

# SELF MEDICATION AWARD

第18回セルフメディケーションアワード

## 優秀作品集

JACDS認定各種アドバイザー  
JACDS正会員企業やその他企業に勤める  
薬剤師、登録販売者、栄養士・管理栄養士  
その他の薬業従事者、薬学生・専門学校生

---

セルフメディケーション推進のための  
“実践や提案に基づく論文”

2023年9月

一般社団法人 日本チェーンドラッグストア協会



## はじめに

第18回となりました今年の「セルフメディケーションアワード」には230作品の応募がありました。今回は、東京ビッグサイトで2回目のJAPANドラッグストアショーが開催され、発表と最終審査、表彰式を行いました。新型コロナウイルスが5類になり昨年に増しての動員が予想された開催でした。会場では100名を超える参加者がグランプリ候補者の作品発表に耳を傾けていただき主催者として誠に嬉しい限りであり、改めて御礼申し上げます。

さて、JACDSでは2030年をめどに中長期的な観点で取り組むドラッグストアの健康生活拠点（健康生活ステーション）化を2022年に打ち出し、ドラッグストアの機能高度化を実現するための活動を推進しています。これを踏まえて今回は、「JACDS受診勧奨ガイドラインを活用した地域生活者への貢献事例について」、「ドラッグストアにおけるセルフメディケーションの推進について」、「地域包括ケアへの対応、多職種・地域連携や在宅支援、地域生活者の健康支援等に関する取り組みと成果について」をテーマに作品を募集しました。

グランプリ候補内に「対面販売における受診勧奨」、「社内における受診勧奨やセルフメディケーションを推進するツール作成」、「ドラッグストアにおけるセルフメディケーション推進」、「専門家としての接客とAI活用」等、参考になる作品が多数寄せられました。また薬学生、専門学校生からも優秀な作品をいただきました。

「セルフメディケーションアワード」の作品選考にあたっては、8人の審査委員が内容重視の選考を行なっています。この「優秀作品集」には、グランプリのほか、各賞を受賞した作品、学生部門特別賞および佳作受賞作品を収載しています。後頁の「審査員講評」を参照され、この作品集をぜひ、有効活用していただきたいと思います。

今後の、皆様のさらなるご活躍を大いに期待いたします。

セルフメディケーションアワード 実行委員長  
櫻井 清

### 応募作品数

●薬局・ドラッグストア業界従事者	
薬剤師	39 作品 (6)
登録販売者	54 作品 (8)
栄養士・管理栄養士	13 作品 (4)
その他	4 作品 (0)
●薬学生・専門学校生	120 作品 (8)
合計	230 作品 (26)

注) ( ) 内は、本紙掲載の「佳作」以上の作品数です

## 目 次

1. はじめに	1
2. 目次	2
3. 選考を終えて（審査委員講評）	3
4. 受賞作品一覧	4
5. 佳作・奨励賞受賞者一覧	5
6. 全応募者一覧（カテゴリー別）	6
7. 作品紹介（佳作以上）	
グランプリ	11
準グランプリ	17
実行委員長賞	33
審査委員長賞	37
学生部門特別賞	41
佳作受賞作品	45

本誌記載作品の無断複写・転載を禁じます  
複写・転載をする場合は、  
一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会  
にご連絡ください。  
〒101-0062  
東京都千代田区神田駿河台2-9 KDX 御茶ノ水ビル2階  
TEL : 03-6273-7351 FAX : 03-6273-7353

## 選考を終えて（審査委員講評）

新型コロナウイルスが一段落し、ドラッグストアを取り巻く状況が変わりつつある中で、応募者の皆様がそれぞれの立場でセルフメディケーション推進に努力し成果を上げられていることが伺えました。

店舗で販売した OTC 薬について OTC 薬お薬手帳を作成し、購入した消費者に渡し交流を深めたり、より良い情報提供をするために、市販薬フローシートを作成して対応したり、化粧品についてもお客様の購入商品について購入台帳を作成し、その後の来店の際に活用するなど、新しい試みも多く見られました。セルフメディケーションの一番の留意点は、お客様との信頼関係の確立だと思いますので、このような試みがドラッグストア全体に広がっていくことを強く願っております。

今回の応募総数 230 作品のうち薬学生の応募が 120 作品でした。応募された薬学生のほとんどの方がドラッグストアでアルバイトをされています。その現場で得られた現実、ドラッグストアではセルフメディケーションに対する取り組みが不十分であるという認識とそれを打開するにはどうしたらよいか議論し、提案する作品がほとんどです。

セルフメディケーション推進のために努力し、成果を上げている方や店舗も多くみられますが、ドラッグストア業界を志す薬学生からするとまだ不十分にみえるのでしょうか。薬学生でそうなのですから、一般の生活者からすると、ドラッグストアのセルフメディケーションに対する取り組みを実感していないことを示しているともいえます。薬学生による指摘をドラッグストア業界が真摯に受け止め、セルフメディケーションの推進へのさらなる努力を期待いたします。

例年、応募作品には、文章の書き方が整っていないものが多く見られます。この機会にきちんとした文章を書く技術を身につけましょう。また、プレゼンテーションの仕方なども審査されます。今回の発表において、文章を読み聴衆に思いを伝えようとする意識が低い人が多かったように思います。また、提出された文章と、発表内容に関してポイントとなることが異なるように注意をしてほしいと思います。

---

審査委員長	一般社団法人 日本薬業研修センター	理事長	中込	和哉
審査委員	一般社団法人 日本薬業研修センター	特別理事	川島	光太郎
審査委員	一般社団法人 日本薬業研修センター	医薬研究所 所長	堀	美智子
審査委員	一般社団法人 日本薬業研修センター	専任講師	高橋	伊津美
審査委員	セルフメディケーションアワード実行委員長		櫻井	清
審査委員	JACDS 学術・調査研究委員会	副委員長	杉浦	伸哉
審査委員	JACDS 学術・調査研究委員会	委員	木根	崇臣
審査委員	JACDS 学術・調査研究委員会	委員	荒木	文明

## 第18回セルフメディケーションアワード 受賞作品一覧

エントリーナンバー順、敬称略（ ）はエントリーナンバー

### グランプリ

氏名：渥美 里菜(あつみ りな) 薬剤師 (No. 101116) エキスパート部門

所属：(株)杏林堂薬局

作品テーマ：コロナ禍における上手なセルフメディケーション

### 準グランプリ

氏名：岸邊 廣志(きしべ ひろし) 登録販売者 (No. 102101) エキスパート部門

所属：(株)龍生堂本店

作品テーマ：受診勧奨の重要性

### 準グランプリ

氏名：小住 航(おずみ わたる) 管理栄養士 (No. 103104) エキスパート部門

所属：(株)マツキヨココカラ&カンパニー

作品テーマ：AI技術の活用とドラッグストアにおける専門家が向き合うべき課題

### 実行委員長賞

氏名：伊東 春美(いとう はるみ) 登録販売者 (No. 102224) フレッシュ部門

所属：(株)カメガヤ

作品テーマ：女性特有の悩みに関するアプローチ

### 審査委員長賞

氏名：中里 有沙(なかさと ありさ) 登録販売者 (No. 102231) フレッシュ部門

所属：(株)カメガヤ

作品テーマ：化粧品推売におけるセルフメディケーションの推進について

### 学生部門特別賞

氏名：筧 歩実(かけい あゆみ) (No. 112054)

所属：横浜医療秘書専門学

作品テーマ：セルフメディケーションにおける現在のドラッグストアとありかた

### 佳作 受賞作品

#### ■薬剤師の部

##### エキスパート部門

氏名・所属：松本 あゆみ ウエルシア薬局(株) (No. 101101)

氏名・所属：鷺見 朋子 (株)ユタカファーマシー (No. 101112)

氏名・所属：本田 朋子 (株)杏林堂薬局 (No. 101119)

##### フレッシュ部門

氏名・所属：矢野 奨也 (株)クスリのマルエ (No. 101205)

氏名・所属：山木 郁美 (株)マツキヨココカラ&カンパニー (No. 101206)

#### ■登録販売者の部

##### エキスパート部門

氏名・所属：佐々木 綾子 (株)丸大サクラ㊦薬局 (No. 102108)

氏名・所属：赤坂 雪菜 (株)丸大サクラ㊦薬局 (No. 102112)

#### フレッシュ部門

- 氏名・所属：大矢 洸介 (株)キリン堂 (No. 102202)  
氏名・所属：大塚 優香 (株)クスリのマルエ (No. 102221)  
氏名・所属：佐々木 建 (株)サッポロドラッグストア (No. 102235)

#### ■栄養士・管理栄養士の部

##### エキスパート部門

- 氏名・所属：小沼 加奈 (株)龍生堂本店 (No. 103101)  
氏名・所属：山口 知里 (株)スギ薬局 (No. 103103)

##### フレッシュ部門

- 氏名・所属：中島 萌香 (株)クスリのマルエ (No. 103208)

#### ■薬学生・薬業専門学校生の部

- 氏名・所属：西江 智美 福山大学 薬学部 (No. 111001)  
氏名・所属：松本 達也 福山大学 薬学部 (No. 111004)  
氏名・所属：佐々木 柚果 青森大学薬学部 (No. 111005)  
氏名・所属：野田 衿名 名古屋医療秘書福祉専門学校 (No. 112015)  
氏名・所属：斎藤 瑞穂 横浜医療秘書専門学校 (No. 112043)  
氏名・所属：福田 菜々花 横浜医療秘書専門学校 (No. 112050)  
氏名・所属：東 唯華 札幌医療秘書福祉専門学校 (No. 112093)

#### 奨励賞 (薬業専門学校生)

- 氏名・所属：鶴田 瑞歩 医療創生大学 薬学部 (No. 111003)  
氏名・所属：山野邊 英士 医療創生大学 薬学部 (No. 111006)  
氏名・所属：遠藤 妃奈乃 札幌医療秘書福祉専門学校 (No. 112075)  
氏名・所属：柴田 ゆあ 札幌医療秘書福祉専門学校 (No. 112085)  
氏名・所属：奥山 桃果 仙台医療秘書福祉専門学校 (No. 112058)  
氏名・所属：YOU JIAQIAN 早稲田速記医療福祉専門学校 (No. 112019)  
氏名・所属：関根 いづみ 早稲田速記医療福祉専門学校 (No. 112022)  
氏名・所属：松澤 葉 早稲田速記医療福祉専門学校 (No. 112027)  
氏名・所属：石渡 菜々子 早稲田速記医療福祉専門学校 (No. 112030)  
氏名・所属：福田 詩歩 早稲田速記医療福祉専門学校 (No. 112038)  
氏名・所属：伊藤 由葵 東京医療秘書福祉&IT 専門学校 (No. 112097)  
氏名・所属：駒崎 汐 東京医療秘書福祉&IT 専門学校 (No. 112103)  
氏名・所属：山中 佑馬 東京医療秘書福祉&IT 専門学校 (No. 112105)  
氏名・所属：千崎 優月 東京医療秘書福祉&IT 専門学校 (No. 112109)  
氏名・所属：小笠原 さくら 名古屋医療秘書福祉専門学校 (No. 112006)  
氏名・所属：平井 優奈 名古屋医療秘書福祉専門学校 (No. 112012)

## 《全応募者一覧》

作品番号順

カテゴリー	会社名(学校名)	氏名	作品No.	入賞	備考	
薬剤師	ウエルシア薬局(株)	松本 あゆみ	101101	佳作		
	(株)マツモトキヨシGr	島田 恭子	101102			
	(株)龍生堂本店	齋藤 旬	101103			
	(株)ツルハ	井上 由紀江	101104			
	ウエルシア薬局(株)	渡辺 優樹	101105			
	スギ薬局	山本 卓資	101106			
	(株)龍生堂本店	横山 智	101107			
		今泉 隆行	101108			
		上原 尚幸	101109			
		神藏 豊一	101110			
	(株)カメガヤ	加藤 彩子	101111			
	ユタカファーマシー	鷺見 朋子	101112	佳作		
	(株)スギ薬局	蓮実 豊	101113			
	(株)龍生堂本店	古澤 啓代	101114			
	(株)スギ薬局	岡本 皐	101115			
	(株)杏林堂薬局	渥美 里菜	101116	グランプリ		
		高野 亜弥	101117			
		早川 尚宏	101118			
		本田 朋子	101119	佳作		
	(株)龍生堂本店	興野 理恵	101120			
	ウエルシア薬局(株)	渡辺 優樹※	101121			
		水谷 正史	101122			
	(株)ツルハ	藤家 大弥	101201			
	(株)クスリのマルエ	女屋 真志	101202			
		小峯 美香	101203			
		竹内 真理沙	101204			
		矢野 奨也	101205	佳作		
	マツキヨココカラ	山木 郁美	101206	佳作		
	(株)カメガヤ	監物 蓮	101207			
		吉田 佐恵	101208			
		後藤 和樹	101209			
		荒木 未歩	101210			
		小原 彩音	101211			
		小鷹 佑貴	101212			
		大山 麻衣	101213			
		田中 理恵子	101214			
		筒井 寅斗	101215			
内田 のほら		101216				
木下 尚幸		101217				
登録販売者		(株)龍生堂本店	岸邊 廣志	102101	準グランプリ	
			岸邊 廣志	102102		
	柴田 圭悟		102103			
	(株)カメガヤ	近藤 拓斗	102104			
		山崎 隆弘	102105			
		前原 周	102106			
	(株)丸大サクラ㊦薬局	下坪 公子	102107			
		佐々木 綾子	102108	佳作		
		山本 美由紀	102109			
		松井 利香子	102110			
		森 公樹	102111			
		赤坂 雪菜	102112	佳作		
		長根 一穂	102113			
	(株)龍生堂本店	檜崎 留美	102114			
		岡田 愛花	102115			

## 《全応募者一覧》

作品番号順

カテゴリー	会社名(学校名)	氏名	作品No.	入賞	備考
管理栄養士・登録販売者	(株)キリン堂	浦井 雄基	102201		
		大矢 洸介	102202	佳作	
		津田 強士	102203		
		箱田 健人	102204		
		名嶋 仁那	102205		
		芹田 海斗	102206		
		伊尻 隼介	102207		
		井原 咲	102208		
		吉村 健士郎	102209		
		宮本 有菜	102210		
		松岡 朋佳	102211		
		津崎 雅人	102212		
		渡部 勝也	102213		
		櫻井 拓斗	102214		
	(株)サッポロドラッグストアー	岩本 和樹	102215		
	(株)クスリのマルエ	糸井 涼馬	102216		
		新井 杏菜	102217		
		新保 優音	102218		
		須永 絵里香	102219		
		千葉 幸奈	102220		
		大塚 優香	102221	佳作	
		中里 千波	102222		
	角田 有花	102223			
	(株)カメガヤ	伊東 春美	102224	実行委員長賞	
		引地 かおり	102225		
		雨倉 英史	102226		
		桑尾 愛理	102227		
		市川 遥菜	102228		
		城田 輝夫	102229		
		川島 虎琳	102230		
		中里 有沙	102231	審査委員長賞	
		武村 菜々花	102232		
		毛涯 千尋	102233		
		木下晶絵	102234		
		(株)サッポロドラッグストアー	佐々木 建	102235	佳作
	田中 宏明		102236		
	合坪 祐太		102237		
	金谷 葉里		102238		
	山水 小雪		102239		
薬科大学	(株)龍生堂本店	小沼 加奈	103101	佳作	
		五十嵐 文香	103102		
	(株)スギ薬局	山口 知里	103103	佳作	
	(株)マツキヨココカラ&カンパニー	小住 航	103104	準グランプリ	
	(株)キリン堂	市 美夕羽	103201		
		内田 舞菜	103202		
		岩瀬 梨歩加	103203		
		山森 美緒	103204		
		竹内 愛	103205		
	(株)クスリのマルエ	稲村 美佐	103206		
		奥寺 彩月	103207		
		中島 萌香	103208	佳作	
		木村 百花	103209		
	福山大学 薬学部	西江 智美	111001	佳作	
		徳島文理大学 香川薬学部 薬学科	河村 貴子	111002	

## 《全応募者一覧》

作品番号順

カテゴリー	会社名(学校名)	氏名	作品No.	入賞	備考
薬科大学	医療創生大学 薬学部	鶴田 瑞歩	111003	奨励賞	
	福山大学 薬学部	松本 達也	111004	佳作	
	青森大学薬学部	佐々木 柚果	111005	佳作	
	医療創生大学 薬学部	山野邊 英士	111006	奨励賞	
専門学校	名古屋医療秘書福祉専門学校	奥村 夏菜	112001		
		加藤 結菜	112002		
		原田 しほり	112003		
		佐渡 心	112004		
		山田 美菜	112005		
		小笠原 さくら	112006	奨励賞	
		小林 悠斗	112007		
		松本 亜由美	112008		
		松本 菜々穂	112009		
		武山 麗	112010		
		武藤 美月	112011		
		平井 優奈	112012	奨励賞	
		平松 佳音	112013		
		末永 桃香	112014		
		野田 衿名	112015	佳作	
		有元 明瞳	112016		
	大阪医療秘書福祉専門学校	山本 祐也	112017		
		上田 華子	112018		
	早稲田速記医療福祉専門学校	YOU JIAQIAN	112019	奨励賞	
		安永 才華	112020		
		加藤 帆夏	112021		
		関根 いつみ	112022	奨励賞	
		宮澤 弥生	112023		
		佐藤 羽南	112024		
		渋谷 優衣	112025		
		小暮 波奈	112026		
		松澤 菜	112027	奨励賞	
		上原 聖菜	112028		
		石塚 亜美	112029		
		石渡 菜々子	112030	奨励賞	
		石澤 梨花	112031		
		天野 璃音	112032		
		田中 はな	112033		
		渡邊 健也	112034		
		藤田 桃香	112035		
		内田 彩音	112036		
		飯村 祐台	112037		
		福田 詩歩	112038	奨励賞	
		梁川 穂乃花	112039		
		齋藤 ねね	112040		
		軽部 晃至	112041		
横浜医療秘書専門学校	小川 詩乃	112042			
	斎藤 瑞穂	112043	佳作		
	加藤 若葉	112044			
	石井 朱夏	112045			
	石井 真琴	112046			
	草摘 優奈	112047			
	中矢 美優	112048			
	片桐 広貴	112049			
	福田 菜々花	112050	佳作		

## 《全応募者一覧》

作品番号順

カテゴリー	会社名(学校名)	氏名	作品No.	入賞	備考			
		津久井 柚紀	112051					
		鈴木 美来	112052					
		當真 愛恵	112053					
		筧 歩実	112054	学生部門特別賞				
	仙台医療秘書福祉専門学校		阿部 香	112055				
			伊藤 唯菜	112056				
			茨木 瑠菜	112057				
			奥山 桃果	112058	奨励賞			
			河野 永愛	112059				
			角田 泉美	112060				
			佐々木 愛莉	112061				
			佐藤 真生	112062				
			佐藤 唯	112063				
			坂井 渚紗	112064				
			三浦 春香	112065				
			須崎 華佳	112066				
			成田 琳葉	112067				
			浅川 ひまり	112068				
			村井 莉乃	112069				
			大場 美結	112070				
			矢部 楓歌	112071				
			淵柳 美友	112072				
			札幌医療秘書福祉専門学校		伊藤 舞	112073		
					稲葉 咲月	112074		
	遠藤 妃奈乃	112075			奨励賞			
	沖田 ひなた	112076						
	下山 ちり	112077						
	佐々木 瑠那	112078						
	佐藤 愛菜	112079						
	佐藤 優奈	112080						
	坂上 紫音	112081						
	三尾 嘉久	112082						
	山前 球詠	112083						
	柴田 あゆみ	112084						
	柴田 ゆあ	112085			奨励賞			
	小林 楓	112086						
	庄司 玲菜	112087						
	松井 明日香	112088						
	松本 葵	112089						
	須藤 桃加	112090						
杉本 音々	112091							
船木 星空	112092							
東 唯華	112093	佳作						
日野 萌莉	112094							
樋口 育美	112095							
和蛇田 優里	112096							
東京医療秘書福祉&IT専門学校		伊藤 由葵	112097	奨励賞				
		井上 琴葉	112098					
		越智 優衣	112099					
		岡田 碧海	112100					
		笠井 日菜	112101					
		岩崎 愛瑠	112102					
		駒崎 汐	112103	奨励賞				
		高貴 胡桃	112104					

## 《全応募者一覧》

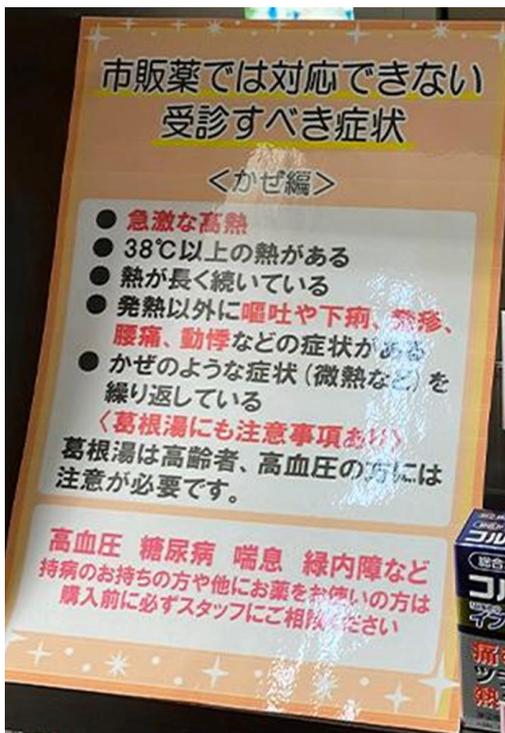
作品番号順

カテゴリー	会社名(学校名)	氏名	作品No.	入賞	備考
	東京医療秘書福祉&IT専門学校	山中 佑馬	112105	奨励賞	
		小林 千紜	112106		
		神谷 響	112107		
		針ヶ谷 妃菜	112108		
		千崎 優月	112109	奨励賞	
		大野 なの花	112110		
		張替 紗綾	112111		
		木之内 美咲	112112		
		柳瀬 里緒	112113		
		澤田 綾乃	112114		
		その他	(株)カメガヤ	田中 美宇	104201
梅田 彩乃	104202				
邑上 真帆	104203				
後藤 大輝	104204				

「グランプリ」

### 【はじめに】

この3年の間に新型コロナウイルスは私たちの生活に大きな変化をもたらした。3年経過しコロナと共生する社会へと変化しているが、未だにコロナ禍のため受診を控えているという方が14.2%と一定数いるという報告がある。コロナ禍で私たち薬剤師、薬局は患者への受診勧奨およびセルフメディケーションの一助となることをより一層求められていると感じ、受診勧奨およびセルフメディケーションを推進するツールを作成することを考えた。



他薬局では受診勧奨の取り組みとして左図のような患者自身が受診勧奨を判断できる分かりやすいPOP設置が行われていた。しかし、このPOPのみでは受診勧奨に該当しない症状であった場合どう対応すればいいのかが分からないため、私はさらに薬局で対応が可能な方のセルフメディケーションを薬剤師・登録販売者がより適切に手助けできる市販薬フローチャートを作成したいと考えた。

本研究では薬剤師・登録販売者が市販薬フローチャートを使用することにより使用前と比べて受診勧奨及びOTCによるセルフメディケーションの推進が適切になされたのか調べた。

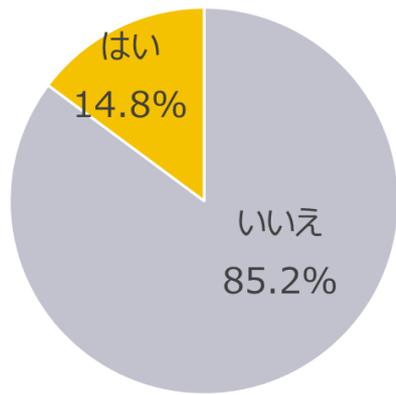
### 【方法】

「コロナ禍およびコロナ様症状のお薬相談で困ったことはありますか」という事前調査を社内の薬剤師、登録販売者を対象に2022年9月8日～9月30日の期間に実施。その事前調査を基に作成したフローチャートを全店に配布し、薬剤師・登録販売者が実際に2022年10月1日～2022年10月27日の期間に使用した。

2022年10月18日～10月27日の期間に市販薬フローチャート使用前後の意識調査を、社内の薬剤師、登録販売者を対象にGoogleフォームを用いて実施。市販薬フローチャート使用前後の意識調査には、「受診勧奨すべき症状の見落としが少なくなりましたか」、「受診勧奨しやすくなりましたか」、「商品選択の時間が短縮しましたか」、「商品選択しやすくなりましたか」の4つの質問をアンケートに取り入れた。質問の1つ目と2つ目は受診勧奨の見極め簡易化について、3つ目と4つ目は効率化及び接触時間を減らすことによる感染予防を目指し調査した。

倫理的配慮に関してツルハホールディングス学術研究発表審議会に申請し受理された調査方法で実施した。(受付番号：HD2023037)

### 【結果】



■ いいえ ■ はい

## 1. 事前調査の結果 (78名回答)

コロナ禍で困ったことはあるかという質問に「はい」と答えた方が14.8%であった。困ったこととしては、商品の欠品、基礎疾患ありの患者対応の難しさ、聴取すべき情報が定まっていない、併用薬がわからない家族・代理人のお薬相談、商品選択までに時間がかかるといったことがあげられた。

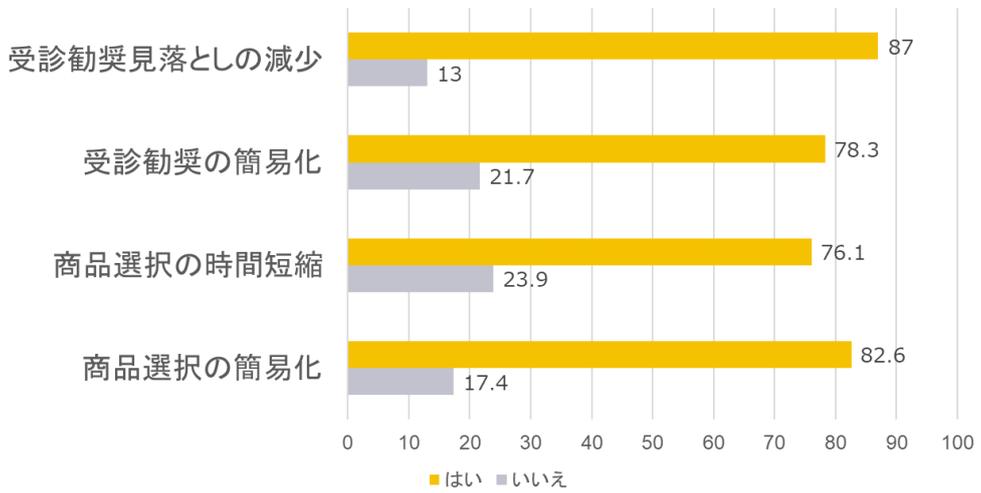
## 2. フローチャート作成

調査結果を参考に、店頭の商品揃えに特化した下記のフローチャートを作成した。





熱、鼻水、せき・のどの症状に絞り作成した。フローチャート作成時、アセトアミノフェン製剤の欠品といった騒動があったため代わりとなる商品を選択できるように、なるべく幅広い商品を載せることを意識した。



78名にフローチャートを配布し、実際に活用した46名から回答が得られた。いずれも75%以上の方が「はい」と回答があり、受診勧奨およびセルフメディケーション推進をしやすくなったとの結果が得られた。

対応事例として下記を示す。

事例 1. 咳の薬を希望の40代男性に対し、フローチャートを使用してさらに聞き込みをしたところ夜間の激しいせき込みがあることが判明し受診勧奨。  
販売者意見：症状がひどくなさそうであれば詳しく聞かずに薬の選択へ進むこともあったが、フローチャートで受診勧奨の項目を視覚的に捉えられるようになり見落としが減った。

事例 2. 授乳中に服用してよい解熱剤希望の30代女性に対し、フローチャートを使用し該当品をお勧めした。

販売者意見：授乳中に服用してよい薬について聞かれることが多く、今までは薬剤師に確認をすることが多かったがフローチャートがあると自信をもって勧められた。

今回2割の人が「いいえ」と回答しており、「フローチャート以外のケースも多く、そこまで活用できていない」、「コロナ様症状よりも圧倒的にワクチン接種後の相談が多い」といった意見もみられた。

その他にも自由記載にて以下のような意見が得られた。

- ・妊娠中や基礎疾患のある方への接客に自信が持てた
- ・使用禁止が書いてあるので、案内する時の声かけの参考にできる
- ・カフェイン含有の有無がありがたい

さらに以下の要望も得られた。

- ・薬剤師不在の時間も対応できる第一類医薬品を含まないフローチャート
- ・よく聞かれるQ&A
- ・疾患別、授乳婦および妊婦の併用禁忌薬・成分

商品説明書に記載されていない質問や妊婦・授乳婦への対応について不安を抱えている人が多いと感じた。授乳婦については以前、患者向けに配布していた右図の資料により改善する可能性があるため改めて活用していきたい。

10月にOTCフローチャートを配布してから現在まで約7ヵ月経過した。「季節の変わり目に風邪症状が出るためポケットにフローチャートを携帯して活用している」と登録販売者から伺い、現場の一助となれるものを作成でき、今回研究をして良かったと感じている。

#### 【考察】

今回フローチャート活用により受診勧奨の見極め向上、商品選択の効率化・感染リスク低下がなされた。

一方で持ち歩けるようにとコンパクトに作成したため詳しい内容の不足が見られた。こちらの点については、フローチャートを補足する冊子を現在以下の図のように作成中で、さらなるセルフメディケーション推進を目指していきたい。

## 困ったときのQR



コロクんの相談室  
新型コロナワクチンへの疑問を  
解消できるLINEボット。



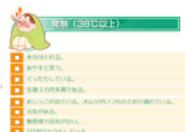
#### 授乳中の方（国立成育医療研究センター）

授乳中に安全に使用できると考えられる薬、授乳中の使用には  
適さないと考えられる薬を検索できます。  
体調が優れないけれども、病院受診が難しい方など参考にお使  
いください。



#### こどもの救急

生後1か月～6歳までのお子さんを対  
象に夜間や休日などの診療時間外に病  
院を受診するかの目安が分かります。



## イブシリーズ

2錠中

商品名	解熱鎮痛薬	カフェイン	催眠鎮静薬 (プロピピル 47mg/尿素)	胃薬
イブ	—	—	—	—
イブA錠 イブイック頭痛薬	イブプロフェン 150mg	80mg	60mg	酸化マグネシウム 100mg
イブA錠EX イブイック頭痛薬DX	イブプロフェン 200mg			酸化マグネシウム 100mg

15歳以上から服用可能

1日3回を限度とする

空腹を避けて、服用間隔は4時間あける

【服用不可】

- ・出産予定日12週以内（妊娠8か月前後）の妊婦
- ・解熱鎮痛薬・風邪薬で喘息を起こしたことがある
- ・本剤のアレルギーあり

【相談】

- ・医師又は歯科医師の治療を受けている人。（同じ効果の薬または併用禁忌の薬服用している可能性あり）
- ・薬などによりアレルギー症状を起こしたことがある人。
- ・妊婦又は妊娠していると思われる人。（医師から服用許可必要）
- ・授乳中の人。（カフェイン量300mg/日を超えないよう注意。カフェイン約80mg/コーヒー1杯）
- ・高齢者。（肝・腎機能確認）
- ・次の診断を受けた人。
- ・心臓病、腎臓病、肝臓病、全身エリマトーデス、混合性結合組織病（重度の症状ある場合は不可。重度以外にも悪化する可能性あるため臨時的な使用に限る）
- ・次の病気がかかったことのある人。
- ・胃・十二指腸潰瘍、潰瘍性大腸炎、クローン病（再発の恐れあり）

【服用後の経過】

以下の場合を受診

- ・5～6回服用しても症状改善しない
- ・服用後、喘息、皮膚異常（発疹、黄疽など）、だるさ、尿量減少、息苦しさ、発熱、下痢、出血などの症状がみられた

## ベラックT錠

6錠中

成分	分量	はたらき
トラネキサム酸	750mg	のどの炎症・アレルギーをおさえる 皮膚や粘膜の機能を正常にする
カンゾウ乾燥エキス	198mg（原生薬として990mg）	
ヒドロキシステロイド（ビタミンB6）	50mg	
リボフラビン（ビタミンB2）	12mg	
L-アスコルビン酸ナトリウム（ビタミンCナトリウム）	500mg	

7歳以上から服用可能

1日3回服用

【服用不可】

- ・甘草、グリチルリチン含有する薬（漢方薬等）を服用中
- ・トラネキサム酸含有する薬（鼻炎用内服薬、風邪薬、解熱鎮痛薬、鎮咳去痰薬、美白効果薬等）を服用中
- ・本剤のアレルギーあり

