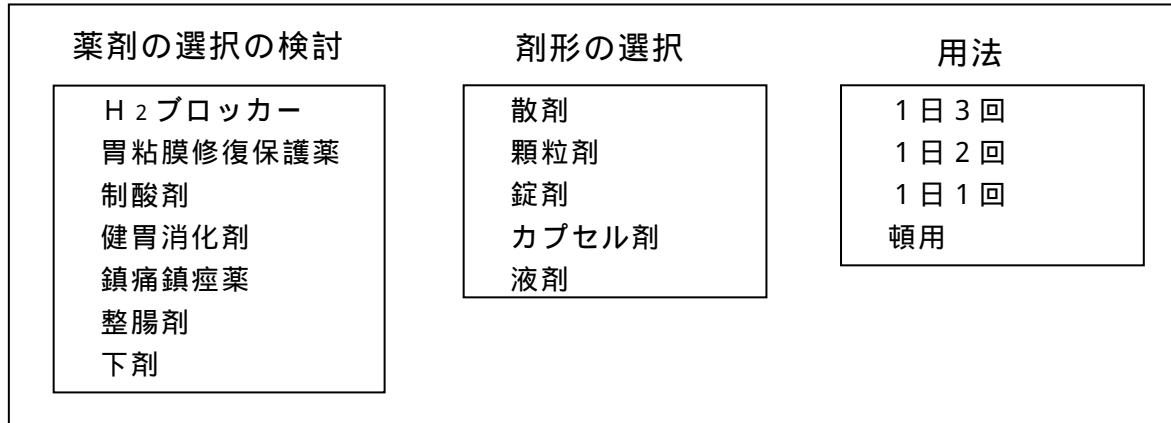
嘔吐したときに、血が混じる  
黒いコールドールのような便（血便）  
痛む部位がはっきりわかるような激しい痛みや背中での痛み  
空腹時、夜間時にいつも胃が痛む  
この薬を3日間服用しても症状が改善されない  
原因疾患がある...心窩部痛、婦人科疾患、泌尿器系の疾患、中垂炎の疑い



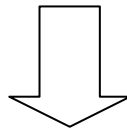
(前頁より)



## 薬剤の選択作業

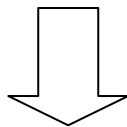


一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

この薬が効く仕組み  
服用方法、服用時点  
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  
一般的注意



日常生活に対するアドバイス

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  
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  
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すか？」

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がってきたり、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「『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、『胃腸薬』以外に、何か飲んでいる薬はありますか？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「どちらもありません。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「それでは、胃酸の出過ぎを抑え、胃粘膜の修復を早めるH<sub>2</sub>ブロッカーのうち、『錠』をお勧めします」

客「では、それを下さい」

薬「このお薬は1日 回で1回 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。電話番号は×××-×××-××××です。休日夜間も対応しています」

客「ありがとう。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、お酒やタバコはやられますか？」

客「営業職なので、仕事柄決まった時間というわけにはいきませんね。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」

