

平成 30 年度厚生労働行政推進調査事業費補助金  
医薬品・医療機器等レギュラトリーサイエンス政策研究事業 分  
担研究報告書

登録販売者の資質向上のあり方に関する研究

分担研究者 赤池 昭紀 京都大学薬学研究科 名誉教授

研究要旨

登録販売者に必要な資質を確保するため、登録販売者試験の「試験問題の作成に関する 手引き」の内容について検討を行い、見直した内容をとりまとめた。

登録販売者に対して実施されている外部研修について、店舗販売業者等にアンケート 調査を行ったところ、登録販売者を管理者とする場合に一定の要件を設けているかどうか、研修費用の負担が誰であるか等、業者によって差異が見られた。また、店舗販売業者等は、登録販売者に研修を受講させる認識はあり、受講状況を把握していることが大半であるが、研修の具体的な習得状況の把握までは行われていない等の課題が見られた。

一方、外部研修実施機関に対して行ったアンケート調査では、厚生労働省が示す「登録販売者の資質の向上のための外部研修に関するガイドライン」に沿って行われていない 機関も見られ、ガイドラインが遵守されるよう更なる周知徹底が必要である。

研究協力者

亀井 美和子	日本大学薬学部 教授
鈴木 匡	名古屋市立大学薬学研究科 教授
高橋 寛	岩手医科大学薬学部 教授
山本 真也	静岡県健康福祉部生活衛生局薬事課 主任

A. 研究目的

登録販売者制度が始まってから 10 年余りが経過し、都道府県知事の登録を受けた販売従事登録者数（登録販売者数）は平成 29 年度末で 19 万人を超えたところである。また、セルフメディケーションの推進に当たり、医薬品の販売を担う専門家である登録販売者の資質の確保が重要となっており、店舗販売業等で従事する際には、毎年外部研修を受講することが求められている。本研究では、登録販売者の業務や研修内容の実態を踏まえ、地域包括ケアシステムの下で求められる登録販売者のあり方、その資質の確保のあり方について、検討を行う。

B. 研究方法

1. 「試験問題の作成に関する手引き」の見直し

「試験問題の作成に関する手引き（平成 30 年 3 月）」の内容について、最近の一般用医薬品等の承認状況、販売に際しての課題等を踏まえて、検討を行うとともに、登録販売者試験の実施者である都道府県

から意見を収集し、その意見も踏まえつつ手引きの見直しを実施した。

2. 薬局開設者、店舗販売業、配置販売業者に対するアンケート調査

公益社団法人全日本医薬品登録販売者協会、日本チェーンドラッグストア協会、一般社団法人全国配置薬協会及び一般社団法人日本配置販売業協会に依頼し、薬局開設者、店舗販売業及び配置販売業者（以下「店舗販売業者等」という。）に対するアンケート調査（別添 1）を実施した。（平成 31 年 1 月～3 月）（744 件回答）

3. 登録販売者の外部研修実施機関に対するアンケート調査

平成 29 年度に都道府県に届出のあった外部研修実施機関に対し、アンケート調査（別添 2）を実施した。（平成 31 年 2 月～3 月）（全外部研修実施機関 110 機関中、88 機関回答（回答率：80.0%））

C. 研究結果

1. 「試験問題の作成に関する手引き」の見

直し

最近の一般用医薬品等の承認状況や販売に際しての課題等を踏まえ、現在の状況に合った内容に見直した。また、登録販売者試験の実施者である都道府県からの意見を踏まえ、さらに検討を行った。

以上を踏まえ、「試験問題の作成に関する手引き（平成 30 年 3 月）」の内容を見直した。（報告書巻末資料のとおり）

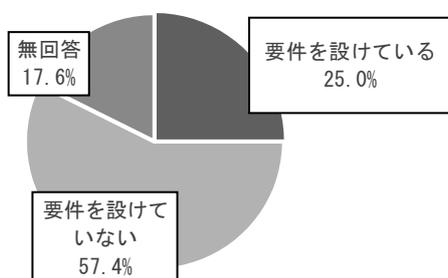
## 2. 薬局開設者、店舗販売業、配置販売業者に対するアンケート調査結果

詳細な結果は別添 3 のとおり

### (1) 管理者の要件（図 1）

登録販売者を管理者とする場合に、研修や経験年数などの要件を課している店舗販売業者等の割合は、25%であった。

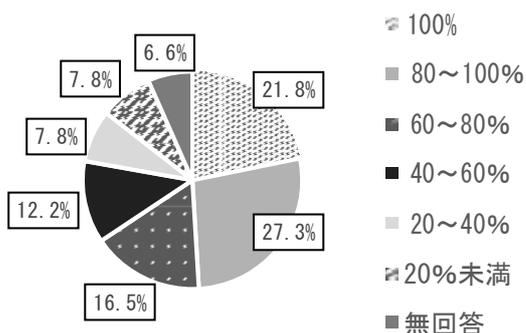
図 1 登録販売者を管理者とする場合に要件を設けていますか。（経験年数、研修等）（Q 4）



### (2) 第 2 類又は第 3 類医薬品の販売時の登録販売者による情報提供の実施割合（図 2）

法令上情報提供が努力義務とされている第 2 類医薬品又は情報提供の規定がない第 3 類医薬品の販売時の情報提供について、購入者全体の 60%以上に対して情報提供を行っている店舗販売業者等の割合は 65.6%であった。

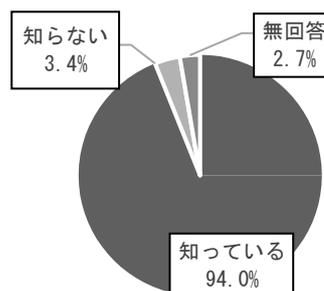
図 2 第 2 類医薬品、第 3 類医薬品の販売時の情報提供の実施割合（Q 5）



### (3) 登録販売者全員に研修を受けさせることの認識（図 3）

94.0%の店舗販売業者等は、登録販売者全員に外部研修を受講させなければならないことを認識していた。

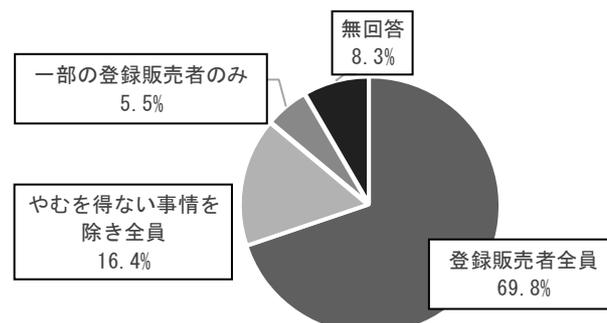
図 3 店舗販売業者等が登録販売者全員に外部研修を受講させなければならないことの認識（Q 7）



