

対面話法例示集

—信頼される『かかりつけ薬剤師』となるために—
(二訂版)

平成21年12月

日本薬剤師会

目 次

ページ

I. 薬剤師が取り組む一般用医薬品の供給について

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

II. 一般用医薬品の販売における薬剤師対応の流れと対話事例

1. かぜ薬の場合…………… 6
〈対話事例1〉「かぜ薬を求めて来局」…………… 8
2. 解熱鎮痛薬の場合…………… 9
〈対話事例2〉「痛み止めを求めて来局」…………… 11
3. 胃腸薬（胃の薬）の場合…………… 12
〈対話事例3〉「胃薬を求めて来局」…………… 14
4. 便秘薬の場合…………… 15
〈対話事例4〉「便秘薬を求めて来局」…………… 17
5. 抗真菌薬（水虫・たむし用薬）の場合 …………… 18
〈対話事例5〉「足が痒い訴えで来局」…………… 20
6. 漢方薬の場合…………… 21
〈対話事例6〉「漢方薬を求めて来局」…………… 23

<参考> 来局者との対話において留意すべき事項

1. 言葉遣いに注意しましょう…………… 24
2. 心配りを忘れないようにしましょう …………… 25
3. 聞き上手になりましょう…………… 25
4. 意見を押しつけないようにしましょう …………… 25
5. 専門用語はなるべく使わないようにしましょう …………… 25
6. 来局者のプライバシーに配慮しましょう …………… 26

I. 薬剤師が取り組む一般用医薬品の供給について

1. 薬剤師が一般用医薬品を供給することの意義

平成 18 年 6 月の薬事法改正において、一般用医薬品は「医薬品のうち、その効能及び効果において人体に対する作用が著しくないものであって、薬剤師その他の医薬関係者から提供された情報に基づく需要者の選択により使用されることが目的とされているもの」と定義された（薬事法第 25 条）。さらに、平成 21 年 6 月からの改正薬事法施行に伴い、医薬品は、薬局医薬品と一般用医薬品に、一般用医薬品は、第 1 類医薬品・第 2 類医薬品・第 3 類医薬品に分類された。

一般用医薬品は、成分とその組み合わせ、分量、用法・用量、効能・効果等を限定することにより、一定の安全性を担保している。しかし、十分な専門知識を持たない消費者が自らの判断で使用するものであることから、その適正使用のためには、薬剤師等の専門家が相談応需や適切な情報提供を行うことが不可欠である。

また、平成 18 年の薬事法改正では、①医療用医薬品を含む、すべての医薬品に関し対応すること、②薬局等において、来局者に医薬品や健康増進に関する総合的な相談応需・情報提供を行うこと、③基礎的な臨床知識を基に、必要に応じた受診勧奨を行うこと、④医療従事者としての倫理と社会的規範を有すること等、薬剤師の社会的な役割・機能が評価されたと言っても過言ではなく、薬剤師が全ての医薬品を供給する役割を担うことが求められている。

また、今回の改正薬事法施行によって、第 1 類医薬品については薬剤師が書面による情報提供を行い販売することが義務付けられ、第 2 類医薬品においては情報提供が努力義務となった。

薬事法改正前に「法においては薬剤師等の店舗への配置により情報提供を行うことを求めているが、必ずしも十分に行われていないなどの実態がある」と指摘されたことを繰り返してはならない。

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

ファーマシューティカルケアについて (FIP*の定義)

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

(和訳)

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

*FIP: International Pharmaceutical Federation、国際薬剤師・薬学連合

2. 対面話法の必要性（購入者との意思疎通のために）

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

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

ここでいう話法とは、いわゆる「セールス話法」とは異なり、薬剤師が薬学的な判断を下すために必要な情報を収集するために行う相談者（購入者）との対話をいう。

またこの対話は、①購入者の医薬品等への認識を高め、②適正使用の確保をはかり、③有害事象の発現防止、④効果の最大化を目的とするものであり、販売促進や売上げ拡大のための話法とは異なる。

薬剤師は一連の対話を通じ、購入者が行うセルフメディケーションを支援するとともに、医薬品の供給に加え、いわゆる健康食品や家庭用品として利用される化学物質等についても、薬学的知識を持って広く補うことで、国民が医薬品等の使用に関わる安全を確保することを手助けするという重要な役割を担っている

3. 基本となる販売の手順

「一般用医薬品販売の手引き」に記されているように、あらゆるケースにも共通する標準的販売手順は以下のとおりである。これを基本として、状況に応じた適切な質問、説明を通じて対面販売を行うこととする。

4. 確認手順

対話を通して行われる確認の手順は概ね、次の通りである。

- (1) 購入者の意図の確認
- (2) 購入者の訴え（症状）の確認
- (3) 購入者の体質、疾病、使用薬等、生活状況等の確認
- (4) 購入者が選択した医薬品の適合性の確認
- (5) 当該医薬品等の各種注意事項の確認

