

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)
分担研究報告書

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

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

医薬品医療機器等法に基づいて実施された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て実施した電話等を用いた服薬指導について実態把握を行い、安全かつ適正で効果的な実施に必要な薬剤師の取組について整理した。実施実績のある薬局へのヒアリング調査からは、オンライン服薬指導の実施に肯定的な意見が多く、概ね問題なく実施されていた。オンラインの良い点が挙げられた一方、オンラインでは難しいと感じる点として、機器等の操作、吸入器・注射器等の操作の説明、認知機能が低下している患者への説明、服薬指導への関心が低い患者への対応、処方変更等の疑義が生じた場合の対応、梱包・配送の手間、店舗業務との両立などが挙げられた。また、全国から無作為に抽出した薬局へのアンケート調査結果からは、オンライン服薬指導を実施したいと考える薬局が半数以上を占めたが、店舗業務との両立、薬の配送の手間、設備投資等に課題があることが示唆された。なお、オンライン服薬指導の機器を導入している店舗は約 3 割であった。大部分の薬局は、服用期間中のフォローアップの手段に電話を利用していた。薬剤師が在宅勤務ができるとよいと考える薬局は約半数を占めたが、実際に在宅勤務が可能と回答した薬局は約 1 割であった。消費者アンケート調査からは、年代によってオンライン診療、オンライン服薬指導及び薬の配送を希望する割合に差があるものの、どの年代においても対面とオンラインの両者が選択できる環境が必要と考えられた。

A. 研究目的

2019 年（令和元年）12 月に公布された改正医薬品医療機器等法（以下、薬機法）により、2020 年（令和 2 年）9 月からオンライン服薬指導の実施が可能となった。今後、ICT を活用した医療が一層進展する中で、薬剤師がオンライン服薬指導をはじめ、ICT を利活用していくことが医療の質の向上のために求められることから、実際にオンライン服薬指導を行った事例をもとに、オンライン服薬指導を適切に実施する方策の検討が必要となっている。

しかしながら、これまでは国家戦略特区での限定的な事例しか蓄積されていないため、オンライン服薬指導における適切な実施方法等を検討するためには、実際にオンライン服薬指導を行った事例を広く収集し、実態を把握することが必要である。また、新型コロナウイルス感染症を受けて、2020 年（令和 2 年）4 月より、電話等を用いた服薬指導が時限的・特例的措置として行われていることから、その事例についても検証

していくことが併せて求められる。

そこで本研究は、オンライン服薬指導の実施事例を収集し、分析することにより、今後薬剤師が患者の服用期間中の薬学的管理を行っていく中で、オンライン服薬指導を効果的に行うための実施方法や、これらのことを適正に実施できる薬剤師に求められる取組等について検討することを目的とした。

B. 研究方法

1. オンライン服薬指導（時限的・特例的措置を含む）の実績がある薬局へのヒアリング調査

国家戦略特区において実績のある 1 薬局、及び、研究協力者とオンライン服薬指導システムのベンダー企業 3 社に依頼して協力を得た 9 薬局を対象に、2021 年 8 月～2022 年 1 月の間にヒアリング調査を実施した。ヒアリング内容は、オンライン服薬指導の実際（実績、実施、運用について）、主な対象患者、対面との違い、オンラインでうま

く行く場合とそうでない場合、工夫していること・課題、とした。聞き取った内容は文字で記録し、全薬局のヒアリング終了後に、項目ごとに整理した。

2. 薬局へのアンケート調査

薬局機能情報から都道府県ごとに無作為に薬局を抽出し、合計 5,000 薬局を対象とした。調査会社を介して 2022 年 3 月に郵送で管理薬剤師宛に調査依頼を行い、QR コードから Web 上で入力する形式で回答を回収した。調査項目は、最近 1 年間の電話やオンラインでの服薬指導の状況、オンライン服薬指導に対する考え、電話やオンラインで服薬指導を実施した状況、対面と同等にできなかったこと、投薬後のフォローアップの状況、店舗のデジタル化への対応状況、薬剤師の在宅勤務についての考え、とした。

3. 消費者へのアンケート調査

調査会社に委託し、全都道府県に居住する消費者を対象とした Web によるアンケート調査を 2022 年 2 月に実施した。対象者は、最近 1 年以内に自分又は家族の調剤で薬局を利用したことがある 20 歳以上の者とし、20 代～60 代以上を年代ごとに 200 人抽出した（計 1,000 人）。調査項目は、最近 1 年間の診察や薬の受け取りの状況、電話やオンライン（ビデオ通話）での診察・服薬指導の状況、薬の受け取り方法等とした。

C. 研究結果

1. ヒアリング調査結果

対象薬局は東京都 5 店舗、神奈川県 2 店舗、千葉県 1 店舗、福岡県 2 店舗の計 10 店舗の薬局であった。オンライン服薬指導の実施状況は別表のとおりであった。全薬局で時間的・特例的措置（いわゆる 0410 対応）による対応実績があり、4 薬局は薬機法に基づく対応実績があった。いずれの店舗もオンライン服薬指導専用のシステムが導入されており、薬剤師と患者が相互に映像を確認できる状態で服薬指導が行われていた。オンライン服薬指導の主な利用者は、20 代～80 代であった。

聞き取り結果は【別添 1】に掲げた。オンライン服薬指導の実施に肯定的な意見が多く、困難さの程度は条件によって差があるもの

の、オンラインによるメリットやデメリットを把握することができた。オンラインが良いと感じた点は、時間や移動の利便性のほかに、マスクを外した状態で対話ができること、店舗よりも落ち着いた状態で対話ができる場合があること、映像を患者からも提供できることなどが挙げられた。難しいと感じた点は、機器等の操作が多く挙げられたほか、吸入器・注射器等の操作の説明、認知機能が低下している患者への説明、服薬指導への関心が低い患者への対応、処方変更等の疑義が生じた場合の対応、梱包・配送の手間、店舗業務との両立などであった。対面時と比較して、梱包、配送の手続き、薬剤の受け取り確認、それらの記録業務が発生していた。また、オンライン服薬指導を利用するためにクレジットカードの登録が必須である店舗があった。

2. 薬局へのアンケート調査結果

アンケート調査の依頼先として抽出した 5,000 薬局のうち 38 薬局は宛先不明のため送付できなかった。Web 上にアクセスがあった件数は 452 件（9.1%）であったが、未入力項目等が多い回答者を除外した 345 件（7.0%）を集計に用いた。集計結果は【別添 2】に掲げた。

オンライン服薬指導に対する考えは、可能な限り対面で実施したいと回答した薬局が約 3 割であり（表 1）、その理由として対面のほうが指導がしやすいことや安心であることのほかに、設備投資ができないことが挙げられた（表 2）。可能な限り対面で実施したい薬局にオンラインで服薬指導を実施したいと思う条件を聞いた結果の上位は、「店舗業務との両立ができるなら」「オンライン服薬指導を希望する患者が増えたら」「薬の配送の手間がかからないなら」であった（表 3）。

最近 1 年間に電話で服薬指導を実施した薬局は 56.5%であったのに対し、オンラインで実施した薬局は 6.1%であった（表 5）。対面と同等にできなかったことがあると回答した割合は、電話は 44.6%、オンラインは 19.0%であった。

最近 1 か月間の投薬後フォローアップの実施状況は、実施した患者数が 0 人～800 人までと差があったが、1 人以上実施した 183 薬局の平均値は 24.8 人であった（表 6①）。

大部分の薬局がフォローアップの手段に電話を利用していた(表 6②)。店舗のデジタル化への対応状況について、オンライン服薬指導の機器を導入していると回答した薬局は 31.6%、患者一部負担金の支払いに電子マネーやクレジットカードが利用できる薬局は 53.6%、電子お薬手帳に対応している薬局は 58.8%であった(表 7)。

薬剤師の在宅勤務についての考えは、在宅勤務ができるとよいと思うとの回答が 45.5%を占め、できなくてもよいと思う(29.6%)を上回った。現在の法規制にかかわらず薬剤師が在宅勤務で実施できると考える業務としては、患者からの相談対応が最も多く(61.4%)、次いで、服用期間中のフォローアップ(47.8%)、服薬指導(41.7%)であった(表 9)。一方、回答時点で在宅勤務が可能であると回答した薬局は 10.4%にとどまり、将来的にも不可能と回答した薬局は 33.6%であった(表 10)。

3. 消費者へのアンケート調査結果

集計結果は【別添3】に掲げた。最近1年間に経験したことは年代により差がみられ、医療機関や薬局に行けなかったことがある人の割合は、60代以上と比較して20代から40代のほうが高い傾向があった(図 1-1)。電話やオンラインで服薬指導を受けたことがある人の割合は 9.0%(60代以上)~25.5%(30代)と年代で差がみられた(図 2)。オンライン(ビデオ通話)による診察・服薬指導を受けたことがある人の割合は、30代が最も多く、50代と60代以上は極めて少なかった(図 1-2、図 3)。

電話やオンラインで服薬指導を受けたことがある 163 人の受けた理由は、新型コロナウイルス感染症の感染防止のためがいずれの年代も比較的多かったが、年代によって理由が異なる傾向がみられた(表 2)。電話やオンラインで服薬指導を受けた薬局については、いずれの年代も以前から利用していたかかりつけ薬局が最も多く、56.9%(30代)~88.9%(60代以上)であった。電話やオンラインで服薬指導を受けた場所は自宅が最も多く、自宅外や移動中を挙げた人は少なかった(表 5)。薬が手元にある状態(同じ薬が処方されて手元に薬が残っている場合や、新たな薬であっても手元に届いてから再度服薬

指導を受けた場合が該当)で服薬指導を受けた人は、全員が説明がすべて理解できたと回答したが、薬が手元にない状態で受けた人は、一部理解できなかった、全く理解できなかったと回答した人が含まれていた(表 8-1、表 8-2)。オンライン(ビデオ通話)を店舗(対面)と比較した印象については、分かりにくい・少し分かりにくいが合わせて 41.8%、分かりやすい・少しわかりやすいが合わせて 20.3%、全く違いがないが 38.0%であった(表 9)。

診察、服薬指導を受ける方法、薬の配送方法についての希望(全員)は、60代以上は診察と服薬指導のいずれも、可能な限り対面で受けたいと回答した割合が比較的多かった(図 4、図 5)。薬の配送については年代が高くなるほど、店舗で受け取りたいと回答した割合が高くなる傾向がみられた(図 6)。

最近1年間に医療機関や薬局を利用できなかったことがある人の多くは、オンラインで利用できたら利用していたと回答した(表 13)。1年間に医療機関や薬局を利用できなかった人の割合と、診察、服薬指導を受ける方法、薬の配送方法についての希望は、週3日以上外出の有無や1年以上治療中の疾患の有無で異なる傾向がみられた(表 14、表 15)。