### (4) 登録販売者の受講状況（図 4）

登録販売者全員又はやむを得ない事情を除き全員に外部研修を受講させている店舗販売業者等の割合は 86.2%であった。

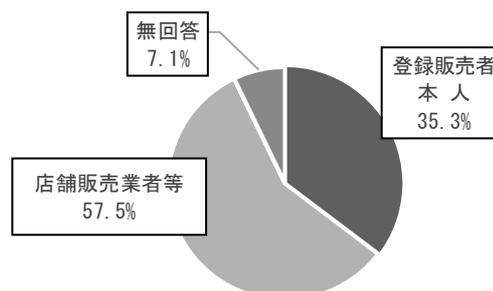
図 4 登録販売者のうちの程度の者に研修を受講させていますか。（Q 8）



### (5) 外部研修の費用負担（図 5）

外部研修の費用については、35.3%の店舗販売業者等で登録販売者本人が負担していた。

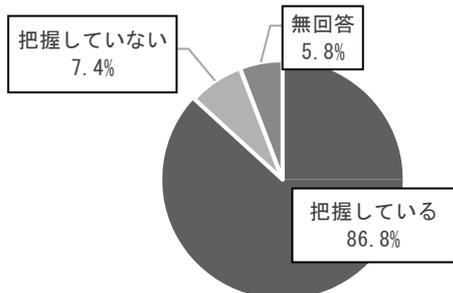
図 5 外部研修の費用負担は誰が行っていますか。（Q 9）



(6) 外部研修の内容の把握 (図6)

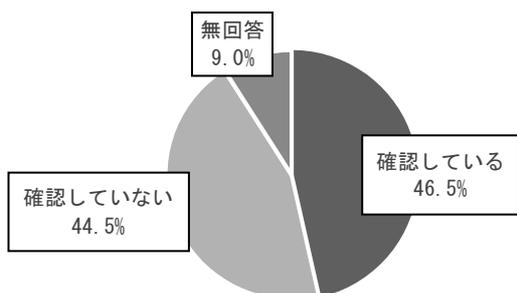
登録販売者の受講する外部研修の内容を把握している店舗販売業者等の割合は86.8%であったが、一部の店舗販売業者等では把握していなかった。

図6 外部研修の内容を把握していますか。(Q11)



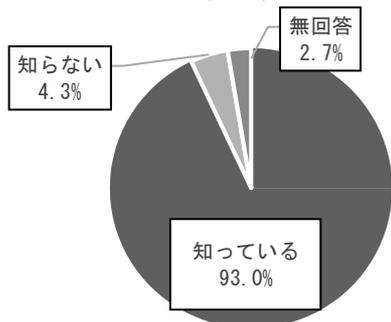
(7) 外部研修の習得状況の確認 (図7) 外部研修の受講後に習得状況を確認している店舗販売業者等の割合は46.5%であった。

図7 外部研修の受講後に店舗において習得状況を確認していますか。(Q13)



(8) 副作用報告義務の認識及び実績 (図8) 登録販売者に副作用報告の義務があることを知っている店舗販売業者等の割合は93.0%であった。

図8 登録販売者が医薬関係者として副作用報告の義務があることを知っていますか。(Q16)



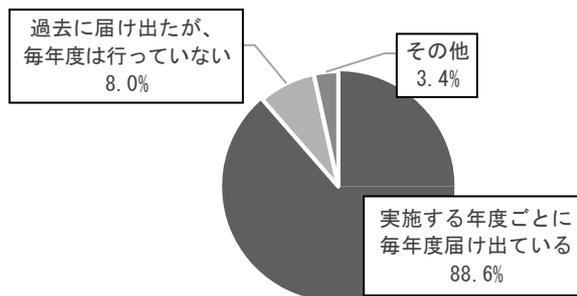
3. 登録販売者の外部研修実施機関に対するアンケート調査結果

詳細な結果は別添4のとおり

(1) 外部研修の届出 (図9)

登録販売者の外部研修について、毎年度、都道府県に届け出ている実施機関の割合は88.6%であった。

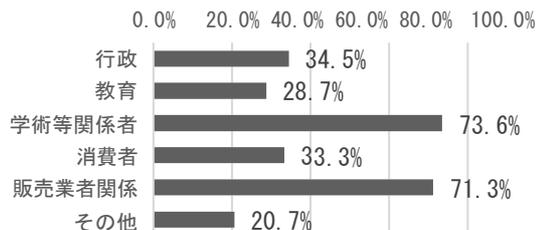
図9 外部研修の届出 (Q2)



(2) 研修の運営に参画する者 (図10)

外部研修の運営に参画する者としては、学術等関係者及び販売業者関係が多く、参画している実施機関に占める割合は、それぞれ73.6%及び71.3%であった。

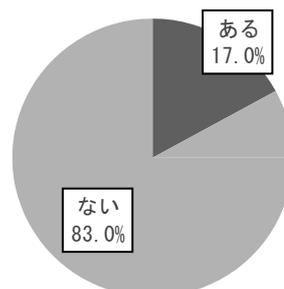
図10 研修の運営に参画する者 (Q9)



(3) グループワーク、グループディスカッション等の有無 (図11)

グループワークやグループディスカッションを実施している機関の割合は17.0%であった。

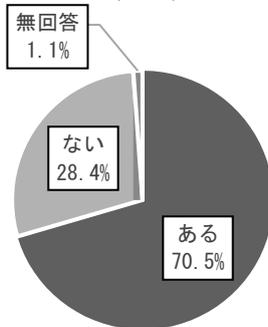
図11 集合研修：グループワーク、グループディスカッション等がありますか。(Q14)



(4) 遠隔講座・通信講座の有無 (図 12)

外部研修で遠隔講座・通信講座を行う機関の割合は 70.5%であった。

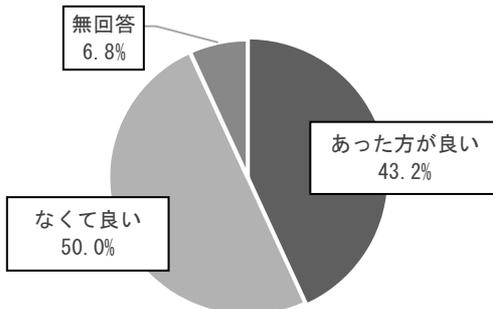
図12 遠隔講座・通信講座がありますか。  
(Q15)



(5) サテライト研修についての意向 (図 13)

サテライト研修について、あった方が良くと回答した機関の割合は 43.2%であった。

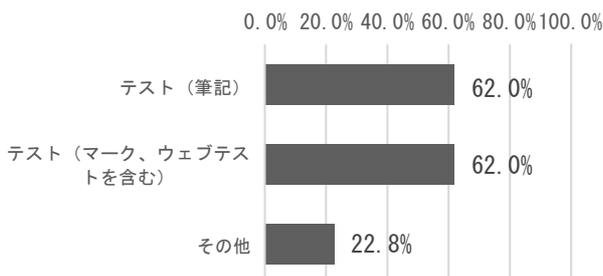
図13 サテライトの研修についての意向  
(Q16)



(6) 修了認定の方法 (図 14)