次項では、購入者の状況について、①製品名を指定された場合、②製品名を指定せず、症状を告げて薬（例：胃腸薬）の選定を依頼された場合、③体調や症状等の相談を受けた場合—という3つのパターンに大別した上で、主な手順（流れ）をそれぞれまとめてみた。

確認手順は、一般用医薬品の特性と購入者の状態に応じて様々に分かれる。それは個々の購入者の状況が多岐に渡るためである。

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

5. 状況別にみた確認手順

(1) 製品名を指定された場合

第1手順

<使用者の指定製品名の聞き取り>

第2手順

<使用者の意図の確認>

- ・購入者の思い違いを防ぐための確認（例えば、同一名称群の鼻炎薬や鎮咳薬）。

（例）「鼻炎薬ですね？」 「咳止めですね？」

第3手順

<使用薬等の確認>

- ・直前まで使用した医薬品の有無により、選択肢が変化。

（例）「今使用しているお薬はありますか？」

第4手順

<当該製品の過去の使用経験と使用時の状況の確認>

- ・使用経験の有無と使用時の状況把握により、注意や指摘の内容が異なる。また、過去の使用時から現在までの、体調変化の確認。

（例）「『〇〇』（製品名）は、これまでに使用されたことはありますか？」

第5手順

<そのほかの確認事項>

- ・他科受診 ・併用薬 ・健康食品等の使用 ・症状の変化 ・既往症
- ・副作用歴 ・アレルギー歴 ・その他

第6手順

<適合性の再確認>

- ・医薬品が症状に適合するかの再確認

第7手順

<服薬指導と情報提供> 情報提供文書・添付文書を活用して（第1類は義務・第2類は努力義務）

- ・使用上の注意 ・使用後に症状が改善しなかった場合の対応

(2) 製品名を指定せず、症状を告げて薬（例：胃腸薬）の選定を依頼された場合

第1手順

＜使用者の症状の確認＞

（例）「どのような症状ですか？」

第2手順

＜使用者の希望、使用意図等の確認＞

・症状の改善目的、予防あるいは治癒目的、常備目的

第3手順

＜使用薬等の確認＞

・直前まで使用した医薬品の有無により、選択肢が変化。

（例）「今使用しているお薬はありますか？」

第4手順

＜そのほかの確認事項＞

・他科受診 ・併用薬 ・健康食品等の使用 ・症状の変化 ・既往症

・副作用歴 ・アレルギー歴 ・その他

第5手順

＜適切な一般用医薬品の選択＞

・推奨する製品の紹介 ・特性の説明

第6手順

＜適合性の再確認＞

・医薬品が症状に適合するかの再確認 ・購入者の生活、職業環境の確認

第7手順

＜服薬指導と情報提供＞情報提供文書・添付文書を活用して（第1類は義務・第2類は努力義務）

・使用上の注意 ・使用後に症状が改善しなかった場合の対応

(3) 体調や症状等の相談を受けた場合

例えば、「左肩が痛いのが原因の心当たりがない」等の訴えがあるケース

第1手順

＜相談者の訴えによる症状の確認＞

(例) 「左肩が痛いのですね？」

第2手順

＜相談者の希望・意図等の確認＞

- ・自己治療目的か、医療機関を紹介してほしいか、その判断をしてほしいか等の確認
- ・症状の改善目的、予防あるいは治癒目的

第3手順

＜対話により得られた情報から原因を探る＞

第4手順

＜予想される疾患を類推する＞

- ・安全かつ有効なセルフメディケーションを支援するための確認行為であり、病名を告げるなど、医師の診察行為と混同しないよう注意が求められる。
- ・自己選択による治療が不適と思われる場合は、必ず医師への受診を進める。

※一般用医薬品での対応が可能な場合は次の手順へ

第5手順

＜使用薬等の確認＞

- ・直前まで使用した医薬品の有無により、選択肢が変化。
- (例) 「今使用しているお薬はありますか？」

第6手順

＜そのほかの確認事項＞

- ・他科受診 ・併用薬 ・健康食品等の使用 ・症状の変化 ・既往症
- ・副作用歴 ・アレルギー歴 ・その他

第7手順

＜適切な一般用医薬品の選択＞

- ・推奨する製品の紹介 ・特性の説明

第8手順

＜適合性の再確認＞

- ・医薬品が症状に適合するかの再確認 ・購入者の生活、職業環境の確認

第9手順

＜服薬指導と情報提供＞情報提供文書・添付文書を活用して（第1類は義務・第2類は努力義務）

- ・使用上の注意
- ・使用後に症状が改善しなかった場合の対応

II. 一般用医薬品の販売における薬剤師対応の流れと対話事例

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

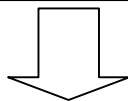
なお、実務に当たっては、確認作業（チェックシート）から薬剤の選択作業までの行為は順不同となることがある。

