

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—
(四訂版)

令和3年12月

日本薬剤師会

目 次

ページ

I. 薬剤師が取り組む要指導医薬品・一般用医薬品の供給について

1. 薬剤師が要指導医薬品・一般用医薬品を供給することの意義……………2
2. 対面話法の必要性（需要者との意思疎通のために）……………3
3. 基本となる販売の手順……………4
4. 確認手順……………4
5. 状況別にみた確認手順……………9

II. 要指導医薬品・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. 解熱鎮痛薬……………16
2. かぜ薬……………19
3. 鎮咳去痰薬……………24
4. 鼻炎薬……………28
5. 胃腸薬……………33
6. 止瀉薬……………37
7. ビタミン剤・漢方製剤……………42
8. 外用鎮痛消炎薬……………47
9. 湿疹皮膚炎用薬……………51
10. 外用殺菌消毒薬……………55
11. 点眼薬……………58
12. 要指導医薬品（月経前症候群治療薬）……………63

<参考> 需要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……………68
2. 気配りを忘れないようにしましょう……………69
3. 聞き上手になりましょう……………69
4. 意見を押し付けないようにしましょう……………69
5. 専門用語はなるべく使わないようにしましょう……………70
6. 需要者のプライバシーに配慮しましょう……………70

I. 薬剤師が取り組む要指導医薬品・一般用医薬品の供給について

1. 薬剤師が要指導医薬品・一般用医薬品を供給することの意義

2006年6月の薬事法*改正（以下、医薬品販売制度に係る全面改正）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、2009年6月からの医薬品販売制度に係る全面改正の施行に伴い、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。その後、2014年6月12日に、劇薬・毒薬指定品目とスイッチ直後品目、ダイレクトOTCを要指導医薬品として新たに区分し、一般用医薬品のインターネット販売等の販売制度の改正（以下、特定販売等に係る医薬品販売制度改正）が施行されスタートした。さらに、2020年9月1日より施行された薬機法の改正法施行に伴う改正省令により、薬局、店舗販売業にかかる改正として、継続的な服薬指導等については、要指導医薬品、一般用医薬品においても販売後の薬剤使用期間中の需要者へのフォローアップが求められるようになった。

要指導医薬品と一般用医薬品は、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。

医薬品販売制度に係る全面改正では、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、特定販売等に係る医薬品販売制度改正によって、要指導医薬品や第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。

医薬品販売制度に係る全面改正前に「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、前述のとおり3度にわたる医薬品販売制度改正が行われた。これら法令に則した情報提供等は進んできているものの未だ対応は十分とは言えず、今後、医薬品販売制度の遵守徹底が望まれる。特に、要指導医薬品及び第1類医薬品については、セルフメディケーションをおこなうために、薬剤師から提供された情報をもとに、購入者が医薬品を選択し使用することとされている。その適正な使用のためには、薬剤師の対面による書面を用いた情報提供及び薬学的知見に基づく指導が行うことが必要とされた。また、要指導医薬品販売時における

情報提供および指導の際や、一般用医薬品販売時における情報提供の際は、薬剤服用歴その他の情報を一元的かつ経時的に管理できるお薬手帳の活用が定められ、お薬手帳を所持しない場合はその所持を勧奨し、所持する場合は必要に応じお薬手帳を活用し、医薬品の一元管理に努めるよう求められた。従って、われわれ薬剤師は、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よう努めなければいけない。

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.

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。(日本薬剤師会 訳)

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

さらに、厚生労働省がまとめた「患者のための薬局ビジョン」や同省の健康情報拠点薬局(仮称)のあり方に関する検討会がまとめた「健康サポート薬局のあり方について」では、かかりつけ薬剤師・薬局の基本的機能が示されており、その中では、患者本位の医薬分業を実現するためにも「一般用医薬品等を含めた服薬情報等の一元的・継続的把握とそれに基づく薬学的管理・指導」や「一般用医薬品等の使用に関する相談等に適切に対応し、必要に応じ医療機関への受診勧奨すること」などが求められている。

*薬事法は、現在では「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」(以下、医薬品医療機器法)と改称されている。

2. 対面話法の必要性(需要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、要指導医薬品や一般用医薬品の需要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、要指導医薬品や一般用医薬品の要・不要に関する判断、あるいは需要者の選択・判断がより適切になるような提案を行う必要がある。また、薬剤師は需要者の病気や薬に対する知識レベルや生活環境も含めた背景および薬剤の特性を鑑み、必要に応じて服薬期間中に需要者へのフォローアップの要否を判断する必要がある。

提案を行う場合は、一方的な説得ではなく、需要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需要者（購入者）との対話をいう。

またこの対話は、①需要者の症候や医薬品等への認識を高め、②適正使用の確保をはかり、③服用前あるいは服用後の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、需要者が行うセルフメディケーションを支援するとともに、すべての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、薬学的知見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

「要指導医薬品、一般用医薬品販売の手引き 改訂第3版」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) 需要者の意図の確認
- (2) 需要者の訴え、症状の確認

需要者（使用者）の自覚症状の確認には、LQQTSAFの順に話を聞いて、最も疑わしい疾患を絞り込み、内容をアセスメント後に整理する。

トリアージによる症状の特徴をとらえるための質問方法

L(Location)	症状のあるからだの部分（部位）	どこが
Q(Quality)	症状の性質・性状（質的内容）	どのように
Q(Quantity)	症状の程度（量的内容）	どのくらい
T(Timing)	症状の経過（発症時期、持続時間、頻度、どのように推移したかなど）（時間的経過）	いつごろ、いつから
S(Setting)	症状の起こる状況	どのような状況で起きたか、きっかけ
F(Factor)	症状の寛解または増悪させる因子（症状の増悪に関わる因子）	どんな場合によくなりますか？（悪くなりますか？）

A (Associated manifestation)	随伴症状	ほかにどんな症状がありますか？
------------------------------	------	-----------------

- (3) 需要者（使用者）の体質、疾病、使用薬等、生活状況等の確認
- (4) 需要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
- (6) 自分の病気や現状をどのようにとらえているか（心理・社会的背景）

次項では、需要者の状況について、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、要指導医薬品・一般用医薬品の特性と需要者の状態に応じて様々に分かれる。それは個々の需要者の状況が多岐に渡るためである。

なお、需要者にとって薬剤師がかかりつけの関係であり、薬歴等の記録がある場合には、併せて薬歴等の確認を行うことが望まれる。また、医療用医薬品における対応と同様に、患者の薬剤服用歴その他の情報を一元的かつ経時的に管理できるお薬手帳を活用するなど、販売後のフォローアップに繋げる必要がある。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、需要者の利便性等の向上にも役立てることができる。

需要者の確認作業（チェックシート）は、基本的な確認事項、需要者（使用者）からの訴え、背景の3つの項目にわけて実施する。

需要者から得た情報を基にした薬剤師のケアプランは、薬剤師がトリアージした内容にとどまらず、SOAP チャートの形式で内容を整理し、需要者へ丁寧な情報提供や生活指導の実施を目指し、需要者が適切なセルフメディケーションを実現できるよう支援する。

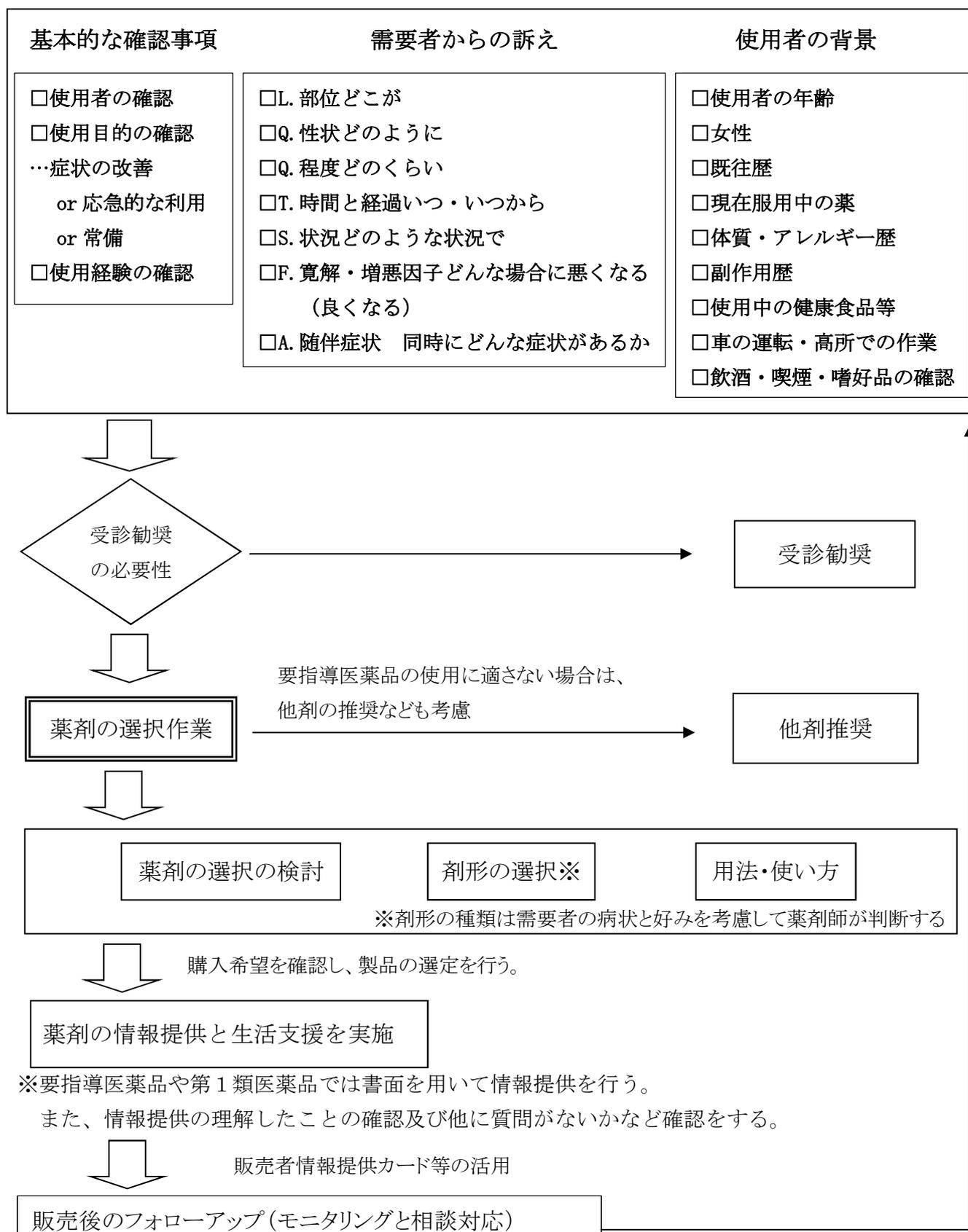
なお、要指導医薬品での対応が難しい場合には、セルフメディケーションの範囲内で、他の一般用医薬品の提案を行うことで需要者の要望に対応する一方、医療機関への受診勧奨も視野に入れた相談対応が重要である。