筆記でのテストによる認定を行っている機関の割合は 62.0%、マークやウェブテストでのテストによる認定を行っている機関の割合は 62.0%であった。

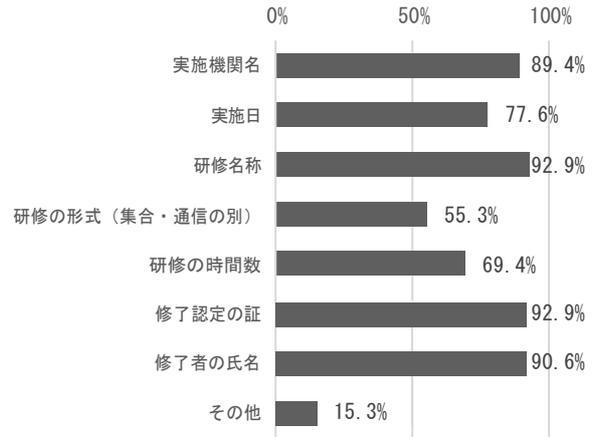
図14 修了認定の方法 (複数回答可)  
(Q21)



(7) 修了認定証等への記載事項

修了認定証等への記載事項としては、実施機関名、研修名称、修了認定の証及び修了者氏名が多かったが、記載している割合はそれぞれ 89.4%、92.9%、92.9%及び 90.6%であった。

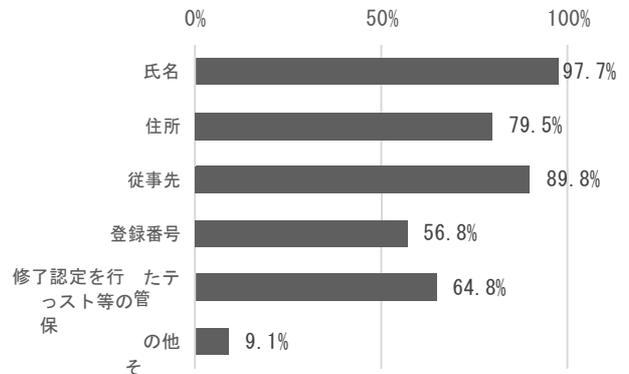
図15 修了認定証等への記載事項  
(あてはまるもの全て) (Q23)



(8) 研修修了者情報の把握 (図 16)

研修修了者の情報について、氏名、住所、従事先を把握している機関の割合はそれぞれ 79.5%、89.8%及び 97.7%であった。

図16 研修修了者情報の把握  
(あてはまるもの全て) (Q24)



D. 考察

1. 店舗販売業者等の課題

- 第2類及び第3類医薬品の販売時の情報提供は努力義務等であるが、情報提供を購入者全体の 60% 以上に対して行っていると回答した店舗販売業者等の割合が約3分の2を占めたことから、登録販売者が積極的に情報提供を行っている姿勢は確認できた。しかし、情報提供は法令上の義務ではないものの、セルフ

メディケーションが進む中で、医薬品の専門家である登録販売者にとって重要な業務であるので、今後、情報提供の内容についても考慮しつつ、適切な情報提供が行われる必要がある。

- 登録販売者全員に研修を受けさせることの必要性を認識している店舗販売業者等がほとんどであり、86.2%の店舗販売業者等では、登録販売者全員又は産休等のやむを得ない事情を除いた登録販売者全員に受講させているという結果であった。
- また、登録販売者が受講している研修の内容は、ほとんどの店舗販売業者等が把握しているが、研修の習得状況や効果が販売に活かされているのかについては、店舗販売業者等が把握していない状況が見られた。
- また、調査時の個別の意見として、規模の小さな販売店では、十分な経験や研修のレベルアップが難しいことも報告された。一方で、ロールプレイなど積極的に店舗で自主的に研修を行いレベルアップしている事例も報告があった。
- 登録販売者による副作用報告の義務に関しては、ほとんどの店舗販売業者等は義務であることの認識は有していたものの、報告実績があるという回答は少数であった。登録販売者が医薬関係者として、副作用報告に関わることを認識し、必要な報告が増えていくことが今後求められる。
- 研修受講費が0円から18000円と幅がある中で、35.5%の店舗販売業者等で研修受講の費用を本人負担にしているため、研修受講が徹底されていない理由の一つとして受講費の自己負担が考えられた。

## 2. 外部研修実施機関の課題

- 平成24年3月26日付薬食総発0326第1号厚生労働省医薬食品局総務課長通知別添の「登録販売者の資質の向上のための外部研修に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）、平成29年8月24日付薬生総発0824第1号厚生労働省医薬・生活衛生局総務課長通知「登録販売者に対する研修の実施について」（以下「周知通知」という。）や平成29年8月24日付厚生労働省医薬・生

活衛生局総務課事務連絡「登録販売者に対する外部研修の自主点検について」

（以下「自主点検事務連絡」という。）など登録販売者の外部研修に関する通知等を外部研修実施機関が理解し、おおむねガイドラインの内容を遵守して研修を実施している状況は確認できた。しかし一方で、すべての外部研修がガイドラインに沿って実施されているわけではない状況も確認されたので、ガイドラインが遵守されるよう、さらに周知徹底を行うべきである。

- 集合研修では、座学のみがほとんどで、実際の販売時の説明のレベルアップをめざすためのロールプレイなど実践的な学習方法がほとんど取り入れられていない状況が見られた。
- 今後、研修実施機関において、研修受講者の受講情報がどの程度正確に継続的に管理されているのか確認する必要がある。

## 3. 監視等の課題

- 上記2.の課題への対応として、研修実施機関がガイドラインへの遵守状況について自主点検を行うとともに、毎年度、実施する研修の概要を自治体に届け出て、自治体がガイドラインを遵守しているかチェックすることが必要である。
- 実際の受講状況は、店舗の監視指導等の際に確認し、また、店舗販売業者等による受講の把握体制を整備することが必要である。

## 4. 今後の課題

- 一般用医薬品の販売時の情報提供は、今回の調査のような実施割合のみならず、具体的な実施内容について考慮する必要がある。店舗販売業者等は登録販売者がどのような内容を情報提供しているか把握し、その内容をもとに、より効果的な情報提供のための研修につなげていくことが、今後のさらなる資質の向上に必要である。
- 店舗等の適切な管理、登録販売者の育成のためにも、店舗販売業者等が「管理者」の研修受講等の状況把握など、業者ごとに自主的な要件を課して「管理者」の資質を確保することが必要である。
- 登録販売者として、継続的に研修を続

けてレベルアップし、時代のニーズに対応していくという体制が必要であり、そのためには、グループワークやコミュニケーション演習など新しい研修方略を取り入れることが必要である。

- 登録販売者の研修を通じ、医薬品の副作用報告への積極的な参加を意識づけることで医薬品の安全管理への貢献が期待できる。
- 団体に加入していない事業者（登録販売者）への周知徹底も課題であり、どのように情報を末端まで届けるかが課題である。