【相談】

- ・医師又は歯科医師の治療を受けている人。（同じ効果の薬または併用禁忌の薬服用している可能性あり）
- ・薬などによりアレルギー症状を起こしたことがある人。
- ・妊婦又は妊娠していると思われる人。（医師から服用許可必要）
- ・高齢者。（肝・腎機能確認）
- ・むくみがある人（悪化の恐れあり）
- ・次の診断を受けた人。
- ・心臓病、腎臓病、高血圧、血栓のある人（脳血栓、心筋梗塞、血栓性静脈炎等）、血栓症を起こす恐れのある人（重度の症状ある場合は不可。重度以外にも悪化する可能性あるため臨時的な使用に限る）

【服用後の経過】

以下の場合を受診

- ・5～6日間服用しても症状改善しない
- ・服用後、皮膚異常（発疹、かゆみ等）、だるさ、吐き気、めまい、しびれ、頻尿などの症状がみられた



## セシオン解熱鎮痛薬AP

9錠中

アセトアミノフェン900mg

5歳以上から服用可能

1日3回を限度とする

空腹を避けて、服用間隔は4時間あける

【服用不可】

- ・解熱鎮痛薬・風邪薬で喘息を起こしたことがある
- ・本剤のアレルギーあり

【相談】

- ・医師又は歯科医師の治療を受けている人。（同じ効果の薬服用している可能性あり）
- ・薬などによりアレルギー症状を起こしたことがある人。
- ・妊婦又は妊娠していると思われる人。（医師から服用許可必要）
- ・高齢者。（肝・腎機能確認）
- ・次の診断を受けた人。
- ・心臓病、腎臓病、肝臓病、胃・十二指腸潰瘍（重度の症状ある場合は不可。重度以外にも悪化する可能性あるため臨時的な使用に限る）

【服用後の経過】

以下の場合を受診

- ・5～6回服用しても症状改善しない
- ・服用後、喘息、皮膚異常（発疹、黄疽など）、だるさ、尿量減少、息苦しさ、発熱、下痢などの症状がみられた



## バミコール「鼻炎」

- ・d-クロルフェニラミンマレイン酸塩 アレルギー症状（鼻水・くしゃみ）をおさえる
- ・塩酸ブソイドエドリン 鼻粘膜の充血・腫れをおさえ、鼻づまりを改善する
- ・ベラドンナ総アルカロイド 鼻水・涙目をおさえる
- ・グリチルリチン酸二カリウム 鼻粘膜の炎症をおさえる
- ・無水カフェイン 鼻炎に伴う頭重をやわらげる

商品名	アレルギー	鼻づまり	鼻水・涙目	炎症	カフェイン
SRカプセル (4カプセル中、成人1日2回)	8mg	120mg	0.4mg	45mg	100mg
K錠 (6錠中、成人1日3回)	6mg	180mg	0.6mg	カンゾウ末として1200mg	120mg
PEソフト (3カプセル中、成人1日3回)		90mg	0.4mg		

15歳以上から服用可能

【服用不可】

- ・前立腺肥大による排尿困難がある
- ・次の診断を受けた人。
- ・高血圧、心臓病、甲状腺機能障害、糖尿病
- ・服用後、乗り物または機械類の運転操作をする人
- ・他の鼻炎用内服薬、抗ヒスタミン剤含有する内服薬（かぜ薬、鎮咳去痰薬、乗り物酔い薬、アレルギー用薬、催眠鎮静薬等）、胃腸鎮痛鎮痙薬を服用している人
- ・本剤のアレルギーあり

【相談】

- ・医師の治療を受けている人。（同じ効果の薬または併用禁忌の薬服用している可能性あり）
- ・薬などによりアレルギー症状を起こしたことがある人。
- ・風邪薬、鎮咳去痰薬、鼻炎用内服薬等により不眠、めまい、脱力感、震え、動悸を起こしたことがある人
- ・妊婦又は妊娠していると思われる人。（医師から服用許可必要）
- ・授乳中の人。（カフェイン量300mg/日を超えないよう注意。カフェイン約80mg/コーヒー1杯）
- ・高齢者。（肝・腎機能確認）
- ・次の診断を受けた人。

緑内障（閉塞隅角緑内障は不可）、腎臓病（重度の症状ある場合は不可。重度以外にも悪化する可能性あるため臨時的な使用に限る）

・モノアミン酸化酵素阻害剤（セレギリン塩酸塩等）で治療を受けている人

【服用後の経過】

以下の場合を受診

- ・5～6日間服用しても症状改善しない
- ・服用後、皮膚異常（発疹、かゆみ等）、だるさ、吐き気、めまい、しびれ、出血、動悸、排尿困難などの症状がみられた

## （参考文献）

1) 鈴木伸悟. 薬局 OTC 販売マニュアル臨床知識から商品選びまでわかる

2) コロナ禍における健康に関するアンケート調査結果 和歌山県

[https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/041200/h\\_kenkou/index\\_d/fil/kenkoanketo.pdf](https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/041200/h_kenkou/index_d/fil/kenkoanketo.pdf)

3) 仲宗根恵. 現場で使える新人登録販売者便利帖 症状から学ぶ OTC 医薬品

# 準グランプリ

### 受診勧奨の必要性

医薬品登録販売者はOTC医薬品の販売を担う専門家として、社会的責任や地域医療への貢献、セルフメディケーション推進の重要性等を再度認識し、知識・技能・態度の継続的な研鑽が必須である。お客様に対して常に科学的な根拠に基づき、適切な情報提供を行い、コミュニケーションを通じて、医薬品の使用状況等の情報を把握する。さらには、セルフメディケーションに係る対応として、関連する健康食品や介護用品、衛生材料等、医薬品に関する知識だけでなく、幅広い見識を持つことで、次代の豊かな社会づくり、お客様の健康相談窓口としての機能を持つ、ドラッグストアの「健康生活拠点（健活ステーション）」の一翼を担うよう努める。

そして、医薬品登録販売者は、お客様が求めるOTC医薬品をただ販売するだけでなく、必要に応じて医療機関の受診勧奨やOTC医薬品の使用にたよらない対処を勧めることが、時に重要となる。

### 意外に多い受診勧奨の事例

JACDS版受診勧奨ガイドラインにある「咳」「鼻水」「下痢」「腰痛」の4症状もそうですが、皮膚疾患の受診勧奨も多い症例の1つです。その中でも「帯状疱疹」は多くの受診勧奨の事例があります。

5年間在籍した1店舗で、私が帯状疱疹の受診勧奨をした回数は3件あり、私が店舗（複数店）で行った帯状疱疹の受診勧奨の数は10件を越えるかと思えます。ちなみに、私も帯状疱疹を何度か発症した経験を持っています。

今回、受診勧奨ガイドラインの第1版に伴い、弊社店舗でも受診勧奨事例をアンケートしたところ、解熱鎮痛薬、腰痛関連、鼻炎薬、胃腸薬、下痢、皮膚疾患等の事例が寄せられました。事例としては解熱鎮痛薬が一番多く、次に皮膚疾患でした。そして、皮膚疾患の中で一番多い事例が帯状疱疹となっており、その一部事例を紹介します。

- ・ 70代女性のお客様。顔を虫に刺されて痛いと来店。その症状を見ると虫刺されの可能性は低く、他の可能性（帯状疱疹、とは言え病名はお伝えしていない）があり、今すぐに病院に行くよう受診勧奨する。2週間ほど経ってお客様が再来店。あのあとすぐに病院に行ったら「帯状疱疹」と言われすぐ入院したとの事。まだ若干違和感があるものの、お礼が言いたくてと、来店していただいた。
- ・ 60代男性のお客様。肋骨のズジにそって湿疹がありそれが痛い。このところ疲れており風邪も引いていたとのこと。その状況、症状から市販薬（ステロイド剤など）ではなく、病院に行って詳しく患部を診てもらった方が良いと受診勧奨、近所の皮膚科を紹介する。後日、帯状疱疹と診断されて処方箋を持って再来局（その皮膚科とは、その後いろいろと情報交換するようになり、別件でコラーージュフルフルの販売において地域一番店となった。受診勧奨しても薬局であれば処方せんを持って再来局してもらえる場合がある）。
- ・ 50代男性のお客様。あばら骨のぶつぶつ湿疹の痒みにOTC塗り薬を希望。話をよくお聴きすると帯状疱疹の疑いがあり、もしそうなら48時間勝負とお伝えし、違ったらごめんなさいとお断りしつつ、店から3分くらいの皮膚科紹介。処方せん持って戻ってきてくれて御礼を言われた。
- ・ 高齢の女性。痛みを訴え、痛み止めの内服薬（ロキソニンS）をお求め。アレルギーの確認や症状の聞き取りを行うと「帯状疱疹」の疑いがあることが判明。受診勧奨を行ったところ、後日その通り診断されたということで大変感謝された。
- ・ 店舗販売業店舗でも、帯状疱疹の受診勧奨が多く市販薬では対応しかねるので受診勧奨をしている。

## 受診勧奨への研鑽

私が勤める龍生堂薬局は都内を中心に 30 店舗展開しており、今年創業 90 年という歴史を持ちます。良い意味で昔ながらの職人氣質が残っており、皮膚病の相談を受けるには「最低でも 8 年は研鑽しないと」と言われ、例えば、蚊に刺されたとお客様から言われても、本当に蚊に刺されたのか、ブヨ、ダニなど他の虫、他の疾患の可能性はないかとお聞きし、患部を見極めてからステロイドがいいのか非ステロイドで十分なのか、抗生物質は、軟膏基剤がいいのかクリームかなどを考え、そのお客様にあった商品を提案、薬の塗り方（自分の手を使って実践する、少しの量をすり込まずに塗るのを見せる。すり込むことが摩擦を生じ、逆に刺激になると理由も伝える）や養生法（刺激性のある食品や身体が温まると痒みが増す）を添えて販売していました。とは言え、その研鑽方法は「先輩の背中を見て覚えろ」と、いまの時代には合わないと思いますので、私が先輩の背中から学んだ皮膚疾患の研鑽方法のポイントを一部紹介します。

- ・ 家庭の医学書や皮膚病アトラスを見る際は、「主婦湿疹」と「進行性指掌角皮症」が別々に記載されているものを探す（主婦湿疹と進行性指掌角皮症を同じ疾患として書いてあるものもある→情報のこだわりを見極める）。
- ・ 1 つの症例を見る際は、最低 3 冊の書籍（3 つの情報）を調べて総合的に判断する（お客様に使える情報を取り入れる。薬局・ドラッグストアでは対応外の情報（受診勧奨等）を分けて整理する）。
- ・ 1 年で最低 20 症例を覚え（できれば体験・接客で覚える）、見て判断できるようにする。判断できない症例は先輩に代わるか受診勧奨する。
- ・ 覚え方のポイント…水虫→「趾間型」「小水疱型」「角化型」「爪白癬」、「シラクモ（頭部白癬）」「手白癬」「インキンタムシ（股部白癬）」、水虫と間違いやすい疾患→「汗疱」「多汗症」「あせも（汗疹）」「角化症」「接触性皮膚炎」「脂漏性湿疹」「掌蹠膿疱症」「ブドウ球菌感染症」「カンジタ」「疥癬」「貨幣状湿疹」…、これだけで 18 症例。このように症状から関連付けて覚えていけば、8 年もすれば薬局・ドラッグストアで対応できる症状なのか、受診勧奨するか、一応の判断できるかと思います。



(主婦湿疹)



(進行性指掌角皮症)

## 帯状疱疹のポイント

- ・ 発症直後はかゆみだけを感じるという人もいる。
- ・ 「あせも」に似た発疹が見られる。ただし、あせもとは違いかゆみだけでなく痛みをともなうケースが多く、進行すると痛みは激しくなる。
- ・ 体の片側に痛みを感じたあと、痛みのある部位に赤い発疹が現れる。進行すると発疹は帯状に広

がり、やがて水疱になる。

- ・ 発症しやすいのは、胸、背中、腹部、顔、頭部で、症状には個人差があり、患部に衣類が触れる程度の軽い刺激でも強い痛みを感じる場合がある。
- ・ 帯状疱疹は、発疹が生じて3日以内に治療を開始するのがポイント。治療が遅れると、発疹が消えたあとに、後遺症として神経痛（帯状疱疹後神経痛）が残る場合があるので、できるだけ早く受診勧奨する。
- ・ 類似する皮膚病はたくさんあるので、判断できない場合は先輩に代わるか、「市販薬ではなく病院に行って詳しく患部を診てもらった方が良い」と、丁寧にご説明して受診勧奨する。



(帯状疱疹)



(脂漏性湿疹)

#### 発症のきっかけ

- ・ 帯状疱疹は、水痘・帯状疱疹ウイルスによって発症する。子供の頃に水ぼうそうに罹ったことがある人は、ウイルスが体内に潜伏しているので発症する可能性がある。
- ・ 「過労」「ストレス」「病中病後」「加齢」、「がん」「糖尿病」「免疫の働きが低下する病気」「免疫の働きを抑える薬を服用」などが考えられる。
- ・ 夏バテの出やすい夏から秋にかけて発症する人が多い。
- ・ 年代別では50歳代から急増。加齢などで免疫の働きが低下することで発症すると考えられる。50歳以上の人が発症者全体の7割を占めているとのこと。

最近、ネットニュースなどで「『帯状疱疹』コロナ禍で増える？」のような、不安を煽るような報道のされ方をしたニュースがあるが、「新型コロナウイルスに感染したことによるダメージ」「新型コロナワクチン接種の副反応によるダメージ」「コロナ禍の心理的ストレスによるダメージ」等を可能性として挙げているようです。厚生労働省によると「水痘（水ぼうそう）」については全国的な調査を行っているが、帯状疱疹については統計データはないとのこと。ただし、宮崎県内については帯状疱疹のデータがあり、1997年の4243人から年々右肩上がりに増え、2019年には6948人と20年余りで1.6倍以上になってはいるが、2020年には6853人、2021年には6469人と2年連続でやや減少に転じており、減少に転じた理由については分析中とのこと。

(引用文献：宮崎県の帯状疱疹の疫学(宮崎スタディ))

私としては、お客様の不安を煽ることなく、新型コロナウイルスに関しても帯状疱疹のきっかけの1つとして捉え、受診勧奨の判断の目安とします。今後は、超高齢社会により店頭において帯状疱疹の受診勧奨が増える可能性を考え、JACDS版受診勧奨ガイドラインにある「受診勧奨状」等を活用し、お客様に安心してご相談いただけるよう努めます。

**患者紹介状**

令和 年 月 日

ご担当医の御侍史  
いつも大変お世話になっております。  
この度、来店された患者様をご紹介いたします。

<氏 名> \_\_\_\_\_  
<生年月日> \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 ( 歳)  
<性 別> 男 ・ 女

<紹介の理由>  
・ 症 状  
\_\_\_\_\_  
・ 販売した一般用医薬品  
\_\_\_\_\_

ドラッグストア名 \_\_\_\_\_ 医薬品登録販売者名 \_\_\_\_\_

電話 045 123 4567

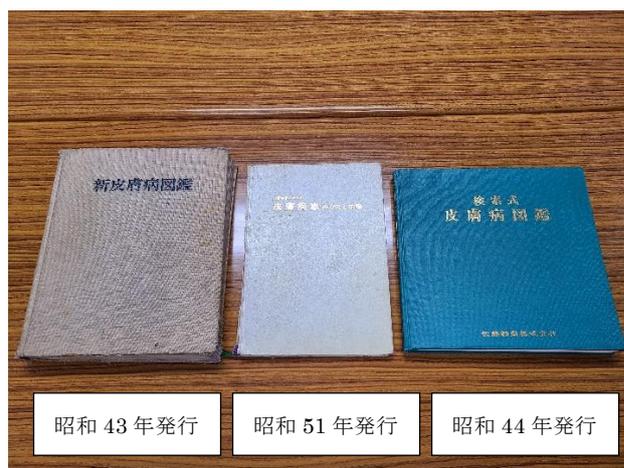
(近隣医療機関と連携して紹介状を出せるようにする)

最後に

30 店舗の龍生堂薬局でも、対面販売において受診勧奨の必要な事例はたくさんあります。薬局・ドラッグストアは、お客様の健康相談窓口としての機能を持つ「健康生活拠点（健活ステーション）」として、セルフメディケーションと治療へのサポート（受診勧奨）を担う場です。私は医薬品登録販売者として、お客様の健康・安心・生活のサポートをすることをやりがいとし、感謝を忘れず責任を持って行動し、お客様に信用・信頼されるよう研鑽し、そして、その知識と知恵を後輩に伝えるよう努めて参ります。



(皮膚病に強い龍生堂薬局大久保店 1965 年頃)



昭和 43 年発行

昭和 51 年発行

昭和 44 年発行

(大久保店には今でも 3 冊の皮膚病の本がある)

(症例写真は「検索式 皮膚病図鑑 東邦大学医学部教授 安田利顕著 佐藤製薬株式会社」より引用)

以上

タイトル：AI 技術の活用とドラッグストアにおける専門家が向き合うべき課題

所属：(株)マツキヨココカラ&カンパニー ココカラファイン静岡伊勢丹店

氏名：小住 航

I. 序論

AI 技術の発達により、様々な業種がその業務を奪われるのではないかとという声が挙がる中、多大な影響があるのは医療業界に於いても例外ではない。

例えば医療特化 AI の「ChatDoctor」では、疾患に基づく推奨薬選択の正答率は 91.25%を示しており、「知識」の面で「専門家」を凌駕するのは時間の問題である。

あらゆる業務の効率化が可能となり「専門家」の負担が大幅に軽減されると同時に、「専門家」の存在意義すらも見直される事になりかねない。

また「専門家」側のみならず、「利用者」側に於いても変化が起きるだろう。

インターネットやスマートフォンの普及を鑑みるに、AI 技術は瞬く間にユーザビリティが向上し、利用者は容易に食事や栄養、運動、医薬品等について高水準の回答を得る事が出来るようになる。

既にスマートフォンのアプリには AI が導入され、PC の OS にまでも AI が搭載が予定されている。

その様な世の中が訪れた時、「薬局・ドラッグストアにおけるセルフメディケーションを推進」する我々「専門家」の役割とは何か。

我々はどのようにして「専門家」としての存在意義を認められ続けるべきか。

以上の課題への回答として、「AI」の活用方法と人間である我々「専門家」の役割について、今回は特に「管理栄養士による特定保健指導（食事・運動指導）」及び「薬剤師や登録販売者による医薬品に関する情報提供」といった専門業務にフォーカスして考察した。

II. 管理栄養士のツールとしての活用「食事・運動指導の提案」

マツキヨココカラ&カンパニーでは、社内の管理栄養士が特定保健指導に従事している。

この時、店舗の管理栄養士は店舗業務と並行して特定保健指導を実施していることから、特定保健指導の時間効率の向上が課題といえる。

また、正確な情報提供や効果的な指導においても対象者や関連情報の収集は欠かせない。

店舗管理栄養士による特定保健指導業務のうち、どの部分が AI による効率化が図れるか。

● 特定保健指導における初回面談の流れ



店舗の管理栄養士が  
業務対応

図 1 特定保健指導の流れ

まず、事前情報の確認について効率化を図る為、仮定の条件で ChatGPT の最新モデル GPT-4 を用いて出力した。

- ・管理栄養士が特定保健指導を実施するために必要な情報の要約
- ・どのような人物かを想定し、行動変容ステージ理論に基づく適切なアドバイス内容を考える

## II-① 基本情報及び条件と GPT-4 の回答

以下のデータについて、管理栄養士である私が特定保健指導を実施するために情報を要約し、どのような質問をし、どのような情報を引き出すべきか、どのような人物かを想定し、行動変容ステージ理論に基づいて適切なアドバイス内容を考えてください。

健康診断の結果

身長：172.3cm  
体重：53.9kg  
BMI：18.2kg/m<sup>2</sup>  
腹囲：69.1cm  
血圧：122/72  
HDL-cho：38g/dl  
LDL-cho：126mg/dl  
空腹時血糖：86  
HbA1c：5.1%  
尿酸：4.9mg/dl

質問票の答え

血圧を下げる薬：服薬無し  
血糖を下げる薬：服薬無し  
コレステロールを下げる薬：服薬無し  
脳卒中の既往歴：なし  
心臓病の既往歴：なし  
腎不全の既往歴：なし  
貧血：なし  
たばこを習慣的に吸っている：はい  
20歳の時から体重が20kg以上増加している：いいえ  
1回30分以上の軽く汗をかく運動を週2回以上、1年以上実施：いいえ  
日常生活において歩行または同等の身体活動を1日1時間以上実施：いいえ  
同年代と比較して歩く速度が速い：はい  
1年間で体重の増減が3kg以上あった：いいえ  
人と比較して食べる速度が速い：はい  
就寝前の2時間以内に夕食を取ることが週に3回以上ある：はい  
夕食後に間食を取ることが週に3回以上ある：はい  
朝食を抜くことが週に3回以上ある：はい  
お酒を飲む頻度：時々  
1日当たりの飲酒量：1合未満  
睡眠で休養が十分とれている：いいえ  
運動や食生活などの生活習慣を改善してみようと思いませんか：改善するつもりである（概ね6か月以内）  
生活習慣の改善について保健指導を受ける機会があれば利用しますか：はい

この方のデータを見ると、BMIは適正範囲内ですが、一方で喫煙、飲酒、速食、間食、朝食抜き、睡眠不足といった生活習慣の問題が見られます。また、血圧とLDLコレステロールはやや高めです。

質問する内容

以下の質問をして、さらに詳しい情報を得ることが重要です。

1. 喫煙：何本/日吸いますか？何年間吸っていますか？
2. 飲酒：どのようなアルコールを飲みますか？どのくらいの頻度で飲みますか？
3. 食事：一日に何食摂りますか？具体的な食事の内容は何ですか？外食やインスタント食品はどのくらい摂りますか？
4. 運動：具体的にどのくらい運動していますか？どのような運動をしますか？
5. 睡眠：平均的な睡眠時間は何時間ですか？睡眠の質はどうですか？

行動変容ステージ理論に基づくアドバイス

この方は、行動変容の準備段階（Preparation stage）にあります。これは、近い将来（6ヶ月以内）に生活習慣を改善する意向があることを示しています。

アドバイスとしては以下のようものが考えられます：

1. 喫煙：禁煙の重要性を強調し、禁煙に向けたサポートを提供します。専門的な禁煙プログラムや製品について説明します。
2. 飲酒：適量の飲酒とは何か、そして飲酒が健康に及ぼす影響について教育します。
3. 食事：食事の改善は、健康状態の改善に非常に重要です。朝食を摂ることの重要性、食事の速さを抑制する方法、間食の適正な取り方、食事のバランスと栄養素の摂取についてアドバイスします。
4. 運動：週に少なくとも2回、30分以上の適度な運動を始めることを勧めます。ウォーキングや自転車に乗るなどの運動を推奨します。
5. 睡眠：十分な睡眠が取れるように、適切な睡眠環境の提案やストレス管理の方法を紹介します。

この段階では、具体的な行動計画を作成することも助けになります。何を、いつ、どのように行うのかを明確にし、その進行状況を定期的に確認します。

その結果、数値の判定についてやや認識が甘く、特に BMI について 18.5 を下回っているにも関わらず「適正範囲内」と表示されていた。

このような細かい部分は今後専用の AI の登場で改善されるものと推察するが、前提問題のミスが特定保健指導の結果を大きく左右しかねないため、数値項目の判断については「専門家」が確実にチェックしなければならない前提部分であることが伺える。

また、アドバイス内容についてはリマインドとして指導内に取り入れることが出来ると考えられ、問題点の抽出にある程度の AI の活用は可能であると考察した。

続いて、初回面談を GPT-4 が実施した場合を想定し、以下のように質問を行った。

- ・特定保健指導の初回面談を実施する管理栄養士として答えてもらう
- ・30分のできる範囲の質問と情報提供の内容を詳細に検討し、アドバイスを行う。
- ・今回実施した初回面談の記録を SOAP 形式で他の管理栄養士に共有する

## II-② GPT-4 との初回面談ロールプレイのやり取り



こんにちは、本日は特定保健指導のためにお時間を頂き、誠にありがとうございます。私は管理栄養士のChatGPTと申します。今回の面談では、あなたの健康診断の結果と生活習慣についてお話しし、改善するための提案をさせていただきます。最後には一覧表を作成し、あなたの情報を他の管理栄養士と共有させていただきます。それでは始めさせていただきます。

1.まず、健康診断の結果についてですが、全体的に問題は見られません。ただし、HDLコレステロールが少し低いです。これは善玉コレステロールとも呼ばれ、血管内の悪玉コレステロールを肝臓に運び、体外へ排出する役割があります。HDLコレステロールが低いと心臓病などのリスクが高まる可能性があります。適度な運動や食事の改善によって上げることが可能です。

2.タバコについては、健康に悪影響を及ぼす可能性がありますので、減らすか止めることを検討してみはいかがでしょうか。また、喫煙はHDLコレステロールの値を下げるため、あなたの場合は特に注意が必要です。

3.運動についてですが、現在、運動はあまりされていないようです。特に歩行または同等の身体活動を1日1時間以上実施していないようです。これを改善することで、体力や健康状態の向上、そしてHDLコレステロールの向上につながります。

4.食事については、食べる速度が速く、就寝前の2時間以内に夕食を取ることが週に3回以上あるようです。これは消化器系への負担となり、睡眠の質を下げる可能性があります。また、夕食後に間食を取るとも週に3回以上あるようです。これらの習慣は体重増加や生活習慣病のリスクを高める可能性があります。

5.また、朝食を抜くことが週に3回以上あるとのことですが、これは朝食が1日のエネルギーの基盤となるため、朝食を食べることをお勧めします。

6.睡眠については、現在十分と感じていないようです。睡眠不足は免疫力の低下やストレスの増加を引き起こす可能性があります。可能であれば睡眠時間の確保を検討してみてください。

7.お酒については、現在の量であれば問題ないと考えられますが、適量を守るよう心掛けてください。

最後に、生活習慣の改善については6か月以内に行うつもりであるとのこと、そして保健指導の利用にも意欲があるとのこと、これらはとても良い姿勢です。具体的な改善計画を一緒に作っていくことで、更なる健康増進が期待できます。



追加で質問させていただきます。

1. 食生活について：普段の食事内容について教えていただけますか？ 特に好きな食品や嫌いな食品、頻繁に摂取する食品は何ですか？
2. 運動習慣について：具体的にどのような運動を好みますか？ 運動を行う際の障壁は何ですか？
3. 喫煙について：1日に何本タバコを吸いますか？ 以前に禁煙を試みたことはありますか？
4. ストレスについて：普段はどのようにストレスを発散しますか？ ストレスが食事に影響を及ぼすことはありますか？
5. 健康に対する目標：具体的な健康改善の目標は何ですか？

以上の情報が今後の保健指導のために非常に役立ちます。どうぞお答えください。



- 1：好きな食品や嫌いな食品はあまりありませんが、食欲があまり沸かないため、朝ご飯を抜いてしまうことが多いです。また、インスタントラーメンなどの食事も多いです。たんぱく質を摂った方が良いと聞いたので、卵や豆腐、肉などを務めて食べるようにしています。
- 2：運動習慣はありません。仕事が忙しく、あまり運動をする気になれません。また、休日は疲れてしまって外に出るのも億劫です。
- 3：タバコは1日10本程度です。禁煙を試みましたが、仕事が忙しいとついタバコを吸いたくなります。
- 4：映画鑑賞が趣味で、ストレス発散をしています。ただ、映画鑑賞中は甘いものを食べてしまうこともあります。
- 5：健康診断に引っかかってしまったので、健康が心配になりました。実際に運動した方が良いと思っていますが、現状の忙しさでは運動することはないと思います。



詳細な回答をいただきありがとうございます。以下にそれぞれの問題点についてのアドバイスをいたします。

1. 食生活：朝食を抜くことが多いとのことですが、朝食は1日のエネルギー源となりますので、なるべく摂るようにしましょう。簡単に摂れるものでも大丈夫です。たんぱく質を摂ることは素晴らしいですが、インスタントラーメンなどの塩分が多い食品は控えるようにしましょう。
2. 運動習慣：忙しいと運動をする時間がなくなることは理解できます。しかし、身体活動は健康維持のために必要です。例えば、通勤時に少し早く出て歩く、昼休みに軽いストレッチをするなど、日常生活の中で少しでも動く機会を作ると良いでしょう。
3. 喫煙：喫煙は身体にとって多くの悪影響を及ぼします。禁煙は難しいですが、少しずつ減らしていく方法もあります。また、ストレスが原因で喫煙が増える場合は、ストレス管理の方法を見つけることが重要です。
4. ストレス：映画鑑賞は素晴らしいストレス発散方法です。しかし、甘いものを食べ過ぎてしまうとのことなので、代わりにフルーツなど体に良いものを食べるように心掛けてみてはいかがでしょうか。
5. 健康目標：健康診断で気になる結果が出てしまったとのこと、心配になるのは理解できます。しかし、健康状態を改善するためにはまず、生活習慣の見直しが必要です。忙しさを理由に運動しないと決めつけず、少しずつでも運動を取り入れることを検討してみてください。

以上を踏まえて、保健指導の方針を立てていきましょう。具体的な改善策や目標を共に作り上げることで、健康状態の改善が見込めます。次回の面談でそれについて詳しくお話ししましょう。

また、これらの情報を一覧表としてまとめて他の管理栄養士と共有します。どうもありがとうございました。

指示された情報に対してのアプローチは概ね健康増進に寄与するものとして用いることが出来るレベルであると考えられるが、行動変容ステージ理論について、事前の回答（6 か月以内に改善の意欲あり）に対し、実際の面談では「運動する気がない」というような解答があっても対応できないなど、やはり表面的な判断しか出来ないことが見て取れる。

## II-③ SOAP形式の記録出力

S	主観的情報 (Subjective Data)	●対象者の生の発言 *記録者の解釈や想像を含めない。
O	客観的情報 (Objective Data)	●診断や検査などで得た数値 ●指導者が観察した客観的情報
A	評価 (Assessment)	●主観的・客観的に得られた情報の解釈、分析の判断
P	計画 (Plan)	●評価を踏まえた方針、具体的な取組みと方法

### S: Subjective (主観的評価)

- 患者は朝食を抜くことが多く、食事にはインスタントラーメンをよく摂取すると説明。
- 1日に約10本のタバコを吸い、仕事が忙しいと特に喫煙量が増えると述べる。
- 運動はあまりしておらず、仕事が忙しいと運動する気になれないと感じている。
- ストレスは映画鑑賞で発散するが、映画鑑賞中に甘いものを食べることが多いと説明。

### O: Objective (客観的評価)

- 身長：172.3cm
- 体重：53.9kg
- BMI：18.2kg/m<sup>2</sup>
- 腹囲：69.1cm
- 血圧：122/72
- HDL-cho：38,g/dl
- LDL-cho：126mg/dl
- 空腹時血糖：86
- HbA1c：5.1%
- 尿酸：4.9mg/dl

### A: Assessment (評価)

- 喫煙習慣と運動不足が見受けられる。
- 朝食を抜く食生活と、塩分の多い食品の摂取が見受けられる。
- 適度な運動がなく、喫煙習慣がある。
- 映画鑑賞時の間食が糖分過多となる可能性。

### P: Plan (計画)

- 喫煙量の減少を促すためのカウンセリングを提供する。
- 適度な運動を取り入れられるようアドバイスを提供する。
- 朝食の重要性と塩分摂取量についての教育を行う。
- ストレス発散時の食事内容の見直しを提案する。
- 次回の面談では、これらの問題に対する具体的な改善策と目標を設定することを提案。

AIには客観的評価の収集が出来ていないように見受けられるものの、SOAP形式の記録のような情報要約能力が非常に高く、特定保健指導実施の際には書記的な機能が期待される。

## II-④ AIによる朝食献立の提案



この対象者に対して、簡単に作れる朝食の献立とレシピをまとめて提案してください。



承知しました。忙しい生活の中でも簡単に作れる、栄養バランスを考慮した朝食の献立とレシピを提案します。

### 1. 野菜たっぷりトースト

- 材料：全粒粉トースト1枚、アボカド1/2個、ミニトマト数個、ツナ缶（小）1缶、マヨネーズ少々、塩・コショウ少々
- 手順：全粒粉のトーストを焼く。アボカドはスライスし、ミニトマトは半分に切る。焼いたトーストにツナとマヨネーズを塗り、アボカドとミニトマトをのせて塩・コショウで味を調える。

### 2. プロテインスムージー

- 材料：バナナ1本、無糖ヨーグルト100g、豆乳200ml、プロテインパウダー大さじ1（チョコレート味等）
- 手順：全ての材料をミキサーに入れて、滑らかになるまで混ぜる。

