

# Support ゲートキーパーとしての 薬剤師等の対応マニュアル

ーOTC医薬品を販売する薬剤師・登録販売者、及び学校薬剤師向けー

【市販薬のオーバードーズに対する理解と支援のために】

このマニュアルは、医薬品販売に携わる薬剤師・登録販売者、及び児童・生徒の安全を見守る学校薬剤師の皆さまを対象とし、以下を目的として作成しました。

- オーバードーズに関する理解を深めること
- ゲートキーパーの一人として、販売現場等で適切に対応する際に役立てていただくこと

## 目次

|                   |   |
|-------------------|---|
| はじめに .....        | 2 |
| オーバードーズの実態 .....  | 3 |
| 現場での対応 .....      | 4 |
| どこへつなげば良いのか ..... | 8 |

# はじめに

## ■ 薬剤師、登録販売者、学校薬剤師は「ゲートキーパー」に

医薬品を、決められた量を超えてたくさん飲んでしまうことを指して、「オーバードーズ(OD)」と呼ばれています。特に最近、市販のかぜ薬や咳止め薬などを、本来の目的ではなく、感覚や気持ちに変化を起こすために大量に服用する行為が社会問題化しています。

問題が広がった背景には、SNS等で乱用の対象となる製品名や、どれくらい飲めばどのようになるといった体験談などが流布されていること、麻薬や危険ドラッグと違い購入・所持が合法のため、乱用への心理的ハードルが下がりやすいことなどが影響しているという指摘があります。

当事者がオーバードーズに至る背景には経済状況、家庭環境などさまざまな要因があり、社会全体の問題として解決を目指す必要があります。決して、医薬品の販売に関わる薬剤師・登録販売者、及び学校薬剤師の努力のみで解決できる問題ではありません。しかし販売現場や学校において、当事者が支援につながるための適切な対処を行うことができれば、それはオーバードーズを防止していく大きな力になります。

薬剤師、登録販売者、学校薬剤師の皆さまは、オーバードーズを防ぐ「ゲートキーパー」の役割を果たすことができます。「ゲートキーパー」とは、“悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る”存在のことで、自殺対策の分野で広く認知されていますが、オーバードーズを防ぐためにも、このような存在が必要と考えられてきています(詳細はP4及び裏表紙の図をご覧ください)。

オーバードーズに苦しむ人を減らすため、本マニュアルの内容を頭の片隅に置きながら、日々の業務にあたっていただけることを願います。

## ■ なぜオーバードーズをしてしまうのか

イギリスの調査では青少年がオーバードーズをする理由は「ひどい精神状態から解放されたかったから」(72.6%)、「死にたかったから」(66.7%)で\*1、一般的に考えられがちな「快樂のための使用」というよりも、心理的苦痛の緩和のために使用しているという実態があります。\*1 Rodham K, et al.:Reasons for deliberate self-harm: comparison of self-poisoners and self-cutters in a community sample of adolescents.J Am Acad Child Adolesc Psychiatry. 43:80-7, 2004. 日本の若者にも、同様の傾向が見られると言われています(詳細はP3)。

私たちの人生にはさまざまな出来事があり、誰でも「つらい」と苦しみ、心が弱くなる時があります。そんな時、誰にも相談できず一人で何とかしようと考え、手段の一つとしてオーバードーズという情報が目に入って来たとしたら…。オーバードーズは一部の特別な人だけのものではありません。

オーバードーズをする人は、その行為が日々をやり過ごすための命綱になっていることが少なくありません。無理やり取り上げてしまうと、かえって自傷行為や過食嘔吐など別の問題が生じることもあります。

しかしオーバードーズを繰り返すと依存症になる可能性もあり、依存症の治療には専門的な支援と長い時間がかかります。少しでも早く適切な支援につながり、なぜオーバードーズをしなくなってしまうのか、その根底にある問題を解決することが重要なのです。

オーバードーズの根底にある問題は、皆さまの力だけで簡単に解決できるものではありませんが、解決のためのきっかけを提供することはできます。そのことを意識する薬剤師、登録販売者、学校薬剤師が多数存在することで、オーバードーズに頼らざるを得ない若者が救われる未来が見えてくるのです。