#### E. 結 語

- 新しい製品の販売、要指導医薬品又は第1類医薬品からの第2類、第3類医薬品への移行の増加、国民の健康意識の高まり、インターネットやソーシャルネットワークサービス（SNS）などで様々な健康情報が提供される中で、登録販売者は、医薬品の販売を担う専門家として、消費者の相談に応じながら、正しい情報を適切に提供していくことが重要である。
- このためには、登録販売者自身が自己研鑽に努めるとともに、店舗販売業者等も、登録販売者の研修について外部研修だけの受講にとどまらず、他の研修を取り入れることや各店舗で外部研修の有効性を確認し、着実に業務のレベルアップにつなげていく必要がある。さらには、例えばすでに優れたレベルアップ研修等を行っている事例等を紹介して、登録販売者に必要な研修についての情報共有を行っていくことも有効ではないかと考える。
- 登録販売者、店舗販売業者等、外部研修実施機関それぞれが、医薬品を販売するという社会的責任や地域医療への貢献の義務等を再度認識し、そのために知識・技能・態度の継続的な研鑽が重要であることを理解して、今後も引き続き、ガイドラインや周知通知、自主点検事務連絡の趣旨が確実に遵守されるよう、周知徹底を図っていく必要がある。
- 店舗販売業者等が、登録販売者の外部研修の内容やその研修状況、登録販売者が店舗での販売に必要な知識や技能を身につけているか、さらには販売に活か

されているのか、責任を持って把握していく必要があると考える。

- 登録販売者の外部研修は、座学がほとんどである現状を鑑みると、座学の習得度の評価、e-ラーニングなどの遠隔講座、通信講座の習得度の評価等をただペーパーテストのみでなく、実技での評価など販売現場で実践できることが確認できる評価方法を加えていくことが本来必要と考える。
- また、集合研修では、座学だけでなく、グループワークやコミュニケーション演習など新しい研修方略を取り入れ、より実践的な能力の向上に努めることが望まれる。
- さらに、研修の受講及びその評価の継続的な記録を行う際には、その評価を本人だけでなく、店舗販売業者等も必ず確認する等の対応を取り入れていくことが必須である。向上心のある登録販売者の研修意欲を的確に評価するためにも、各店舗において、一定の資質を有する登録販売者が消費者から見えるような取組を行うことが望ましい。

#### F. 研究発表

1. 論文発表  
なし
2. 学会発表  
なし

#### G. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得  
なし
2. 実用新案登録  
なし
3. その他  
なし

## 登録販売者の研修に関するアンケート(薬局、店舗販売業、配置販売業等)

Q1平成30年12月末現在のおおよその店舗数を記載してください。

※ 登録販売者が勤務している店舗数を記載してください。(配置販売業の場合は、都道府県数)

Q2平成30年12月末現在で勤務しているおおよその登録販売者数を記載してください。

※ 雇用している(許可を受けている個人を含む)人数を記載してください。

Q3登録販売者の勤務状況(おおよその勤務形態の割合)を記載ください

常勤者割合		非常勤者割合 (週20時間以上)		非常勤者割合 (週20時間未満)	
-------	--	---------------------	--	---------------------	--

Q4登録販売者を管理者とする場合に要件を設けていますか。(経験年数、研修等)

- 要件を設けている                       要件は設けていない

Q4-2要件を設けている場合は、具体的に下記に記載してください(自由記載)

Q5登録販売者による第2類医薬品、第3類医薬品の販売時の情報提供の実施割合はどのくらいでしょうか。

- 100%       80~100%       60~80%       40~60%       20~40%       20%未満

Q6登録販売者の実務・業務経験要件(過去5年間のうち、通算2年以上)は医薬品の情報提供等に十分でしょうか。

- 十分である                       十分でない

Q6-2十分でない場合は、どの程度あれば良いか記載してください(自由記載)

Q7店舗販売業者等が登録販売者全員に外部研修を受講させなければならないことを知っていますか。

- 知っている                       知らない

Q8登録販売者のうちどの程度の者に研修を受講させていますか。

- 登録販売者全員       やむを得ない事情を除き全員                       一部の登録販売者のみ

Q9外部研修の費用負担は誰が行っていますか。

- 登録販売者本人                       店舗販売業者等の許可業者

Q10外部研修は年間12時間で適切だと思いますか。

- 適切                       短い                       長い

Q11外部研修の内容を把握していますか。

把握している       把握していない

Q12外部研修がガイドラインに沿っているか確認していますか。

確認している       確認していない

Q13外部研修の受講後に店舗において習得状況を確認していますか。(例：ロールプレイ、店舗内での伝達研修等)

確認している       確認していない

Q13-2確認している場合は、具体的に行っていることを記載してください(自由記載)

Q14どのような研修があれば資質向上に繋がると思われますか。(自由記載)

(例：消費者からの要望・相談等を踏まえ、行っている取組)

Q15従事する登録販売者はガイドラインに示されている外部研修のほかに自店舗外の研修を受講していますか。

受講している       受講していない       把握していない

Q16登録販売者が医薬関係者として副作用報告の義務があることを知っていますか。

知っている       知らない

Q17登録販売者が副作用報告を行った実績がありますか。

実績がある       実績がない

Q18実務・業務経験に応じた区別を行っていますか。(消費者に見えるような取組)

行っている       行っていない

Q18-2行っている場合は、具体的に行っていることを記載してください(自由記載)

Q19研修を受講した区別を行っていますか。(例：登録販売者本人が研修を受講する意識に繋がるような取組)

行っている       行っていない

Q19-2行っている場合は、具体的に行っていることを記載してください(自由記載)

Q20その他登録販売者制度に対する意見・要望を記載ください(自由記載)

## 登録販売者の外部研修に関するアンケート項目

	項目	選択肢等
	外部研修実施機関名	( )
	回答者氏名	( )
	連絡先	( )
Q1	外部研修の実施歴	ガイドライン以前から ガイドライン策定以降(H24以降) その他( )
Q2	外部研修の届出	実施する年度ごと毎年度届け出ている 過去に届け出たが、毎年度は行っていない その他( )
Q3	外部研修の実施頻度(外部研修実施機関としての年度あたりのおおむねの実施回数)	年1回 年2回～年3回 年4回～年5回 年6回～年9回 年10回以上
Q4	外部研修の開催規模(1回あたりの平均受講者数)	～20人 20～40人 40人～60人 60人～80人 80人～100人 100人～200人 200人以上
Q5	外部研修の開催の周知方法(複数選択可)	会員向けの会報等 インターネット、広報等幅広く案内 店舗へ案内を郵送(ダイレクトメール) その他( )
Q6	外部研修の開催のタイミング	例年定期的に開催 会員の総会等に合わせて実施 関係する会議等に合わせて開催 その他( )
Q7	主な受講者との関係	受講者の所属する店舗等の関係法人 受講者の所属する団体(公益法人を除く) 受講者の所属する団体(公益法人) 受講者とは関連がない団体
Q8	受講資格	会員等のみ受講可能 誰でも受講可能 その他( )
Q9	研修の運営に参画する者(あてはまるもの全て)	行政 教育 学術等関係者 消費者 販売業者関係 その他( )
Q10	研修の講師(あてはまるもの全て)	行政 教育 学術等関係者 消費者 販売業者関係 その他( )
Q11	研修の講師の依頼	毎年度おおむね同じ講師(同一団体)に依頼 開催の都度異なる講師を依頼 その他( )
Q12	他の団体の実施する研修との関係	内容が共通しているため、合算を認めている 合算を認めていない その他( )
Q12-2	Q12で「合算を認めている」を選択した方へ:受講認定を行うのはどちらか記入してください	( )
Q13	集合研修:1回当たりの時間数および日数を記入してください	( )