D. 考察

新型コロナウイルス感染症を受けて、多くの薬局が 0410 対応での服薬指導を実施しているが、その多くは電話のみで行われており、対面と同等の服薬指導の実施が難しいことが指摘されている。一方、薬機法に基づくオンライン服薬指導においては映像及び音声の送受信により相手の状態を相互に認識しながら通話することになるが、施行から間もないことや、双方に画像付き通信機器が必要であること等から、限定的な利用にとどまっている。

本研究では薬剤師と消費者の双方に調査を実施し、電話やオンラインによる服薬指導を経験した薬剤師及び患者の回答を得た。実施実績のある薬局からは、服薬指導が困難なケースはあるものの、概ね対面と同等の服薬指導ができるとする意見が挙げられた。消費者については、年代によってオンライン診療、

オンライン服薬指導及び薬の配送を希望する割合に差がみられたが、電話やオンラインでの服薬指導の利用者は各年代におり、利用した理由として新型コロナウイルス感染症の感染防止を挙げた人が多かったことから、いずれの年代についても対面とオンラインの両者が選択できる環境が必要と考えられた。電話やオンラインの服薬指導を受けた人の多くは以前から利用していたかかりつけ薬局で受けていたが、これは薬剤師と患者の双方にとって安心につながるため、オンライン服薬指導の希望者が薬局を変えずに利用できるように薬局側がオンライン服薬指導に対応できるようにする必要がある。

また、薬が手元がない状態で服薬指導を受けて説明を理解できなかった人が若年層に集中していた。若年者は以前から服用していた薬剤ではないことが多いためと考えられるが、若年者は高齢者よりも理解できるという思い込みを薬剤師が持たないよう留意が必要である。

薬剤師がオンラインでの服薬指導が難しいと感じた点には、機器等の操作、吸入器・注射器等の操作の説明、認知機能が低下している患者・服薬指導への関心が低い患者への対応、疑義照会が生じた場合などが挙げられ、また、消費者においてオンラインのほうが分かりにくいと感じる傾向が示された。これらはオンライン服薬指導を実施するうえでの共通の課題であるため、より適切に実施に向けて、対応策を検討する必要がある。

E. 結論

オンライン服薬指導の実態調査を把握するとともに、オンライン服薬指導の良い点と困難な点を整理し、今後の活用に向けた課題を整理した。

F. 研究発表

1. 論文発表
なし

2. 学会発表
なし

G. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得
なし

2. 実用新案登録
なし

3. その他
なし

別表 オンライン（ビデオ通話等）による服薬指導の実績がある薬局のヒアリング調査：対象薬局の概要

薬局	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
店舗所在地	東京都	福岡県	千葉県	東京都	東京都	東京都	福岡県	神奈川県	神奈川県	東京都
開始時期	2020年8月	2018年7月	2020年11月	2020年4月	2020年5月	2021年1月	2021年1月	2021年4月	2021年4月	2020年5月
利用機器・システム	curon	YaDoc LINEビデオ通話	Pharms	curon	Pharms	curon Pharms	YaDoc	YaDoc kakari	YaDoc	curon
対象処方箋の主な発行機関	門前診療所	近隣医療機関	門前診療所（婦人科）	門前診療所（皮膚科、小児科）	門前診療所（心療内科）	門前診療所（皮膚科、小児科）	門前以外の病院	近隣診療所	系列病院（透析内科など）、門前診療所	門前診療所（皮膚科、小児科）
主な利用者	30代～40代、男性が多い	60代～80代の在宅患者（70代が最も多い）	20代～30代の女性	30代～40代、性差はない	30代～40代	20～60代（20代～30代が最も多い）	70代		40代～70代（70代が最も多い）	30代～40代、性差なし
対応区分	0410 対応のみ	薬剤服用歴管理指導料4 在宅患者 0410 対応	薬剤服用歴管理指導料4 0410 対応	0410 対応のみ	0410 対応のみ	0410 対応のみ	0410 対応のみ	0410 対応 在宅患者	0410 対応 在宅患者	0410 対応のみ
場所	自宅、飲食店、車中、歩行中	自宅	自宅、勤務先	自宅、外出先	自宅、外出先、歩行中	自宅がほとんど	自宅	自宅	自宅	自宅
本人確認方法	保険証、名前の確認	名前の確認（過去に対面した患者がほとんど）	保険証（添付）、名前の確認	保険証（事前登録）	保険証、処方箋	保険証（データ）、名前の確認	すべて過去に対面した患者		保険証（データ）	保険証、問診票、携帯電話番号
患者負担金の支払方法	クレジットカード	対面時現金、引落とし、クレジットカード	クレジットカード	クレジットカード	クレジットカードのみ	クレジットカード、振込み	代引き	クレジットカード	代引き、配達	クレジットカード
薬の受け渡し方法	郵送、ロッカー、来局	薬局スタッフが配達、郵送	レターパック、宅配便	来局、宅配便、レターパック	レターパック、宅配便	レターパックプラス、宅配便、来局	宅配便	宅配便、配達	宅配便	宅急便
配送時の送料	患者負担なし	全額患者負担	患者負担なし	全額患者負担	患者負担は100円	全額患者負担	患者負担は100円	県の補助を利用		患者負担は100円
特記事項	9割が薬の受け取りのために来局する。	LINEで個別に健康相談を受けている。	服薬フォローアップ機能、電話で受取確認	銀行振込みにしたこともあるが大変であった。		レターパックの追跡機能で受取確認		チャット機能を用いてフォローアップを実施	薬が手元についてから再度服薬指導を行う。	

【資料1】 オンライン服薬指導実施薬局へのヒアリング調査結果

対面との違いについて

- ・ 大きな違いはない。(複数)
- ・ 接続がうまくできれば、違いはない。
- ・ 月一回訪問していることもあり、家の様子はほとんど分かっている。患者とも顔なじみのため、特に困ることはない。
- ・ 業務は対面とほとんど変わらない。その場で薬の残薬などを見せてもらえるため、情報量はオンラインの方が多い場合がある。予約時間が設定されているため、オンラインの方がスケジュールを立てやすい。(複数)
- ・ 服薬指導に関しては同じぐらいの時間を要し、業務の負担は差がない。しかし、薬の郵送などの手間がかかりその分、業務量は増している。(複数)
- ・ 継続で薬が変わらない場合は、オンラインでやれば楽なのではないか。吸入などのやり方を見せるのができないので吸入とかだとデモ機を使いながらは難しい。新規では、指導箋を見てもらってやるので難しい。
- ・ いつも通りの薬で一包装されていればオンラインと対面で変わりない。コロナの人に吸入などのわかりにくい薬が出ていると電話のみでは難しい。コロナの場合は、先にどういったものが出ているか説明を行い、営業時間後に届け(当日着になるようにしている)、届けた後にも電話をしている。
- ・ オンライン服薬指導で受け取りにくるという人もいる。

オンラインが良いと感じる点

- ・ 患者が時間を有効活用できる。(複数)
- ・ 対面時間を減らせ、感染予防の面でも良い。(複数)
- ・ 相手からの質問はオンラインの方が多。診察後は早く帰りたいが前提だが、帰宅後に受けられるため患者側のメリットがある。
- ・ 患者がオンライン服薬指導の方が話してくれる。また良く聞いてくれる。
- ・ 患者さんが来局時よりもリラックスしている様子。(複数)
- ・ お子様がいる場合は、特に店舗より自宅の方が落ち着いて話すことができる。
- ・ オンラインでは、相手がマスクを外して話してくれるため、コロナ禍で普段見えていない顔が見えるといったメリットもある。(複数)
- ・ 表情や仕草が見えなくて困ったことはない。意外と顔を映してくれる。来局時にはマスク着用しているため、現況ではオンラインの方が良く見える。
- ・ 機械操作に慣れている若い方は問題なくできる。
- ・ 薬剤師側からすると店舗より1対1のため、患者さんの情報は聞き取りやすい。
- ・ 混雑等がないため、じっくり話を聞くことができる。

- ・ 来局よりも時間が決まっているため、予定が立てやすい。
- ・ 予約制のためスケジュールが組みやすい（30分枠の間で接続する）。店舗が混んでできなかったことはないが、混雑したら来局患者に待っていただく。
- ・ 自宅にある残薬や管理状況をすぐに確認し、指導することができる。患者さんは、ほとんどスマートフォンのため、違う場所を簡単に映してもらうことができる。
- ・ 産休明け等で在宅でのオンライン服薬指導等、薬剤師の働き方改革にもなる。
- ・ 通院負担を軽減できるため患者の離脱を防ぐことができる。

オンラインを上手く活用できた事例

- ・ 食事中にオンライン服薬指導を行った患者、83、4歳のご夫婦。「食が細くなってあまり食べられていない」と言っていたが、カメラで食事を映してもらうと一般的には問題ない食事を摂取していた。患者本人は昔に比べて食べられなくなったようだが、カメラを映してもらうことで客観的な情報が得られた。
- ・ カメラの背景にご家族が映ることがあり、日中に娘さんが出入りしていることが分かった。その他、訪問時だけではわからない日常の様子を知ることができた。
- ・ むくみの様子をカメラで足を映してもらって確認した。
- ・ 訪問前に LINE のメッセージで「今から伺います」と連絡すると、「今買い物をしています」などの返信があり、事前のアポイントが取りやすかった。
- ・ メンタルの患者さんの中には店舗では薬の名前を言ってほしくないという方がいるが、オンラインだと周りを気にしなくてよい。
- ・ 自宅の様子が見ることができるので生活の情報がわかる。店舗に持参してもらわなくても、画面を通じて残薬を見せてもらえ、その場で行えて手間がかからない。薬のシートも画面を通じて確認できる。
- ・ 錠剤を半分に分割して服用指示などが出た場合、実際お持ちの薬を画面を通じて確認しながら確実に指示ができたりする。
- ・ 仕事の都合で海外と日本を行き来している方に、（距離に関係なく）2カ月に1回のペースでオンラインで指導ができており、問題は生じていない。
- ・ PMS の患者など相手の体調にあわせて指導できる。
- ・ 店舗では一包化により長時間待たせてしまうためゆっくりと服薬指導ができなかったが患者が、オンラインでゆっくり話せるようになり、家庭の環境なども話せるようになった。
- ・ 生活保護で GE を使っている方。診察時に医師からデバケンと説明されていたが、薬局ではバルプロ酸で調剤していた。医師との説明が異なることを店舗では把握できていなかったが、オンラインになってから聞きだせた事があった。その患者には、薬袋の GE 薬品名の下に先発の名前を書くようにして解決した。
- ・ 店舗では子供が泣き出して服薬指導を中断せざるを得ないことがあるが、オンラインは