1. かぜ薬の場合

(例) かぜ薬を求めて来局

確認作業（チェックシート）

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



受診の目安の確認

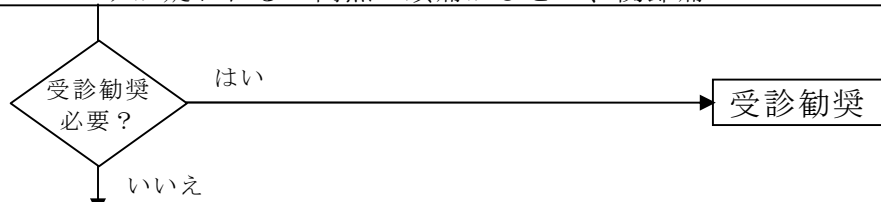
発病から5～6日経ているが快方に向かっていない

膿性の鼻水が多いとき

唾液を飲み込めないほど痛い

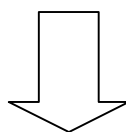
肝障害、腎障害が疑われる

インフルエンザが疑われる：高熱…頭痛がひどい、関節痛



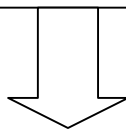
薬剤の選択作業 (次頁へ)

(前頁より)

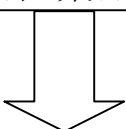


薬剤の選択作業

薬剤の選択の検討	剤形の選択	用法
<input type="checkbox"/> 鼻炎薬 <input type="checkbox"/> 鎮咳去痰薬 <input type="checkbox"/> 解熱鎮痛剤 <input type="checkbox"/> 総合感冒剤 <input type="checkbox"/> 漢方薬	<input type="checkbox"/> 散剤 <input type="checkbox"/> 錠剤 <input type="checkbox"/> カプセル剤 <input type="checkbox"/> シロップ剤 <input type="checkbox"/> ドライシロップ剤 <input type="checkbox"/> 貼付剤 <input type="checkbox"/> 塗布剤 <input type="checkbox"/> 点鼻剤	<input type="checkbox"/> 1日3回 <input type="checkbox"/> 1日2回 <input type="checkbox"/> 1日1回 <input type="checkbox"/> 1日1～数回



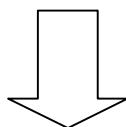
一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

(必要に応じて書面を用いる)

- ① 効能・効果
- ② 用法、用量
- ③ 予想される副作用並びにそれが発現した場合の対処法に関する情報提供
- ④ 一般的注意



日常生活に対するアドバイス

- ① 暖かくしてゆっくり休んでください (休養の必要性)
- ② 栄養のバランスが良く、消化の良い食べ物を摂取してください (規則正しい生活習慣の必要性)
- ③ 嗜好品の影響を受けることがあります。酒、タバコは控えてください

〈対話事例1〉「かぜ薬を求めて来局」

来局者（50代男性。以下、「客」）「かぜ薬を下さい」

薬剤師（以下、「薬」）「お客様の薬ですか？ どうなさいました？」

客「昨日から鼻水が出て寒気がします」

薬「それはお辛いですね。他には？」

客「熱っぽい感じと少し咳が出ます」

薬「血圧の薬など、いつも飲んでいるお薬はありますか？」

客「特にありません」

薬「よく使う風邪薬はありますか？」

客「特にありません」

薬「薬や食べ物で副作用やアレルギーが出たことはありますか？」

客「ないです。なぜですか？」

薬「以前飲んで副作用が出た薬は、また出ることがあります」

客「眠くなったことは、ありましたけど・・・」

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

客「今日は運転しないけど、明日は運転するかもしれません」

薬「服用したら運転は控えられたほうがよいと思います」

客「そうですか。事情を説明して代わってもらいます。あと、日中は忙し
いので昼服用できないと思います」

薬（指定第2類医薬品を選択）「それでは、こちらの『〇〇持続性カプセル』
をお勧めいたします。こちらの説明文書（書面）をご覧ください。
このかぜ薬は熱と鼻水と咳に効く成分が含まれており、1日2回、朝
夕の食後1回2カプセル飲むタイプです」

客「それを下さい。他に注意することはありますか？」

薬「人によって、尿の出が悪くなったり、じんましんなどのアレルギーが
出ることがあります。そのような場合には服用を中止して下さい」

客「わかりました」

薬「3日間程、服用しても良くならない場合は、病院で見てもらって下さ
い。何かありましたらご連絡下さい。休日夜間も対応しています」

（ここで販売者責任シールを貼付）

客「薬を飲んでいたらお酒はだめですか？」

薬「できればアルコールは控えめにして下さい。タバコも控えた方がよい
ですよ」

客「はい、がんばって控えてみます」

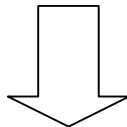
薬「薬だけでなく、身体を十分に休めて、ビタミンや水分の補給も忘れず
に行ってください。お大事にどうぞ」

2. 解熱鎮痛薬の場合

(例) 痛み止めに求めて来局

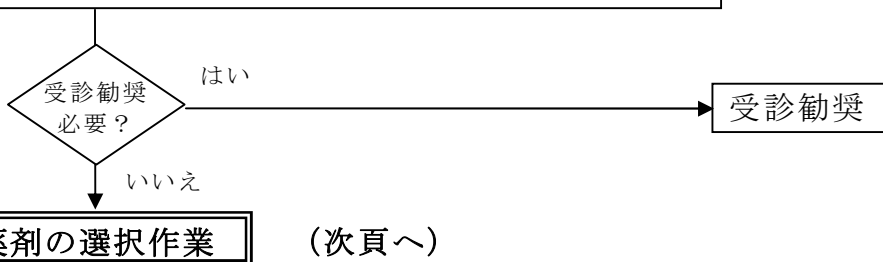
確認作業 (チェックシート)