	項目	選択肢等
Q14	集合研修:グループワーク、グループディスカッション等がありますか	ある ない
Q14-2	Q14で「ある」と回答した方へ:具体的な方法を記入してください	( )
Q15	遠隔講座・通信講座がありますか	ある ない
Q15-2	Q15で「ある」と回答した方へ:遠隔講座・通信講座の具体的な方法を記入してください	( )
Q15-3	Q15で「ある」と回答した方へ:遠隔講座・通信講座の時間数および日数を記入してください	( )
Q15-4	Q15で「ある」と回答した方へ:遠隔講座・通信講座の実施主体	外部研修実施機関自ら 他社に委託
Q15-5	Q15で「ある」と回答し、遠隔講座・通信講座を「他社に委託」と回答した方へ:研修修了認定を行う機関を記入してください	( )
Q16	サテライト(複数の会場をICT等で繋ぎ、同内容の講義を行う)の研修についての意向	あった方が良い なくて良い
Q17	サテライト研修に必要なだと考えられる要件	質疑等をリアルタイムで行える環境(双方向性) ビデオ等に収録し、復習できる環境 その他( )
Q18	外部研修の時間数は最低12時間としているが適切かどうか	適切 短い 長い
Q19	研修内容の検討方法	事務局で作成 検討会の開催 その他( )
Q20	研修内容の計画	単年度で計画 複数年単位で計画
Q20-2	Q20で「複数年単位で計画」を選択した方へ:計画する単位(何年間か)を記入してください	( )
Q21	修了認定の方法	テスト(筆記) テスト(マーク、ウェブテストを含む) その他( )
Q22	修了認定証等の交付方法	研修手帳(継続した把握)に記載 研修の都度認定証等を交付 年度分をまとめて認定証等を交付
Q23	修了認定証等への記載事項(あてはまるもの全て)	実施機関名 実施日 研修名称 研修の形式(集合・通信の別) 研修の時間数 修了認定の証 修了者の氏名 その他( )
Q24	研修修了者情報の把握(あてはまるもの全て)	氏名 住所 従事先 登録番号 修了認定を行ったテスト等の保管 その他( )
Q25	研修修了者情報の保存機関を記入してください	( )
Q26	受講手数料の金額を記入してください	( )
Q27	研修内容・実施方法等について、工夫している点があれば、ご自由にお書きください。	( )
	使用している資料、テキスト等の電子データで提供願います。	別添CD-Rにデータを入れて事務局宛てに送付願います。
	e-ラーニング等を使用している場合は、講義名、概略、講師がわかる資料を提供願います。	別添CD-Rにデータを入れて事務局宛てに送付願います。

## 【薬局開設者、店舗販売業等向けのアンケート調査】集計結果

別添3

Q1.平成30年12月末現在のおおよその店舗数を記載してください。

回答数	合計
659	16180

※H30.3末で薬局59,183、店舗販売業26,544、配置販売業6,573

Q2.平成30年12月末現在で勤務しているおおよその登録販売者数を記載してください。

回答数	合計
663	69476

※H30.3末で登録販売者数（販売従事登録者数）190,336

Q3.登録販売者の勤務状況（およその勤務形態の割合）を記載ください

勤務形態	人数換算	%
常勤者割合	48007.7	70.9%
非常勤者割合（週20時間以上）	14483.8	21.4%
非常勤者割合（週20時間未満）	5211.5	7.7%
合計	67702.9	100.0%

Q4.登録販売者を管理者とする場合に要件を設けていますか。（経験年数、研修等）

選択肢	回答数	%
要件を設けている	186	25.0%
要件を設けていない	427	57.4%
無回答	131	17.6%
合計	744	100.0%

Q5.登録販売者による第2類医薬品、第3類医薬品の販売時の情報提供の実施割合はどのくらいでしょうか。

選択肢	回答数	%
100%	162	21.8%
80～100%	203	27.3%
60～80%	123	16.5%
40～60%	91	12.2%
20～40%	58	7.8%
20%未満	58	7.8%
無回答	49	6.6%
合計	744	100.0%

Q6.登録販売者の実務・業務経験要件(過去5年間のうち、通算2年以上)は医薬品の情報提供等に十分でしょうか。

選択肢	回答数	%
十分である	554	74.5%
十分でない	129	17.3%
無回答	61	8.2%
合計	744	100.0%

Q7.店舗販売業者等が登録販売者全員に外部研修を受講させなければならぬことを知っていますか。

選択肢	回答数	%
知っている	699	94.0%
知らない	25	3.4%
無回答	20	2.7%
合計	744	100.0%

Q8.登録販売者のうちどの程度の者に研修を受講させていますか。

選択肢	回答数	%
登録販売者全員	519	69.8%
やむを得ない事情を除き全員	122	16.4%
一部の登録販売者のみ	41	5.5%
無回答	62	8.3%
合計	744	100.0%

Q9.外部研修の費用負担は誰が行っていますか。

選択肢	回答数	%
登録販売者本人	263	35.3%
店舗販売業者等の許可業者	428	57.5%
無回答	53	7.1%
合計	744	100.0%

Q10.外部研修は年間12時間で適切だと思いますか。

選択肢	回答数	%
適切	568	76.3%
短い	66	8.9%
長い	78	10.5%
無回答	32	4.3%
合計	744	100.0%

Q11.外部研修の内容を把握していますか。

選択肢	回答数	%
把握している	646	86.8%
把握していない	55	7.4%
無回答	43	5.8%
合計	744	100.0%

Q12.外部研修がガイドラインに沿っているか確認していますか。

選択肢	回答数	%
確認している	532	71.5%
確認していない	164	22.0%
無回答	48	6.5%
合計	744	100.0%

Q13.外部研修の受講後に店舗において習得状況を確認していますか。

(例：ロールプレイ、店舗内での伝達研修等)

選択肢	回答数	%
確認している	346	46.5%
確認していない	331	44.5%
無回答	67	9.0%
合計	744	100.0%

Q14.どのような研修があれば資質向上に繋がると思われますか。(自由記載)

回答数 220 (別紙)

Q15.従事する登録販売者はガイドラインに示されている外部研修のほかに自店舗外の研修を受講していますか。

選択肢	回答数	%
受講している	298	40.1%
受講していない	326	43.8%
把握していない	75	10.1%
無回答	45	6.0%
合計	744	100.0%

Q16.登録販売者が医薬関係者として副作用報告の義務があることを知っていますか。

選択肢	回答数	%
知っている	692	93.0%
知らない	32	4.3%
無回答	20	2.7%
合計	744	100.0%

Q17.登録販売者が副作用報告を行った実績がありますか。

選択肢	回答数	%
実績がある	75	10.1%
実績がない	644	86.6%
無回答	25	3.4%
合計	744	100.0%

Q18.実務・業務経験に応じた区別を行っていますか。

(消費者に見えるような取組)

選択肢	回答数	%
行っている	302	40.6%
行っていない	382	51.3%
無回答	60	8.1%
合計	744	100.0%

Q19.研修を受講した区別を行っていますか。

(例：登録販売者本人が研修を受講する意識に繋がるような取組)