また、医薬品販売時の流れに沿って、法令遵守の観点及び薬学的知見から確認すべき事項及び手順をフローチャートとして整理したので、参考にされたい。

SOAP チャートの例

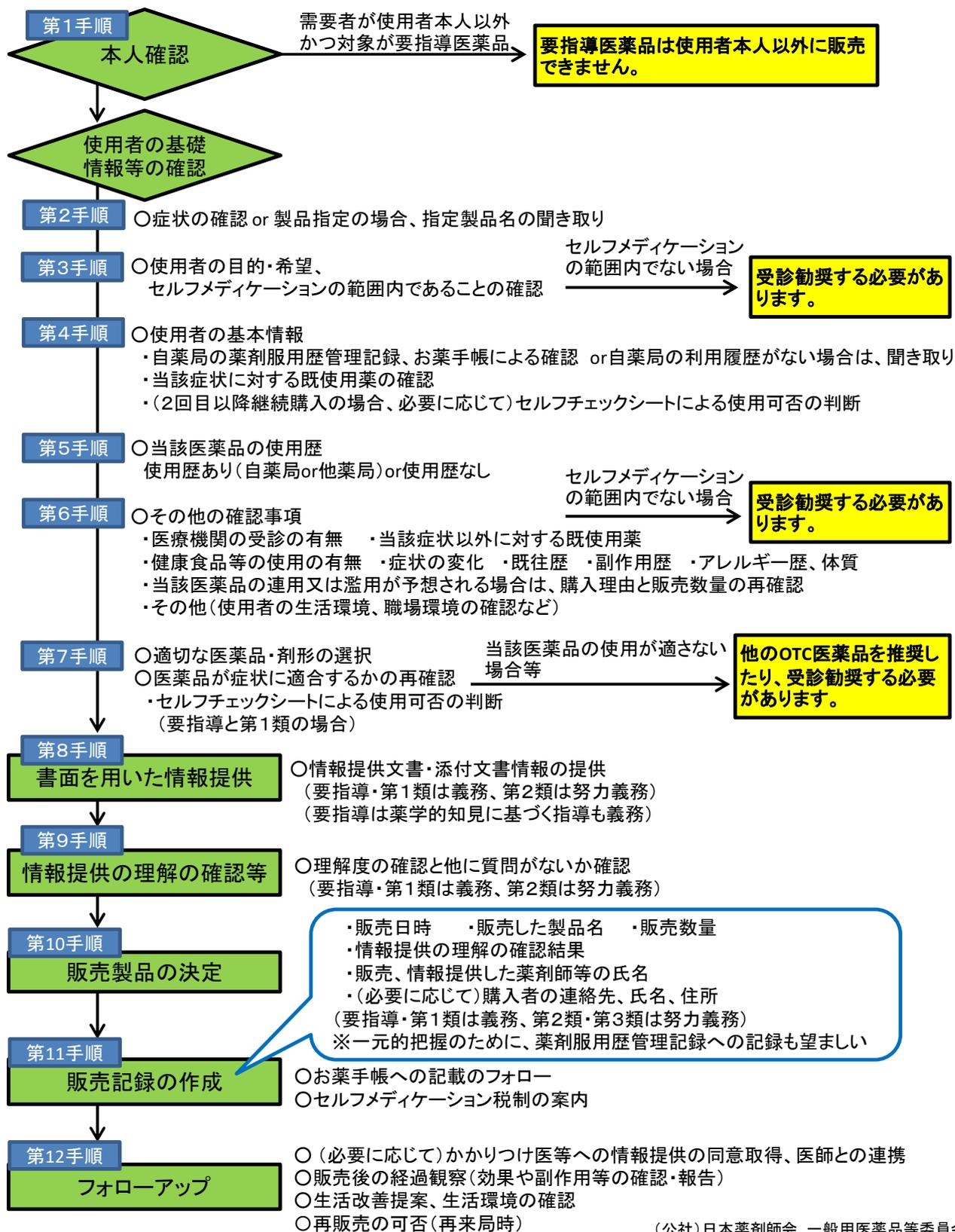
(S) 需要者情報	
使用者 (本人・他、性別、年齢)	
症状	L: 部位 (どこ)
	Q: 性状 (どのような)
	Q: 程度 (どのくらい)
	T: 時間と経過 (いつごろ、いつから)
	S: 状況 (どんなとき、きっかけ)
	F: 寛解・増悪因子 (ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たるとは)
	A: 随伴症状 (その他の症状)
基礎疾患	
既往歴	
併用薬	
体質	
アレルギー歴	
副作用歴	
妊娠・授乳	
今までのセルフケア	
その他 (生活環境・車の運転など)	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど	
(A) 評価とトリアージ	
(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど	
(情報提供)	
(セルフケア)	
(生活指導等)	
(フォローアップ)	

確認作業（チェックシート）の流れ



要指導医薬品・一般用医薬品販売の確認フローチャート

【医薬品安全使用の推進とより適切な医薬品選択のために】



(公社)日本薬剤師会 一般用医薬品等委員会

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

<使用者の確認>

第2手順

<需要者の指定製品名の聞き取り>

第3手順

<需要者の意図の確認>

- ・需要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4手順

<使用者の基本情報の確認>

[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5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6手順

<そのほかの確認事項>

- ・医療機関の受診 ・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、体質 ・妊娠、授乳の有無
- ・その他（需要者の生活、職業環境の確認など）

第7手順

<適合性の再確認>

- ・医薬品が症状に適合するか（剤形や服用間隔や時間等が需要者の希望や生活に適しているかを含め）の再確認。

第8手順

<書面を用いた情報提供>

- ・情報提供文書・添付文書を活用（要指導医薬品・第1類医薬品は義務、第2類医薬品は努力義務）。
- ・薬学的知見に基づく指導を行う（要指導医薬品は義務）。
- ・使用上の注意

第9手順

< 情報提供の理解の確認等 >

- ・理解度の確認と他に質問がないか確認（要指導医薬品・第1類医薬品は義務、第2類医薬品は努力義務）。

第10手順

< 販売製品の決定 >

第11手順

< 販売記録の作成 >

- ・お薬手帳等を活用した一元的・継続的な把握。

第12手順

< フォローアップ >

- ・使用後のフォローアップ、使用後に症状が改善しなかった場合の対応。
- ・（必要に応じて）かかりつけ医等への情報提供の同意取得。

(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

<使用者の確認>

第2手順

<使用者の症状の確認>

(例) 「どのような症状ですか？」

第3手順

<需要者の希望、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4手順

<使用者の基本情報の確認>

[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5手順

<そのほかの確認事項>

- ・医療機関の受診 ・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、体質 ・その他（需要者の生活、職業環境の確認など）

第6手順

<適切な要指導医薬品・一般用医薬品・医療器具等の選択>

- ・推奨する製品の紹介 ・特性の説明

第7手順

<適合性の再確認>

- ・医薬品が症状に適合するか（剤形や服用間隔や時間等が需要者の希望や生活に適しているかを含め）の再確認。

第8手順

<書面を用いた情報提供>

- ・情報提供文書・添付文書を活用（要指導医薬品・第1類医薬品は義務、第2類医薬品は努力義務）。
- ・薬学的知見に基づく指導を行う（要指導医薬品は義務）。
- ・使用上の注意

第9手順

< 情報提供の理解の確認等 >

- ・理解度の確認とほかに質問がないか確認（要指導医薬品・第1類医薬品は義務、第2類医薬品は努力義務）。

第10手順

< 販売製品の決定 >

第11手順

< 販売記録の作成 >

- ・お薬手帳等を活用した一元的・継続的な把握。

第12手順

< フォローアップ >

- ・使用後のフォローアップ、使用後に症状が改善しなかった場合の対応。
- ・（必要に応じて）かかりつけ医等への情報提供の同意取得。

(3) 体調や症状等の相談を受けた場合

例えば、「左肩が痛い原因の心当たりがない」等の訴えがあるケース

第1手順

<使用者の確認>

第2手順

<需要者の訴えによる症状の確認>

(例) 「左肩が痛いのですね？」

第3手順

<需要者の希望・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4手順

<対話により得られた情報から原因を探る>

- ・発症頻度や発症状況 (いつ、どんな時)

第5手順

<予想される疾患を推測する>

- ・安全かつ適切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、案内状などを用いて必ず医師への受診を勧める。

※要指導医薬品・一般用医薬品での対応が可能な場合は次の手順へ

第6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7手順

<そのほかの確認事項>

- ・医療機関の受診 ・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、体質 ・その他 (需要者の生活、職業環境の確認など)

第8手順

<適切な要指導医薬品・一般用医薬品・医療器具等の選択>

- ・推奨する製品の紹介 ・特性の説明

第9手順

<適合性の再確認>

- ・医薬品が症状に適合するか (剤形や服用間隔や時間等が需要者の希望や生活に適しているかを含め) の再確認。

第 10 手順

<書面を用いた情報提供>

- ・ 情報提供文書・添付文書を活用（要指導医薬品・第 1 類医薬品は義務、第 2 類医薬品は努力義務）。
- ・ 薬学的知見に基づく指導を行う（要指導医薬品は義務）。
- ・ 使用上の注意

第 11 手順

<情報提供の理解の確認等>

- ・ 理解度の確認とほかに質問がないか確認（要指導医薬品・第 1 類医薬品は義務、第 2 類医薬品は努力義務）。

第 12 手順

<販売製品の決定>

第 13 手順

<販売記録の作成>

- ・ お薬手帳等を活用した一元的・継続的な把握。

第 14 手順

<フォローアップ>

- ・ 使用後のフォローアップ、使用後に症状が改善しなかった場合の対応。
- ・ （必要に応じて）かかりつけ医等への情報提供の同意取得。

II. 要指導医薬品・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

本項目では、要指導医薬品や一般用医薬品の販売経験がない薬剤師が一連の流れを把握できるように、実際の事例などを基にした様々な想定対話や状況把握と確認のための SOAP チャートを例示した。実務に当たっては症候の確認作業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ので留意する必要がある。

また、本項目の想定対話は症候の確認や要指導医薬品、一般用医薬品の選択などの要点を中心に記述しており、医薬品医療機器法などの法令に基づく販売時の情報提供などは十分に記述していない。実際の要指導医薬品や一般用医薬品の販売時には、本項目で示した話法例示のほかに、法令に基づき販売する医薬品リスク区分に応じた購入者情報の収集（製薬企業が作成したチェックシートの利用など）や情報提供、さらには、薬剤服用期間中のフォローアップやお薬手帳等を活用した一元的・継続的な把握などが必要となるので、話法例示を補完し患者情報の収集や情報提供をすることに留意する必要がある。

なお、医薬品医療機器法などの法定確認事項などについては、日本薬剤師会が作成・公表している「要指導医薬品、一般用医薬品販売の手引き 改訂第3版（日本薬剤師会会員ページ：<https://nichiyaku.info/member/iyaku/default.html>）」をご参考いただきたい。

1. 解熱鎮痛薬

【ケーススタディ】（本人、35歳、男性）

スーツを着た男性、2～3日前から頭痛がして解熱鎮痛剤を求めて来局。既往歴なし。

来局者（以下「客」）：「すみません。頭痛薬をください。」

薬剤師（以下「薬」）：「はい。お客様がお使いですか。どうされましたか。」

客：「はい。2～3日前から頭がズキズキ痛みます。」（少し涙目の様子）

薬：「痛みは、片側、全体どちらですか。どのくらいの頻度と程度ですか。」

客：「目の奥から片側で、1時間程度で治まるのですが、昨夜は痛みで眠れませんでした。今から仕事の打ち合わせがあり、痛みを抑えたいと思っております。」

薬：「お辛いですね。会議中に頭痛が起こるのがご不安なのですね。熱はありませんか。」

客：「ありません。」

薬：「頭痛が起こる前、目にチカチカした光などを感じることはありますか。」

客：「ありません。」

薬：「普段使われている鎮痛剤などありますか。」

客：「1年前にも、同じ様な頭痛を経験したことがあります。その時は〇〇エース（アセトアミノフェン配合剤）を服用し、ある程度効いた感じがしました。車の運転をするので眠気のないものが欲しいです。他に良い薬はありますか。」

薬：「そうですね。私からは〇〇S（成分：ロキソプロフェン）をお勧めします。確認ですが、病院にかかっているとか、喘息様症状など出たことはありませんか。また、今までに薬を服用して、アレルギーなどでたことはありますか。例えば皮膚にブツブツがでたなど。」

客：「病院にはかかっていませんし、喘息もありません。今までに薬のアレルギーもありません。それを貰っていきます。」

薬：「はい。ありがとうございます。こちらの医薬品は、書面を用いてお客様にお薬の大切な情報をお伝えする事となっておりますが、少しだけお時間よろしいでしょうか。」

客：「はい。」

（書面を用いて薬剤師がお客様に、医薬品使用の必要な情報を説明。）

薬：「何かご質問や不安な点などございませんか。」

客：「はい、分かりました。質問もありません。」

→使用者、T時間、L部位、Q性状、A随伴症状
→L部位、T時間、Q程度

→A随伴症状

→A随伴症状

→T時間、今までのヘルスケア

→アレルギー歴、体質

薬：「繰り返して頭痛が現れている様子ですので、この薬を服用し、もし十分な効果が得られない場合や、症状が強くなるようでしたら受診をお勧めします。まずは、気になる事がございましたら、いつでもご相談ください。来局出来ない場合は、こちらが電話等の連絡先です。」

→F 寛解・増悪
因子

客：「分かりました。そう言えば、昨晚はお酒を飲んだ後に頭痛が起こったのですが何か関係はありますか。」

薬：「繰り返して起こる頭痛の場合は関係する場合があります。症状が落ち着く（緩解する）までは、お酒は控えてください。」

客：「そうですね。控えてみます。ありがとうございました。」

薬：「ありがとうございます。お大事にどうぞ。」

キーワード：群発性頭痛

その他の主な頭痛を伴う疾患：片頭痛、緊張性頭痛など

緊急性を要する頭痛を伴う疾患（今までに体験したことのない頭痛）：脳血管疾患（虚血性脳卒中、脳内出血、くも膜下出血）、脳炎、髄膜炎、緑内障など

主な成分等一覧（薬効分類別）

内服薬

解熱鎮痛成分	アニリン系	アセトアミノフェン	COX を阻害し、プロスタグランジンの合成を阻害することで解熱鎮痛・消炎効果を発揮する。
	プロピオン酸系	イブプロフェン	
		ロキソプロフェン	
		アルミノプロフェン	
サリチル酸系	エテンザミド		
催眠鎮静成分		ブロモバレリル尿素	鎮静効果により、鎮痛作用を補助する目的で配合される。
		ア Ril イソプロピルアセチル尿素	
その他		無水カフェイン	中枢神経刺激作用により鎮痛効果を補助する。また、ブロモバレリル尿素などによる眠気などを抑える。

