

服薬指導の実施



記載の内容は2025年8月21日現在のものです。サービス内容、およびインターネットサイト上の表示等は変更となる場合がありますのでご了承ください。
© Copyright 2025 Amazon.com, Inc. or its affiliates. All rights reserved.無断転載・複製を禁止します。
Amazon, アマゾン, Amazon.co.jp, Amazon Services Japan, Merchants@amazon.co.jp, フルフィルメント by Amazon, Amazon マーケットプレイス, セラーセントラル, Amazon プライム, Amazon ロゴ, Amazon.com, Amazon.co.jp ロゴ, Amazon 出品サービス, Amazon出品大学、その他Amazonの製品およびサービスに関するロゴは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

Table of Contents

目次

概要

1. 服薬指導の実施概要

(1)概要

(2)画面説明 - ビデオ通話操作方法

オペレーション

1. 服薬指導の開始から完了まで

(1)ビデオ通話に参加する

(2)服薬指導を行う・カスタマーと確認を行う

(3)ビデオ通話から退出する

(4)金額および配送情報を入力する

(5)「服薬指導を完了」をクリックする

(6)「服薬指導を完了」をクリックした後

1. 服薬指導の実施（1）概要

Amazonファーマシーでは服薬指導をオンラインのビデオ通話で行います。薬局は下記の手順で服薬指導を進めます。この資料では、これらの進め方について説明します。

＜オンライン服薬指導の手順＞

- ◆ **ビデオ通話に参加する**
- ◆ **服薬指導を行う／自己負担額などの情報をカスタマーと確認する**
- ◆ **ビデオ通話から退出する**
- ◆ **金額および配送情報を入力する**
- ◆ **「服薬指導を完了」をクリックして服薬指導を完了する**




1. 服薬指導の実施 (2) 画面説明 - ビデオ通話操作方法



確認ポイント

- 服薬指導は必ず薬剤師とカスタマー両者がビデオをオンにした状態で行ってください。
- ビデオ通話中は、カメラの正面に写るようにしてください。カメラの画像の端にいると薬局側の姿がカメラに写らない場合があります。

服薬指導のビデオ通話では、下記の操作を行えます。

- (1)  薬局の音声のオン・オフを切り替えられます。
- (2)  薬局の映像のオン・オフを切り替えられます。
- (3)  全画面表示にできます。

(注：画面共有機能はありません。また、背景のぼかし設定、背景画像の設定機能はありません。)

1. 服薬指導の開始から完了まで (1) ビデオ通話に参加する

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface. The top navigation bar includes 'amazon seller central', 'ファーマシステム1 | 日本', and a search bar. Below the navigation bar, there are tabs for '服薬指導の管理', '注文管理', and 'ペイメント'. The main content area is divided into several sections: 'アクション' (Actions), 'グローバルスナップショット' (Global Snapshot) with a table showing sales and orders, 'コミュニケーション' (Communication), and '推奨情報' (Recommended Information). The footer contains various links, with '服薬指導の管理' highlighted by a red box and a circled '1'.

1. 服薬指導日時の10分前になると、Amazonのシステムから登録電話番号へ発信し、自動音声でお知らせします。（注：電話でのお知らせは服薬指導の設定でオフにすることもできます。）
2. セラーセントラルトップページから「服薬指導の管理」ページ（①）にアクセスします。

1. 服薬指導の開始から完了まで (1) ビデオ通話に参加する

確認ポイント

予約開始時には必ずビデオ通話に参加しているようにしてください。

服薬指導の管理

新規予約 (2) | 確認・準備中 (2) | **服薬指導待ち (2)** | 服薬指導済み (1) | キャンセル済み

2件 すべての日

服薬指導日時	予約依頼日時	服薬指導ID	カスタマー情報	金額および配送情報	調剤・注文状況	アクション
2025/08/21 12:00 - 12:30 ✓ 確定済み	1分前 2025/06/30 09:57	服薬指導ID: 1795805181	テスト太郎・ 健康保険証情報: 健康保険証または資格確認書 処方せん: 引換番号:111111	お客様の希望の引き渡し方法: 配送	服薬指導待ち	ビデオ通話を開始 金額および配送情報を追加
2025/08/22 13:00 - 13:30 ✓ 確定済み	1分前 2025/06/30 09:57	服薬指導ID: 8795324870	テスト二郎・ 健康保険証情報: 健康保険証または資格確認書 処方せん: 引換番号:222222	概算金額情報・ 自己負担合計額 (配送料を除く): ¥2000 梱包タイプ: 店頭引き渡し	服薬指導待ち	ビデオ通話を開始 服薬指導を完了