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

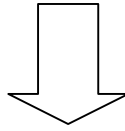


受診の目安の確認

- 連用による副作用の可能性・疑い
- 今まで経験したことのない激しい痛み (寝込むほどひどい)
- 度々起こる痛み
- 原因疾患がある…痛風、高血圧、リウマチ、骨粗鬆症、
- 歯科治療の必要性

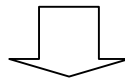


(前頁より)

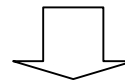


薬剤の選択作業

薬剤の選択の検討	剤形の選択	用法
<input type="checkbox"/> アニリン系 (アセトアミノフェン等) <input type="checkbox"/> サリチル酸系 <input type="checkbox"/> プロピオン酸系 <input type="checkbox"/> フェナム酸系 <input type="checkbox"/> ピリン系	<input type="checkbox"/> 散剤 <input type="checkbox"/> 錠剤 <input type="checkbox"/> カプセル剤 <input type="checkbox"/> 液剤 <input type="checkbox"/> 坐薬	<input type="checkbox"/> 1日3回 <input type="checkbox"/> 1日2回 <input type="checkbox"/> 頓用



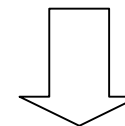
一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

(必要に応じて書面を用いる)

- ①あくまでも症状を和らげる、対症療法。原因の追及と治療が必要
- ②服用方法、服用間隔、服用時の注意（胃腸系への影響軽減）
- ③改善しない場合の対処方法→医師へ（原因追及のため専門医の診断が必要）
- ④片頭痛の場合→医療用医薬品あり。メカニズムの解説。服用方法の指導
- ⑤鎮痛剤長期服用による副作用の説明（腎機能障害、肝機能障害等）
- ⑥乳児はカフェインに敏感。授乳中はカフェイン含有のものをなるべく避ける方が好ましい
- ⑦薬物乱用頭痛（3ヶ月毎日服用等）にならないように指導する



日常生活に対するアドバイス

- ①休養の必要性、消化の良い食べ物、規則正しい生活習慣の必要性
- ②嗜好品の影響
- ③患部を冷やして、安静にする

〈対話事例2〉「痛み止めを求めて来局」

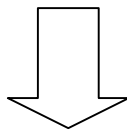
- 来局者（30代女性。以下「客」）「痛み止めはありますか？」
- 女性薬剤師（以下、「薬」）「ご自身でお使いですか？ どうされました？」
- 客「生理痛が辛くて。しばらく痛み止めを服用していれば良くなるんですけど」
- 薬「お辛いですね。よく使っている痛み止めはありますか？」
- 客「『〇〇鎮痛薬』を使っています。ほかに良いお薬はありますか？」
- 薬「そのお薬で効果があれば、そのままでもよろしいと思います。服用していて何か不具合はありますか？」
- 客「いつも3日くらい服用すると、食欲が落ちて気持ち悪くなることがあります」
- 薬「『〇〇鎮痛薬』はいつ飲んでいますか？」
- 客「食後に飲んでます」
- 薬「鎮痛剤は痛みの程度に応じて服用するのが原則ですが、お客様の場合は、服用を続けることにより、胃に負担がかかってきた可能性があります。胃はもともと丈夫な方ですか？」
- 客「弱い方だと思います」
- 薬「他に服用しているお薬やアレルギーなどはありますか？」
- 客「病院で貧血と言われたので鉄剤を飲んでいるくらいで、特にアレルギーはありません」
- 薬（第2類医薬品を選択）「それであれば、胃にやさしい『△△鎮痛薬』をお勧めします。これは、1回に1錠を服用して下さい」
- 客「食後に飲んだ方が良いですか？」
- 薬（あれば情報提供文章を用いて）「お客さまの場合は、胃への負担を減らすために、食後にコップ半分以上の多めの水か白湯で服用して下さい」
- 客「わかりました」
- 薬「お酒や刺激物は好きですか？」
- 客「好きです。タバコも少し吸います」
- 薬「いずれも胃には負担がかかりますので、少し控えた方がいいと思います」
- 薬「服用中に何か気になることがありましたら、お電話下さい。休日夜間も対応しています」
- （ここで販売者責任シールを貼付）
- 客「ありがとうございます」
- 薬「胃の調子が悪いときは、胃に負担のかからない消化の良いものを召し上がって下さい。あと、下半身を冷やさないようにした方がいいですよ。お大事にどうぞ」

3. 胃腸薬（胃の薬）の場合

（例）胃薬を求めて来局

確認作業（チェックシート）

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

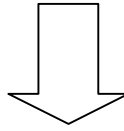


受診の目安の確認

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

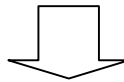


(前頁より)