自宅で行うためそのようなことが少ない。

- ・ 人に聞かれない話、精神疾患の家庭のもめごとの相談でゆっくり話せる方がいた。
- ・ 70代女性2名（来局歴あり）。自宅から30分以内の患者。内科処方。（2か月分処方、継続服用）。病院は対面受診。コロナの感染拡大を理由に来局を控えるため、0410対応を患者に勧めたところ希望があり開始し、オンライン服薬指導に関する資料も配布した。高齢者であるが、予約サイトの1画面ずつスクリーンショットをとって操作方法を説明するスライドにより、今は問題なく使えている。
- ・ 服薬フォローアップの機能を用いて、受診忘れを防ぐことができる。薬がなくなる数日前に連絡が患者に自動で届くように設定している。服薬フォローアップでは、メールが患者送付され、そのメールにURLが記載されており、そのURLにアクセスすれば患者から自由記入欄等を用いて返信ができる。

オンラインが難しいと感じる点

- ・ オンラインはスマホの操作が難しい。出来る方は大丈夫。顔色を見る加工とかされると状態の確認は難しい。
- ・ オンラインは寂しいと感じる場合がある。微妙な雰囲気、急いでいる、ゆっくり聞きたいなどが判断しにくい。若い方は徒歩圏内でも（対面の）煩わしさを減らしたいと考えている人もいる。薬局が患者と意思疎通したくてもできないことがある。
- ・ いつも使っている薬だとすぐ伝わるが、新規の薬だと伝わりにくい。
- ・ 薬剤師から見た患者さんの理解度は、対面より少しわかりづらい。
- ・ 吸入器の使い方、レバーを上げるなど手技を一緒にできないのは、難しい。（複数）
- ・ 画像の粗さやピントのずれにより、薬情や吸入指導のデモ機等の現物を見せるのは難しい。写真を撮って、画像を送る方が見えやすいだろう。
- ・ 吸入薬、注射剤は伝達が難しいため、一度は来局してもらうことを推奨している。
- ・ ITリテラシーの低い方（高齢者など）にとっては難しい。（複数）
- ・ 高齢者は教えても難しい。ボタンが1つではなく、複数回押さないと出られないため手順を覚えるのは結構難しいだろう。LINEのビデオ通話のようなツールであればオンライン服薬指導はできると思うが、会計などの処理が煩雑になってしまう。
- ・ 実際はオンライン診療→オンライン服薬指導はやりやすいが、0410対応のようにTEL診療からのオンライン服薬指導は難しい。通信機器のやり方等が難しい。
- ・ スマホは持っていて、ネット環境が整っていないことがある。
- ・ 目が見えにくい患者（眼科など含む）などは患者の負担になるのではないかと。
- ・ 認知症の患者さんに実施する場合は家族の協力が必要だろう。
- ・ 実際、皮膚科は難しい。
- ・ 薬剤師が書籍等で調べたい時には、離脱するため少し困る。
- ・ 疑義照会時は一度切断してからかけ直すことになる。

- ・途中で離脱している患者さんもいるため、設定や操作が大変とかはあるのかもしれない。
- ・通常オンライン服薬指導を受けている方でも、対面で受診した時や急ぎの薬が欲しい時、近くに用事がある時は、来局されることがある。
- ・画面越しで薬情や薬を見せるが、スマートフォンだと小さすぎて見えていないのではないかと疑問に思っている。恐らくパソコンと同じ比率で見えているのではないか。→予め薬情や薬を届けられると説明しやすい。
- ・1人薬剤師（事務員なし）の店舗は、オンライン服薬指導中に別の患者が来局したときに困る。
- ・患者がオンライン服薬指導の認識がなく、説明しても関心を持ってもらえない。
- ・服薬指導の時間は変わらないが、梱包と伝票で、追加10～15分かかる。（最初は30分かかった）
- ・医療機関からの指示がないと実施できない。医療機関（医師や医療事務）がオンライン服薬指導や0410対応について知らないため、指示をだしてもらうために複数回説明しなければならない。
- ・薬が到着後、電話をかけても繋がらないことが多い。患者が電話を取らない。

オンラインに問題を感じた事例

- ・（電話のみの事例）0410対応で初回のコロナ患者を電話のみで服薬指導をした。処方薬：白い薬と黄色い薬の2種。ご家族から電話が希望とのことで、電話で指導したが、患者さんの手元に薬があるわけではないので、説明が難しかった。「白い薬は1日3回、、、黄色い薬は、、、」と説明したが、伝っているのかが不安で薬が到着後に確認の電話をかけた。
- ・ほとんどの患者の体調が安定しており、薬の変更がない時のみオンライン服薬指導を行っている。しかし、直前で処方に追加や変更があった場合は直接自宅に伺って服薬指導をする。過去に処方が出ていれば問題ないが、少しでも変更があるとオンライン服薬指導できないためそのように対応をしている。
- ・オンライン服薬指導中に疑義照会が生じて、医師に確認したところ処方変更があり、急遽訪問に切り替えたことがある。
- ・医師が出すといた薬が出ておらず、医師に疑義照会を行うため一度切断してからかけ直した。
- ・欲しい薬が出ていないことがあった。オンライン服薬指導が可能な部分の指導を終えてから疑義照会を行い、疑義が解消された後に郵送した。
- ・フォローアップのためにオンラインを使うこともあるが、月1回しか算定できない。算定は現在できないが、ガン末期など、体調を管理するためのフォローアップとしてもオンライン服薬指導は使えるだろう。
- ・手技が見えない等は、基本は在宅訪問しているため困ったことはない。しかし、メーカ

ーから相談を受けたことがある。その時は、薬品に QR コードを貼りつけ、読み込むとメーカーが作っている使用方法の動画サイトに飛ぶようにしたらいいのではと提案をした。そのようになれば、服薬指導時に分からなくなったら動画を見るように患者に伝えられる。

- ・ オンライン診療のために iPhone をレンタルしている患者さんで、オンライン診療に関する操作は言われた通りにできるが、iPhone 本体のアップデートができないといったこともあった。機械操作に関する薬剤師のフォローも必要になる。
- ・ 遠方から東京に来院、来局されている方がいる。コロナが増加し、東京に來ないで電話診療で対面じゃない方が良いのではないかと提案させて頂いたのだが、「携帯を使っては・・・」となってオンラインに繋がらなかった例がある。
- ・ 50 代、60 代のスマホを使われている方にスマホを使ってと提案しても結びついていないケースがあった。スマホを持っていてかつ、機械が使える方で無いと難しい。30、40 代（20 代は 1 名のみ）は、オンラインに繋がりがやすい。50 代以上は少ない。デジタルの壁がある。
- ・ 時間になっても入ってこない人がいた。スケジュールがずれた場合の対処は、その時その時で臨機応変対応している（再度予約を取り直すなど）。
- ・ 指定した時間に宅配便が届かず、違うところにいついた。翌日電話するとまだ届いていないというので発覚。
- ・ オンラインのやり取りが慣れていない方できない場合がある。医師側が伝えてあった場合でも登録手続きが上手くいかなかったり、予約をとるところまで上手くいかない場合がある。処方せんだけ送付して予約をあとでするつもりであった人、処方せんを受け取ったあと自動で全て出来ると思っていた方など、仕組みの説明から入る方がまだ多い。お互い慣れていく必要がある。

使用機器(システム)の機能・環境について

- ・ 代金の受け取りが確実にできる（支払い方法を選択できる）。
- ・ アプリに登録するときにクレジットカードの登録が必要であり、クレジットカードを持っていることが必須。高齢者や無職の方には難しい。
- ・ クレジットカードの入力が IT リテラシーの低い方には大変。
- ・ システム上では、処方箋の受け取りが郵送か直接取りにくるのか分からず、病院との確認に時間がかかる。処方箋の受け取りに関する病院の対応をシステムから確認できるようにしてほしい。
- ・ 副作用の有無等を患者に確認できる機能があると、服薬指導がやりやすい。
- ・ 血液検査、血圧、血糖値等の情報も付随して見れるようになるとより良い服薬指導に繋がる。
- ・ システム上、病院と薬局のやり取りはできないが、患者と薬局は画像データを送り合う

- ことはできる。医療機関とのやり取りができ、電子薬歴と連携できるとなおよ。電子薬歴との連携はできないと言われている。容量の制限はあるが特に困ったことはない。
- ・ 今は2つパソコンを並べてやっているが、システムと薬歴のシステムが連携していると更に良い。
 - ・ 薬歴との連携、郵送に関する連携、電子お薬手帳との併用、病院との検査値もシームレスに連携できるようにして欲しい。
 - ・ 病院向けに作られているシステムがあり、薬局で使用しやすくするには更なる改善が必要。
 - ・ 画面上がどの位見えているのかが心配。あらかじめ、患者さんの方で印刷できる仕組みがあれば、手元で見える方が良い。
 - ・ 薬歴と連携ができないが、検査値等はみえる。保険証は病院で登録したのが見られるようになっている。
 - ・ 配送情報を電子薬歴、紙とで管理しないといけない。システム上で管理が行えて、電子薬歴との連携があると良い。
 - ・ セキュリティとお会計に安心感がある。システムを使うと時間枠の設定で細かい事はあるが、実際の服薬指導では zoom とか LINE などの無料ツールと変わらない。
 - ・ アプリで薬局を選ぶのだが、似た名前の薬局がいたら選び間違えてしまう可能性がある。今のところそういうことはないが、今後登録薬局が増えてくると心配。
 - ・ オンライン服薬指導のやり方説明の効率化として病院からリーフレットが渡すことはできるが説明はできないと思うので、ベンダーはシステム作りをして欲しい。
 - ・ ネット環境により音声や画像が途中で切れることがある。服薬指導中に画面が固まり、もう一度かけ直した。複数回繋がらない場合は、電話指導に切り替えた。
 - ・ Zoom だと繋がるが、音声の接続が上手くいかないことがあり、電話で補足説明をしたことがある。
 - ・ 画面が見えると紙を見せたり出来るので音が聞こえなくても大丈夫なことがある。先方のマイクが良くなかったりという場合がある。
 - ・ 患者さんと繋がった状態で、初回アンケートや処方歴を同じ画面で確認できるシステムである。LINE は一度画面を閉じないと他の情報が見にくい。
 - ・ 病院のシステムと同じであれば、行いやすい。医師にもオンライン服薬指導の実態をしっかり伝えることが必要。

薬剤師の研修・身に付けておくべきこと

- ・ 研修は行っていない（複数）
- ・ 導入時はなかったが、現在は社内マニュアルと e-ラーニングを行っている。全国で使えるマニュアルのようなものがあると良いと思う。研修内容は、操作マニュアルに沿った機器の使い方、オンライン服薬指導の流れ、算定等である。事務員を含めた全スタッフ

