

ようこそ！



コンシェルジュマスター制度 オリエンテーション講座へ

**コンシェルジュ研修を始めるにあたって、
本研修を必ず受講して下さい。**

本テーマの講座は1つのコンテンツから構成されています。確認試験、地域情報で取得できるポイントは各1ポイントです。ボーナスポイントはつきません。

1コンテンツ	確認試験 ポイント数	地域情報 ポイント数	ボーナス ポイント数
1. オリエンテーション講座	1	1	—

一般社団法人 日本薬業研修センター

コンシェルジュマスター制度の目的

本制度は地域生活者だけでなく、ドラッグストア店舗の健康機能の向上、従業員の意識向上に大きく寄与します。

はじめに、本制度の目的は次の5項目を挙げています。

1. 国民のセルフメディケーション意識を高める
2. 地域生活者の健康リテラシーを高め、健康寿命延伸と快適生活を実現する
3. 店舗や施設で健康コンシェルジュを養成し、生活者の健康増進を支援する
4. ドラッグストアなどの健康事業の機能性を向上させ、働く従事員の資質と意識の向上を図る
5. わが国の医療制度を維持させ、将来にわたり国民が安心して暮らせる社会を実現する

コンシェルジュマスター制度の2つのコース

コンシェルジュマスター制度には、「**コンシェルジュマスターコース**」と「**セルメ推進コース**」の2つのコースがあります。

コンシェルジュマスターコース:主に店舗販売従事者向け
セルメ推進コース:全ての一般生活者向け

コンシェルジュマスター制度の2つのコース

コンシェルジュマスターコース

**コンシェルジュ会員
(有料)**

**顧客のセルメ推進を
支援できる内容**

セルメ*推進コース

**一般生活者
(無料)**

**自分のセルメを
推進する内容**

*セルメは、セルフメディケーションの略称です

コンシェルジュマスター研修のコンテンツ内容

■ コンテンツの範囲	健康と美容およびその周辺テーマに関するコンテンツに特化した内容
■ 提供する3つの情報	「基本情報」と「コンシェルジュ研修情報」「商品・サービス情報」の3情報提供
・基本情報	基本用語、成分、疾病や症状対応、使用方法等に関する情報提供
・コンシェルジュ研修情報	各テーマごとに、コンシェルジュ機能を修得できる情報
・商品・サービス情報	メーカー協力による商品紹介(法律に抵触しない範囲・方法で)
■ 地域情報の収集	店舗周辺の専門施設や機関、組織、サービス事業者、行政窓口などを調べて記録
■ 添付情報	公的資料、協力者制作資料、動画、メーカーCM等をリンク、情報精度を高める情報

信頼性の高いコンテンツ内容と狙い

各研修コンテンツは学識・有識・専門家、業界・団体・企業の学術者などの執筆、監修を経て、法律に抵触しない内容、方法で提供する（免責条項有り）

学ぶべきテーマ	狙い
コンシェルジュ基本知識	知識の詰め込みではない基本知識を学ぶ
資料・教材の使い方	お客様と一緒にみるための資料の見方や使い方を覚える（図書やデータは一部、購入あり）
応対や店舗表示の方法	店頭等でのお客様への伝え方（禁止事項含む）や店内表示、POP等を学ぶ
地域情報の提供（つなぎ）方法	地域情報を活用した専門家へのつなぎ方を学ぶ
専門施設等の知識（つなぐための知識）	店舗周辺健康・美容に関する専門家、専門施設、機関、組織、行政窓口等の地域情報を収集する
その他	テーマによって学習に必要な実技・講習会など追加

コンシェルジュマスター制度 提供情報と学習方法

コンシェルジュマスターコース

セルメ推進コース

提供する情報

- ・基本情報
- ・コンシェルジュ情報
- ・商品・サービス情報
- ・地域情報の収集用シート
- ・添付情報

提供する情報

- ・基本情報
- ・商品・サービス情報
- ・その他

学習方法

個人ごとに日本薬業研修センターに登録して、各分野からテーマを選び、テーマごとの各コンテンツを選び、eラーニングで学習します。
(日登協会員は登録不要)

【パソコン、スマホ対応】

学習方法

個人登録はせず、個人が自分でネットを開いて、セルメ推進のための健康・美容情報を自分で検索します。

【パソコン、スマホ対応】

各コースの役割

コンシェルジュマスターコース

- 健康・美容関連商品の開発の意図、特徴、使い方をよく知り、顧客に正しい商品情報を提供できる。
- 自店で解決する顧客の悩みと、解決できない悩みを判断でき、できない場合は、地域内の専門施設、行政窓口などを適正に紹介できる。
- セルメ推進を支援できる。

