

別紙 1-2

これから販売する薬局に伝えたいこと（抜粋）

- ・ 日本語が理解できないという患者様も OTC 化に伴いいらっしゃるということを念頭におき、メーカー作成の外国語版資材を予め手元に置いておくなど、必要な準備をするべきです。
- ・ OTC 化されましたが、研究事業のように正確で繊細な対応が必要な医薬品です。薬局薬剤師への信頼が失われないように対応していくべきと考えます。
- ・ 時間外でも案内できる婦人科(オンラインも含め)の連絡先を控え、必要な際にはすぐにお伝えできる体制を作っておくといいです。
- ・ 営業時間内に問い合わせは来ますが、ご本人が来られるのは(本人希望で)営業終了後もしくは時間外の可能性もありますので、必ず来局時間は確認しておきましょう。事前に必ず持参する物や緊急避妊薬について十分に説明出来るように丁寧な対応を心掛ける必要があります。責任を持って販売することが何より重要だと思います。また、日曜日や祝日など営業日外の対応が必要になるケースも十分に頭に入れておいた方がよいと思われます。
- ・ 自薬局のみで対応困難なケースもあるかと思います。日頃から他の薬局と顔の見える関係を構築しておき、協力し合って対応していくのがよいと思います。
- ・ OTC は 16 歳未満の方も販売対象に含まれるので、患者同意、避妊を必要とする背景(性暴力でないか?)などしっかりと確認が必要。
- ・ この研究事業に参加する際は、困難事例に該当するようなケースばかりを想像していました。実際に対応してみると、服用を希望する方は質問票の記載や私の説明にきちんと向き合ってくださり、服用への不安等、知りたいことわからないことを質問してくださいました。平均 30 分、妊娠検査薬が必要な場合は 40 分の時間を要しましたが、時間がかかるという認識ととらえず、相手の理解に合わせて対応していくことが大事ではないでしょうか。また、協力薬局同士で対応できない場合に連携しあえていたので、近隣薬局において薬剤師同士の関係性が持てると心強いと思います。
- ・ 販売可能薬剤師が1人の場合、時間的な負担のほか、判断に困ったときすぐ相談ができない・勤務日外でもいつ対応が必要になるか分からないなど精神的な負担も大きいので、可能な限り複数人での販売体制を整えて行った方がよいと考えます。
- ・ 生理と不正出血の区別がついていない、生理周期が整なのか不整なのかが分かっていないことがよくあるので、聞き取りに際しては注意が必要です。
- ・ 母国語が外国語の販売希望者が想定より多いと感じたので、こちらの伝えたいことが問題なく伝わっているかどうか(正確に受け取る能力があるかどうか)をしっかりと確認すると、トラブルを避けやすくなると思います。
- ・ 販売時、性暴力事例ではないかと考え、法令通りの販売だけでなく 薬剤師として必要な情報提供を患者に配慮して行うことが大事ではないか。
- ・ 3 週間後に産婦人科受診か妊娠検査薬の実施を促しておりますが、生理が来しまうと安心されてしまい、行わない方もいらっしゃるかと思います。出血が生理とは限らず 妊娠初期の異常出血の可能性があることも踏まえ、産婦人科受診か妊娠検査薬を実施するよう入念的に説明する必要があると感じました。