選択肢	回答数	%
行っている	177	23.8%
行っていない	484	65.1%
無回答	83	11.2%
合計	744	100.0%

Q14どのような研修があれば資質向上につながるか (別添3別紙)
ビデオ研修
メーカー各社のプレゼン等
事例検討会
店頭で役立つ医薬品の知識
副作用情報をもっと詳しく知りたい売薬のみの出現が医者からの他の医薬品との複数の薬の服用があるかまでは知らされていないので。年齢、持病など
「お客様が入りたくなるお薬屋さん」なるテーマの講座があればよいですね。お客様の悩みを親身になって受け止める地域に密着したお薬屋さんになりたいものです。
薬種商からの登攀者はスキルアップ形式だが新しい登販者は販売実態のない人が多いので販売のノウハウからやらなければならぬ入門編が必要
実例対応等
健康相談、電話相談
日々の生活の改善、注意点等に伝える事が必要と思う。
医療機関の採血の結果を持ってきます。検査数値について今一度勉強をしたいと思います。
もっと動画写真を入れたものが必要
医療用医薬品の情報
生活習慣病や風邪・インフルエンザの予防
もっと市販薬に対する情報提供
学力向上
病院でもらっているお薬とのみ合わせ
生活習慣病への対応、福祉関係や介護関係
テストの回数を増やす
TV会議を利用したメーカー研修
薬の販売の接客方法
実際にあった相談内容に基づいて
メーカー主催の勉強会は、昔たくさんあって参加していたのしかった。学んで帰ってすぐお客様にいえるようなセールストークを学べるとよいと思う。お客様への指導として、栄養学が介護に関する勉強なども必要
わかりません
外国の方に対する接客方法
副作用の事例、購入時の相談事例と販売した薬
放棄、倫理、一類から下りた成分(品名)等について指導、研修資料についての復習(ファイルしていつでも見られるようにしている)
業務に追われ、復習ができていない。なので講習として学習の時間を増やして欲しい
医者の説明よりわかりやすく言う
自由講座、学びたい分野の選択
副作用事例等受講者同士での研修
自社で毎週研修している
確認テストを現在の方向ではなく、販売を想定したテストに変えるべきです
販売の時、実践で役立つような内容を多くする。症状によってどのような薬を選ぶと良いのかなど。
病院・医院等で処方されている薬とOTC医薬品の飲み合わせ等を相談されることが多いので、それに対応できるような研修
実際の販売の仕方
生理、薬理、相互作用、病理等の基本的知識の習得
実際の販売につながった研修
もっとそんなシチュエーションが多く(客の状況)なれば
ほかの薬との併用について等
義務付けの研修だけでなく、体験(実体験)の発表
登録販売者協会が行う研修は大変有意義だと思う
医薬品販売の社会状況説明等現場に直接役立つ事柄等を要望したい
日常の生活態度など
販売実例(症状によっての販売方法など)、相互作用など
実技と反復をベテランから習う
専門的な事については、今のままで良いと思う(現在の研修)
病気に対する食事などの指導、薬の飲み方など
解剖生理学など医学の基礎知識を学んだ方が良い
消費者のほうで情報を早く知っています。これは問題だと思いますので、研修では、早めの情報が知りたい
消費者との店頭での実際の間答や相談等
薬品と健食の違い

Q14どのような研修があれば資質向上につながるか (別添3別紙)
私は協会が行う研修会に出っていますが、生身の講師による講義を大勢の中で受けるのは、それ自体非日常であり、単に知識だけでなく心構えもあらたにある種の満足すら覚えます。
養生製品が表面化している為、成分の優位性、副作用のチェック
強制的な研修受講
大阪等は講師の先生等が行っているのを助かってますが、毎回となると係の役員さんも次回の先生は誰に頼むか大変のようです。
他の店の実務経験、成功例を聞く
解剖学や生理学
12時間と決めるのではなく、資質向上の為に自由にする
季節の病気、今流行している病気の治療についてくわしく説明してほしい
知識の向上と販売技量
店頭でよくあるQ&Aの解説(季節に応じて)
店頭にて間違いやすい事柄など全般
症状に対応した成分の重複服用(医師による処方との重複)副作用の相談等
研修会資料は参考になっています
現在の研修資料が大変参考になります
障害者対応や外国人対応、医療機関からの情報の理解等を12時間以外の時間で研修する講習会选择
医薬品以外の研修。生活習慣病、介護、介助等。
季節で流行する症状など、すぐに店頭で生かせる研修
バイタルサインの取り方、考え方
講師の一方的な話だけでなく、会員の実体験を話し合えるディスカッションも必要である。
食養生
臨床検査数値の勉強
体調不良の原因からみきわめる大衆薬の使用法
医学情報、消費者心理
実際の相談に対応できる商品知識、薬剤の紹介
ネット配信
成分からだけではなく、有名メーカーだけでもいいので、製品からの勉強をする。
店頭で消費者の疑問に答えられる知識
製品の内容説明
軽医療にとっての必要な知識
今まで受講している薬理の研修がいいと思う
研修のための研修でなく、現場の体験等の検討など
病院の薬との飲み合わせや副作用のことをやったらいい
販売方法、商品説明等
研修の明確な義務化(免許)
消費者とのQ&Aや見落としがちな例などの防止策など。
医薬品の服用の仕方、用量用法効能を説明してくれる
生理学・病理学などの研修
現在の話題や世間で流行している健康食品についての話など店舗ですぐ役立つ話
現在の話題や世間で流行している健康食品についての話など、店舗ですぐ役立つ話
サプリメントの知識がもっと必要だと思われる
医薬品においても実際に商品名や現品の中身を見ての研修
お客様からよくある質問を想定しての研修
OTC薬販売の実践研修
今の研修でいいと思われます。
季節ごとの特有の疾病とそれに対するOTCの選択と養生法の講義
薬事法変更の時などFAXでも書面でも至急欲しい
今回漢方勉強になりました。又漢方をお願いします
場面ごとのカウンセリング法
座学だけではなく、実際の商品に触れることのできる実地研修。全員自身による症例発表など。
消費者からの相談に対する対応の事例
新しい受講者が増えているも、日々治療や薬剤が変わっているので基本は大事かと思っている。
医薬品情報だけではなく、生活全般における情報(たとえば認知症等の対応、介護の知識等)お客様の話を聞いてアドバイス出来るような情報
サプリメント等も勉強したいといつも考えています。
資質向上は、薬種商時代のシステムに全て戻す事。
販売のアップにつながるロープレや苦情処理の実例

