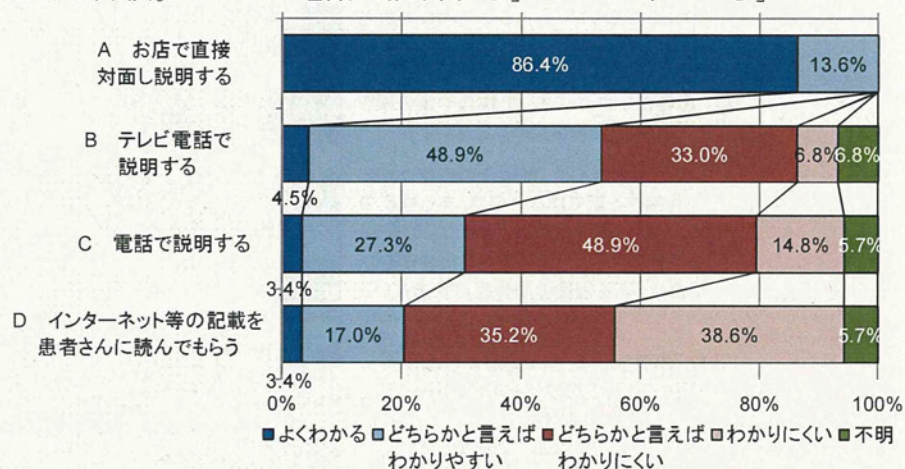


II 調査の概要

わかりやすい説明方法 お店で直接「よくわかる」86%

患者に対し薬の服用方法などを説明する際の分かり易さについて、4項目を聞いた。「お店で直接対面し説明する」は86%が「よくわかる」と回答し、「どちらかと言えばわかりやすい」と合わせて全員が肯定的な評価。「テレビ電話で説明する」「インターネット等の記載を患者さんに読んでもらう」の2項目では「わかりにくい」「どちらかと言えばわかりにくい」が過半数を占める。

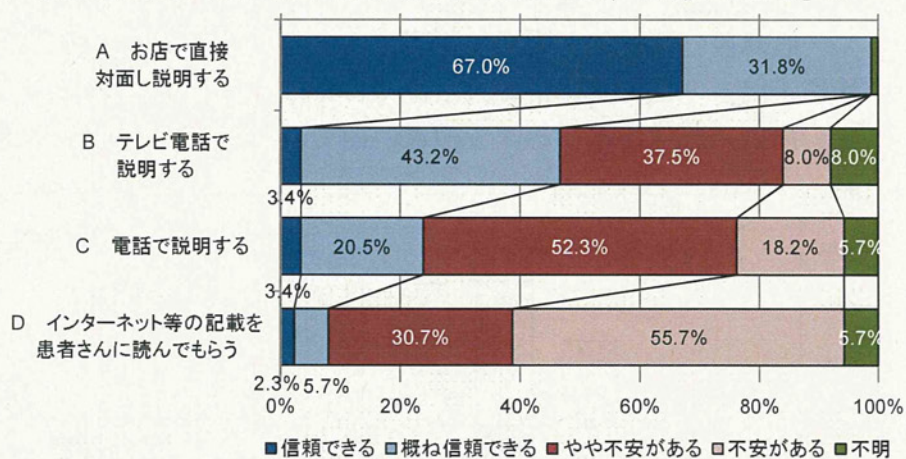


信頼できる説明方法 インターネットの記載「不安がある」86%

どの程度信頼できる説明が可能か、問1と同じ4項目で尋ねたところ、「信頼できる」が最も高かったのは「お店で直接対面し説明する」で67%。その他の項目では「信頼できる」は5%に満たない。

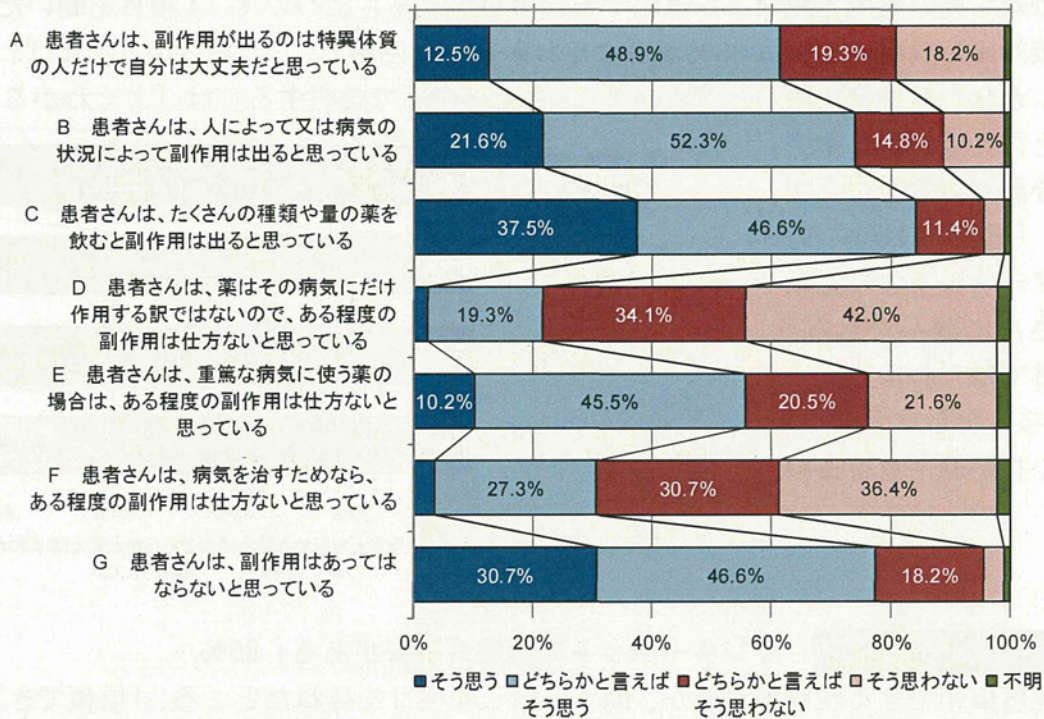
「テレビ電話で説明する」では「信頼できる」「概ね信頼できる」が合わせて47%で、賛否が分かれている。