が対象。すでにオンライン服薬指導をしている場合は、社内研修に頼らなくとも、経験者が実際に教える方法でも対応可能である。

- ・ 本部から統括薬局長に Zoom で実際にオンライン服薬指導の画面を見せながら説明会を実施し、その後各薬局に伝達している。
- ・ カメラの映し方（薬や薬歴の近づけ方など）や話し方のロールプレイをした方がいい。背景は変えず店舗からやっていることが分かるようにする、自己紹介をすることなどの説明。
- ・ 梱包の注意事項（配送記録が付くものにするなど）
- ・ 話すだけでなく、画像に映っている周辺の情報を読み取る力を身につける研修など。例えば、後ろを歩いた人がいればどのような人が介護をしているのか、など情報収集できるような研修はあってもよいかもしれない。
- ・ オンライン服薬指導と聞くと身構える人が多いため、実際に流れを見れる研修は必要だろう。導入していない薬局は、全容がわかるとよりオンライン服薬指導を進めやすいと思う。
- ・ デバイスや通信に関して、人に教えられるスキルが必要。映像はあるが、音声は出ないという患者に口頭でいかに伝えるか等。
- ・ 背景は人が映らないような背景を設定。
- ・ オンラインを介したコミュニケーションスキルが必要ではないか。対面からオンラインに切り替わりの場合では、ある程度分かっているので問題が生じることはない。新患の場合、どのようにアプローチがとれるか事前準備をいかにしてオンラインに臨むか考えないといけない。マニュアル化や研修を積んでいった方が良いのでは。そもそものスキルとして、機械への対応ができるようにならないといけない。
- ・ 慣れた方がやる。オンライン対応時間帯は全員できるようにしている。システムが苦手な方是对応できない。年配の薬剤師に多い印象。
- ・ 薬剤師のみでなく、医療事務（薬局と病院両方）にも研修が必要。
- ・ 配送業者に、しっかり医薬品の扱いを説明することを認識してもらう。
- ・ 変更がないように、患者に処方内容を確認してから配送するようにする。
- ・ 特に研修に必要なことはなくとにかく繋いでみると良い。对患者ではなくても薬局内ですつないでやってみれば難しいことではない。
- ・ 事前の患者情報（住所、GE 希望など）があれば特に研修は必要ない。研修というよりか、情報をもろうフォーマットがあった方がいい。クレジットカード決済だと決済端末が別になるのでメールアドレスやその他の情報が必要になってくる。
- ・ コミュニケーション講座は必要。電話もそうだがオンラインも人となり分かりにくいので言葉遣いや対応の仕方がしっかりしないと伝わりにくくなる。普段の勤務でも肝であると思う。

梱包・配送の問題点・改善点について

- ・ 薬の梱包作業は、全て薬剤師が行っている。(複数)
- ・ 薬には緩衝材で包みユニパックやジップロックのような袋に入れて水に濡れないように配慮している。事務員に任せない理由として、事務員が薬袋ごとに梱包されているかを薬剤師が見た方がいいという考えに基づく。万一薬袋を間違えたりしたら困るため。冷所保存医薬品の場合、クール便、チルドを利用。
- ・ 配送トラブルは、今の所ない。(複数)
- ・ 受け取り確認機能がないため、必要な時は、服薬フォローアップの機能のショートメッセージや電話で確認している。
- ・ 受け取り確認は、宅急便の追跡で行っている。配送後の質問は今の所ない。
- ・ 追跡機能、アプリ、ショートメッセージにより到着を確認。記録は電子薬歴と紙ベースで記録し保管している。記録内容は、受付日時、対応した薬剤師、郵送方法、発送者、発送方法、梱包者、郵送日時、到着日時。
- ・ 注射剤等の場合はクール便になる。
- ・ 麻薬や向精神薬を扱うことになれば、更に厳格に薬剤師による配送も考える必要がある。(複数)
- ・ 麻薬、向精神薬の郵送は気になる。医薬品の郵送に特化している卸などの対応があると安心。
- ・ 麻薬やコンサータのような第1種向精神薬は規制をかけた方がいい。コンサータは、システム上の登録などもあり特にそのような薬は規制が必要と考えている。
- ・ 一般の配送業者が対応することに不安を感じる。
- ・ 配送は薬を配送することから、例えば卸などの薬の配送に特化しているところが行ってくれればと安心感につながる。(複数)
- ・ 麻薬の配送には不安を感じるが、ガン患者にとってはオンライン服薬指導のニーズがあると思っている。例えば、外来化学療法で身体が辛い時など落ち着いて服薬指導を受けられるようにオンラインで対応できればと思うこともある。
- ・ 配送には不安があったため、宅配便のエリア責任者が集まり注意事項の打ち合わせを行った。配送で区を越えた時に情報が伝わらない恐れがあるため、ステッカーを自作して貼付(「宅配ボックス不可。手渡しのみ。医薬品」「医薬品」「練り薬、カプセルのため、圧力不可」)
- ・ 自社のスタッフが、半径1~2kmを自転車での運送等を検討する必要がある。
- ・ 配送先に実家や出張先が指定されることがある。
- ・ 1剤であれば簡単ではあるが、10分はかかる。

オンライン服薬指導の啓発・活用について

- ・ システムを知らない患者さんも多いので、患者さんへの手段の周知が必要。店舗にポス

- ターは貼っているが、ポスターを見て希望する患者はあまりいない。
- ・ 患者さんから希望があっても、0410 対応やオンライン服薬指導の指示がないとできないため、積極的にオススメできない部分もある。
 - ・ 薬局は積極的にトライしてほしい。薬局も受けられる体制を整えることで、患者さんの選択肢を提供することに繋がる。
 - ・ 取り扱う薬の種類をどれだけ用意しなければいけないのか、患者情報（最近の併用薬、GE の希望の有無など）をどう聞けばよいのか、電波が途切れるのではないかな不安があったが、問題は生じなかった。
 - ・ オンライン診療→服薬指導なので処方せんがくるまでのタイムラグがある。診察の終わりが夜だと翌日になる場合もある。手持ちの薬がもう無いという方は、対応に苦慮する。
 - ・ 午前の診察分はお昼にまとめて、午後は診察終了後にまとめて出されることがあり、20 時以降にデータが来ると翌日の対応になってしまう。
 - ・ 緊急性を要する薬で遠方に住んでいる方は時差が出てしまう。配送が早くするシステムが必要。当日配送が望ましい。
 - ・ オンラインでも回数を重ねると関係性はできる。
 - ・ オンライン服薬指導の実施場所（薬剤師側）を問わないとなった場合、適切な服薬指導が業務の中心になっていくと考えている。スキルをしっかりとっている、薬の知識があることが求められ、場所を問わないオンライン服薬指導には賛成。薬剤師の働き方ポテンシャルになる。また、全国の薬剤師がライバルになることでお互いが高め合える。
 - ・ 服薬指導の実施場所を問わなくなれば対応時間枠が増えて対応範囲が広がる。オンライン服薬指導の規制を緩和して進めていくべき。薬剤師がどこでもどんな人でも出来るようになって欲しい。かかりつけの患者さんでも受けたい人がいつでも受けられるようになって欲しい。例えば、沖縄と北海道などのやりとりも可能なので距離を問わない服薬指導が行えるようになれば良い。困っている患者さんのアプローチする方法になると思う。例えば、薬局の片隅にオンライン専用の服薬指導ボックスで多忙な薬局のフォローなどができるようになると良いと思う。
 - ・ 地域によっては病院が無かったりする、医療資源が遠いところこそオンラインだと思っている。ADL は保てていても通院困難となっている人がいる。病院に通えない人がいる。そういった方にどうやって医療を提供するのか訪問してなんぼという考えではなくオンラインを穴埋めに使う必要がある。山奥の過疎地で在宅の見守りをしなくてはいけないこともある。その辺は行政と手を組んだりして対応したい。
 - ・ 患者に触れて確認しなければいけない場合は、在宅医療が必要だが、それ以外は薬局にいる薬剤師が指示を出して対応すればよい。配送に行った方へ指示を出すなどの方法で。オンライン服薬指導システムは薬剤師が手間をかけずに良いサービスを提供できる可能性がある。往診医の同行もオンラインで繋がりディスカッションできれば良い。
 - ・ コロナで行けない人がおり、その方にオンラインは有効活用できる。オンラインで服薬

指導だけではなくサポートに使うのは有用性があると思う。副作用や 24 時間心電図で不整脈のフォローアップにも使える。ただし、この業務が点数化されていない。

- どれだけオンラインが有効かと考えたら未知数。2 万円/月かかってしまうとペイできず、オンラインの収入で賄えない。在宅と同じで効率が悪いと薬局の負担が大きくなる。
- 導入されて積極的に運用しているのは経営者が薬剤師のところが多いと思う。地域の医療の維持とコロナ禍だからこそ、出来ないことを作りたくないという考えがある。オンラインはお金になるという問題では無く社会に必要なので行っている。
- リフィル調剤ができるようなら麻薬などの慎重にしないといけない注意がある。配達記録が残らないものは届いていないケースがある等、絶対の信頼がない。認知の方は難しい。
- オンラインか対面か、かかりつけ薬剤師の機能が大事になっていく、薬のもらい方一人一人にどれぐらいの範囲で対応できるのかとなっていくのか。顧客のニーズの一つと考えている。現場は大変だが、使いこなせた状態でニーズに対応できる状態になると考えている。
- 管理栄養士の栄養指導をしているが、そのための機能がないためサービスの発信ができない。スポーツファーマシストなど希少な資格保有者をオンラインで繋げたりしたい。
- LINE のテキストベースでフォローアップを行なっている。高額薬剤の離脱防止のためのフォローアップに活用したい。
- オンライン診療を受けるからオンライン服薬指導を受ける流れがある。
- 最初は薬剤師による操作のフォローアップが必要。事前に患者さんと一緒に使い方を確認しておく、患者さんもスムーズにオンライン服薬指導に移行できる。面倒くさいと敬遠しがちな方でも、最初に一緒にやることで継続できていると感じる。
- 患者さんからオンライン服薬指導の希望が出ることは少ないが、薬剤師側からできそうな患者さんに声をかけてオンライン服薬指導に繋いでいる。
- 薬剤師が店舗を異動となった時は、基本は店舗内の薬剤師に引き継ぐ。育児休暇や在宅ワークの薬剤師などによるオンライン服薬指導を行えるようになると、薬剤師の活躍の場が広がってくることも考えられる。
- 医師と医療事務がオンライン服薬指導について知っている、話が進みやすい。
- 薬剤師がオンライン服薬指導に対応する時間を店舗の忙しい時間と重ねないように配置することが必要。

【資料2】 薬局へのアンケート調査結果

表1 薬局の立地、最近1年間の経験、オンライン服薬指導実施に対する考え

	回答数	%
薬局の立地		
病院の敷地内・門前	54	15.7
診療所の敷地内・門前	144	41.7
医療機関が入っている建物内（医療モールなど）	19	5.5
それ以外	107	31.0
無回答	21	6.1
最近1年間に経験したこと		
薬局に記録がない患者から電話やオンラインでの服薬指導の依頼があった。	64	18.6
薬局に記録がある患者から電話やオンラインでの服薬指導の依頼があった。	103	29.9
医療機関からオンライン服薬指導を実施してほしいと依頼があった。	40	11.6
上記のいずれも経験がない。	192	55.7
オンライン服薬指導実施に対する考え		
可能な限り、対面で服薬指導を実施したい。	111	32.2
薬剤師の判断で、場合によってはオンラインで服薬指導を実施したい。	115	33.3
患者の希望に応じて、できる限りオンラインで服薬指導を実施したい。	79	22.9
その他	5	1.4
無回答	35	10.1
合計	345	100.0