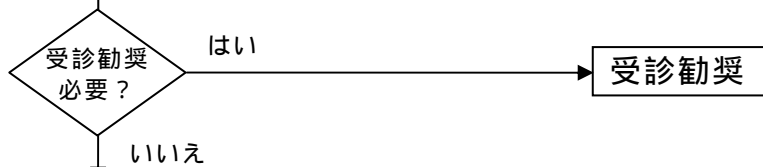
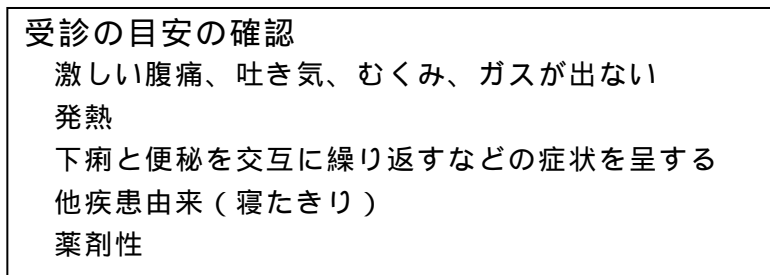
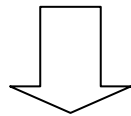
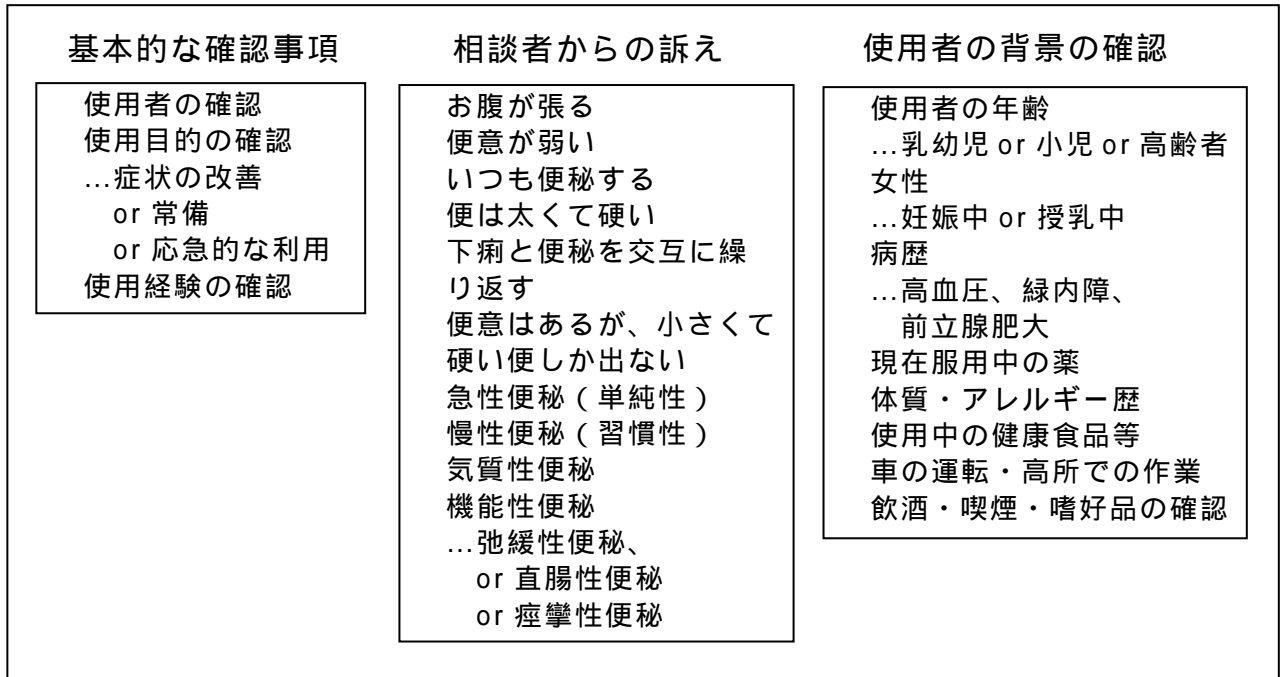
客「節煙ですか。少しの間だけでもタバコの本数を減らしてみます」