「インターネット等の記載を患者さんに読んでもらう」は「やや不安」「不安」を合わせて86%に上る。

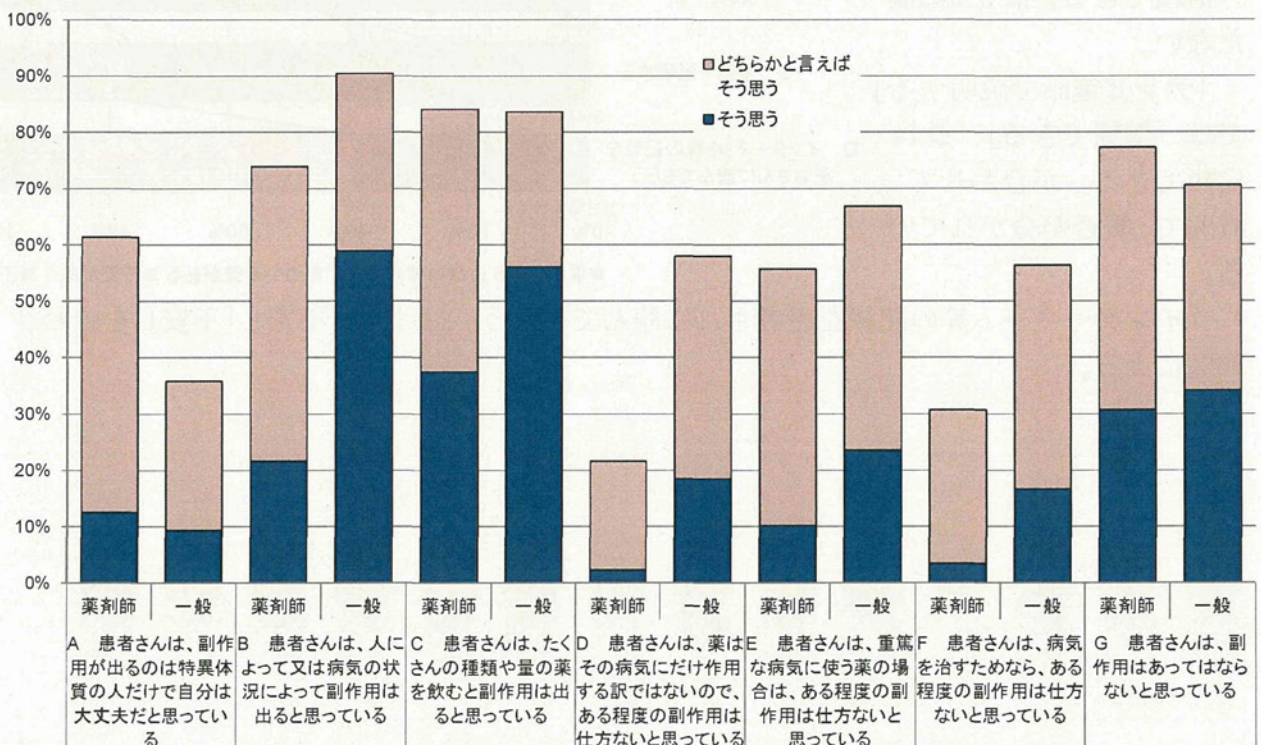


副作用に対する考え **たくさんの量の種類・量で副作用「そう思う」38%**

薬の副作用について、患者がどのような意識を持っていると思うか7項目で聞いた。最も「そう思う」が高かったのは「患者さんは、たくさんの種類や量の薬を飲むと副作用は出ると思っている」の38%で、「どちらかと言えばそう思う」と合わせて8割以上に上る。



一般対象の調査でも同様の質問項目で聞いているが、専門家調査では「患者さんは、副作用が出るのは特異体質の人だけで自分は大丈夫だと思っている」と「患者さんは、薬はその病気にだけ作用する訳ではないので、ある程度の副作用は仕方ないと思っている」、「患



者さんは、病気を治すためなら、ある程度の副作用は仕方ないと思っている」の3項目で「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」の合計で20ポイント以上の差があり、意識の違いが現れている。

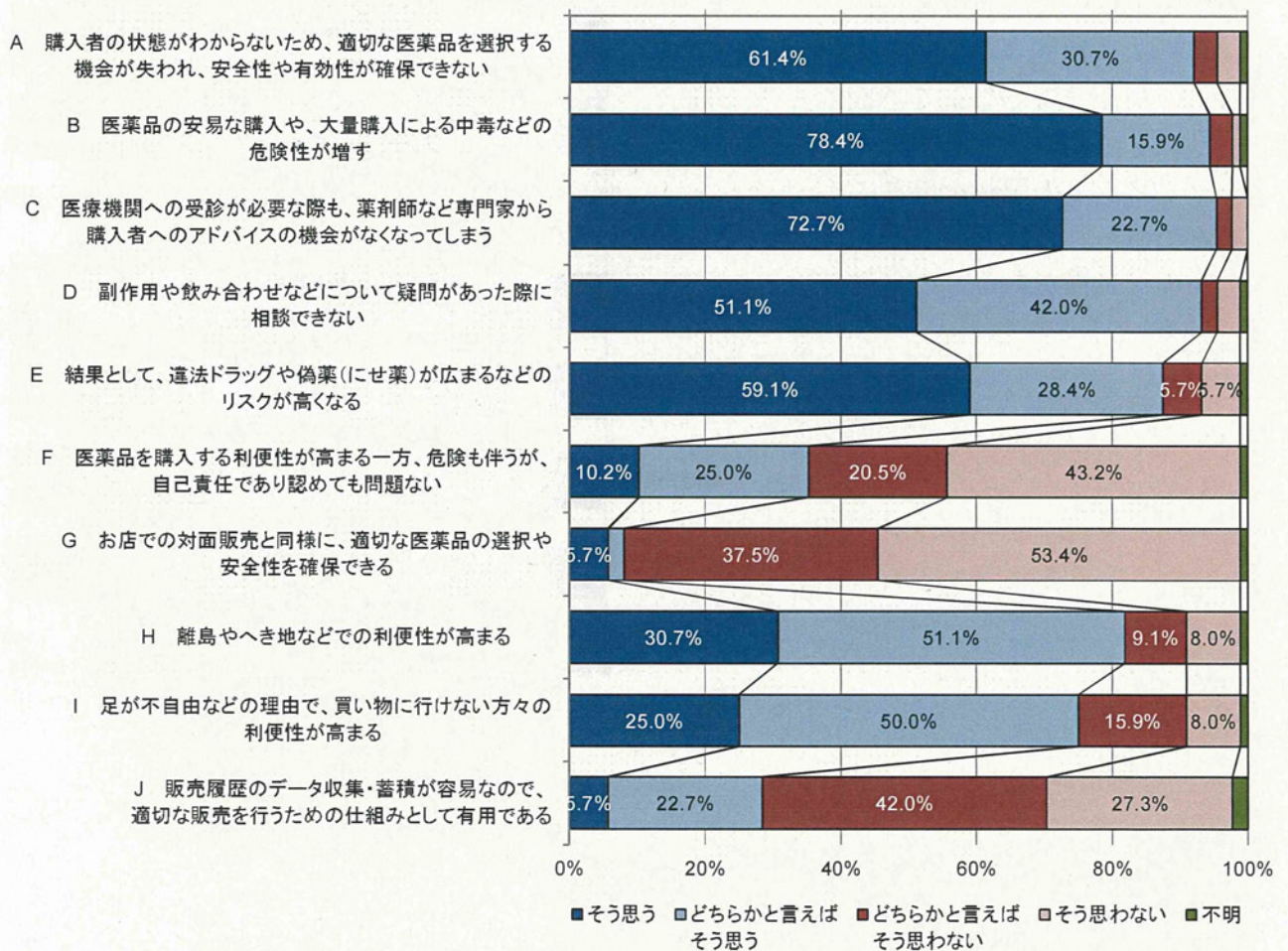
医薬品のインターネット販売 対面販売と同様の安全性確保できる「そう思う」6%

一般用医薬品のインターネットなどによる販売について、どのように考えるか10項目で聞いた。

インターネット販売に関する危険性について尋ねた5項目（A～E）ではいずれも「そう思う」の回答が多く、「医療機関への受診が必要な際も、薬剤師など専門家から購入者へのアドバイスの機会がなくなってしまう」では「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」の合計で95%に上る。

一方、「離島やへき地などでの利便性が高まる」や「足が不自由などの理由で、買い物に行けない方々の利便性が高まる」の2項目では「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」合わせてともに7割を超えており、利便性の点では肯定的な評価が高い。

「自己責任であり認めても問題ない」は「そう思う」全体で35%。



医薬品の説明方法とリスク

医薬品を販売する際の説明方法として、どのような方法で説明すれば安全と考えるか、リスクの度合い(リスクが「高い」「中程度」「低い」の3段階)ごとに4項目ずつ尋ねた。