表2 オンライン服薬指導実施に対する考えの理由（抜粋）

可能な限り、対面で服薬指導を実施したい
<p>患者さんの様子（理解の有無等）を観察しながら服薬指導をしたいため。</p> <p>オンラインでの服薬指導だと確実な意思疎通が難しい場合があるため。</p> <p>オンラインでは雰囲気、表情が分かりづらいから。</p> <p>その場で確認していただいた方が安心なので。</p> <p>対面の方が得られる情報が多いから。</p> <p>年配のかたがほとんどでオンラインが使える方が少ない。</p> <p>薬の内容をしっかりと双方確認したい、体調もみておきたい。</p> <p>患者からの要望がない。皆さん近所の方だから。</p> <p>対面の方が吸入指導や外用薬の使い方の指導がしやすい。</p> <p>飲み間違えのリスクに懸念あり。</p> <p>設備投資ができない。収益が望めない。</p>

<p>処方箋のやり取りなどリスクを感じる。</p> <p>患者さんがオンライン服薬指導について理解できていない。</p>
<p>薬剤師の判断で、場合によってはオンラインで服薬指導を実施したい。</p>
<p>オンラインで可能か不可能かの判断をした上で実施したい。</p> <p>感染症などの時はオンラインでの服薬指導が良い。</p> <p>来局が困難な患者さんの処方でも受けることができるので、メリットはある。</p> <p>問題ないと判断できる場合はゆっくり時間をとっての指導もありうる。</p> <p>できれば薬を確認しながら、患者の状態を見ながら服薬指導したいが、患者の都合や世の中の状況で無理ならオンラインでもいいと思う。</p> <p>代理の方が来た時など、本人に直接説明した方がいい時がある。</p> <p>患者さん・薬剤師お互いの利便性のため。</p> <p>吸入指導等、サンプルを使いながらできないものもあるから。</p> <p>患者の希望はリテラシーがない方の対応に苦労しそうなので。</p> <p>簡潔に請求業務や設備の導入ができるならやりたい。</p> <p>普段の業務で、オンラインの服薬指導でも十分意思疎通出来る場合もあると感じている。</p> <p>麻薬や覚醒剤中毒原料、向精神薬の払い出しが多いため。</p> <p>薬局の状況に応じてしか対応できないため。</p>
<p>患者の希望に応じて、できる限りオンラインで服薬指導を実施したい。</p>
<p>コロナ禍であり、できるだけ患者のニーズに合わせたいため。</p> <p>患者様主体の薬局を目指したいので。</p> <p>オンラインでの服薬指導の方が患者が話を聞いてくれそうなので。</p> <p>社会の情勢に合わせた柔軟な患者対応が求められるため。</p> <p>車で片道 30 分以上かかる患者さんも多いため。</p> <p>サービスを受ける側の選択の自由が広がっている風潮があるので。</p> <p>患者、薬剤師ともに利便性の向上がはかれると考える。</p> <p>処方変更等イベントがない患者様であれば対応したいと思うため</p> <p>これからは通信機器を用いての作業（生活レベル）の需要が高まると思うため。</p> <p>待ち時間が無いことにより、指導時間に時間を割くことができ、患者の時間負担が軽減されるため。</p> <p>島の方も多くいる地域のため。</p> <p>薬局で必ずしも行う必要性は感じないため。</p> <p>薬局に来られない方は家族や代理の方に薬を取りに薬局に行ってもらっている。それでは本人しかわからないもしくは代理に伝えていない体調変化がわからず薬剤師として介入できることが少なくなるため。</p>

表3 「可能な限り、対面で服薬指導を実施したい」と答えた人：どのような条件があれば、オンラインで服薬指導を実施したいと思うか (MA)。

	回答数	%
店舗業務との両立ができるなら。	52	46.8
オンライン服薬指導を希望する患者が増えたら。	47	42.3
薬の配送の手間がかからないなら。	44	39.6
オンライン服薬指導を実施するための設備が整ったら。	28	25.2
近くの医療機関がオンライン診療を始めたら。	26	23.4
オンライン服薬指導の整備投資に費用負担が少ないなら。	12	10.8
調剤報酬上でもっと高い点数を算定できるなら。	12	10.8
オンライン服薬指導を実施する薬局が増えたら。	10	9.0
その他	4	3.6
合計	111	100.0

「その他」の記述：コロナ感染者状況などでどうしてもオンライン服薬指導が必要なら、会社で指示があれば、今まで対面でやってきているので、薬剤師が必要と考えたら

表4 「オンライン服薬指導を実施したい」と答えた人：どのように実施したいか (MA)。

	回答数	%
遠方の患者の調剤にも対応したい。	83	42.8
オンラインでの服薬指導に問題を感じた場合は、速やかに対面に切り替えたい。	77	39.7
薬剤師が希望するタイミングで、患者の様子を確認したい。	69	35.6
オンラインで質問や相談を受けたい。	67	34.5
薬がなくなりそうな時期にお知らせをしたい。	45	23.2
調剤のほかに、オンラインで他の商品の注文も受けたい。	33	17.0
指導はオンラインでも、薬の受け渡しは店舗で行いたい。	26	13.4
夜間や休日にも対応したい。	10	5.2
その他	6	3.1
合計	194	100.0

「その他」の記述：コロナ対策、感染症対策

表5 最近1年間に投薬時の服薬指導を電話やオンラインで実施した状況 (SA)。

		回答数	%			回答数	%
電話で実施した	はい	195	56.5	対面と同等にできなかったことがある	ある	87	44.6
					ない	108	55.4
	いいえ	92	26.7				
	無回答	58	16.8				
オンライン (ビデオ通話) で実施した	はい	21	6.1	対面と同等にできなかったことがある	ある	4	19.0
					ない	17	81.0
	いいえ	266	77.1				
		58	16.8				
合計		345	100.0				

対面と同等にできなかったこと (抜粋)

電話
(降順) 実物と照らし合わせての指導ができない 顔が見えないため、伝わったかどうか判断が難しい 患者の状態が十分に把握できない 吸入指導が難しい その方に合った服薬指導、会話ができない 外用薬の使用手技指導が難しい 併用薬の確認ができない 対面より時間追われて、ゆっくり話ができない コロナ感染者であったため 薬の変更がしづらい 患者さんから切られてしまう
オンライン (ビデオ通話)
医薬品の確認 顔色がみえない 電波が安定せず、会話内容が伝わりにくい

表6 最近1か月に店舗で実施した投薬後のフォローアップの状況

①フォローアップを実施した患者数

	回答数	%		
0人	95	27.5		
1~10人	138	40.1	平均値	24.8人
11~50人	37	10.8	標準偏差	100.6人
51人以上	8	2.4	最大値	800人
無回答	67	19.4		
合計	345	100		

②フォローアップの手段

	回答数	%
電話	165	90.2
オンライン服薬指導（ビデオ通話）	10	5.5
スマホアプリ	25	13.7
訪問	24	13.1
その他	8	4.4
合計	183	100

「その他」の記述：ショートメッセージ、LINE、来店時、次回来局時

③電話でのフォローアップの状況（有効回答157人／165人中） 単位：回

	平均値	標準偏差	最大値
フォローアップを実施した患者数	15.4	47.5	500
電話をかけた回数	18.7	59.8	600
患者が電話を受けた回数	11.2	25.4	200
問題を発見した回数	0.9	4.3	50
問題に対応できた回数	1.6	5.6	50

表7 店舗のデジタル化への対応状況 (MA)

	回答数	%
店舗にオンライン服薬指導の機器は導入している。	109	31.6
オンライン診療用のアプリケーションに店舗を登録している。	58	16.8
患者の一部負担金の支払いに電子マネーやクレジットカードが利用できる。	185	53.6
電子お薬手帳に対応している。	203	58.8
オンライン資格確認に対応している。	117	33.9
合計	345	100

表8 薬剤師の在宅勤務についての考え

	回答数	%
在宅勤務ができるとよいと思う	157	45.5
在宅勤務はできなくてもよいと思う	102	29.6
無回答	86	24.9
合計	345	100

表9 店舗で行っている業務のうち、薬剤師が在宅勤務で実施できる業務
(現在の法規制にかかわらず回答)

	回答数	%
服薬指導	144	41.7
服用期間中のフォローアップ	165	47.8
患者等からの相談対応	212	61.4
その他	26	7.5
合計	345	100

「その他」の記載 (降順) : 報告書・記録作成、サービス担当者会議・他職種連携、セルフメディケーション対応、関係機関への連絡と報告、カメラ機能を用いた監査、処方箋の監査 等

表10 あなたが管理する店舗では薬剤師の在宅勤務は可能か

	回答数	%
可能である	36	10.4
現在は不可能だが、将来的には可能である	101	29.3
将来的にも不可能である	116	33.6
無回答	92	26.7
合計	345	100

【資料3】 消費者へのアンケート調査結果

1. 回答者の属性

表1 回答者の属性

	20代		30代		40代		50代		60代以上		計	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
性別												
男性	59	29.5%	77	38.5%	93	46.5%	131	65.5%	143	71.5%	503	50.3%
女性	141	70.5%	123	61.5%	107	53.5%	69	34.5%	57	28.5%	497	49.7%
居住地												
北海道	9	4.5%	8	4.0%	5	2.5%	15	7.5%	7	3.5%	44	4.4%
東北	6	3.0%	12	6.0%	11	5.5%	10	5.0%	16	8.0%	55	5.5%
関東	99	49.5%	92	46.0%	87	43.5%	87	43.5%	85	42.5%	450	45.0%
中部	26	13.0%	21	10.5%	24	12.0%	18	9.0%	22	11.0%	111	11.1%
近畿	31	15.5%	32	16.0%	39	19.5%	47	23.5%	40	20.0%	189	18.9%
中国	10	5.0%	17	8.5%	11	5.5%	11	5.5%	10	5.0%	59	5.9%
四国	3	1.5%	5	2.5%	6	3.0%	5	2.5%	4	2.0%	23	2.3%
九州 ・沖縄	16	8.0%	13	6.5%	17	8.5%	7	3.5%	16	8.0%	69	6.9%
週3日以上の外出（平日日中）												
有	131	65.5%	114	57.0%	121	60.5%	115	57.5%	75	37.5%	556	55.6%
無	69	34.5%	86	43.0%	79	39.5%	85	42.5%	125	62.5%	444	44.4%
1年以上治療中の疾患												
有	77	38.5%	75	37.5%	96	48.0%	140	70.0%	161	80.5%	549	54.9%
無	123	61.5%	125	62.5%	104	52.0%	60	30.0%	39	19.5%	451	45.1%
総数	200	100.0%	200	100.0%	200	100.0%	200	100.0%	200	100.0%	1000	100.0%

