

令和5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)  
総括研究報告書

オンライン服薬指導の実施事例の調査と適正な実施に資する  
薬剤師の資質向上のための方策についての調査研究

研究代表者 亀井 美和子 帝京平成大学薬学部 教授

## 研究要旨

### オンライン服薬指導の活用に向けた取り組みと課題に関する研究

オンライン服薬指導を実施する薬局を対象にヒアリング調査を行い、聞き取った内容とこれまでに実施した調査結果と総合して、オンライン服薬指導を活用するために求められる取組等について検討した。令和3年度「医薬品医療機器等法に基づくオンライン服薬指導及び新型コロナウイルス感染症を受けた時限的・特例的措置としての電話等服薬指導の実施事例の収集」でヒアリング調査の対象とした10薬局のうち7薬局の薬剤師の協力を得て、令和5年12月～令和6年1月の間に調査を実施した。オンライン服薬指導の実施状況は、多くの施設では2年前との変化はなく、一部の薬局では件数を増やす取り組みが行われていた。オンライン服薬指導の課題は、使用するシステム及び薬の配送に関する課題が多く挙げられ、店舗業務との両立については特段の課題は挙げられなかった。オンライン服薬指導を活用する取り組みとしては、新規サービスの試行的な導入や、日常的にオンライン服薬指導を活用する取り組みが行われていた。ヒアリング調査において聞き取った内容、及び、令和3年度「医薬品医療機器等法に基づくオンライン服薬指導及び新型コロナウイルス感染症を受けた時限的・特例的措置としての電話等服薬指導の実施事例の収集」、及び、令和4年度「オンライン服薬指導の実施事例の調査と適正な実施に資する薬剤師の資質向上のための方策に関する研究」で実施した実態調査の結果を踏まえて、オンライン服薬指導の活用に向けて改善すべきこととして、「オンライン服薬指導を利用するメリットと利用方法を服薬指導を受ける患者及び服薬指導を行う薬剤師に周知・啓発する」、「オンライン服薬指導が有用な対象者の明確にする」、「利用者に使いやすい方法になるよう工夫する」、「オンライン服薬指導の活用事例を共有する」、「薬局での運用方法の事例を共有する」、「提供側の負担を軽減する」が考えられた。

### 生活者の観点からみた、望ましいオンライン服薬指導のあり方に関する質的研究

本研究では、対面・オンライン双方での服薬指導を経験した生活者を対象に半構造化インタビューを行い、実体験に基づく、オンライン服薬指導のメリット、デメリット、要望などを記述することにより、生活者の観点から望ましいオンライン服薬指導を実現するための課題を整理することを目的とした。インタビューは、1名あたり約1時間程度実施した。インタビュー6名分の音声データに基づき逐語録を作成し主題分析を行った。

オンライン服薬指導のメリットとして語られた内容は、おもに『待ち時間解消』、『薬局へのアクセス時間短縮』、『感染回避』、『コミュニケーションの充実』の4項目に大別された。一方、デメリットとして語られた内容は、『予約の取りにくさ』、『デバイスの使いにくさ』、『操作ミスや通信トラブルへの不安』、『コミュニケーション上の問題』の4項目に大別され、『服薬指導と薬の入手タイミング』については、特に問題視する意見はなかった。また、言及された項目の多くは、Parmantoらが2016年に発表した、遠隔医療ユーザビリティ質問票(Telehealth Usability Questionnaire: TUQ)の構成要素に該当していた。

オンライン服薬指導に対する要望として、『受付時間の拡大』、『(予約の煩雑さ解消

のため) オンライン診療から服薬指導へのシームレスな移行』、『オンライン服薬指導に対応可能な薬局情報の公開』、『かかりつけ薬局によるオンライン服薬指導への対応』、『デバイス操作の簡便さ』、『インターフェイスの快適さ(対面と変わらない声の大きさや画面の鮮明さなど)』、『操作ミスや通信トラブル発生時のサポート』などが挙げられた。

オンラインでのコミュニケーションについては、『落ち着いた環境で話しやすい』、『オープンに話せる』、『プライバシーが守られ相談しやすい』などのメリットがある反面、『薬剤師が一方的に説明するため、質問や相談のタイミングを逃す』、『お互いに緊張し、感情表出が難しい』、『画面では視野が狭く、空気感など五感から得られる情報が少ない』、『画面越しだと、顔色や皮膚の状態などが把握しづらいのではないか』、『症状や状況によっては、かかりつけ薬局のほうが安心だ』、『かかりつけ薬局以外だと、ちょっとした質問や相談をしたい時でも、再度予約手続きが必要なので面倒だ』という発言があった。また、『かかりつけ薬局がオンライン・対面双方に対応してくれるのが理想的』という意見が聞かれた。したがって、生活者にとって望ましいオンライン服薬指導を実現するためには、「かかりつけ薬局」の機能、薬局の運営体制、薬剤師の働き方、オンライン診療との連携、通信トラブル時のサポートなどを含め、遠隔医療サービスの提供体制を包括的に見直すことが肝要である。

#### 研究分担者

渡邊 大記                      公益社団法人 日本薬剤師会 副会長

恩田 光子                      大阪医科薬科大学 薬学部 教授

詳細は分担研究報告書に記載した。