SOAP チャート・解熱鎮痛薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、35歳、男性	
症状	L：部位（どこ）	頭部（片側眼周囲から側頭部にかけて）
	Q：性状（どのような）	ズキズキ
	Q：程度（どのくらい）	じっと寝てられない程
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	一昨晚と昨晚に起こり、約1時間ほどで治まったが、今も痛みが起こった。1年ほど前にも同様の症状が起こった
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	なし
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たることは）	アルコールを飲むと悪化
	A：随伴症状（その他の症状）	流涙あり（発熱なし、視野にチカチカ光りの予兆なし）
基礎疾患	なし	
既往歴	なし	
併用薬	なし	
体質	胃腸は丈夫な方	
アレルギー歴	なし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	—	
今までのセルフケア	痛みを生じた時に OTC 鎮痛剤を使用	
その他（生活環境・車の運転など）	会社員。車を運転する。	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
スーツ姿、急いでいる様子だが、顔をハンカチで抑えながら来局		
(A) 評価とトリアージ		
<p>群発的の起きている頭痛と考えられる。1年前にも経験した痛みで2～3日前から続いている頭痛で緊急を要する脳血管性の頭痛の可能性は低い。発熱も無いので感染症の可能性は低い。頭部片側だが偏頭痛特有の予兆はない。いつも服用している解熱鎮痛剤などを聞いて対応。十分な効果が得られないような場合や、症状が強くなるようであれば再度の相談か受診を勧める。</p>		
(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど		
<p>群発的に現れる頭痛を考慮。なるべく、空腹時を避け服用。胃腸障害が少ない解熱鎮痛剤を選択。1日の最大服用回数を守る事を説明（必要により服用間隔も説明）。</p> <p>（生活指導等）症状が緩解するまではアルコールは控える事。</p>		

2. かぜ薬

【ケーススタディ】（本人、56歳、男性）

来局者は鼻炎薬を求めて来局された男性。都内の会社に勤める男性で入社30年目56歳。「鼻炎薬ください」という。既往歴なし。

客：「鼻炎薬がほしいのですが。」

薬：「どなたが飲みますか。」

客：「わたしです。鼻炎みたいです。」

薬：「どんな症状ですか。」

客：「鼻水です。その〇〇鼻炎薬ください。」（〇〇鼻炎薬はテレビCMが入っている鼻炎薬でクロルフェニラミン、フェニレフリン配合剤）

薬：（カウンターの薬剤師の手元に出す。）「鼻水以外の症状はありますか。」

客：「昨日の帰り、寒いのに雨に打たれて冷えたのかな。冷えに弱いから今朝起きたら鼻水が出て、少し体がだるいくらいです。」

薬：「冷えたんですね、冷えると体調悪くなりますよね。喉の痛みや熱はありませんか。」

客：「今朝は鼻水が気になりました。少し頭と喉も痛いけど鼻炎のせいかと思って。言われてみれば体も少し熱いので微熱があるのかもしれない。」

薬：「鼻水・微熱・頭痛・喉の痛みですね。あわない薬とかアレルギーなどはありませんか。また、他の治療で飲んでいる薬はありますか。」

客：「ありません。」

薬：「〇〇鼻炎薬は鼻水にしか効果がありません。お客様の症状は鼻水の他に熱や頭痛があるので、総合のかぜ薬が合っていますよ。」

客：「今の症状に合ってる方がよいね。」

薬：「鼻水・微熱・頭痛・喉の痛みにはこの〇〇K 総合のかぜ薬が合っています。」（〇〇K 総合のかぜ薬：麻黄エキス・ケイヒ末・カンゾウエキス・ニンジン軟エキス・クレマスチン・アセトアミノフェン配合剤）

薬：「このお薬は眠気が出ることがありますので機械の操作や運転は避けてください。万が一ただれや皮膚のぶつぶつがでたりしたら私に連絡してください。服用方法は毎食後〇錠お飲みください。」

客：「わかりました。」

薬：「お客様の場合まず体を冷やさない事が大事だと思います。マフラーやマスクを着けたり1枚多めに着て養生しましょう。温かく消化の良い食事と早めの休養ですね。」

客：「この薬とお酒は一緒に飲めませんか。」

→使用者

→L 部位、Q 性状

→T 時間、S 状況、A 随伴症状

→Q 程度、A 随伴症状

薬：「お酒は良くなるまで我慢したほうがいいですね。」
 客：「お風呂は入っていいですか。」
 薬：「お風呂は、意外に疲れますから長湯は避けてください。」
 客：「わかりました。」
 薬：「連絡先のメモも入っています。」
 客：「ありがとうございます。」
 薬：「何かあったらいつでもご連絡ください。お買い上げありがとうございます。お大事にしてください。」

キーワード：感冒

その他の主な感冒様症状を伴う疾患：インフルエンザなど

緊急性を要する感冒様症状を伴う疾患：結核、流行性耳下腺炎（おたふく風邪）、髄膜炎など

主な成分等一覧（薬効分類別）

内服薬

解熱鎮痛成分	アニリン系	アセトアミノフェン	COX を阻害し、プロスタグランジンの合成を阻害することで解熱鎮痛・消炎効果を発揮する。
	サリチル酸系	エテンザミド	
	プロピオン酸系	イブプロフェン	
抗ヒスタミン成分	第一世代	クロルフェニラミン	ヒスタミン受容体を阻害し、アレルギー反応を抑える。
		ジフェンヒドラミン	
		クレマスチン	
中枢性鎮咳成分	麻薬性	ジヒドロコデイン	中枢神経に作用して咳を抑える。
	非麻薬性	デキストロメトルファン	
		ノスカピン	
気管支拡張成分		メチルエフェドリン	気管支拡張作用や中枢性鎮咳作用により、咳を抑える。

留意事項：エフェドリン等のドーピング禁止物質を含有する場合があるため、使用者によって含有しない薬に変更すること（他の薬効も同様）

※ドーピング防止にあたっては日本薬剤師会及び日本スポーツ協会で作成・公表している「薬剤師のためのアンチ・ドーピングガイドブック 2021年版」を参照ください。

（日本薬剤師会一般ホームページ：<https://www.nichiyaku.or.jp/activities/anti-doping/about.html>）

漢方薬（感冒に用いられるもの）

漢方製剤	葛根湯	体力中等度以上のものの感冒の初期（汗をかいていないもの）、鼻かぜなどに用いる。
	麻黄湯	体力充実して、かぜのひきはじめて、さむけがして発熱、頭痛があり、せきが出て身体のふしぶしが痛く汗がでていないものの感冒、鼻かぜなどに用いる。ただし、身体虚弱の人は使用できない
	小青竜湯	体力中等度又はやや虚弱で、うすい水様のたんを伴うせきや鼻水が出るものの感冒などに用いる

SOAP チャート・かぜ薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、56 歳、男性	
症状	L：部位（どこ）	頭・全身・鼻
	Q：性状（どのような）	頭痛・熱・鼻水・喉の痛み
	Q：程度（どのくらい）	仕事を休むほどではないが微熱がある。 高熱の予兆がある
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	朝から発熱
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	昨日の帰宅時の寒さと雨に打たれて
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たったことは）	疲労と寒さで増悪。仕事を休み、休養をとることで寛解
	A：随伴症状（その他の症状）	倦怠感
基礎疾患	標準体重から 10%肥満傾向	
既往歴	なし	
併用薬	なし	
体質	冷えに弱い・肥満・肩こり・目の疲れ	
アレルギー歴	なし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	—	
今までのセルフケア	冷えないように 1 枚衣類を用意している。 早めに医師を受診している	
その他（生活環境・車の運転など）	デスクワークが主で運動不足。電車利用と徒歩。仕事上の宴会が多い。朝と昼の食事は良いが夜は不規則	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
発熱、鼻水		
(A) 評価とトリアージ		
<p>風邪の初期症状と考えられる。今まで医療機関を受診する基準がご本人に有り、今回はその症状まで進んでいないとの聞き取りができた。症状の発現程度からインフルエンザの可能性が低いと判断する。早めの発見と来店であり一般用医薬品と養生法の説明で勧めるのが適切である。お客様の指名した鼻炎薬から生薬主成分の総合感冒薬に変更した。</p>		
(P) 対応方法		
セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど		

(商品の選択) 食欲の有無確認、症状から感冒薬を選択。頭痛薬・打撲や筋肉痛時の内服薬の併用を禁止。症状が悪くなった時には連絡をするよう連絡先を渡す。寒気にはインスタントカイロなど利用。冷たい飲み物や刺激の有る飲み物は避ける。

(情報提供) (1) 2日間服用して症状の改善が無い場合は連絡を頂くか医師を受診する。
(2) 乗り物又は機械類の運転操作をしない。(3) まれに重篤な症状としてショック(アナフィラキシー)・皮膚粘膜眼症候群(スティーブンス・ジョンソン症候群)などの報告が有るので注意し、症状があったら連絡を頂くか医師を受診する。

(生活指導) (1) 通勤は時間に余裕を持って移動、体力の消耗を避ける。(2) 1枚多めの上着や暖かい衣服を着用。(3) マスクを使用し呼気からの冷えや乾燥対策。(4) マフラー・傘等の使用(5) 暖かい食事に心がけ、体が冷えない食品を選ぶ。(6) 長い入浴は避ける。(7) 飲酒は控える。

3. 鎮咳去痰薬

【ケーススタディ】（本人、68歳、男性）

就寝中の咳に悩まされている68歳男性。持病の治療薬と併用してもいい咳止め薬を求めて来局された。既往歴なし。

客：「咳止め薬が欲しいのですが。」

薬：「どなたがお飲みになりますか。」

客：「私です。」

薬：「どんな咳ですか。痰が絡んでいますか。咳が出だしたら激しくて止まらないとか。」

客：「痰が絡むときはたまにあるけど、咳は続いて出てくるし。」

薬：「咳はどんな時に、いつからよく出るようになりましたか。」

客：「夜、寝ようと思って布団に入ると咳が出てきて、寝つけないのです。それに朝方にも咳が出て、かれこれ、1か月ぐらいこんな日が続いています。毎年、この秋から冬にかけての時期に咳が出ている気がします。」

薬：「咳が出る以外に何か症状はありますか。発熱があるとか、喉が痛いとか、夜寝る前に息苦しいかたたり呼吸がゼーゼーするとか、胸焼けのような症状を感じることはあるとか。」

客：「のどは痛いというか、いがいがしています。それから胸焼けを感じたりはしません。」

薬：「これまでに、こんな症状で何か薬を飲んだことはありますか。」

客：「薬局で“〇〇液（成分：ジヒドロコデイン、d1-メチルエフェドリン、グアイフェネシン、セネガ流エキス、トラネキサム酸）”という薬を買って飲んでいますが。飲んだ時は咳が治まりますが、飲まない日はどうしても咳が止まりません。でも、この時期が過ぎたら知らぬ間に咳が治っています。」

薬：「治療中の病気はありますか。そのために病院からもらっている薬があれば、教えてください。」

客：「血圧が高くて、〇〇降圧剤（カルシウム拮抗薬）を1日1回朝食後に飲んでます。」

薬：「たばこは吸われますか。」

客：「はい、毎日1箱ぐらい吸っています。」

薬：「夜寝るときや、朝方に比較的乾いた咳が出ることや、また秋から冬にかけて出始めることから考えても“季節性の咳”が考えられます。今まで飲んでる薬を含め、多くの咳止め薬は血圧に影響するので、“清肺湯”という漢方薬がいいと思います。漢方薬は飲んだことありますか。」

→使用者

→Q 性状

→Q 程度、T 時間、S 状況、F 寛解・増悪因子

→A 随伴症状

客：「飲んだことはありませんが、漢方薬でも大丈夫です。」

薬：「こちらは食事の1時間から30分前か、食事の2時間後に飲んでください
いね。それから、喉に刺激を与えるようなたばこは控えてください。一
度、病院で診てもらい、原因などを調べて治療するのもいいと思いま
す。」

客：「たばこはやめたほうがいいといつも思いつつ、なかなかやめられず
います。」

薬：「こちらでも禁煙相談させていただきます。いつでもお尋ねください。
お大事に。」

キーワード：季節性の咳

その他の主な咳を伴う疾患：感冒

緊急性を要する咳を伴う疾患：慢性閉塞性肺疾患、気管支炎、気管支喘息、逆流性食道炎、
肺炎、結核、間質性肺炎、肺がんなど

主な成分等一覧（薬効分類別）

内服薬

中枢性鎮咳成分	麻薬性	ジヒドロコデイン	中枢神経に作用して咳を抑える。
	非麻薬性	デキストロメトルファン	
		チペピジン	
		ノスカピン	
気管支拡張成分	交感神経作動薬	メチルエフェドリン	気管支拡張作用や中枢性鎮咳作用により、咳を抑える。
	キサンチン誘導体	テオフィリン	ホスホジエステラーゼ阻害作用により気管支拡張作用を示す。
		ジプロフィリン	
抗ヒスタミン剤		クロルフェニラミン ジフェンヒドラミン	抗ヒスタミン作用により、アレルギー性の咳を抑える。
気道粘液溶解成分		ブロムヘキシン	痰の溶解や気道粘膜の調整により去痰作用を示す。
気道粘液調整成分		L-カルボシステイン	気道粘膜の調整により去痰作用を示す