- ・ 購入希望者は早急に服用しないといけなと思い焦っていることもあるので、当該薬局または薬剤師が対応できない場合でも、近隣の対応できる薬局や医療機関を把握し誘導できることが望ましい。
- ・ 販売において、プライベートに関わる情報の収集があるため、購入に来た本人(や同伴の家族)が嫌な気持ちにならないように十分注意して対応いたしました。e-ラーニングでの内容を含め女性の性周期や妊娠などについてしっかりと復習することは大事だと思います。産婦人科医との連携を含め、適切に販売できるように継続して情報収集と学習を続けてください。
- ・ 事業に参加してみて、産婦人科に受診するハードルが心理的に高い方がいらっしゃる印象を受けました。そのような方々に、薬局が果たせる役割は大きいと思いました。
- ・ OTC での緊急避妊薬の販売は薬剤師職能の拡大においても大きな役割と感じています。店頭で販売までのフローを確認し、研修終了薬剤師が対応し、要件を確認し、販売を行う。こういった形の販売がうまくいけば、今後いろいろな医薬品がスイッチ OTC 化することができ、そこでの薬剤師の判断が重要になっていくと感じております。この緊急避妊薬の販売は、薬剤師がしっかり販売の判断、場合によっては紹介文書を渡しての受診勧奨ができることが重要であり、各薬局がその意識をもって対応する必要があると思っています。薬剤師会などでこの受診勧奨用の紹介文書のフォーマットなどを作成していただけると個人薬局での対応もしやすいかと思います。ただ販売するだけではなく、薬局で、地域住民のライフステージを含む健康管理の支援ができることを示せるような販売体制になることを、私個人としては願っております。
- ・ お薬の副作用等、しっかり伝えることはもちろんですが、利用者さんが緊張しない雰囲気を作ってほしいです。
- ・ 繰り返し購入される、服用される方も多いため(短期間ではなく)、記録等の書類はきちんと保管しつつ、再度来局された際は、避妊法についてよりしっかりと説明する時間を設ける必要があると考えられます。実際に購入される際、面前服用やチェックリストの記載といった購入ルールがあることを購入者が理解しておらず、販売時にトラブルにつながってしまう例も考えられます。しっかりと説明し納得していただいたうえで対応することが重要だと考えられます。モデル事業を担当していて、男性から電話問い合わせを受ける場面もありました。その場合は女性に電話を替わってもらいお話を進めるといった対応もできましたが、男性のみで直接来局される場面も発生すると考えられます。この点につきまして暴言暴力といったトラブルにつながってしまう恐れが考えられます(あまり考えたくないことではありますが)。しっかりとした販売ルールに基づき対応するとともに、不測の事態を避けるためにも複数人スタッフが店舗にいる状態での販売がより好ましいと考えられます。
- ・ OTC 販売に移行したことで様々な薬剤師が対応することになります。トライアル事業のように画一したフォーマットと異なり、薬剤師の対応も様々になると想像されます。できれば、服用者の不安を取り除くような説明を心がけてもらいたいと思います。
- ・ 今回の研究販売において、当薬局で対応した事例は全て事前連絡を受けました。来局予定時間を設定し、それまでに不明点を調べる、他の薬剤師の意見を聞く等、準備して販売することが出来ました。それぞれに事情や状況が異なり、マニュアル通りに判断しにくい場合もあると思われるので、初めに時間を要する説明をし、余裕を持って対応することが必要と感じました。また、対象者の方が皆さんすごく不安そうな顔で緊張した様子でいらっしゃるので、丁寧にゆっくり話す、言葉選びに注意する、という事は大切だと感じました。
- ・ 様々な背景があつてご連絡または来局されるため、できるだけ寄り添った対応ができると良いと思います。また、前もってご連絡をいただけずに来局されるケースもあります。来局後にスムーズに対応できるように書類の準備など予めしておくが良いと思います。在庫切れなど自薬局で対応が難しい場合、対応薬局がどこにあるか、厚生労働省の HP をどのように探すかなどをお伝えできると良いのかなと思います。

