

「薬局実務実習における OTC 研修のあり方」

○片倉 幸一¹, 高柳 昌幸¹(¹富士薬品)

【目的】質の高いセルフメディケーションには薬剤師が必須であるとされるべく、弊社では、OTC を適正に相談できる薬剤師の育成に注力している。しかし、実務実習を行っている 6 年制卒業薬剤師においても意識が高いとは言えず、その一因に、実務実習におけるカウンター実習の不十分さが挙げられた。意欲向上に繋がる実習とはどうあるべきかを検討、実施したので報告する。

【方法】6 年制卒業薬剤師 29 人にカウンター実習に関するアンケートを実施した。満足度と実習先の店舗形態、実習内容、接客人数等との相関を調べ、以下の施策を考案、平成 25 年度実習生に実施した。1. 実習拠点とは別の顧客数の多い OTC 単独店舗、或いは併設型店舗で実施 2. 2.5 ヶ月中 0.5 ヶ月をカウンター実習のみの期間に設定 3. 顧客との対応を考えるテキストの作成 テキストは実際の接遇を想定し、顧客からの質問を中心に構成。医薬品・健康食品、養生法等様々な知識を総合する必要があるものとした。

【結果および考察】「OTC 医薬品の接客は薬剤師が症状から推察して薬を選ぶことが必要だと気づいた」「実習拠点の調剤薬局でも OTC の質問に対応できそう」「テキストで対応を考えていたので、薬の陳列を見ていた方へ、自分から声かけができた」という意見が出た。6 年制卒業薬剤師アンケートで実習の満足度が向上する接客人数 5 人を遥かに上回る 32 人に接客を行うことが出来たが、これは顧客数の多い店舗で実習を行ったと同時に、実習生がテキストの解答を考えることで接遇への自信を持ち、それが学生の積極性に繋がったためだと考えられる。「薬だけでなく化粧品などの知識も必要になることが面白い」という意見もあったことから、今後は、QOL の向上までを視野にいれたテキストの改変を行っていく。