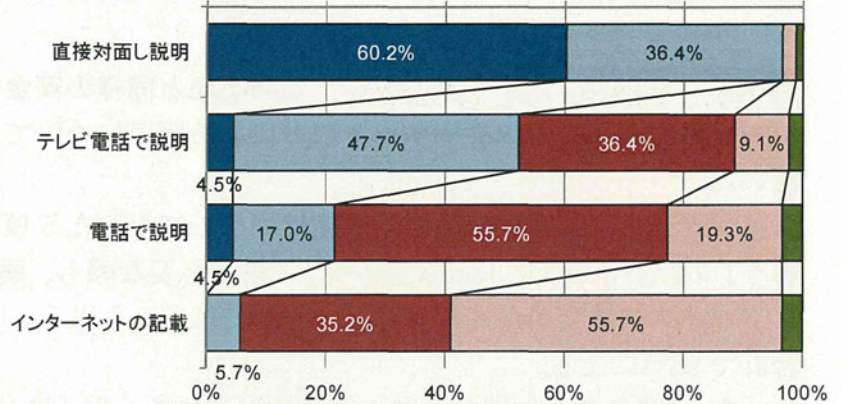
「直接対面し説明する」は、いずれのリスク段階においても「安全と考える」「概ね安全と考える」が合わせて9割以上と高い。

「テレビ電話で説明」、「電話で説明」、「インターネットの記載」の順で「安全と考える」割合が減少しているが、リスクが「中程度」、「低い」になるにつれて「安全と考える」の割合は高くなっている。

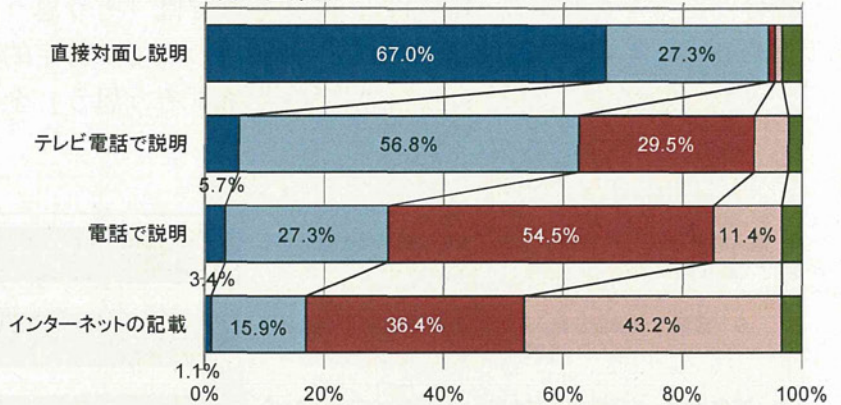
リスクが低い医薬品ではインターネットの記載を患者に読んでもらう方法でも33%は一定の安全性があるととらえている。

直接対面し説明「安全」最多

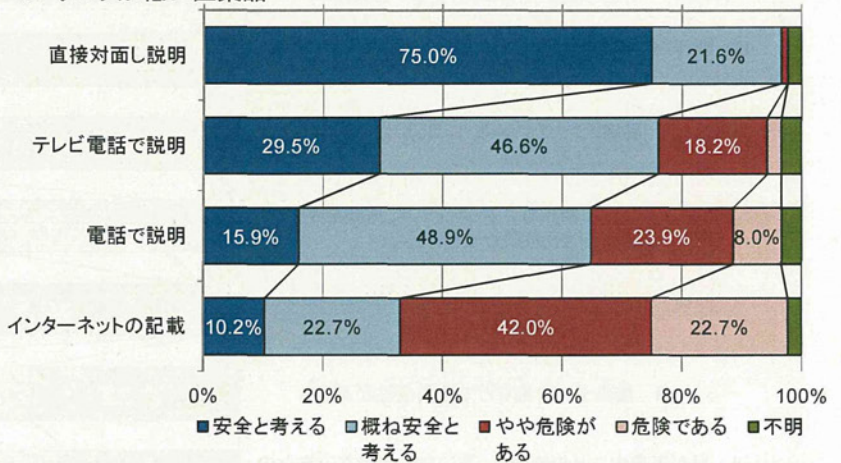
A リスクの高い医薬品



B リスクが中程度の医薬品



C リスクが低い医薬品



初回は対面販売した薬品

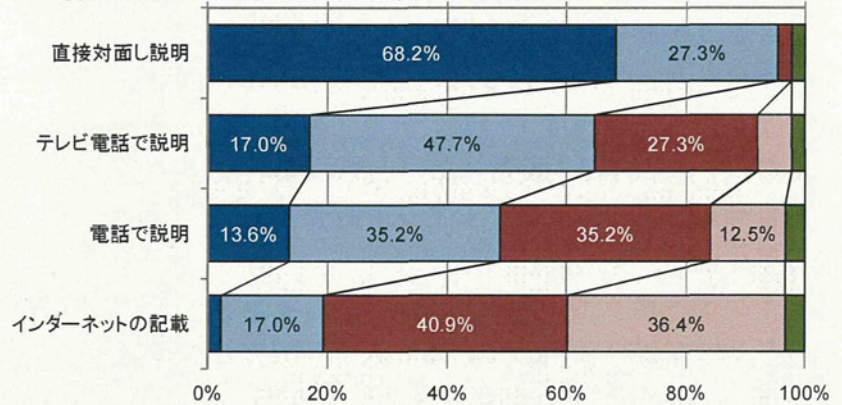
初回は対面で医薬品を販売し、継続利用で症状が安定している患者に販売する場合に、説明方法によって安全性をどう考えるか、問7と同様に3段階のリスクごとに聞いた。

「直接対面し説明」は全リスク段階で「安全と考える」「概ね安全と考える」の合計が9割以上と高い。以下「テレビ電話で説明」「電話で説明」「インターネットの記載」の順で安全と考える割合が少なくなっており、問7と同じような傾向。

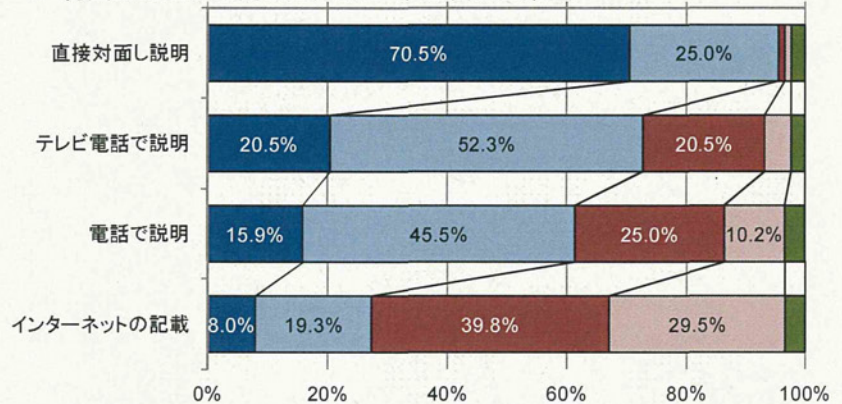
リスクが低い医薬品の「安全と考える」「概ね安全と考える」の合計が「テレビ電話で説明」で80%、「電話で説明」で74%と高く、初回に対面販売した低リスク医薬品では継続販売時にテレビ電話や電話の説明を容認する割合が高い。