- ・ 来局者に対応するには自信と勇気と覚悟が必要ですが、来局者はそれ以上の覚悟と不安を抱えて来局されます。その意を汲んだ対応を心がけて下さい。
- ・ 印象に残っている事例としては、高校生が親にも言えずに、学校を休んで来局されたこと。全体としては、40 代以降の出産経験が何回かある女性の来局が多かったことが印象的でした。(若めの女性の方が多く利用するイメージを私がもっていたため)また緊急避妊薬の服用歴がある方の来局も多く、男性女性関わらず、性教育等の知識の向上も必要だと感じました。
- ・ 今後、今回のような対応困難な事例の報告が多く挙がると思います。全てに目を通すことをお勧めしたいです。また、様々なパターンを想定して、対応方法をいくつも用意しておくと思いいます。まだ販売したことがなかったとしても、色々と想像することはできると思います。まだまだニーズに対して、受け皿が少ないように感じます。一緒に頑張っていきたいです。
- ・ 望まない妊娠への不安感に対する寄り添いであったり、性暴力の可能性に対する聞き取りであったり、センシティブなことが多く、普段の業務を行いながら機械的に対応することはできず、時間も気力も使って対応しなければならない。特に性暴力の可能性についての確認は、はっきりとした返答になることはないので、要指導医薬品の資材にあったような指差し確認ができるものなどを有効活用して意思表示ができるように対応した方がよいと感じた。
- ・ ホームページ等で、購入希望者に電話をしてからの来局を勧めて欲しい。販売を考えていない薬局、薬剤師も「〇〇薬局にありますよ。」ではなく、「厚生労働省のホームページで確認して、薬局を調べて、電話してみてください」と勧めて欲しい。来局したが、商品がない、投薬できる薬剤師がいらない等の可能性がある。
- ・ 隣接している婦人科では中絶後や緊急避妊薬後は低用量ピル推奨の流れになっているようだが、薬局では緊急避妊薬を服用して終了になってしまい、婦人科受診して低用量ピルの服用までは個人の意識に委ねるところとなる。学生の 10 代も数名おり、緊急避妊薬を繰り返し服用するのではなく、自ら避妊について取り組む意識付けができればと思う。
- ・ 電話で問い合わせが来た際には、「薬剤師の面前」でご本人が服用していただくことを念押しした方がよいです。電話口では本人であると偽っている場合があります。週末や連休明けに販売依頼の問い合わせが多い傾向にあります。休み明けや土曜日は複数人にも対応できるよう在庫を確保しておいた方がよいと思われます。
- ・ いつ来局されても良いように対応方法や用意しておくものを定期的に確認しておく。
- ・ 必要な方に安心できる選択肢が増えることを期待しています。薬局で緊急避妊薬を取扱うことに伴って、性に関わる知識や理解の普及などにもぜひ力を入れて欲しいです。
- ・ 緊急避妊薬の販売は、単なる OTC 販売ではなく「医療アクセス支援」である。求められるのは、迅速性、判断力、共感力、導線設計。そして何より、「最適な場所へ確実につなぐ姿勢」。これが薬剤師の価値になると感じました。
- ・ 直近の生理後、今回の性交までに妊娠の可能性があるかもしれない場合の確認をきちんと行う事が必要。すでに妊娠しているかもしれないので、今回の販売での緊急避妊では防ぐ事ができない。緊急避妊薬を服用した安心感からすでに妊娠していることに気付かず、妊娠初期の診察など遅れが生じる可能性に留意すべき。他の薬剤と違いセンシティブな薬剤の為、購入者側の心理を考えると不安な状況が強いと思われますが、こちらが落ち着いて手順に則って説明し販売する事で、購入者側の不安が無くなると思います。又、原因が性暴力等の犯罪の可能性もある事も毎回念頭におき、パートナーの方が一緒に購入場所に来ようとした際は、毅然とした態度で外でお待ちいただく事を強くお伝えし、購入者側の安全の担保

をしてあげると良いです。確立された販売手順に則って対応していただければ、この薬剤だからと特別視することなく販売できます。

- ・ 緊急避妊薬を販売するにあたって、倫理的な問題が関わってくる場面も少なくないと思います。倫理的な部分は正解があるわけではないと思いますが、できるだけ誤った方向にいかないようにアドバイスなどしてあげるとよりよい薬局になるのではないかと思います。
- ・ 県の中央子供相談センターの方が緊急避妊薬の販売について来局されたことがあります。ナイーブな内容ですので事業の説明のみになりましたが、子供虐待、犯罪の問題も多く抱えているのではとの印象を受けました。薬剤師としても表に出てこない問題に対して意識をして関係機関との連携をする必要があると感じた場面でした。先方からはあまり言い出しにくい事ではあるので今後は薬局からの情報提供も重要だと感じた次第です。
- ・ 海外ではとても安易に購入できるのに、日本では、丁寧すぎて面倒だという声も上がってくると思います。しかしここは日本であり、日本の女性たちの身体を健やかに保つためには丁寧な説明は必要だと思っています。日本人の性に対する教育が、海外の教育に追いついていない今、なおさら必須だと考えます。
- ・ 緊急避妊薬の販売可否判断に直接関係なくとも、性感染症の心配がないかは丁寧に検討する必要があると感じた。
- ・ 販売には時間を要する(30 分～1 時間)ので、薬局が落ち着いている時間帯に対応することを推奨します。時間外対応に関しては、年末年始、休日祝日に電話がかかってくることもあるので、携帯電話での対応や店舗にかけたら転送されるように設定するなど、薬局としての体制を整える必要があります。また、吐き出してしまったり、一日に複数人来ることもあるので、在庫は最低 2 個以上持つておくこと。他の薬局との連携を構築できていると、お互い助け合うことができます。一店舗だけでやろうとせず、他の店舗の薬剤師とも情報共有し、お互い分からないことや困ったことで協力できると良いと思います。
- ・ 通常の OTC 医薬品と異なり、営業時間外でも販売対応が求められます。緊急性がない場合は、営業時間に来ていただくことで対応可能と考えますが、緊急性、時間のリミットなどで深夜などに対応しないといけないケースがあります。企業の店舗やテナント内にある店舗では対応が難しいケースも出てくると思いますが、これからは多数の薬局で販売可能となっている商品でもあるので、地域で連携して対応していけるようになると、購入者も安心して購入ができるものと思われます。営業時間外に対応すると、購入者からは大変感謝されます。女性のことなどをしっかり考えて対応していただけると幸いです。事前問い合わせは男性女性の割合は半々くらいだと思いますが、本人でない場合は本人に情報提供がきちんと伝わるようにする必要があります。
- ・ 本人が焦りやパニックになっていることもある。薬剤師側がその焦りに乗せられないよう冷静に対応していきたい。服用に際し、本当に必要なかどうかを最初に話したら、服用しなくていい場合もあるかもしれないが初対面でどこまで突っ込んだ話ができるのか。これからの課題です。
- ・ これまで 10 を超える事例に対応してまいりました。これまでは産婦人科等に受診して服用対応であったこと＝医師が行ってきたことを薬剤師が行うことに不安もあるかと思います(私も最初はそうでした)が、薬剤師の職能の拡張は、責任も伴いますがやりがいにもつながります。人々は、地域の方々に寄り添った対応をできる薬剤師を求めているかと思いますので、逃げずに挑戦しましょう。
- ・ 事前質問票のチェックボックスで、同意のない性交:あてはまらない:あてはまる:答えたくない、の項目に記入がなかったり、記入時にペンが止まったり、「相手がかわいそうだから、あてはまらないにチェックする」と言葉に出してからチェックしたり、いろいろな方がいました。販売時の短時間で支援が必要な方かどうかを判断するのは難しいため、県内の研究参加薬局全てで、県のワンストップ支援センターと県警察から頂