漢方薬（咳に用いるもの）

漢方製剤	清肺湯	体力中等度で、せきが続く、たんが多くて切れにくいものの、たんの多く出るせき、気管支炎に用いる。
------	-----	---

SOAP チャート・鎮咳去痰薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、68歳、男性	
症状	L：部位（どこ）	呼吸器
	Q：性状（どのような）	痰はそんなにでないが、連続して出てくる咳
	Q：程度（どのくらい）	咳は日中もでますが、夜間が多いです
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	1か月以上続いています
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	秋がすぎってから
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たったことは）	たばこを吸うとやはり咳が出てくる。1日10～15本くらい吸っていてやめられない
	A：随伴症状（その他の症状）	喉も少し、いがいがする
基礎疾患	高血圧	
既往歴	なし	
併用薬	病院から処方されている高血圧治療薬（アムロジピン）	
体質	なし	
アレルギー歴	なし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	—	
今までのセルフケア	市販の咳止め薬を飲んでいる。服用していると咳は治まるが、飲まないと出る。	
その他（生活環境・車の運転など）	日常的に車を運転する。喫煙する。	
(O) 使用者様の見た目、検査値、バイタルサインなど		
体つきはがっちりしている（やや肥満）。血圧は高血圧治療薬で安定している。		
(A) 評価とトリアージ		
<p>秋が過ぎて気温が下がり乾燥してきたので、喉や気管支への冷却刺激が咳を出しているかもしれない。夜間が多く、たばこを吸うと悪化するのであれば咳喘息の可能性を考える。また、高血圧治療薬であるアンジオテンシン変換酵素阻害薬(ACE阻害薬)の副作用に咳があるが、この患者の場合はカルシウム拮抗薬(CCB)を服用しているので、副作用によるものではないと考えられる。咳を起こす原因として最近よくみられるのが、逆流性食道炎があるが、胸焼けの症状もないので、胃、食道の不調からの咳でもないと思われる。また、CCBの副作用に上腹部の不快感、胸焼け、さらに心窩部痛などがあるが、服用薬の副作用も見られないことから、季節性の咳であると考え。よって、アレルギーを抑える成分と気管支</p>		

を拡張する成分を合わせるものがあると思われ、血圧が高いので血圧への影響を考慮して選択すべき。喫煙歴もあり慢性閉塞性肺疾患(COPD)の可能性もあるので、今後、痰がからんでいくか、また運動時(階段昇降など)に咳き込むようになるか、経過を観察する必要がある。

(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど

(商品の選択) 漢方薬の清肺湯をお勧めします。また、一般的な気管支拡張剤である d1-メチルエフェドリンが配合されている鎮咳剤などがお勧めですが、高血圧治療中であるのでこれらの OTC 医薬品は高血圧患者への投与を注意すべきであり、受診も検討する。

(情報提供) 冬になり気温が下がると外気の冷たさに刺激されることもあるので、外出時にはマスクをする、首回りは暖かくする。また、部屋を加湿するなどして空気の乾燥を防ぐ。

(生活指導) まず、喫煙中に咳が出ており、悪化しているので、まず、禁煙が必須である。このまま喫煙を続けると COPD になる可能性もあることを説明し(すでになっているかもしれないので、検診もお勧めする)今すぐに禁煙をお勧めする。また、喫煙はテオフィリンを含む鎮咳薬など、キサンチン系薬剤の作用を減弱するので、咳が出て薬を飲んでいる間だけでも禁煙を勧めるべきである。

4. 鼻炎薬

【ケーススタディ】（本人、52歳、男性）

52歳男性。既往歴なし。

客：「鼻水がじっとしていると垂れてきます。良く効くお薬ください。」	→使用者、L部
薬：「それは、お辛いですね。毎年この時期に起こりますか。」	位、Q性状、Q程度、
客：「そうです。数年前に血液検査をしたらスギ花粉にアレルギー反応がありました。それからは毎年市販薬を飲んでいました。」	
薬：「どういったお薬を飲まれていましたか。」	
客：「〇〇カプセル（成分：クロルフェニラミン等）を飲んだら少し眠くなって、仕事にもボーっとした記憶があります。」	→副作用歴
薬：「そうでしたか。ありがとうございます。この症状は、いつごろから始まりましたか。」	
客：「寒さが急に和らいだ1週間ぐらい前からです。」	→T時間、S状況
薬：「特にひどい時間とかありますか。例年と比べて症状がひどくありませんか。」	
客：「特に朝がひどいです。あと、外出時はくしゃみもでますね。確かに、言われてみれば、今年は、花粉の量が少ないと言われている割には、症状がひどいような気がします。」	→F寛解・増悪因子
薬：「他に気になる症状はありますか。」	
客：「少し喉が、いがいがします。」	→A随伴症状
薬：「点鼻薬や飲み薬があるのですが、今お話を伺った様子では、飲み薬が良いと思うのですが、ご希望はありますか。」	
客：「そうですね。飲み薬でお願いします。」	
薬：「眠気が起りにくいタイプのお薬の方がよろしいですか。」	
客：「眠くなりやすい薬があるなら、それにします。」	
薬：「それでは、アレルギーを抑えてくれる薬で眠くなりやすい、こちらの〇〇錠（成分：フェキソフェナジン）をおすすめします。こちらのお薬は、1日2回タイプのお薬で、朝夕に1回1錠ずつ服用します。空腹時に飲んでも構いません。」	
客：「わかりました。ありがとうございます。」	
薬：「それと、最初お話を伺っていた時に、今年は、症状がひどいとおっしゃいましたね。ご存知でしたか。花粉症って、飛散量もそうですが、体調によっても症状がひどくなったりします。ひよっとしたら、お仕事が忙しくて、疲れやストレスが溜まっていませんか。」	
客：「そうかもしれません。夜遅くまで仕事して、外食も多いです。夜は、	→体質

お酒も飲みますしね。お酒が多いのか、お腹も下痢気味です。花粉症で鼻が詰まるので、寝苦しいですし、目覚めもよくありません。」

薬：「お仕事大変ですね。お体にも随分負担がかかっているようですね。すべてを変えることは難しいかもしれませんが、できることから少しずつ改善していけば花粉症も良くなっていきますよ。お酒を飲む前後にこのお薬を服用するのは控えてくださいね。あと、お酒の飲みすぎや睡眠不足などは、花粉症を悪化させる原因にもなります。また、下痢気味ということですが、飲む量を減らしてみてもいいでしょうか。実はお腹の中の環境も、花粉症と関係が深いことが分かっています。下痢の状態はよくありませんので発酵食品や食物繊維の多い食事を心がけると良いと思います。あと、外出時はマスクをしたり、屋内に入ったら出入口で衣類や髪についた花粉をはらってくださいね。その後に、手洗い、洗顔やうがいをし、体についた花粉をきちんと洗い流してくださいね。」

客：「色々丁寧に教えていただいてありがとうございました。一度頑張ってみます。」

キーワード：アレルギー性鼻炎（スギ花粉）

その他の主な鼻水を伴う疾患：アレルギー性鼻炎（花粉、ハウスダスト）など

緊急性を要する鼻水を伴う疾患：副鼻腔炎、細菌等感染（感冒・インフルエンザなど）

主な成分等一覧（薬効分類別）

内服薬

抗ヒスタミン成分	第1世代	ジフェンヒドラミン	抗ヒスタミン作用によりアレルギー反応を抑える。
		クロルフェニラミン	
	第2世代	ケトチフェン	抗ヒスタミン作用によりアレルギー反応を抑える。また、第一世代抗ヒスタミン薬に比べて中枢移行が少なく眠気などを起こしにくい。
		フェキソフェナジン	
		エバスチン	
		セチリジン	
		ベポタスチン*	
ロラタジン			
ケミカルメディエーター遊離阻害成分	ペミロラスト	ヒスタミンやロイコトリエンなどの遊離を抑制して、アレルギー反応を抑える。	

外用点鼻薬

α 刺激成分	ナファゾリン	鼻粘膜のα受容体に作用し、末梢血管を収縮することで鼻閉を改善する。
	テトラヒドロゾリン	
第2世代 抗ヒスタミン成分	ケトチフェン	抗ヒスタミン作用によりアレルギー反応を抑える。また、第一世代抗ヒスタミン薬に比べて中枢移行が少なく眠気などを起こしにくい。
ケミカルメディエーター遊離阻害成分	クロモグリク酸ナトリウム	ヒスタミンやロイコトリエンなどの遊離を抑制して、アレルギー反応を抑える。
ステロイド剤	フルチカゾンプロピオン酸エステル※	抗炎症作用および抗アレルギー作用によりアレルギー反応を抑える。
	フルニソリド※	

※令和3年8月時点、要指導医薬品

漢方薬（鼻炎に用いるもの）

漢方製剤	小青竜湯	体力中等度又はやや虚弱で、うすい水様のたんを伴うせきや鼻水が出るもものの鼻炎などに用いる
------	------	--

SOAP チャート・鼻炎薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、52歳、男性	
症状	L：部位（どこ）	鼻
	Q：性状（どのような）	水様性の鼻水
	Q：程度（どのくらい）	鼻が、じっとしていると垂れてくる
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	1週間ぐらい前から、特に朝がひどい
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	寒さが急にやわらいで、暖かくなってから
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たったことは）	外出時にひどく、屋内の方が落ち着く。鼻をかんでも、すぐ鼻水が出る
	A：随伴症状（その他の症状）	喉も少しいがいがする
基礎疾患	なし	
既往歴	なし	
併用薬	なし	
体質	お酒を良く飲むので、下痢気味。	
アレルギー歴	スギ花粉症	
副作用歴	クロルフェニラミン製剤を服用すると少し眠くなる	
妊娠・授乳	—	
今までのセルフケア	病院で検査してスギ花粉症と診断を受けてからは、毎年市販薬で対処している。	
その他（生活環境・車の運転など）	仕事が忙しい、外食が多い、ストレスも多い、睡眠不足	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
仕事がハードなのか顔色が良くない。疲れている様子。聞き取り中も何度も鼻をかむぐらい鼻水が出ている。		
(A) 評価とトリアージ		
スギ花粉症。診断を受けてからは、毎年市販薬で対応している。今年は、飛散量があまり多くないのに、症状がひどい様子。最適なOTC薬を選択し服用してもらおう。花粉対策とともに、体調管理に気を付けることで症状を緩和できることを伝え、具体的な体調管理の方法を提案する。		
(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど		

(商品の選択) 患者の希望をとり取りいれて眠気の少ない第二世代抗ヒスタミン薬やケミカルメディエーター遊離抑制薬を含有する薬剤を選択。

(情報提供) 屋内に入ったら、出入口で衣類や髪についた花粉をはらう。手洗いや洗眼、うがいをして、体についた花粉をきちんと洗い流す。

(生活指導) 外出時にマスクや花粉症用メガネの着用を指導する。飲酒すると鼻閉症状を引き起こしやすくなるが、ストレス解消にもなるので、禁酒せず、量を調節してもらおう。飲酒量を減らすと、下痢も改善されてくると思うが、腸内環境とアレルギーは深く関係する場合もあり、腸内環境を整える発酵食品や食物繊維の多い食事を意識してもらおう。

5. 胃腸薬

【ケーススタディ】（本人、35歳、男性）

来局者は胃が痛くなり胃薬を求めて来局された男性。会社に勤めて約10年目35歳。やせ気味で顔色は青白い。「胃が痛くなったので、薬がほしい。」と来局。既往歴なし。

客：「胃が痛くなったので、薬がほしいのですが。」

薬：「どなたがお飲みになりますか。」

客：「私です。」

薬：「どの様な痛みですか。」

客：「みぞおちの辺りが、シクシクと痛みます。」

薬：「痛みの程度はどの位ですか。かなり痛いですか。」

客：「我慢できる程度で、ひどくはありません。」

薬：「いつから痛みが始まりましたか。」

客：「午前中に会社で会議があり、その後、突然痛くなりました。」

薬：「痛みのきっかけは会議が考えられますか。」

客：「そうですね。会議ではプレゼンテーションを行いました。前日から緊張していて、朝食も摂れませんでした。」

薬：「空腹時に痛みが起こったのですか。今回の様な症状は初めてですか。他に気になる症状、例えば熱や下痢、便秘はありませんか。」

客：「今回の様なことは初めてです。熱や下痢、便秘はありません。」

薬：「今までに胃潰瘍などの病気を経験したことはありますか。」

客：「胃潰瘍の経験はありません。」

薬：「現在、飲んでいる薬はありますか。薬のアレルギーや薬で具合が悪くなったことはございませんか。」

客：「ありません。」

薬：「それでは、空腹時にストレスを受けて、胃酸が出すぎて、胃の粘膜を傷つけ胃痛を起こしたと思われますので、こちらの〇〇胃腸薬（成分：ロートエキス等）をお勧めします。」

客：「どんな薬ですか。」

薬：「この〇〇胃腸薬は、胃粘膜を修復・保護とともに胃酸を中和し、胃の神経を静めて胃酸の分泌を抑える成分の入った薬です。」

客：「わかりました。この薬をお願いします。」

薬：「1日3回、食事後3～4時間あけてお飲みください。口が渇いたり、便秘や尿が出にくいなどの症状に注意して下さい。」

客：「どの位で症状はよくなりますか。」

→使用者

→L 部位、Q 性状

→Q 程度

→T 時間、S 状況

→F 寛解・増悪因子

→A 随伴症状

薬：「多くの場合、食事に気をつけ安静にしていれば 2～3 日で改善すると言われていています。ただし、胃痛が長く続く時や激しい痛みがある時は、他の疾患が隠れている場合があるので、かかりつけ医に受診して下さい。」