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事ですよ」

#### 4. 便秘薬の場合

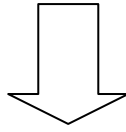
(例) 便秘薬を求めて来局

#### 確認作業 (チェックシート)

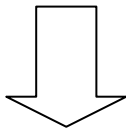
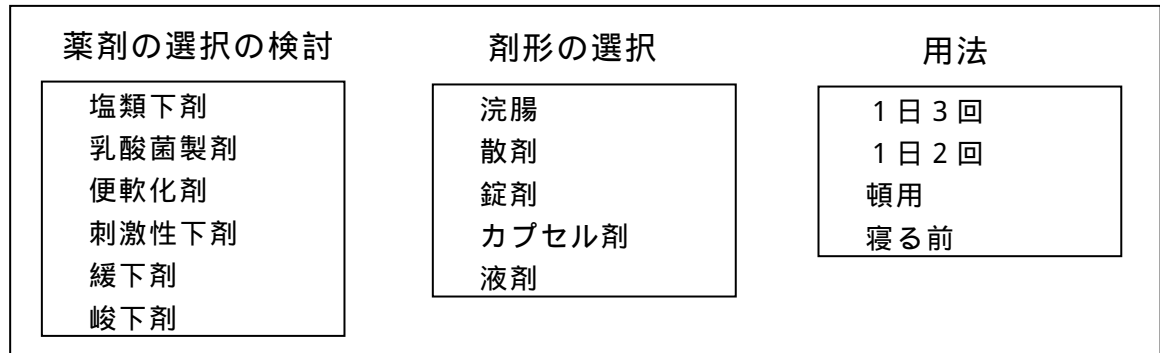


**薬剤の選択作業** (次頁へ)

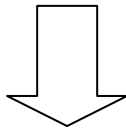
(前頁より)



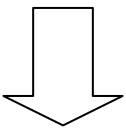
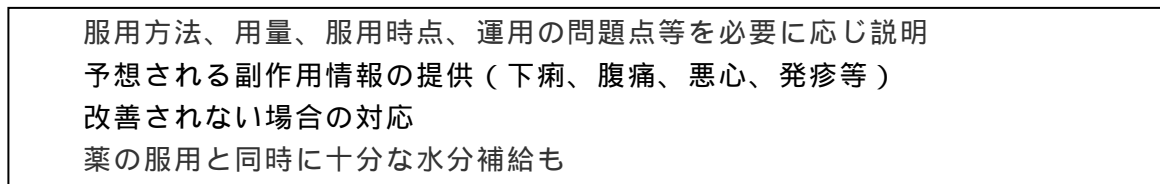
## 薬剤の選択作業



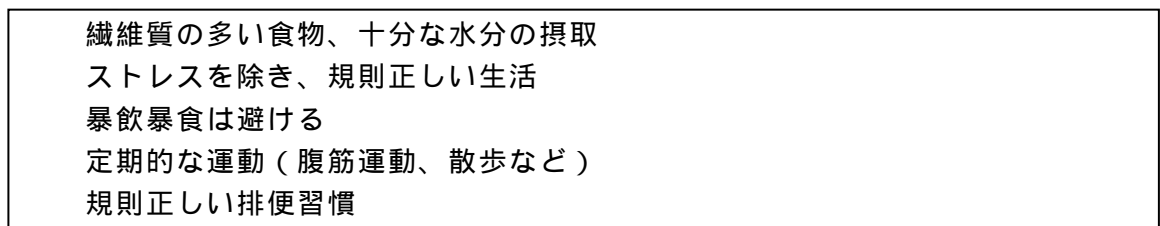
一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供



日常生活に対するアドバイス



#### 対話事例4 「便秘薬を求めて来局」

薬剤師（以下、〔薬〕）「何かお探しですか？」

来局者（以下、「客」）「祖母のために便秘の薬を探しているのですが」

薬「そうですか。何日くらいお通じがないのですか？」

客「もう4日になると言っていました」

薬「便秘も3日程度なら心配はないのですが、4日ともなるとお辛いでしょうね。ところで、これまでにご本人は便秘薬を使ったことはありますか？」

客「病院で高血圧の治療を受けているのですが、時々便秘すると薬をもらっているみたいですが」

薬「何という名前の便秘薬だったか分かりますか？ もし、お薬手帳などがあれば何が処方されていたかわかりますよ」

客「わかりません。手帳も多分持っていないと思います」

薬「通院中であれば、かかりつけの医師に相談するのが一番良いのですが、受診をする予定はありますか？」

客「来週にも行く予定ですが、それまでの対処として来ました」

薬「わかりました。お腹の痛みや吐き気などはありそうですか？」

客「ないようです。ただ、少しお腹が張るとは言っていました」

薬「そうですか。それでは、こちらの『 』というお薬をお試しになって下さい」

客「お腹の張りは治りますか？」

薬「便秘薬には腸粘膜の動きを刺激する薬、便に水分をたっぷり含ませて出やすくする薬などがありますが、これは腸を刺激するダイオウという薬草を配合した便秘薬です。お腹が痛むという副作用も比較的少く、お年寄りには使いやすいと思います」