2. 最近1年間に経験したこと

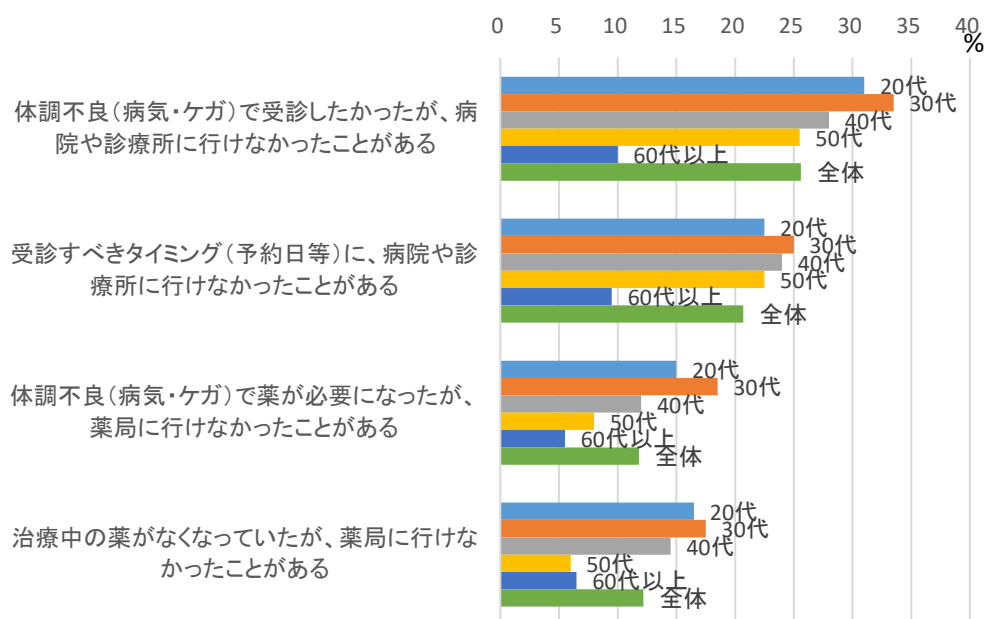


図1-1 最近1年間に経験したこと①(総数1,000人)

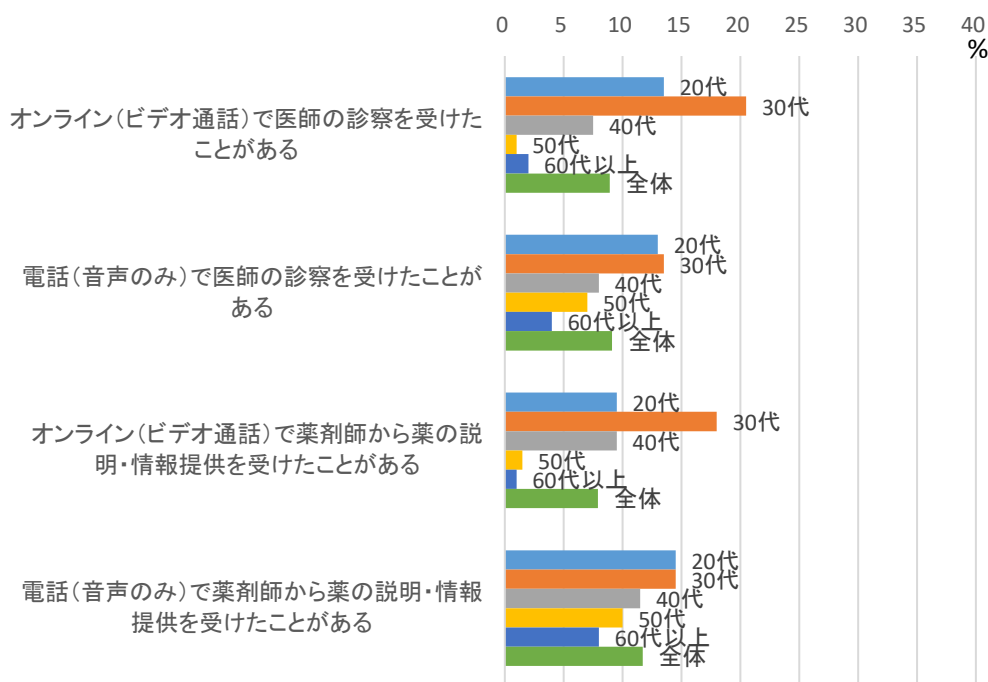


図1-2 最近1年間に経験したこと②(総数1,000人)

3. 最近1年間に電話やオンライン(ビデオ通話)で服薬指導を受けた状況

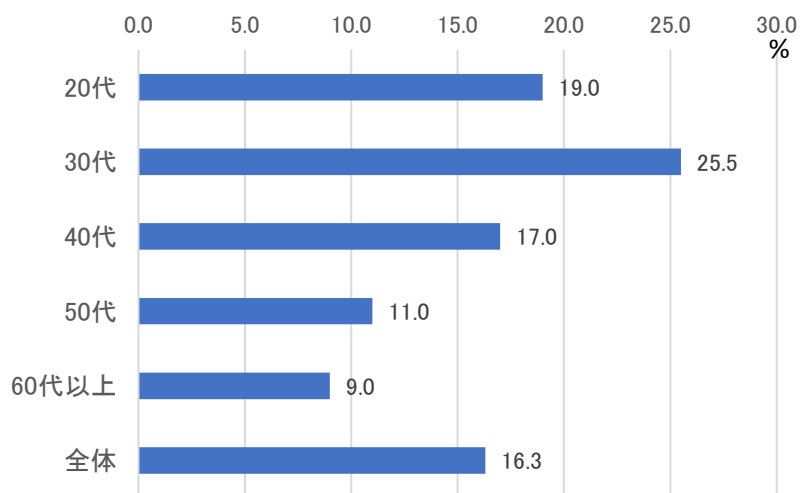


図2 最近1年間に電話やオンラインによる服薬指導を受けたことがある人の割合
(総数 163 人)

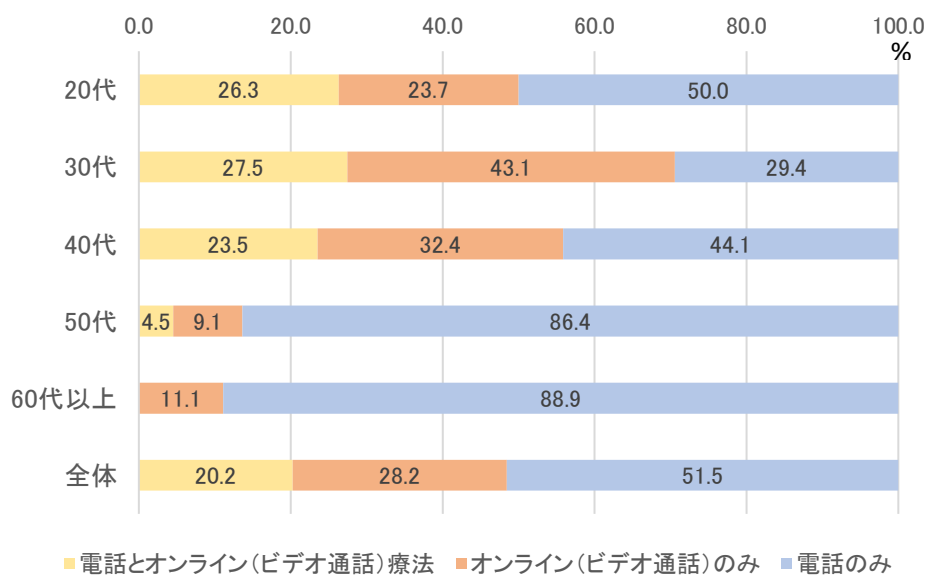


図3 最近1年間に電話やオンラインによる服薬指導を受けたことがある人の内訳
(総数 163 人)

表2 電話やオンライン（ビデオ通話）で服薬指導を受けた理由（複数選択）

	20代	30代	40代	50代	60代～	全体
新型コロナウイルス感染症 の感染防止のため	23人 60.5%	32人 62.7%	22人 64.7%	10人 45.5%	5人 27.8%	92人 56.4%
自身の状態（体調等）で、 外出が困難であったため	13人 34.2%	9人 17.6%	11人 32.4%	6人 27.3%	4人 22.2%	43人 26.4%
医療機関や薬局ですすめら れたため	9人 23.7%	10人 19.6%	15人 44.1%	4人 18.2%	1人 5.6%	39人 23.9%
近隣に薬局がないため	2人 5.3%	8人 15.7%	5人 14.7%	2人 9.1%	3人 16.7%	20人 12.3%
自身の時間の問題等があっ たため	8人 21.1%	13人 25.5%	11人 32.4%	6人 27.3%	7人 38.9%	45人 27.6%
その他	1人 2.6%	1人 2.0%	2人 5.9%	3人 13.6%	5人 27.8%	12人 7.4%
総数	38人 100.0%	51人 100.0%	34人 100.0%	22人 100.0%	18人 100.0%	163人 100.0%

表3 電話やオンライン（ビデオ通話）で服薬指導を受けた薬局（複数選択）

	20代	30代	40代	50代	60代～	全体
以前から利用していたかかり つけの薬局	25人 65.8%	29人 56.9%	22人 64.7%	15人 68.2%	16人 88.9%	107人 65.6%
かかりつけではないが、過去 に利用したことがある薬局	10人 26.3%	13人 25.5%	10人 29.4%	7人 31.8%	2人 11.1%	42人 25.8%
過去に一度も利用したことが ない薬局	7人 18.4%	12人 23.5%	2人 5.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	21人 12.9%
総数	38人 100.0%	51人 100.0%	34人 100.0%	22人 100.0%	18人 100.0%	163人 100.0%

「過去に一度も利用したことがない薬局」を選択した21人の内訳：

オンライン診療のアプリケーションから選択した 2人

インターネットで検索して見つけた 7人

診察（オンラインや電話）時に紹介された 11人

その他 1人

表4 最近1年間に調剤を受けた回数（総数 163 人） 単位：回

	最小値	最大値	平均値	標準偏差
調剤で利用した薬局数	1	8	1.9	1.2
調剤を受けた回数	1	50	7.5	8.3
うち、電話やオンラインで調剤を依頼した回数	0	12	1.7	2.2
うち、薬を送付（配達）してもらった回数	0	12	1.0	1.5

表5 電話やオンライン（ビデオ通話）で服薬指導を受けた場所（複数選択可）

	人	%
自宅	146	89.6
職場	10	6.1
学校	2	1.2
上記以外の外出先	6	3.7
移動中	7	4.3
総数	163	100.0

表5-1 服薬指導を受けた場所のプライバシー確保の状況（人）

	自宅	職場	学校	左以外の 外出先	移動中
プライバシーが確保されていた	120	9	2	5	2
プライバシーが確保されていなかった	5	1			1
わからない	21			1	4
	146	10	2	6	7