客：「わかりました。他にどんなことに気を付ければよいですか。」

薬：「弱った胃に負担をかけないように、食事は消化のよいものを摂り、胃の調子を整えて下さい。飲食物は刺激物や脂っこいものは避け、朝食をしっかり取るなど規則正しい食事に心かけて頂き、食後に休息をとって下さい。」

客：「タバコは 1 日 10～15 本吸っていますが大丈夫ですか。お酒は飲んで良いですか。」

薬：「特に空腹時のタバコは、胃への刺激になるので控え、お酒も控えて下さい。」

客：「わかりました。食事に気を付け、タバコを控えて、ストレスがなるべくかからないような生活が大事ですね。」

薬：「これからも、ご相談がございましたら、お気軽にお寄り下さい。お大事にして下さい。」

キーワード：急性胃炎

その他の主な腹痛を伴う疾患：慢性胃炎など

緊急性を要する腹痛を伴う疾患：胃潰瘍、消化管穿孔、胆石、膵炎、腸捻転、腸閉塞、虫垂炎、腹膜炎、各種内臓がん、尿管結石、子宮頸がん、子宮筋腫、卵巣がん、大動脈瘤、大動脈解離など

主な成分等一覧（薬効分類別）

内服薬

H ₂ 阻害薬	ファモチジン	H ₂ 受容体を阻害して胃酸の分泌を抑える。
	ラニチジン	
	ニザチジン	
鎮痙成分	ロートエキス	抗コリン作用により、胃への鎮痙効果を示す。
制酸成分	酸化マグネシウム	胃酸を中和する。
	ケイ酸アルミニウム	
	炭酸水素ナトリウム	
防御因子増強成分	テプレノン	胃粘膜の合成や分泌を促進する。
	スクラルファート	胃炎症部位に作用して保護層を形成する。
	アルジオキサ	

SOAP チャート・胃腸薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、35歳、男性	
症状	L：部位（どこ）	みぞおちの辺り。他の所に痛みはない
	Q：性状（どのような）	シクシクと痛む
	Q：程度（どのくらい）	痛みあるが、我慢はできる程度
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	朝は何ともなかったが、午前中の会社の会議後に突然、痛くなった
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	会議時のプレゼンテーション
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たったことは）	ストレスに弱い。朝食を食べなかった。この様な症状は初めて。空腹時に起こった。
	A：随伴症状（その他の症状）	吐き気がある。他の痛みはない。発熱はない。下痢や便秘もない。
基礎疾患	なし（胃潰瘍の既往もない）	
既往歴	なし	
併用薬	なし	
体質	少しやせ型	
アレルギー歴	なし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	—	
今までのセルフケア	なし	
その他（生活環境・車の運転など）	タバコは日に10～15本。お酒は飲む機会が多い。好き嫌いはないが、濃い味が好き	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
やせ気味。顔色は青白い		
(A) 評価とトリアージ		
<p>急性胃粘膜病変（急性胃炎）と考えられる。その理由は、朝は何ともなかったが、午前中の空腹時、会社の会議後に突然、痛くなったとのこと。ストレスを受けて胃酸が過剰に分泌され、多すぎる胃酸が胃の粘膜を傷つけ胃痛を起したと考えられる。胃潰瘍の既往もない。一般用医薬品の胃腸薬を選択・提案し、生活指導を行い、受診についての情報提供を行う。</p>		
(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど		
<p>（商品の選択）ストレスを受けて胃酸が過剰に分泌され、多すぎる胃酸が胃の粘膜を傷つけ胃痛を起したと考えられるので、その症状を改善する胃腸薬を選択する。基礎疾患や併用</p>		

薬はなく、副作用歴、アレルギー歴もないことも考慮。胃腸薬の成分としては、胃酸過多には制酸成分、胃粘膜の保護・修復には粘膜修復成分、胃痛には鎮痙作用がある抗コリン成分を含む薬剤を選択する。

(情報提供) (1) 急性胃炎であれば、多くの場合、食事に気をつけ安静にしていれば2～3日で改善するとの報告がある。(2) 弱った胃に負担をかけないように、流動食など食事は消化のよいもので胃の調子を整える。(3) 胃痛が長く続く時や激しい痛みがある時は、胃潰瘍等の疾患が隠れている場合があるので、かかりつけ医に受診する。(4) 急性胃炎を繰り返していると、慢性胃炎になる(5) 服薬上の注意は用法(空腹時の食間服用)、副作用(抗コリン成分による口渇、便秘、排尿障害に注意)に注意。

(生活指導) (1) ストレスがかからないようにコントロールする。自律神経のバランスを整え、胃に負担がかからない生活を。(2) タバコはニコチンによる影響があり、控えるように勧める。(3) 食事は刺激物や脂っこいものは避け、朝食をしっかり摂るなど規則正しい食事を心掛ける。食後に休息をとる。(4) お酒も控える。

6. 止瀉薬

【ケーススタディ】（本人、26歳、男性）

来局者は下痢止めを求めて来局された男性。近所の会社に勤めるサラリーマンで入社3年目26歳。「下痢止めがほしい。」という。既往歴なし。

客：「下痢止めがほしいのですが。」

薬：「下痢をされているのはあなたご自身ですか。」

客：「私が飲みたいです。よい薬はありますか。〇〇下痢止めはありますか。
（〇〇下痢止めはテレビCMが入っているOTC下痢止め、ベルベリン製剤、水なしで服用できる製剤）」

→使用者、L部位、Q性状

薬：「〇〇下痢止めはございますが、下痢の具合はいかがでしょうか。急な下痢ですか。」

客：「急にお腹がゴロゴロなる感じです。」

→Q程度

薬：「何回もトイレに行かれますか。」

客：「おかしいなと思ったらすぐにトイレに駆け込みたくなります。」

→Q程度

薬：「今、下痢の他に熱があるとか、胃が痛いとかの症状はございませんか。」

客：「それはありません。」

薬：「何か食べたものとかが原因ではありませんか。または食べ過ぎとか飲みすぎとか思い当たりませんか。」

客：「食べたものとかは特に関係ないような気がします。よくお腹の調子が悪くなります。以前から。」

薬：「以前から下痢気味なのですか。血便などはありませんか。」

客：「ええ、高校時代から下痢気味でしたね。緊張するとお腹に来ますね。試験の時なんか大変でした。血便などありません。」

→T時間

薬：「今までずっとそのような感じですか。」

客：「大学生の時はさほど気にはしていなかったのですが、就職して社会人になってからまたお腹の調子が悪くなるが多くなったようです。」

薬：「気を使ったり、仕事が忙しかったりすると具合が悪い感じでしょうか。」

客：「そうですね。ストレスなのでしょうかね。通勤時でも急に下痢が起こっても慌てないようにどこにトイレがあるか確認しています。」

→S状況、F寛解・増悪因子

薬：「最近、下痢をすることが多いのですね。普段の食事や睡眠の具合はどうでしょうか。」

客：「一人暮らしなので食事は簡単にすませることが多いです。夜はよく眠れています。朝が起きにくい日がありますね。」

→A随伴症状

薬：「そのほかご自身で思い当たることはありますか。」

客：「特にはないです。会社の健康診断でも何も言われなかったです。ただ、同僚から、この頃顔色がよくないじゃないかと言われました。下痢のせいですかね。」

薬：「それも考えられますね。いろいろお話をお聞きしますと、ストレスによる下痢の症状のようですね。□□下痢止め（ロペラミド製剤、口腔内崩壊錠）がよいと思いますが。」

客：「水なしで飲めるタイプがよいのですが。」

薬：「□□下痢止めも水なしで飲めるタイプのお薬です。これで下痢は治まると思いますが、普段から飲んでおいて下痢をしにくくするお薬（乳酸菌製剤）もごございます。」

客：「わかりました、今日のところは□□下痢止めをいただきます。」

薬：「このお薬は人によっては、眠気やめまいが感じられる場合があるので、車の運転などされる場合はご注意ください。」

客：「仕事で運転はしませんので大丈夫です。」

薬：「下痢がひどかったり、続いていると脱水を起こすことがあります。こまめに少しずつ水分を取ることが大切です。水分の吸収が良い経口補水液もごございます。」

客：「熱中症にもいいやつですね。以前、飲んだことがあります。」

薬：「それと食事についても規則正しく三食きっちりとられるようにしてください。同じようなものが続くと栄養のバランスが悪くなりお腹にもよくありません。食べ過ぎも気を付けてくださいね。」

客：「ありがとうございます。□□下痢止めを飲んで様子をみます。また相談に来ます。」

キーワード：軽度の過敏性腸症候群

その他の主な下痢を伴う疾患：食中毒

緊急性を要する下痢を伴う疾患：潰瘍性大腸炎、クローン病など

主な成分等一覧（薬効分類別）

内服薬

腸管運動抑制成分	ロペラミド	腸管神経叢に作用し、アセチルコリン等の放出を抑制して止瀉作用を示す。
抗コリン成分	ロートエキス	抗コリン作用により、止瀉作用を示す。
消化管運動調律成分	トリメブチン	消化管運動の調律作用により消化管運動を調整する。過敏性腸症候群の諸症状の緩和を効果としている。
整腸成分	ビフィズス菌	腸管内菌叢に作用し、軟便等を改善する。
その他	バルベリン	腸内の腐敗発酵を抑制することなどにより、止瀉作用を示す。

SOAP チャート・止瀉薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、26 歳、男性	
症状	L：部位（どこ）	腹部
	Q：性状（どのような）	下痢、腹痛
	Q：程度（どのくらい）	急におなかがゴロゴロなる感じ。トイレに駆け込みたくなる。便は軟便～下痢便。腹痛はあるが、さほど強くない。
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	高校時代から下痢気味、大学時代は治まっていたが、社会人になってから下痢が起こる。
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	通勤時や勤務時間中に急に
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たったことは）	寝不足の次の日はよく症状が出る。会議の前や外出する前は必ずトイレに行く。
	A：随伴症状（その他の症状）	疲れ気味、睡眠時間は取れているが朝に疲れが残っている感じ
基礎疾患	特になし。健康診断で指摘はない。	
既往歴	なし	
併用薬	なし	
体質	少しやせ型	
アレルギー歴	なし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	—	
今までのセルフケア	下痢は体質だと放置していた。同僚に顔色が悪いと言われ気になった。	
その他（生活環境・車の運転など）	食事はコンビニ弁当、パン、インスタント食品で済ますことが多い。会社の営業の際は電車を利用。	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
通勤時にも下痢が襲ってくることも多く、会社までの道のりの中でどこにトイレがあるか確認してある。背が高いわりに声は小さい。顔色もどちらと言えば青白く疲労気味に映る。		
(A) 評価とトリアージ		
ストレス性の大腸過敏症状であると考えられる。大学時代は治まっていたが社会人になって再発した。同僚からの言葉で体調の不良に気づき下痢が原因ではないかと思いき来局に		

至った。ロペラミド製剤の服用をすすめるとともに、長期の過敏性大腸症候群であると思われるので、乳酸菌製剤の服用を合わせて提案する。また、偏食気味の食生活にも問題があると思われるので胃腸に負担が少なく充分栄養が得られるよう養生法についても指導を行う。

(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど

(商品の選択) ストレス性で頻繁に下痢を起こす人は、再び下痢を起こすのではとの不安から下痢を繰り返す傾向がある。トリメブチン製剤やロペラミド製剤が最適と考えられるが、水なしでも飲める口腔内崩壊錠やフィルムタイプのロペラミド製剤があることから、それを常に携帯することで下痢の不安解消に役立ち、症状が起こった時にどこでもすぐに対処できる。この成分では眠気やめまいが起こることがあるので注意。

(生活指導) 炭酸飲料などの刺激物を摂取や早食いなどは症状の悪化にもつながる。三食きっちり、ゆっくり食べることが胃腸にも重要であり栄養吸収の面からも重要であることを指導する。外食中心であっても、定食スタイルの献立の選択や時間をかけての食事を心掛けるように提案する。下痢の症状では脱水についても留意する必要がある、その対応の指導も重要である。

7. ビタミン剤・漢方製剤

【ケーススタディ】（本人、45歳、男性）

来局者は、疲れの改善を目的に「ビタミン剤」を求めて来局された40代男性。来局者の体格は、ややがっしりした体型。既往歴なし。

客：「ビタミン剤を飲んでみようと思うんだけど。」

薬：「ビタミン剤ですね。どなたが、どういう目的でお使いになろうとされているのですか。」

客：「自分です。最近、疲れが取れなくて。何かいい薬はありませんか。」

薬：「わかりました。どんな感じの疲れを、いつ頃から感じ始めたのですか。」

客：「仕事の疲れなのか、重ーい感じで何となくだるい感じが続いています。それに、イライラすることも前より多くなった気がします。疲れが気になりだしたのは、だいたい1か月くらい前からかなあ。」