Q14どのような研修があれば資質向上につながるか (別添3別紙)
店舗での実際の例
側において都度説明に努力していると思う
一般用医薬品以外で栄養補助食品、健康補助食品についての研修を入れる
例:「風邪」:1時間「風邪」の性質等について、1時間「風邪薬について店舗販売における接客について」、1時間社会性における「風邪」についての状況(特に病院、学校等の流れについて) 1つの事でも部門を分けてやってくれると良い
外部研修等を参加しているので、自分達も日々勉強している
受講を欠席した資格者にサイドの受講を望む
クスリと病気の関係について
現在の研修をまず受講することが先決
現在の研修をまず受講することが先決
今後、増えてきている認知症のお客様への接客方法、ノウハウに関する研修も必要と考えています。
トリアージを踏まえたロールプレイ
受験テキストの再確認
使用上の注意の相談することの判断基準について
医薬品、健康食品等との飲み合わせの注意
消費者の相談にいつでも対応できる知識
薬のみみ合わせ等
病院のお薬をみて、何を服用しても副作用がないのかお話するとよい
販売に際してのトリアージ
実際にあった、患者様、お客様からの要望、相談された内容を情報共有し、症例検討会等を行うべき。長時間の研修をただ聞いているだけでは、その日の情報を取り込むのに限界、または集中力に限界がある。専門の方が具体的に説明するのは良いが、研修のやり方を見直すべきと考える。
漢方の選び方について、いろいろな諸症状について
お客様は複数の病院にかかっているのに薬を求めに来店する事が困ります。ですからお客様との話をよく聞くようにしています。
現在の集合研修等
症状にあったアドバイス(情報提供)等
マスコミ等で放映されてる情報を早く我々が知ることにより生活者へ最新の情報提供ができると思います
季節による気を付けるべき点などを確認ができれば良いと思います。副作用や飲んでる薬との相互作用、飲むタイミングなど又病院をすすめるタイミングなど
消費者に予防などのアドバイスができる知識を得られる講習
お役様のご自身の体調や病気についての詳しい話を望んでいると思います。医師は病気のことは話しますが一人一人の身体と病の関連は話していない様に思います。
OJTが最も有効であると考えます
接客時のロールプレイ
薬も大事ですが身体が必要としている栄養素を血液データ等を参考にして問診したりしてアドバイスして漢方(生薬)、新薬(成分)の飲み合わせ、又、期間などの副作用の勉強。
取り組んでいる専門分野に関する各種研修会、研修会、学会への参加及び加入。地域包括支援センターとの連携。
生活習慣病で飲んでる薬との飲み合わせ(具体的な対応方法)(血圧、糖尿、コレステロール)
病気の知識
医薬品以外の社会福祉に関する知識
薬理知識だけではなく顧客対応や礼儀礼節などコミュニケーション力アップにつながる講習
医薬品以外の講習。社会福祉に関する知識。少子化、高齢福祉、消費増税、お客様とコミュニケーションを図れる話題
相談応需ロールプレイング(消費者対登録販売者)
一般用医薬品を使用して起きた副作用報告等
医療用医薬品と販売する一般用医薬品並びに健食等の相互、拮抗作用の注意点
実際の事例
質問形式の解答事例の多様なケース数
加古のトラブル事例及びその対応の共有等
取り扱っている商品の特性
禁忌・副作用情報(1類も)
医薬品の専門知識、最新情報
スイッチなどの医薬品の新情報
情報提供の際のマナーや言葉づかいなどの研修
ガイドラインの範囲だけでなく、製品の推奨につながる研修

Q14どのような研修があれば資質向上につながるか (別添3別紙)
アイパッドで副作用の資料入力により相談対応
研修時間後に修得したかどうかを繰り返し仮試験を実施
アイパッドで副作用の資料入力により相談対応
体や薬だけでなく、コミュニケーション、説明、質問などの能力も伸ばすもの
医師会を踏まえての役割分担における取組
新たなスイッチOTCや、頻繁に処方される医療用医薬品の研修
登録販売者として求められる理念・倫理について
専門的な知識以外に、社会人としてのモラル・マナー等
認知症サポーター養成講座
認知症の可能性があるお客様への対応等、実務上必要性が高い内容
専門知識も重要ですが、より現場向きの知識等
薬品の説明方法等のビデオを見せ、具体的な登録販売者の情報提供法についての研修を取り組むとい
いと考える。
受講者が現場で活かしやすいタイミングを考慮した研修(シーズンに合わせた研修)
新しい医学情報
処方薬と一般薬の併用や禁忌、処方しすぎ医薬品が多すぎ
現行の外部研修で十分だと考えます
外部研修のカリキュラムに、ロープレ等の実践
グループディスカッション式研修: 講義を聴き、知識を得たりテストを繰り返しながら学ぶ研修もいいが、販
売方法について複数人で意見交換をする研修。
会社で行う医薬品接客研修を毎月行い参加を促している
AEDや人工呼吸、応急措置等の研修
多い相談内容の解釈を含めた受け答えの明瞭化
メーカー様が実施する、商品説明を含めた研修
ケーススタディーのような事例に基づく教育
店頭の商品の販売につながる研修
相談事例を想定したロールプレイ研修(知識のインプットだけでは実際の相談に応じられないのでは?)カ
ウンセリングトレーニング
医薬品販売に必要な注意等を、具体的な事例を交えたケーススタディを用いての教育。
各メーカーの商品知識を習得することで、相談応需、接客の幅が増え、お客様への提案力向上につなが
ると考えます。具体的な各社の商品紹介や特徴の確認の場が、研修内にあると有効ではないかと考えま
す。
1、法令等の内容(対応が難しい事例やトラブルになった事例)→店舗で遵守されている事例の紹介、2、
病気についての知識向上教育。病院での治療法など。
企業・個人の費用負担なく、消費者からの情報が共有できれば、情報に触れる頻度が高まり、資質向上
に繋がると思います。
くすりの作用と副作用の仕組み
季節品や区分変更のある商品などは実際の商品をさわっての説明。何を注意して伝えるか。
事例を挙げた研修
接客場面に結びつく実践的な学習。弊社では想定質問集を作成し、実際にありそうな接客場面を想定し
て学習しています。また、知識習得のみならず、医薬品の販売者としてお客様を気遣う接客姿勢を身に着
けることも重要視し研修会を実施中です。
一つ一つの事柄を点で覚えていると、お客様からの相談に答えられないため、お客様からの要望や相談
等の事例から考えられる、事柄や事象などの研修があるとよい。
実践につながる研修
薬害等の事例
持病に対する医薬品選定の際の注意点
販売成功事例 ビデオ研修。
具体的な違反・失敗・クレーム事例及び成功事例
漢方薬、実際の接客事例、ロールプレイング
保健所の薬事担当者による講習会
消費者からの相談に対して現場で困った事(困った症状など)などアンケートを取り、現場重視の講習。
取得年数別に応じた階層別研修(新人、中堅、ベテラン等のクラス分け)
症例に対して、注意事項、禁忌事項、商品(成分)選択など、店舗での現実に近い内容
登録販売者の販売技術向上等の研修
シーズンごとの新商品を学べる機会があればよい
新製品、季節の商品、自社が推奨する商品等の勉強会実施。
添付文書について、相談することの中に高齢者とあるが、すべての薬効に表記されており、どのような情
報提供が必要なのか、具体的な事例が必要

Q14どのような研修があれば資質向上につながるか (別添3別紙)