表6 電話やオンラインで調剤を依頼した時の費用の支払い方法（複数選択可）

	人	%
振込	29	17.8
カード決済	55	33.7
宅配者に支払（現金）	16	9.8
薬局に行った時	40	24.5
その他	3	1.8
無回答	38	23.3
総数	163	100.0

表7 薬を配達してもらった時の配送料（複数選択可）

	人	%
無料	50	58.1
有料	36	41.9
不明	9	10.5
総数	86	100.0

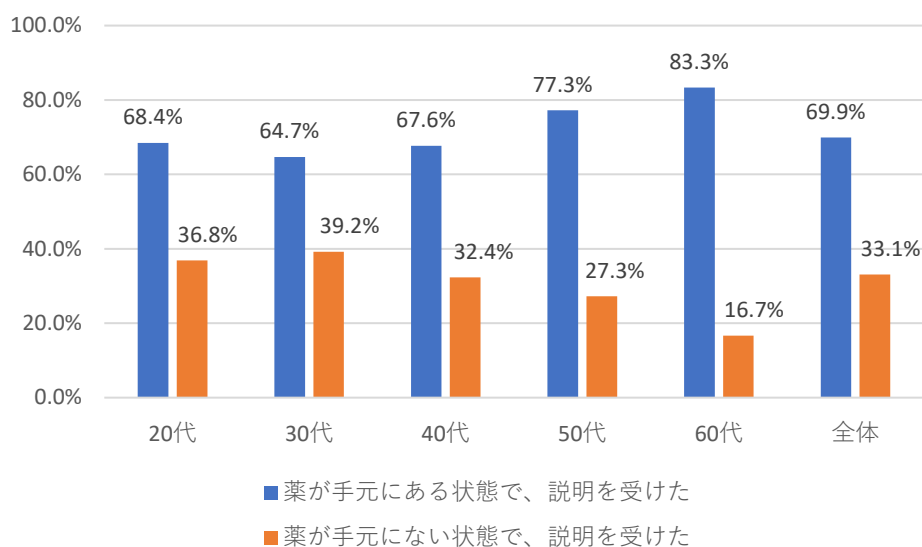


図4 説明を受けたときに手元に薬があったかどうか（総数 163 人）

表8-1 薬が手元にある状態で服薬指導を受けた人

	20代 (26人)	30代 (33人)	40代 (23人)	50代 (17人)	60代～ (15人)	全体 (114人)
すべて理解できた	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
一部理解できなかった	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
全く理解できなかった	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

表8-2 薬が手元のない状態で服薬指導を受けた人

	20代 (14人)	30代 (20人)	40代 (11人)	50代 (6人)	60代～ (3人)	全体 (54人)
すべて理解できた	71.4	80.0	90.9	100.0	100.0	83.3
一部理解できなかった	7.1	5.0	9.1	0.0	0.0	5.6
全く理解できなかった	21.4	15.0	0.0	0.0	0.0	11.1

理解できなかったこと（自由記述）

- ・一部専門用語

・説明時にはよくわからなかったが、薬と服用方法が記載された紙を手元にして理解ができた

・話が長くて分かりにくかった

表9 オンライン（ビデオ通話）服薬指導を受けた印象について、店舗（対面）と比較して最も近いもの（回答者 79 人）

	20代	30代	40代	50代	60代～	全体
オンライン（ビデオ通話）の方が分かりにくい	5人 26.3%	7人 19.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	12人 15.2%
オンライン（ビデオ通話）の方が少し分かりにくい	6人 31.6%	6人 16.7%	8人 42.1%	1人 33.3%	0人 0.0%	21人 26.6%
まったく違いはない	6人 31.6%	15人 41.7%	6人 31.6%	2人 66.7%	1人 50.0%	30人 38.0%
オンライン（ビデオ通話）の方が少し分かりやすい	2人 10.5%	5人 13.9%	3人 15.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	10人 12.7%
オンライン（ビデオ通話）の方が分かりやすい	0人 0.0%	3人 8.3%	2人 10.5%	0人 0.0%	1人 50.0%	6人 7.6%
総数	19人 100.0%	36人 100.0%	19人 100.0%	3人 100.0%	2人 100.0%	79人 100.0%

表10 今後は服薬指導を、店舗（対面）とオンラインのどちらで受けたいか（回答者 79 人）

	20代	30代	40代	50代	60代～	全体
店舗（対面）の方がよい	7人 36.8%	6人 16.7%	4人 21.1%	0人 0.0%	0人 0.0%	17人 21.5%
どちらでもよい	7人 36.8%	14人 38.9%	6人 31.6%	2人 66.7%	1人 50.0%	30人 38.0%
オンラインのほうが良い	5人 26.3%	16人 44.4%	9人 47.4%	1人 33.3%	1人 50.0%	32人 40.5%
総数	19人 100.0%	36人 100.0%	19人 100.0%	3人 100.0%	2人 100.0%	79人 100.0%

表 11 薬について、服薬期間中にオンラインでやってほしいこと（複数選択）

	20代	30代	40代	50代	60代～	全体
適宜オンラインでつながれる体制がほしい	21人 55.3%	27人 52.9%	19人 55.9%	11人 50.0%	8人 44.4%	86人 52.8%
服用している薬についての情報をオンラインで送ってほしい	14人 36.8%	25人 49.0%	18人 52.9%	11人 50.0%	6人 33.3%	74人 45.4%
薬の使い方を動画で見たい	9人 23.7%	13人 25.5%	6人 17.6%	7人 31.8%	3人 16.7%	38人 23.3%
不安が生じたときに、オンラインで連絡をとりたい	16人 42.1%	26人 51.0%	18人 52.9%	12人 54.5%	12人 66.7%	84人 51.5%
副作用が発現していないか、オンラインでモニタリングしてほしい	6人 15.8%	9人 17.6%	5人 14.7%	5人 22.7%	5人 27.8%	30人 18.4%
その他	0人 0.0%	1人 2.0%	1人 2.9%	2人 9.1%	1人 5.6%	5人 3.1%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

4. 診察、服薬指導を受ける方法、薬の配送方法について

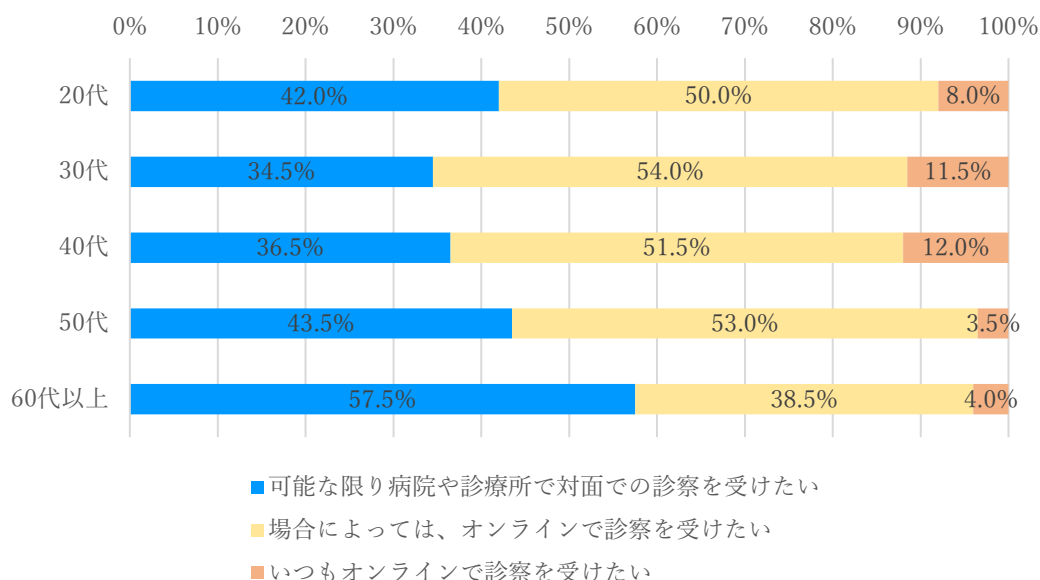


図 4 医師による診察について（総数 1,000 人）

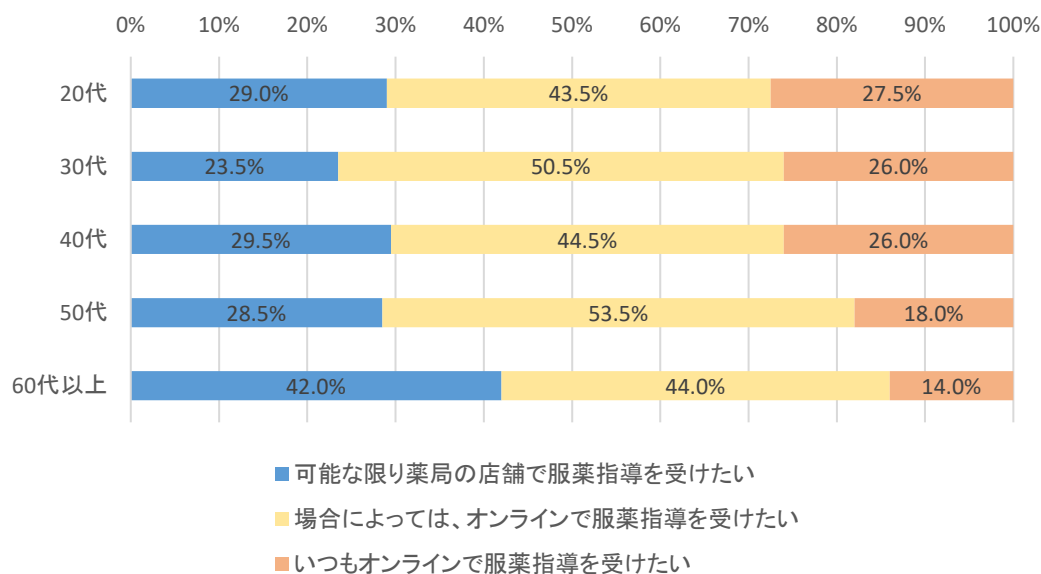


図5 薬剤師による服薬指導について（総数 1,000 人）

表12 薬剤師による指導についての選択理由（自由記述の分類）

可能な限り薬局の店舗で服薬指導を受けたい人 (回答者数 305 人)		いつもオンラインで服薬指導を受けたい理由 (回答者数 223 人)	
対面のほうが安心	52	オンラインで十分だから	54
直接対面したい	38	オンラインの方が手間がかからない	54
質問や相談がしやすい	35	対面の必要性を感じない	27
直接薬を受け取りたい	14	服薬指導の必要性を感じない	22
対面のほうが確実	13	店舗での待ち時間がない	15
対面のほうがわかりやすい	10	オンラインは対面と変わらないから	13
オンラインは苦手、慣れていない	10	オンラインのほうが相談しやすい	9
オンラインでは不安	9	感染防止のため	9
今までどおりがよい	8	同じ薬だから	3
通信環境に課題がある	7	体調がよくないため	2
薬の受け取りと同時がよい	7		
オンラインでは不十分	6		
きちんと指導を受けたい	6		
オンラインの必要性がない	5		
対面の方が信頼できる	5		
通院と同時だから	5		
オンラインのやり方がわからない	5		
かかりつけの薬局を利用しているため	4		