薬：「そうですか。今まで何か試してみられたものはありますか。」

客：「最近仕事帰りに栄養ドリンクを買って夜に飲む機会が増えました。」

薬：「そうでしたか。その時はどうでしたか。」

客：「一瞬は元気になったような気がしたけど。」

薬：「なるほど。栄養ドリンクの中には、無水カフェインが入っているものも多く、夜に飲むと眠りを妨げるものもあります。夜にお飲みになるなら、カフェインレスのものをお選びくださいね。」

客：「そうなんだ、今度からは注意してみます。」

薬：「睡眠や食事はちゃんと取れていますか。睡眠不足は疲れをためてしまいます。食生活が偏ったりもしていませんか。」

客：「最近は何んだか、疲れているのに寝つきが悪いことがあって。眠りが浅いような感じもします。食事は栄養が偏らないように心がけているつもりではいますけどね。」

薬：「ありがとうございます。今の状況をもう少し詳しくお聞きしたいので、差支えなかったら、現在の仕事のスタイルや、疲れの原因として思い当たるようなことがないかなど、教えていただけないでしょうか。」

客：「それが、最近職場の部署移動があって、最近デスクワークが中心で、今までより神経を使うようになりました。そのせいか、午後になると目も疲れてきて、腰や身体全体がだるい感じなのですよ。」

薬：「そうだったのですね。疲れ以外に、例えば頭痛とか腰痛はないですか。あと、熱っぽさや、何かいつもと違うような感じとかはないですか。」

客：「肩は凝るけど、頭痛や腰痛はないですね。熱とかもないと思います。」

→使用者、L部位、
→Q性状、Q性質、T時間、A随伴症状

→セルフケア

→A随伴症状、
その他の情報

→Sきっかけ

薬：「イライラすることが多くなったとも言われていましたが、職場の環境変化が原因の一つかもしれませんね。」

客：「そう、仕事の内容がガラッと変わっちゃったからね。」

薬：「そうなのですね。お風呂とかにゆっくり入る時間は取れていますか。」

客：「シャワーが多いですね。でも湯船に浸ければ身体は楽ですね。」

薬：「わかりました。今、病院で何か治療されていたりとか飲まれているお薬や健康食品はありませんか。」

客：「健康診断で血圧が少し高めと言われたけど、薬は飲んでいません。春先には花粉症の薬を飲むことはあるけど、今は飲んでいません。」

薬：「わかりました。ありがとうございます。では、お伺いした症状に合ったお薬をいくつかご提案させていただきますね。」

客：「お願いします。」

薬：「こちらの〇〇EX プラス総合ビタミン（成分：フルスルチアミン、ピリドキシン、シアノコバラミン、トコフェロール、パントテン酸、γ-オリザノール）ですが、神経や筋肉の疲労をとる成分などを含んでいるので、デスクワークが中心の方の神経疲労や肉体的な疲労にも効果的です。また、目の疲れなどにも効果があります。もし、1か月ほど服用して疲れの改善がないようでしたら改めてご相談ください。」

客：「わかりました。」

薬：「それとイライラや興奮が続くと、生活のリズムも崩れやすく、それも疲労に繋がります。よろしければ、そうした神経の高ぶりを解消してくれる漢方薬があります。まずは2週間程度、試されてはいかがでしょうか。」

客：「そうなんですか。いい薬があるなら試してみようかな。」

薬：「はい。イライラや、気分が落ち込んだりする精神状態の改善に体質や、お伺いしたお話から考えると、こちらの〇〇漢方薬が適しているのではないかと思います。不眠の改善にも有効だと思いますよ。」

客：「わかりました。それも試してみようかな。」

薬：「はい、ありがとうございます。」

客：「わかりました。ビタミン剤と一緒に続けて飲んでみます。」

薬：「それと作業の合間に軽くストレッチを行ったり、お風呂では湯船に浸かったりして血行を良くすることも疲労改善には効果的です。」

客：「いろいろありがとうございます。試してみたいと思います」

→F 寛解・増悪
因子

キーワード：過労に伴う疲労

その他の主な疲労感（倦怠感）を伴う疾患：感冒

緊急性を要する疲労感（倦怠感）を伴う疾患：うつ病、糖尿病、血液疾患（白血病など）、肝疾患、甲状腺疾患など

主な成分等一覧（薬効分類別）

内服薬（ビタミン製剤）

ビタミンB ₁ 誘導体	フルスルチアミン	クエン酸回路などの体内代謝に寄与し、疲労感の改善などを促す。
ビタミンB ₂	リボフラビン	
ビタミンB ₆	ピリドキサール	
ビタミンB ₁₂	メコバラミン	
ビタミンC	アスコルビン酸	
ビタミンE	トコフェロール	

漢方薬（不眠や不安に用いるもの）

漢方製剤	柴胡加竜骨牡蠣湯	体力中等度以上で、精神不安があつて、動悸、不眠、便秘などを伴う、神経症などに使用される。
	抑肝散	体力中等度を目安として、神経が高ぶり、怒りやすい、イライラなどがあるものの神経症や不眠症などに使用される。
	加味逍遙散	体力中等度以下で、のぼせ感があり、肩がこり、疲れやすく、精神不安やいらだちなどの精神神経症状、ときに便秘があるものの不眠症などに使用される。
	半夏厚朴湯	体力中等度を目安として、気分がふさいで、咽喉・食堂部に異物感があり、ときに動悸、めまい、嘔気などを伴う不安神経症などに使用される。
	温胆湯	体力中等度以下で、胃腸が虚弱なものの不眠症、神経症に使用される。

SOAP チャート・ビタミン剤・漢方製剤

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、45歳、男性	
症状	L：部位（どこ）	目、肩、腰、身体全体
	Q：性状（どのような）	疲れ、だるさ、肩こり
	Q：程度（どのくらい）	起きられないほどではない。疲れが翌朝に残ることがある。
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	だいたい1か月前から。
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	職場の部署移動があって、デスクワーク中心の仕事になってから。
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たったことは）	お風呂にゆっくり浸かると楽になる。
	A：随伴症状（その他の症状）	疲れ気味、イライラ感、不眠
基礎疾患	血圧がやや高めと指摘されているが、薬は処方されていない。	
既往歴	なし	
併用薬	なし。	
体質	ややがっちりした体格	
アレルギー歴	春先に花粉症	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	－	
今までのセルフケア	仕事帰りにたまに栄養ドリンクを飲むくらい。	
その他（生活環境・車の運転など）	最近はイライラすることが多く、質のいい睡眠がとれていないように思う。	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
職場の環境が変わって、ほぼ1日中パソコンに向き合う仕事となった。体型はややがっちりした体格。少しイライラ気味。		
(A) 評価とトリアージ		
職場で同じ姿勢が続くことによる肉体的ストレスや、神経を使うことによる精神的疲労も考えられる。頭痛や腰痛を引き起こすほどではないが、眼精疲労や腰部にも疲労を感じている。仕事帰りに栄養ドリンクを飲む習慣があるようだが、確認すると「無水カフェイン」配合のものを摂取している可能性もあるとのこと。それが良質な睡眠を妨げている可能性が考えられる。以上より、疲労の緩和にOTCと養生法での対応が可能であると考えられる。		

(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど

(商品の選択) 筋肉疲労・神経疲労の緩和に効果的なビタミン製剤と、職場の環境変化に起因するイライラ感、不眠も疲れの要因と考えられるので、神経の緊張を和らげる効果が期待できる漢方薬の服用も併せて提案。養生法についてアドバイスも行うこととする。

(生活指導 1) 細かい作業の連続と同じ姿勢が続くことによる精神的・肉体的疲労が考えられる。ストレスがかかると末梢の血流が悪くなるため、疲労の悪循環に陥ることもある。同じ姿勢が続く場合、定期的なストレッチと気分転換になるような習慣を取り入れるようアドバイス。入浴においては、できるだけシャワーだけで済ませずお風呂の湯船に浸かるようアドバイス。また、仕事帰りにドリンクを飲む際には、「ノンカフェイン・低カロリー」のものをチョイスするようアドバイスを行う。

(生活指導 2) 生活習慣全体の見直しに繋がるよう、来局者の生活習慣の背景を把握すると同時に、来局者本人に自らの生活を振り返る機会と時間を提供する場になることも大切である。

8. 外用鎮痛消炎薬

【ケーススタディ】（本人、52歳、女性）

家事仕事で腰痛があり、湿布薬を求め来局。既往歴なし。

客：「すみません湿布薬ください。」

薬：「はい。いらっしゃいませ。ご自身でお使いですか。どうされましたか。」

客：「私が使います。朝起きた時や、動作を始めた時に、なんとなく腰が疲れ、重苦しい感じがします。」

→使用者、T時間、Q症状、Q程度

薬：「痛みの程度どうですか。腰痛の場所も教えてもらえますか。」

客：「ひどくはないのですが、激しい運動をしたり、腰を前後に何度も曲げたり、長時間立ちっぱなしや同じ姿勢を続けたりした後に腰の痛みが強くなります。場所はこの辺です。（一般的な腰部）腰骨の中央を押すと痛みます。」

→S状況、L部位、F寛解・増悪因子

薬：「お辛いですね。他に、くしゃみした時に痛みを感じた事はありませんか。」

客：「いいえ特にありません。」

薬：「発熱、しびれや尿が出にくいなどの症状もありますか。」

→A 随伴症状

客：「ありません。」

薬：「腰椎に負担がかかっているのかもしれませんがね。今まで湿布薬は何かお使いですか。」

客：「以前〇〇テープ（ジクロフェナク配合湿布薬）を使ったことがあります。貼ってしばらくすると良くなりました。痛みがひどいときは、〇〇痛み止めも飲んだりしていました。」

→今までのセルフケア

薬：「分かりました。今の症状でしたら〇〇テープ（ジクロフェナク配合湿布薬）でよろしいかと思います。より適切に使用していただくために、少しだけお時間よろしいでしょうか。」

客：「はい。」

（薬剤師がお客様に、医薬品使用の必要な情報を説明。）

薬：「以上の内容説明でご理解頂けましたか。何かご質問等ございませんか。」

客：「はい、分かりました。特に質問はありません。」

薬：「もし今後、痛みの程度が強くなるようでしたら、一度受診をされてみることをお勧めします。まずは、気になる事がございましたら、いつでもご相談ください。こちらが電話番号です。」

客：「分かりました。」

薬：「あと、お客様の様な腰痛にはコルセットによる固定も有効ですよ。そして痛みがある間は無理をせず安静に過ごしてください。」
 客：「そうですね安静に過ごします。ありがとうございました。」
 薬：「ありがとうございます。お大事にどうぞ。」

キーワード：慢性腰痛

その他の主な腰痛を伴う疾患：非特異性急性腰痛（ぎっくり腰）

緊急性を要する腰痛を伴う疾患：馬尾症候群、ヘルニア、脊椎狭窄症、脊椎圧迫骨折、腎疾患（腎炎等）、膀胱疾患（膀胱炎等）、膵臓疾患（膵炎等）など

主な成分等一覧（薬効分類別）

外用薬

解熱鎮痛成分	サリチル酸系	サリチル酸メチル	COX を阻害して、鎮痛消炎作用を示す。
	フェニル酢酸系	ジクロフェナク	
		フェルビナク	
	プロピオン酸系	ロキソプロフェン	
ケトプロフェン			
その他		ハッカ油	冷感湿布などに添加され、清涼感を示す。
		l-メントール	
			トウガラシエキス

SOAP チャート・外用鎮痛消炎薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、52歳、女性	
症状	L：部位（どこ）	腰部
	Q：性状（どのような）	慢性的に痛い
	Q：程度（どのくらい）	軽い腰痛
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	もう何年も前から
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	家事全般の作業時
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たるとは）	特になし（洗顔姿勢、くしゃみ、による悪化なし）
	A：随伴症状（その他の症状）	なし（しびれ、便秘、尿が出難い等無し）
基礎疾患	なし	
既往歴	なし	
併用薬	なし	
体質	やや肥満型	
アレルギー歴	なし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	なし	
今までのセルフケア	湿布剤、塗布剤を主に使用、ひどい時は内服を使用する事もある	
その他（生活環境・車の運転など）	専業主婦、毎日の家事仕事あり、特に運動はしていない	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
ぽっちゃり型。		
(A) 評価とトリアージ		
<p>慢性的で軽度な腰痛症。トリアージのポイントとして、洗顔姿勢の可否、くしゃみ、足のしびれや違和感がある場合、椎間板ヘルニア、椎間板変性の可能性がある。年齢によっては骨粗鬆症による骨折の可能性も注意が必要。また、内臓疾患（急性膵炎、腎結石、尿路結石、腎盂腎炎など）、神経性疾患、細菌による感染症、大動脈解離など、腰痛には様々な重篤な疾患の可能性がある。それぞれの疾患について、急性・慢性や痛みの程度特徴を知っておく必要がある。</p>		
(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど		
<p>（商品の選択）外用消炎鎮痛剤（インドメタシン、ケトプロフェン、フェルビナク、ピロキシカム、ジクロフェナク配合など、軽度痛みの場合、サリチル酸メチル、サリチル酸グ</p>		