客「どのように飲むのですか？」

薬「寝る前に2錠飲んで下さい。翌朝に便通があるはずですが、それでも出ないときは更に1錠増やして様子を見て下さい」

客「他に気をつけることはありますか？」

薬「繊維質の多い食事や水分を多めにとって下さい。特に高齢者は水分が不足しがちです。また、体を動かすことも大切です。数日飲んでも良くならないときは、是非かかりつけの医師に相談にお話下さい」

客「わかりました」

薬「ところで、ご本人は血圧の薬以外に何か服用していますか？」

客「最近コレステロールの薬を飲み始めたと言っていました」

薬「名前はわかりますか？」

客「細長い筒状の袋に入っている『 』 なんとか』という薬だったと思います」

薬「そうですか。おそらく『 』という薬だと思います。もしこの薬なら、かなり高い割合で便秘の副作用が起きるはずですので、かかりつけの医師にお話するようお勧めします」

客「そうですね。この便秘薬をまずは飲ませますが、来週早々にも病院へ行くよう本人に伝えます」

薬「お願いします。あと、この機会にお薬手帳を作りませんか？ とりあえず、今日お渡しする『 』を記入しておきます」

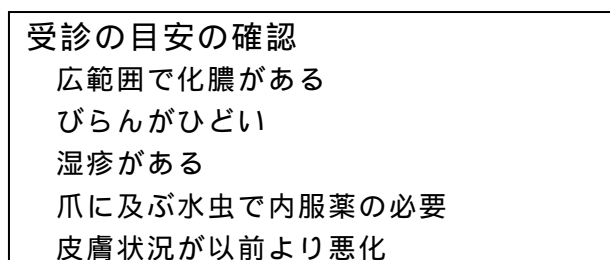
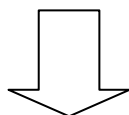
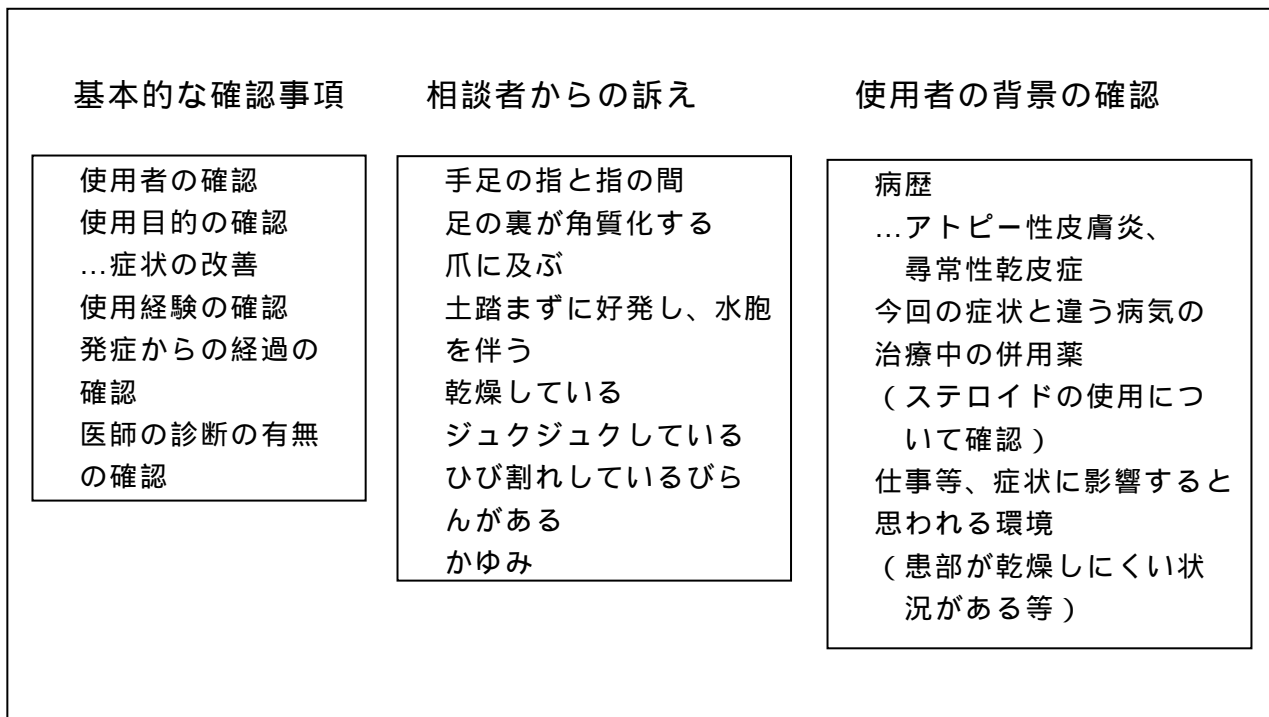
客「ありがとうございます」