### 3. 玉子とほうれん草のスクランブル

- 材料：卵2個、ほうれん草1束、ミニトマト数個、オリーブオイル大さじ1、塩・コショウ少々
- 手順：ほうれん草はざく切りにし、ミニトマトは半分に切る。フライパンにオリーブオイルを熱し、ほうれん草とミニトマトを炒める。卵を溶きほぐしてからフライパンに加え、塩・コショウで味を調えながらよく混ぜる。

これらのメニューは15分以内で作ることができ、栄養バランスも良いです。朝食は1日の活動のエネルギー源となる重要な食事ですので、ぜひ試してみてください。

管理栄養士の作成した献立の学習などが進めば、データベースから対象者に合わせた提案を引用し、対象者に紹介するなどの実用化も見込めると考えた。

## II-⑤ 特定保健指導まとめ

特定保健指導を始めとした生活習慣の指導の目的は、対象者への情報提供等を通して自身の健康状態の認識を深め、自主的かつ継続的な行動変容を促す事である。

そうだとすれば、単に知識を教示するのみならず、動機付けやオペラント強化といった対象者に合わせた様々な心理学的アプローチの方法が重要となってくる。

現時点ではまだ、AIによる食事・運動指導においては、知識面では十分に活用可能な情報を提供できるものの、対象者の情報を引き出す、対象者に行動変容を促すというような、技術話法を用いて能動的に指導を進める事は難しいように感じた。

まず前提として、厚生労働省から出されている特定保健指導の手引きには「実施者と対象者とが相互に表情、声、しぐさ等を確認できること」と明言されている。

この文言の趣旨は「専門家」が対象者の発する非言語的な情報をつぶさに読み取り、特定保健指導の効果を最大限高められるよう適切なアプローチを行うためである。

そうだとすると、AIでは「専門家」の代替とすることは不可能であり、従来通り我々「専門家」が主体となる必要がある。

しかし、SOAPのデータをまとめる補助ツールや献立のデータベース等としてAIを用いることで、時間的負担を軽減することが出来るという事が分かった。

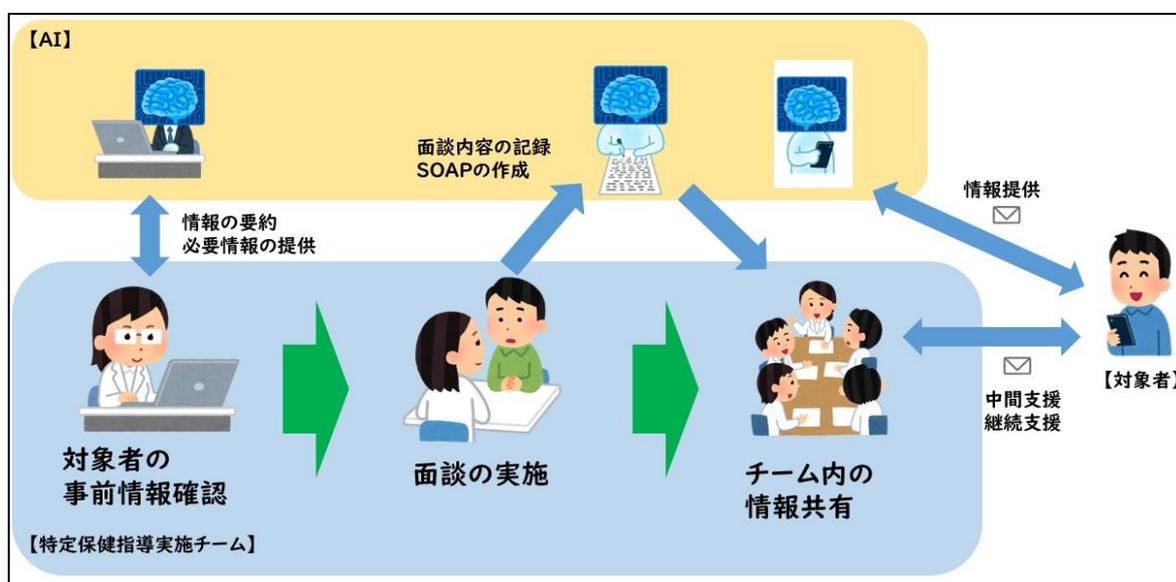


図2 特定保健指導におけるAI活用イメージ

### III. 利用者視点による医薬品の選択への活用の是非

セルフメディケーションを推進する上で課題となるのが、「専門家」からの情報提供である。

利用者が情報を入手しやすくなったり、気軽に AI に尋ねられるようになってきたりすることで、誤った知識を参考にしてしまう可能性があることから、今まで以上に情報提供の必要性を明示しなくてはならないと感じる。

以下、胃の痛みを訴える「利用者」が端的な質問をする想定で GPT-4 に問掛けを行った。

#### III-① 胃の痛みの原因と薬について

 <p>胃が痛いです。原因は何でしょうか。</p>
 <p>胃痛の原因は多岐にわたります。以下にいくつかの一般的な可能性を挙げてみます：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>胃腸炎</b>: ウイルスや細菌による感染が原因で起こることがあります。症状としては、吐き気、嘔吐、下痢などがあります。</li><li>2. <b>胃潰瘍または十二指腸潰瘍</b>: 胃酸によって胃や十二指腸の内側の組織が傷つき、潰瘍（潰れた部分）が形成されることが原因です。</li><li>3. <b>胃逆流症（GERD）</b>: 胃酸が食道に逆流し、胃からの痛みや胸焼けを引き起こします。</li><li>4. <b>ストレスや不安</b>: 長期的なストレスや不安は、胃の問題を引き起こす可能性があります。これは「過敏性腸症候群（IBS）」の一形態である可能性もあります。</li><li>5. <b>食物の摂りすぎや間違った食事</b>: あまりにも多くの食物を食べたり、辛い食物やアルコールを過度に摂取したりすると、胃痛を引き起こすことがあります。</li><li>6. <b>胃がん</b>: まれなケースですが、胃痛の持続的な原因としては除外できません。</li></ol> <p>以上のような症状は、あなたが体験している具体的な症状や状況によって異なる可能性があります。したがって、胃痛が重度であったり、長時間続く場合、または他の症状（例えば、吐き気、嘔吐、体重減少、食欲不振等）と一緒に発生する場合は、医療専門家にすぐに相談することを強くお勧めします。</p>
 <p>痛みを止める薬でおすすめを教えてください。</p>
 <p>薬局で買える一般的な痛み止めには以下のようなものがあります。ただし、使用前には必ずパッケージの説明を読み、使用方法を守ることが大切です。また、自己判断での長期間の使用や過剰な使用は健康に悪影響を及ぼす可能性があるため、注意が必要です。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>ロキソニン</b>: 非ステロイド性抗炎症薬（NSAID）で、頭痛、歯痛、生理痛などに効果があります。</li><li>2. <b>パファリン</b>: 頭痛、歯痛、関節痛、筋肉痛、生理痛に効果があり、アセトアミノフェンを主成分としています。</li><li>3. <b>イブ</b>: イブプロフェンを主成分とした非ステロイド性抗炎症薬で、頭痛、生理痛、筋肉痛、関節痛などに効果があります。</li></ol> <p>これらの薬は痛みを和らげるだけでなく、炎症を抑える働きもあるため、体調不良の症状に対して広く使われています。ただし、これらの薬には副作用もあるため、使い方や用量を正しく理解し、適切に使用することが重要です。また、既存の健康状態や他の薬との相互作用についても考慮する必要があります。医師や薬剤師と相談することをお勧めします。</p>

### III-② 医薬品選択まとめ

広義の意味で間違っている部分はないものの、仮に医薬品の専門家であれば「痛みの期間や程度、吐き気の有無、食事後どのくらいの時間か、原因として心当たり」等様々な質問を行い、適切な医薬品のご案内をするか、受診勧奨をする事になると考えられるところ、あくまで聞かれた内容に解答しているに過ぎず、対象者の痛みに対する対策方法を検討するに至っていない。

また、上記の質問は連続した内容であり、胃の痛みの話から解熱鎮痛剤としての痛み止めの話が連続してしまうことはミスディレクションに他ならない。

つまり、AIには「質問者の意図」を読み取る能力はなく、話題の連続性について察知する能力に乏しい。あくまで聞かれた内容に答える為の知識が充実しているに過ぎない事がわかる。

そうだとすると、AI自体が再三述べているとおり、やはり「知識が豊富」なAIの発信する情報を鵜呑みにすることなく、「専門家」に正しく助言を受けることが必要不可欠であるといえる。

2023年4月に「濫用等のおそれのある医薬品」の指定範囲が変更され、医薬品の販売について「専門家」が適切な使用であることを確認する頻度が大幅に増加した事からも、如何に正しい利用目的であるかを確認する事を徹底する事が重要であるかが伺える。ただ確認事項を聞き流すだけでは、「専門家」が必要とされる趣旨を満たしているとは言えない。

また、何より重要なのは「AI」には責任を取ることが出来ない。

このような事から、我々専門家は風邪薬1つの販売においても「責任感」を持って取り組むことが求められている。

## IV. 考察

専門家としての業務の一助として、データベースやリマインド的な使用方法であれば現状の精度でも十分に活用できる事が分かった。

その他、管理栄養士の栄養計算や食事内容の提案、運動によるカロリー計算などの時間が掛かる業務の効率化により、更に多くの方の健康状態の管理を継続的に行う事ができると考えられる。

更には、将来新しいサービスとして「利用者個人の情報に合わせた健康管理AI」なども出てくるだろう。そうしたAIを用いる前提の世界に、我々専門家は先回りしなければならないと感じる。

例えば、そのような健康管理AIが提示したとしても、その内容に対する方針や手段の微調整、栄養学的な動機付け支援等は「専門家」が必要不可欠であり、現時点でAIのみでこれらを総括した栄養・食事指導を行う事は現実的ではない。その際にAIを用いる為の一定の技術を身に付ける必要がある。

他方で利用者が当たり前にAIを用いるようになり、手軽に疑問への回答を獲得できるようになる。

利用者が気軽に手に入れられる知識がAIによって底上げされ、その正誤はともかく水準が高くなることで、伴って専門家の知識に対する要求も高くなるだろう。

これに対抗するため、専門家としての信頼を構築するには、「知識」と「判断・応用力」そして「信頼・影響力」が不可欠である。

コミュニケーションを通じて言語的・非言語的に相手から情報を引き出し、意欲を高める動機付けを行い、必要に応じて情報を提供していくことについては、まだまだAIが取って代わることは難しいと感じる。

## V. 今後の課題

### V-①. 後、より求められる「専門家」の能力

以上の考察により、AI技術の発展に伴いこれから求められるセルフメディケーションにおける「専門家」の能力とは医薬品や健康食品、運動や食事などといった健康に関する全般的な「知識」と対象者の状況を認識し、適切な知識・技術を用いて助言指導を行う「分析力」と「判断力」、そして対象者との間に信頼関係を築き、助言提案を受け入れていただく為の「信頼関係」と「発信力」とであると解する。



図3 セルフメディケーションの「専門家」に求められる能力

## V-②. 機能性表示食品における専門家の必要性

差し当たって企業が仕組み作りを急がなければならない分野の1つとして、機能性表示食品が挙げられる。

店舗従業員に対して「機能性表示食品について、作用機序等の専門知識を有するべき専門家はだれか」「ドラッグストア」が機能性表示食品のご紹介の場として相応しいか」という内容の意識調査アンケートを行った所、それらについては有意差が認められず、利用者の認識は非常に曖昧で誰に相談していいのかわからないという現状であった。(図4)

また、商品を取り扱うドラッグストアの従業員においても、消費者庁の「機能性表示食品データベース」の利用率も低く、知識の充足を実感している人も少ないことから、「商品に記載されている以上の情報」を持ち合わせず、場合によっては「活用方法もわからない」という声が多かった。

機能性表示食品の表示認可は限定的であり、表現に細心の注意を必要とするが、消極的な話法では利用者が理解することは難しい。

その結果AIに質問し、場合によっては意図せぬ回答を得るといような可能性も十分にあり得る。

更に言えば、そのような状況で専門家が「上手く伝えられないから、伝えないままお勧めする」といようなことは間違ってもすべきではない。

その為、専門家は個人毎に最低限どのような「作用機序」が示唆されていて、どのような対象者に使用してもらうのが望ましいか等を検討し、それらを助ける為の情報発信をする機構を企業単位で形成する必要があると強く感じた。

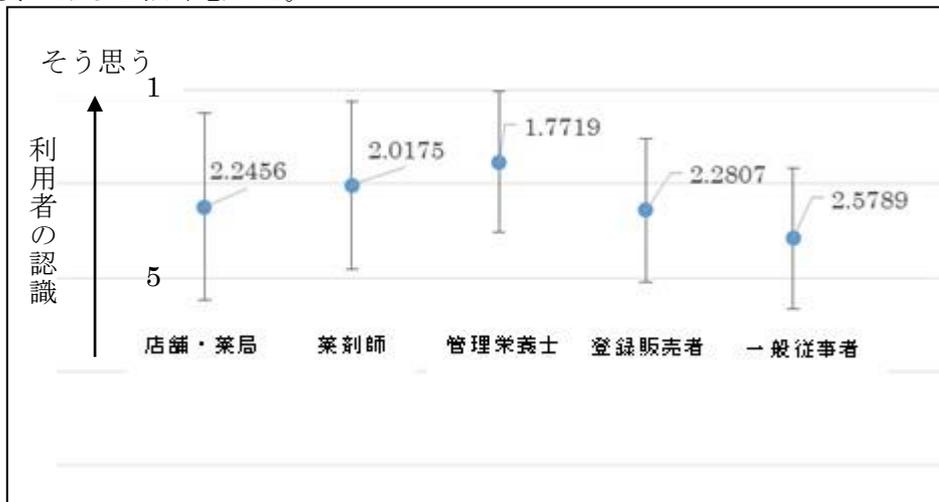


図4 利用者の認識 - 機能性表示食品の専門家だと思うか(5段階評価スコア) (n=57)

## VI. 総論

人工知能「AI」の進化の目指す先に、汎用人工知能「AGI(Artificial General Intelligence)」というものがある。知識を基に、新しい結論を得る事、情報から将来使えそうな知識を見つける事等の、人間の知的能力を模倣する技術であり、これからますます人間の得意とする応用的な能力をAGIが代替する事になる。

しかし、人間の「表情、声、しぐさ」等から得られる非言語的な情報や感情という部分の機微に対応できるのは、やはりその洞察に優れた人間の「専門家」をおいて他にない。

知識面においても、専門家として確かに重要ではあるが、利用者が容易に手に入るのと同様「専門家」も容易に作用機序等を確認できるようになる強みもある。

我々「専門家」は人間独自の強みを生かした接客を活かす必要があり、AI導入による更なる情報収集や業務の効率化の先には、「専門家」の教育・研修としてカウンセリング技術の側面を強化する動きが求められるべきである。

VII. 参考文献

マツキヨココカラ&カンパニー - 特定保健指導の提供

<https://www.matsukiyocokara.com/sustainability/provision/>

特定健診・特定保健指導について - 厚生労働省

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000161103.html>

濫用等のおそれのある医薬品の改正について - 厚生労働省

<https://www.mhlw.go.jp/content/11120000/001087200.pdf>

機能性表示食品データベース - 消費者庁

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/food\\_labeling/foods\\_with\\_function\\_claims/search/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/foods_with_function_claims/search/)

# 実行委員長賞

**タイトル：女性特有の悩みに関するアプローチ**

**所属：株式会社カメガヤ**

**氏名：伊東 春美**

1. はじめに

皆様は、女性特有の月経随伴症状により1年間で4,911億円もの労働損失が出ると試算されていることをご存知でしょうか。内閣府男女共同参画局の「男女の健康意識に関する調査」によると、「20～30代の7～8割が月経に関する何らかの不調を感じている。月経痛は、20代の64.2%、30代の51.8%抱えている。」そうだ。しかしながら、セルフケアの方法がわからず痛みなどの症状を我慢している人や、病院への受診に抵抗がありそのままにしまっている人が多くいるようである。

そこで、本稿では薬局・ドラッグストアにおけるセルフメディケーションの推進について、ドラッグストアが女性特有の悩みに関してどのようにアプローチしてどのようなメリットをお客様へ提供できるのかについて述べる。

2. 女性特有の悩みへのアプローチ方法とメリット

ドラッグストアができる女性特有の悩みに関するアプローチの方法とそのメリットとして、以下の3つが考えられる。

(1) 薬に関する専門家が多数いること

月経痛（生理痛）とは、生理の直前から生理中にかけて子宮が収縮するために起きる下腹部や腰の痛みのことを指す。人によりその症状や痛みの程度は様々で、頭痛、胃痛、吐き気、めまい、腸蠕動痛・下痢などを伴うこともある。これらの症状が出た際の自己対処法として、まず考えられるのが薬を服用することではないだろうか。

ドラッグストアでは、多種多様な鎮痛薬や漢方などが取り揃えてあり、自身の症状にあった薬を探すことができる。薬の専門家である薬剤師や登録販売者には、お客様のお困りごとについて傾聴し、適切な情報提供をすることが期待される。各症状が日常生活に支障をきたしているような際は、月経困難症や月経前症候群（PMS）・月経前不快気分障害（PMDD）の可能性も考えられるため、専門家としての立場から病院に行くことを勧めて受診につなげることもある。

このように月経や薬について知識をもって対応できる薬剤師・登録販売者が多くいることは、ドラッグストアの利点のひとつであると言えよう。

(2) 食品・健康食品の取り扱いがあること

月経に伴う諸症状を抑えるためには、薬でコントロールするだけでなく、日々の健康的な食生活を送ることも重要な要素のひとつである。経済産業省の商業動態統計速報によると、「2023年3月のドラッグストア販売額は6,712億円、商品別にみると食品は2,116億円で販売額合計の31.5%ほど」になるそうだ。

このように、ドラッグストアは食品の販売にも力を入れており、薬に関する情報提供を行うと同時に食に関するアドバイスを実際の商品を見せながら提案することができる環境が整っている。なかには栄養士の資格をもって働く従業員もいることから、薬の知識をもつ薬剤師・登録販売者、食と健康の知識をもつ栄養士、そして日々の店舗運営に欠かせない一般従事者が情報を共有し合い、薬と食の側面から商品の提案などで直接的にアプローチできる点は強みのひとつになり得ると考える。

(3) 地域に根差した馴染みの店舗があること

日々の買い物を通してお客様との信頼関係を築くことができる点もドラッグストアの大きな強みである。多くの女性にとって、月経は周期的に起こるごく当たり前の生理的現象であり、月経に関する悩みで婦人科に行くことに抵抗がある人は少なくない。私自身も、相談することへの恥ずかしさや内診への不安感などから受診をためらった経験がある。

お客様にとって、いつも行くお店であること・顔馴染みの店員がいることは悩みを相談する際の安心感につながる。デリケートな悩みであるからこそ、地域コミュニティの一員としてお客様との信頼

関係を築き、伺った話から適切な情報・商品提供、受診につなげることが重要である。ドラッグストアは地域に根差した店舗があることを活かして、お客様の悩みに寄り添うことで、セルフメディケーションを支える役割を担うことができるのではないだろうか。

### 3. 結論

本稿では、薬局・ドラッグストアにおけるセルフメディケーションの推進について、ドラッグストアができる女性特有の悩みに関するアプローチ方法とそのメリットについて検討した。その結果として、(1) 薬に関する専門家が多数いること、(2) 食品・健康食品の取り扱いがあること、(3) 地域に根差した馴染みの店舗があることの3点を挙げた。今回検討した内容は女性特有の悩みについてと題して話を進めてきたが、それだけでなく風邪や水虫などといった他の様々なお悩みに対するドラッグストアの在り方としても適用できるものであるように感じた。

現場においては、薬剤師・登録販売者が継続的に知識の習得・更新に努めること、商品の種類の垣根を越えてあらゆる側面から情報提供・提案を行うこと、お客様との信頼関係を築いて相談しやすい雰囲気のお店作りをすることが重要なのであろうとの考えに至った。またバックオフィスにおいても、適切な人員配置を行うこと、お客様にニーズにあった商品展開・新たな商品の提案をすること、居心地の良い店内空間を設計することなどを通して現場をサポートして、一緒にセルフメディケーションの推進に取り組んでいくことができるのではないかと考えた。

### 参考文献

厚生労働省【大規模実証事業】最終報告書\_（ウ）女性の健康\_月経困難症\_東京大学

<https://www.mhlw.go.jp/content/12400000/000856378.pdf>

内閣府男女共同参画局「男女の健康意識に関する調査」

[https://www.gender.go.jp/research/kenkyu/pdf/ishiki\\_full.pdf](https://www.gender.go.jp/research/kenkyu/pdf/ishiki_full.pdf)

経済産業省 ドラッグストアの果たす社会的役割②ードラッグストアの果たす役割と課題ー

[https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoujo/self\\_medichation/pdf/002\\_s02\\_00.pdf](https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoujo/self_medichation/pdf/002_s02_00.pdf)

一般社団法人 日本女性心身医学会『女性の病気について』

[https://www.jspog.com/general/details\\_08.html](https://www.jspog.com/general/details_08.html)

経済産業省 商業動態統計速報 2023年3月分

<https://www.meti.go.jp/statistics/tyo/syoudou/result/pdf/202303S.pdf>



# 審査委員長賞

-受付番号(102231)

-部門名(登録販売者 Fre)

**タイトル：化粧品販売におけるセルフメディケーションの推進について**

**所属：株式会社カメガヤ**

**氏名：中里 有沙**

### ●背景

㈱カメガヤは主に横浜・川崎地域にお住まいのお客様に地域密着型のドラッグストアとして長年ご利用頂き今年 100 周年を迎えました。現在、全店舗 93 店舗ある内、ほとんどが郊外に立地しており近隣にスーパーマーケットやコンビニエンスストアが少ない所にある事が特徴的です。

その中私は、当社で数少ない駅前店の化粧品部門に所属しております。化粧品部門ですと主にお顔や体に使用する制度品を中心としたスキンケアのご提案やご案内等の接客業務がメインとなってきます。そのような接客業務を中心に行う私たちですが、意外にも化粧品スタッフの中で医薬品登録販売者の資格取得スタッフは大半を占めております。基本的には、ニキビや等の肌のトラブルに用いる外用薬を中心に医薬品をご案内することで医薬品登録販売者の資格を活用することが出来ております。しかし、店舗にて取り扱いのある内服薬を含めたお薬のご案内ができる身としては外用薬のご案内が主となってしまいうためせつかくの医薬品登録販売者の資格をお客様のサポートにもっと有用化できるのではないかと考えました。

### ●目的

セルフメディケーションとは、「自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当てすること」と WHO で定義されております。

私たちの体や肌は、日々の食事からとる栄養素で出来ています。また、肌はターンオーバーによって常に生まれ変わっているため、常に①肌に良い食事と②たっぷりの睡眠、そして適切な③スキンケアを心掛けることが出来ればトラブルの少ない健康な肌をつくる事ができるといえます。そして、トラブルの少ない肌をつくる為の①～③を行うことで肌だけでなく健康な体づくりの一環になるとも言えます。しかし、現代の生活において上記の日常を過ごすことは非常に難しいのではないのでしょうか。

そこで、化粧品スタッフがお客様への良い肌つくりと併せてセルフメディケーション推進サポートにおいて、カウンセリングと併せて日常生活をヒアリングし外面(肌)と内面(身体)との状況を瞬時に把握する事で些細な身体の不調に気付くきっかけづくりになるのではないかと考えました。

当店ではお客様の購入商品を台帳にて管理をしております。台帳管理は、お客様が普段ご使用の商品や肌状態・アレルギーの有無等をデータ化し店舗にて保管しその後ご来店頂いた際に活用する事です。今回の試みで、普段頂いている情報に加えて日常生活での食生活や休息状態、運動状況等もヒアリングを行うことにより普段の生活における些細な体の不調のサインに気づくきっかけづくりや内側からの健康面のサポートが台帳を通してご提案できるのではないのでしょうか。

例えば、最近ですとマスク生活が解消されつつある事から人目を気にし、お肌の状態をより良くしようとするお客様のご来店が少しずつ増加しております。カウンセリングを行うと長年のマスク生活によるマスク蒸れによる毛穴の開き、ニキビのように肌表面に出てくる諸症状でお悩みのお客様がとても多いです。季節の変わり目で肌内部の水分量が下がってしまい紫外線を中心としたダメージを受けやすくなってしまった肌状態で赤みが出てしまうケースも多くあります。

私たち医薬品登録販売者の資格を持つ化粧品スタッフができる事、それは肌表面のお悩みに対してコンシーラーやコントロールカラー化粧品でのカバーし即座に隠す方法を模索し提案する事はもちろんの事、スキンケアなどの使用方法のアドバイスや併用して飲食を通して体全体の調子を整えていけるような健康食品・サプリメントのご紹介も 1 手段です。

## ●取り組み内容

化粧品スタッフで医薬品登録販売者の資格を持つスタッフに協力を依頼し、自身の名札の下にPOP(図-1)をつけて貰いました。それと併せて①ご来店頂いたお客様へ化粧品のカウンセリングに織り交ぜて日常生活のお話しを差し支えない程度に伺い、医薬品側を含めたアドバイスを心掛けて頂きました。また、②普段からよくご利用頂いている各メーカーご愛用者様へ台帳を通して日常生活の習慣をヒアリングし、お悩み等あればサポート活動ができるようにデータの記載と過去のデータを基に美容ドリンクを中心にご案内致しました。



(図-1：名札下POP)



(図-2：実際に名札につけた様子)

## ●結果

取り組みを始めてからこちらの論文を作成するにあたり5日と日が浅く、残念ながらお客様からの声は多くはありませんでした。そのため自身の経験を記載させていただきます。

- ① ご来店いただいたお客様へ化粧品のカウンセリングに併せて日常生活のお話しを伺い、医薬品側を含めたアドバイスを心掛けました。お化粧品をお求めのお客様にアズレンスルホン酸含有のナイトパックの新商品のご案内をした際に、季節の変わり目で花粉の影響を受け、喉の痛みがあるとお話を伺う事が出来ました。そこから同成分アズレン含有のトローチのご案内に繋げることが出来ました。
- ② 化粧品台帳を通して日常生活の習慣をヒアリングし、お悩み等あればサポート活動ができるように台帳へデータの記載と過去のデータを基に美容ドリンクを中心にご案内を致しました。いつもはハトムギ成分主体の化粧水をお使いのお客様に、季節の変わり目だけでも内側からのケアをしませんか？とハトムギと同成分の薬効を示すヨクイニン含有ドリンクを一緒にお求め頂きました。また、夏の日焼け鎮静に内側からの同時ケアでビタミンC製剤や上記美容ドリンクの推販を行い多数お求め頂きました。

## ●考察

結果から、必要な商品1つご提案するにもお客様の肌状態やお悩みをヒアリングし化粧水や乳液等のスキンケアだけでなく、美容ドリンクや美容食品・健康食品のご案内ができればより日常生活におけるささいな体調や状態の変化に気付きサポートできるきっかけになると考えます。

## ●今後の課題

名札の下へPOPを付けた事によりスタッフ間で今まで意識していなかった台帳の有効活用方法に気づくことが出来ました。お客様にお求め頂け続けることのできる唯一無二のドラッグストア化粧品部門にするために新しい施策やきっかけづくりを今後も考えていきたいと思えます。



# 學生部門特別賞

私は現在専門学校に通っており、授業の中でセルフメディケーションという言葉の存在を知りました。

しかし、授業の一環として行っている実習を通じて、現在のドラッグストアでは、十分なセルフメディケーションは行われていないのではないかと感じました。私は二年ほどドラッグストアで勤務をしており、お客様の質問などには原則として答えることになっていますが、混雑時はレジ業務におわられてしまい、質問したかったお客様が質問を断念してしまう姿や、指定第二類医薬品をお買い上げのお客様に対して登録販売者が服用方法の確認などを行う際、質問の内容が浅かったり、売り上げを意識するあまり別の商品をオススメしたりなど、情報提供がされてない場面を見ることがあります。

このような状況を実際に見て、私は登録販売者や薬剤師が適切に医薬品を販売するのに必要な情報提供を行うための環境作りが今のドラッグストアに足りていないのではないかと思います。

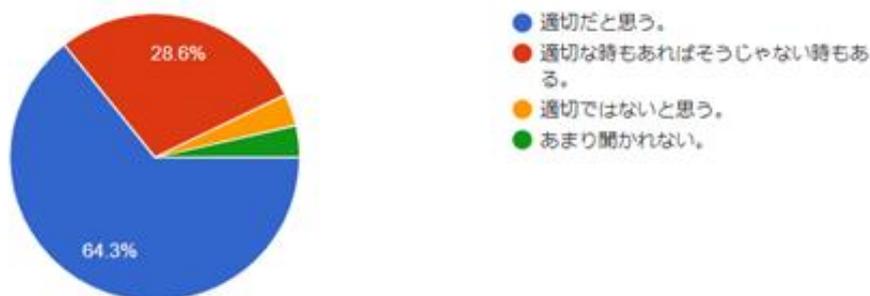
私は現在ドラッグストアで働いている本校くすりアドバイザー科の一年生・二年生計 30 名に勤務先のドラッグストアについてアンケートを取りました。アンケートの結果を見て、私はやはり適切な環境作りができていないと感じました。

その理由は三つあります。まずは、図 1 が示すように、「医薬品・化粧品・雑貨含めて登録販売者の情報提供は適切にされているか」の質問で 64.3%の人は「はい」、28.6%の人は「どちらの時もある」、「いいえ」は 3.6%でした。「はい」を回答した人以外にどうしてか理由を聞いたところ、「薬や商品に対する知識が豊富ではないため適当に選んでしまうことがある。」、「忙しい時などはやむを得ず対応が雑になってしまったりしている。」という理由が多くみられました。

(図 1)

登録販売者の情報提供は適切にされていますか？

28 件の回答



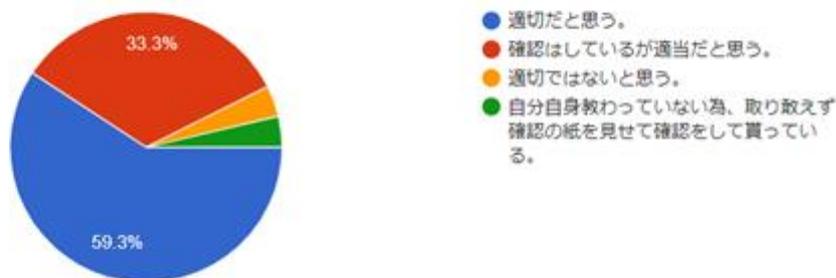
次に図 2 に関して、「指定第二類医薬品の確認は適切にされているか」という質問で、59.3%の人は「適切だと思う」、33.3%の人は「確認はしているが適切だと思う」、3.7%の人は「適切でない」との結果になりました。「適切だと思う」を回答した人以外に理由を聞いたところ、「注意事項を確認していない登録販売者がいる」、「どんな薬に対しても用法用量お守りくださいとしか言っていない」などの理由がありました。

(図 2)

指定第二类医薬品の確認は適切にされていますか？



27 件の回答



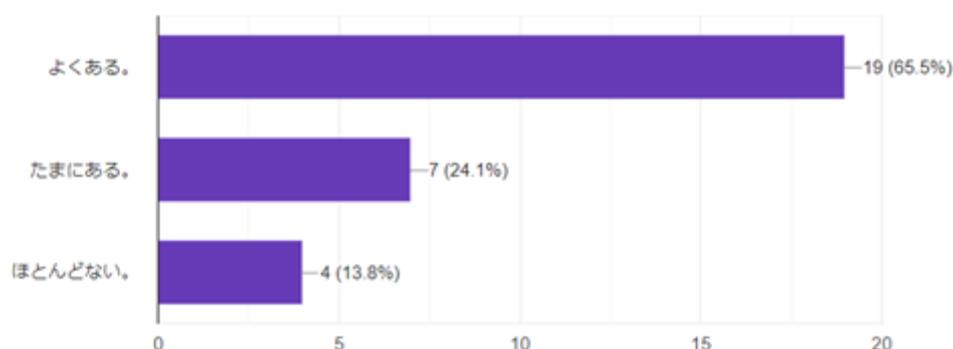
最後に図 3 です。「人手不足と感じたことがあるか」という質問で、65.5%の人は「ある」、24.1%の人は「たまにある」、13.8%の人は「ない」でした。「ある」と感じた人に「どんな時に人手不足と思うか」と聞いたところ、「資格者がお客さん対応に追われてしまっているとき」、「資格者が休憩中に薬の相談をされるとき」、「レジが混んでいるとレジ業務に追われてしまって品出しもできずお客様から在庫の質問をされるとき」などの理由があがりました。