低リスク医薬品「テレビ電話」「電話」で「安全」高め

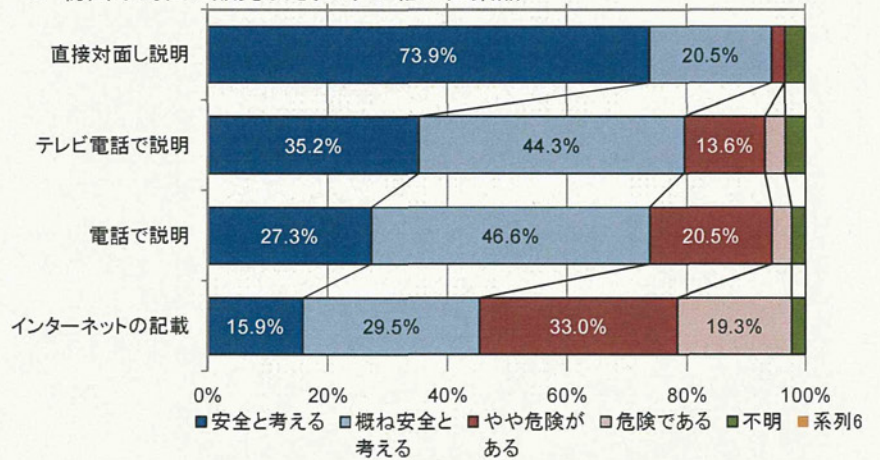
A 初回は対面で販売したリスクが高い医薬品



B 初回は対面で販売したリスクが中程度の医薬品



C 初回は対面で販売したリスクが低い医薬品

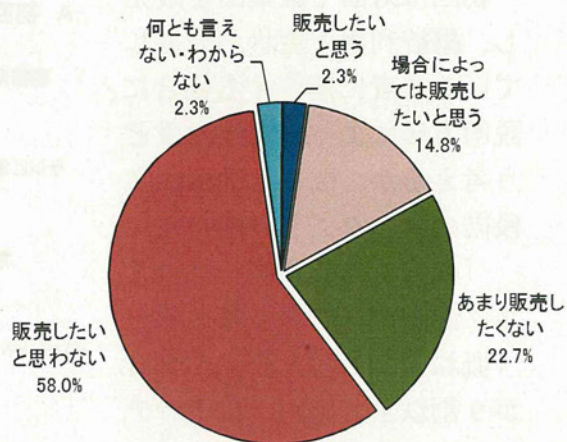


インターネットで販売したいか

「販売したいと思わない」6割に迫る

一般用医薬品をインターネットなどで販売したいと思うか聞いたところ「販売したいと思う」は2%、「場合によっては販売したいと思う」が15%と合わせても2割に満たなかった。一方「あまり販売したくない」は23%、「販売したいと思わない」は58%で合計8割以上がインターネット販売に否定的にとらえている。

インターネットの利用状況別では、インターネットを「ほぼ毎日利用している」人で「販売したいと思う」「場合によっては販売したいと思う」の合計が22%とやや高め。



Ⅲ 質問ごとの内容

わかりやすい説明方法

◆インターネットの記載「わかりにくい」39%

問1 これまで医薬品販売などの経験を踏まえて、患者さんに対し薬の服用方法などを説明する場合の、わかりやすさについてお伺いします。次のA～Dそれぞれの方法につき、あなたのお考えに最も近い番号に○をお付けください

A お店で直接対面し説明する			一般	
よくわかる	76	86.4%	1389	71.2%
どちらかと言えばわかりやすい	12	13.6%	473	24.3%
どちらかと言えばわかりにくい	-	-	23	1.2%
わかりにくい	-	-	6	0.3%
不明	-	-	59	3.0%
B テレビ電話で説明する			一般	
よくわかる	4	4.5%	172	8.8%
どちらかと言えばわかりやすい	43	48.9%	657	33.7%
どちらかと言えばわかりにくい	29	33.0%	427	21.9%
わかりにくい	6	6.8%	280	14.4%
不明	6	6.8%	414	21.2%
C 電話で説明する			一般	
よくわかる	3	3.4%	92	4.7%
どちらかと言えばわかりやすい	24	27.3%	440	22.6%
どちらかと言えばわかりにくい	43	48.9%	676	34.7%
わかりにくい	13	14.8%	358	18.4%
不明	5	5.7%	384	19.7%
D インターネット等の記載を患者さんに読んでもらう			一般	
よくわかる	3	3.4%	178	9.1%
どちらかと言えばわかりやすい	15	17.0%	484	24.8%
どちらかと言えばわかりにくい	31	35.2%	467	23.9%
わかりにくい	34	38.6%	415	21.3%
不明	5	5.7%	406	20.8%

A お店で直接対面し説明する

		標本数 (人)	よくわかる	どちらかと言えばわかりやすい	どちらかと言えばわかりにくい	わかりにくい	不明
性別	男性	46	84.8	15.2	-	-	-
	女性	42	88.1	11.9	-	-	-
年代	20代	4	100.0	-	-	-	-
	30代	13	92.3	7.7	-	-	-
	40代	23	78.3	21.7	-	-	-
	50代	28	82.1	17.9	-	-	-
	60代	14	100.0	-	-	-	-
	70歳以上	6	83.3	16.7	-	-	-

C 電話で説明する

		標本数 (人)	よくわかる	どちらかと言えばわかりやすい	どちらかと言えばわかりにくい	わかりにくい	不明
性別	男性	46	4.3	21.7	52.2	15.2	6.5
	女性	42	2.4	33.3	45.2	14.3	4.8
年代	20代	4	-	50.0	25.0	25.0	-
	30代	13	7.7	30.8	46.2	15.4	-
	40代	23	-	39.1	47.8	8.7	4.3
	50代	28	3.6	10.7	57.1	21.4	7.1
	60代	14	7.1	21.4	50.0	14.3	7.1
	70歳以上	6	-	50.0	33.3	-	16.7

B テレビ電話で説明する

		標本数 (人)	よくわかる	どちらかと言えばわかりやすい	どちらかと言えばわかりにくい	わかりにくい	不明
性別	男性	46	4.3	30.4	47.8	8.7	8.7
	女性	42	4.8	69.0	16.7	4.8	4.8
年代	20代	4	-	100.0	-	-	-
	30代	13	7.7	61.5	23.1	7.7	-
	40代	23	-	60.9	26.1	8.7	4.3
	50代	28	3.6	46.4	42.9	-	7.1
	60代	14	14.3	21.4	50.0	7.1	7.1
	70歳以上	6	-	16.7	16.7	33.3	33.3

D インターネット等の記載を患者さんに読んでもらう

		標本数 (人)	よくわかる	どちらかと言えばわかりやすい	どちらかと言えばわかりにくい	わかりにくい	不明
性別	男性	46	2.2	19.6	39.1	32.6	6.5
	女性	42	4.8	14.3	31.0	45.2	4.8
年代	20代	4	-	-	100.0	-	-
	30代	13	7.7	23.1	38.5	30.8	-
	40代	23	-	13.0	52.2	30.4	4.3
	50代	28	-	21.4	21.4	50.0	7.1
	60代	14	7.1	14.3	21.4	50.0	7.1
	70歳以上	6	16.7	16.7	16.7	33.3	16.7

信頼できる説明方法

◆お店で直接説明「信頼できる」7割弱

問2 それでは、どの程度信頼できる説明が可能であると思いますか。次のA～Dそれぞれの方法につき、あなたのお考えに最も近い番号に○をお付けください

A お店で直接対面し説明する			一般	
信頼できる	59	67.0%	1323	67.8%
概ね信頼できる	28	31.8%	502	25.7%
やや不安がある	-	-	50	2.6%
不安がある	-	-	7	0.4%
不明	1	1.1%	68	3.5%
B テレビ電話で説明する			一般	
信頼できる	3	3.4%	155	7.9%
概ね信頼できる	38	43.2%	624	32.0%
やや不安がある	33	37.5%	525	26.9%
不安がある	7	8.0%	230	11.8%
不明	7	8.0%	416	21.3%
C 電話で説明する			一般	
信頼できる	3	3.4%	78	4.0%
概ね信頼できる	18	20.5%	420	21.5%
やや不安がある	46	52.3%	719	36.9%
不安がある	16	18.2%	339	17.4%
不明	5	5.7%	394	20.2%
D インターネット等の記載を患者さんに読んでもらう			一般	
信頼できる	2	2.3%	113	5.8%
概ね信頼できる	5	5.7%	396	20.3%
やや不安がある	27	30.7%	600	30.8%
不安がある	49	55.7%	436	22.4%
不明	5	5.7%	405	20.8%