- 服薬指導の管理ページが表示されます。
- 「服薬指導待ち」タブ (①) を表示します。
- 各服薬指導予約の情報 (②) を確認し、該当する服薬指導予約を見つけます。
- 「ビデオ通話を開始」 (③) をクリックします。

1. 服薬指導の開始から完了まで (1) ビデオ通話に参加する



7. 予約詳細ページが表示されると同時に「プレビュー」ウィンドウが開き、薬局のセルフビューが表示されます。(注：この時点ではまだビデオ通話には参加していません。)

8. 「すぐに参加」(①) をクリックするとビデオ通話に参加することができます。

(注：Firefoxでビデオ通話を開始する際、まれに下のようなウィンドウが表示されることがありますが、ビデオ通話の実施には問題ありませんのでウィンドウを閉じてください。)

```
XML Parsing Error: no root element found
Location: chrome://browser/content/webrtcIndicator
Line Number 1, Column 1:
```

1. 服薬指導の開始から完了まで (2) 服薬指導を行う・カスタマーと確認を行う

確認ポイント

- ◆ ビデオ通話ウィンドウの [] で全画面表示にできます。全画面表示にしているウィンドウに切り替えてカスタマー情報や問診票情報などを確認できます。
- ◆ 疑義照会などのために服薬指導を中断しなければならない場合、ビデオ通話を終了し、また同じビデオ通話に参加しなおすことでビデオ通話を再開することができます。カスタマーとの間で再度ビデオ通話に参加する日時を取り決めた上で、「終話」をクリックしてください。その際「服薬指導を完了」をクリックしないようご注意ください。

1. 服薬指導を行います。

1. 服薬指導の開始から完了まで (2) 服薬指導を行う・カスタマーと確認を行う

服薬指導の詳細

服薬指導ID: 1795805181 予約依頼日時: 2025/06/30 09:57

調剤・注文状況 **服薬指導待ち**

開始時間になったら「ビデオ通話を開始」を押して服薬指導に参加してください。服薬指導が完了したら、金額および配送情報を確認し、「服薬指導を完了」を押して...

テスト太郎 テストタロウ

性別 (出生時): 男性 年齢: 25 生年月日: 2000/01/01 携帯電話: [非表示]

健康保険証情報および受給者証、医療証など

健康保険証情報の確認方法:
健康保険証または資格確認書

健康保険証
または
資格確認書

受給者証、医療証など:
なし

処方せん

引換番号: 111111

お薬手帳
なし

問診表回答

最終更新日 2024/06/19

妊娠と授乳:
妊娠:おそらく
授乳:いいえ

副作用のある薬:
1

薬歴・飲酒習慣:
喫煙習慣:いいえ
飲酒習慣:いいえ

アレルギー:
いいえ

現在治療中の病気:
いいえ

ジェネリック医薬品の希望:
はい

現在服用中の薬:
いいえ

カスタマー備考欄

お届け先
テスト太郎, 153-0064 東京都目黒区下目黒1-8-1

服薬指導日時
2025/08/21 12:00-
注:「ビデオ通話を開始」ボタンは服薬指導を開始する、もしくはキャンセルされるまで有効です。

金額および配送情報

次のステップに進む前に情報を入力してください。

概算金額情報

	保険	保険外
処方せん合計額	未入力	未計算
自己負担額	未入力	未入力
自己負担合計額 (配送料を除く)	未計算	未計算

配送情報

お客様の希望の引き渡し方法 **①**

配送料金表

	配送
届出タイプ	未入力
配送料概算	未計算
配送会社の配送所要日数	未計算

金額および配送情報を追加

メモ (入力した内容はカスタマーには表示されません)

クリックして入力

2. 「金額および配送」セクションの「お客様の希望の引き渡し方法」(①)で配送または店頭引き渡しのどちらを購入者が希望しているか確認します。
3. 「お客様の希望の引き渡し方法」に記載されている、配送または店頭引き渡しの希望に変更がないかカスタマーに確認します。

1. 服薬指導の開始から完了まで (2) 服薬指導を行う・カスタマーと確認を行う

服薬指導の詳細

服薬指導ID: 1795805181 予約依頼日時: 2025/06/30 09:57

調剤・注文状況 **服薬指導待ち**

開始時間になったら「ビデオ通話を開始」を押して服薬指導に参加してください。服薬指導が完了したら、金額および配送情報を確認し、「服薬指導を完了」を押して...