(図 3)

人手不足だと思うことはありますか？



29 件の回答



この結果を通じて、私は情報提供を行うための環境づくりが十分に徹底されていないと思いました。では、なぜ徹底されていないのか。アンケートを見て考えられる理由は3点あると考えます。

1 点目は人員不足です。アンケートにも合った通り多くの方が日ごろ人手不足だと感じています。人手不足だと業務が雑になってしまいます。雑になってしまうと図 2 の理由にもあった注意事項を確認しなかったり、同じフレーズしか言わなかったりなど接客が適当になってしまう原因につながるのではないのでしょうか。

2 点目は知識・認識不足です。図 1 の質問で適切ではない理由を聞いたところ、「知識がないため適当に選んでしまっている」などの意見があります。また、個人個人で認識の違いがあるから指定第二类医薬品の確認方法にさまざまな違いがあるのだと思います。

3 点目は登録販売者自身の問題です。仕事に対する姿勢の違いや医薬品の質問、確認に重要性を感じていない人など個人的な問題があると思います。

これらの問題に対してどうすれば解決できるのか、私はアンケートの結果を用いて3つの提案をします。

1 つ目は人員不足についての提案です。アンケートではアルバイトより登録販売者や薬剤師などの資格者の人数が少ないことが多く挙げられていました。資格者は平均 1~2 人の店舗が多いため、今よりも登録販売者を増やし、資格者を常時 3~4 人程度用意する事を提案します。資格者が 3~4 人いれば、限られた資格者が薬の対応に追われて質問したい他のお客様を待たせしまったり、資格者が休憩中

に薬の相談が来て対応ができなかったりなどの問題が解決できます。また、それでも忙しい土日や祝日は、学生のアルバイトに対して土日、祝日の給料をアップするなどして出勤してもらい、人員を確保することができます。

2つ目は知識・認識不足についての提案です。登録販売者の資格を持っている人でも最新の情報を取り入れてなく認識不足の方もいます。登録販売者には年に一回の外部研修が義務付けられています。それだけでは不十分です。それぞれの会社で少なくとも毎月一回講習会を開き、最新の情報を取り入れる場を設けます。また店舗に連絡帳などを作り、その情報をアルバイトなどにも伝えるようにします。連絡帳であれば誰が確認したか明確にすることができ、人員間の知識の差や認識不足をなくすることができると思います。

3つ目は登録販売者自身の問題についてです。私はあいまいで決められていないことが多いほど、個人で感じ方、理解に違いが生じるため、さまざまな問題がおこるのだと思います。なので個人によって対応が異なりそうな場面については基準を定め、お客様への質問や確認の内容をマニュアル化して徹底させること、またどうしてこのルールが必要なのか、またなぜやらなければいけないのかなど理由をしっかりと伝えることで、登録販売者ごとの対応の差をゼロへ近づけられると思います。また医薬品の質問、確認などが登録販売者などの資格者にしかできない仕事であることを理解させることができれば、それぞれの仕事に対する意識や姿勢も高まり、完全とはいかないかもしれませんが十分なセルフメディケーションの実現に近づけると思います。

#### 【結論】

登録販売者や薬剤師が適切に医薬品を販売するのに必要なことは情報提供です。そのためには上に記したような環境を作ることが大切です。私は「いつでも安心して登録販売者に相談できる」「どの登録販売者でも同じようにお薬の質問をし、確認をしてもらえる」環境が理想のドラッグストアのありかただと思います。

最後に私は4月から調剤事務員として正社員になります。今回論文作成のためにいろんなことを調べ、考えました。この経験を社会人になっても活かし、同じような問題があったら実際に考え、行動に移し取り組んで解決していき、お客様に寄り添える調剤事務員になりたいです。

# 佳作

-受付番号(101101)

-部門名(薬剤師 Exe)

タイトル：ドラッグストアからつながる健康支援 ～OTC お薬手帳シールの活用～

所属：ウエルシア薬局平塚四之宮店

氏名：松本 あゆみ

世界保健機関によると「セルフメディケーションとは、自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当てすること」と定義されている。ドラッグストアは一般用（以下、OTC と略す）医薬品の8割以上を販売し、セルフメディケーションを実践する重要な場となっている。一方、平成27年に厚生労働省から発表された「患者のための薬局ビジョン」では、OTC 医薬品等を含めた服薬情報を一元的・継続的に把握し、薬学的管理・指導を行うよう明示された。また、令和4年に発表された「薬局薬剤師の業務及び薬局の機能に関するワーキンググループとりまとめ」では、薬局薬剤師はより対人業務の充実が必要とされ、処方せんへの対応だけでなく、セルフメディケーションの支援等の健康サポート業務も求められている。薬剤師のあり方は変遷の真ただ中であり、日々懸命に対応しているものの、OTC 医薬品等を含めた薬学的管理については薬局内での把握にとどまっている。

OTC医薬品	販売日：2022年 月 日
<b>ロキソニンS</b>	
(主成分：ロキソプロフェンNa 60mg )	
(他薬効成分：なし )	
1回1錠 12錠入 箱	
併用： <input type="checkbox"/> なし	)
<input type="checkbox"/> あり確認済(	
特記事項 (	)
ウエルシア薬局平塚四之宮店	薬剤師名： <input type="text"/>
TEL：0463-51-2052 平日・土曜 9:00～14:00/15:00～19:00	

私は、より良い医療のために医療機関との情報共有は必須ではないかと考える。そこで、私はOTC お薬手帳シールを開発し、所属しているウエルシア薬局平塚四之宮店にて、相談対応を行ったお客様に対し配布を行った。OTC お薬手帳シールとは、処方せん応需時にお渡しするお薬手帳シールを模倣したもので、商品名の他、主要な成分名を記載し、併用薬確認の有無も記載したシールである。私が接客販売し配布したお客様の事例で、セルフメディケーションの支援へつながった事例や医療連携につながった事例があったため、ここに報告する。

事例1) 10代女性（ご本人様、ご家族様が来局）

ニキビができたため OTC 医薬品の使用を検討しているが、過去に市販の保湿クリームで湿疹歴があり、セルフメディケーションの実践にためらいを持たれ相談された。抗炎症作用と殺菌作用をもつ OTC 医薬品を販売し、腕の内側など皮膚のやわらかい部位に少量塗布し、赤みなどの異常が出なければ顔のニキビに塗布するよう指導した。心配であったため、翌日電話でフォローアップを行い、問題なく使用できたことを確認した。後日来局された時に、この商品の OTC お薬手帳シールを持参していたお薬手帳に貼付した。そして、OTC お薬手帳シールの特記事項に「使用問題なし」と記入し、安心してお使いいただける商品の記録だと説明した。電話でのフォローアップと OTC お薬手帳シールが喜ばれ、今現在は OTC 医薬品だけではなく処方せん応需でも、ご本人様とご家族様に当店をご利用いただいている。セルフメディケーションの推進につながり、薬局として一元的管理ができた事例である。

事例2) 70代男性（ご家族様が来局） 疾患名：癌、Ⅱ型糖尿病、脂質異常症、緑内障  
癌性疼痛に対し非麻薬性鎮痛薬を処方され、副作用である便秘対策として塩類下剤を処方されていた。しかしながら、便秘が改善されず、OTC 医薬品を試してみたいと相談を受けた。漢方製剤と浸潤性下剤の含まれた OTC 医薬品を販売することとした。この商品の OTC お薬手帳シールをお薬手帳へ貼付し、次回診察時に医師へ見せるよう指導した。その後、再度来局され、医師からその OTC 医薬品を継続服用するよう指示をもらったこと、便通は軽度改善されたことを教えていただき、感謝もされた。その後も継続的に、ご家族様より「ご本人様が終末期となりホスピスへ入居することとなった」と不安なお気持ちの相談を受け、ご逝去された後のご家族様の悲しみに対する相談も受けた。OTC お薬手帳シールをきっかけに、ご家族様の信頼を得て、薬剤師としてサポートできた事例である。また、OTC お薬手帳シールが医師へ情報共有するツールとなった事例でもある。

その他、セルフメディケーションの支援につながった事例として、肝斑治療薬を販売したお客様へ OTC お薬手帳シールをお渡しし、総合感冒薬と併用する際の注意喚起を行った。さらに、医療連携につながった事例として、歯科で治療しきれなかった歯痛に対しロキソニン S を頻回ご購入希望のお客様へ OTC お薬手帳シールをお渡しし、ペインクリニックへの受診勧奨等を行った。OTC お薬手帳シールを活用することで、安心して OTC 医薬品を使用してもらうことができ、そこからドラッグスト

アへの信頼を勝ち取れたと思う。

セルフメディケーションは、軽度な症状であればご自身で治療を行うことではあるものの、たった一人で治療をするという意味ではなく、薬剤師や登録販売者へ相談をし、専門家のサポートを受けながらご自身で治療を行うものだと私は解釈している。その治療内容はご自身だけが把握していればよいものではなく、ドラッグストアにいる専門家との間でのみ共有されていけばよいものでもない。その方に関わる医療スタッフと情報共有し、より良い医療へつなげるべきだと考える。そのツールとして今回の OTC お薬手帳シールは有用であった。私が開発した OTC お薬手帳シールは主要な成分を記載していたが、今後は全ての成分を記載できるように改良したい。また、ご本人様や周囲の方にもわかりやすくなるように、商品の写真も載せられたらよいと思う。今回は、接客し相談対応をしたお客様へのみ配布を行った。今後は、接客販売していない方にも OTC お薬手帳シールをお渡しできるようになるとよい。電子お薬手帳に対応できるようレシートに QR コードを載せるなど時代の流れによって普及すれば、よりセルフメディケーションの推進へつながり、ドラッグストアが医療連携をうみだす場として更に求められていくと考える。

タイトル：聴覚障がい者とのより良いコミュニケーションを目指して

所属：(株)ユタカファーマシー ユタカ薬局佐屋

氏名：鷲見 朋子

【はじめに】

私が勤務する薬局は、聴覚障がい者が薬局を利用された場合、これまでは筆談によるコミュニケーションにて対応してきた。

最近、メディアで手話による解説が取り入れられるようになり、薬局でも手話を取り入れられないかと考えていた。

2021年、2012年に居住地の愛知県愛西市が開催する手話講座に参加する機会が得られ、手話による聴覚障がい者とのコミュニケーションの取り方を学んだ。これを機に、店頭において聴覚障がい者2名に対して手話をとりいれたコミュニケーションを試みたので報告する。

【経過】

2021年、10回の手話講座に参加、2022年は聴覚障がい者の方が講師となった講座に参加し、コミュニケーションの取り方を10回学習した。

聴覚障がい者の方とのコミュニケーションの取り方には

- |              |
|--------------|
| 手話           |
| 筆談           |
| 口話（口の形で読み取る） |
| ジェスチャー       |
| 指文字          |



等がある。

今まで筆談に頼っていたが、筆談は絶えずお互いが下を向いて、ひたすら筆記する、筆記した文章を目視で読み取るといった静の行動になる。文章からしか相手の訴えを読み取ることができない、文章でしか相手に情報を伝えることができない。さらに身構えてしまうので、表情も硬い。

しかし、聴覚障がい者の方は、表情で伝えることが多い。痛いのか、うれしいのか、悲しいのか等、顔に表情が出る。コロナ禍で、マスク使用が必須になり、彼らは会話がうまくできないことを訴えられていた。確かに、マスク着用ではどんな表情をされているのかわからない。本当は困っているのか、本当は喜んでいるのか、判らない。こちらの気持ちも伝わらない。

研修では、マウスシールドを用い、また昨年の研修で、実際に聴覚障がい者の方と接することで、聴覚障がい者の方がこんなにも会話が好きで、楽しく会話をされることを学んだ。

この講座で学んだことを他の薬剤師にも伝え、実際の業務では、薬剤師は個々にmyマウスシールドを用意し、その都度使用するようにした。マウスシールドと投薬台のパーテーションで、感染対策はできていると判断した。口をゆっくり動かすこと（口話）で通じることもある。どこが痛いのか、こちらの説明を理解されたか、わからず困ってみえるか、マスク着用ではなかなか分かりにくい、目を合わせて会話することで表情が解ることが多くなった。

業務では専門用語が多いので、まだ筆談が多いが、次回これを確認しようと思うと、ネットで現在は手話を検索できるので、利用している。少しずつできる手話を増やし、また薬剤師間で情報共有も行っている。

“お大事になさってください”と笑顔で言えるようになった。



【課題】

少しずつではあるが、聴覚障がい者と構えず普通に接することができるようになった。5月よりマ

スク着用も緩和された。

ただ世の中に障がい者は聴覚だけではない。車いすの方には目線の高さを同じにして話すことで、他の人と同じように会話ができる。

今後、視覚障がい者へのアプローチも検討中である。

以前、地元の点訳サークルの人に薬袋、薬の情報提供書の点訳を依頼したことがある。快く引き受けていただいて点字で情報提供を行っていた。しかし、点訳は時間がかかるため、情報提供書は次回のお渡しになる。処方が変わらなければ渡せるが、処方が変わると即日には渡せない。情報提供は口頭だけではなく、やはり文書で渡したい。いろいろ思いめぐらしているが、解決策は見当たらず、今後の課題となっている。

障がい者という壁や隔たりを無くし、すべての人に同じ医療が提供できる、そういう薬局を目指し、これからの薬局のあり方を考えていきたい。

**タイトル：女性アスリートサポートにおける安全に服用できる一般用医薬品の提案  
～チームのサポートから見えてきた課題～**

**所属：杏林堂薬局 新津店  
氏名：本田 朋子**

**【背景・目的】**

ドラッグストアには多くの一般用医薬品や健康補助食品等が並んでおり、来店者は自由に購入することが出来る。購入者の中にはアスリートも含まれ、知らないうちにドーピング禁止物質を含む商品を服用してしまう「意図しないドーピング」の危険性がある。実際にアスリートを支えるチームドクターより「選手がドーピング禁止物質を含む一般用医薬品をドラッグストアで購入したという報告を聞き驚いた。一般用医薬品の服用についても管理する必要性を感じた。」というエピソードを伺うことが出来た。また、「試合等での遠征時には体調不良の選手にすぐに医薬品を提供することが難しいこともあるため、安全に使用できる一般用医薬品を揃えておくことを検討したいと思っていた。」という話も伺った。

女性アスリートは月経随伴症状や月経前症候群等による体調変化もあり、それらによるパフォーマンス低下を防ぐために一般用医薬品を使用する頻度は高くなると考えられる。私はスポーツファーマシストとしてどのような活動をしていくことがアスリートにとって役に立つのかを考えていた時期があった。実際に薬局で働いているときにドーピングに関わる案件に携わったことはない。しかし、このようなエピソードを聞くとドラッグストアこそアンチドーピング活動が必要な場所と考えた。

現状はドラッグストアにおけるアンチドーピング活動が十分であるかは首を傾げるものである。そこで、チームドクターの要望を元に安全に服用できる一般用医薬品について提案を行うこととした。提案による一般用医薬品の購入、使用状況などを確認し、セルフメディケーションにどのように影響するか、またドラッグストアや薬局におけるアンチドーピング活動の方法について検討した。

**【方法】**

2022年10月、チームドクターに練習時や遠征時等に必要となる可能性の高い一般用医薬品の種類を確認し、それらに含まれる成分でアスリートが服用できるものを薬効別にリストアップし提案した。また、同時に服用できない医薬品についても検討した。使用可能であるかはGlobal DRO と dinx を用いてドーピング禁止物質が含まれていないかを確認した。PMDA を用いて併用時の注意点がないかのチェックも行った。

Global DRO

<https://www.globaldro.com/JP/search>

dinx

<https://dinx.pro/>

安心して服用できる一般用医薬品をリストアップしたもの(表 1)の共有と、服用できない医薬品についての情報提供をチームドクターに行った。情報提供時には分かりやすく正確に伝わるように写真で商品例を紹介した。

種類	薬品
解熱鎮痛剤	ロキソプロフェン イブプロフェン アセトアミノフェン
咳止め	デキストロメトルファン
痰切り	カルボシステイン プロムヘキシン
抗アレルギー	フェキソフェナジン ロラタジン エビナスチン
うがい	アズレン
のど飴	CPC配合
整腸剤	ビオフェルミン ビオスリー
鎮血剤	ブチルスコボラミン
酔い止め	トラベルミン
胃薬	ファモチジン
外用湿布	冷シップ ジクロフェナク ロキソプロフェン
口内炎	トリアムシノロンアセトニドじゃないもの
傷消毒	マキロン



表 1. 薬効別使用可能成分・医薬品リスト

写真で商品例を紹介

### 【結果】

その後、チームのトレーナーが必要と判断した医薬品を購入した。購入、使用状況は鎮痛剤が最も多く、抗アレルギー剤、H2ブロッカー、ステロイド軟膏が続いた。「酔い止めは移動手段がバスから新幹線や飛行機になったことで使用しなかった。冬場に必要であろうと準備した風邪様症状に対する医薬品はコロナ対策でマスク、手指消毒、うがいが徹底されていたため思ったほど必要なかった。」と報告を受けた。提案した一般用医薬品以外に購入したものはなかったことも確認出来た。ひどい月経痛など医療介入が必要な場合もあり、チームドクターの判断により受診したケースもあったようだ。

一般用医薬品は複数成分を組み合わせているものが多く、その中にドーピング禁止物質やドーピングの心配の恐れのある成分を含むものが多く存在している。

また女性特有の症状に多く使われる漢方薬や月経前症候群に効果のあるというハーブ製品もアスリートが控えたいものであり、女性アスリートが実際に服用できる一般用医薬品は少ないと感じた。

### 【考察】

チームにおいて使用可能一般用医薬品が明確になっていることは安心に繋がり、その安心が選手のパフォーマンスの安定にも繋がると考えられる。

また使用出来ない医薬品もあるということ意識できることは、実際に来店した時には従業員に聞いてみようという行動変容にも繋がると考える。今後、店頭において注意喚起等の以下のPOPを掲示することや、使用可能医薬品一覧を常備し誰でも閲覧が出来るような工夫をしていくことが望まれる。

**意図しないドーピングに注意!**

「意図しないドーピング」とはドーピング禁止物質が入っている医薬品やサプリメントを知らずに使用してしまうことを言います。アスリート本人だけでなく、関係者の方も意識する必要があります。

**★ご購入の前には是非ご相談ください。**

風邪(総合感冒)薬	胃薬・健胃薬
咳止めの薬	漢方薬
鼻炎(アレルギー)薬	サプリメント

※上記は特に注意が必要なものとなりますが、他にも気になることがあれば遠慮なくお声掛けください!

**意図しないドーピングに注意!**

「意図しないドーピング」とはドーピング禁止物質が入っている医薬品やサプリメントを知らずに使用してしまうことを言います。アスリート本人だけでなく、関係者の方も意識する必要があります。

**★急な体調変化の時に安心して使用できる市販薬をあらかじめリストアップしておきましょう!**

競技や年齢で使用できるお薬は異なります。急な体調変化で困らないよう安心して使用できる市販薬を確認しておくことをおすすめします!

これらの充実セルフメディケーションに繋がる上に、クリーンなスポーツを実現するために必要不可欠である。チームドクターやトレーナーと相談しながら安全に使用できる一般用医薬品の提案をすることが出来たのは私自身がスポーツファーマシストとしてアスリートに関わっていきたいという想いを行動に移したからである。スポーツファーマシストがどのようなことが出来るのかを来店者に示すために、店頭でのPOP等を通じて積極的に表現していく必要性を感じた。

また、スポーツファーマシストだけでなく販売に関わる従業員へのアンチドーピング教育と、女性特有の症状を確認し必要であれば受診勧奨ができるための教育等、多くの従業員への教育もセルフメディケーションの推進に重要である。

さらに、2023年3月にロキソプロフェン含有商品にシャクヤク乾燥エキスが配合されたものが新発売された。ロキソプロフェンのみでは是非を判断できず、商品としての判断が必要である。また、月経前症候群治療薬で2023年4月からリスク区分が第2類医薬品へ変更され、より多くの人の手に触れやすくなった商品もある。今回のリスト作成の経験や経過を確認できたことで、新しい商品を勉強し情報の更新作業に努めていく必要性も感じた。

### 【はじめに】

私はドラッグストア併設の薬局で働いている薬剤師です。今年で3年目に入り、主に薬局で医療用医薬品の扱いや健康相談を受け付けています。今回応募させて頂くにあたり薬剤師としてできるセルフメディケーションについて再び考えてみました。

セルフメディケーションとはWHOの定義によると「自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当てする」ことです。一般用医薬品等を上手に利用しながら病気の予防や体調管理を行い、自分の健康を自分で守ることと考え、薬剤師としてできるセルフメディケーションの推進について考えていきます。

### 【セルフメディケーションのメリット・デメリット】

セルフメディケーション推進する事のメリットとして、一つ目に挙げられるのは国民医療費の軽減です。医療機関に受診することが減るため結果的に医療費の削減になるのです。また健康への意識が高まることによる健康増進です。自身で情報を得る事で周囲の人への健康増進に繋がることも考えられます。

誤った情報を得てしまうデメリットも考えられます。実際にお声がけしたお客様で化膿部位にステロイド軟膏を購入しようとしている方がいらっしゃいました。誤った情報を得て実行してしまい、健康被害がでるリスクがあると考えます。その他にも依存性があるものや血圧を上昇させる成分など、市販薬でも注意が必要なものは沢山あります。薬剤師や登録販売者が適切な情報提供を行えばデメリットは限りなく小さくなります。また症状に応じて受診勧奨を行うことや併用薬のとの相互作用を考えることも薬剤師としての使命であります。

### 【OTC医薬品販売の失敗例・成功例】

薬剤師として1年目のOTC販売では失敗が多くあったように感じます。ヒアレインの販売の際にドライアイの診断があったが確認せず返金となったこと。降圧薬服用者への風邪薬の注意喚起。高齢者へのロキソニン販売時の併用薬や腎機能の確認を怠るなどたくさんの失敗をしてきました。知識不足や緊張からの適切な対応ができていなかったのです。チェックシートの活用や自学、経験により今では落ち着いた対応が取れるようになってきました。

成功例①、慢性的な便秘の方で排便があっても量の少ない下痢になってしまう女性の方、腹痛などその他の症状や併用薬はなく食生活の乱れは自身でも自覚されていました。下痢と便秘を繰り返しているが、医療機関の受診は嫌なようで市販薬で間に合わせたいとの事でした。整腸剤と酸化マグネシウムが配合されている医薬品を勧めて、食生活を正すことや電解質の摂取も効果的と情報提供を行いました。信頼を得られたのか、その後便通異常で医療機関を受診することが恥ずかしいと教えてくれました。同じ悩みを持っている人は少なくない事と近くの胃腸科を勧めることができました。

成功例②、ロキソニンを購入しに来た男性の方、1週間程度続く脇から背中にかけての「ズキズキ、ピリピリ」とした痛みがみられる。購入は2度目だと言い効果が感じられず、他の鎮痛剤はどうかと質問したところから症状の把握に至りました。症状内容が带状疱疹に類似していたこともあり、その後の神経痛にもつながると判断し皮膚科の受診勧奨を行った。翌日带状疱疹と診断され処方箋を持参して頂きました。

実際に受診勧奨まで行えて、適切な対応ができたと感じる事例でした。適切で親身になった対応で情報提供を行い、適切な医療に繋がられました。受診勧奨まで行うためには適切な知識と情報提供が必要であり、日々の勉強や経験が必要であると感じました。

### 【薬剤師としてできるセルフメディケーション推進】

薬剤師として処方薬を求める患者様の健康増進や健康被害の回避を考え続けることは当然のことです。同時にOTC医薬品を購入に来たお客様への健康を考えることも重要です。

上記の帯状疱疹の事例は受診勧奨となったが、「風邪を引いた」や「虫に刺された」などは一般用医薬品で解決する内容がほとんどです。一人一人がセルフメディケーションを実施するためには商品の説明や症状の適切な情報提供が必要であると感じます。そのためには状況に応じた薬剤の使い分けが必要です。OTC医薬品の種類は膨大な量があります。一緒に働く登録販売者と情報交換しながら自分の情報の更新し続けることが必要と考えます。

#### 【最後に】

医療を本当に必要な人に手厚く届ける為には、高齢化が進む日本で一人一人のセルフメディケーションはとても重要です。風邪薬や保湿剤、抗アレルギー薬などOTC医薬品で解決できる症状の情報提供は、ドラッグストアで勤務する薬剤師としていかなければなりません。今年で3年目です、知識を付けていくだけではなく、実際にアウトプットしていく経験も必要となっています。薬剤師としてできるセルフメディケーション推進を行っていき、地域の人々から信頼されるかかりつけ薬剤師になれる様にこれからも日々努力していきます。

### 【はじめに】

近年私たちの住む日本では少子高齢化、医療費の増大が着実に進み、加えてコロナパンデミックにより医療資源の有限性が明らかになったことで、セルフメディケーションは差し迫った問題になっています。しかし、日々薬剤師として患者さんと向き合っている中、現状では多くの方が医療や健康に関する知識不足や、健康意識の低さを抱えていることに気付きました。

こうした背景の中、社会で急速に発展しているものといえばデジタル技術です。セルフメディケーションにおいては、アクセシビリティとパーソナライゼーションを高め、私たち自身で自分の健康を管理することをもっと当たり前近づけてくれるのではないかと考えました。一方でデジタル技術により、薬剤師の役割が単純作業に限定されてしまうことも懸念されますが、その専門性を高め、人間的側面や倫理的判断力など、代替できない能力を磨くことで相乗効果を発揮し、セルフメディケーションの推進に貢献できると考えます。

本論文では、デジタル技術を活用したセルフメディケーションの推進について、その必要性や課題、具体的な活用法を述べ、これからの薬剤師としての考え方を提唱します。

## 1 Problem identification

- 1-1 セルフメディケーションの理想とギャップ
- 1-2 日本におけるセルフメディケーション推進の流れ
- 1-3 変化する疾病構造と健康観
- 1-4 ヘルスリテラシーの低下

## 2 Problem Analysis

- 2-1 医療の構図からの視点
- 2-2 薬剤師の視点
- 2-3 患者の視点

## 3 Ideas&Risk Assessment

- 3-1 デジタル技術と具体例の紹介
- 3-2 考えられるメリットとデメリット

## 4 Summary

- 4-1 ドラッグストアだからこそできること
- 4-2 現場で働く薬剤師として

## 1 Problem Identification

### 1-1 セルフメディケーションの“理解”と“実践”のギャップ

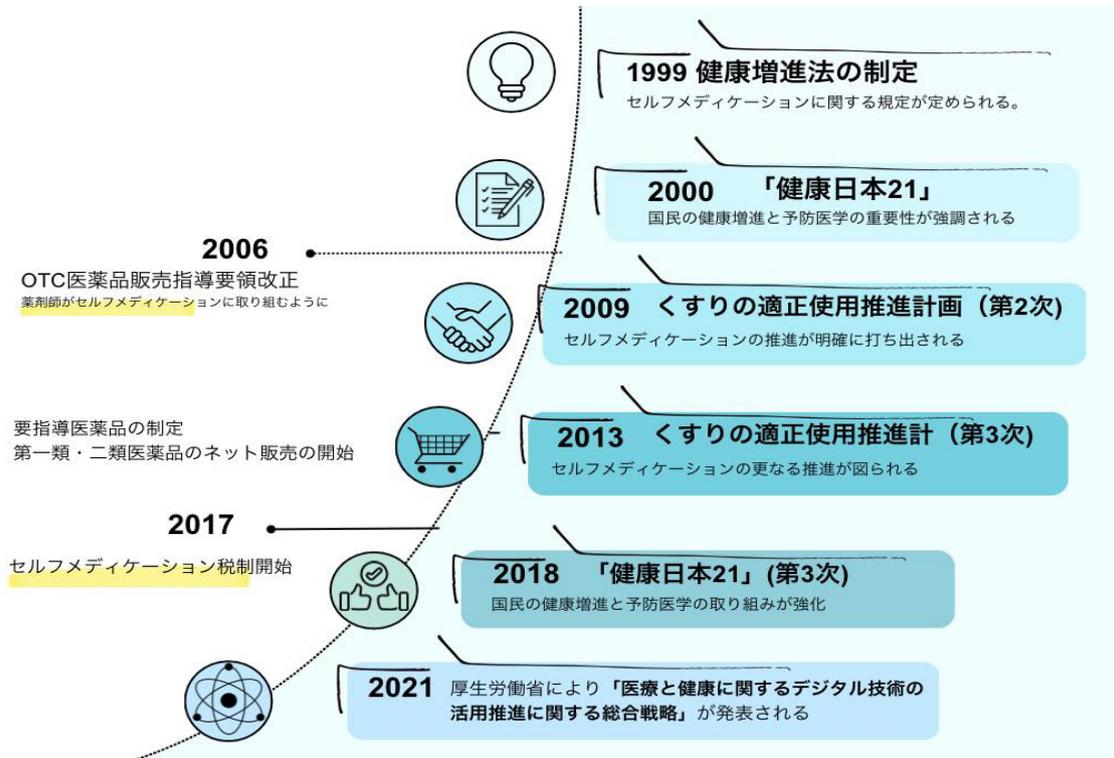
セルフメディケーションとは、「自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当てすること」<sup>1</sup>。かつては、家庭には常備薬が必ずあり、軽い症状にはそれらで対応していたことが一般的でした。しかし、医療技術の発展とともに、人々は医療や薬に頼り切りで、自分の健康力について考える機会が減少しました。

新型コロナウイルスの感染拡大により、私たちは生活に大きな影響を受け、自分の健康を自分で守ることの重要性を再認識しました。しかし、日々患者と触れ合う中で、セルフメディケーションに対する「理解」と「実践」のギャップが依然として存在していることを実感します。

---

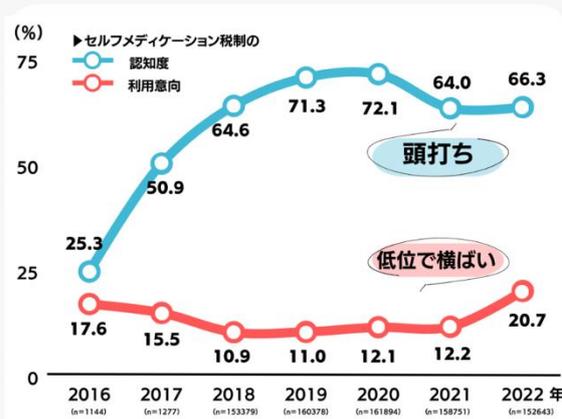
<sup>1</sup> WHO の定義

## 1-2 日本におけるセルフメディケーションの流れ



日本では 1990 年代からセルフメディケーションの重要性が認識され、2000 年代以降は政策や業界団体の活動により、その普及と啓発が進められています。特に 2017 年 1 月 1 日より始まったセルフメディケーション税制<sup>2</sup>は、ドラッグストアの薬剤師にとって非常に身近な存在となっています。しかし、これまでの普及と啓発活動が、国民の認識や行動に十分に反映されているわけではありません。

▶Figure.1 セルフメディケーション税制の認知度調査



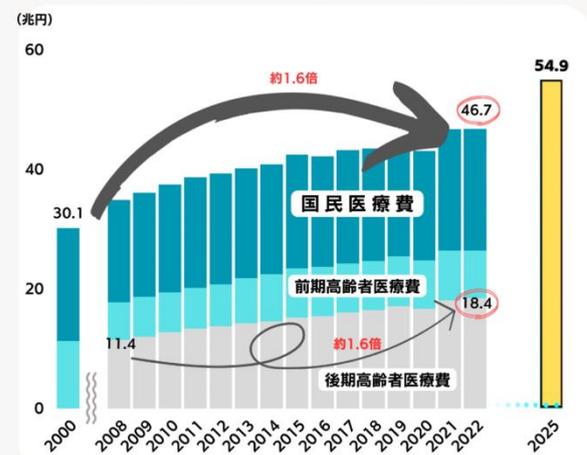
▶Figure.1 出典：生活者 15 万人調査（2022 年 3 月）

グラフは日本 OTC 医薬品協会

「セルフメディケーション税制 15 万人調査から見たセルフメディケーション税制」（2022 年 9 月）

([https://www.jfsmi.jp/pdf/20220905\\_1.pdf](https://www.jfsmi.jp/pdf/20220905_1.pdf)) をもとに独自に作成

▶Figure.2 医療費の推移



▶Figure.2 出典：財務省ウェブサイト

「社会保障（参考資料）」（2022 年 4 月）

[https://www.mof.go.jp/about\\_mof/councils/fiscal\\_system\\_council/su-b-of\\_fiscal\\_system/proceedings/material/zaiseia20220413/03.pdf](https://www.mof.go.jp/about_mof/councils/fiscal_system_council/su-b-of_fiscal_system/proceedings/material/zaiseia20220413/03.pdf)

をもとに独自に作成

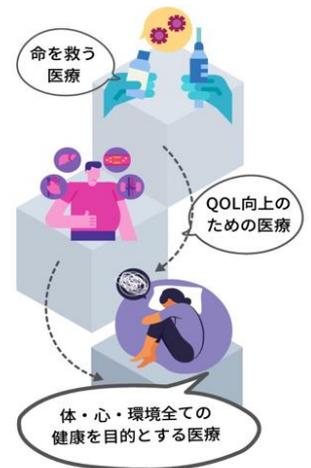
<sup>2</sup> 国民のセルフメディケーションを推進するため、一定の条件のもとで所得控除を受けられる制度として創設された

「セルフメディケーション税制の認知度と利用意向」<sup>3</sup>はその一例で、Figure.1 で示すように、認知度は70%に留まります。一方で日本の国民医療費は着実に増加し続けおり (Figure.2)、こうした現状は、個人の見解とも一致します。これまでのセルフメディケーション推進政策の成果が全く虚しいわけではありませんが、医療費増大の問題は依然として解決に至っていません。

### 1-3 変化する疾病構造と健康観

かつての伝染病克服の時代では抗生物質の発見をはじめとする医療の発展が多くの命を救いました。次第に疾病構造は変化し、生活習慣病が主体となり、病状を軽減し状態を改善することに焦点を置くようになりました。西洋医学的な薬物治療は、“病気そのもの”が治療のターゲットとなり、服用する薬によって生じた有害な反応を、新たな病状として認識し薬が重なる「処方カスケード」、それにより「多剤併用」といった問題も生じます。

そして現在、コロナウイルスパンデミックの影響により、心の健康にも強い焦点が当てられ、私たちは生活習慣や環境との関係性から病気や不調の原因を捉えるようになりました。診断名に基づく薬物治療だけでは、これらの変化に対応できなくなっています。



### 1-4 ヘルスリテラシーの低下

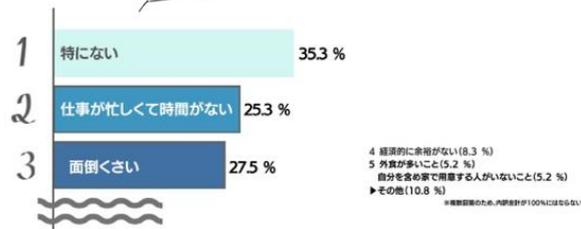
適切な生活習慣とは何か、どのような生活習慣が健康に良いのか、それをどこで学ぶのか。そしてその知識を実践に移せている人はどれほどいるのか。

医療・健康情報について、各専門学会や医療機関は正確な情報を発信しています。しかし、その情報を受け取る人は少ないのが現状です。

**健康について**

- Q 根拠は?情報の質・出どころ・偏りは?
- Q 出来事の「分母」「因果関係」は?
- Q 数字のトリックはないか?
- Q 他の原因や方法と比較されているか?
- Q リスクとベネフィットはどうか見極めるか?