セルメ推進コース

- セルメ意識を高め推進する。
- 自分や家族の健康づくりを推進し、健康寿命延伸と快適生活を送る。
- 日本の医療制度を維持させ、将来にわたって安心して暮らせる国づくりに自らが参加する。
- 健康・美容関連商品の適正な使用方法を身につける

セルメ推進支援者とセルメ推進者が一体的に連携し、健康寿命が延伸する社会を実現する。

コンシエルジュマスターコース の学習方法

申込から受講までの流れ

インターネットで
申込み

日本薬業研修センターの教育サイト「セルメプラザ」からお申し込みください。

年会費の入金・
入金確認

指定の口座にご入金ください。
入金確認後コンシェルジュ会員に登録。
(現在はテスト期間中のため無料)

ID・パスワード送付

ご入金確認後、2週間以内に受講者のメールアドレスにIDとパスワードを送信いたします。

マイページの開設

マイページから多様な受講テーマを選択。

受講

1コンテンツ 15分～30分程度。
パソコン・スマホで受講する。

コンシェルジュマスター制度の認定手順

コンシェルジュ会員

コンシェルジュマスター研修は会員限定。

①受講テーマの選択

多様な分野別テーマから研修コンテンツを選択。

②eラーニングによる学習・研修

1コンテンツ15～30分程度。パソコン、スマホで学習。

③地域情報でポイント取得

地域情報シートに基づきレポート提出。1～2ポイント付加。

④確認テストでポイント取得

1コンテンツ5問の確認テスト、全問正解でクリア。1～2ポイント付加。

⑤実技・講習会ポイント取得

実技必須のテーマは、4～5ポイントを付加。

⑥ボーナスポイント取得

1テーマは複数のコンテンツからなり、全コンテンツ修了でボーナスポイントとして1～3ポイント付加。

⑦コンシェルジュマスター認定

100ポイントごとに、コンシェルジュマスターA、同AA、同AAAの称号を日本ヘルスケア協会が認定。

①受講テーマの選択

「コンシェルジュ研修コース」テーマ(一例紹介、1000コンテンツを予定)

各テーマは、それぞれ複数のコンテンツで構成されています。

■オリエンテーション講座	
■食と健康	コンテンツ
食と栄養	食と健康の分類/食品表示と景表法/プロテイン活用法/他
スマイルケア食	そしゃく・えん下・とろみ調整食品/水分補給と脱水症/口腔ケアと関連商品/その他
機能性表示食品	機能性表示食品制度/NMCDの正しい活用法/他
その他	疾病別・状態別おいしい食事ネットサービス/その他
■ヘルスケア	コンテンツ
医薬品	成分と薬効/医薬品の提供制度/漢方医薬品の活用法/その他
ヘルスケア用品	応急処置法、テーピング法、用品の正しい活用法/他
サポート用品	オーラルケア法/スキンケア法/部位別管理法/その他
■ビューティケア	コンテンツ
化粧品	メイクの基本/TPOメイク法/フェイスマッサージ法/その他
ビューティケア用品	スキンケア用品活用法/メイク用品活用法/その他
サポート用品	美顔用品活用法/用途別サポート用品活用法/その他
■加齢生活ケア	コンテンツ
加齢用品	加齢の基本知識/尿漏れパット活用法/TPO対処法/その他
介護用品	介護の基本知識/紙おむつの正しい選び方と使い方/その他
サポート用品	疾病・怪我予防用品活用法/介助・介護用品活用法/他

■ベビーケア		コンテンツ
テーマ	ベビー用品	赤ちゃんの食事/赤ちゃんの入浴/赤ちゃんの睡眠/その他
	ベビーケア	赤ちゃんの健康/赤ちゃんの快適生活/赤ちゃんの行事/その他
	妊娠・出産	妊娠から出産までの基本知識/快適マタニティライフ/その他
■健康維持生活		コンテンツ
テーマ	健康運動	ながら筋トレ体操/ながら生活運動/高齢者と運動/その他
	ペット飼育	ペットフード知識/ペットの健康と飼育/ペットと社会/その他
	救急救命	心肺停止状態蘇生法/AED機器活用法/予防法/その他
■健康関連制度		コンテンツ
テーマ	薬機法	医薬品の分類/販売制度/薬局許可/店舗販売業/調剤業務/他
	医療費控除制度	医療費控除/セルフメディケーション税制/その他
	社会保障制度	国民医療費/健康保険制度/健康寿命延伸政策/その他
■その他		コンテンツ
テーマ	部位別ケア	ネイルケア・ネイルアート法/ヘアメイク法/膝・腰元気法/他
	部位別対処法	フットケア・管理法/毎日の肌管理法/受診勧奨法/その他
	美と健康管理	検査数値の読み方/検査機器の正しい使い方と管理法/他
	地域情報	分野別関係機関・施設・行政等の把握/地域健康情報/その他
	その他	疾病の診療所・病院・専門病院の治療/関係機関の仕事/その他