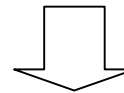


薬剤の選択作業

薬剤の選択の検討	剤形の選択	用法
<input type="checkbox"/> H ₂ ブロッカー <input type="checkbox"/> 胃粘膜修復保護薬 <input type="checkbox"/> 制酸剤 <input type="checkbox"/> 健胃消化剤 <input type="checkbox"/> 鎮痛鎮痙薬 <input type="checkbox"/> 整腸剤 <input type="checkbox"/> 下剤	<input type="checkbox"/> 散剤 <input type="checkbox"/> 顆粒剤 <input type="checkbox"/> 錠剤 <input type="checkbox"/> カプセル剤 <input type="checkbox"/> 液剤	<input type="checkbox"/> 1日3回 <input type="checkbox"/> 1日2回 <input type="checkbox"/> 1日1回 <input type="checkbox"/> 頓用



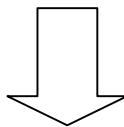
一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

(必要に応じて書面を用いる)

- ①この薬が効く仕組み
- ②服用方法、服用時点
- ③予想される副作用並びにそれが発現した場合の対処法について情報提供
- ④一般的注意



日常生活に対するアドバイス

- ①過食、飲酒、コーヒーや刺激物のとり過ぎ、食事を抜くなどの不摂生な食生活は止め、規則正しい食事をとりましょう
- ②ストレスを減らすために、生活習慣の変更に努めましょう
- ③定期的に健康診断を受けましょう

〈対話事例3〉「胃薬を求めて来局」

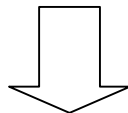
- 来局者（40代男性。以下、「客」）「胃が痛むので、何か良い胃薬はありますか？」
- 薬剤師（以下、「薬」）「胃の痛みは、いつごろからですか？」
- 客「最近、お腹が空いたときに痛みます」
- 薬「他に気になることはありませんか？」
- 客「ゲップをすると、酸っぱいものが込み上げてきたり、むかつきがあります」
- 薬「前に同じような症状を経験されたことはありませんか？」
- 客「夜遅くに食事をすると、もたれや胸やけをおこすこともありましたが、痛みはありませんでした」
- 薬「その時には、どんな薬を飲んでいましたか？」
- 客「『〇〇胃腸薬』を飲んでいました。今回もそれを飲んでみたのですが、痛みが治まらないのです」
- 薬「今、『〇〇胃腸薬』以外に、何か飲んでいる薬や現在治療中の病気はありますか？また、これまでにお薬が合わなかったりしたことはありませんか？」
- 客「いずれもありません。たまに栄養ドリンクを飲むくらいです」
- 薬「現在、喉の痛みや咳、熱などはありませんか？ また、最近になって体重が減ったことはありませんか？」
- 客「ないです」
- 薬（第1類医薬品を選択）「それでは、胃酸の出過ぎを抑え、胃粘膜の修復を早めるH₂ブロッカーのうち『〇〇錠』をお勧めします」
- 客「では、それを下さい」
- 薬「こちらの説明文書（書面）をご覧ください。このお薬は1日〇回で1回〇錠です。もし、服用されて体がだるくなったり、熱や発疹が出るようなことがあれば、すぐに飲むのを中止して当方にご連絡下さい。休日夜間も対応しています。パッケージに連絡先のシールを貼っておきますね。（販売者責任シール）」
- 客「ありがとうございます。この薬はいつまで飲み続ければ良いですか？」
- 薬「症状が治まったら、飲むのを止めて下さい。また、この薬を3日間服用しても症状が改善されない場合は、ご相談下さい。」
- 客「わかりました」
- 薬「ところで、お食事は毎日決まった時間に取りられていますか？ あと、お酒やタバコはいかがですか？」
- 客「営業職なので、食事はかなり不規則です。お酒は付き合い程度ですが、タバコは多い日で40本吸うこともあります」
- 薬「食事の時間が不規則なのも胃に負担のかかる原因ですが、まず節煙されると良いですね。それだけでも、胃への負担はかなり減りますよ」
- 客「節煙ですか。少しの間だけでもタバコの本数を減らしてみます」
- 薬「是非そうして下さい。薬に頼りすぎず、生活習慣を変えてみることも大事ですよ」

4. 便秘薬の場合

(例) 便秘薬を求めて来局

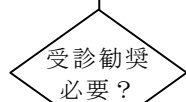
確認作業 (チェックシート)