A お店で直接対面し説明する

		標本数(人)	信頼できる	概ね信頼できる	やや不安がある	不安がある	不明
性別	男性	46	69.6	30.4	-	-	-
	女性	42	64.3	33.3	-	-	2.4
年代	20代	4	50.0	50.0	-	-	-
	30代	13	53.8	46.2	-	-	-
	40代	23	65.2	30.4	-	-	4.3
	50代	28	67.9	32.1	-	-	-
	60代	14	78.6	21.4	-	-	-
	70歳以上	6	83.3	16.7	-	-	-

C 電話で説明する

		標本数(人)	信頼できる	概ね信頼できる	やや不安がある	不安がある	不明
性別	男性	46	6.5	19.6	50.0	19.6	4.3
	女性	42	-	21.4	54.8	16.7	7.1
年代	20代	4	-	50.0	25.0	25.0	-
	30代	13	-	30.8	53.8	15.4	-
	40代	23	4.3	26.1	47.8	17.4	4.3
	50代	28	3.6	7.1	64.3	17.9	7.1
	60代	14	7.1	14.3	50.0	21.4	7.1
	70歳以上	6	-	33.3	33.3	16.7	16.7

B テレビ電話で説明する

		標本数(人)	信頼できる	概ね信頼できる	やや不安がある	不安がある	不明
性別	男性	46	6.5	32.6	41.3	10.9	8.7
	女性	42	-	54.8	33.3	4.8	7.1
年代	20代	4	-	100.0	-	-	-
	30代	13	-	38.5	53.8	7.7	-
	40代	23	4.3	52.2	26.1	13.0	4.3
	50代	28	3.6	46.4	42.9	-	7.1
	60代	14	7.1	28.6	42.9	14.3	7.1
	70歳以上	6	-	-	33.3	16.7	50.0

D インターネット等の記載を患者さんに読んでもらう

		標本数(人)	信頼できる	概ね信頼できる	やや不安がある	不安がある	不明
性別	男性	46	-	8.7	32.6	52.2	6.5
	女性	42	4.8	2.4	28.6	59.5	4.8
年代	20代	4	-	-	50.0	50.0	-
	30代	13	7.7	7.7	38.5	46.2	-
	40代	23	-	-	39.1	60.9	-
	50代	28	-	7.1	25.0	60.7	7.1
	60代	14	-	14.3	21.4	57.1	7.1
	70歳以上	6	16.7	-	16.7	33.3	33.3

副作用に対する患者の考え

◆たくさんの種類や量で副作用「そう思う」38%

問4 薬の副作用について、患者さんはどのような意識をお持ちだと思いますか。これまでの医薬品販売などの経験を踏まえて、次のA～Gそれぞれにつき、あなたのお考えに最も近い番号に○をお付けください

A 患者さんは、副作用が出るのは特異体質の人だけで自分は大丈夫だと思っている			一般	
そう思う	11	12.5%	184	9.4%
どちらかと言えばそう思う	43	48.9%	514	26.4%
どちらかと言えばそう思わない	17	19.3%	319	16.4%
そう思わない	16	18.2%	832	42.7%
不明	1	1.1%	101	5.2%
B 患者さんは、人によって又は病気の状況によって副作用は出ると思っている			一般	
そう思う	19	21.6%	1148	58.9%
どちらかと言えばそう思う	46	52.3%	615	31.5%
どちらかと言えばそう思わない	13	14.8%	36	1.8%
そう思わない	9	10.2%	61	3.1%
不明	1	1.1%	90	4.6%
C 患者さんは、たくさんの種類や量の薬を飲むと副作用は出ると思っている			一般	
そう思う	33	37.5%	1094	56.1%
どちらかと言えばそう思う	41	46.6%	536	27.5%
どちらかと言えばそう思わない	10	11.4%	110	5.6%
そう思わない	3	3.4%	112	5.7%
不明	1	1.1%	98	5.0%
D 患者さんは、薬はその病気にだけ作用する訳ではないので、ある程度の副作用は仕方ないと思っている			一般	
そう思う	2	2.3%	360	18.5%
どちらかと言えばそう思う	17	19.3%	771	39.5%
どちらかと言えばそう思わない	30	34.1%	369	18.9%
そう思わない	37	42.0%	343	17.6%
不明	2	2.3%	107	5.5%
E 患者さんは、重篤な病気に使う薬の場合は、ある程度の副作用は仕方ないと思っている			一般	
そう思う	9	10.2%	460	23.6%
どちらかと言えばそう思う	40	45.5%	843	43.2%
どちらかと言えばそう思わない	18	20.5%	289	14.8%
そう思わない	19	21.6%	248	12.7%
不明	2	2.3%	110	5.6%
F 患者さんは、病気を治すためなら、ある程度の副作用は仕方ないと思っている			一般	
そう思う	3	3.4%	326	16.7%
どちらかと言えばそう思う	24	27.3%	775	39.7%
どちらかと言えばそう思わない	27	30.7%	437	22.4%
そう思わない	32	36.4%	308	15.8%
不明	2	2.3%	104	5.3%
G 患者さんは、副作用はあってはならないと思っている			一般	
そう思う	27	30.7%	666	34.2%
どちらかと言えばそう思う	41	46.6%	709	36.4%
どちらかと言えばそう思わない	16	18.2%	322	16.5%
そう思わない	3	3.4%	173	8.9%
不明	1	1.1%	80	4.1%