薬「お大事になさって下さい」

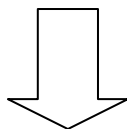
## 5. 抗真菌薬（水虫・たむし用薬）の場合

（例）足が痒い訴えで来局（水虫薬を販売したケース）

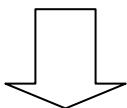
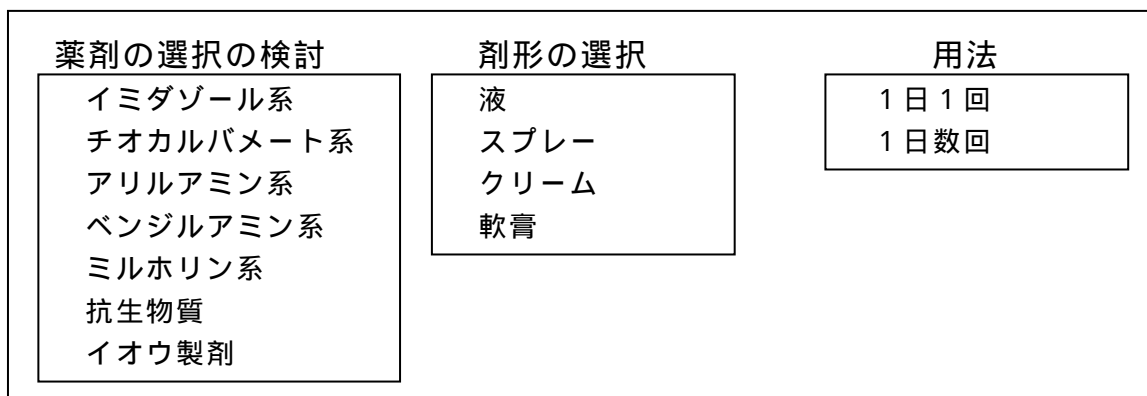
### 確認作業（チェックシート）



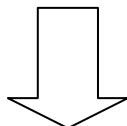
(前頁より)



## 薬剤の選択作業

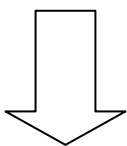


一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

使用方法  
予想される副作用情報の提供



## 日常生活に対するアドバイス

足を良く洗う習慣をつける（刺激性の少ない石鹸などで指の間まで）  
患部の通気性を良くする（患部の乾燥）  
水虫薬は根気よく塗る  
（かゆみが止まり治ったようにみえても最低1ヶ月は続ける）  
患部を掻いたり皮膚をむしったりしない  
靴等履物の乾燥を心掛ける（再発しないよう対策を）  
スリッパやバスマットなどを共用しない