基本的な確認事項	相談者からの訴え	使用者の背景の確認
<input type="checkbox"/> 使用者の確認 <input type="checkbox"/> 使用目的の確認 …症状の改善 or 常備 or 応急的な利用 <input type="checkbox"/> 使用経験の確認	<input type="checkbox"/> お腹が張る <input type="checkbox"/> 便意が弱い <input type="checkbox"/> いつも便秘する <input type="checkbox"/> 便は太くて硬い <input type="checkbox"/> 下痢と便秘を交互に繰り返す <input type="checkbox"/> 便意はあるが、小さくて硬い便しか出ない <input type="checkbox"/> 急性便秘 (単純性) <input type="checkbox"/> 慢性便秘 (習慣性) <input type="checkbox"/> 気質性便秘 <input type="checkbox"/> 機能的便秘 …弛緩性便秘、 or 直腸性便秘 or 痙攣性便秘	<input type="checkbox"/> 使用者の年齢 …乳幼児 or 小児 or 高齢者 <input type="checkbox"/> 女性 …妊娠中 or 授乳中 <input type="checkbox"/> 病歴 …高血圧、緑内障、 前立腺肥大 <input type="checkbox"/> 現在服用中の薬 <input type="checkbox"/> 体質・アレルギー歴 <input type="checkbox"/> 使用中の健康食品等 <input type="checkbox"/> 車の運転・高所での作業 <input type="checkbox"/> 飲酒・喫煙・嗜好品の確認



受診の目安の確認

- 激しい腹痛、吐き気、むくみ、ガスが出ない
- 発熱
- 下痢と便秘を交互に繰り返すなどの症状を呈する
- 他疾患由来 (寝たきり)
- 薬剤性



はい

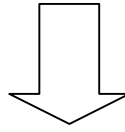
受診勧奨

いいえ

薬剤の選択作業

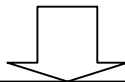
(次頁へ)

(前頁より)

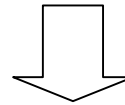


薬剤の選択作業

薬剤の選択の検討	剤形の選択	用法
<input type="checkbox"/> 塩類下剤 <input type="checkbox"/> 乳酸菌製剤 <input type="checkbox"/> 便軟化剤 <input type="checkbox"/> 刺激性下剤 <input type="checkbox"/> 緩下剤 <input type="checkbox"/> 峻下剤	<input type="checkbox"/> 浣腸 <input type="checkbox"/> 散剤 <input type="checkbox"/> 錠剤 <input type="checkbox"/> カプセル剤 <input type="checkbox"/> 液剤	<input type="checkbox"/> 1日3回 <input type="checkbox"/> 1日2回 <input type="checkbox"/> 頓用 <input type="checkbox"/> 寝る前



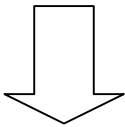
一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

(必要に応じて書面を用いる)

- ①服用方法、用量、服用時点、運用の問題点等を必要に応じ説明
- ②予想される副作用情報の提供（下痢、腹痛、悪心、発疹等）
- ③改善されない場合の対応
- ④薬の服用と同時に十分な水分補給も



日常生活に対するアドバイス

- ①繊維質の多い食物、十分な水分の摂取
- ②ストレスを除き、規則正しい生活
- ③暴飲暴食は避ける
- ④定期的な運動（腹筋運動、散歩など）
- ⑤規則正しい排便習慣

〈対話事例4〉「便秘薬を求めて来局」

薬剤師（以下、「薬」）「何かお探しですか？」

来局者（以下、「客」）「祖母のために便秘の薬を探しているのですが」

薬「何日くらいお通じがないのですか？」

客「もう4日になると言っていました」

薬「4日目ともなるとお辛いでしょうね。ところで、これまでにご本人は便秘薬を使ったことはありますか？」

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

薬「何という名前の便秘薬だったか分かりますか？ お手元にお薬手帳があれば何が処方されていたかわかるのですが」

客「すみません。手帳を持ってきていないのでわかりません」

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

客「来週にも行く予定ですが、それまでの対処として来ました」

薬「わかりました。お腹の痛みや吐き気などはありそうですか？」

客「ないようです。ただ、少しお腹が張るとは言っていました」

薬（第2類医薬品を選択）「そうですか。それでは、こちらの『〇〇』というお薬をお試しになって下さい」

客「お腹の張りは治りますか？」

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

客「どのように飲むのですか？」

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

客「他に気をつけることはありますか？」

薬「繊維質の多い食事や水分を多めにとって下さい。特に高齢者は水分が不足しがちです。また、体を動かすことも大切です。2、3日飲んでも良くならないときは、かかりつけの医師に相談にお話下さい」