医薬品のインターネット販売

◆中毒などの危険性が増す「そう思う」78%

問5 一般用医薬品のインターネットなどによる販売について、次のA~Jそれぞれにつき、あなたのお考えに最も近い番号に○をお付けください

A 購入者の状態(顔色などの身体状況)がわからないため、適切な医薬品を選択する機会が失われ、安全性や有効性が確保できない			一般			F 医薬品を購入する利便性が高まる一方、危険も伴うが、自己責任であり認めても問題ない			一般		
そう思う	54	61.4%	995	51.0%	そう思う	9	10.2%	260	13.3%		
どちらかと言えばそう思う	27	30.7%	655	33.6%	どちらかと言えばそう思う	22	25.0%	581	29.8%		
どちらかと言えばそう思わない	3	3.4%	101	5.2%	どちらかと言えばそう思わない	18	20.5%	507	26.0%		
そう思わない	3	3.4%	42	2.2%	そう思わない	38	43.2%	411	21.1%		
不明	1	1.1%	157	8.1%	不明	1	1.1%	191	9.8%		
B 医薬品の安易な購入や、大量購入による中毒などの危険性が増す			一般			G お店での対面販売と同様に、適切な医薬品の選択や安全性を確保できる			一般		
そう思う	69	78.4%	1076	55.2%	そう思う	5	5.7%	135	6.9%		
どちらかと言えばそう思う	14	15.9%	564	28.9%	どちらかと言えばそう思う	2	2.3%	233	11.9%		
どちらかと言えばそう思わない	3	3.4%	113	5.8%	どちらかと言えばそう思わない	33	37.5%	807	41.4%		
そう思わない	1	1.1%	32	1.6%	そう思わない	47	53.4%	585	30.0%		
不明	1	1.1%	165	8.5%	不明	1	1.1%	190	9.7%		
C 医療機関への受診が必要な際も、薬剤師など専門家から購入者へのアドバイスの機会がなくなってしまう			一般			H 離島やへき地などでの利便性が高まる			一般		
そう思う	64	72.7%	990	50.8%	そう思う	27	30.7%	632	32.4%		
どちらかと言えばそう思う	20	22.7%	612	31.4%	どちらかと言えばそう思う	45	51.1%	882	45.2%		
どちらかと言えばそう思わない	2	2.3%	129	6.6%	どちらかと言えばそう思わない	8	9.1%	132	6.8%		
そう思わない	2	2.3%	38	1.9%	そう思わない	7	8.0%	105	5.4%		
不明	-	-	181	9.3%	不明	1	1.1%	199	10.2%		
D 副作用や飲み合わせなどについて疑問があった際に相談できない			一般			I 足が不自由などの理由で、買い物に行けない方々の利便性が高まる			一般		
そう思う	45	51.1%	1138	58.4%	そう思う	22	25.0%	637	32.7%		
どちらかと言えばそう思う	37	42.0%	508	26.1%	どちらかと言えばそう思う	44	50.0%	897	46.0%		
どちらかと言えばそう思わない	2	2.3%	93	4.8%	どちらかと言えばそう思わない	14	15.9%	136	7.0%		
そう思わない	3	3.4%	35	1.8%	そう思わない	7	8.0%	88	4.5%		
不明	1	1.1%	176	9.0%	不明	1	1.1%	192	9.8%		
E 結果として、違法ドラッグや偽薬(にせ薬)が広まるなどのリスクが高くなる			一般			J 販売履歴のデータ収集・蓄積が容易なので、適切な販売を行うための仕組みとして有用である			一般		
そう思う	52	59.1%	1066	54.7%	そう思う	5	5.7%	235	12.1%		
どちらかと言えばそう思う	25	28.4%	541	27.7%	どちらかと言えばそう思う	20	22.7%	747	38.3%		
どちらかと言えばそう思わない	5	5.7%	117	6.0%	どちらかと言えばそう思わない	37	42.0%	515	26.4%		
そう思わない	5	5.7%	48	2.5%	そう思わない	24	27.3%	229	11.7%		
不明	1	1.1%	178	9.1%	不明	2	2.3%	224	11.5%		

医薬品の説明方法とリスク

◆インターネットの記載「危険である」 高リスク医薬品では56%

問7 一般用医薬品をインターネットなどにより販売する場合、リスクの度合いにより、どんな方法で説明をすると安全であると思いますか。次のA～Cそれぞれにつき、あなたのお考えに最も近い番号に○をお付けください

	A リスクの高い医薬品		B リスクが中程度の医薬品		C リスクが低い医薬品	
①直接対面し説明						
安全と考える	53	60.2%	59	67.0%	66	75.0%
概ね安全と考える	32	36.4%	24	27.3%	19	21.6%
やや危険がある	-	-	1	1.1%	1	1.1%
危険である	2	2.3%	1	1.1%	-	-
不明	1	1.1%	3	3.4%	2	2.3%
②テレビ電話で説明						
安全と考える	4	4.5%	5	5.7%	26	29.5%
概ね安全と考える	42	47.7%	50	56.8%	41	46.6%
やや危険がある	32	36.4%	26	29.5%	16	18.2%
危険である	8	9.1%	5	5.7%	2	2.3%
不明	2	2.3%	2	2.3%	3	3.4%
③電話で説明						
安全と考える	4	4.5%	3	3.4%	14	15.9%
概ね安全と考える	15	17.0%	24	27.3%	43	48.9%
やや危険がある	49	55.7%	48	54.5%	21	23.9%
危険である	17	19.3%	10	11.4%	7	8.0%
不明	3	3.4%	3	3.4%	3	3.4%
④インターネットの記載						
安全と考える	-	-	1	1.1%	9	10.2%
概ね安全と考える	5	5.7%	14	15.9%	20	22.7%
やや危険がある	31	35.2%	32	36.4%	37	42.0%
危険である	49	55.7%	38	43.2%	20	22.7%
不明	3	3.4%	3	3.4%	2	2.3%

初回は対面販売した薬品の説明方法

◆直接対面し説明「安全と考える」約7割に上る

問8 それでは、初回は対面で販売し、継続利用で症状の安定している患者さんに対してインターネットなどにより販売する場合はどうですか。次のA～Cそれぞれにつき、あなたのお考えに最も近い番号に○をお付けください

	A 初回は対面で販売したリスクが高い医薬品		B 初回は対面で販売したリスクが中程度の医薬品		C 初回は対面で販売したリスクが低い医薬品	
①直接対面し説明						
安全と考える	60	68.2%	62	70.5%	65	73.9%
概ね安全と考える	24	27.3%	22	25.0%	18	20.5%
やや危険がある	2	2.3%	1	1.1%	2	2.3%
危険である	—	—	1	1.1%	—	—
不明	2	2.3%	2	2.3%	3	3.4%
②テレビ電話で説明						
安全と考える	15	17.0%	18	20.5%	31	35.2%
概ね安全と考える	42	47.7%	46	52.3%	39	44.3%
やや危険がある	24	27.3%	18	20.5%	12	13.6%
危険である	5	5.7%	4	4.5%	3	3.4%
不明	2	2.3%	2	2.3%	3	3.4%
③電話で説明						
安全と考える	12	13.6%	14	15.9%	24	27.3%
概ね安全と考える	31	35.2%	40	45.5%	41	46.6%
やや危険がある	31	35.2%	22	25.0%	18	20.5%
危険である	11	12.5%	9	10.2%	3	3.4%
不明	3	3.4%	3	3.4%	2	2.3%
④インターネットの記載						
安全と考える	2	2.3%	7	8.0%	14	15.9%
概ね安全と考える	15	17.0%	17	19.3%	26	29.5%
やや危険がある	36	40.9%	35	39.8%	29	33.0%
危険である	32	36.4%	26	29.5%	17	19.3%
不明	3	3.4%	3	3.4%	2	2.3%

インターネットで医薬品を販売したいか

◆「販売したい」「場合によっては販売したいと思う」合わせて2割弱

問9 あなたは、一般用医薬品をインターネットなどにより販売を行いたいと思いますか			一般	
販売したいと思う	2	2.3%	55	2.8%
場合によっては販売したいと思う	13	14.8%	321	16.5%
あまり販売したくない	20	22.7%	368	18.9%
販売したいと思わない	51	58.0%	1018	52.2%
なんとも言えない・わからない	2	2.3%	188	9.6%

		標本数(人)	販売したいと思う	場合によっては販売したいと思う	あまり販売したくない	販売したいと思わない	何とも言えない・わからない
性別	男性	46	4.3	10.9	17.4	63.0	4.3
	女性	42	-	19.0	28.6	52.4	-
年代	20代	4	-	25.0	50.0	25.0	-
	30代	13	-	23.1	38.5	38.5	-
	40代	23	4.3	13.0	26.1	56.5	-
	50代	28	3.6	17.9	10.7	60.7	7.1
	60代	14	-	7.1	21.4	71.4	-
	70歳以上	6	-	-	16.7	83.3	-
インターネットの利用状況	ほぼ毎日利用している	59	3.4	18.6	16.9	59.3	1.7
	週に数回利用している	17	-	11.8	35.3	47.1	5.9
	月に数回利用している	8	-	-	37.5	62.5	-
	ほとんど利用していない	2	-	-	-	100.0	-
	全く利用しない	2	-	-	50.0	50.0	-