# オーバードーズの実態

## 高校生の約60人に1人が乱用目的で市販薬を使用

国立精神・神経医療研究センターが行った、全国の高校生4万人以上を対象とする「薬物使用と生活に関する全国高校生調査2021」によると、過去1年以内に市販薬のオーバードーズ経験のある高校生は全体の1.6%(男子1.2%、女子1.7%)と推計されています\*2。割合に換算すると約60人に1人、つまり、2クラスに1人くらいの割合です。

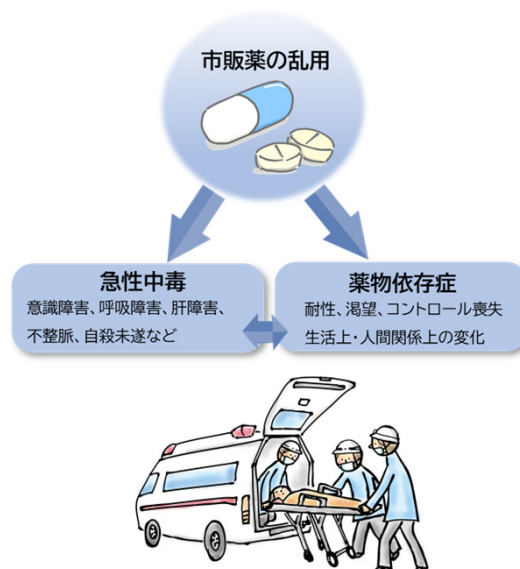
この調査は、全国の高校からランダムに選ばれた学校で実施しているため、全国どの地域においても、市販薬の乱用問題を抱えた子どもたちがいる可能性があることを意味しています。

\*2 嶋根卓也, ほか, 厚生労働省依存症に関する調査研究事業「薬物使用と生活に関する全国高校生調査2021」

## オーバードーズするとどうなるか

処方箋がなくても購入できる市販薬は、作用が比較的弱い医薬品であると考えられがちですが、過量服薬によって大量の薬剤が急激に体内に取り込まれると「急性中毒」が起こります。代表的な急性中毒には、意識障害、呼吸障害、肝障害、不整脈などがあります。適切な治療が行われないと、命に関わる危険性もあります。実際、市販薬の急性中毒による死亡例は、国内でも報告されています。

さらに、依存性のある成分を含んだ市販薬もあります。依存性物質を繰り返し使用することで、依存症に至る危険性もあります。



## オーバードーズと孤立する子どもたち

前述の調査では、市販薬のオーバードーズ経験のある高校生には、共通した特徴があることが明らかになりました。例えば、学校で親しく遊べる友達や相談ができる友達がおらず、学校生活に満足していない生徒が多いという特徴が見られます。家庭生活においては、悩みごとがあっても親には相談しない(できない)、大人が不在で子どもたちだけで過ごす時間が長いといった特徴があります。その一方で、インターネットを使ってSNSなどをする時間が極端に長く、睡眠時間が短い、朝食を食べないといった生活リズムの乱れも見られます。

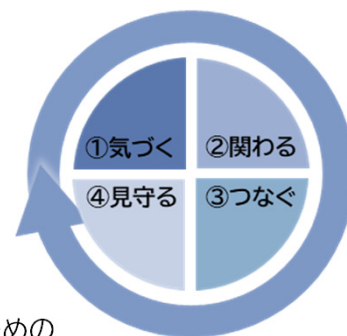
高校生を対象とした全国調査を通じて、市販薬のオーバードーズを経験している子どもたちは、学校でも、家庭でも安心できる居場所がなく、インターネットに救いを求めているという実態が浮かび上がってきました。このように、孤立した状態にある、または強く孤独を感じている状態にある場合、オーバードーズに至るリスクが高いと考えることができます。

# 現場での対応

このマニュアルでは、オーバードーズに気づいた時やSOSをキャッチした時にゲートキーパーとしてどのような対応が考えられるか、具体的な対処法を交えながら紹介します。

まず、ゲートキーパーとしての対応を考える上で重要となってくるのが、この4つのフェーズです。

- ①気づく：悩み・相談を抱えた当事者（購入者、生徒、家族）に気づく
- ②関わる：声をかけ、共感的な態度で話を聞く（傾聴）・信頼関係の構築
- ③つなぐ：薬物問題の専門的支援につなぐ
- ④見守る：当事者との良好な信頼関係を維持し、その後を見守る