### 健康な食習慣の妨げになっているものは?



「令和元年 国民健康・栄養調査」(厚生労働省)

(<https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000687163.pdf>) を元に独自に作成

\* 「運動習慣のある人」とは、1回30分以上の運動を週2回以上実践し、1年以上継続している人

これは、現在の義務教育では子供時代の健康と健全な発達教育に重点を置いているため、未来を見据えた健康管理・未病対策については十分に学べる機会が少ないからだと考えられます。大人になってから医療・健康情報を求めようとしても、情報の多さやその精度を判断するのが難しく、情報収集のハードルが高いと感じる人が多いのです。

<sup>3</sup> ▶認知度: 「よく理解している」「ほぼ理解している」「聞いたことはあるがあまり理解していない」「聞いたことはあるが理解していない」の合計▶利用意向: 「利用したい」「まあ利用したい」「どちらともいえない」「あまり利用したくない」「利用したくない」の5段階のうち、「利用したい」の値

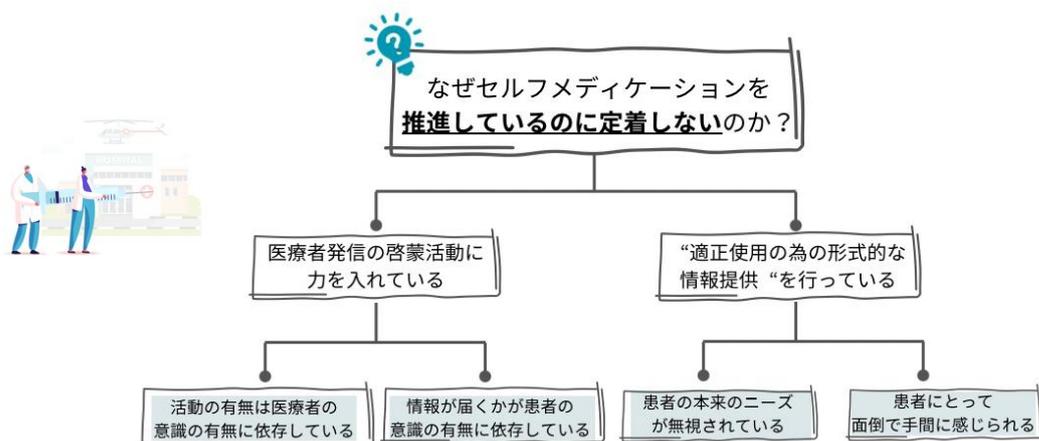
上の図に示す通り、食生活や運動習慣についても、自分の健康習慣を改善しようとする意識は未だ低い傾向にあります。特に忙しい現代では、日々の生活に健康習慣をプラスするのが難しいのが実情です。

## 2 Problem Analysis

1章において、セルフメディケーションに関する現状目にみえる問題点を述べました。

2章ではこれら3つの問題点がなぜ起きているのか？根本の原因を探ってみます

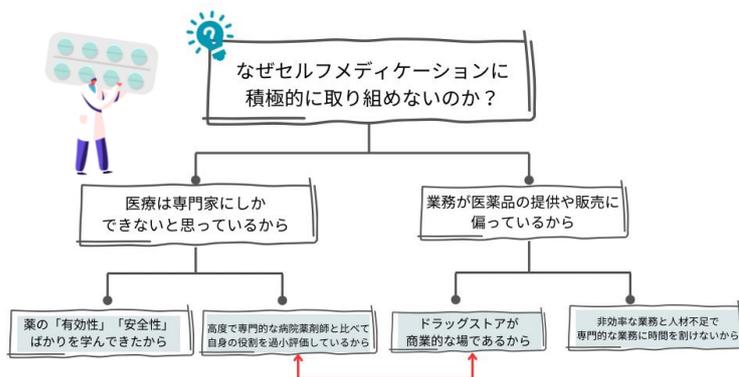
### 2-1 医療の構図からの視点



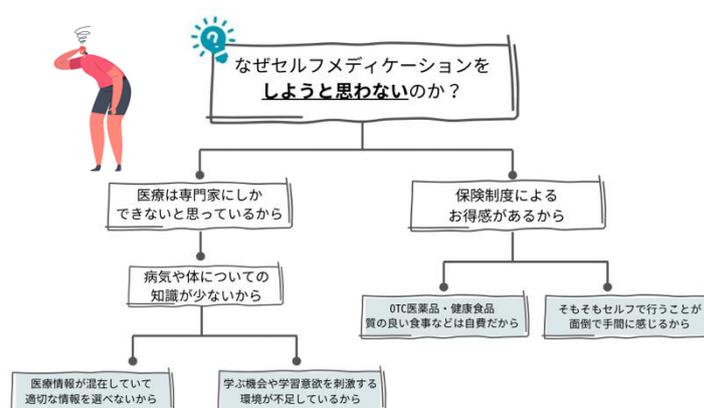
なぜセルフメディケーション推進の流れに反して定着していないのか？を考えると大きく(1)セルフメディケーションに関する情報の発信者と受信者のし意識へ依存していることと(2)患者側のニーズとのずれ違いに分けられます。どちらも根本は、**医療者からの単方向の情報発信**が原因ではないかと考えられました。

患者にとって興味・関心・不安点・生活リズム・目標は一人一人異なるため、一方的で一律な情報提供や指導では、一部の人には刺さるが、そうでない人は置いてけぼりになってしまいます。これまでの【Teaching 型】<sup>4</sup>のセルフメディケーションの推進の仕方、見直すべき構造だと考えます。普及させ、定着させるには、個性や特徴を反映し、自身の健康を自身で管理するための判断能力を育てる【Coaching】的な医療従事者の支援に切り替えるべきです。

### 2-2 薬剤師視点



### 2-3 患者視点



<sup>4</sup> ▶Teaching : やり方や答えを相手に教え、その通りに実行してもらうこと

▶Coaching : 答えを引き出すコミュニケーション

続いて、なぜ薬剤師はセルフメディケーションになかなか積極的に取り組めていないのか？原因として、薬学部での教育と実際の業務環境に踏み込み以下の2つと考察します。

- ① セルフメディケーションを担うべきドラッグストアの薬剤師自身の過小評価
- ② 業務過多と人材不足による疲弊

薬学部での教育では、薬の「有効性」「安全性」に重点が置かれ、知識を詰め込むことに注力しがちで、薬物治療の枠を超えて医療について柔軟に考える人は少ないと実感しています。経済的観点での医療費削減と、それによる高い医療の質の持続についても当事者意識を持ってセルフメディケーションのための接客を実践している薬剤師はどれほどいるのでしょうか。

また、業務環境においては、ドラッグストアなどで働く薬剤師は業務が多岐にわたり、医療行為だけに携わることが難しいため、薬剤師の過小評価に繋がったり、そもそもの業務過多で疲弊が起りやすくなっています。このような状況がセルフメディケーションの取り組みを阻んでいると考察します。

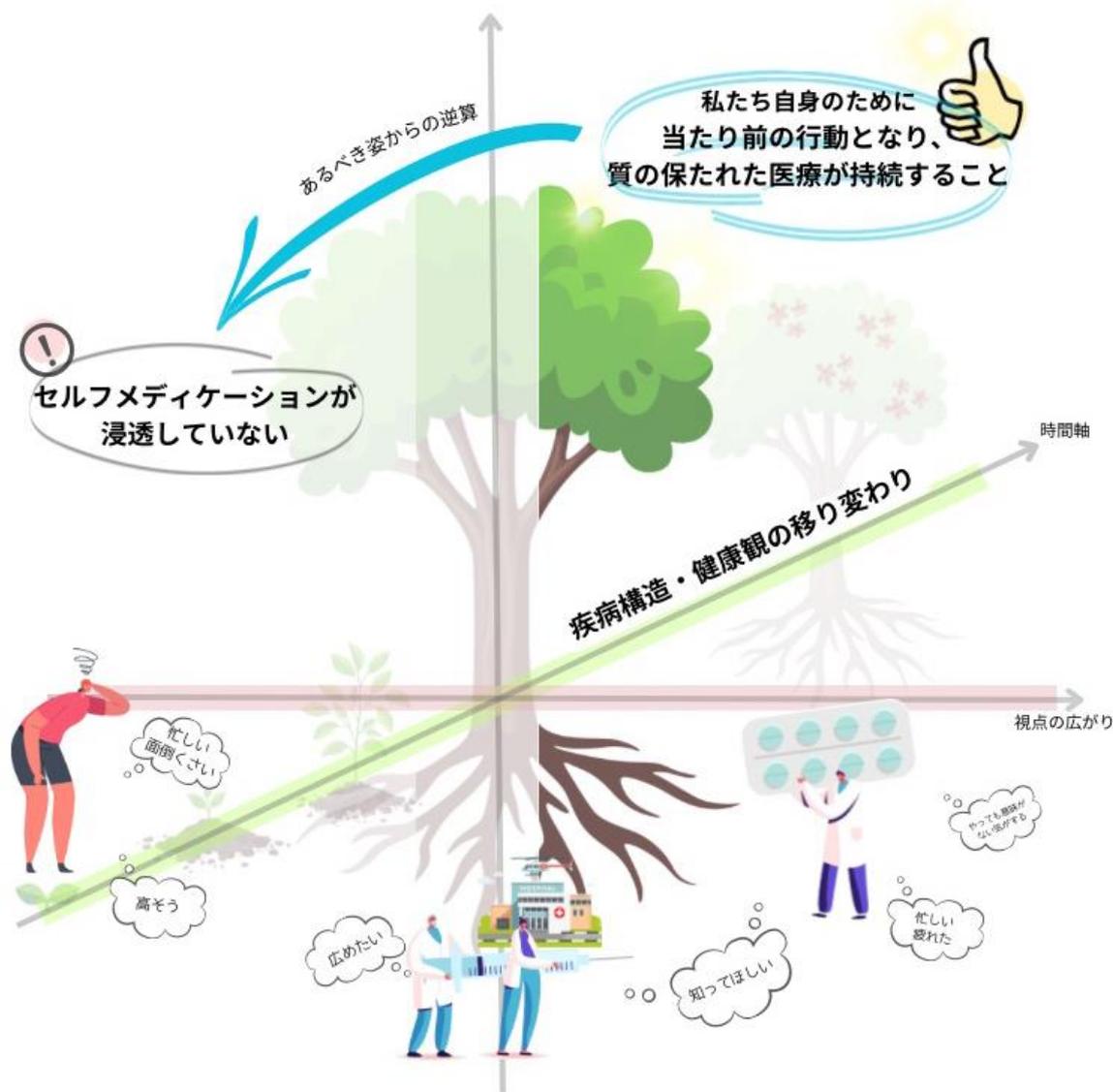
最後になぜ患者からすると、なぜセルフメディケーションをしようと思わないのか？を考えます。まず、前章1-4で述べた医療情報の入手の難しさによって、セルフメディケーションのハードルが高いことが理由に挙げられます。もう一つ考えられるのが、コスト面です。日本では国民皆保険制度により、国民は何らかの医療保険に加入しています。この制度による自己負担率の低さは医療サービスの公平性と医療へのアクセスが良いという面でメリットですが、患者が医療に対しコスト意識を持ちにくいという側面<sup>5</sup>もあります。つまり、**知識不足と費用面でハードルが高いイメージがある**ことが大きな問題となっているのではないかと考えられました。

---

<sup>5</sup> 対して米国では医療保険は、ほとんどが民間保険であり、保険料が高いほど、より良い医療を受けられる。自由診療であり、医療はビジネスとしての要素が強い。

### 3 Ideas&Risk Assessment

#### 3-1 デジタル技術を活用した解決策



第 1.2 章で、セルフメディケーションが浸透してこなかった根本の要因は何かを考察しました。

理想と現実のギャップを埋めるため、どんな解決策があるのか？

解決策を考えるにあたって、やはり重要なのが、新型コロナウイルスのパンデミックです。この経験で、私たちのライフスタイル・働き方や価値観は劇的に変わりましたが、中でも急加速したのがテクノロジー技術の発展です。私たちの生活への普及も遅れることなく浸透し、デジタスサービスの需要が高まりました。

医療の分野においても、デジタル技術を活用したヘルスケア製品・サービスなど「デジタルヘルス」は 2025 年には 4800 億ドルの市場規模<sup>6</sup>と予測され、指数関数的に拡大している分野です。

<sup>6</sup> Startup Health LLC がまとめたデジタルヘルス分野における世界の投資総額・案件数を見ると、2021 年の投資総額は 440 億ドルとなり、過去 10 年間で約 20 倍に増加している。前年の 2020 年と比較しても倍の投資額である。

## デジタル技術



AI: Artificial Intelligence 人工知能  
VR: Virtual Reality 仮想現実  
AR: Augmented Reality 拡張現実

## 考えられるメリット



上に今後のネットワークシステムと言われるものなど、最新の技術を挙げました。以上のような特徴から、デジタル化は効率さ・アクセスの良さを実現し、個々に取られたデータを蓄積しビッグデータとして活用すれば、個別の不調早期予測としてユーザーに還元することもできます。データ共有には個人情報保護の観点から懸念がありますが、ネットワークシステムの発展に伴い、安全性・追跡性が担保できる可能性があります。これまでにできなかったことが可能になり、患者起点のまさに「セルフメディケーション」を活性化するために、デジタル技術は相性が良いと考えられます。

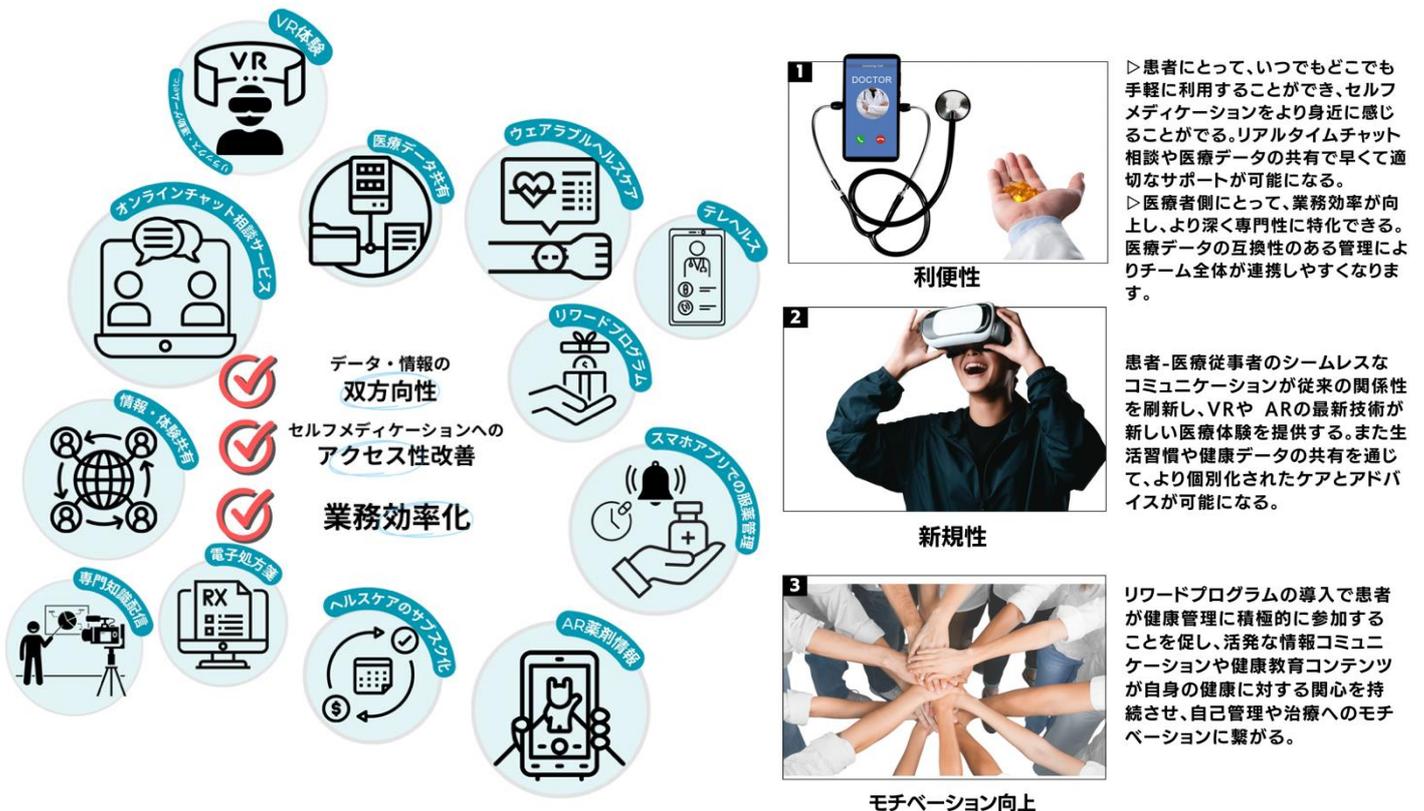
実際に、米国ではウェアラブル端末<sup>7</sup>やIoT<sup>8</sup>などから患者起点であつめた個人のヘルスデータに基づいて、患者ごとに最適化した形で予防を含むケアを提供する、「パーソナライズド・ケア」がトレンドになりつつあります。

<sup>7</sup> ウェアラブル端末: 手首や腕、頭などに装着するコンピューターデバイス

<sup>8</sup> IoT: Internet of Things (モノのインターネット)。モノがインターネット経由で通信し、あらゆるモノがコミュニケーションをするための情報伝送路となる。

### 3-2 考えられるメリットとデメリット

具体的にセルフメディケーションでは、どのように使っていけるものなのか、以下に挙げてみます。



- ▶テレヘルスやオンラインリアルタイムでの薬剤師チャット相談サービス<sup>9</sup>は世界で既に広まりつつあり、医療へのアクセスの良さを実現しています。
- ▶最新技術を使用した医療データの共有は、データの信頼性とセキュリティの高さを保ちながら、互換性のある医療機関ごとのスムーズな連携や患者へのフィードバックができるようになり、効率的です。
- ▶ヘルスケア情報をサブスク化し、専門知識のコンテンツを配信したり、利用頻度や目標達成に対してのリワードプログラム<sup>10</sup>を組み込めば、コスト意識を下げることと、モチベーションの向上に繋がります。
- ▶VRを活用した場所を問わないヘルスケア体験やARの活用(薬剤情報提供やヘルスケア応援など)は、これまでにない医療体験で人々にワクワク感をもたらし、セルフケアのハードルを下げられます。

効率性	◎	◎	◎
アクセシビリティ	○	○	△
利便性	○	△	△
安全性	△	△	△
医療の質	△	—	—
コスト	△	△	△

▶国民1人1人のネットリテラシー能力にはまだ弱点が残る。セキュリティ対策にもつよい医療従事者が求められる。

▶人権保護の観点で特に個人情報の扱いには慎重さが求められる。技術進化と同時にサイバー攻撃技術も進むため、安全性では不安感がまだ残る。

▶対面でのコミュニケーションができないため、診療の質が低下したり、患者主体の薬物処方などの不適切医療の蔓延が考えられる。

▶まだまだ残る古い技術を廃止してからゼロから作り直し新たなやり方を社会実装するためのコストを考慮しないといけない。

<sup>9</sup> 米国のヘルスケア企業 CVS Health<sup>®</sup>は自宅で電話やタブレット、コンピュータを介して診療を受けられるテレヘルスを提供している。同じく米国の大手薬局チェーン Walgreens は24時間365日、モバイルアプリでも利用可能な薬剤師とのチャット相談サービスを提供している。

<sup>10</sup> リワードプログラム：顧客が特定の行動やサービスの利用により、ポイントや割引、ギフトなどの報酬を受け取る仕組み。顧客の忠誠度を高め、購買を促進する。

一方でこれらの活用例は実際には国民のネットリテラシー能力が必要だったり、費用面で実現可能か、経済的価値があるのかという懸念が残りますし、アクセス性の良さが逆にとられ、不適切な医療が蔓延してしまうことも考えられます。

これから先、実現に向けてトライ&エラーを繰り返して発展することを期待しています。

#### 4. Summary

##### 4-1 ドラッグストアだからこそできること

薬剤師にはこれまで、教養豊かで共感性の高い人物像が重視されてきました。

しかし、コロナ禍を経験し、医療資源が限りあることか現実としてわかってしまった今、医療人としては医療の持続可能性についても考えなければいけないと思います。さらに、コロナパンデミックにより、人々の関心が単に「病気を治す」ことよりも「健康でありたい」に変化していることも実感しています。これからは自分らしい幸せな人生を過ごすための自分だけの健康法を、私たち一人一人が見つけていくことが大事です。

ドラッグストアの薬剤師は生死の最前線に携わる病院の薬剤師に比べて、軽視されている部分がありますが、「未病の段階で防ぐ」セルフメディケーションの分野では、人々の日常生活まで踏み込めることは強みであり、日常生活と健康を繋げる架け橋となり得ます。

デジタルヘルスの発展により、個人は携帯するデバイスで自分自身の健康状態を把握し、自己管理することが当たり前になり、それをもとにドラッグストアで自ら健康を求めるようになる。薬剤師もまた、単なる商品の販売から、専門的知見で健康に対するアクションを促すためのアドバイスをする役割へと変化していくことが求められます。

##### 4-2 現場ではたらく薬剤師として

私には「医療に頼りきらない健康」を広めたいという思いがあります。もともと病院や薬に無縁、何も知らずに入学し薬学部で過ごした6年間で、発展を続けたくさんの命を救った薬物治療への感動と共に、対症療法を主とする現状に大きなショックを受けました。その衝撃から、未病の段階での健康増進・栄養・運動・メンタルケアなどの重要性を伝えたいと強く思いながらも、セルフメディケーションの当たり前が机上の空想論であるという現場での感覚はあまり変わりません。

本論文で提唱してきたことは、デジタル社会の到来に向けて、どの業界でも共有される課題であり、「セルフメディケーション」の文脈に当てはめたもので、それほど斬新で革新的な発想ではありません。しかし、それを具体的な現場と、そこで働く薬剤師の視点から提唱したことは新たな価値だと考えています。本論文を通して、皆さんの意識が、加速度的に進むデジタル化と、変わりつつある人々の価値観に追いつき、薬剤師という職業の役割が広がってほしいと思います。

まずは自分の健康は自分で管理することが当たり前で、「治療」から「予防」中心の医療に本当に向かっていくことを期待しています。

#### 【参考文献】

- ・ アクセンチュア「MedTech 業界におけるデジタル・プラットフォームの未来」

([https://www.accenture.com/\\_acnmedia/pdf-108/accenture-medtech-jp-v2.pdf](https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-108/accenture-medtech-jp-v2.pdf))

- ・ 総務省「令和元年度版 情報白書」（第2節デジタル経済の進化はどのような社会をもたらすのか）

(<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/pdf/n2200000.pdf>)

・独立行政法人 日本貿易振興機構市場開拓・展示事業部海外市場開拓課 ニューヨーク事務所「米国におけるデジタルヘルス市場動向調査」

([https://www.jetro.go.jp/ext\\_images/\\_Reports/02/2022/cba9066cb65f4ce5/202203.pdf](https://www.jetro.go.jp/ext_images/_Reports/02/2022/cba9066cb65f4ce5/202203.pdf))

・月刊事業構想 編集部「数字で見る デジタルヘルス投資 世界で 440 億ドルに」(2022 年 4 月号)

(<https://www.projectdesign.jp/articles/2c3568cd-383d-4f93-97c9-648ab1a0a00f>)

・月刊事業構想 編集部「在宅医療とウェルビーイングが台頭 CES2023 に見るトレンド」(2023 年 3 月号) (<https://www.projectdesign.jp/articles/fcff2a2d-079a-444c-b6bc-0660c2817318>)

・日本薬業連絡協議会「おくすり最前線」(第 2 節 セルフメディケーション推進の必要性と課題)

([https://sites.google.com/site/okusurinet/proposal/s2\\_p01](https://sites.google.com/site/okusurinet/proposal/s2_p01))

・日本 OTC 医薬品協会主催 セルフメディケーションの日 2020 「『新たな日常』を支える セルフメディケーションの推進 報告書」(<https://www.jsmi.jp/special/724/assets/data/2020report.pdf>)

・財務省「社会保障」(2022 年 4 月) (p.17 医療費の推移)

([https://www.mof.go.jp/about\\_mof/councils/fiscal\\_system\\_council/sub-of\\_fiscal\\_system/proceedings/material/zaiseia20220413/03.pdf](https://www.mof.go.jp/about_mof/councils/fiscal_system_council/sub-of_fiscal_system/proceedings/material/zaiseia20220413/03.pdf))

・日本 OTC 医薬品協会「セルフメディケーション税制 15 万人調査から見たセルフメディケーション税制」(2022 年 9 月) ([https://www.jfsmi.jp/pdf/20220905\\_1.pdf](https://www.jfsmi.jp/pdf/20220905_1.pdf))

・財務省「国民健康調査」([https://www.mof.go.jp/about\\_mof/councils/fiscal\\_system\\_council/sub-of\\_fiscal\\_system/proceedings/material/zaiseia20220413/03.pdf](https://www.mof.go.jp/about_mof/councils/fiscal_system_council/sub-of_fiscal_system/proceedings/material/zaiseia20220413/03.pdf))

・戦後日本における薬剤師職能の変容 医薬分業の発達史の観点から

(<https://hermes-ir.lib.hit-u.ac.jp/hermes/ir/re/27766/soc020201501903.pdf#page112>)

・日本総合研究所 「デジタルで変容するヘルスケアビジネスとわが国の課題」 JRI レビュー

2019 (9), p.102-128, (<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/report/jrireview/pdf/11225.pdf>)

- ・三井物産戦略研究所「米国を中心としたパーソナライズドヘルスケアの最新動向～地域医療への広がり  
と消費者視点がカギ!」

([https://www.mitsui.com/mgssi/ja/report/detail/\\_\\_icsFiles/afieldfile/2023/03/22/2303m\\_kato.pdf](https://www.mitsui.com/mgssi/ja/report/detail/__icsFiles/afieldfile/2023/03/22/2303m_kato.pdf))

【参考図書】

- ・加藤浩晃,デジタルヘルストrend 2023, メディカ出版, 2023
- ・野村総合研究所 IT 基盤技術戦略室 NRI セキュアテクノロジーズ, IT ロードマップ 2023, 東洋経済  
新報社, 2023

---

挿入されている図表は全てデザイン作成ツール Canva を用いて作成した。

【はじめに】

私は(株)丸大サクラ薬局に入社して9年目、登録販売者の資格を取得し医薬品担当者になり7年目になります。現在勤めているハッピー・ドラッグ青森浜館店は調剤薬局併設で24時まで営業しており、医薬品や化粧品・日用雑貨・お肉・野菜などの食品も扱っており、地域のお客様に便利なドラッグストアとしてご利用いただいております。

私が青森浜館店に異動になってから3年、日頃からお客様のお薬や健康相談、商品選びのお手伝いをさせて頂いています。そんな中でドラッグストアにおけるセルフメディケーションの推進について考えさせられたこと、登録販売者の役割について思った事を述べさせていただきます。

【セルフメディケーションと登録販売者の立場】

WHOはセルフメディケーションとは「自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当てすること」と定義しています。

昨今のコロナ禍において、お客様のセルフメディケーションに対してより意識が高まっていると感じました。

今まで市販薬をほとんど買ったことがないというお客様も多く来店し「いつもは病院に行くけど、今は病院に行きづらい。でもどんな薬を選んだら良いかわからない。」というご相談や、風邪や腹痛などの軽度の症状で病院に行かなくてもいいように常備薬の準備をしたいというご相談も多く受けました。

薬の欠品も相次ぎ、特にアセトアミノフェン配合の薬は欠品を繰り返し、15歳以下のお子様の風邪薬や、ワクチンの解熱剤を選ぶ事に悩むことも多くありました。

お薬と一緒に選んでいるなかで、お客様はコロナの感染不安やワクチン接種の不安、コロナ禍による生活環境の変化からのストレスによる健康不安を聞く事が多くなりました。

少しでもお客様の不安やご相談にお答えできるように、自社の研修や厚生労働省のホームページ、ニュースやお客様の情報や本などを日々チェックして、少しでもお客様の不安に寄り添えるように努めてきました。

改めて登録販売者はお客様のセルフメディケーションの推進に欠かせない存在であり、その為には知識もコミュニケーションの大切さも問われる立場なのだと思います。

一方で、お客様に「薬剤師はいる？」と良く聞かれます。私は「薬剤師ではないのですが、市販薬のご相談にお答えする『登録販売者』です。もしよろしければ、お聞かせいただけますか？」とお答えすると、お客様は「ん？」と疑問の表情を浮かべながら用件をお話していただきます。大概、市販薬のご相談や飲み合わせや健康相談です。

多くのお客様は「お薬の相談は病院の先生か薬剤師」という認識で「登録販売者」の認知度がまだまだ低いということを痛感しておりました。

過去に濫用等のおそれのある医薬品『指定第2類医薬品 ウット』の頻回購入の可能性のあるお客様の対応をしました。

『ウット』は『特に濫用等のおそれのある医薬品』として指定されており、売り場には空箱を置き、商品はお客様の手が届かないところに保管しています。プライスPOPにも『購入する際に法律上、18歳以下の方の氏名・年齢確認、他店でのご購入状況の確認、お一人様1個までの販売になります』と表記し、販売の際には登録販売者が確認をしていました。

『ウット』を2～3日前にも来店し購入していて、さらに今回は2個購入したいという女性がいらっしゃいました。私は慎重に「こちらのお薬は特に濫用等のおそれのある為のお薬で、法律で購入状況など確認させて頂いており、販売は1個までとなっております。」と説明したところ、「何で駄目なのよ！そんな法律があるなら見せてみろ！他の店では買えたのに！」と激怒され「あなた何なの？私は元看護師なの、あなたの資格なんてよりも薬の事はよくわかっているのよ！」などと色々言われました。それでも「申し訳ありませんが、濫用の恐れのある医薬品として当社では1個までの販売と決