IV 自由回答

	性別	年代	販売経験年数
人間の体は一人ひとりが違って、マニュアル化した説明はできない。経験を積んだ薬剤師であっても、限られた時間でできるだけ必要な情報を得なければならないので慎重になることもある。リスク分類は、それ自体がバカバカしく話にならない。リスクの基準は非常に曖昧で首をひねる。結局、役人が暇つぶしで行う仕事と結果にできたもので、そのようなものに振り回されるのは無意味だと思う。どこも商売ばかりで、お客様や患者を思いやる気持ちが感じられない。役人もメーカーも小売りも無責任で金儲け、インターネットなど話にならない。しかし、インターネット以外でも、それに近い状況で売られているところもある。それも事実だ	男性	50代	10年以上
他の薬局で購入された薬の相談を受けることがある。聞きなれない医薬品の場合、成分や用法を調べて、使用上の注意や相互作用について説明している。医薬品は健康に係わるものなので、調剤・販売するのであれば、きちんと責任を持ち、その後の対応もすべきことだと考えている	男性	40代	10年以上
どれほど丁寧に説明したところで、自分に都合の良い解釈しかしない患者がほとんど。安全か危険かの二択になる。セルフサービスですら「危険」であるのが現状。大きな騒ぎになっていないだけで副作用が出ている患者はたくさんいます。またテレビ番組を鵜呑みにして薬を買いに来る人がいますが、目的と手法が逆になっていることに気付いていないばかりです。必ず薬剤師に相談の上、薬を選んでもらうべきです。薬剤師は売るだけでなく「治す」ためのアドバイスをすべき	男性	40代	10年以上
直接商品を手にしないと「思い込み」ということがあるので怖い	女性	30代	5年以上～10年未満
インターネット上でいろいろサービスを受けようとする時に、「規約に同意する」とチェックを入れないと先に進めないようになっています。ところでその規約をすみずみまで読んで上で理解してチェックしている人は何%でしょうか？薬の場合、起こるであろう副作用が起きてしまった時に、自己責任だといって補償しなくてよいものでしょうか。どうしても利便性を追求するなら、しつこいくらいの同意確認画面が必要でしょう。何でも薬を買って飲めばいいと思って、薬に頼る人が増えないことを望みます	男性	50代	10年以上
副作用や併用薬(医療用)を含めた相互作用の説明についてはネットでは不可能です	男性	60代	10年以上
お薬手帳を持参していただけるとありがたい	女性	60代	10年以上
その場で疑問に回答できる状態が必要かと思う	女性	30代	10年以上
一般用医薬品のほとんどは患者さんからの指定があり、よく分かっている	男性	60代	10年以上
医薬品の説明にだけ限定ではないが、メーカーはメーカーの身を守るため全ての注意事項を記載しているため、項目が多く、全てを読むのが嫌になってしまう人が多いです。本当に注意が必要なものははっきり短く記載し、読みやすくする必要があります	女性	40代	5年以上～10年未満
患者さんの症状、体質、服薬経験を聞きながら、症状にあった医薬品販売することが大切だと思います。薬服用には、患者が納得し、効果を期待し服用することが大切で、対面しながらの販売がベストと考えます	女性	60代	10年以上
自分では普通に説明したつもりが、ほとんど正確に伝わっていないと、後日知られることがある(特に年配者)。平易な言葉で丁寧に視線を設定しなくてはいけないと心がけてい	女性	50代	10年以上

	性別	年代	販売経験年数
る			
一度説明を受けても、家で服用する時に忘れてしまうので、外箱に危険な服用法、飲み合わせは大きく目立つように書いた方が良いと思います	女性	60代	10年以上
患者さん個々にあった説明をしなければならぬので、直接対面で話をして状況等も把握したい	女性	40代	10年以上
相手の理解力(レベル、年齢等)の差により、電話やインターネットでの一方的な説明では分かりやすさや信頼性に問題があると思う。このことから、対面による説明が最も優れていると思う	男性	50代	5年以上～10年未満
どこまでが「信頼できる」「分かりやすい」のか、個人によって異なるのが問題なのでは？むしろインターネットで製薬会社のHP記載を読んでもらう方が確実に“漏れ”がない気がします	男性	30代	3年以上～5年未満
患者の症状や年齢、現在内服している薬等の情報が必要	女性	50代	10年以上
一度服用したことがあり、副作用がなく安全だと分かっている場合には、用法用量をしっかり守ることができれば、インターネット等の記載を読む程度でも問題はないと思う	女性	20代	3年以上～5年未満
販売にあたり、患者の病状や理解力などを総合的に判断し、分かりやすい表現で伝わるように説明する必要があり、また服用後の経過によっても対応の仕方が変化するため、対面での販売が必須と考えます。また実際に記載のあるところと一緒に確認するなど対応を誤らないように促すことも可と考えます。テレビ電話では対応できないケース、分かりづらい、伝わりにくいなどもあるように思えます。直接表情などを確認しながら対応することで正確な判断ができ、身近に感じていただくことで不安も薄れるのでは？	男性	40代	3年以上～5年未満
患者に薬の説明をする時、患者の表情や声の様子などもこちらにとっては重要な情報となっています	女性	50代	10年以上
高齢者の場合、医師による診断、処方がある種絶対で、処方の内容等にあまり関心がない。分からないものと思いついて入っている方が多いように思われる	女性	50代	1年以上～3年未満
医薬品の説明については、購入者の状態(顔色などの身体状況や理解度)を確認し会話のやりとりを行いながら、適切な医薬品を選択する支援をすべきと考える。その意味で、直接対面し、説明することが基本であると考え。インターネット等の記載を読んでもらうだけでは不可と考える。電話での問い合わせ等も現場であるが、相談者の状態が分かり難く、説明が十分に出来ない場合が多い	男性	50代	10年以上
対面であっても、テレビ電話での説明であっても、相手の年齢・背景を考慮した上で、より噛み砕いて分かりやすい言葉や説明が必要になると思う。文面を読んでもらうだけの場合は、読まないケースがかなり多いのでは？	女性	40代	5年以上～10年未満
ゆっくり記載を読んでもらうことも大事ですが、医療用語は分かりにくかったり、個人個人の病歴、体質等同じではないため、きめ細かな対応が必要です。使い方を守っても副作用は起こり得る。ましてや勝手な判断での購入、服用でどのようなことになっていくかと考えると恐ろしいです。健康食品ブームで、手軽にドラッグストアで買うように、あれもこれもとなった時にどのように相互作用、副作用を抑えていくのか考えるべきです。ずいぶん昔ですが、輸入の中国茶で死者まで出たこと、今の脱法ハーブの無法状態等、憂慮すべき	女性	50代	10年以上