この4つのフェーズが適切に繰り返されることで、当事者が適切な支援を受けるためのきっかけ作りにつながります。※より詳細な図を裏表紙にも記載しています。

なお、このパートでは、OTC医薬品の販売現場での薬剤師、登録販売者の対応を中心に記載していますが、学校において児童・生徒からの相談に対応する場面でも活用可能な部分があることから、学校薬剤師の皆さまも対応の参考にしてください。また、「濫用等のおそれのある医薬品」の販売方法については、最新の法令等の情報を研修等で定期的に確認し、知識のアップデートを図ってください。

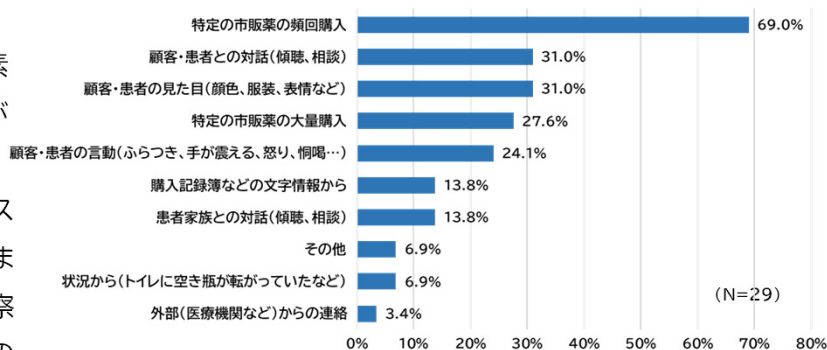
## ①気づく

右下のグラフは、販売店舗に勤務する薬剤師を対象に、購入者の市販薬乱用の可能性に気づいたきっかけについて調査したものです。

これを見ると、医薬品の販売現場では、購入履歴などのデータだけでなく、周辺情報や購入者の様子などさまざまな要素から、リスクに気づく可能性があることがわかります。

以下は、購入者のオーバードーズのリスクに気づくためのポイントの一例です。まずは、日常的に購入者の様子をよく観察し、店舗内で共有し合うことが、気づきのための第一歩となります。

乱用リスクに気づいたきっかけ（情報源）



嶋根卓也、ほか：大手チェーンドラッグストアにおける市販薬販売の実態に関する研究、令和5年度厚生労働科学研究費補助金（障害者政策総合研究事業）「処方薬や市販薬の乱用又は依存症に対する新たな治療方法及び支援方法・支援体制構築のための研究（研究代表者：松本俊彦）」