対話事例5 「足が痒い訴えで来局（水虫薬を販売したケース）」

- 来局者（以下、「客」）「痒み止めを下さい」
- 薬剤師（以下、「薬」）「どうされましたか？」
- 客「足が我慢できないくらい痒いです」
- 薬「足のどの辺りが痒いですか？」
- 客「指の間の皮がむけてきて、そこが痒くて」
- 薬「どんな状態ですか？」
- 客「ジュクジュクしています」
- 薬「何か薬を使いましたか？」
- 客「家にあった塗り薬を使いましたが、痒みがとれなくて」
- 薬「どんな塗り薬ですか？」
- 客「以前、子どもが虫に刺された時に病院から貰った塗り薬が余っていたので、それを塗りました」
- 薬「ジュクジュクの状態は変わりましたか？」
- 客「ええ、以前よりひどくなった気がします」
- 薬「それは、おそらくステロイドの入った塗り薬だと思います」
- 客「多分そうだと思います。痒みに効きますよね？」
- 薬「今回の場合、白癬菌の感染ではないかと考えられるので、逆に症状が悪化することがあります。かぶれや虫刺されの痒みにステロイドは効果があるのですが」
- 客「隣の指の間にも広がった気がします」
- 薬「それならば、いわゆる水虫の薬を使うことをお勧めします」
- 客「痒みはなくなりますか？」
- 薬「水虫薬は直接的に痒みを止めるのではありませんが、痒みの原因が白癬菌ならば、かゆみが収まっていくはずです」
- 客「水虫薬の中でも何を買えば良いですか？」
- 薬「患部がジュクジュクしているので、塗り薬の中でも刺激の少ない軟膏タイプが良いと思います」
- 客「では、それを下さい」
- 薬「こちらの軟膏でしたら1日1回の塗布で良いので、お風呂上りに指の間をよく拭いてから塗って下さい。皮がむけている場所よりも少し広い範囲で塗った方が良いです」
- 客「わかりました。痒くなくなったら薬を使うのを止めて良いですよ？」
- 薬「症状がなくなっても、さらに1ヶ月以上は薬を塗り続けてください。また足を良く洗い、洗った後はよく乾かし、普段も通気性をよくして乾燥させて下さい。水虫が治るまでは、タオルやスリッパ、バスマット等を家族で共用するのは、やめましょう。お大事にどうぞ」

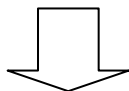
## 6. 漢方薬の場合

漢方薬では、陰陽五行や経路などの漢方特有の概念があり、西洋医学と異なっている。この概念を理解し、漢方薬の有効な利用を考えた上での服薬指導や患者説明が求められている。漢方薬も医薬品であり、副作用もある。飲み合わせによっては重篤な常態を招く危険性がある（間質性肺炎、肝機能障害、アレルギー反応によるショック等）。前駆症状の説明も西洋薬と同等に扱うべきものである。

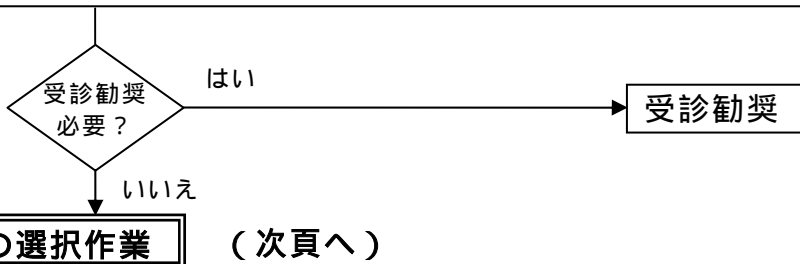
（例）かぜで葛根湯を求めて来局

### 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
使用者の確認 漢方を希望される理由 ...症状の改善 or 体質改善を目的 or 常備 or 応急的な利用等 使用経験の確認 発症の経過の確認 症状の度合いの確認	体格 体力 声の張り 食欲 悪寒 発熱 鼻炎症状が強い 発汗 身体の痛み 吐き気 咳	使用者の年齢 ...乳幼児 or 小児 or 高齢者 女性 ...妊娠中 or 授乳中 病歴 ...高血圧、循環器障害、 排尿障害、 甲状腺機能亢進症 薬によりアレルギー症状 を起こしたことがある人 今回の症状と違う病気の 治療中 併用薬