①受講テーマの選択(「スマイルケア食」での例)

各テーマは、それぞれ複数のコンテンツで構成されています。

■オリエンテーション講座	
■食と健康	コンテンツ
食と栄養	食と健康の分類/食品表示と景表法/プロテイン活用法/他
スマイルケア食	スマイルケア食/機能性表示食品/他
機能性表示食品	機能性表示食品制度/NMCDの正しい活用法/他
その他	疾病別・状態別おいしい食事ネットサービス/その他
■ヘルスケア	コンテンツ
医薬品	成分と薬効/医薬品の提供制度/漢方医薬品の活用法/その他
ヘルスケア用品	応急処置法、テーピング法、用品の正しい使用方法/他
サポート用品	オーラルケア法/スキンケア法/部位別管理法/その他
■ビューティケア	コンテンツ
化粧品	メイクの基本/TPOメイク法/フェイスマッサージ法/その他
ビューティケア用品	スキンケア用品活用法/メイク用品使用法/その他
サポート用品	美顔用品活用法/用途別サポート用品活用法/その他
■加齢生活ケア	コンテンツ
加齢用品	加齢の基本知識/尿漏れパット使用法/TPO対処法/その他
介護用品	介護の基本知識/紙おむつの正しい選び方と使い方/その他
サポート用品	疾病・怪我予防用品使用法/介助・介護用品使用法/他

■分野：食と健康

テーマ：スマイルケア食

コンテンツ

- ① そしゃく・えん下・とろみ調整食品
- ② 低栄養と改善のための商品選び
- ③ 水分補給と脱水症対策
- ④ 口腔ケアと関連商品
- ⑤ スマイルケア食とその選び方
- ⑥ UDFの基本と活用方法

「食と健康」分野のテーマであるスマイルケア食は、6つのコンテンツから構成されています。セルメプラザで好きなコンテンツから順に学習できます。

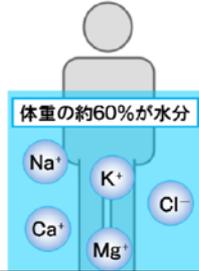
コンテンツごとに確認テストが5問ずつ設定されています。全問正解すると、次のコンテンツに進むことができます。

テーマごとの全コンテンツが終了し、課題の地域情報を提出・確認後、ボーナスポイント1～2点が加算されます。

②eラーニングによる学習・研修

1. 水分(体液)と脱水症

- 水は体を構成する成分の中で最も多い割合(体重の約60%)を占めている。
- 体液の水分には、電解質(ナトリウム、カリウム、カルシウムなどのイオン)が溶け込んでいる。
- 体液の役割
 - ①体温調節
 - ②老廃物の運搬
 - ③栄養素・酸素の運搬



体から体液(水)

■体を構成する成分の中で、最もヒトの身体には水分が不可欠です。私たち人間の身体には、成人で生まれており、この割合は身体を構成

■水分(体液)の役割
飲料水などで摂取された水分は、をたえず循環しています。体液の水が溶け込んでいます。体液は、酸素や栄養分を細胞に届けて体温が上がったときには、皮膚を一定に保ちます。

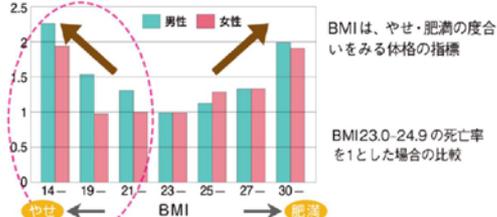
■脱水症は単に水が不足するだけ
そして、この体液(水分+電解質)とは、主にナトリウムのことをい

1. 低栄養とは

健康な体を維持するために必要なエネルギーとたんぱく質が慢性的に不足している状態

肥満の人よりやせた人のほうが、死亡率が高い

BMI値と死亡率との関係



※参考: 中年層男女におけるBMIと死亡率の関係。2007。国立長寿医療研究センター
による多目的コホート研究の成果。http://epicccc.go.jp/pdf/

