座学による資質向上研修を開催

登録販売者の資質向上研修は年間 12 時間以上だが、既存配置販売業従事者は 30 時間以上である。これは「薬事法の一部を改正する法律附則第 12 条に規定する既存配置販売業者の配置員の資質向上について」（薬食総発第 0331001 号、平成 21 年 3 月 31 日）に依るもの。この文面が発表されたその日の事が、当事者として今でもありありと思い出される。
それから十数年経ち、途切れる事無く、それに則った「置き薬医薬品販売士講習」を実施してきた。

今年は 3 時間を集合（座学）研修とし、 6 月 13 日、群馬県高崎市総合福祉センター会議室にて全受講者が集まり開催した。受講内容と表題、講師は、下記である。

○「登録販売者試験の最近事情と店舗での話題」　薬業研修センター理事長　中込和哉氏
○「薬機法と通知通達等について」　群馬県薬務課　設楽直秀氏
○「特定商取引法と関連する消費者契約について」　群馬県消費生活課　細谷英勝氏

「特定商取引法」また「薬機法」について、改めて触れ学び直したものの、受講者が関心を示したのは中込和哉薬業研修センター理事長の講話である。

○最近の登録販売者試験の話題　○店舗での話題～お客様対応　○薬機法改正のホットな話題、と三つの内容構成で話されたが、その中の「店舗での話題～お客様対応」で、「お客様から確認すべきこと」として、以下を提示された。

① 薬飲むのは誰か　② 一番つらい症状は何か、その他どんな症状があるか　③ その症状はいつ頃からあるか　④ 今までに薬を使ってアレルギー症状や副作用を起こしたことはあるか　⑤ 現在、治療中の疾患はあるか　⑥ 現在、服用中の薬、サプリメントはあるか　⑦ 同じような症状の時、いつもはどんな薬で対応しているか　⑧ 便秘傾向、胃が弱いなど特に何か体質的なものがあるか　⑨ 薬に対する希望はあるか（眠くなっては困る、錠剤がいい、1 日 2 回服用がいいなど）。

そして「症状から考えるべきこと！」として、○症状の改善だけでよいのか？　○インフルエンザの可能性？（症状発症から 48 時間以内？）　○新型コロナ感染症の可能性？　○細菌感染症の可能性は？　○ＣＯＰＤ？　○重篤化するリスク因子は？

この「お客様から確認すべきこと」、「症状から考えるべきこと！」が直接対面する販売者としての指針、ガイドである。

既に一般用医薬品の通信販売、インターネット販売は定着してしまった感がある。バーチャルな販売方法は、利便性に関して確かに優位だ。一方、配置販売、店舗販売は、お客さまにとってリアルな存在。対面だからこそ出来るお客様のナマの情報を感じ取り、そして対話の遣り取りからお客様の考え方、感じ方、価値観などが想定出来る。

「利ある」な情報提供、商品選択そして受診勧奨などが出来る立場が私たちなのだと思う。リアルでお客様に「利ある」な販売者でなければならない。