リコール配合など)。内服解熱鎮痛薬で一時的な対応も考慮。用途により、ゲル、クリーム、外用液剤の選択による対応。また内服薬でも、ビタミン B₁ や B₁₂ 配合薬や漢方薬の選択も考慮。

(生活指導) 腰痛の一般的な治療として、薬の他にコルセットによる固定も有効。慢性化した場合、リハビリテーションが必要と考える。軽い腰痛でも正確な診断のため一度受診するよう勧める必要も。筋肉の疲労による腰痛は、筋膜性腰痛とも呼ばれ、湿布などで対応して安静にする事も大切。

9. 湿疹皮膚炎用薬

【ケーススタディ】（本人、40代、男性）

本人が来店。40代男性。時々、かぜ薬等を求め来局するサラリーマン（営業）。既往歴なし。

客：「ちょっと見てくれませんか。右脇腹がピリピリして。」

→使用者、L部位

薬：「こちらへどうぞ。（店内から死角となる場所）脇腹の右側あたりに水疱状の赤いぶつぶつが出ていますね。いつからですか。」

客：「つい2日前からです。はじめは虫刺されかと思ったのですが、ピリピリした感じで夜中に目が覚めました。ちょうど出張中でしたので昨日は我慢して今になりました。だんだん広がってきてしまって、不安です。」

→Q性状、Q程度、T時間、S状況

薬：「拝見したところ虫刺されではないようですね。患部の発熱や何か思い当たることはあますか。前にもこんなことがあったとか。」

→F寛解・増悪因子、A随伴症状

客：「患部は多少熱っぽい感じがあります。こんなことは初めてです。出張で気づかれもあり、食事は脂っこく、酒（ワイン）をいつもより多く飲みました。右肩がこった感じがするし、そういえば最近は寝不足気味でちょっと疲れは感じていましたね。」

薬：「お仕事でお疲れ気味のうえにストレスや食生活の乱れが重なったのですね。今までお伺いしたことや、脇腹の状態を拝見して、すぐにかかりつけの医師へ行かれることをお勧めします。」

客：「えっ、どうして。何か悪い事でも。」

薬：「お伺いしたことや、脇腹の状態から見てこれはウイルスによる皮膚症状の疑いがあります。もしそうであった時は出来るだけ早く治療を開始しなければなりません。お客さんの場合はまだ初期の状態と思われるので、すぐに診てもらってください。内服薬や点滴による治療が必要になるかもしれませんが、医師の指示をきちんと守って下されば、早く良くなります。それと食事はアルコールなどを避け、睡眠と休養を十分にとってください。また、シャワーで肌を清潔にすることも大切ですが、入浴は体が温まってかゆみが増すことになりますので、ご注意くださいね。よろしければ紹介状を用意いたしますが、いかがいたしましょうか。」

客：「是非お願いします。」

薬：（その場ですぐ紹介状を作成して客に渡す）

客：「ありがとう。すぐ行きます。」

薬：「何かおかしいなと感じたときはすぐご連絡ください。電話番号・携帯番号はここに書いてありますので。お大事になさませ。」

キーワード：帯状疱疹

その他の主な湿疹を伴う疾患：じんましん、接触性皮膚炎、アトピー性皮膚炎、ざ瘡など

緊急性を要する湿疹を伴う疾患：アナフィラキシー、中毒性表皮壊死融解症（TEN）、麻疹・風疹、水痘、手足口症、掌蹠膿疱症など

主な成分等一覧（薬効分類別）

外用薬

抗ヒスタミン薬	ジフェンヒドラミン	抗ヒスタミン作用により、アレルギー反応を抑える。
副腎皮質ステロイド	デキサメタゾン	免疫系に作用し、抗炎症作用を示す。
	プレドニゾロン	
	ヒドロコルチゾン	
局所麻酔	リドカイン	皮膚表面の神経伝達を抑制し、鎮痒作用を示す。
	ジブカイン	
角質水分保持成分	尿酸	角層水分保持作用により、皮膚乾燥を改善する。
ビタミンE	トコフェロール	末梢血管循環の改善や抗酸化作用により肌荒れなどを改善する。
その他	クロタミトン	皮膚の温感刺激に伴い、鎮痒作用を示す。

SOAP チャート・湿疹皮膚炎用薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、40歳代、男性	
症状	L：部位（どこ）	右脇腹。
	Q：性状（どのような）	痛痒い。ピリピリした感じもある。
	Q：程度（どのくらい）	密集した水疱状の発疹。
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	2日前、就寝中右脇腹あたりがチクチクし痛痒い感じがして目覚めた。虫にでも刺されたのかと思った。
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	出張中でホテル宿泊していた。原因はわからないが、急に症状を感じた。
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たることは）	思い当たることは特にはないし、虫刺されでもないと思う。出張時は神経を使うし、脂っこい食事に酒の量も多くなりがちである。最近忙しく疲れ気味。しかし、今まで皮膚症状が出たことはない。腰部に重い感じがある。
A：随伴症状（その他の症状）	疲れ気味ではあるが、他に自覚症状はない。腰部が重い感じするが、発熱・関節痛・下痢・腹痛・胃症状などなし。少し患部が熱っぽい感じがする。	
基礎疾患	高血圧	
既往歴	なし	
併用薬	アムロジピン（5mg）	
体質	小太り	
アレルギー歴	なし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	—	
今までのセルフケア	なし	
その他（生活環境・車の運転など）	食事は和食が好きで、ほぼ毎日自宅でとる。車運転あり・タバコ（—）・アルコール、コーヒー好き。	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
サラリーマン（営業）で仕事は忙しく、寝不足が続いているが負担ではない。ほぼ右脇腹に赤みと水疱がある。かゆみが強い。発熱・関節痛・下痢・腹痛・胃症状などなし。患部は少し熱っぽい。腰が重い感じあり。血圧は服薬にてコントロール良好。		

(A) 評価とトリアージ

今回の症状は帯状疱疹の可能性が高いと考えられる。発症後2日経過しているが、今の所、右脇腹の張り以外には発熱・関節痛等もないので初期段階と考えられる。疲れ、出張によるストレス・食事・アルコール等も要因になっているかもしれない。すぐの受診を勧め、医療機関への紹介状を発行。

(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導など、フォローアップ

すぐに受診することを勧める。2時間後、処方箋をもって本人が来店。処方は抗ウイルス剤であった。服用方法を伝え、十分に休養をとるよう指導する。

10. 外用殺菌消毒薬

【ケーススタディ】（本人、10歳、男性）

男の子（10歳）とその母親。既往歴なし。

客：「ついさっき息子が自転車で転んで膝を擦りむいたので、慌ててきました。」

→使用者、L部位、T時間、S状況

薬：「そうですか。それは、大変ですね。少し傷口を見せていただけますか。」

客（子）：（ズボンの裾を膝上までまくる）

薬：（患部は狭く、傷口は浅いことを確認する）

→Q性状、Q程度

「これは痛かったですね。傷口は洗いましたか。」

客：「はい、洗いました。消毒薬が欲しいのですが。」

薬：「わかりました。以前に消毒薬やうがい薬でアレルギーを起こしたことや、甲状腺の病気に罹ったことがなければ、消毒薬はこちらの〇〇きず薬（成分：ポビドンヨード）が良いかと思います。きれいな脱脂綿に染みこませて傷口を広めに拭いてから乾かしてください。」

客：「わかりました。アレルギーやそういう病気の経験はありません。消毒したら、他にはどんなことをしたらいいですか。」

薬：「そうですね、他にはこういう〇〇軟膏（成分：クロルヘキシジン、ジブカイン、アラントイン、トコフェロール、酸化亜鉛）もあります。こちらは殺菌に加えて、傷を治りやすくする成分も入っていますので、これをガーゼに塗って、患部に貼るといいですよ。」

客：「ありがとうございます。傷口には、ガーゼを貼るのがいいですか。」

薬：「そうですね。患部の水分をガーゼが吸ってくれ、通気性が良く、患部を適度な状態に保ってくれますので、良いですよ。1日2回朝出かける前とお風呂上がりに取り換えて下さい。お風呂では、傷口をシャワーなどで洗い流してもらい患部を清潔にしてから、水分を拭き取って、塗布すると傷の治りもよくなります。」

客：「わかりました。ありがとうございます。やってみます。」

キーワード：軽度の擦過傷

その他の主な外傷：捻挫、打撲、熱傷、褥瘡など

緊急性を要する外傷：骨折など

主な成分等一覧（薬効分類別）

外用薬

ヨウ素系	ポビドンヨード	ヨウ素を遊離し、細菌やウイルスの膜タンパクを変性させることで殺菌効果を示すと考えられている。
第四級アンモニウム塩	ベンザルコニウム	細菌細胞膜を変性させることによって殺菌効果を示す。
ビグアナイド系	クロルヘキシジン	

SOAP チャート・外用殺菌消毒薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	10歳男子、母親と一緒に来局	
症状	L：部位（どこ）	左膝
	Q：性状（どのような）	浅い擦り傷
	Q：程度（どのくらい）	患部は2～3 cm程度
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	ついさっきすりむいた。
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	自転車で転ぶ
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たるとは）	
	A：随伴症状（その他の症状）	なし
基礎疾患	なし	
既往歴	なし	
併用薬	なし	
体質	なし	
アレルギー歴	薬剤のアレルギーなし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	—	
今までのセルフケア	なし	
その他（生活環境・車の運転など）	なし	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
患部は狭く、傷口は浅い		
(A) 評価とトリアージ		
自転車で転んで、膝をすりむく。消毒薬を希望したため、アレルギー歴を確認の上で販売。その他、創傷用の軟膏を選択。		
(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど		
（商品の選択）消毒のためにポビドンヨードを選択。きれいな脱脂綿に染みこませて傷口を広めに拭いてから乾かすよう指導。傷の修復を助ける酸化亜鉛配合の軟膏も推奨し販売。ガーゼに軟膏を塗り、患部に貼付するように指導。それを1日2回入浴後と朝に取替えるように伝える。入浴中は、患部をシャワーで洗い流すようにすると、患部を清潔にすることができる。		

1 1. 点眼薬

【ケーススタディ】（本人、36歳、女性）

デスクワークの仕事をしている36歳の女性。眼の症状が気になり来局された。既往歴なし。

客：「眼がかゆいわけではないのですが、充血することがあり、ぼやけるときもあるのですが、眼科に行ったほうがいいでしょうか。」	→L 部位、Q 性状
薬：「ご本人様ですか。」	
客：「はいそうです。」	
薬：「それは、心配ですね。このような症状になったのは最近ですか。ものが見えにくかったり、視野が狭くなったりしていませんか。」	
客：「ずいぶん前からこんな感じが続いています。自分では、ものが見えにくいとか、視野が狭いというのは感じていません。」	→Q 程度、T 時間
薬：「朝起きた時に目ヤニがひどくありませんか。」	
客：「ありません。」	→Q 程度
薬：「アレルギーはありますか。食べ物とか、花粉とか。」	
客：「特にありません。」	
薬：「パソコン、スマートフォンなどを使用する時間は多いですか。」	
客：「日中は、パソコンを使っての仕事をしています。自宅に戻ると、寝る直前までスマートフォンを使っています。」	→S 状況
薬：「眼の症状以外に気になる症状はありますか。」	
客：「肩こりや頭痛がよくあります。」	→A 随伴症状
薬：「目の症状や肩こり、頭痛といった症状をよくするために何かしていますか。その結果どうでしたでしょうか。」	
客：「眼をじんわり温めることができるカイロのような医療用具“〇〇”を使うととても気持ちよくて、たまに利用しています。目薬（名称とか詳しく覚えていない）を使ったこともあります。効いたようなそうでないような感じです。あと、頭痛の時はいつも市販の“〇〇解熱鎮痛薬（成分：イブプロフェン）”を飲んでいきます。」	→F 寛解・増悪因子
薬：「鎮痛剤の他に服用している薬や、日ごろ愛用してサプリメントはありますか。」	
客：「特にないです。」	
薬：「お客様の言われる不快な症状は眼の乾燥と眼精疲労によるものと考えられますので、当店で販売している目薬で症状が改善できると思います。」	
客：「自分の症状に合う目薬をお願いします。」	

薬：「分かりました。では、眼の調節機能を改善させる成分（ネオスチグミン）、調節性眼精疲労の微動調節させる成分（シアノコバラミン）を配合し、さらに充血除去剤（テトラヒドロゾリン）も配合しているのでこの目薬がお勧めです。充血にも効果があります。現在、コンタクトレンズをご使用されていますか。」

客：「使い捨て1日タイプのソフトコンタクトレンズを使用しています。」

薬：「ソフトコンタクトの場合、目薬の成分がレンズに吸着しますが、使い捨てレンズの場合は、その影響が出る前に交換してしまうので、あまり気にしなくても良いと思います。気になるようでしたらレンズをはずしてから目薬を点眼してください。充血除去剤が入っていませんが、装着時にも使用できる「〇〇ストレッチ」もあります。」