■いまだ低栄養なんて、と思っていませんか？

低栄養とは、健康な体を維持するために必要なエネルギーとたんぱく質が慢性的に不足している状態です。ここでは、低栄養について考えてみましょう。

いまだ低栄養なんて、と思われるかもしれませんが、低栄養の高齢者は意外と多くいます。

国立長寿医療研究センターは、在宅療養患者である高齢者の栄養状態調査で「高齢者のうち低栄養の者が37.4%、低栄養が軽度なものが25.2%で、合わせて62.7%が栄養状態に問題がある」と報告しています。

※関連情報: 国立長寿医療研究センター『平成24年度老人保健健康増進等事業「在宅医療患者の摂取状況、栄養状態の把握に関する調査研究報告書:60頁」より...

■「肥満の人よりやせた人のほうが死亡率が高い」ってホント？

やせ、肥満の度合いをみる体格の指標「BMI」が23.0~24.9の死亡率を1として比較すると、実は肥満の人よりやせた人の方が死亡率が高い傾向にあることがわかります。肥満については、メタボリックシンドロームなどと言われ、健康によくはないことはよく知られていますが、やせすぎもよくありません。ですから、特に高齢者については低栄養にならないように注意が必要なのです。

・ コンシェルジュ研修のテキストです。1コンテンツには10枚前後のパワーポイントによるデータを提供します。

・ パワーポイントデータは、図や表が多く用いられています。これらの資料は学習するためだけでなく、プリント、またはモニター、タブレットなどを利用して、お客様に説明するとき、一緒になって活用することもできます。

・ さらに公的資料などにより、より詳しい関連情報も、それぞれリンクしていますので、参考にすることができます。

・ 「関連情報」はテキスト中に、次のマークをクリックして開くことができます。



関連情報:(資料名入る)

③地域情報でポイント取得

そしゃく・えん下機能の低下 早期発見チェック

体の機能面

- 舌(舌背)のくあい(凹凸)がわるい
- 舌に白いもの(苔舌)がたくさんついている
- 口が閉じにくい
- ろれつが随分にくい
- せきをする力、発声の力が弱い
- やせてきた
- 呼吸にせいせい、ごろごろという音が混じっている

食事中や食後の様子

- 食べ方が遅くなった
- 口の中に食べ物を長くため込んでいる
- よだれがよく出る(食事中でないときも)
- 口からよくこぼす
- むせやせき込み、痰が多い
- 声がかすれる

★の症状がみられる場合には、すみやかに専門医による診察を受けてください。

■そしゃく・えん下機能の低下を早期にチェック

そしゃく機能やえん下機能の低下については、普段の様子から推し量ることが可能です。ここでは早期発見のためのチェックポイントを紹介しています。

食べる機能の低下は、本人も家族も気づかないうちに進行することが多く、気づき始めても「もうトシだから仕方ない」と見過ごされてしまうことがあります。

体の機能面や、食事中や食後の様子の観察で、ここに挙げたような様子が複数みられるようなら、そしゃく・えん下機能が低下している可能性があるので注意が必要です。

上の「早期発見チェック」を活用して、★の症状がみられたらすみやかに専門医による診察を受けてください。

地域情報の収集シート(ポイント2)
URL:

拡大

 **地域情報の収集シート(ポイント2)**

各テーマには1個以上の地域情報の収集シートが設けられます。これも各テーマをクリアするための必須課題になります。これによって、2ポイント加算されます。

コンシェルジュマスター制度
◆地域情報の収集シート◆

調査テーマ: そしゃく・えん下障害で困難が起こった症状がでたときに(ドラッグストア販売員の場合、自店で扱っている商品で解決できない場合に)すみやかに紹介する(つなぐ)周辺の専門施設等について下の該当欄にご記入ください。

ふりがな	提出日	年	月	日		
氏名	会員番号					
調査期間	年	月	日	年	月	日
調査地区	都道府県	市区町村	駅周辺			

お客様から美容や健康について相談を受けたときに、(ドラッグストア販売員の場合、自店で扱っている商品で解決できない場合に)地域の専門施設等を紹介する(つなぐ)ことができる、それがこの研修のめざすコンシェルジュです。

地域の施設や行政窓口、NPOや民間団体など、どこになにがあるか、どんな活動をしていてどんな相談のつらさがあるのか、連絡先や場所を確認しておきましょう。その他、気づいたこと、考えるべきことなどを明記してください。

■病院・医院・歯科医院などの医療機関

名称・連絡先	それぞれの適応事項 [※] (必ず記入してください)
	[※] それぞれの適応事項とは、顧客を紹介する理由として、当該施設の特徴、サービス、専門家などについてご記入ください。(以下、同じ)