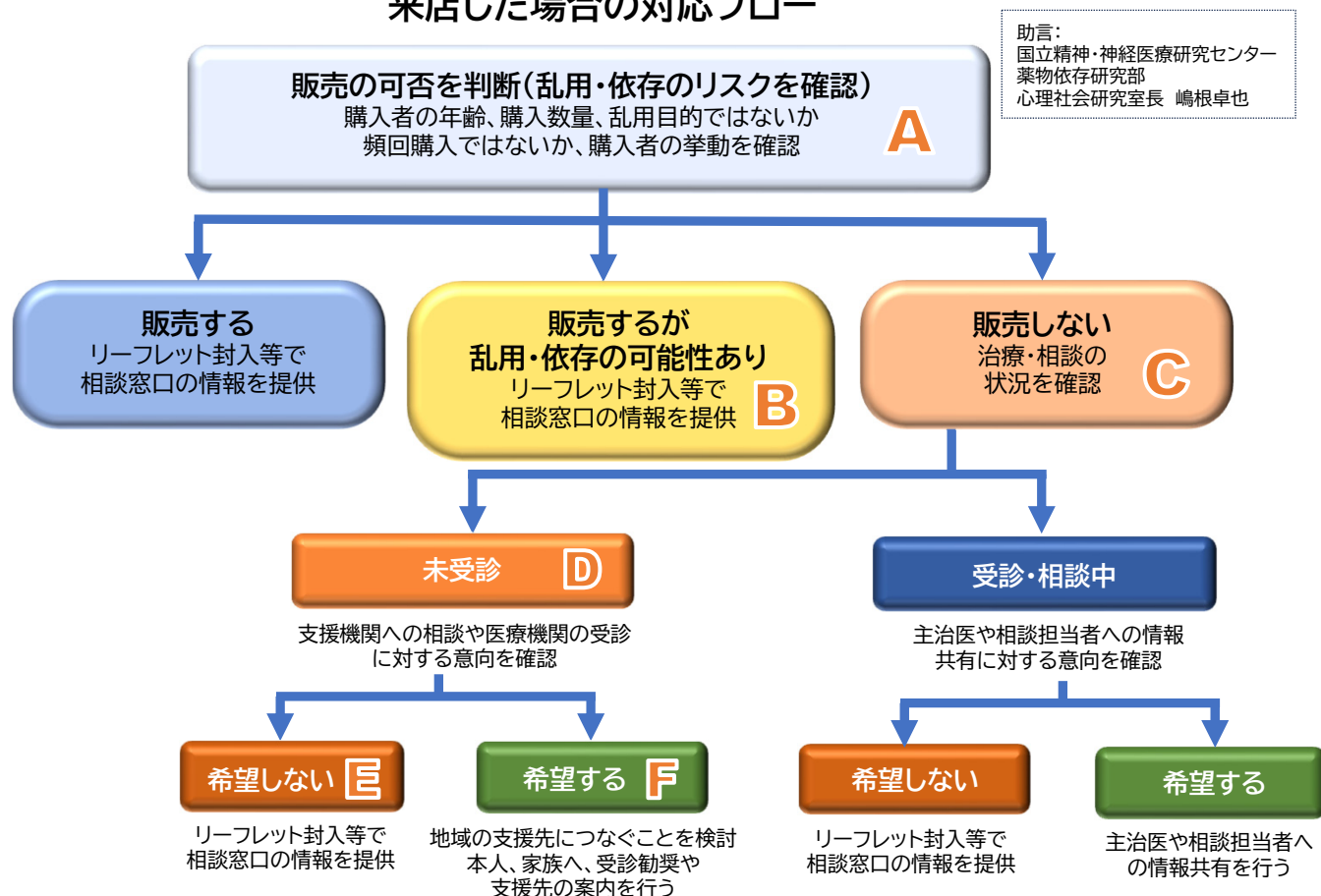
### 【オーバードーズのリスクに気づくためのポイント例】

- ☐ 店舗に備える管理帳簿などに、大量購入または頻回購入の記録がないか
- ☐ 購入者の顔色が悪くないか
- ☐ 購入者の服装が不自然に乱れていたり、汚れていたりしていないか
- ☐ 購入者の表情に普段と異なるところがないか
- ☐ 購入者の言動に普段と異なるところがないか（例：ふらつき、手が震える、怒り、恫喝など）
- ☐ 店舗のトイレに医薬品の空き瓶・空き箱が転がっていないか

## ②関わる～③つなぐ

販売現場で行う対応は、購入者の乱用を見破ることが目的ではなく、あくまで支援のきっかけを提供するための行動です。現実的には、下記のような「販売しない」ケースは少ないかもしれませんが、結果的に販売することになった場合でも、小さくても違和感を覚えた時にさりげなく声がけをすれば、購入者が支援につながりやすくなるための種をまくことになります。

### オーバードーズや依存症のリスクを抱える疑いのある購入者が来店した場合の対応フロー



### 各シーンでの声がけ例

- A** ・今まで何をお使いでしたか？  
・今までも複数購入いただいていたですか？
- B** ・困っていることはありませんか？  
・お話を聞かせていただけませんか？
- C** ・眠れていますか？  
・食事は取れていますか？  
・お困りのこと(症状など)について受診はされていますか？
- D** ・これまでつらかったですね。  
・頑張ってきた自分自身に、優しくしてあげてくださいね。  
・相談窓口や医療機関に話してみてもどうですか？

- E** ・またお話を聞かせてくださいね。  
・困りごとや悩みを相談できる専門家もいますよ。  
・一人で悩みを抱え込まないでくださいね。
- F** ・(リーフレット等を渡しながら)相談できる医療機関や相談窓口は、いくつかありますよ。  
・病院に行きづらいなら、精神保健福祉センターなどの相談窓口に行かれてみるのはいかがですか？  
・(可能であれば)〇〇さんが連絡されることを、あちらの担当者にも私から伝えておきますから、安心してくださいね。