つながると思います。

登録販売者が増えている中、登録販売者の質を問われる時代になって来ました。登録販売者はお客様の健康を守る立場の一つであると自らが意識をして知識の習得やコミュニケーションをとる努力をして、お客様に『ドラッグストアには相談できる登録販売者』がいると認知していただけるようにしていければ良いと思います。

-受付番号(102112)

-部門名(登録販売者 Exp)

タイトル: セルフメディケーション推進における私たちの役割と取り組み

所属: 株丸大サクラ牛薬局

氏名: 赤坂 雪菜

私はドラッグストアに勤めて6年、医薬品部門の担当になって4年になります。

担当になった当初は一般化粧品の担当経験しかなかった為、お客様のお悩みに上手くお応え出来ない事も多く歯がゆい思いをしました。先輩方に相談して後日お伝えしたり、持ち帰って書籍を調べたり、日々接客する中でOTC医薬品についての知識も増え、現在はお客様のご相談にも落ち着いて対応できるようになりました。

「セルフメディケーション」という言葉も医薬品担当者になるまで意識したことがありませんでした。以前よりもお客様のお悩みに寄り添えるようになった今、ドラッグストアの従業員としてお客様の健康づくりにどのように関わっていくことができるのか、特に印象に残ったご相談から、セルフメディケーション推進の課題と、私たちにできることについての考えを述べたいと思います。

### 【青森県の現状】

私が住んでいる青森県の平均寿命は男女ともに全国平均を下回り、男性79.27歳 女性86.33歳(2020年)と47都道府県で最も短くなっています。また健康寿命は男性71.64歳 女性75.14歳と、男性では約8年、女性では約11年、健康上何かしらの問題を抱えて過ごす時間があることがわかります。短命県返上とこの平均寿命と健康寿命の差を小さくすることが本県における課題であり、解決には健診やセルフメディケーションの推進が重要であると言えます。

### 【セルフメディケーション推進への課題】

まずは私が最近の接客で印象に残ったものをいくつか紹介します。

#### 〈防風通聖散を服用した20代女性のお客様〉

漢方薬と胃薬の売り場を往復していたので、お声がけをしました。

色白で線の細い方で、お腹の調子がおかしく、下痢もしているので胃腸薬をお探しでした。聞くと1週間ほど前から防風通聖散を服用しているとのことでした。

体質によって合う合わないがあることを説明し、漢方の副作用かもしれないので服用をお休みしてもらって、様子を見ることにしました。後日、服用中止してから体調が戻ってきたと教えていただきました。防風通聖散を服用したきっかけは、インターネットで代謝をあげてくれるとして紹介していた方がいたからで、体型維持と冷え性を持っているのでいいかなと思ったようです。

元々貧血気味でもあるようだったので、当帰芍薬散を服用してみることにになりました。

#### 〈風邪薬をお探しの60代女性のお客様〉

お忙しいところごめんなさいね。と声をかけてくださいました。

ご家族の風邪薬をお探しで、お奨めがあれば教えて欲しいということでした。私が現在勤めている店舗は調剤併設店で、そのお客様も処方されたお薬の袋をお持ちだったのでお話を伺うと、ご自身と旦那さんのお薬を受け取りに来たついでのお買い求めでした。

風邪薬を服用するのは旦那さんで緑内障があり、高血圧のお薬も服用されているようだったので、副作用について説明をし、どちらにも障りないであろうパブロン50を試してみることにになりました。

今まであまり副作用について意識したことはなく、相談してよかった、と言ってもらえました。

旦那さんはお勤めしている頃、病院嫌いで検診もしっかり受けたことがありませんでしたが、大病もなく定年を迎えたそうです。ですが、やっと夫婦でのんびり旅行できるかなと、思っていた矢先に次々不調が現れて、病名がついてすっかりふさぎ込んでしまったとのことでした。

病院が嫌だから体調に変化があっても隠していたのかも、私が引っ張ってでも連れて行ってあげればよかったわ。とお客様も悲しそうな顔をなさっていました。

〈神経痛でお悩みの50代男性のお客様〉

解熱鎮痛剤の売り場でお声がけをしました。

腰から脚にかけて痛いから、EVEを飲んでいるとのことでした。効果は実感できているかお聞きすると、いまいちよくわからないけれど飲まないよりはましかな、という返答でした。

ビリビリ痺れるような痛みがあるとのことだったので、ナボリンSを提案しました。以前、他のビタミン剤を服用したが、改善しなかったとお話しされたので、ビタミンの種類によっても効果が違うことをご説明して、まずは1か月試してもらうことになりました。

再来店のときに調子が良い気がするとのことだったので、プロテオグリカンもご紹介し、併用して、そこからさらに2か月服用してもらいました。後日こんなに足取りが軽くて大丈夫なのか、と思うほど改善したと笑顔で教えてくださいました。

もっと早く相談すればよかった。とおっしゃっていて、以前別なお店で相談した際に、受け答えが曖昧で、買っていった薬も効果を実感できなかったの、ドラッグストアでのご相談に後ろ向きだったそうです。

いつ来ても詳しい人がいてくれたらいいのにね、とご指摘を受けました。

これらの接客を通して私が感じた課題は下記の3つです。

1. 事細かに、注意書きや用法用量を確認していないお客様も多い。
2. 病院に行くまでもないかな、という体調不良を放置している。  
気軽に相談できる場所が必要。
3. 登録販売者の資格を有していても、知識が追い付いていない従業員もいる。

### 【取り組み】

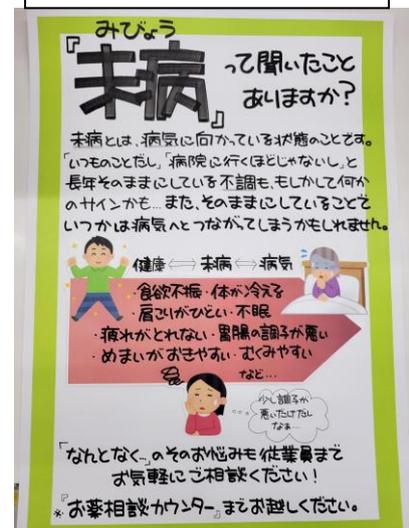
1. セルフで購入される際に補助になるような情報の設置  
特に若いお客様ではセルフの購入が多いと感じる為、判断材料になるような情報を売り場に設置するようにしました。  
日々接客している中で、外装表面の効果効能だけを見て購入している方もいらっしゃるようなので、副作用などを気にかけるきっかけになるのではと思います。  
また、情報を見てより深くご相談したいお客様が声をかけてくださることも増えたように感じます。  
お話しする中で、よりお客様が求めるお薬に関する知識をお伝えできるように心がけています。

2. お薬相談カウンターへ気軽に相談できる環境作り  
こちらからお声がけできるのは悩みを持って、既に医薬品売り場にいらしているお客様がほとんどです。  
ですが、食品だけを買って帰られるようなお客様の中にも悩みを抱えている方はたくさんいると思います。そして症状が悪化するの、そういうお客様が多いように感じます。  
セルフメディケーションを意識する、相談を試みるきっかけを作ることが大切であると思い、店内放送でのお知らせや売り場へのポスター設置をしました。  
ポスターでは東洋医学的な考え方である未病を用いて、病院に行くまでもないけれど悩んでいる身体の不調について放置しないことの必要性を訴えました。  
相談するきっかけを作ることによって改善や予防できるような商品をご紹介したり、OTC医薬品で対応できる枠を越えていると感じた場合は受診勧奨したりできる機会も増えると思います。



例) 体質に合わせての服用を促す売り場

未病についてのポスター



### 3. 従業員の知識向上への取り組み

店舗数の増加、営業時間延長がなされる中で医薬品の知識や接客経験が豊富な従業員が常時売り場にいることはなかなか難しいのが現状です。

経験の浅い従業員が接客せざるおえない状況は、お客様にとっても従業員にとっても不安なものであると思います。

ごめんなさいね。と申し訳なさそうにお声がけくださる方がいるのは、ただ単に忙しそうだからではなく、不安そうに緊張しながら対応する従業員がいるからかもしれません。遠慮することなくお客様が相談できるようにする為にも従業員の知識向上は重要であると言えます。

登録販売者従業員に対して、接客で困ったことを定期的に聞き取りし、対応について他の従業員にも共有するようにしました。また、新商品や季節によって接客機会の増える症状は代表的な商品を悩みやお客様に合わせて選べるよう事務所へ掲示、短い店内勉強会を実施しています。

商品選択の難しいカテゴリー（漢方や胃腸薬など）には、接客時に活用できるように、はい/いいえチャートを作成し設置しました。試供品を保管している棚にもどんな症状に適しているか、服用時のアドバイスなどのメモを設置しています。

#### 【ドラッグストアの役割】

コロナ禍で病院を受診する前に、ドラッグストアにご来店されるお客様も増えたように感じます。

ドラッグストアには今までよりいっそう、病院などの専門機関と地域の人とを繋ぐ、ハブステーションとしての役割が求められるようになりました。

「生涯健康でありたい」という願いは誰しもが持っていて、私たちドラッグストア従業員は地域の人々のその願いを一番近くで支えられる存在であると思います。

これからもお客様に「いつ来ても安心」と思ってもらえるような店（従業員）を作るべく努力していきます。

**タイトル：コロナ禍における、未病の提案の為の試み**

**所属：株式会社キリン堂**

**氏名：大矢 洸介**

私がキリン堂に入社した年、世間はまさしく新型コロナウイルスによる緊急事態宣言の真ただ中でした。マスクと手指消毒が当たり前になり、風邪や発熱で病院に行くことに二の足を踏む方が増え、セルフメディケーションという考え方が広まって、ドラッグストアという業態の需要が一年で大きく高まったのを、そのイレギュラーな時代にしか在籍していないながらも肌で感じていたことを、昨日のここのように思い出せます。日常生活が短期間のうちに大きく変容した中で、私が感じたのは、疲労、ストレス、自律神経の乱れから薬や滋養強壮剤などを、病気になる前にご所望されるお客様が大変多いことでした。そこで私がお客様に提案しようとしたのが、紅蔘四物飲料（以下：紅蔘）です。紅蔘をお客様に是非セルフメディケーションにおいての選択肢に入れていただき、未病を目指す一助として欲しいと思い、そのために行った行動と、それによる気づきを記したいと思います。

①自身で紅蔘のプレゼンテーションを作成し、先輩、上司への発表という形式での共有  
はっきり言って、私は接客がとても苦手です。自分からお客様に声をかけに行くことも、勧めた商品を買って頂けなかったという結果が残ることも、総じてお客様の時間を自分のために使わせてしまうように感じてしまい、その全てが私に声かけという行動を尻込みさせます。そこで私がまず初めに取った行動は、お客様に勧めた際にお客様からの質問や疑問に答えられるよう、自ら紅蔘について調べ、それをプレゼンテーションとして作成し、5～10分程度で上司に発表しました。これにより、知識を得るインプット、自身の知識としてお客様に伝えるアウトプットを同時に行うことができ、得た知識を自分の言葉に落とし込めるようになりました。また文字や表としてシェアすることで、先輩、上司の方々にも新たな気づきや知識の補完に利用して頂けるようにしました。

②発表内容の接客に対する落とし込み

実際に上司が接客の際にお客様にお伝えしたことや、どういのお悩みのお客様に紅蔘を勧めたのかという経験から、プレゼンを発表した内容の中でお勧めしやすい効果、状況を教えていただき、さらにそれについての資料と一緒に探していただきました。これにより、得た知識を適切な状況でお客様へお伝えできるようになり、より一層、自分がお客様へ紅蔘を勧める自信につながりました。

③別商品との比較表の作成

紅蔘をお勧めする理由としては、大きく分けて滋養強壮と冷え性改善の二つを提案するようにしました。実際に接客を行ったときに、特に複数のお客様から聞かれたこととして、「養命酒と何が違うのか？ or ダメなのか？」という質問がありました。そこで私は、養命酒をはじめとして、ショウガやカンカなど、冷え性や疲労の際に摂取することが勧められるものについても調べて比較表を作成し、それぞれの長所、短所について説明できるようにしました。

紅蔘をお客様にお勧め出来るようになるためにこのような行動をとった結果、私は以下のような3つの気づきを得られました。1つめに、どれだけ商品についての知識を得たとしても、お客様一人ひとりに応じた提案ができるようになるには、お客様の話に耳を傾け、そこで悩みを見つけ出すことで、初めてその知識が役に立つということです。はじめに書いたように、私は接客が本当に苦手です。自分のこれまでの接客を振り返ると、自分の知識をお客様にアウトプットするだけで満足してしまう、自分本位な接客の仕方になってしまっていたのではないかと結論付けることができました。このことから「売りたい商品」にフォーカスを当てても販売につながらない、本当にお客様に治未病を提案し、満足できる商品を手にとっていただくためには、お客様の悩みに耳を傾け、寄り添ってあげることで「お客様が解決したい症状」にきちんとフォーカスをあて、課題を解決するような考え方でお客様に商品を提案できるようになるという気づきを得られました。2つめに、今回、紅蔘を勧めるために勉強した結果、私は養命酒やカンカなどについても勉強しました、そこでようやく、紅蔘というものがどの点において優れているのかを理解することができました。このことから私は、一つの物事に興味を持つこと、知識を得ることは、同時にそれに連なる複数の物事についての知識を得る取っ掛かりになり、それを繰り返すことで大きな理解と経験に繋げることができると気づきました。3つめに、実際に接客した際に、お客様からのレスポンスに戸惑うことや、反応できないことが多々あり、そのような壁にぶつかったとき、先輩方、上司の方々に相談し、どのように解決していったのか、複数の選

択肢の中から、それでも紅蔘を選んでいただくためには、どのようなアプローチが必要になるのかを勉強させていただきました。このことから、みんながぶつかる壁というものは、その殆どが共通しているもので、今まで上司や先輩が培ってきた経験、テクニックなどを吸い上げ、共有することは、新人も含め会社全体の能力の底上げに繋がるのだと気づきました。

私がドラッグストア業界に入ったのは緊急事態宣言が発令され、コロナ禍に入った直後です。先輩方が仰られている、「今まで」を私は存じておりません。しかし、それからの二年半の中でも、目まぐるしく世界は変容し、その度にドラッグストアに求められる需要も変わっているのを感じます。私自身が成長して変わっていくことで、キリン堂がお客様にとって変わらず安心をお届けられる存在であり続けられるようになりたいです。

当時制作したプレゼンテーション資料（一部抜粋）

## 紅蔘四物飲料のすすめ

漢方由来の滋養強壮に良いものが複数入った健康飲料

紅蔘	ショウガエキス	血流促進
カンカ	クコの実	肝臓、腎臓の機能増進

疲労回復

**タイトル：ドラッグストアに勤める自分がセルフメディケーションの推進についてできること**

**所属：株式会社クスリのマルエ**

**氏名：大塚 優香**

今日、日本は超高齢化社会であり、自らの健康について関心を持つ人が増えている。また、最近では、新型コロナウイルスの流行等で、高齢者だけでなく、幅広い年齢層の人が自らの健康について関心を持ったのではないだろうか？

自身の健康に関するもので「セルフメディケーション」という考え方が存在する。世界保健機関（WHO）によれば、セルフメディケーションとは、自分自身の健康に責任をもち、軽度な身体の不調は自分で手当てすることとされている。自らの健康に対して、関心を抱いている方が多くいる今、このセルフメディケーションを推進させられるチャンスなのではないだろうか？

現在、筆者はドラッグストアで医薬品登録販売者として働いている。店舗においては医薬品担当として働いているため、自身の健康に関心を抱いているお客様と接する機会が多い。本稿では、そういったお客様との接客の中でセルフメディケーションに携われたと実感した経験を2件ほど紹介し、またそこから学んだ事を基に、医薬品登録販売者としてセルフメディケーションの推進について出来ることについて述べていく。

まず1つ目の経験は、お子様の肌の痒み止めをお探し中のご夫婦に関しての接客の経験である。そのご夫婦は、皮膚薬の売場の前で2つ薬を持って長い間悩んでいた。かなり長い間悩んでいたようだったのでお声がけをしたところ、10歳になるお子様が痒みで困っており、かゆみ止めを購入しに来たが、どれがいいのか分からず、とりあえず効き目が良いステロイド入りの薬が良いだろうと、ステロイドの表記のあるお薬2つで悩んでいたという。筆者は子供と大人のお肌の違い、医薬品の浸透率の違い、ステロイドだと逆に症状が悪化する可能性があるかもしれないという事を説明し、お子様の肌でも塗れる非ステロイドのお薬を紹介した。そのご夫婦は「子供でも飲み薬じゃなくて塗り薬だし、強めのも大丈夫だと思っていたよ、危なかったよ、ありがとう」とおっしゃって、そのお薬を購入していった。後日ご家族で来店され「無事治ったよ、この前はありがとう！」とお礼のお言葉を頂いた。

この経験では、お客様は医薬品についての知識が乏しいことがほとんどであり、何となく医薬品を使い、間違った医薬品の使用をしてしまう可能性があるため、どの薬に関しても、正しい医薬品の知識を伝えることが大切である事、また医薬品に関連する健康に関するプラスアルファの知識の提供も重要であることを学ぶことができた。

2つ目の経験は、介護用オムツを買いに来た中年の女性に関しての接客である。その女性は、お母様が寝たきり状態らしく、そのお母様が使用するオムツを買いに来たとのことだった。さらに詳しく話を聞いてみると、今までお父さんが介護を行っていたのだが、お父さんが亡くなり、娘であるその女性が介護をすることになったそうで、お父さんのメモをみて色々買いに来たが、オムツについては名前が書いていなかったそうで悩んでいたとのことだった。寝たきりとのことだったので、テープ式のオムツと、テープ式専用の尿取りパッドを紹介し、使用方法を店舗にあったオムツの使用方法等が書いてある資料を見せながら説明した。その方の接客の中で、初の介護で色々不安だし全然わからないと漏らしており、何かお客様の役に立てないかと考えていた。筆者の母は訪問介護の仕事に就いており、仕事の話をする中で、制度や介護でのコツなどを聞いていた事を思い出し、その女性に母から聞いたアドバイスをした。制度については曖昧だったので、店舗にあるパソコンで調べ、お客様に説明した。お会計の際に、「コツとか制度とか色々教えてくれてありがとう！お姉さんに聞いてよかったよ！」という言葉を送った。その女性は時々介護用品や生活必需品を買いに来るのだが、今は訪問介護を頼み、幾分か介護も楽になったそうだ。

この経験では、医薬品や衛生介護の商品知識を提供するのはもちろんだが、それに関連する制度や知識を勉強し、身につけ、それを伝えることが、お客様のセルフメディケーションにつながると学ぶことができた。

以上二つの経験を話してきたが、この経験から、店舗で働く医薬品登録販売者としてセルフメディケーション推進のためにできることは、医薬品登録販売者自身の医薬品知識を増やし、お客様にお伝えすることはもちろん、それに関連することを自分自身で調べて、自分自身のものにし、お伝えしていくことが大切なのではないだろうか。お客様に、自分の持ちうる情報等をお伝えする事で、お客様自身の健康に関する知識が増え、セルフメディケーションが向上するのではないだろうか。また、そのお客様がその情報を家族やお友達などに話せば、ご本人だけでなく周りの人達のセルフメディケーション向上に繋がるのではないだろうか。

筆者はドラッグストアに勤務してちょうど今年で3年目になる。オンライン上での買い物も増える中で、対面での接客ができるのは、ドラッグストアの強みであると考えられる。この強みを生かして、お客様一人一人の悩み等に合わせた知識提供やアドバイス等をして、寄り添った接客を心がけたい。

**タイトル：セルフメディケーション推進において私が意識したいこと**

**所属：サッポロドラッグストアーせたな店**

**氏名：佐々木 建**

## はじめに

私は4年制の大学を卒業し、サッポロドラッグストアーに就職しました。薬に関する知識が全くない状態から勉強を始め、去年の登録販売者試験に合格しました。そのため有資格者となってから勤務した期間は半年程度です。この文書では、私が勤務している店舗で感じたセルフメディケーションを正しく推進することの重要性や、実際にあった接客事例について紹介させていただきます。それらを踏まえて私がドラッグストアに勤務する上で意識していくことについて考えを述べます。まず、セルフメディケーションの定義や、認知度について述べたいと思います。

## セルフメディケーションについての認知

WHOの定義では、「自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当すること」(1)とされています。私は登録販売者の資格を取得するまで、セルフメディケーションという言葉を知っていましたが、意味は理解していませんでした。日本一般用医薬品連合会による、生活者15万人に行った認知度調査(2)では、セルフメディケーションという用語の認知度が74.2%という結果でした。この調査結果では世間での言葉の認知度は高いように思えますが、意味をよく理解している人はこれより少ないと考えられます。そのため、ドラッグストアに勤務する私たちはこの活動を浸透させるとともに、OTC医薬品を購入する際の適切なアドバイザーにならなければいけません。

## 勤務している店舗で感じたこと

私が勤務しているせたな店では、お客様の年齢層が高く、持病をお持ちになられている方が多数ご来店されます。その際特に配慮しなければいけないのが、処方されているお薬との飲み合わせです。薬の内容成分が重複してしまうと重大な副作用を引き起こしてしまい、特に高齢の方では大きなリスクを伴います。また、お客様は経験則からお薬を選択してしまうことがあり、昔から飲んでいいるから、以前はこれが良かった等の理由から登録販売者に相談せずにご購入に至ってしまうこともあります。こういった事例が多く起こりうる環境だからこそ積極的に声がけし、お客様と会話することの重要性を強く感じました。せたな店で感じたことに関して、印象的だった接客事例があります。

## 印象に残っている接客

登録販売者になって数日後のある日、ご高齢のお客様から解熱鎮痛薬のクニヒロはどこにあるかと聞かれました。お客様を売り場までご案内すると、どうもありがとうと言ってそのまま一つ手に取りレジに向かおうとしました。その時心配になり、現在他に薬を使用しているか尋ねると、病院で処方された解熱鎮痛薬も飲んでいいるとのことで、日中特に辛くなったらOTC医薬品を追加で飲んでいられると言われました。このままだと副作用のリスクが高いと感じ、一度診てもらっているお医者さんに処方するお薬の量を相談していただくよう伝えました。お客様は頷いて薬の購入をやめ、病院へ相談しに向かってくれました。その後、再度お客様がご来店され、「処方してもらった量や内容を調整してもらったら日中辛くなるのが少なくなったよ、どうもありがとう」とお声をかけてくれました。その時、非常に嬉しさややりがいを感じました。重い病気や副作用が懸念されるときに積極的な受信勧奨をすることも、セルフメディケーション推進において大切なことだと再認識できました。

## ドラッグストアに勤務する私が意識していくこと

以上を踏まえて、私が強く意識したいことは2つあります。1つはお客様との会話を増やすことで

す。接客事例からも、レジに向かう時に声をかけずそのまま薬を販売してしまったら重大な副作用が起きていたかもしれません。本当に薬が必要なのか、どのような薬を求めているのか、受診を勧めるべきなのか、それらはお客様に声をかけ、コミュニケーションを取ることでヒントが見えてくると実感しました。資格を持つまでは医薬品コーナーで悩んでいるお客様に対して、薬に関する質問をされても答えられないからとってしまい、あまりお声がけはしていませんでした。これからは積極的にお客様に声をかけ、悩みや症状を詳しく聞き出すことができるよう努力していきます。

もう1つは不安な時に先輩社員に相談するか、対応を代わってもらうことです。私たち登録販売者が扱える薬は薬剤師が扱う薬に比べてリスクは低いものが多いですが、使い方によっては命に関わるものなので、接客は販売の機会であるとともに、大きな責任を持った仕事だと感じました。そのため、経験の浅い私たちが、まだ定着のしていない知識であいまいな対応をしてしまうことは非常に危険なことだと考えます。なので、9割わかっているでも1割不安なことがあれば先輩社員に相談し、対応を見て学ぶということを大事にしていきたいです。

コロナウイルスが第5類感染症に移行され、マスクの着用義務がなくなり、手指消毒の頻度も減っていくことから軽微な風邪、体の不調が増えていくと考えられます。その背景から、セルフメディケーションは例年より重要度が増してきます。ご来店されるお客様、そして社会に正しいセルフメディケーション推進ができるよう日々努力を重ねていきます。

#### 引用文献

(1) WHO (2000) Guidelines for the Regulatory Assessment of Medicinal Products for Use in Self-Medication. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/66154>

(2)生活者15万人調査から見たセルフメディケーション税制, 日本一般用医薬品連合会 日本OTC医薬品協会, 2p [https://www.jfsmi.jp/pdf/20220905\\_1.pdf](https://www.jfsmi.jp/pdf/20220905_1.pdf)

-受付番号(103101)

-部門名(栄養士・管理栄養士/登録販売者 Exp)

タイトル:「薬局管理栄養士としての活動スタートから現在まで」

所属: (株)龍生堂本店 龍生堂薬局ワセダ東店  
氏名: 小沼 加奈

本文書き出し:私の勤める龍生堂薬局は現在社内に管理栄養士が12名程おり、実際に管理栄養士活動に参加しているのは私を含めて8名おります。入社して1年目は通常業務である医療事務または物販業務を覚えていくことに注力するため、実際に管理栄養士活動に参加するのは2年目以降となっています。

私はもともと管理栄養士での採用ではなく、販売職としての採用でした。もちろん、就職前から仕事では管理栄養士の資格を活かしたいと思っていましたし、直接お客さまと接することが出来る薬局での仕事は自分の希望する職種でもありました。

入社後、「いつか管理栄養士の資格が活かせるといいな」と思いながら日常業務に追われてあっという間に日々が過ぎていきました。約3年前の入社5年目の頃でした。本部から全店で配布する年4回発行の「レシピ作り」の業務を任されたのです。これが私にとっての管理栄養士業務の本格的なスタートとなりました。

話をいただいた当初は、管理栄養士としての仕事をもらえたことの嬉しさよりも、知識が薄れていたことから「ちゃんとできるのだろうか…また勉強をしないといけない…」というマイナスな気持ちの方が大きかったです。

そして第一回目のテーマは「コンビニで手に入る食材を使った健康レシピ」でした。レシピを考えるのは大学時代の献立作成以来だったので、なかなか良い案が思い浮かばずにいました。悩んでいたとき当時の管理薬剤師が在宅訪問の際に患者さまのご家族から教えていただいたあるアイデアをもとにしたレシピを提案してくれました。内容は総合栄養食「明治メイバランス」(ドリンク)を食パンにしみ込ませて、バターをひいたフライパンで焼くフレンチトースト風のシンプルで栄養価が高い、高エネルギー食でした。(写真①左下)



写真①第一回「コンビニで手に入る食材を使った健康レシピ」/ 写真②第十回「低栄養予防レシピ」

最新の第十回レシピと比較すると、第一回レシピは各店デザインがバラバラで全体の統一性がなく、文字も小さく少し見づらく感じます。(写真①②)

その後デザインを統一させたり、印刷する紙の大きさをA4サイズだけではなく、小さめのA5サイズの配布を提案したり、店内に掲示したレシピをスマホで写真撮影するお客さまがいたという出来事か

らスマホで読み取りネット上で見ることできる QR コード付きにするなど、回を重ねるごとに見やすくなり、利便性も高くなっていきました。他にも全レシピをまとめた A5 冊子タイプの“レシピ集”も作成していただいたところ、持ちかえる方が格段に増えました。レシピ集にはレシピテーマに関する豆知識を乗せたページがあるので、投薬時に活用している薬剤師もおります。調剤の待合席や、レジ横、関連する食品の売り場などにレシピを置き、お客さまが持ち帰る姿を見たときには非常にやりがいを感じます。レシピは発行の 1 か月後に振り返りを行い全店の意見を本部でまとめ頂きそれをもとに社内管理栄養士会議で話し合い、良かったところや反省点などを共有して今後の改善につなげています。管理栄養士によるレシピ作成の当初の主な目的は、薬だけでなく食の面からもサービス提供できる薬局であると知ってもらうことや、健康食品や介護食品などの紹介・販売につなげることでした。しかし今となってはレシピ作成をきっかけに地域活動に参加するようになりましました。

龍生堂薬局では以前から地域の交流館などの施設にて薬剤師による“お薬講座”が定期的に行われていましたが、そこで「食事や栄養の話もしてほしい」という声があったそうです。食事は毎日のこと。からだの基をつくるものであり、興味を持ってくれる方も多くいらっしゃいます。栄養講座の内容は栄養に関するクイズや、レシピの紹介、関連する豆知識のお話などです。新型コロナウイルスの流行も落ち着いてきた現在では、ひと月に 1~2 回ほどのペースで 8 名の管理栄養士の中から、全員が経験できるようバランスを取りながら講師として地域活動に参加させていただいております。（写真③）



写真③地域活動の様子

レシピや講座の資料で栄養に関する情報を載せるために参考書やインターネットから自ら情報を集めるなど、実践しながら栄養学を学びなおすことにも繋がっていました。はじめは不安が大きかった管理栄養士としての活動も、定期的なレシピ作成や地域活動への参加、他店舗の管理栄養士とも相談し合える環境、支えてくださる多くの方のおかげで今では自信を持って前向きに取り組むことが出来ています。

以前、少し距離のあるご自宅からタクシーで来店して下さっている一人暮らしの高齢の常連さんが来店され、いつものように一緒に店内をまわって買い物のお手伝いをさせていただきました。健康食品のコーナーで様々な栄養食やレトルト食品を見ながら「今は便利な食べ物がいっぱいあるね」とお話しされ、「夫が亡くなってからは食欲がない。食に対して関心が無くなった。」とおっしゃっていました。なにか力になれないかと思いレシピ集をお渡ししたところ、その方の食生活の話聞くことが出来ました。普段料理はせずに近くのコンビニで出来合いのものを買って食べたり、カップラーメンだけだったりするとのことでした。コンビニでは便利なインスタント食品なども多いので、そういった食品を取り入れることも悪くはないのですが、栄養バランスの偏りや、栄養不足に繋がってしまう場合もあります。栄養不足は心身の衰えをいう“フレイル”や、筋力の低下状態の“サルコペニア”、

運動器機能の低下の“ロコモティブシンドローム”など、高齢者の抱える健康問題を引き起こす原因にもなりかねません。お客さまには過去レシピ集から電子レンジ調理などで簡単に作れて栄養も摂れるレシピのご紹介や、ゼリー飲料や栄養機能食品などを間食として取り入れることなどをお話しました。次回ご来店の際にはまた食事状況の確認や、お客さまにあった情報を提供したいと思いました。今後もお客さまの健康状態や食生活を伺い、その方に合った商品やレシピの紹介、栄養のお話などができるよう知識を深める努力をしていきたいです。

健康のためにバランスの良い食事を摂ることや、食生活を整えることもセルフメディケーションのひとつだと思います。これからも“薬”と“食”の面から、お客さまのセルフメディケーションのサポートをしていきたいです。

**タイトル：自治体と連携した高齢者への健康支援とコミュニティづくりの取り組み。****所属：株スギ薬局****氏名：山口 知里****【はじめに】**

日本では超高齢社会（2025年問題）を目前に控え、健康寿命の延伸・介護予防の必要性が高まっている。それと関連し、近年フレイルという言葉が注目されている。フレイルとは、健康な状態から要介護までの間の階層を意味し、身体的な問題のみならず認知機能や精神・心理的問題、独居などの社会的問題が含まれる多面的な概念である。2022年の内閣府による調査<sup>1)</sup>では、65歳以上の方の約3割が自分で日用品や食品の買い物をしていない、との回答が得られている。その割合は、85歳以上になると約6割となり、年齢が高くなるにつれ、外出の機会が減っているのではないかと推測される。さらにコロナの流行により、コロナフレイルという言葉が生まれるなど、この数年は高齢者の身体機能、認知機能を低下させる要因が増加したのではないだろうか。このような状況を踏まえ、今の日本において高齢者の引きこもりを防ぐことは、高齢化問題において非常に重要であると考えられる。

そのような中で、愛知県大府市では「ふれあいサロン」という高齢者が集い、楽しく交流することができる居場所を提供している。大府市社会福祉協議会が運営を支援しているが、内容は様々で、簡単な運動を行っているところもあれば、お茶を飲んでお話をする、というサロンもある。私の勤務するスギ薬局長草店ではこの事業に参加し、地域高齢者の心と身体の健康を守るための取り組みを行い、様々な気づきや効果が得られたので、その内容を紹介する。