客：「目薬は、日中も点眼したいので、「〇〇ストレッチ」にします。」

薬：「ありがとうございます。目薬は1回1滴で十分なので、差した後は目頭をしばらく押さえてくださいね。また、パソコン、スマートフォンの画面を見ているときは瞬きが少なくなります。1時間以上連続で作業をするときは、数分間目を閉じたり、時々遠くを見るなどしてください。また、お勧めした目薬を試みても改善しないときは、眼科を受診してください。」

客：「わかりました。」

薬：「お大事に。」

キーワード：眼精疲労

その他の主な目の異常を伴う疾患：飛蚊症、アレルギー性眼疾患、ドライアイなど

緊急性を要する目の異常を伴う疾患：緑内障、白内障、網膜剥離、結膜炎、加齢黄斑変性症など

主な成分等一覧（薬効分類別）

点眼薬

血管収縮成分	ナファゾリン	α 刺激作用により、充血を除去する。
	テトラヒドロゾリン	
調節機能改善成分	ネオスチグミン	毛様体筋のアセチルコリンエステラーゼを阻害することで調節機能を改善する。
抗ヒスタミン剤	クロルフェニラミン	抗ヒスタミン作用によりアレルギー反応を抑える。
	ジフェンヒドラミン	
ケミカルメディエーター遊離抑制薬	ケトチフェン	抗ヒスタミン作用によりアレルギー反応を抑えるほか、ヒスタミンやロイコトリエンなどの遊離を抑制して、アレルギー反応を抑える。
	アシタザノラスト	ヒスタミンやロイコトリエンなどの遊離を抑制して、アレルギー反応を抑える。
	ペミロラスト	
ビタミンB ₆	ピリドキシン	末梢神経に作用し、目の疲れを緩和する。
ビタミンB ₁₂	シアノコバラミン	毛様体筋などに作用して目の疲れを緩和する。
抗炎症成分	グリチルリチン酸二カリウム	炎症を鎮める。
角膜保護成分	コンドロイチン硫酸エステルナトリウム	角膜の修復や水分保持により目を保護する。
	精製ヒアルロン酸ナトリウム*	

※令和3年8月現在、要指導医薬品

SOAP チャート・点眼薬

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、36歳、女性	
症状	L：部位（どこ）	両目
	Q：性状（どのような）	充血多少、眼がしばしば、眼がぼやける
	Q：程度（どのくらい）	眼がぼやけて見えにくいときもある
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	慢性的に、ずっと前から
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	本を読んだり、テレビを見る、パソコン、スマートフォン
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たることは）	眼を温めると楽になる（目を温める医療器具がとていい）
	A：随伴症状（その他の症状）	肩こり、頭痛
基礎疾患	なし	
既往歴	なし	
併用薬	時に頭痛薬を飲む	
体質	特になし、コンタクトレンズ（ワンデー）を使用	
アレルギー歴	薬剤のアレルギーなし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	なし	
今までのセルフケア	目を温める医療器具で目を温めて症状が緩和するくらいである	
その他（生活環境・車の運転など）	家にいるときはほとんどテレビを見るか、パソコン、スマートフォンを見ている。	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		
コンタクトを着用している。特に既往歴もアレルギーもない。視野欠損、ものがゆがんでみえるなど、視力低下もない。		
(A) 評価とトリアージ		
目の乾燥と眼精疲労と考える。		
(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど		
(商品の選択) 「〇〇PC」をお勧めします。この目薬は、眼の調節機能を改善させる成分（ネオスチグミン）、調節性眼精疲労の微動調節させる成分（シアノコバラミン）を配合		

して、さらに充血除去剤（テトラヒドロゾリン）も配合しているので、充血にも効果がある。ただ、ソフトコンタクトレンズを装用中には使用できない。装用前と取り外した後に点眼するよう指導する。ワンデータイプのソフトコンタクトレンズは、1日のほとんどの時間、装用されるので、装用時にも使用できる「〇〇ストレッチ」をお勧めする。しかし、充血除去剤は入っていない。

（生活指導）また、パソコン、スマートフォン操作をするときには、1時間以上連続で作業をするときは、数分間目を閉じるなど目を休ませる習慣をつけるように説明する。点眼等を試みても改善しない、あるいは、ぼやける、視野が時にかける、飛蚊症がひどくなるなどが見られるようになったら、眼科を受診するように説明する。

1 2. 要指導医薬品（月経前症候群治療薬）

【ケーススタディ】（本人、35歳、女性）

本人の処方箋（内科）をもって来店。35歳女性。家族3人（夫・子供1人・本人）。事務系正社員。健康。食生活も良好。甘いもの・コーヒー好き。車通勤。理知的な雰囲気。明るい。基礎疾患、既往歴、併用薬なし。

薬：「いらっしゃいませ。」

客：「こんにちは。これをお願いします。」（持参した内科処方箋の内容は頭痛時の頓服薬）

薬：「お預かりします。」（処方箋応需の際に必要な事項の質問をする。）「今、ご用意をしていますのでしばらくお待ちくださいね。お久しぶりですが、皆さんお元気でしたか。」

客：「ありがとうございます。家族と私、皆元気です。でもね、私の事だけど、今病院でも病気ではないと言われたし、私自身もそう思っているけど最近なんかおかしくて。」

薬：「どういう風におかしいのでしょうか。」

客：「生理（月経）の前になるとね、イライラしたり怒りっぽくなったり、気が付くと子供に当たっていたり。それに夕方になると腰や腹部が張った感じで、時々頭が痛むこともあって。今日もそれで病院へ行ったんだけど。」

薬：「特に悪い所ないって言われたのですね。どこがどうと言う訳でなくても辛いですね。お仕事が急に忙しくなったりしていませんか。」

客：「私の仕事も子供の保育所も順調です。工作中や、家族と楽しくしているときは忘れてるので、今までなんとなく我慢していました。今も我慢できないほどではないけど、何となく不安で。何か良いお薬ありますか。」

薬：「そうですね。漢方薬とか、ビタミン剤、カルシウム剤、サプリメントなどいろいろありますが、お客さんに良いと思う薬が最近発売されていますよ。妊娠の可能性がある場合は服用できないのですが、そのあたりは大丈夫ですか。他にもいくつかの質問と、お話ししなければならぬことがあります。少しお時間いただけますか。」

→使用者確認、
T時間

→L部位、Q性
状、S状況

→Q程度、F寛
解・増悪因子、
A随伴症状

→妊娠の有無
確認

要指導医薬品（チェストベリー乾燥エキス製剤）の説明と注意を文書を用いて伝え、
情報提供を理解しているかどうか、質問の有無を確認する。*

薬：「よくご理解いただいて、ありがとうございます。ご面倒をお掛けしました。お客さんの場合、頭痛以外にご病気もないのでこの薬が適切だと思います。今日の処方箋のお薬と一緒に飲んでも差し支えありません。月経終了後、すぐから1か月の間1日1回1錠ずつ飲んでください。もし、この薬を飲んでいて疑問に思ったり困ったりした時はすぐにお知らせくださいね。私どもの電話番号と携帯電話番号はここに書いてあります。服用開始日頃にお電話させていただきますね。」

客：「話を聞いてもらってスッキリしました。電話待ってますね。」

薬：「よろしくお願ひします。他に気になることなどはありませんか。」

客：「特にありません。」

薬：「お気をつけて。」

※要指導医薬品の販売にあたっては日本薬剤師会で作成・公表している「要指導医薬品・一般用医薬品販売の手引き 改訂第3版」16～18頁を併せて参照ください。

(日本薬剤師会会員ホームページ：<https://nichiyaku.info/member/iyaku/default.html>)

キーワード：月経前症候群（PMS）

その他の要指導医薬品や一般用医薬品で対応可能な女性疾患・症状：膣カンジダ症（再発に限る）、頻尿・残尿感など

スイッチOTCやダイレクトOTCで対応可能な主な疾患・症状：むし歯（う蝕）予防、軽度の静脈還流障害によるむくみ等、壮年性脱毛症における発毛等、しみ（肝斑に限る）など

その他の女性用薬

抗真菌薬 (アゾール系)	イソコナゾール	真菌の細胞膜に作用し、抗真菌作用を示す。一般用医薬品では、膣カンジタの再発治療薬として膣錠やクリーム剤が販売されている。
	オキシコナゾール	
	クロトリマゾール	
	ミコナゾール	
その他	フラボキサート	膀胱機能を調整して頻尿などを改善する。一般用医薬品では、女性における頻尿等改善薬として販売されている。
	チェストベリー乾燥エキス	チェストツリーの果実の抽出物（エキス）で、ドパミン D ₂ 受容体を介したプロラクチン分泌抑制作用が確認されている。PMS と月経前不快気分障害に対してのみ有効性が示唆されている。現在では要指導医薬品*として販売がされている。

その他の要指導医薬品やダイレクト OTC

その他	ベポタスチン（再掲）	抗ヒスタミン作用によりアレルギー反応を抑える。また、第一世代抗ヒスタミン薬に比べて中枢移行が少なく眠気などを起こしにくい。
	フルニソリド（再掲）	抗炎症作用および抗アレルギー作用によりアレルギー反応を抑える。
	フルチカゾンプロピオン酸エステル（再掲）	
	精製ヒアルロン酸ナトリウム（再掲）	角膜の修復や水分保持により目を保護する。
	ミノキシジル	頭皮の血流改善作用により、発毛を促す。ダイレクト OTC として承認され、現在では第一類医薬品*として販売がされている。

※令和3年8月現在

SOAP チャート・要指導医薬品（月経前症候群治療薬）

(S) 需要者情報		
使用者（本人・他、性別、年齢）	本人、女性、35歳、夫・子供1人（3歳）、事務系の正社員	
症状	L：部位（どこ）	全身的
	Q：性状（どのような）	月経前のイライラ、怒りっぽくなる、腰・下腹部の痛み頭痛他の訴え
	Q：程度（どのくらい）	我慢できないほどではないので今まで放置。しかし、気が付くと子供をむやみに叱っていたりする。頭痛がしたり、腰や腹部が張ったりすることもある。
	T：時間と経過（いつごろ、いつから）	子供が生まれ、再度月経がありだしたころに気が付いた。近頃、特に気になりだした。
	S：状況（どんなとき、きっかけ）	頭痛・腰・腹部の張りは夕方疲れたところに感じる事が多い。
	F：寛解・増悪因子（ひどくなったり、軽くなったり、あるいは思い当たったことは）	張り切ったり、楽しい気分の時は忘れている。
	A：随伴症状（その他の症状）	子育てと仕事で忙しいが、それなりに充実した日常と思っている。
基礎疾患	なし。健康診断でも異常なし。月経も規則正しくある。	
既往歴	なし	
併用薬	なし（今回、頓服で頭痛薬が処方された）	
体質	中肉中背。本来、丈夫な方。	
アレルギー歴	なし	
副作用歴	なし	
妊娠・授乳	授乳なし。妊娠はいずれはと思っているが、今はなし。	
今までのセルフケア	特に何もしたことない。	
その他（生活環境・車の運転など）	3人家族で、フルタイムで仕事をしている。生活は規則的で料理好き。車通勤、甘いもの、コーヒー好き。	
(O) 使用者の見た目、検査値、バイタルサインなど		

健康な様子で、理性的。今回の症状についても、くよくよ落ち込むようなことはない様子だが、毎月なんとなくうっとうしいとのこと。

(A) 評価とトリアージ

日常生活もきちんとしていて、食事等も良好。本日の処方薬は頭痛時の屯用として、アセトアミノフェン製剤。不正出血なし。月経周期にも異常がないので、月経前症候群 (PMS) と思われる。要指導医薬品の対象と考え、PMS についての説明・当該医薬品 (今度の場合チェストベリー乾燥エキス製剤) についての説明を文書とともにする。

(P) 対応方法 セルフケアの実際と情報提供&生活指導、フォローアップなど

牛乳等のカルシウム・マグネシウムを多くとること。自分なりにリラックスする方法を考えることなどを伝える。月経終了後すぐからまず1か月服用して、その結果をお知らせ願う。また、もし妊娠が分かったときは中止して医師に相談のこと。発疹・月経周期の異常等が出たときは申し出ること。

<参考> 需要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事です。
● 「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。

<ul style="list-style-type: none"> ● 「お気をつけてお帰り下さい」 ● 「お大事になさって下さい」 ● 「体調の変化など気になる事がありましたらご連絡ください」 ● 「こちらから体調の変化などをお伺いしてもよろしいでしょうか」 	<p>年配者や具合の悪い方には、特に気を配ります。</p> <p>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。</p> <p>フォローアップにつながるような一言を添えることが必要です。</p>
---	---

2. 気配りを忘れないようにしましょう

需要者のなかには、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、需要者が何を望んでいるのかが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。需要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

需要者は製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わけではありません。需要者が製品を選択するための参考になる情報を提供するように心掛けましょう。

5. 専門用語はなるべく使わないようにしましょう

専門用語は、誰にでもわかる平易な言葉に置き換えて会話することが大切です。

専門用語の置き換えの例

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

6. 需要者のプライバシーに配慮しましょう

需要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。知り得た需要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。