	性別	年代	販売経験年数
ことは多々あると思います			

▽一般用医薬品のインターネットなどによる販売に関して

	性別	年代	販売経験年数
インターネットを使うことに慣れていない人にとっては、とても使いにくく分からないことが多い。対面ではないし、電話での問い合わせやキャンセルも出来ず、そのままになってしまふケースがある。誰でも自由に使える訳ではなく、一部の人は非常に困っている	男性	50代	10年以上
インターネット販売は、一定の知識がある人が購入するには大変有用なものだと思われるが、入手するのに数日かかることから考えると、その場で服用することができない。この場合、配置薬のように患者の自己判断による服用となり、間違った使い方、服用の可能性があり、リスクが高くなるとされる。かかりつけ薬局の必要性を感じている	男性	40代	10年以上
ネット販売自体が悪いとは思いません。ただし、ネット上の「記載事項」を一般の人に全て理解できるとは思えません。読んでいない人もいます。ネット販売を行って良いのは、薬剤師の勤務する実店舗を持つ薬局のみ。ネットで買う人も、すべて自己責任で行い、副作用などの健康被害が出て医療保険を使ってもいけないことにすれば良いと思います。もしくは買おうとする薬について、e-ラーニングを行い、満点を取った人のみに販売を許可するなど	男性	40代	10年以上
法でしばっても必ず抜け道があり、悪用される	女性	30代	5年以上～10年未満
販売後の電話、インターネット、メールの相談が可能ならば、インターネット販売は良いと考える	男性	60代	10年以上
第1類医薬品は不可。他はしつこいぐらいの確認・同意のもとに販売は可。第1類がどうしても必要なへき地・離島の人は、医師・薬剤師の承認が必要とするような形で可とする	男性	50代	10年以上
ネットで販売する担当者が誰か分からない。登録販売者では知識不足のため、信頼がおけない(西友の不正受検の問題もあり)。薬は対面販売で薬剤師が行うべき。副作用の責任はネットでは取れない	男性	60代	10年以上
ひと昔前に、かぜ薬の飲みすぎや、せき止めの飲みすぎでいろいろな被害が出たことがあります。また高齢化の時代を迎えるにあたって、インターネット販売はリスクが高すぎるのではないのでしょうか	女性	60代	10年以上
一般の薬局で第1類を売するのに、薬剤師の説明が義務化されているので、ネットでもそれなりの対応が必要。また大量買いができ、乱用につながる可能性あり。薬局だと横のつながりで阻止できる	女性	40代	10年以上
便利な反面、心配する面もある。きちんとした方法、仕組みを作ってから行うべきと考える	女性	30代	10年以上
注意事項をきちんと読まずに購入する人も多くいると思うので、一方通行ではなく、本当に必要なことが伝わっているか確認を取れるようにする必要があると思います	女性	40代	5年以上～10年未満
買い物に行くのに不便のある方には、リスクの低い医薬品の販売は必要なこともあると思	女性	60代	10年以上

	性別	年代	販売経験年数
うのですが、医薬品はすべて、副作用と背中合わせなので安易に手に入る状況は良いとは言えないと思います			
きちんと問診して、病状の変化を見ながら使用してほしい商品が安易に不当な安価で大量に売られてしまうことが問題だと思う。時にはどうしても必要なケースもあるので、法的な規制で一元的に絞ってしまうのではなく、売る側と買う側の信頼関係でフレキシブルに対応できるのがベストだと思う	女性	50代	10年以上
店での販売と違い、詐欺などにかかりやすいと思います	女性	60代	10年以上
ネットによる購入記録、指導内容など履歴作成のルール化が必要と思われます	男性	50代	10年以上
インターネット販売について、店頭販売が困難な離島や交通手段がない(利便性が悪い)地域等への最小限の販売は仕方ないと思われるが、通常の場合、店頭にて症状・体質等をチェックし、適切な対応(薬剤の選定、販売指導、日常生活上の注意等生活指導等、状態・症状に合わせた対応)場合によっては、受診勧告等が対面対話により販売等を行うことが望ましいと思う・・・実際実施している	男性	50代	5年以上～10年未満
自己責任にある旨を納得しての購入ならば何も問題ないと思われる。ネットで購入する層は副作用や注意事項などもいろいろ調べると思われる	男性	30代	3年以上～5年未満
何でも手に入ってしまうことに関して問題が出てくると思う	女性	50代	10年以上
説明がどの程度記載されているのか、また記載されていても、購入者が読まない可能性も十分あるので、ある程度の制限は作るべきだと思う	女性	20代	3年以上～5年未満
本来薬というのは、必要以上に使用するものではないという考えを国としても持つべきだと思います。実際、風邪をひいてインターネットで1～2日届くのを待つ人はあまりいないと思います。インターネットを利用する人は、予備に置くということであり、それはネットでなくても登録販売で売れるところが以前より増えていて買いやすくなっていることもあり、それほど不自由はない気がします。そもそも、インターネット販売と登録販売者での販売が同じと考えることがよく分かりません。 また、医薬品の必要数は何倍にもなるものではないので、そんなに売り手を多くして市場として成り立つのでしょうか？むしろCMの多いもののみ残り、結果とても貧弱な構図となってしまうものかと思えます。インターネットでの販売は所詮ディスカウントを目的としていることが多いと思います。医薬品をそういう方向に向かわせてよいのか疑問があります	女性	50代	10年以上
・海外でも偽薬の問題が大きくなっているのでは？ ・患者の状態把握、併用薬のチェック等が行えないのではないかと？ ・利便性と安全性は比べられるものではないのでは？安全性の確保があつてからの話 ・インターネット販売の利用者の多い年齢と直接買いにいけない方の年齢がマッチしないのでは？高齢の方などが必要事項などを正しく読み、理解して購入できるのは難しいのでは？ ・販売者の説明責任はどこか？同意にチェックすれば自己責任なのか？	男性	40代	3年以上～5年未満
必ず悪用する会社が出てくるので、大変危険だと思う	男性	30代	5年以上～10年未満
内服しないものについては(検査薬など)販売しても問題ないのでは	女性	40代	5年以上～10年未満

	性別	年代	販売経験年数
品物ではなく薬。治療するための道具・手段だから、インターネット販売での自己責任での事故はかわいそう	男性	40代	10年以上
インターネットでの購入は、購入者の自己責任ではあるが、医療担当者としてはそれでは済まされない	男性	60代	10年以上
やはり使用についての危険性は高まると思う。それを自己責任としてしまうことは無責任と思う	女性	50代	1年以上～3年未満
一般医薬品のインターネット販売は問題がある。医薬品は人々の健康や生命に直接影響を与えるものである。その意味で医薬品の購入時は購入者の状態や会話のやりとりにより、その人に合ったものを提供すべきと考えるが、インターネットではそれができない。インターネットの利便性が強調されているが、一方で毎年一般医薬品で死亡例があること、日本の薬害は一般用医薬品でも繰り返し起こってきたこと、薬物乱用の危険性等、安全性の確保の点も承知すべきと思う	男性	50代	10年以上
利便性が高まる一方、何らかの規制も必要になるだろう	女性	40代	5年以上～10年未満
リスクは対面販売と変わらない	男性	50代	10年以上
販売履歴等のデータが必要なのは、売りたいドラッグストア等の都合と思われる。地方での利便性は確かに高まるが、安全性が高まる訳ではない。有益に活用したいと思っている側と、自分たちの利益のために活用したいと思っている人々がいる。医療の中で、利益が最優先されてはならないことは言うまでもない	女性	50代	10年以上

問1 これまでの医薬品販売などの経験を踏まえて、患者さんに対し薬の服用方法などを説明する場合の、わかりやすさについてお伺いします。

次のA～Dそれぞれの方法につき、あなたのお考えに最も近い番号に○をお付けください。

		よくわかる	どちらかと言えば わかりやすい	どちらかと言えば わかりにくい	わかりにくい
A	お店で直接対面し説明する	①	②	③	④
B	テレビ電話で説明する	①	②	③	④
C	電話で説明する	①	②	③	④
D	インターネット等の記載を 患者さんに読んでもらう	①	②	③	④

問2 それでは、どの程度信頼できる説明が可能であると思いますか。

次のA～Dそれぞれの方法につき、あなたのお考えに最も近い番号に○をお付けください。

		信頼できる	概ね 信頼できる	やや 不安がある	不安がある
A	お店で直接対面し説明する	①	②	③	④
B	テレビ電話で説明する	①	②	③	④
C	電話で説明する	①	②	③	④
D	インターネット等の記載を 患者さんに読んでもらう	①	②	③	④

問3 医薬品の説明に関してご意見がありましたら、ご自由にご記入ください。