**【目的】**

要介護・要支援の認定を受けていない高齢者を対象として、ミニセミナーや健康体操、測定器を用いた栄養相談などを定期的で開催することで外出機会を増やし、人と話す場を提供することで社会的繋がりを支援する。また、身体や食事に関する正しい知識や、運動する機会を提供することで、精神的な健康に加え身体的な健康増進も支援する。この2つの健康支援により介護リスクの低減や、健康寿命の延伸に貢献することを目的とした。

**【実施内容】**

(概要)

毎月1回、店舗で様々なテーマのセミナーやグループワーク、健康体操などを実施した(表-1)。最後のフリータイムは参加者同士のお喋りタイムを設け、参加者同士や開催スタッフとの繋がりを感じていただけるようにした。その間、順番に体組成計等の測定を実施し健康相談も行った。

(表-1) 年間開催スケジュール

2022年	テーマ	2023年	テーマ(予定)
10月	認知症予防「食事」	4月	骨によい食事
11月	認知症予防「骨」骨密度測定付き	5月	バランスの良い食事
12月	認知症予防「筋肉」	6月	良い睡眠のための食事や習慣
01月	新春！健康クイズ大会	8月	減塩の為の調理ポイント
02月	日焼け止めの選び方	9月	お掃除ポイント講座
03月	1年間のテーマを決めよう	10月	腰痛・関節痛①
		11月	腰痛・関節痛②
		1月	新春！健康クイズ大会
		2月	花粉症・アトピー
		3月	1年の振り返り、次年度テーマ決め

(詳細)

◆対象者：申し込みのあった原則 60 歳以上の方 (図-1)

◆参加者数：132 名(2022 年 10 月～2023 年 5 月までの累計)

◆実施場所：スギ薬局長草店 コミュニティスペース

◆実施日時：毎月 15・16・17 日のいずれか 1 日

(該当の日が 60 歳以上のポイント会員様が全品 5%オフとなり、お得にお買い物頂けるため)

午前 10：00～12：00、午後 14：00～16：00 の 2 クールで開催

◆実施内容：毎月違ったテーマでのミニセミナー、理学療法士による健康体操、体組成計・血圧計・骨密度測定とそれに伴う相談 (図-2、表-2、写真-1～4)

(図-2) サロン告知ポスター



(表-2) 基本のタイムテーブル

午前	内容
9:00	会場準備
9:45	受付
10:00	管理栄養士によるミニセミナー
10:30	理学療法士による運動講座
11:00	測定会、おしゃべりタイム
12:00	お見送り、片づけ

(写真-1) 管理栄養士によるミニセミナー



(写真-2) 理学療法士による運動講座



(写真-3) 機器による測定



(写真-4) おしゃべりタイム



(補足)

2022年10月～2023年2月まではこちらがテーマを決め実施したが、より参加者に寄り添った内容にしたいと考え、2023年3月は今後1年のスケジュールを参加者と共に決める取り組みを行った。その方法としては、参加者に開催前日の1日のスケジュールを記入し、その動作ごとで感じている不便さや悩みを思いつく限り書き出していただいた。(図-2)

書き出していただいたメモを使って、一人一人の悩みをグループ内で紹介しながら、どんなことが知りたいかをまとめて発表した。その内容に、「運動」や「姿勢」といったワードが多く見られた為、2023年4月以降は同店舗内の訪問看護ステーション在籍の理学療法士にも参加頂き、家で出来る健康体操や、正しい身体の使い方などの体験型セミナーを取り入れた。それにより、こちらからの一方通行なセミナー内容ではなく、さらに参加者と作り上げるような内容にすることが出来た。

(図-2) ワーク内容：参加者の開催日前日の1日のスケジュールと悩み

起床 6:00 トイレ数回 —— 必ず3回	4:30 おきこ
朝食 7:00 —— 栄養? サンドイッチ ヨーグルト フルーツ等	5:00 朝食 (?) おきこ
急送	7:00 父と遊ぶ
ジムへ 9:30 —— ヤリすぎ 膝痛、アトピー悪化 いつ迄続く	7:30 洗い物
図書館 14:00	8:30 父と遊ぶ おきこ
昼食 16:00 —— これでいいの?	9:30 庭の水やり おきこ
ジムへ 19:00 —— ヤリすぎ	10:00 洗い物 —— 腰が痛い
帰宅 22:00 音楽観賞	12:00 食事 —— 腰が痛い
就寝 0:30 —— 一丁運まざるなあ	13:00 掃除機
	14:30 ごろ寝 体む
	15:00 おきこ
	16:00 料理 —— 減塩糖質制限
	17:30 父と遊ぶ
	19:00 70
	20:00 食事
	22:00 おきこ

【結果】

2023年4月の開催後これまでに2回以上参加された方へアンケートを実施した。(表-3) また、その結果を(図-3)に示した。

## アンケート

2023/4/17

この度はご参加いただき誠にありがとうございました。  
よろしければ下記アンケートにご協力ください。

■ お客様情報 (差支えない範囲でご記入ください)

氏名	性別	男性	女性
年齢	<input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90歳以上		
住所	<input type="checkbox"/> 大府市内 <input type="checkbox"/> その他(大府市以外)		
参加回数	<input type="checkbox"/> はじめて <input type="checkbox"/> 2回 <input type="checkbox"/> 3回以上		

※ 個人情報の使用目的について  
ご記入いただいた個人情報は以下の目的にのみ使用し、本人の同意なく第三者に開示・提供いたしません。  
・本アンケートに関わる集計および統計的分析または学術研究目的のため  
・イベントキャンペーンなどの情報やサービスご提供のため

☆ 2回目以上ご参加の方のみご記入ください

■ サロンに参加して体感したこと

1:あてはまる 2:ややあてはまる 3:どちらともいえない 4:あまりあてはまらない 5:あてはまらない

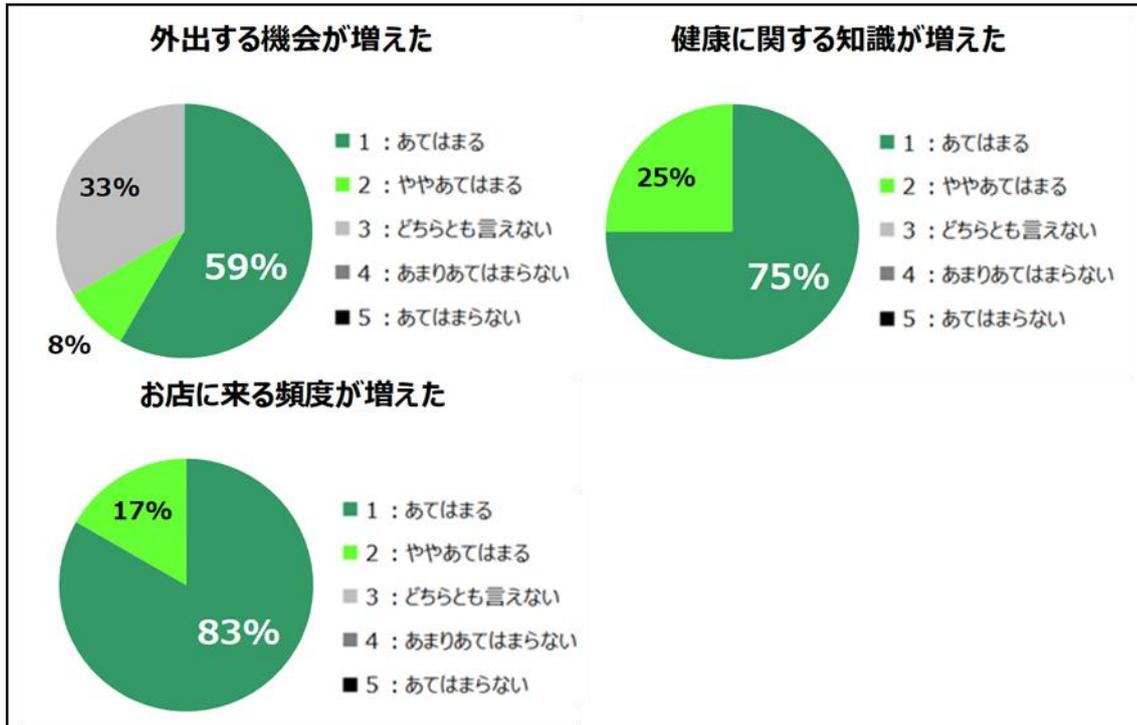
外に出る機会が前より増えた	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
健康に関する知識が増えた	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
食事内容が改善できた	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
生活に役立つ情報が得られた	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
お店に来る頻度が増えた	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせください

ご協力ありがとうございました。

(表-3) アンケート用紙

(図-3) アンケート結果 (n=12)



今回の取り組みの目的である「外出する機会が増えた」については、1：あてはまる、2：ややあてはまると答えた人が全体の67%の8名となった。

「健康に関する知識が増えた」は1：あてはまる、2：ややあてはまると答えた人が全体の100%の12名となった。

「お店に来る頻度が増えた」では1：あてはまる、2：ややあてはまると答えた人が全体の100%の12名となった。

#### 【考察】

アンケート結果を踏まえて、この取り組みによって地域の高齢者の外出機会を促し、また健康に関する知識をつけることが出来たと考えられる。回を重ねる毎に、初めは口数の少なかった方も積極的に意見を出す様子も見られ、質問などもたくさん頂けるようになったと感じる。

今後の課題としては、現在参加されている方の多くが昨年度からの継続である為、さらに来年度も通い続けたいような満足度の高い内容にする為の工夫が必要であること、そして、より多くの方に参加頂けるように、告知方法を増やしていく為の工夫が必要と感じている。これに関しては、昨年度は店舗内ポスターと手配りチラシのみだったが、今年度からは社会福祉協議会の担当者様と連携をし、地元老人会の会報に掲載頂いている。今回の結果を踏まえ、今後も、より多くのお客様の心と身体の健康を守る為のお手伝いが出来ればと思う。

#### 【今後の展望】

今回のサロン開催は、目的である「ご高齢者の方に外に出る楽しみをもってもらうことで、心と身体の健康を守る」事はもちろん、私の理想の管理栄養士像にも近付けてくれたように感じる。なぜなら私は「病気になる前の健康も守りたい」「退院後、または通院後でも気軽に食事の事を聞ける存在になりたい」そう思って当社への入社を決意したからである。そんな私にとって、参加される方の「楽しかった」「次回も楽しみにしているね」の言葉はもちろん、何よりも嬉しいのは、地域のお客様との距離が確実に縮まったことである。イベント以外の日にお買い物に来られた際にも、「あら、今日はレジ

もしてくれるのね」「山口さん、この間はどうも」「今度夫が退院するのだけど、ご飯のことちょっと聞いていい？」などお声かけ下さるお客様が増えた。これはまさに先に述べた、私になりたかった管理栄養士の姿である。

そして管理栄養士としては、地域の方の食事や健康に関するご相談に乗り支援することが求められるが、その前に『薬局の店員さん』として、お客様一人一人を見守ることが出来るのではないかと感じた。今後はサロンに他の従業員も参加することで、長草店を今より一層『頼れる店舗』という存在にしていきたい。そして、自身の次の目標は、近隣の産婦人科と連携をし、地域の産前・産後の母親、またそのご家族の支えとなれるような存在になりたいと考えている。また、こういった取り組みを1つでも多くの店舗で開催出来るように水平展開し、ドラッグストアが街の健康ハブステーションとなるように努めていきたいと考えている。

(引用文献)

1) 内閣府による高齢社会対策に関する調査：<https://www8.cao.go.jp/kourei/ishiki/kenkyu.html>

-受付番号(103208)

-部門名(栄養士・管理栄養士/登録販売者 Fre)

タイトル：ドラッグストアでのセルフメディケーション

所属：株式会社クスリのマルエ

氏名：中島萌香

私は管理栄養士の資格を取得し、地域の人々の病気を未然に防ぎ、健康に過ごすための手助けをしたいと思い、健康な人も気軽に立ち寄れるドラッグストアに就職を決めました。就職後は医薬品登録販売者の資格も取得し、栄養とお薬の事の二つの面からの健康をサポートできるよう努めています。現在三年目になり、これまでの経験からセルフメディケーションについて管理栄養士兼医薬品登録販売者として何ができるのか考えたことを述べたいと思います。

まず初めに、WHO で定められているセルフメディケーションの定義は「自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当てすること」とありますがこれは決して容易なことではありません。こう感じた理由は、店頭で医薬品や健康食品の接客をしている中で、お客様が誤った使い方や医薬品や健康食品を使用していることは数多くあるからです。例えば、ソフトコンタクトレンズをつけているお客様が、お声掛けする以前まで防腐剤の入った目薬を使用していた事例や、これまで「いつも飲んでるから大丈夫」と説明を受けずにプソイドエフェドリン含有の鼻炎薬を服用していたお客様に、「何か飲んでる薬はありますか」と聞くと高血圧で血圧の薬を飲んでた事例がありました。もし声をかけていなかったら副作用で体調を崩す可能性もあったと思うとぞっとすることばかりです。このような経験から、医薬品登録販売者や薬剤師のサポートは重要であると改めて感じました。そして、医薬品登録販売者からの声掛けがどれほど重要か痛感しました。

声掛けや相談がとても重要で不可欠であることは変わりないですが、ドラッグストアでの業務は接客以外にもたくさんあり、常に医薬品の売り場に立てるわけではありません。そんな状況の中でもお客様に正しく医薬品を選択してもらうためにスタッフ間での情報交換や知識の共有をして医薬品の知識をお店全体で上げていくこと、POPを活用して正しい使い方や商品の選び方を知ってもらうことなど限られた人員の中でもできることをしていきたいと思います。

次に、自分自身の健康に責任を持つという面では、自分自身の体調に関心を持ち健康に生活するために、適度な運動や、栄養バランスの取れた食事をする、十分な睡眠をとることが必要だと思います。私は管理栄養士として何度かイベントに参加させて頂き栄養相談を実施した際は、貧血気味なのだけどレバーは苦手だし、どうしたらいいの？と相談がありました。赤身のお肉や貝などにも鉄分が多いことやコーヒーや緑茶などに含まれるタンニンが鉄分の吸収を阻害してしまうことを伝えると、いつも食事を摂った後コーヒーや緑茶を飲んでいただけでせつかく鉄分の多い食事をして阻害されたらもったいない、と時間を空けて飲むことにすると言ってくれました。その他にも高血圧で減塩の相談や体重が気になっていて、カロリーを抑えた食事の相談などがあり、地域の人々が健康や栄養について不安に思っていることがあるという事がわかりました。このようなイベントを通して、ドラッグストアに管理栄養士がいるという事を認識してもらい、日ごろから何か気になることがあればいつでも相談できる場所だと思ってもらえるように店舗でも対応していきたいです。

血管年齢測定や健骨度測定などの健康測定会を実施した際には、測定の結果から食事や運動のアドバイスや、健康食品やサプリメントの紹介にも繋がりました。調剤薬局併設店での実施だったため薬剤師とも連携しながら、お薬の相談や健康の相談ができる機会を設けることはかかりつけ薬局を持ってもらう事にもつながると感じました。

そして、今後は店舗で妊婦さんへの栄養指導も行います。(写真①) 病院だけでなく買い物のついでに妊婦さんの困っていることに対応できるようになります。専門的な知識も必要なため病院とも連携し確認しながら、一人一人の妊婦さんに向き合っていきます。通院時や不調な時だけでなく気軽に相談できるようになることで、赤ちゃんから子ども、若い世代の方、高齢期の方まで幅広い年代にも対応していけると考えています

最近では、濫用の恐れのある医薬品の指定範囲が拡大され、今までよりも風邪薬などでお客様の対応をする機会が増えました。これまで相談して購入していなかったお客様から「いつも飲んでるんだ

から大丈夫だ」と強い口調で言われることがあります。その一方で、今までなんとなく自分の知識で購入していたお客様からも一度お声がけしたことで、「やっぱり聞いてみないとだめだね」とおっしゃる方もいます。このような機会がセルフメディケーションの推進につながればいいと思います。

最後に、これまで数多くのお客様の対応をしてきましたが、まだまだ自分の知識不足を痛感する場面があります。お客様に間違えた情報を伝えることがないよう、わからないことはすぐ調べたり、先輩に相談したりして対応し、次に活かしていけるよう勉強し続けたいです。そしてこのような小さな積み重ねで自分のことを信頼し相談しに来てくれるお客様を増やしていきたいです。

写真① 妊婦さんへの栄養相談

**\* 赤ちゃんにとっても大事な最初の1000日\*です**

妊娠中は急激な身体と心の変化で心配事も尽きませんね。今はママの体と生まれてくる大切な赤ちゃんに、とっても大事な時期。そんなママと赤ちゃんを応援したいという想いから生まれたカウンセリングプロジェクトです。

産科婦人科館出張 佐藤病院（高崎市若松町）  
管理栄養士チーム 認定コンテンツ

**管理栄養士による栄養相談**

**@マルエドラッグ**

お食事や栄養で気になることがございましたら  
お買い物のついでにお気軽にご相談ください！

★相談無料★

相談後の簡単なアンケート回答で  
妊婦さんにおススメの  
おやつをプレゼント！

\*胎児期、生後直後~2歳の誕生日の合計1000日までの健康・栄養状態が、成人になってからの健康に影響を及ぼすという考え方があります。\*

大学1年次から4年間、著者は調剤を伴はないドラッグストアでアルバイトをしていた。その経験の中で、体調を崩した来訪者の多くは、薬剤師や登録販売員に対し、何の薬を購入したらよいか尋ねた後、OTC 医薬品等を選択する傾向が強いことに気が付いた。しかし、ドラッグストアで働くスタッフは、商品・在庫管理や発注などの店舗業務に日々追われ、セルフメディケーションを推進するために必要な時間を割くことは難しい状況であった。医薬品等の知識を学習する薬学生が、セルフメディケーションの推進、さらには自身の知識向上のために、医薬品・サプリメント・食品の有用な情報を修得し、それらに関連する分かりやすい動画やポスターを作成後、来訪者に情報提供することができれば、学生自身だけでなくドラッグストア・来訪者、延いては地域住民等に対して、相互利益をもたらす関係性の構築に寄与できると考えた。目的を端的に述べると、薬学生が作成した動画ツールを活用し、効果的にセルフメディケーションの推進に反映させていくことを思案した。そこで、著者が思案に至るまでの活動を示した後、薬学生がドラッグストアで行う動画作成と視聴における具体案ならびに意義について以下に述べる。

表1 著者が参加した活動

日付	学年	内容
2018年10月	1年生	福山大学学園祭に参加 手作りのリップクリームやハンドクリームの配布（対面）
2019年10月	2年生	福山大学学園祭に参加 ゲノムに関する啓発活動（対面）
2020年10月	3年生	福山大学学園祭に参加 ゲノムに関する啓発活動（コロナ禍のため WEB）
2021年7月	4年生	疾病予防に関する啓発活動に参加 ゲノムに関する啓発活動（動画作成に尽力）
2022年10月	5年生	認知症カフェに参加 高齢者とのふれあい、認知症予防の啓発活動（対面）
2022年12月	5年生	日本社会薬学会刊行雑誌「社会薬学」に論文が掲載 ゲノムに関する啓発活動（2021年7月に行った内容）
2023年1月	5年生	認知症カフェに参加 脳トレーニングを参加者にレクチャー（対面）

表1に示すように、著者は福山大学に入学後、大学祭におけるイベント、ゲノムに関する教育や認知症カフェなどで行う啓発活動に参加してきた。2・3年次は、薬学部の大学祭の展示ブースでゲノムに関する発表を行い、一般市民への啓発を推進した。コロナ前の2年次は対面で大学祭が開催されたため、アルコールパッチテストによる代謝能力の簡易測定法を体験してもらったり、アルコール代謝の遺伝子タイプの検出法（PCR法：ポリメラーゼ連鎖反応）を取り上げ遺伝子検査の解説を行ったり、ヒトの体質と遺伝子の関係について一般市民に対する知識の修得を図った。また、遺伝子について興味・関心が図れるようにDNAの形をしたストラップ（らせん状のビーズストラップ）作りの体験ブースを企画した。3年次はコロナ禍のためWEBでの開催となったが、アルコールパッチテストと遺伝子検査について動画を作成し、大学のホームページから情報発信を行い、多くの一般市民が視聴できるようにした（作成した動画の限定公開URLを示す [<https://youtu.be/D-m8hkgP788>]）。さらに、4年次では、小学生高学年を対象にゲノム教育の基礎であるセントラルドグマと変異に関する知識・理解度の向上を図るため、イラスト動画の考案に寄与し、テスト連動型イラスト動画講義による教育啓発活動に参画した。評価方法と結果を端的に述べると、イラスト動画講義前後でプレテスト・ポストテストを実施し、プレテストに比べ、ポストテストの平均点が有意に増加していたことから、イラスト

動画の有効性を示すことができた<sup>1)</sup>。動画作成時において、小学生の集中力を維持させ興味を引くために、アニメーションによる視覚的な工夫を行い、重要な部分（覚えてほしいキーワード等）はナレーションで声に抑揚を付けた（作成した動画の限定公開 URL を示す[<https://youtu.be/KL13AL9IxGY>]）。これらの内容は日本社会薬学会の刊行雑誌である「社会薬学」に報告している。前述の活動や論文報告を通して、薬学生が作成した効果的なイラスト動画は一般市民に対する理解度向上に役立つことが確認できた。また、作成したイラスト動画は医薬品等についての学習教材としての利用や、一般市民に対するセルフメディケーション推進に繋がることも示唆された。

これらの経験を基に、薬学生がドラッグストアで行う動画作成と視聴に関する具体案を述べていく。図1に示すように、動画を作成する準備として、①：医薬品・サプリメント・食品等から一般市民に説明する項目について、薬学生とドラッグストアのスタッフ間で月に2回程度検討会を開き絞り込んでいく。②：薬学生が主体となり、イラスト動画を作成し、③：ドラッグストアのスタッフならびに責任者へ説明・確認後、了承が得られれば、④ドラッグストアにある空きスペースを利用して、薬学生が呼び込みをしながら来訪者を集め、液晶パネルから動画を視聴してもらう。空きスペースが無い場合は関連商品の近くにパソコンを設置し、繰り返し動画を視聴できるようにする。イラスト動画を用いることによりチェーン展開しているドラッグストアであれば、薬学生が移動できない遠隔地域においても内容を共有し、多くの一般市民に情報提供（パソコンによる繰り返し視聴）することが可能となる。

薬学生がドラッグストアにおいてイラスト動画作りに関わることは、将来の就職先の候補、自身の知識向上だけでなく、一般市民に対するセルフメディケーションの意識の醸成や関心も高めることから、ドラッグストア・学生・一般市民の相互利益に繋がると確信している。これらの繋がりは多職種連携の一貫でもあり、将来、薬剤師となる薬学生の重要なスキルである「問題提起（調査項目の選定）、多職種間での検討・連携（多職種連携）、問題解決に向かう姿勢・思考（問題解決能力）の修得」に役立つと考えている。よって、ドラッグストアのスタッフと薬学生の親睦・交流を今後益々増やしていきたい、イラスト動画の作成をセルフメディケーション推進の一助に活用していきたいと考えている。

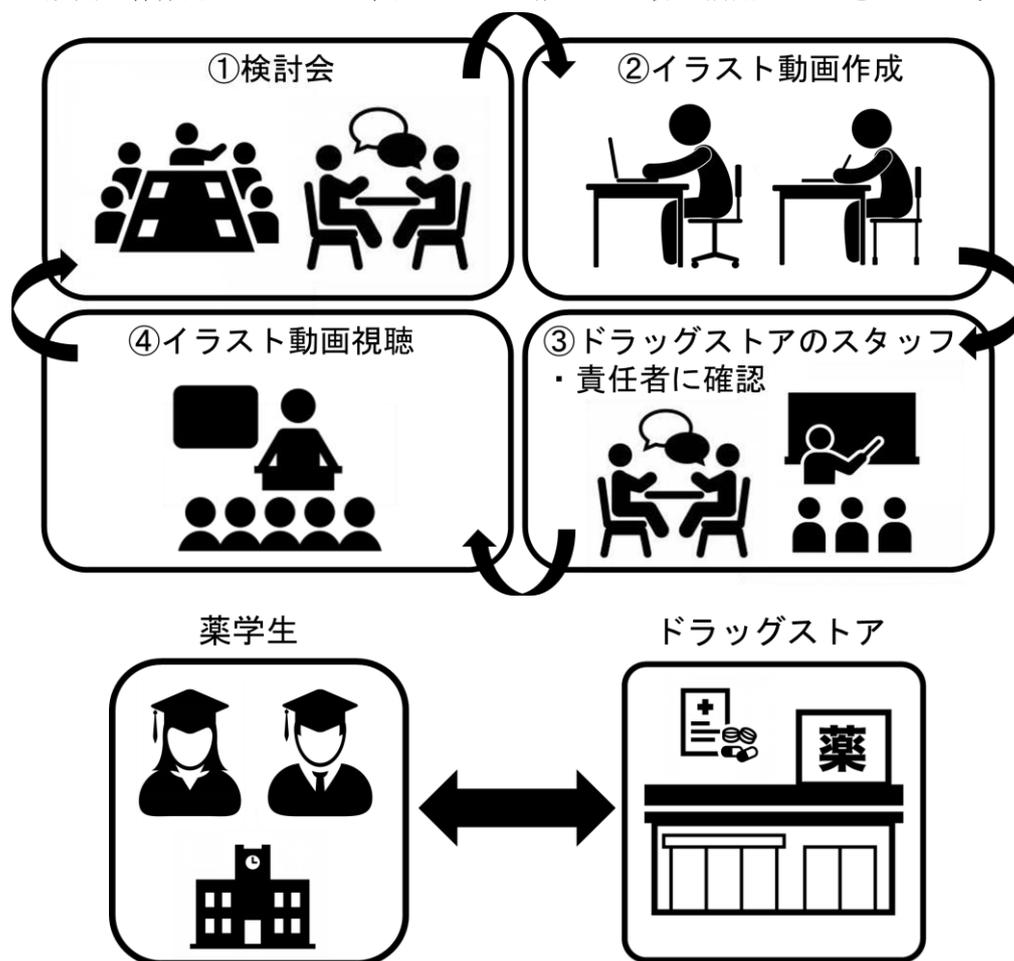


図1 薬学生とドラッグストアとの関わり

参考

- 1) 道原明宏、吉岡利紗、松岡浩史、小迫舞鈴、深坂日向子、西江智美 小学生高学年を対象としたゲノム教育に関するテスト連動型イラスト動画講義の実践とその有効性の評価 社会薬学 Vol.41 No.2 2022

## タイトル：ドラッグストアが支援する学生主導型認知症カフェの提案

所属：福山大学 薬学部 薬学科

氏名：松本 達也

## ○緒言

認知症カフェ（カフェ）は2015年に厚生労働省が「新オレンジプラン」を公表して以来、全国各地に急速に広まった<sup>1)</sup>。それ以降、カフェは認知症者だけでなく介護者や認知症家族を支える役割として全国各地域で開催されている。運営は介護専門職員、市役所職員、地域包括支援センター職員などが中心となっており、開催場所も介護施設・地域の公民館・病院内と多岐にわたる。カフェの基本的な方針は地方自治体が定める内容に従うが、大部分はスタッフに一任されている。そのため、地域住民との交流を深める、認知症に関する知識を習得する、介護に疲れた認知症家族や介護士の相談場所を提供する、など様々な目的の下で開催されている。

広島県福山市に存在する認知症カフェ「Café GETA」は薬局薬剤師や地域包括支援センター職員、介護施設職員、薬学生が運営している。認知症者の家族や認知症予備群を対象として各スタッフが専門性を活かし、認知症に関する知識を発表しているカフェであり、2015年から開催されている。著者が所属する福山大学薬学部もボランティアスタッフ「和ごころ」を結成し、2018年からカフェの運営に携わっている。著者も2022年4月から和ごころ代表としてカフェに参画し、認知症に関する発表・企画の立案・参加者との交流を図ってきた（表1）。

表1 著者の認知症カフェにおける交流

日時	学年	内容
2022年/3月	3年生	福山大学ボランティアグループ「和ごころ」に加入
4月	4年生	広島県福山市の認知症カフェ「Café GETA」に参加
5月	4年生	Café GETAの企画・運営を担当（1回目） 認知症者との接し方について参加者・スタッフに発表
6月	4年生	Café GETAにスタッフとして参加
7月	4年生	Café GETAにスタッフとして参加
11月	4年生	舞鶴市で開催されている複数のカフェに参加 卒業生の先輩に連絡し、ドラッグストアの支援を得ることができた。 そこでCafé GETAの主催者にドラッグストアの協賛について提案。 しかし、実践には到らなかった。 理由：地方自治体の補助金による運営であるため。
2023年/3月	5年生	Café GETAの企画・運営を担当（2回目） コーヒーの認知症予防効果について参加者・スタッフに発表

同年11月に新たな試みとして、カフェで用意する飲食物をドラッグストアから支援という形で支給してもらう事を構想した。具体的には、ドラッグストア従業員がカフェにおいて自社製品の宣伝を行う対価として、店舗で抱える一部の商品をカフェに対して支給してもらう。これによって、カフェ開催時に飲食物の予算を削減し企画に費やすことができると考えた。ドラッグストア従業員もカフェを通じた地域住民との交流により新たな顧客確保を狙うことができる。このようなカフェとドラッグストアの関係を続けていくことができれば、カフェの発展につながり地域の健康増進に貢献できると考えた。Café GETA 主催者に対し実現可能か確認をしたところ、自治体はカフェに必要な物（飲食物を含む）を用意するために補助金を支給しているため、外部から物品を受けとることは規定に違反することが明らかとなった。この出来事から、スタッフが画期的な企画を提案したとしても自治体の規定から外れたものであれば実現が困難であることが分かった。

そこで今回、自治体に頼らない薬学生主導の新たな形態の認知症カフェ、学生主導型認知症カフェ：Students-led Dementia café [SD カフェ] を提案する。SD カフェは、参加者および学生の希望や斬新な企画を最大限実現し、参加者が楽しむ時間を提供することを目的としている。また、SD カフェを通

して、スタッフと参加者の交流が深まり地域包括ケアシステムの発展に貢献できると考えた。

### ○提案

カフェを開催するにあたり必要なのは、資金・開催場所・企画立案・告知方法などが挙げられる。一般的なカフェの運営資金は、自治体から支給される月に1万円程度の補助金に加え、参加者から徴収する参加費で賄われている。参加費は、無料から1500円と地域によって様々であるが、多くは100円である。必要な物品としては、お菓子・ジュース等の飲食物や企画で使用する小物等である。開催場所は公民館やデイホーム等の主催者が所属する介護・医療関連の施設内が主である。企画立案はスタッフが順番に行い、参加者とスタッフの交流や個別相談を始めとした多種多様な企画が実施されている。告知方法はスタッフ個人の勧誘、自治体のホームページや広報誌の利用などが挙げられる。

このような既存の認知症カフェの開催形式を踏まえてSDカフェの私案を具体的な例と合わせて表2に示す。カフェの参加者の対象を、認知症者を含む地域の高齢者とする。運営スタッフは薬学生を主体とし、小中高校生や地域住民も含める。カフェの内容は、体操や雑巾ぬい等の低コストでできるものから始め、徐々に参加者が希望する事を行っていく。資金は参加者から徴収する参加費のみで賄う。金額は企画に必要な物資を購入可能かつ、参加者の負担にならない金額である150円程度とする。

開催場所は誰でも借りることができる地域の公民館で行う。日時は授業が終了した放課後の時間を利用する(午後3時から1時間半程度)。開催に必要な机・椅子等は公民館の物資を借りる。必要な飲食物は、ドラッグストアから一部の商品を支給してもらう。対価としてドラッグストア従業員は店舗の宣伝や商品の広告が行えることとする。告知方法は地域の回覧板や看板、SNS等を利用する。

表2 一般的なカフェとSDカフェの比較

	一般的なカフェ	SDカフェ
運営スタッフ	介護専門職員、市役所職員、薬局薬剤師、地域住民など	薬学生を主体に、小中高校生、地域住民など
対象参加者	認知症者・介護者・認知症家族など	認知症者を含む地域の高齢者
開催目的	認知症に関する学習・楽しむ場の提供・介護者の個人相談など	参加者が楽しむ時間の提供
開催場所	カフェ主催者が所属する施設・地域の公民館	地域の公民館
開催時刻	昼過ぎから2時間程度	放課後である午後3時から1時間半程度
企画内容	手芸・体操・相談など	体操・手芸の他、参加者が希望する内容
運営資金	自治体からの補助金・参加者から徴収する参加費	参加者から徴収する参加費(150円)
必要な物資	運営資金から購入する	飲食物は協賛するドラッグストアから支給・カフェで使用する小道具は参加費から購入
告知方法	地域の看板・回覧板・自治体のホームページ	地域の看板・回覧板・学内のポスター・SNS