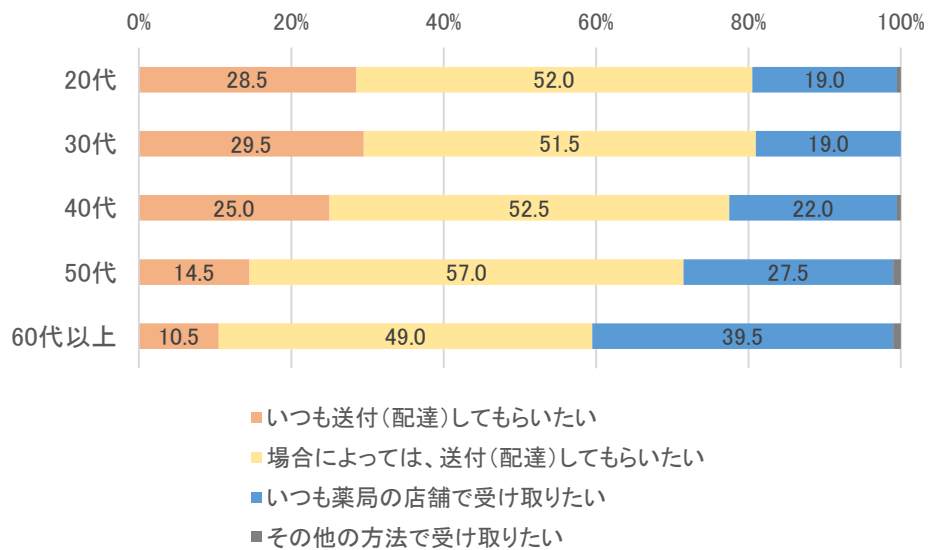


図6 薬の配送方法の希望（総数 1,000 人）

5. オンラインで利用できたら利用していたと回答した人の割合

表 13 最近 1 年間に病院等を利用できなかった経験があった人で、オンラインで利用できたら利用していたと回答した人の割合（%）

（ ）内は経験した人の人数（%の分母）

経験したこと	20代	30代	40代	50代	60代～	全体
体調不良（病気・ケガ）で受診したかったが、病院や診療所に行けなかった	83.9% (62人)	86.6% (67人)	82.1% (56人)	78.4% (51人)	85.0% (20人)	83.2% (256人)
受診すべきタイミング（予約日等）に、病院や診療所に行けなかった	77.8% (45人)	86.0% (50人)	75.0% (48人)	75.6% (45人)	73.7% (19人)	78.3% (207人)
体調不良（病気・ケガ）で薬が必要になったが、薬局に行けなかった	96.7% (30人)	86.5% (37人)	87.5% (24人)	100.0% (16人)	100.0% (11人)	92.4% (118人)
治療中の薬がなくなっていたが、薬局に行けなかった	78.8% (33人)	94.3% (35人)	89.7% (29人)	100.0% (12人)	84.6% (13人)	88.5% (122人)

6. 診察、服薬指導を受ける方法、薬の配送方法について

(最近1年間に電話やオンラインで診察又は服薬指導を受けたことがある人とそうでない人での比較、
受けた人 208 人、受けなかった人 792 人)

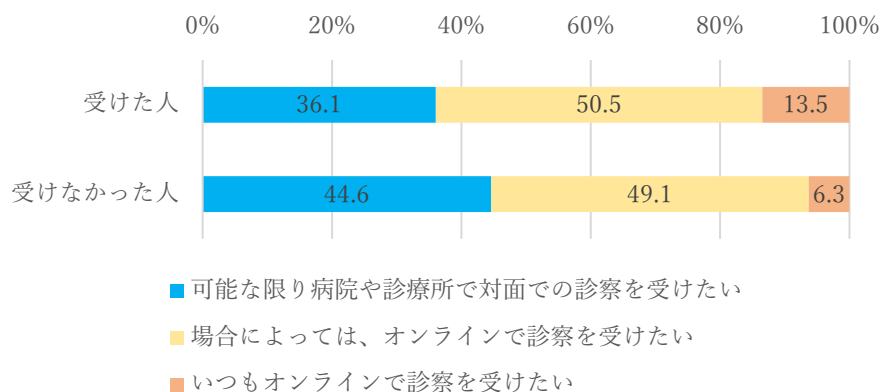


図7 医師による診察について (総数 1,000 人)

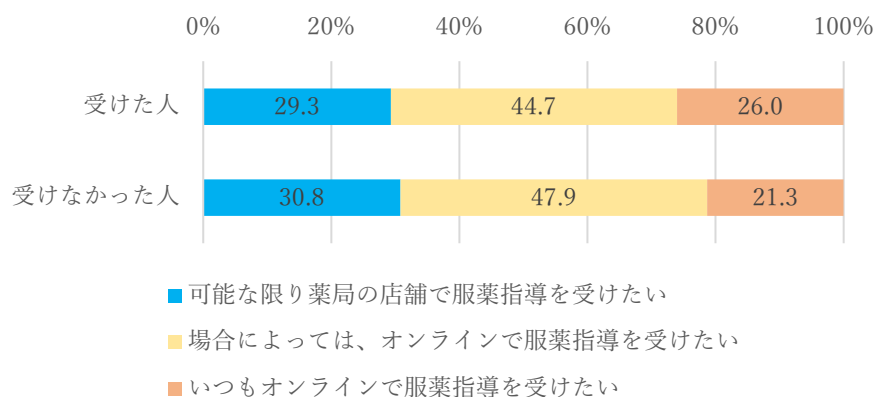


図8 薬剤師による服薬指導について (総数 1,000 人)

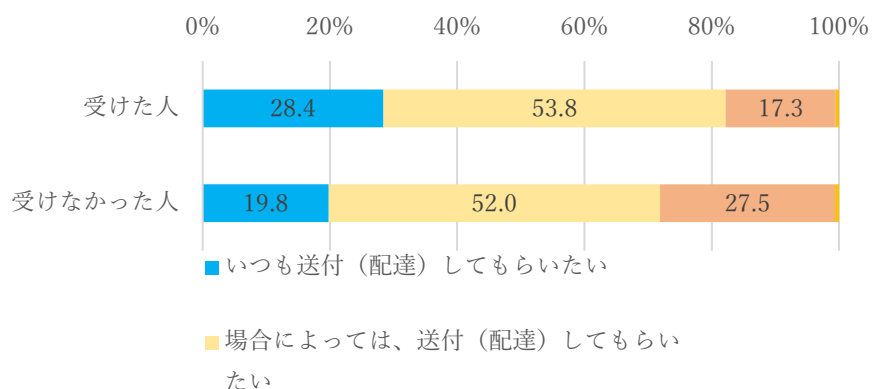


図9 薬の配送方法の希望 (総数 1,000 人)

7. 最近1年間に経験した人の割合(週3日以上の外出の有無別)

表14 最近1年間に経験した人の割合(週3日以上の外出の有無別)

	平日3日間以上、自宅外で過ごす			
	はい (人)	いいえ (人)	はい (%)	いいえ (%)
最近1年間に経験したこと				
体調不良で受診しなかったが、病院や診療所に行けなかった	161	95	29.0	21.4
受診すべきタイミング(予約日等)に、病院や診療所に行けなかった	136	71	24.5	16.0
体調不良で薬が必要になったが、薬局に行けなかった	91	27	16.4	6.1
治療中の薬がなくなっていたが、薬局に行けなかった	80	42	14.4	9.5
オンライン(ビデオ通話)で医師の診察を受けた	66	23	11.9	5.2
電話(音声のみ)で医師の診察を受けた	63	28	11.3	6.3
オンライン(ビデオ通話)で薬剤師から薬の説明・情報提供を受けた	64	15	11.5	3.4
電話(音声のみ)で薬剤師から薬の説明・情報提供を受けた	75	42	13.5	9.5
上記のいずれも経験がない	262	270	47.1	60.8
オンライン診療を受けたいか				
可能な限り病院や診療所で対面での診察を受けたい	220	208	39.6	46.8
場合によっては、オンラインで診察を受けたい	286	208	51.4	46.8
いつもオンラインで診察を受けたい	50	28	9.0	6.3
オンライン服薬指導を受けたいか				
可能な限り薬局の店舗で服薬指導を受けたい	162	143	29.1	32.2
場合によっては、オンラインで服薬指導を受けたい	261	211	46.9	47.5
いつもオンラインで服薬指導を受けたい	133	90	23.9	20.3
薬を送付(配達)してもらいたいか				
いつも送付(配達)してもらいたい	137	79	24.6	17.8
場合によっては、送付(配達)してもらいたい	287	237	51.6	53.4
いつも薬局の店舗で受け取りたい	129	125	23.2	28.2
その他の方法で受け取りたい	3	3	0.5	0.7
計	556	444	100.0	100.0

8. 最近1年間に経験した人の割合（治療中の疾患の有無別）

表 15 最近1年間に経験した人の割合（1年以上治療中の疾患の有無別）

	現在1年以上継続して治療中			
	はい (人)	いいえ (人)	はい (%)	いいえ (%)
最近1年間に経験したこと				
体調不良で受診しなかったが、病院や診療所に行けなかった	144	112	26.2	24.8
受診すべきタイミング（予約日等）に、病院や診療所に行けなかった	131	76	23.9	16.9
体調不良で薬が必要になったが、薬局に行けなかった	72	46	13.1	10.2
治療中の薬がなくなっていたが、薬局に行けなかった	83	39	15.1	8.6
オンライン（ビデオ通話）で医師の診察を受けた	46	43	8.4	9.5
電話（音声のみ）で医師の診察を受けた	66	25	12.0	5.5
オンライン（ビデオ通話）で薬剤師から薬の説明・情報提供を受けた	43	36	7.8	8.0
電話（音声のみ）で薬剤師から薬の説明・情報提供を受けた	72	45	13.1	10.0
上記のいずれも経験がない	279	253	50.8	56.1
オンライン診療を受けたいか				
可能な限り病院や診療所で対面での診察を受けたい	252	176	45.9	39.0
場合によっては、オンラインで診察を受けたい	261	233	47.5	51.7
いつもオンラインで診察を受けたい	36	42	6.6	9.3
オンライン服薬指導を受けたいか				
可能な限り薬局の店舗で服薬指導を受けたい	196	109	35.7	24.2
場合によっては、オンラインで服薬指導を受けたい	239	233	43.5	51.7
いつもオンラインで服薬指導を受けたい	114	109	20.8	24.2
薬を送付（配達）してもらいたいか				
いつも送付（配達）してもらいたい	115	101	20.9	22.4
場合によっては、送付（配達）してもらいたい	280	244	51.0	54.1
いつも薬局の店舗で受け取りたい	149	105	27.1	23.3
その他の方法で受け取りたい	5	1	0.9	0.2
計	549	451	100.0	100.0