テスト太郎 テストタロウ

性別 (出生時): 男性 年齢: 25 生年月日: 2000/01/01 携帯電話: [非表示]

健康保険証情報および受給者証、医療証など

健康保険証情報の確認方法:
健康保険証または資格確認書

健康保険証
または
資格確認書

受給者証、医療証など:
なし

処方せん

引換番号: 111111

お薬手帳
なし

問診表回答

最終更新日 2024/06/19

妊娠と授乳:
妊娠:おそらく
授乳:いいえ

副作用のある薬:
1

喫煙・飲酒習慣:
喫煙習慣:いいえ
飲酒習慣:いいえ

アレルギー:
いいえ

現在治療中の病気:
いいえ

現在服用中の薬:
いいえ

ジェネリック医薬品の希望:
はい

カスタマー備考欄

お届け先

テスト太郎, 153-0064 東京都目黒区下目黒1-8-1

服薬指導日時

2025/08/21 12:00-

注:「ビデオ通話を開始」ボタンは服薬指導を開始する、もしくはキャンセルされるまで有効です。

金額および配送情報

次のステップに進む前に情報を入力してください。

概算金額情報

	保険	保険外
処方せん合計額	未入力	未計算
自己負担額	未入力	未入力
自己負担合計額 (配送料を別注)	未計算 ①	

配送情報

お客様の希望の引き渡し方法

梱包タイプ

配送料概算 ②

配送会社の配送所要日数 ④

配送料金表

配送

未入力

未計算

未計算

金額および配送情報を追加 ④

メモ (入力した内容はカスタマーには表示されません)

クリックして入力

確認ポイント

下記①・②・④の情報は服薬指導前に金額および配送情報を入力した場合にのみ確認できます。

4. 下記をカスタマーと確認します。

配送の場合

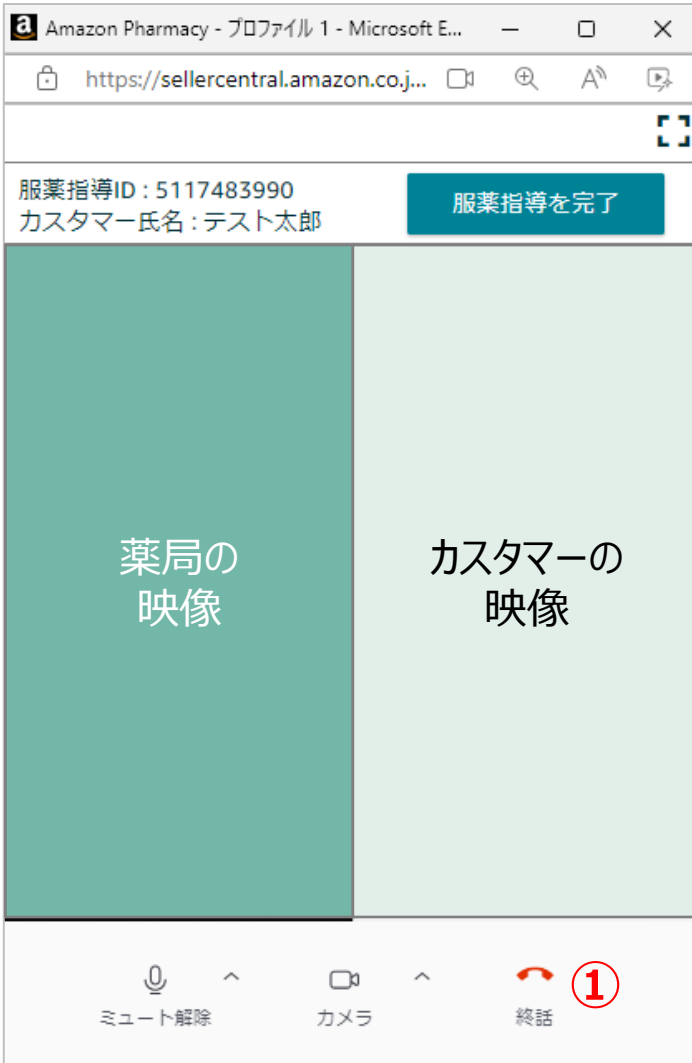
- ◆ 自己負担額 (①)
- ◆ 配送料 (②) (配送パターンの設定をもとに伝達)
- ◆ 宛名・お届け先住所 (市区町村まで) (③)
- ◆ 出荷予定日 (出荷作業日数の設定をもとに伝達)
- ◆ お届け予定日 (出荷予定日 + ④の日付)