客「わかりました」

薬「ところで、ご本人は血圧の薬以外に何か服用していますか？」

客「最近コレステロールの薬を飲み始めたと言っていました」

薬「名前はわかりますか？」

客「細長い筒状の袋に入っている『△△なんとか』という薬だと思っています」

薬「そうですか。おそらく『△△△△』という薬だと思います。もしこの薬なら、薬の副作用による便秘も考えられますので、かかりつけの医師にお話するようお勧めします」

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

薬「お願いします。あと、お手元のお薬手帳に今日お渡しする『〇〇』を記入しておくと、ご自身の記録になる他に、お医者さんや他の薬局に行ったときも、いいと思います」

客「ありがとうございます」

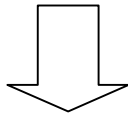
薬「お大事になさって下さい」

5. 抗真菌薬（水虫・たむし用薬）の場合

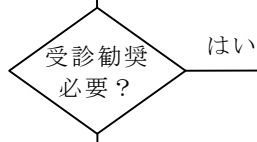
（例）足が痒い訴えで来局（水虫薬を販売したケース）

確認作業（チェックシート）

基本的な確認事項	相談者からの訴え	使用者の背景の確認
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 使用者の確認<input type="checkbox"/> 使用目的の確認 …症状の改善<input type="checkbox"/> 使用経験の確認<input type="checkbox"/> 発症からの経過の確認<input type="checkbox"/> 医師の診断の有無の確認	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 手足の指と指の間<input type="checkbox"/> 足の裏が角質化する<input type="checkbox"/> 爪に及ぶ<input type="checkbox"/> 土踏まずに好発し、水胞を伴う<input type="checkbox"/> 乾燥している<input type="checkbox"/> ジュクジュクしている<input type="checkbox"/> ひび割れしている<input type="checkbox"/> びらんがある<input type="checkbox"/> かゆみ	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 病歴 …アトピー性皮膚炎、尋常性乾皮症<input type="checkbox"/> 今回の症状と違う病気の治療中の併用薬 (ステロイドの使用について確認)<input type="checkbox"/> 仕事等、症状に影響すると思われる環境 (患部が乾燥しにくい状況がある等)



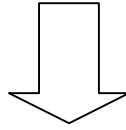
受診の目安の確認
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 広範囲で化膿がある<input type="checkbox"/> びらんがひどい<input type="checkbox"/> 湿疹がある<input type="checkbox"/> 爪に及ぶ水虫で内服薬の必要<input type="checkbox"/> 皮膚状況が以前より悪化



受診勧奨

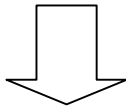
薬剤の選択作業 (次頁へ)

(前頁より)

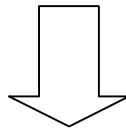


薬剤の選択作業

薬剤の選択の検討	剤形の選択	用法
<input type="checkbox"/> イミダゾール系 <input type="checkbox"/> チオカルバメート系 <input type="checkbox"/> アリルアミン系 <input type="checkbox"/> ベンジルアミン系 <input type="checkbox"/> ミルホリン系 <input type="checkbox"/> 抗生物質 <input type="checkbox"/> イオウ製剤	<input type="checkbox"/> 液 <input type="checkbox"/> スプレー <input type="checkbox"/> クリーム <input type="checkbox"/> 軟膏 <input type="checkbox"/> ゲル	<input type="checkbox"/> 1日1回 <input type="checkbox"/> 1日数回



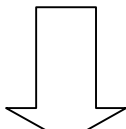
一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

(必要に応じて書面を用いる)

- ①使用方法
- ②予想される副作用情報の提供



日常生活に対するアドバイス

- ①足を良く洗う習慣をつける (刺激性の少ない石鹸などで指の間まで)
- ②患部の通気性を良くする (患部の乾燥)
- ③水虫薬は根気よく塗る
(かゆみが止まり治ったようにみえても最低1ヶ月は続ける)
- ④患部を掻いたり皮膚をむしったりしない
- ⑤靴等履物の乾燥を心掛ける (再発しないよう対策を)
- ⑥スリッパやバスマットなどを共用しない

〈対話事例5〉「足が痒い訴えで来局（水虫薬を販売したケース）」

- 来局者（以下、「客」）「痒み止めを下さい」
- 薬剤師（以下、「薬」）「どうされましたか？」
- 客「足が我慢できないくらい痒いです」
- 薬「足のどの辺りが痒いですか？」
- 客「指の間の皮がむけてきて、そこが痒くて」
- 薬「どんな状態ですか？」
- 客「ジュクジュクしています」
- 薬「何か薬を使いましたか？」
- 客「家にあった塗り薬を使いましたが、痒みがとれなくて」
- 薬「どんな塗り薬ですか？」
- 客「以前、子どもが虫に刺されて、ひどく腫れて痒かった時に病院から貰った塗り薬が余っていたので、それを塗りました」
- 薬「ジュクジュクの状態は変わりましたか？」
- 客「ええ、以前よりひどくなった気がします」
- 薬「それは、おそらくステロイドの入った塗り薬だと思います」
- 客「多分そうだと思います。痒みに効きますよね？」
- 薬「今回の場合、水虫の可能性ががあります。水虫はステロイドにより症状が悪化することが多いです。かぶれや虫刺されの痒みには効果があるのですが・・・」
- 客「隣の指の間にも広がった気がします」
- 薬「それならば、いわゆる水虫の薬を使うことをお勧めします」
- 客「痒みはなくなりますか？」
- 薬「痒みそのものを止める成分の他、痒みの原因である白癬菌を殺す成分が入っていますので、かゆみは収まっていくはずです」
- 客「水虫薬の中でも何を買えば良いですか？」
- 薬「患部がジュクジュクしているので、塗り薬の中でも刺激の少ない軟膏タイプが良いと思います」
- 客「では、それを下さい」
- 薬（第1類医薬品を選択、情報提供文書を見せて説明）「こちらの〇〇軟膏でしたら1日1回の塗布で良いので、お風呂上りに指の間をよく拭いてから塗って下さい。皮がむけている場所よりも少し広い範囲で塗った方が良いでしょう。使用しても良くならない時はご連絡下さい。パッケージに連絡先のシールを貼っておきますね。」
- 客「わかりました。痒くなくなったら薬を使うのを止めて良いですよね？」
- 薬「症状がなくなってからも、さらに1ヶ月以上は薬を塗り続けてください。また足を良く洗い、洗った後はよく乾かし、普段も通気性をよくして乾燥させて下さい。水虫が治るまでは、タオルやスリッパ、バスマット等を家族で共用するのは、やめましょう。お大事にどうぞ」