#### CASE STUDY

## 01

### 購入者が複数個購入希望の場合



まずは以下のような声がけをし、購入者の状況把握を行います。

**「こちらのお薬は、2個以上お求めの場合、購入理由の確認をさせていただいております。**

**お求めの理由をお伺いできますでしょうか。」**

確認の結果、多量・高頻度の服用が判明した際は、受診勧奨をした上で販売を見送る対応もあり得ます。

「濫用等のおそれのある医薬品」の販売は原則1人1箱です。その理由を購入者に伝えることも大切です。

- ・不適正な使用のおそれがある場合には、その使用によって依存が生じる可能性があること
- ・若者のオーバードーズが社会問題となっていること
- ・対策のために販売数の制限が法令で定められていること

以上を踏まえて、「なぜ販売数が決められているのか」を丁寧に説明しても良いでしょう。

#### CASE STUDY

## 02

### 他店舗での購入が疑われる場合



購入者から「いつも飲んでいる」「いつもはほかの店で購入している」という言葉を耳にした場合は、普段の購入状況や購入頻度等を確認し、不適切な使用が見られる場合は販売を見送る対応もあり得ます。

**「服用頻度、服用状況等をお聞かせいただき、ありがとうございます。お伺いした状況を考えますと医療機関への受診をお勧めいたします。受診後の状況を次回来店時にお聞かせいただけますと幸いです。」**

というような声がけの対応をすると、嫌な印象を与えずに不適切な購入の回避へ誘導することができます。

「CASE STUDY 01」に記載の“なぜ販売数が決められているのか”を説明しても良いでしょう。

#### CASE STUDY

## 03

### 短期間で購入しに来た場合



「薬が効いていてあと少しで改善する状況」なのか、「乱用につながる状況」なのか、判断に迷うケースが発生した場合は、**「いつもご購入いただきありがとうございます。その後の症状はいかがでしょう？」**というような声がけが有効な場合があります。

短期間での購入であることを薬剤師等が把握していることを暗に伝えることで、乱用目的で購入する方があった場合は、その後の購入がしにくくなります。

#### CASE STUDY

## 04

### 本人の家族がぼろっと困りごとを口にした場合



家族の誰かが薬物依存症に陥ると、家族は本人を何とか立ち直らせようと必死になり、それがうまく進まないと、無力感や自責の念にさいなまれます。家族だけで問題を抱え込み解決しようとしなくて、さまざまな機関を上手に利用していくことが重要だと伝えましょう。

ただし、専門機関でないとできることに限界があります。販売窓口の担当者が一人で対応する必要はなく、地域にある専門的な支援機関を紹介して、窓口につなぎ、支援の仲立ちをします。

## ④見守る

### 【販売現場での「見守り」とは】

各店舗の形態や環境によってできることは異なりますが、販売現場における「見守り」では、「さりげないコミュニケーションを販売者側から取る」というスタンスが大切です。販売現場での取り組みが直接支援につながらなかったとしても、困った時に相談できる存在を知ることが、当事者にとって大きな助けになります。

来店時にあいさつをする、購入時に「お大事に」と一言付け足す、購入者の様子に違和感を覚えた際には支援機関の情報を購入品と共に袋に入れておくなども、見守りにつながります。

まずはあいさつをすることから、始めてみてはいかがでしょうか。

## ゲートキーパーとなるための自身のケアについて

### 【緊急時に身を守るために】

販売時のさまざまな確認を行う際、購入者から「いいから早く売ってくれ」、「以前は簡単に買ったのに不便になった」というような反応をされることもあるでしょう。そのような時には、“なぜ確認を行う必要があるのか”を丁寧に伝えることが大切ですが、恫喝される、手を上げられそうになるなどの事態になった場合は、まず自分自身の身を守ることを第一に対応してください。

～購入者からの恫喝や暴力等の危険を感じた場合～

- ・複数人で対応する
- ・最終手段として警察に通報する等の対応も念頭に置いておく

～緊急時のための備え(店舗内で決めておくこと)～

- ・複数人での対応を可能とするシフト構築
- ・業務日誌での情報共有
- ・地元警察等との連携
- ・防犯カメラの設置
- など

緊急時に適切に対応するためには、日ごろの備えが大切です。店舗ごとの環境や状況に応じて定期的に話し合い、対応方法を検討しましょう。



### 【共感疲労に陥らないために】

相談にのっていると、「悩みを聞くのがつらい」など、自分が疲れてしまう時があるかもしれません。自分自身の健康面に注意を払い、休養やストレス対処を大切にしましょう。

- ・適度な食事と運動、十分な睡眠など、基本的な体調管理を心がけましょう。
- ・対処に迷ったら相談できる先を確保しておきましょう。
- ・負担が集中し、特定の職員が抱え込むことのないよう、お互いにカバーし合いましょう。
- ・まずは当事者の話を聞き、状況に応じて適切な専門機関につなぐことを目指しましょう。
- ・自分自身の負担軽減のためにも、近隣の精神保健福祉センターなど社会資源の存在を確認し、支援者同士のネットワークを作ること意識しましょう。