いた資材と全国一律の資材の両方を「みなさんにおわたししています」と断った上で、渡していました。すぐに、支援が必要と言いつけられない方もいると思うので、「いつでも相談できますよ。必要だったら相談してください」ということもお話していました。県の緊急避妊薬に関する研修会でも伝達します。もしかしたら、同意のない性交なのかもしれない、言いつけられないだけなのかもしれないということを念頭に置いて販売していただきたいです。

- ・ 購入希望者の中には不安な気持ちをもって来局する方もいるため「本日、担当をさせていただきます薬剤師の〇〇です。よろしくお願いします」というような丁寧なあいさつで信頼してもらい、安心してもらう。服薬までの手続きに何分くらいかかるかをあらかじめ伝えることが安心につながる。服用前チェックシートの記入に慣れているわけではないので、一緒に記入を進めていくなどの配慮が必要になる場合がある。
- ・ 事業に参加し、婦人科系の薬剤、疾患について見直しが出来たのは大変有意義でした。研究事業中には対応困難例はありませんでした。ですが、今月 OTC 販売が始まり、問い合わせや販売数が増加しています。その中で、気になったことがありました。まず、パートナーと一緒に来局されることがありました。幸いに性犯罪の可能性はありませんでしたが、もしある場合、一緒にいてもらっているのか対応が難しいと感じました。また、緊急避妊薬の服用頻度は本人の自己申告ですが、他の薬局での購入や診療、特にオンライン診療での入手もできる中、実際の状況を確認するのは難しいと思いました。
- ・ 対応件数が少ない場合、販売の流れを確認して落ち着いて対応できるように、定期的に薬局内で販売シミュレーションをしておくと思います。研究協力薬局同士で販売事例を共有し、不安に思った事や判断に迷った事等をまとめて協力婦人科医に質問しました。医師はそれに対して丁寧に答えてくださり、とても心強く感じ、また連携の大切さを実感しました。
- ・ 男性薬剤師でも丁寧な指導を行えば抵抗をみせられる女性はいなかったのが安心して販売していただきたい。販売ケースは多くはないと思うので、対応できる時間に予約を取り、来局までに販売までの流れを頭に入れておけばいいと思います
- ・ OTC での販売も開始され、過去に服用したことがあると記載される方も思った以上にいらっしゃると感じた。本店では、アフターピルを服用しても妊娠は 100%防げるわけではないので、3 週間後には必ず妊娠の有無を確認することを重ねて伝えている。
- ・ しっかりとチェックリストの項目に沿って実施し、少しでも受診の必要性を感じた場合は必ず医師につなぐことが、重要と考えます。勝手な自己判断で薬剤師が責任の持てる範疇を超えないように、安全に適切に、販売が継続できるようにしたいです。これから先の薬剤師職能の責任にも大きく繋がると考えます。