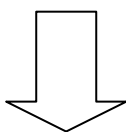


<b>受診の目安の確認</b> 改善がみられなかった場合 発病から5～6日経て快方に向かっていない 膿性の鼻水が多いとき 唾液を飲み込めないほど痛い 高熱...頭痛がひどい、痰が大量に出る、インフルエンザが疑われる
--





(前頁より)



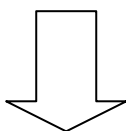
## 薬剤の選択作業

### 薬剤の選択の検討

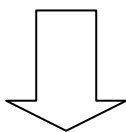
葛根湯

### 葛根湯以外の検討

小青竜湯	黄麻湯
柴胡桂枝湯	桂枝湯
麻杏甘石湯	香蘇散
参蘇飲	桔梗湯
麦門冬湯	その他

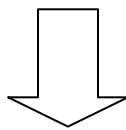


一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

食前・食後・食間服用の可否。併用薬同時服用の可否（抗生剤との併用注意）  
他の漢方製剤との併用（甘草含有製剤への注意）  
胃腸障害へ対するアドバイス  
ドーピング等の注意



日常生活に対するアドバイス

暖かくしてゆっくり休んでください（休養の必要性）  
栄養のバランスが良く、消化の良い食べ物を摂取してください  
（規則正しい生活習慣の必要性）  
嗜好品の影響を受けることがあります。酒、タバコは控えてください

### 対話事例6 「漢方薬を求めて来局」

来局者(10代男性。以下、「客」)「かぜに効く漢方薬を下さい」

薬剤師(以下、「薬」)「どのような症状ですか？」

客「頭が痛くて、少し寒気がします」

薬「寒気はいつからですか？」

客「陸上部の練習から戻った後なので、昨日の夜からです」

薬「寒気の他に何か症状はありますか？」

客「肩がこっています」

薬「咳や鼻水が出たり、汗をかくななどの症状はありますか？」

客「ないです」

薬「漢方薬をお求めですが、今までに服用したことはありますか？」

客「かぜの時はよく葛根湯を飲みます」

薬「葛根湯はかぜの初期症状に効果がありますので、今回も葛根湯でよろしいかと思います。ただし、飲み始めて3日程経っても良くならないときは、またご相談下さい」

客「わかりました」

薬「現在、病院から出されている薬や普段飲んでいる薬、健康食品はありますか？」

客「特に何も飲んでないです」

薬「それでは、なるべくお腹が空いているときにお飲み下さい。食欲はありますか？」

客「ご飯はちゃんと食べています」

薬「薬を飲むだけではなく、暖かくしてゆっくり休養して下さい。あと、葛根湯は国体などのドーピング検査\*に反応しますので、注意して下さい」

客「わかりました」

薬「お大事にどうぞ」

\* 「薬剤師のためのアンチ・ドーピングガイドブック」

<http://www.nichiyaku.or.jp/contents/antidoping/default.html>

(社)日本薬剤師会

(社)秋田県薬剤師会、

(財)日本体育協会

(アンチドーピング部会ドーピングデータベース作業班)

## < 参考 > 来局者との対話において留意すべき事項

### 1. 言葉遣いに注意しましょう

正しい言葉遣いは一朝一夕に習得できるものではありませんが、来局者に不快な思いをさせない気配りは必要です。是非、正しい言葉遣いを身に付けましょう。以下に、一般的な接客用語の例を記載します。