集合研修のような短期間、長時間の詰め込み式ではなく、月毎など細かく最新の情報を学習できる環境を整備することが重要と思われます。

## 【登録販売者の外部研修実施機関向けのアンケート】集計結果

別添4

### Q1.外部研修の実施歴

選択肢	回答数	%
ガイドライン以前から	51	58.0%
ガイドライン策定以降（H24以降）	37	42.0%
その他	0	0.0%
合計	88	100.0%

### Q2.外部研修の届出

選択肢	回答数	%
実施する年度ごと毎年度届け出ている	78	88.6%
過去に届け出たが、毎年度は行っていない	7	8.0%
その他	3	3.4%
合計	88	100.0%

### Q3.外部研修の実施頻度（外部研修実施機関としての年度あたりのおおむねの実施回数）

選択肢	回答数	%
年1回	11	12.5%
年2回～年3回	30	34.1%
年4回～年5回	26	29.5%
年6回～年9回	10	11.4%
年10回以上	11	12.5%
合計	88	100.0%

### Q4.外部研修の開催規模（1回あたりの平均受講者数）

選択肢	回答数	%
～20人	3	3.4%
20～40人	16	18.2%
40人～60人	16	18.2%
60人～80人	14	15.9%
80人～100人	11	12.5%
100人～200人	22	25.0%
200人以上	5	5.7%
無回答	1	1.1%
合計	88	100.0%

### Q5.外部研修の開催の周知方法（複数選択可）

選択肢	回答数	%
会員向けの会報等	54	61.4%
インターネット、広報等幅広く案内	54	61.4%
店舗へ案内を郵送（ダイレクトメール）	48	54.5%
その他	11	12.5%
	88	100%

### Q6.外部研修の開催のタイミング（複数選択可）

選択肢	回答数	%
例年定期的に開催	83	94.3%
会員の総会等に合わせて実施	1	1.1%
関係する会議等に合わせて開催	2	2.3%
その他(会場の都合等)	3	3.4%
	88	100%

Q7.主な受講者との関係

選択肢	回答数	%
受講者の所属する店舗等の関係法人	30	34.1%
受講者の所属する団体（公益法人を除く）	27	30.7%
受講者の所属する団体（公益法人）	13	14.8%
受講者とは関連がない団体	8	9.1%
無回答	10	11.4%
合計	88	100.0%

Q8.受講資格

選択肢	回答数	%
会員等のみ受講可能	7	8.0%
誰でも受講可能	78	88.6%
その他	3	3.4%
合計	88	100.0%

Q9.研修の運営に参画する者（あてはまるもの全て）

選択肢	回答数	%
行政	30	34.5%
教育	25	28.7%
学術等関係者	64	73.6%
消費者	29	33.3%
販売業者関係	62	71.3%
その他	18	20.7%
	88	100%

Q10.研修の講師（あてはまるもの全て）

選択肢	回答数	%
行政	54	61.4%
教育	32	36.4%
学術等関係者	77	87.5%
消費者	13	14.8%
販売業者関係	41	46.6%
その他	33	37.5%
	88	100%

Q11.研修の講師の依頼

選択肢	回答数	%
毎年度おおむね同じ講師（同一団体）に依頼	53	60.2%
開催の都度異なる講師を依頼	28	31.8%
その他	7	8.0%
合計	88	100.0%

Q12.他の団体の実施する研修との関係

選択肢	回答数	%
内容が共通しているため、合算を認めている	14	16.1%
合算を認めていない	65	74.7%
その他	8	9.2%
無回答	1	1.1%
合計	87	100.0%

Q13.集合研修：1回あたりの時間数および日数を記入してください（時間数）n=87

平均値	5.08
中央値	6
最大値	12
最小値	1

Q13.集合研修：1回あたりの時間数および日数を記入してください（日数）n=60

平均値	2.39
中央値	2
最大値	6
最小値	1

Q14.集合研修：グループワーク、グループディスカッション等がありますか

選択肢	回答数	%
ある	15	17.0%
ない	73	83.0%
合計	88	100.0%

Q15.遠隔講座・通信講座がありますか

選択肢	回答数	%
ある	62	70.5%
ない	25	28.4%
無回答	1	1.1%
合計	88	98.9%

Q15で「ある」と回答した方へ：遠隔講座・通信講座の時間数および日数を記入してください

※時間数（日数は算出不可）n=57

平均値	7.0
中央値	6.0
最大値	18.0
最小値	1.0

Q15で「ある」と回答した方へ：遠隔講座・通信講座の実施主体

選択肢	回答数	%
外部研修実施機関自ら	52	83.9%
他社に委託	8	12.9%
無回答	2	3.2%
合計	62	100.0%

Q16.サテライト（複数の会場をICT等で繋ぎ、同内容の講義を行う等）の研修についての意向

選択肢	回答数	%
あった方がよい	38	43.2%
なくてよい	44	50.0%
無回答	6	6.8%
合計	88	93.2%

Q17.サテライト研修に必要なだと考えられる要件（複数回答可）

選択肢	回答数	%
質疑等をリアルタイムで行える環境(双方向性)	36	58.1%
ビデオ等に収録し、復習できる環境	37	59.7%
その他	7	11.3%
	88	100%

Q18.外部研修の時間数は最低12時間としているが適切かどうか

選択肢	回答数	%
適切	72	81.8%
短い	6	6.8%
長い	7	8.0%
無回答	3	3.4%
合計	88	100.0%

Q19.研修内容の検討方法（複数回答可）

選択肢	回答数	%
事務局で作成	25	30.1%
検討会の開催	52	62.7%
その他	13	15.7%
	88	100.0%

Q20.研修内容の計画

選択肢	回答数	%
単年度で計画	76	86.4%
複数年単位で計画	9	10.2%
無回答	3	3.4%
合計	88	100.0%

Q20で「複数年単位で計画」を選択した方へ：計画する単位（何年間か）を記入してください

平均値	3.89
中央値	4
最大値	5
最小値	3

Q21.修了認定の方法（複数回答可）

選択肢	回答数	%
テスト（筆記）	49	62.0%
テスト（マーク・ウェブテストを含む）	49	62.0%
その他	18	22.8%
	88	100.0%

Q22.修了認定証等の交付方法（複数回答可）

選択肢	回答数	%
研修手帳（継続した把握）に記載	30	35.3%
研修の都度認定証等を交付	28	32.9%
年度分をまとめて認定証等を交付	37	43.5%
	88	

Q23.修了認定証等への記載事項（あてはまるもの全て）

選択肢	回答数	%
実施機関名	76	89.4%
実施日	66	77.6%
研修名称	79	92.9%
研修の形式（集合・通信の別）	47	55.3%
研修の時間数	59	69.4%
修了認定の証	79	92.9%
修了者の氏名	77	90.6%
その他	13	15.3%
	88	

Q24.研修修了者情報の把握（あてはまるもの全て）

選択肢	回答数	%
氏名	86	97.7%
住所	70	79.5%
従事先	79	89.8%
登録番号	50	56.8%
修了認定を行ったテスト等の保管	57	64.8%
その他	8	9.1%
	88	100.0%

Q25.研修修了者情報の保存期間を記入してください n=47

平均値	5.74
中央値	6
最大値	10
最小値	1

Q26.受講手数料の金額を記入してください n=82

平均値	¥4,728
中央値	¥3,000
最大値	¥18,000
最小値	¥0