店頭引き渡しの場合

- ◆ 自己負担額 (①)
- ◆ 店頭引き渡しが可能になる日時
- ◆ 店頭引き渡しの際に必要な持ち物

5. 最後に不明点がないかカスタマーと確認を行います。

1. 服薬指導の開始から完了まで (3) ビデオ通話から退出する



1. 「終話」(①) をクリックしてビデオ通話から退出します。

1. 服薬指導の開始から完了まで (4) 金額および配送情報を入力する

服薬指導の詳細

服薬指導ID: 1795805181 予約依頼日時: 2025/06/30 09:57

調剤・注文状況 服薬指導待ち

開始時間になったら「ビデオ通話を開始」を押して服薬指導に参加してください。服薬指導が完了したら、金額および配送情報を確認し、「服薬指導を完了」を押してください。

服薬指導を完了

テスト太郎 テストタロウ

性別 (出生時): 男性 年齢: 25 生年月日: 2000/01/01 携帯電話: [非表示]

健康保険証情報および受給者証、医療証など

健康保険証情報の確認方法:
健康保険証または資格確認書

健康保険証
または
資格確認書

受給者証、医療証など:
なし

処方せん

引換番号: 111111

お薬手帳
なし

問診表回答

最終更新日 2024/06/19

妊娠と授乳:
妊娠:おそらく
授乳:いいえ

副作用のある薬:
1

喫煙・飲酒習慣:
喫煙習慣:いいえ
飲酒習慣:いいえ

アレルギー:
いいえ

現在治療中の病名:
いいえ

現在服用中の薬:
いいえ

ジェネリック医薬品の希望:
はい

カスタマー備考欄

お届け先
テスト太郎, 153-0064 東京都目黒区下目黒1-8-1

服薬指導日時 確定済み

2025/08/21 12:00 - 12:30

注: 「ビデオ通話を開始」ボタンは服薬指導が完了する、もしくはキャンセルされるまで有効です

ビデオ通話を開始

金額および配送情報

次のステップに進む前に情報を入力してください。

概算金額情報

	保険	保険外
処方せん合計額	未入力	未計算
自己負担額	未入力	未入力
自己負担合計額 (配送料を除く)	未計算	

配送情報

お客様の希望の引き渡し方法

梱包タイプ 未入力

配送料概算 未計算

配送会社の配送所要日数 未計算

配送料金表

配送 未入力

① 金額および配送情報を追加

メモ (入力した内容はカスタマーには表示されません)

クリックして入力

確認ポイント

ビデオ通話中に説明した金額および配送情報に関して変更がある場合には、事前にカスタマーに連絡し、同意を得た上で変更内容を入力してください。

1. 予約詳細ページを確認します。
2. 「金額および配送情報を追加」(①) をクリックします。

1. 服薬指導の開始から完了まで (4) 金額および配送情報を入力する

確認ポイント

服薬指導の予約時にカスタマーが店頭引き渡しを希望した場合はデフォルトで店頭引き渡し用の梱包タイプが選択されています。もし服薬指導中にカスタマーが配送への変更を希望し、それに応じられる場合は配送用の梱包タイプを選択して配送料を請求することも可能です。

金額および配送情報

概算金額情報

	保険	保険外
処方せん合計額	¥ 5000 ①	¥ 0
自己負担額	¥ 1500 ②	¥ 0 ③
自己負担合計額 (配送料を除く)	¥ 1500	

配送情報

お客様の希望の引き渡し方法

配送料金表

配送

梱包タイプ [?]

宅配便 **④**

配送料概算 [?]

配送会社の配送所要日数 [?]

⑥ 未計算
未計算

キャンセル

保存

⑤

- 金額および配送情報の入力画面が表示されます。
- 「概算金額情報」で「処方せん合計額」(①)、「保険自己負担額」(②)、「保険外自己負担額」(③)を入力します。
- 「配送情報」(④)で梱包タイプを選択します。
- 「保存」(⑤)をクリックします。お届け先住所と選択した梱包タイプに応じて「配送料概算」と「配送会社の配送所要日数」(⑥)が表示されます。

1. 服薬指導の開始から完了まで (5) 「服薬指導を完了」をクリックする

The screenshot shows the '服薬指導の詳細' (Medication Guidance Details) page in Amazon Seller Central. The page is for a customer named 'テスト太郎 テスタロウ' (Test Tarou Testarou). A red circle with the number 1 highlights the '服薬指導を完了' (Complete Medication Guidance) button in the top right area of the main content.

