

消費者が求める一般用医薬品販売とは ～当薬局におけるOTC薬販売の問題点～

にいがた調剤薬局 / 後藤 邦彦 大石 美也

【背景と目的】

当薬局におけるOTC薬販売は現在、十分な体制とは言えない。そこで、OTC薬販売業務の改善・向上を進める上で、消費者ニーズに答え信頼を得るために必要なものは何かを検討する。

【方法】

1. 来局者が求めるOTC薬販売におけるサービスを患者アンケートにより調査。2. 保険薬剤師のOTC薬販売に対する意識を把握するために、薬剤師社員アンケート調査を実施。3. 現状の問題点を考察し、解決策を検討。

【結果】

1. 患者アンケート調査の有効回答数は909枚。OTC薬購入の際期待するサービスとして(複数回答可)、選ぶためのアドバイスや説明が487件、体調の相談が319件、低価格が271件、品揃えが149件。2. 社員調査は109人から回答。実務年数3年以下46人、4年以上63人。年数変化の見られた項目は、希望する商品が在庫していないとき、主に至急で取り寄せる・代替品で対応(3年以下39%、4年以上13%)、希望する商品が在庫していないとき主に他店での購入を勧める(3年以下50%、4年以上63%)、OTC薬購入・受診勧告に判断がつく(3年以下15%、4年以上32%)、OTC薬の選択に自信がない(3年以下78%、4年以上56%)。

【意識調査の考察】

1. 患者は自分の体調、病歴、服用薬に合ったOTC薬の選択をしたいと考えていることから、その期待に応える知識と情報を得る方法を検討する必要がある。2. 経験年数が少ない薬剤師の方が、OTC薬について積極的意見が多い傾向にあるが、適正使用における判断力が乏しく、安易に受診を進めてしまう傾向がある。3. 経験を積むことにより、OTC薬の知識、判断力がついて来るが、反面品揃え不足を強く感じ、患者の利便のため他店を勧める傾向がある。4. 若い世代の薬剤師の持つ積極性を重視し、症例の経験を積んだ薬剤師の知識・判断力を共有することが重要である。

【求められるOTC薬販売に対応するために】

消費者は薬剤師と相談し、状態に最適な薬剤を選択し、薬剤の効果・副作用について十分説明を受けた上で購入することを希望している。日常の業務を通し、多くの疾病を経験している我々にとって消費者の症状の確認、重篤度・緊急性の評価、受診勧告の判断は、OTC薬使用においても重要な役割であり、この経験を共有し、OTC薬の販売にも、医療用医薬品と同等の知識と判断を身につけていきたい。