ゲートキーパーとは一人で支援することではありません。

当事者を、社会全体、関係者全員で支えていくことが重要となります。対応に迷った際に現場で抱え込むことなく、困りごとを相談できる仲間を増やすためにも、周辺地域の支援機関とのコミュニケーションを取ってみることをお勧めします。支援機関の探し方については、次ページ以降を参照してください。

# どこへつなげば良いのか

市販薬の乱用に悩んでいる方を見つけた場合やご家族等から相談があった場合は、相談者の状況を丁寧にヒアリングし、抱えている困りごとに応じた適切な支援機関につなげることが大切です。可能であれば、専門的な相談窓口の担当者につなぐまで対応する、もしくは相談者が連絡を入れる前に窓口へ事前に申し入れをしておくなどの対応ができると、なお効果的です。

オーバードーズは解決できる問題ですが、当事者や家族だけでは解決が難しいものです。そのため、まずは精神保健福祉センターなど、専門の機関に相談するよう勧めてください。「市販薬の問題で…」と伝え、問題の見立てや今後の対応を一緒に考えてもらうことができます。

また、オーバードーズの問題は、当事者以上に家族などまわりの大人が動揺する場合があります。そのような場合には、まずは治療できる問題であることを伝え、落ち着いてもらいましょう。家族が当事者にどう接したらいいのかを相談できるところもありますので、必要に応じてそういった窓口を紹介するのも良いかもしれません。

## つなぎ先の探し方

※相談者の大まかなニーズごとに代表的なものを掲載します。

### ■オーバードーズをやめたい(適切に医薬品と付き合いたい)

#### ・精神保健福祉センター、こころの健康センター

つらい気持ちや、オーバードーズをやめたくてもやめられないといった相談に対応しています。

全国の都道府県に設置されていますので、QRコードから近隣のセンターに問い合わせしてみてください。

電話相談や対面の相談が基本になりますが、地域によっては、SNS相談等の独自の取り組みをしているところもあります。

#### ・全国の都道府県薬務課

各都道府県の薬務課等では、そのほかの薬物乱用に関する相談を受け付けています。ご家族や友人が当事者への対応に迷った際などの相談も可能です。



<https://x.gd/8Al4m>



<https://x.gd/YsliC>

### ■身近な人には話せない悩みごとを抱えている

#### ・あなたはひとりじゃない(孤独・孤立対策ウェブサイト)



さまざまな相談窓口が検索できるウェブサイトです。抱えている悩みについて、カテゴリを選択したりチャットボットを活用したりすることにより、状況に合った相談先を見つけることができます。18歳以下の方に向けたページもあります。



<https://www.notalone-cao.go.jp/>

## ■死にたい気持ちがある

### ・まもろうよこころ(自殺予防を目的とした情報提供サイト)

「つらい」、「消えたい」、「死んでしまいたい」、といった気持ちになった方をサポートするためのさまざまな取り組みや相談窓口を紹介しています。

電話相談だけでなく、SNSで相談できる窓口の情報も豊富に掲載されています。

支援者のための情報も見ることができます。



<https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/>

### 《積極的なアプローチが難しい場合や、支援先につなぐことが難しい場合は…？》

“もしかしたらオーバードーズをしているかもしれない。支援を必要としているのではないか…？”  
そう感じて、本人からの明確なSOSがない、または本人に支援を受けることへの抵抗が見られる等、販売現場で積極的に支援先につなげることは難しいことも多いかもしれません。

そのような場合は、「最近どうですか？」「お薬で何かお困りごとがあったらお聞かせくださいね」といったさりげない声かけをしながら、相談窓口などの情報提供を行うことも一つの支援の形です。

厚生労働省のHPでは、オーバードーズに関するポスターやリーフレットなどのデータを公開しています。特にリーフレットには、この冊子と同様の相談窓口の情報も掲載されています。このような資料を活用して当事者が自分自身で支援先につながるができる情報を渡すのも、立派な支援になります。