SDカフェに参加するメリットを表3にまとめた。他者との交流は、視覚や聴覚の他に記憶や言語機能など様々な認知機能を使うことができるため、認知症の予防においてコミュニケーションは不可欠な要素となっている。SDカフェの参加者は幅広い年齢層の人(小中高大学生から地域高齢者)と交流することができる。よって、会話の内容が異なるため、多くの認知機能を使うこととなり、結果的に認知症の予防が期待される。また、SDカフェは自治体とは独立した認知症カフェであることから、一般的なカフェよりも参加者の希望が実現しやすい。さらに、スタッフも多くは学生であるため参加者も気軽に想いを伝えやすいと考える。つまり、参加者が集まりたい理想のカフェに近づくのではないかと考えている。

文部科学省が定める学習指導要領の中に、「地域における世代を超えた交流の機会を設けること」や「特別活動として高齢者との交流などを通して社会に貢献することの喜びを得られる活動を充実すること」などが挙げられている<sup>2)</sup>。SDカフェは小中学生と高齢者との交流の場あるいはコミュニケーション・ホスピタリティの能力向上の場として利用できることが考えられる。その他、カフェで行う企画

を立案し実行することができれば、プレゼンテーション能力や企画力の向上、達成感の獲得が期待できる。総じてSDカフェは社会で活躍する人材を育成できる場になることが期待できる。ドラッグストアはSDカフェに支援・提供し、カフェで店舗の宣伝を行うことにより新規の顧客獲得につながる事が考えられる。また、参加者と顔見知りとなることで、健康相談や商品を広告する機会が増える。さらに、カフェに飲食物を提供することで、店舗に余っている商品を有効活用でき、SDGsの達成に貢献できる。

表3 SDカフェの利点

	メリット	期待される効果
参加者	幅広い年齢層とのコミュニケーションにより、多くの認知機能が使用できる。一般的なカフェよりも希望が実現しやすい。	認知症の予防、QOLの向上 参加者が理想とするカフェの実現
運営スタッフ (学生)	地域住民との交流の輪が広がる。 高齢者との交流によるコミュニケーション能力の向上 カフェでの企画・立案により、企画力の向上や達成感につながる。	学校内ではできない学習の機会が得られる。 社会で活躍する人材の育成
ドラッグストア従業員	参加者との交流により、新規の顧客獲得が見込める。 店舗に余っている商品を有効活用できる。	売り上げの向上 SGDsの達成

認知症カフェは自治体からの補助金で成り立っているが、定められた規則に従う必要がある。ドラッグストアがカフェに飲食物を支援する事ができれば、SDカフェのような自由度の高いカフェの実施が可能となる。ドラッグストアはカフェを通じて地域住民との交流を深めることにより、地域に貢献することができる。そして様々な形態のカフェが開催されることにより地域包括ケアの増進に加え、認知症者を含む多くの高齢者が住みやすい社会が実現し、これからの超高齢化社会を生き抜くことができるのではないかと考えている。

○参考文献

1) 厚生労働省「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）～認知症高齢者等にやさしい地域づくりにむけて～」

([https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/nop1-2\\_3.pdf](https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/nop1-2_3.pdf))

2) 文部科学省「中学校学習指導要領（平成29年告示）」

([https://www.mext.go.jp/content/20230120-mxt\\_kyoiku02-100002604\\_02.pdf](https://www.mext.go.jp/content/20230120-mxt_kyoiku02-100002604_02.pdf))

**タイトル：地域住民の病識を高めることによるセルフメディケーションの推進**

**所属：青森大学薬学部**

**氏名：佐々木 柚果**

私は薬剤師の資格取得を目指し日々学習し、薬局や病院での実務実習を通して実際の現場に立ち、多くのことを学ばせていただいた。その経験の中で患者様と実際にお話をさせていただき、地域の人々の健康づくりのために薬剤師に何ができるのかを考えた。薬剤師が地域の人々の健康づくりのために貢献できること、それは地域の人々の病識を高めること、そして自分の健康に興味をもってもらうことだと私は考える。それには二つの理由がある。

一つ目の理由として、地域の人々の病識は私たちが想像している以上に高くないことが挙げられる。実習中に服薬指導をさせていただく中で、間違った知識を持っている方や病気に対する知識が足りないばかりに病気を甘く見ている方と出会うことがあった。その中の一人に高血圧で長く通院している患者様がいた。その患者様は家庭では血圧を測られていないようだったので、せっかく家に血圧計があるなら毎日ではなくてもいいので計ってみることや普段の食事の塩分を減らすように心がけてみることなどを提案させていただいた。しかし患者様はなんとなく乗り気ではないような雰囲気だった。そして、「健康診断でひっかかったから来てるだけだし、そもそも自覚症状がないからなんで薬を飲む必要があるのかわからない」と話してくださった。

確かに、高血圧の怖いところは自覚症状がないことであり、サイレントキラーとも呼ばれている。高血圧は脳卒中や心臓病、腎臓病などの疾患に繋がる怖い病気だ。自覚症状が出たときにはすでに合併症が進行してしまっている可能性が高い。いわば、万病の入り口のような病気だ。私は患者様が素直に自分の思っていることを話してくださったことが嬉しかった。納得がいかないこと、わからないことを話してくださったおかげで、私は患者様に高血圧は自覚症状がないからこそ怖い病気であり、万病に繋がる危険な病気であることをお話することができた。すると患者様は理解してくださったようで、お話する前の乗り気ではないような顔から少し変わっていた。この経験以降、私はたとえ通院している患者様であっても病識が高いわけではないということを理解した。むしろ健康診断を機会に通院しているのはいい方で、同じように健康診断でひっかかってそのまま放置している方は多くいるのではないかと私は医療系の学部で学ぶ人間であり、薬や病気について詳しく学んでいる。しかし、その他の分野についてはわからないように私たちの中の当たり前の知識は、他の人にとって当たり前のことではない。専門に学んでいる人間だからこそ、自分が今まで学んできた知識をこれは知っているだろうと省くことなく患者様に伝える義務があると私は考える。なぜ今の自分の健康状態はよくないのか、なぜ薬を服用しなければならないのか。患者様の中でこの【なぜ】が解決しない限り、積極的な治療への参加つまりはアドヒアランスの向上は見込まれない。そして、アドヒアランス不良は薬の飲み忘れや受診を止めてしまうことへと繋がる。患者様に知識を提供し、患者様の病識を高めていくことで正しい治療を継続して行う手助けをする。これが薬剤師の健康づくりのために貢献することができる一つの役割だと考える。

二つ目の理由としては、自分の健康に対して興味をもつことで自分自身の健康を管理できるようになるからだ。そしてそのお手伝いこそが薬剤師の役割であると考えている。自分自身の健康に興味をもつきっかけはいろいろ考えられると思うが、セルフメディケーションや地域の健康測定会などのイベントが挙げられると思う。セルフメディケーションは医師が薬を選ぶのではなく、【自分自身で】症状に合わせて薬を選ぶことで軽度の不調を対処することだ。当然、はじめからOTC医薬品を思うように選ぶことができる人は多くはない。インターネットなどで得た知識やパッケージ、テレビCMなどでそれぞれが気に入ったものを選ぶだろう。値段が決め手になる場合もあるかもしれない。そこで新たに効果の強さや使用する人、また使用する人のライフスタイルに合っているかなどの観点からみたベストな選択肢を薬剤師なら提示することができる。提示したうえで消費者は自分自身でOTC医薬品を選び、実際に使用することでその医薬品選びが成功だったか、いまいちだったのか身をもって感じ、次回どのようなものを選びたいのか、眠くなりにくいものの方がいいのか、または服用回数が少ないものの方がいいのかなど選ぶ際の指針ができ次回に繋がっていく。自分自身の健康を上手に管理

できる人間が増えその培った知識はその家族や友人へと広がっていき、ゆくゆくは地域の健康に繋がると考える。まずは自分自身が自分の健康に興味を持ち、自分で管理する感覚を身に付けることが大切である。そしてこの自分が自分自身の症状を緩和することまた健康を守ることに参加している感覚、これこそがセルフメディケーションの本質であると私は考える。そして、その手助けを行うことが薬剤師に期待された役割である。セルフメディケーションの他にも、健康相談などのコミュニケーションを通して地域住人との交流を行うことも大切であると考え。新型コロナウイルスの流行によりドラッグストアはより身近な存在になった。自宅療養の際に必要な薬の購入や検査キットの購入などを通して、日用品を購入だけではなく薬剤師に相談する機会が増えたように感じる。この機会を生かし、健康相談や日常会話などを通して地域住人と交流を増やし、気軽に健康について相談しやすい環境を作ることができると思う。年齢層に境界をもたず様々な方々が来るドラッグストアはより健康について相談できる相談場所としての役割を大いに果たすことができると思う。実習の際に実際に自分の健康について相談して下さった方は少なくなかった。相談内容は薬を飲む以外にも血圧を下げる方法はあるの？やこのお薬飲んでるんだけど、このサプリ服用しても大丈夫かな？など様々だった。相談したいがどこに相談するべきか悩んでいる方も少なくないと思う。その時にドラッグストアは相談先として頼りにしてもらえ存在になることが出来ると考える。そして、そのような交流を通して地域住民の健康意識や病識を高めることであればセルフメディケーションの推進に大きく貢献することができるのではないかと。

これらのことより薬について学ぶ私達が目指す薬剤師という仕事が地域の人々の健康作りのために貢献できること、それは地域の人々の病識を高めること、そして自分の健康に興味をもってもらうことだと私は考える。薬剤師は薬の専門家であるため、セルフメディケーションを推進していくうえで要であり、これから時代に期待される役割はもっと大きなものになる可能性を秘めている。しかし、薬剤師が頼りとされるような存在であり続けるためには自己研鑽を続ける必要があり、対人業務に対応していくためのコミュニケーション能力も鍛える必要がある。そして何より、そこに住む地域住民との交流を通して結びつきを強めることが大切だ。私も地域住民に頼りにされ、青森県の健康を支えられるような薬剤師になりたいと思う。

サプリメントといえば、健康維持、美容や目の健康改善などの目的で利用している人が多いと思う。しかし、サプリメントに対して間違った知識を持っていたり、記事に書いてあったから・勧められたからという理由で根拠を知らずに使用している人もまた多いという印象がある。

図 1

健康食品市場規模推移・予測

<sup>i</sup>健康食品の市場規模はメーカー出荷金額ベースで、2020年度が8,659億9,000万円(前年



注1. メーカー出荷金額ベース

注2. 2021年度は見込値、2022年度は予測値

矢野経済研究所調べ

度比0.4%増)と推計し、2021年度は8,880億3,000万円(同2.5%増)を見込む。新型コロナウイルス感染拡大の影響により、消費者の健康・免疫に対する関心が高まったことに加え、巣ごもり需要から通信販売を中心に市場が伸長したこと、また、コロナ禍における新生活(ニューノーマルな)様式の中で在宅時間の増加や、運動不足による肥満の増加、膝や筋肉の衰えへの不安、睡眠・ストレスの増加など、健康面での不安に対する対策として機能性表示食品を中心とした需要が見られ、市場拡大に繋がる見込みである。

図 2

機能性表示食品の市場規模推移と食品種類別構成比（2020年度）

<sup>i</sup>機能性表示食品の市場規模はメーカー出荷金額ベースで、2020年度が3,044億円（前年度比19.7%



注3. メーカー出荷金額ベース  
 注4. 錠剤、カプセル、粉末、ミニドリンク形状の機能性表示食品のうち、消費者行に届出受理された商品のみを対象とする。  
 注5. 2021年度は見込値

矢野経済研究所調べ

増)と推計し、2021年度は3,278億3,000万円(同7.7%増)を見込む。

機能性表示食品を食品種類別にみると、サプリメントに関しては急拡大してきた市場規模が競争激化の影響などから、2021年度は成長率が鈍化する見込みである。サプリメントではいち早く大型商材の機能性表示食品化や、積極的な広告展開によるヒット商品の誕生などが見られ、2020年度までは高い成長率にて進捗していたが、これらの動きが一巡化しつつある。

このようにサプリメントの需要は高まってきているが、一方でサプリメントの知識に対しての勘違いも増えている。

<sup>iii</sup>一つ目は、「サプリメントは薬のようなもの」である。

サプリメントの中には薬と同様の成分を含んでいたり、錠剤、カプセルなど見た目も薬と似ているため勘違いしやすく、サプリメントを使用すれば病気が治るのではないかと考える人は多い。しかし、サプリメントはあくまでも栄養を補助するものなので、病気が治るということではなく「今の健康状態を維持するもの、治療をサポートしてくれるもの」という認識が必要だ。

<sup>iv</sup>二つ目は、「万人に有効」である。

例えば、有名人が「このサプリを飲んできれいになりました」と言っていたから自分にも必ず効くと思ってしまうのではなく、それぞれ個人に相応しいサプリメントを選択するべきだ。食生活、年齢、体重、性別、運動量などにより必要な種類、量は変わり、体調やストレスの度合いでも変わっていく。しかし、体調がとても悪いからだとか、ストレスが溜まっているからといってサプリメントをたくさん飲んでも良いということではない。適用量がベストであり、飲みすぎは危険だ。

<sup>v</sup>三つ目は、「サプリメントに有害なものはない」である。

実際に体に良いものが多いが、科学的根拠が無く、安全性や品質の検討さえも不十分なものも認められており、絶対に安全だとは言いきれない。製造工程が不適切なために有害物質や異物が混ざっていたり、表示されていない成分が含まれていることもある。また体に必要不可欠なビタミンやミネラルでも、飲み方を誤れば過剰症を起こす可能性がある。実際にビタミンAの過剰摂取は、皮膚剥離や肝障害、胎児への悪影響が報告されている。そして、通信販売や訪問販売、個人輸入によるトラブルや使用者の誤用などによるサプリメントの健康被害が今でも後を絶たず、死亡例もある。

この他にも勘違いは人によってたくさん出てくる。それらを減らしていくために登録販売者がサプリメントのコーナーにいるお客様にもお声を掛けるのはもちろんのことだが、他の仕事をしていてその場に居ないときでも商品の説明ができる「POP」などを積極的に設置することが必要であると私は考える。ドラッグストア内でおすすめの商品や今売れている商品にはPOPがよく貼られているのを見かけるが、サプリメントのコーナーでは商品の説明などのPOPをあまり見かけない。そのため、例えば「視力を上げたいから目に効くサプリを探す」→「ウェブサイトなどの情報からルテインが効くと知り、おすすめの人気ランキングを見る」→「1位の商品を取りあえず買う」→「サプリメント

を飲むだけで生活習慣は何も変えずに生活し続ける」→「変化が表れず効かないと思い込み止める」というように正しく理解して使用できていない人が多く、実際に私の家族もそうであった。不規則な食生活からサプリメントを求めるお客様もいるが、具体的な症状に困っている場合にはサプリメントに頼るのではなく治療が必要な段階のお客様もいる。サプリメントをおすすめすることが適切な対処であるのかをよく考えた上で私たち登録販売者がアドバイスし、サプリメントに対する勘違いを減らしていくことは大事なことだろう。

---

i 健康食品市場に関する調査を実施（2022年）

[https://www.yano.co.jp/press-release/show/press\\_id/2938](https://www.yano.co.jp/press-release/show/press_id/2938)（2022-12-13）

ii 健康食品市場に関する調査を実施（2022年）

[https://www.yano.co.jp/press-release/show/press\\_id/2938](https://www.yano.co.jp/press-release/show/press_id/2938)（2022-12-13）

iii つやプラ <https://tsuyaplus.jp/archives/39684>（2022-12-13）

iv 田中消化器科クリニック

<https://www.tanaka-cl.or.jp/anti-aging/chance/supplement/choose/>（2022-12-13）

v 漢方薬のきぐすり.com

<https://www.kigusuri.com/kampo/supplement/self-2.html>（2022-12-13）

タイトル：気軽に相談できる環境

所属：横浜医療秘書専門学校 くすりアドバイザー科

氏名：齋藤 瑞穂

私は、過去に悩み事を一人で抱え込み過ぎてしまい、不安で気持ちが落ち着かなかったことがあります。すぐに誰かに相談をすることもできずに限界を超えてしまい、食事が喉を通らず身体面にも症状が出るようになりました。第三者から見れば不安があるならすぐに誰かに相談すれば良いと思うかもしれませんが、私自身も経験するまでは他者に相談すれば良いと思っていました。しかし、私はこの時、家族や友人に悩みをすぐに打ち明けることやストレスに気づき自分自身で対処することの難しさを感じました。精神面での健康が保たれていなければ、身体面にも影響し健康とは言えません。目に見える怪我や病気をしたらすぐに治療のために手当をしたり病院へ受診しに行くように心のケアも同じようにすることが大切だと考えます。

私は去年から現在、ドラッグストアでアルバイトをしています。そこで、体に現れる症状や薬に関しての相談は多いのに、心の相談に関しては打ち明けられる場所があまり無いことに疑問を持ちました。

現在、日本人の若者の死因第1位は自殺です。また、先進国7か国である日本・フランス・ドイツ・カナダ・アメリカ・イギリス・イタリアと比較をし、死因第1位が自殺となっているのは日本のみであり、自殺死亡率も他の国に比べて高く、自殺大国と言われる理由の一つです。原因として「健康問題」、「家庭問題」、「経済・生活問題」などの多くの原因が挙げられますが、全てに共通していることはストレスを溜めていることです。ストレスがあると知りながらもそのストレスに気付かず身体にも症状が現れてから気づいたり、誰にも相談せず1人で抱え込み最終的には死を選択する若者が多くいるのが現状です。

誰かに相談したいと思っても、精神的疾患に対しての意識が世界に比べて低い日本では、メンタルが弱いと他者に馬鹿にされたり、心配をかけてしまうのではないかという不安などから、友人や家族に打ち明けられないと感じる人が多くいると考えます。また、相談したいと思っても電話やメールでの相談方法が多く、それではその人自身のことが声や言葉でしか分からず気づくべき重要な部分を見逃してしまう恐れがあります。心療内科や精神科などの医療機関もありますが、病院へ行くほどの症状ではないと自己判断をし受診をしない人もいます。そのため、私は人々の健康をサポートする、かつ誰もが足を運びやすいドラッグストアに相談できる環境をつくるのが良いのではないかと考えました。

現在、ドラッグストア業界において心理カウンセリングができる環境を設けている企業はありません。ドラッグストアは、現在全国の地域にまんべんなく存在しているため誰でも、気軽に足を運ぶことができます。そんなドラッグストアに心の不安や悩みを打ち明けられる環境が側にあるだけで気も楽になると考えます。ドラッグストアでの心理カウンセリングを実現するために必要なことを考えてみました。

一つ目は、メンタル心理ヘルスカウンセラーの有資格者をドラッグストアに配置することです。メンタル心理ヘルスカウンセラーとは、悩みを抱えている人に対してカウンセリングと心理学の知識で問題を解決していくスペシャリストです。様々なストレスから起きる症状、症状別の治療方法を十分に理解しており、カウンセラーとして活動するレベルに至っているとされた方に認定される資格です。この資格は、日本アロマメディカル心理セラピー協会が認定する通信で取得可能な心理資格で、一年に6回資格検定試験があり最短2ヵ月で取得することができます。社員のシフトに講座を受ける時間を組み込むことでプライベートに持ち込むことが無いようにし、資格取得費用も企業が負担します。このように企業が支援をすることで、社員の負担を最小限にすることができるので資格取得を目指すよう推奨します。

二つ目は、プライバシーが確保された相談ルームを作ることです。お薬の相談は他のお客様も通る

店内で行われますが、カウンセリングの場合は音が漏れず、プライバシーが確保された安心感を持つ空間が必要です。この個室の空間があることで、お薬の相談に限らず内容の深い個別の質問ができる機会が増えるのではないのでしょうか。また、医療機関へ受診する必要があると判断した場合は、必要に応じて心療内科や精神内科などの医療施設と連携をとることも可能です。

以上のような環境がドラッグストアに存在すれば、気軽にカウンセリングを受けることができます。従業員がカウンセラーの資格を所持していることで、お薬に関する相談でのコミュニケーションを通し、その症状が身体面から現れているものなのか、又は精神的な面から現れているものなのかを読み取ることが可能なのではないのでしょうか。悩みを自分から打ち明けることに抵抗感を持つ方は多いため、打ち明けるきっかけを従業員から作ることができ、精神面から現れていると分かればカウンセリングを推奨することができます。また、ドラッグストアの従業員は定期的に変わることは少なく、ほぼ毎日決まった人が常在しているため顔馴染みの方が多くより信頼関係が築かれ相談しやすいのではないかと考えます。従業員側もお客さまの様子や変化に気付くことも可能です。ドラッグストアは利用しやすい場所にあるためカウンセリングが浸透しやすくなり、より私たちにとって身近な存在化とし、抵抗感を抱くことなく通える方が増えるはずです。その結果、少しでも悩み事などがあれば相談しようという気持ちになる方が増え、日常生活に支障が出るほどの症状が現れたり、最悪のケースに至ることを未然に防ぐことができます。日本の死因第一位の項目に自殺という表記が消える日が見えてくるでしょう。

#### 【参考文献】

若い世代の「死因トップが自殺」はG7で日本だけ：未成年自殺率、最悪を更新 | nippon.com  
<https://www.city.nara.lg.jp/uploaded/attachment/29978.pdf>

-受付番号(112050)

-部門名(薬業専門学校)

タイトル：セルフメディケーションにおけるドラッグストアのありかた

所属：横浜医療秘書専門学校

氏名：福田菜々花

私は三年前からドラッグストアでアルバイトをしています。そこで登録販売者という資格があることを知り、現在はアルバイトをしながら専門学校で資格取得の勉強をしています。

専門学校の授業を通じて、私はセルフメディケーションという言葉の存在を知りました。そのなかで私が思ったセルフメディケーション推進におけるドラッグストアのあるべき姿は、「多くの資格者が店舗に在籍し、お客様からのお薬相談などのコミュニケーションの中で安心感を与え、お客様がセルフメディケーションについての理解を深められるような場所」だと思いました。

なぜなら、私はドラッグストアは自分の体調の変化を自分自身で気付き、必要であれば病院に足を運んでもらえるようにするためのきっかけとなる場であるべきだと考えたからです。ですが私は、アルバイトを通じて今のドラッグストアの現状はセルフメディケーション推進するためにお客様に対して出来ていることが少ないのではないかと感じています。そのために私は3つの対策を考えてみました。

1つ目は、ドラッグストアに従事しているスタッフを増員させることです。私が働いているドラッグストアでは基本、資格を持っているスタッフが1人、未資格のスタッフが2人の計3人で店舗を回しています。またやむを得ない場合はシフトを調整して資格者が1人、未資格者1人の計2人で店舗を回すこともあります。しかしどちらの場合も資格者が1人で店舗を回すのは厳しいと感じました。未資格者の人数が少なく資格者がずっとレジに入ってしまうと、資格者に相談したい人が相談できず、諦めて帰ってしまったりするような場面を何度も見ました。商品のおいてある場所の説明やレジなど、薬以外の商品の説明は未資格でもできますが、薬に関する質問や薬に対する不安は資格者にしか相談できません。だからこそ資格者を増やすこと、従事するスタッフを増やすことが大切だと思います。

ドラッグストアも企業なので人件費や利益を度外視した運営はできないので、無条件にスタッフを多くするのは簡単なことではないと思います。店舗の大きさ、来客数に合わせた人数で回すのも大切です。しかし、ドラッグストアにとって本当に大切なことは何なのでしょう。私はドラッグストアは単に利益を優先する場ではなく、より多くの人々の不安を取り除き安心して薬を使ってもらえる場、心と体を健康に保つことのできる場であることが大切だと思います。同時に、多くのお客様に正しい薬の飲み方、使い方を理解してもらえる場であることも大切です。自己判断で薬を利用し、誤った服用をしてしまえば重篤な副作用を招きかねません。薬に対しての不安を取り除くこと、正しい飲み方を理解することは簡単ではありません。しかしそれこそが、単なる小売店にはないドラッグストアの価値なのではないでしょうか。

また、安易に資格者を増やすだけでも不十分です。セルフメディケーションについて理解を深め、お客様に安心感を与えられる資格者を育成することが必要だと思います。セルフメディケーションについての講義などを導入し、理解を深め、多くの知識を積み重ね、多くの人に安心を与えられるような資格者を育てるのもドラッグストアを経営する企業のあり方だと思います。薬は日々進化し、その有効性や安全性に関する情報も変わっていきます。もしそのたびに資格者が独自で学び、理解しなければならぬとすると、情報の理解に関して個人差が出てきてしまいます。企業が積極的に薬の理解を深めるための勉強会などを設け、資格者間の個人差を出さないようにする必要があります。少なくとも毎月一度は研修会を行い、最新の薬の成分の理解、具体的にはどんな症状の人に効くのか、副作用はどのようなものがあるのか、お客様に対してどのようにアドバイスすればいいのかなど学べる機会を作ることです。

2つ目は推奨販売についてのあり方についてです。私のドラッグストアでは推奨販売の商品を販売するとインセンティブがはかります。なので多くのスタッフは推奨販売の商品を勧めます。私は推奨販売のインセンティブのため、スタッフの利益のために勧めているとしか思えません。お客様により良い商品を登録販売者の指導のもと、お客様の選択により手にとってもらうためには自分や会社の利益よりもお客様の症状や体質などから一番あっている薬を紹介することが大切だと考えました。どのように改善していけばいいのかというと、推奨販売したとしても何らかなインセンティブが得られる制度をやめることです。何よりもお客様にとって良い商品をとってもらうことが一番の利益につながる

と思います。

3つ目はお薬相談コーナーについてです。私のドラッグストアにはお薬相談コーナーと名のついたスペースがありますが、そこはpop作成などの作業台になっていて、資格者が使うよりもアルバイトの人たちが使っていることの方が多い状態です。そのためお客様がお薬のことについて相談したいときに使えない環境になってしまっています。これを解決する最善策は、資格者がお薬相談コーナーに常駐できるよう、勤務する資格者を増やすことですが、社員の資格者にはお薬相談など接客以外の仕事もあります。仕方なく発注などでせきを外してしまうことがあるかも知れませんが、事務作業をお薬相談コーナーでもできるような環境を作るなど、可能な限り工夫をして、お客様が相談したいときにすぐ対応できるようにするなどの対策が必要だと考えました。このように資格者がもっとセルフメディケーションに対しての意識を高める必要があると思いました。

最後に私が考えるセルフメディケーションは、資格者が会社や個人の利益を優先してくすりを選択することなく、多くのお客様が自らの選択でくすりを購入し、そのサポートをすることだと思います。多くの人に安心感を与えられる登録販売者になりたいです。ありがとうございました。

**タイトル：医薬品知識の重要性**

**所属：札幌医療秘書福祉専門学校**

**氏名：東 唯華**

私は現在、実習としてドラッグストアで働いている。近年、新型コロナウイルスの影響もあり、軽度な身体の不調では病院に行かず、ドラッグストアで医薬品を購入する人が増えている。セルフメディケーションの推進に伴い、2つの問題点がある。これらの問題を解決することで、さらに安全なセルフメディケーションの推進につながると考える。そこで、問題に有効な改善策を提示する。

**問題 1**

いつでも不安や悩みを相談できる体制が整っていないこと  
お客様が正しく安全に医薬品を服用するためには、登録販売者による接客が大切である。しかし、「登録販売者が近くに見当たらない、忙しそうで声がかげにくい」などの理由から、相談せずに購入する人が多いのが現状である。  
この問題に伴い、以下の3つのような危険な事項が起こりえる。

- ・相互作用を知らずに誤った組み合わせで購入する
- ・成分の重複を知らずに大量に購入する
- ・気軽に手に入るため、医薬品の危険性を軽視し用法容量を守らずに服用する

また、資格を持っていない従業員では、これらの問題に気づくことができないというのも危険である。

**提案 1**

お客様の医薬品の危険な購入を未然に防ぐためには従業員全体の協力が必要である。実習を通じて、資格を持っていない従業員も組み合わせ販売や大量購入の危険性について、少しでも知識を持つことでより安全で快適なサービスを提供できるのではないかと感じている。

そこで、朝礼時間の延長を提案する。  
毎月、店舗ごとに「よく売れる薬、危険度が高い薬」などの統計を出し、朝礼の際に説明する時間を設けることで、従業員の知識量の増加・問題の改善に有効だと思われる。お客様が医薬品を大量に購入しようとしても、レジ対応の際に「一度にたくさん服用すると危ないかもしれませんので、医薬品に詳しい者に確認してもよろしいでしょうか」などと声をかけることができる。従業員全体でお客様の安全を配慮した接客をすることで、さらに質の良いセルフメディケーションを推進することができる。

また、学生のアルバイトではレジ対応や商品の補充に携わる時間が長く、医薬品の場所をあまり把握できていないため、医薬品の場所を尋ねられた際もすぐに案内できないことが多い。体調が悪く、とにかく早く薬が欲しいというお客様が多い中で「薬の場所がわからないので登録販売者を呼んでください」などと時間をかけてしまうとお客様が不快な気持ちになる可能性がある。わかりにくい場所に陳列されているものや、よく聞かれるが取り扱いがないもの、在庫切れのものなどをあらかじめ共有しておくことで、お客様に尋ねられた際にスムーズな対応ができ、快適なお買い物に貢献できる。

**問題 2**

登録販売者間の知識量の差

登録販売者試験は誰でも受験できる資格ということもあり、資格を持っていてもスムーズに接客でき

るほどの知識がない登録販売者も多くいるのではないかと。セルフメディケーションの推進とともに登録販売者の需要が高まる中で、資格には合格したがお客様対応の際に応用できるだけの知識がないということはお客様を不安な気持ちにさせてしまう上に、副作用が生じる危険性がありクレームの要因にもなり得る。

## 提案 2

登録販売者間の知識量の差をなくすために、以下の3つの案を提示する。

### ① 研修の充実

実習先の登録販売者の方に医薬品対応において難しいことを聞いてみたところ、「お客様の症状に合った医薬品をすぐに探し出す」と「アレルギーや既往歴への対応」の2点を挙げていた。

知識量だけでなく接客力を培うためには、店舗や会社ごとで定期的な研修を行うことが有効であると考えられる。2人1組でお客様役と登録販売者役になりロールプレイングを行い、どのような順番でお客様の症状やアレルギーの有無を聞いていくか、アレルギーがある場合はどのような対応をするかなどシュミレーションをすることが重要である。研修の段階で、様々な状況に備えることで、実際に接客をする際に落ち着いて対応することができ、情報の確認漏れの防止にもつながる。また、知識を身につけるだけでなく、コミュニケーション能力とカウンセリング力を磨くことで、お客様に「この人になら何でも相談したい！沢山話したい！」と思ってもらえることにつながり、スムーズに症状や持病などの情報を聞き出すことができる。

### ② おくすりノートの作成

医薬品販売をする際、妊婦・授乳婦、緑内障の人、小児などの使える薬が制限されている人に対しては特に慎重に接客する必要がある。「どのような成分がどんな副作用を引き起こす可能性があるのか」まとめたノートを作成することで、一般用医薬品では対処できるかどうか判断しやすくなり、受診勧奨など場合に応じた適切な対応ができる。

### ③ 食べ合わせの注意書きPOPの作成

お客様の中には、食品と医薬品の成分が重複していて過剰摂取になる可能性があることを知らない人も多い。そのため、「この医薬品は、カフェインを含有しているため、紅茶やコーヒーなどの食品をよく摂取される方では過剰摂取になることがあります。」などと、カフェインや甘味料、脂溶性ビタミンなど過剰摂取になり得る成分をわかりやすく表示することで、登録販売者の接客にヒントになるだけでなく、お客様も気を付けるきっかけになる。

このように、接客の練習をする場があることや、接客中に聞き漏れや伝え忘れがないようにサポートしてくれるPOPがあることで接客に対しての苦手意識が減り、自信をもって医薬品対応ができると考える。

## まとめ

以上の2つの問題点を改善することで、今までは少し体調が悪くても放っておいていた人達も「ドラッグストアに行けばすぐに登録販売者が相談に乗ってくれるし、買いたい薬の場所もすぐに案内してくれるから行こうかな」と自分の健康を自分で守ろうとする人が増える。医薬品対応にさらに力を入れることで、お客様からの信頼が厚くなり、ドラッグストアを利用する人が増え、セルフメディケーションの意識が高まるのではないかと感じた。

**本誌記載作品の無断複写・転載を禁じます**

複写・転載をする場合は、

(一社)日本チェーンドラッグストア協会にご連絡ください。

〒101-0062

東京都千代田区神田駿河台2-9 KDX 御茶ノ水ビル2階

TEL:03-6273-7351 FAX:03-6273-7353