服薬指導の概要
 服薬指導ID: 1795805181 | 予約依頼日時: 2025/06/30 09:57

調剤・注文状況 **服薬指導待ち**
 開始時間になったら「ビデオ通話を開始」を押して服薬指導に参加してください。服薬指導が完了したら、金額および配送情報を確認し、「服薬指導を完了」を押してください。

テスト太郎 テスタロウ
 性別 (出生時): 男性 | 年齢: 25 | 生年月日: 2000/01/01 | 携帯電話: [Redacted]

健康保険証情報および受給者証、医療証など
 健康保険証情報の確認方法: 健康保険証または資格確認書

健康保険証 または 資格確認書

受給者証、医療証など: なし

処方せん
 引換番号: 111111

お薬手帳
 なし

問診表回答
 最終更新日: 2024/06/19

妊娠と授乳: 妊娠:おそらく 授乳:いいえ	副作用のある薬: 1
薬性・飲薬習慣: 薬性:お薬いじ 飲薬習慣:いいえ	アレルギー: いいえ
現在治療中の病気: いいえ	ジェネリック医薬品の希望: はい
現在服用中の薬: いいえ	

金額および配送情報

概算金額情報

	保険	保険外
処方せん合計額	¥ 5000	¥ 0
自己負担額	¥ 1500	¥ 0
自己負担合計額 (配送料を除く)	¥ 1500	

配送情報

お客様の希望の引き渡し方法: 配送
 梱包タイプ: 宅配便
 配送料税額: ¥ 0
 配送会社の配送所要日数: 1日届

メモ (入力した内容はカスタマーには表示されません)
 クリックして入力

1. 「服薬指導を完了」(①) をクリックします。

1. 服薬指導の開始から完了まで (5) 「服薬指導を完了」をクリックする



2. 画面中央にポップアップが表示されます。ポップアップの記載内容を確認し問題ないことを確認します。

3. 下記の操作を行い完了します。

◆ 金額および配送情報を編集しない場合「確認しました」(①)をクリックします。服薬指導管理ページにおいて、予約が「服薬指導待ち」タブから「服薬指導済み」タブへ移動します。

(注：「確認しました」をクリックすると、金額および配送情報はカスタマーに共有され、以降編集できなくなります。必ず内容が正しいことを確認してからクリックするようにしてください。)

◆ 金額および配送情報を編集する場合「金額および配送情報の編集」(②)をクリックして編集します。→詳細は12～13ページ目をご覧ください。

1. 服薬指導の開始から完了まで (5) 「服薬指導を完了」をクリックする

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface for '服薬指導の管理' (Medication Guidance Management). The top navigation bar includes 'amazon seller central', 'ファーマシーテスト1 | 日本', and a search bar. Below the navigation, there are tabs for '新規予約 (2)', '確認・準備中 (2)', '服薬指導待ち (2)', '服薬指導済み (1)', and 'キャンセル済み'. The '服薬指導済み (1)' tab is highlighted with a red box and a circled '1'. Below the tabs, there is a table with columns: '服薬指導日時', '予約依頼日時', '服薬指導ID', 'カスタマー情報', '金額および配送情報', '調剤・注文状況', and 'アクション'. The first row of the table shows a medication order for 'テスト太郎' on '2025/08/21' at '12:00 - 12:30'. The '調剤・注文状況' column for this row shows '注文確定済み' (Order Confirmed) with a green checkmark, highlighted by a red box and a circled '2'. The 'アクション' column for this row has a button labeled '注文の詳細を見る' (View Order Details).

4. 「服薬指導済み」タブ (①) に移動した服薬指導の「調剤・注文状況」(②)を確認します。詳細は[処方薬の受け渡し](#)の3ページ目以降で説明します。

- ◆ 「注文確定済み」の場合：注文データが生成され、注文管理ページに表示されます。配送または店頭引き渡しに進んでください。
- ◆ 「注文エラー」の場合：注文データは生成されません。薬局からカスタマーに連絡して、有効な支払い方法を登録しなおすよう依頼してください。

Thank you