▲ポスター



▲リーフレット

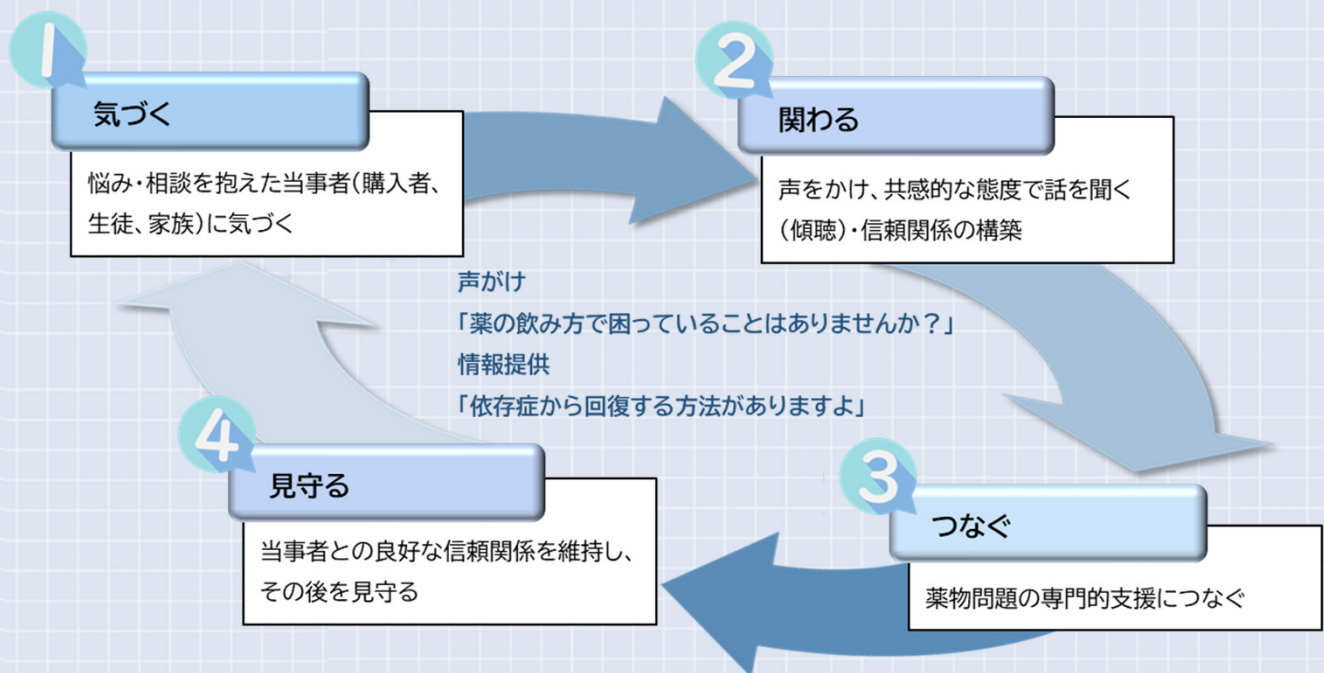


※ポスター、リーフレットのデータはこちらから



<https://x.gd/Pa5Yv>

フロントラインにいる  
薬剤師、登録販売者、学校薬剤師がゲートキーパーに  
メンタルヘルス(心の健康)の支援ができるスタッフに…



## 厚生労働省

〒100-8916  
東京都千代田区霞が関1-2-2  
TEL 03-5253-1111(代表)

オーバードーズについてさらに詳しくは  
厚生労働省ホームページをご覧ください。

オーバードーズ

検索

QRコードから  
携帯電話でも  
ご覧いただけます。



### 制作監修:

一般用医薬品の乱用防止対策ワーキンググループ  
一般社団法人 日本くすり教育研究所 加藤哲太  
国立精神・神経医療研究センター 嶋根卓也  
横浜市薬剤師会／神奈川県薬剤師会 田橋美佳  
公益社団法人 日本薬剤師会 富永孝治  
埼玉県立精神医療センター 成瀬暢也  
和歌山県薬剤師会 西前多香哉  
B.A.S.E.代表 堀口忠利

### 協力:

日本OTC医薬品協会  
一般社団法人 日本チェーンドラッグストア協会  
一般社団法人 日本医薬品登録販売者会

制作:株式会社小学館集英社プロダクション