

「調剤と接客を通して」

(株) マツモトキヨシ 真崎 薫令

私は、薬剤師として調剤薬局併設型のドラッグストアで働いています。私は薬剤師の資格を取ってまだ一年目ですが、私が働いているお店の環境が調剤併設であり、第一類医薬品も販売しているため、常に薬剤師という資格の重要性を感じています。実際に、私は調剤業務を行っていることが多いのですが、売り場に他に薬剤師がいないときなど、「薬剤師さんに相談したい」「一類医薬品の販売をお願いします。」と、薬剤師指名で呼ばれることも多く、調剤業務を行いながら、お客様を接客し、第一類医薬品を含めたお薬の販売をしています。そういった環境の中で働いているため、調剤とOTC医薬品や健康食品、その他日用品とを結びつけて接客することも少なくありません。

処方箋を待ってきた患者様で、「病院の待ち時間が長い。」と疲れた様子の方が多く見受けられます。そのような方の中で、整形外科にかかり、ボルタレンテープが処方されている患者様がいました。私はその方に投薬した際、「この成分と同じものが入ったお薬がOTC医薬品でもございますよ。効果も同じですし、病院での待ち時間を気にせず、薬剤師がいれば説明文書を用いたご説明の後、すぐに購入することができますよ。」と、ご案内しておきました。数週間後、その患者様が「ボルタレンと同じ成分のテープが欲しい。」と来店し、ジクロフェナクナトリウム配合の第一類医薬品を購入して行かれました。その後、再来店していただいた際、私の名前を覚えて下さり、「薫令さん、今までドラッグストアの薬はあまり信用出来なかったんだけど、本当にあの薬はよく効いたよ。もう病院行かなくても、他の買い物ついでに買いに来られるし、すぐに症状を抑えることができるし、とても便利だね。案内してくれてありがとう。」とおっしゃって下さいました。その言葉を聞いたときは、とても嬉しく、薬剤師として働いて本当に良かったなど実感できる時でした。

その後、私は投薬する際、処方箋を通じて知り合った患者様の、病院の先生には聞けなかったこと、言えなかったことなどのお話を聞き、必要に応じて、第一類医薬品のご案内をしたり、他の薬のご案内をしたりと一言添えるようにしました。そうして患者様と会話をする中で、ドラッグストアではこういう薬が買えるとか、薬剤師に相談すれば医療用医薬品と同じ成分のものが買えるということ、少しずつ患者様に知っていただき、利用していただけるようになりました。

また、第一類医薬品は説明に時間が分かるという、面倒くささがお客様もいらっしゃいます。レジに長い列が出来ているときなども、あまりお客様をお待たせしないようスムーズに説明文書が取り出せるよう、五十音順に4つに分けてファイリングしておいたり、第一類医薬品専用のお薬手帳の活用を促すなどして気持ちよく購入していただけるようにしています。

それから、ある日、ある患者様から調剤室に電話がかってきました。「定期処方に加え、他のお薬を飲んだら、具合が悪くなった。顔や体、頭皮に発疹ができて赤くなり、全身がだるい。」ということでした。そこで患者様のお話をよく聞いた後、「その症状が加重で飲んだ薬の副作用かはわかりませんが、安静にしていればお辛いのであれば、病院にかかってみた方がいいと思います。」とお伝えしました。数日後、その患者様が来店して下さり、「この間の全身のだるさは、電話で話を聞いてくれた後、安静にしていたら治ってきて、発疹もだいぶ治ってきた。」とのことでした。さらに、「肌がデリケートな状態なので、肌に優しいボディーソープや洗顔はあるかしら。」とのことで、私は、敏感肌用のボディーソープや洗顔フォームを案内しました。さらに話を聞くことで、「ありがとう。話を聞いてくれただけで、元気になったよ。今他のことでも悩んでいるんだけど、案内してくれる？」と他の商品についても購入していただきました。こうして、患者様の背景を知りながら、OTC医薬品や商品を選び案内し患者様に喜んでいただけるということは、誰もが出来ることではないと思うので、そういうときにこそ薬剤師という資格をもって人と接することができる素晴らしさを実感することができました。

私にしか出来ないこと、患者様・お客様より良い生活のためにやるべきこと、それを考えて毎日働けば、おのずと楽しい会話からセルフメディケーションのお手伝いになれると思っています。薬剤師として患者様・お客様の生活の質の向上を考え、会話できることの素晴らしさ、ありがたさを毎日忘れず実感していこうと思います。

セルフメディケーションには健康食品も欠かせないものであると思います。私は、健康食品を含めた指導ができる薬剤師になりたいと考えているため、栄養情報担当者(NR)という認定資格を取得しました。大学時代に学んだ知識だけでなく、売り場で実際の商品を見たり先輩社員から教えていただいたおかげでNRという認定資格は取れましたが、今はまだ知識が浅いため、そこで学んだことを少しずつお客様に伝えていっている状態です。これから掘り下げて勉強していき、さらにお客様に詳しい案内ができるよう努力していきたいと思っています。