#### < 接客用語の例 >

日本薬剤師会作成

「おはようございます・こんにちは・こんばんは・いらっしゃいませ」	ファーストアプローチは“よく来て下さいました”という気持ちを込めて、明るく挨拶します。
「いかがなさいましたか」	具合の悪い方には椅子を勧めます。
「はい、かしこまりました」	指示を受けたら無言で行動せず、必ずはっきり言ってから行動します。
「少々お待ち下さい」	混み合っている時等は、聞こえる程度の声で申し述べます。そこにいることが分かっていますという目配せも大切です。
「大変お待たせいたしました」	お待たせした時は、この言葉がファーストアプローチです。
「申しわけございません」	品切れで迷惑をかける等、要望に沿えない場合等に使います。
「お手数をかけて申し訳ございません」	品物を店頭から持ってこられた時等、来局者の手を煩わせた時等に申し添えます。
「こちらでございます」	指名の商品や売場を案内する時等の言葉です。
「恐れ入りますが」	聞きにくい症状を質問する時等に使います。
「失礼いたしました」	間違えた時や接客を中断した時等に使います。
「ありがとうございます」	感謝の気持ちを込めた態度で話すことが大切です。
「お気をつけてお帰り下さい」	年配者や具合の悪い方には、特に気を配ります。
「お大事になさって下さい」	病気や処方せんをお持ちになった方には、心のこもった一言が大切です。

## 2. 気配りを忘れないようにしましょう

来局者のなかには、体調のすぐれない方もいます。そのようなときには、インタビューの際に上手に椅子を勧めるほか、簡潔な対話を心がける必要があります。高齢者の場合にも、インタビューの際に椅子を勧める等の気配りが必要でしょう。

また、高齢者や耳の不自由な方と対話するときには、プライバシーに配慮しながら、なるべく大きな声でゆっくり話しかけることも大切です。プライバシーに対する配慮が特に必要な場合には筆談する等、臨機応変な対応も必要となります。

## 3. 聞き上手になりましょう

薬剤師が十分な専門学術知識を持っていても、来局者が何を望んでいるのかははっきりわからないのでは、的確な情報を提供できません。来局者の要望を上手に聞き出しましょう。

薬剤師から話しかけることで相談しやすくなり、より良い信頼関係を構築することができます。

## 4. 意見を押し付けないようにしましょう

来局者は商品を選ぶために情報を求めているのであって、薬剤師からの一方的な意見を欲しているではありません。来局者が商品を選択するための参考になる情報を提供するよう心掛けましょう。

## 5. 専門用語はなるべく使わないようにしましょう

専門用語は、誰にでもわかる平易な言葉に置き換えて会話することが大切です。

専門用語の置き換えの例

専門用語	一般的な用語	専門用語	一般的な用語
一包(二包)	ひと袋(ふた袋)	疼痛	うずくような痛み
悪寒	(ゾクゾクする)寒け	排尿困難	尿が出にくい
嘔吐	吐く	発疹	湿疹、吹き出物
顔面紅潮	顔が赤らむ	発赤	皮膚がぼつぼつと赤くなる
口渇	口が渴く	鼻閉	鼻が詰まる
食間	食事と食事の間	腹部膨満感	お腹が張った感じ
心悸亢進	胸がドキドキする、動悸	浮腫	むくみ
そう痒	かゆみ		
鎮咳	咳を鎮める		

## 6．来局者のプライバシーに配慮しましょう

来局者から寄せられる薬局の対応についての苦情には、プライバシーに関係するものが目立ちます。

例えば、痔の薬を買いに来られた方に「痔の薬ですか？」と大きな声で復唱してしまったり、婦人病の薬を買いに来られた方に「更年期なの？」と不用意に問いかけてしまったりしたことはありませんか。知り得た来局者の情報を漏洩しないことはもちろんのこと、対話においても話が他の人に聞こえないように配慮する必要があります。プライバシーには十二分に配慮しましょう。