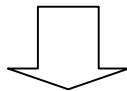
6. 漢方薬の場合

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

（例）かぜで葛根湯を求めて来局

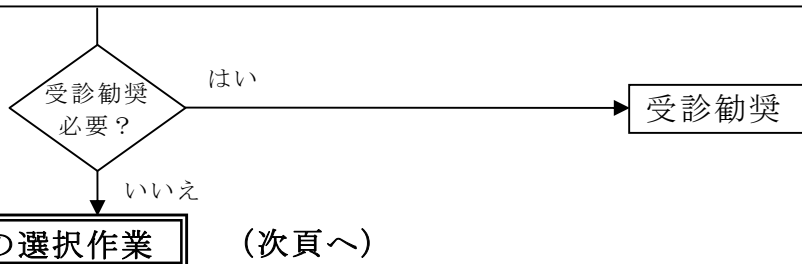
確認作業（チェックシート）

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

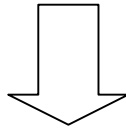


受診の目安の確認

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



(前頁より)



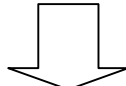
薬剤の選択作業

薬剤の選択の検討

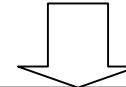
葛根湯

葛根湯以外の検討

<input type="checkbox"/> 小青竜湯	<input type="checkbox"/> 黄麻湯
<input type="checkbox"/> 柴胡桂枝湯	<input type="checkbox"/> 桂枝湯
<input type="checkbox"/> 麻杏甘石湯	<input type="checkbox"/> 香蘇散
<input type="checkbox"/> 参蘇飲	<input type="checkbox"/> 桔梗湯
<input type="checkbox"/> 麦門冬湯	<input type="checkbox"/> その他



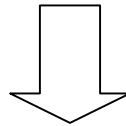
一般用医薬品を選定



服薬指導と情報提供

(必要に応じて書面を用いる)

- ①食前・食後・食間服用の可否。併用薬同時服用の可否（抗生剤との併用注意）
- ②他の漢方製剤との併用（甘草含有製剤への注意）
- ③胃腸障害へ対するアドバイス
- ④ドーピング等の注意



日常生活に対するアドバイス

- ①暖かくしてゆっくり休んでください（休養の必要性）
- ②栄養のバランスが良く、消化の良い食べ物を摂取してください（規則正しい生活習慣の必要性）
- ③嗜好品の影響を受けることがあります。酒、タバコは控えてください

〈対話事例6〉「漢方薬を求めて来局」

来局者(10代男性。以下、「客」)「かぜに効く漢方薬を下さい」

薬剤師(以下、「薬」)「どのような症状ですか？」

客「頭が痛くて、少し寒気がします」

薬「寒気はいつからですか？」

客「陸上部の練習から戻った後なので、昨日の夜からです」

薬「寒気の他に何か症状はありますか？」

客「肩がこっています」

薬「咳や鼻水が出たり、汗をかくなどの症状はありますか？」

客「ないです」

薬「漢方薬をお求めですが、今までに服用したことはありますか？」

客「かぜの時はよく葛根湯を飲みます」

薬(第2類医薬品を選択)「葛根湯はかぜの初期症状に効果がありますので、今回も葛根湯でよろしいかと思います。ただし、飲み始めて3日程経っても良くならないときは、またご相談下さい」

客「わかりました」

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

客「特に何も飲んでないです」

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

客「ご飯はちゃんと食べています」

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

客「わかりました」

薬「お大事にどうぞ」

*「薬剤師のためのアンチ・ドーピングガイドブック」

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

作成：(社)日本薬剤師会、国体開催都道府県の薬剤師会、(財)日本体育協会(アンチドーピング部会ドーピングデータベース作業班)

<参考> 来局者との対話において留意すべき事項

1. 言葉遣いに注意しましょう

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

<接客用語の例>

日本薬剤師会作成

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

2. 気配りを忘れないようにしましょう

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

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

3. 聞き上手になりましょう

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

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

4. 意見を押し付けないようにしましょう

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

5. 専門用語はなるべく使わないようにしましょう

専門用語は、誰にでもわかる平易な言葉に置き換えて会話することが大切です。

専門用語の置き換えの例

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

6. 来局者のプライバシーに配慮しましょう

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

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