■NPO・ボランティアなどの活動組織

名称・連絡先	それぞれの適応事項 [※] (必ず記入してください)

そしゃく・えん下・とりも調整食品・1

地域情報の収集シートをクリックすると、上の「地域情報の収集シート」がでてきます。このシートに基づき必要項目に記入し、日本薬業研修センターに送信、またはFAXします。

当研修センターで内容を確認後、1~2ポイント加算されます。

⑤実技・講習会参加 ポイント取得



- 各テーマのコンテンツによって、実技または講習会が設定されているものもあります。
- 実技または講習会参加は4～5ポイント付加されます（別途料金がかかることもあります）。
- 実践で学習することによって、知識がより確かになり、顧客への信頼感もより高まります。
- 実技または講習会の時間は、各コンテンツの内容により異なります。

⑥ボーナスポイント取得

各テーマは、それぞれ複数のコンテンツで構成されています。

■オリエンテーション講座	
■食と健康	コンテンツ
食と栄養	食と健康の分類/食品表示と景表法/プロテイン活用法/他
スマイルケア食	そしゃく・えん下・とろみ調整食品/水分補給と脱水症/口腔ケアと関連商品/その他
機能性表示食品	機能性表示食品制度/NIMCDの正しい活用法/他
その他	疾病別・状態別おいしい食事ネットサービス/その他
■ヘルスケア	コンテンツ
医薬品	成分と薬効/医薬品の提供制度/漢方医薬品の活用法/その他
ヘルスケア用品	応急処置法、テーピング法、用品の正しい活用法/他
サポート用品	オーラルケア法/スキンケア法/部位別管理法/その他
■ビューティケア	コンテンツ
化粧品	メイクの基本/TPOメイク法/フェイスマッサージ法/その他
ビューティケア用品	スキンケア用品活用法/メイク用品使用法/その他
サポート用品	美顔用品活用法/用途別サポート用品活用法/その他
■加齢生活ケア	コンテンツ
加齢用品	加齢の基本知識/尿漏れパット使用法/TPO対処法/その他
介護用品	介護の基本知識/紙おむつの正しい選び方と使い方/その他
サポート用品	疾病・怪我予防用品使用法/介助・介護用品使用法/他

分野

テーマ

コンテンツ

コンシェルジュ研修は分野、テーマ、コンテンツに分類されます。ボーナスポイントは、1テーマ全て終了したときに1~3点加算されます。「スマイルケア食」では6つのコンテンツを用意していますので、この全てを終了すると、2点のボーナスポイントがつきます。

■分野：食と健康

テーマ：スマイルケア食

コンテンツ

- ① そしゃく・えん下・とろみ調整食品
- ② 低栄養と改善のための商品選び
- ③ 水分補給と脱水症対策
- ④ 口腔ケアと関連商品
- ⑤ スマイルケア食とその選び方
- ⑥ UDFの基本と活用法

⑦コンシェルジュマスター認定

コンシェルジュ研修は各コンテンツごとにポイントが付加されます。ポイント対象項目とポイント数は次の通りです。

ポイント対象項目	ポイント数
各コンテンツ学習	1~2
地域情報の収集・提出	1~2
実技・講習会の参加	4~5
ボーナスポイント	1~3

ポイントが100点ごとに、一般財団法人日本ヘルスケア協会から、コンシェルジュマスター「A」「AA」「AAA」の称号が認定され、ネットから認定証がプリントアウトできます。希望者には缶バッチと楯のセットを有料で発行します。

100ポイント 修了登録	→	コンシェルジュマスター-A
200ポイント 修了登録	→	コンシェルジュマスター-AA
300ポイント 修了登録	→	コンシェルジュマスター-AAA



日本チェーンドラッグストア協会認定の各アドバイザー認定者は、オリエンテーション講座修了後、「コンシェルジュマスターA」認定が交付されます。その後、無料でコンシェルジュ研修を受講することができます。

コンシェルジュマスターコース

- 会員登録した人なら誰でも受講できます
- 会員登録と学習・研修の履歴を管理します
- eラーニングのテーマ別にコンシェルジュポイントが付与され、一定の条件を満たすとボーナスポイントが付きます
- 規定のコンシェルジュポイント修得で「コンシェルジュマスター」に認定されます
- 研修受講者は、スポンサーおよび薬業研修センターが行う各種キャンペーン(セミナーなど)への参加が可能です

コンシェルジュマスター制度 年会費

**年会費はテスト期間中は無料とさせていただきます
(しばらくは無料期間です)。**