

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

対面方式とオンライン方式による薬局サービスに対する、薬局・ドラッグストア利用者の選好とその
影響要因

研究分担者 恩田 光子 大阪医科薬科大学薬学部

研究要旨

患者が処方箋薬の交付を受ける際、薬局薬剤師は対面あるいはオンライン方式で服薬指導を行っている。また、薬局・ドラッグストア利用者（以下「利用者」）が OTC 医薬品を購入する際に、薬剤師等は対面あるいはオンライン方式で相談対応や OTC 医薬品の勧奨（場合により受診勧奨）・指導などを行っている。本研究では、対面方式やオンライン方式でこれらのサービスを受けることに対する利用者の選好（ここでは、オンラインで服薬指導を受けたり OTC を購入したりすることに対して肯定的・中立的・否定的といった認識を意味する）について実態を調査し、当該選好への影響要因を探索することを目的とした。

過去3年以内に、薬剤師から対面及びオンライン方式で服薬指導を受けた経験を有する332名に、いずれが良いか質問した結果、「どちらも同じ：54.3%」「オンライン方式が良い：39.1%」「オンライン方式が良くない：6.6%」であった。オンライン方式が良い理由の上位3つ（複数回答可）は、「話しやすい：42.5%」「薬局へ出向かなくてもよい：37.2%」「安心する：35.4%」で、オンライン方式が良くない理由の上位3つは、「何となく不安：57.9%」「話しにくい：52.6%」「薬がすぐ手に入らない：42.1%」であった。また、選好への影響要因として、「年齢」「かかりつけ薬局の有無」「処方薬の種類」「副作用の経験」「インターネットでの健康情報の活用リテラシー」が抽出された。

一方、過去3年以内に OTC 医薬品を対面及びオンライン方式で購入した経験を有する482名に、いずれが良いか質問した結果、「どちらも同じ：68.2%」「オンライン方式が良い：26.3%」「オンライン方式が良くない：5.0%」であった。オンライン方式が良い理由の上位3つは「薬局に出向かなくてもよい：40.2%」「安心する：32.3%」「話をよく聞いてくれる：29.9%」で、オンライン方式が良くない理由の上位3つは「薬がすぐ手に入らない：54.2%」「何となく不安：37.5%」「話しにくい：25.1%」であった。選好への影響要因として、「かかりつけ薬局の有無」「受診の有無」「OTC 医薬品の安全性に対する考え」「返品した経験の有無」が抽出された。また、症状の種類に応じて、選好に差がある傾向も確認された。

以上より、薬剤師は、利用者の選好とその背景を考慮し、サービス形態や内容を個別最適化することにより、利用者の利便性や安心感の向上、コミュニケーションギャップの解消に努める必要がある。

A. 研究目的

薬局・ドラッグストア利用者（以下「利用者」）が服薬指導を受ける際（もしくは OTC 医薬品を購入する際）に、薬剤師から提供されるサービス

について、オンライン方式や対面方式に対する利用者の選好（オンラインで服薬指導を受けたり OTC を購入したりすることに対して肯定的・中立的・否定的といった認識のこと）について実態

を調査し、当該選好への影響要因を探索することを目的とした。

B. 研究方法

研究デザイン：分析的観察研究

対象：

18歳以上（成人、性別、年齢不問）で、調査協力の同意を得られた方のうち、

- ① 過去3年以内にオンライン方式で薬剤師への相談・服薬指導を受けた方
- ② 過去3年以内にオンライン方式でOTC医薬品を購入した方

調査方法：インターネットによる調査

調査期間：

2022年11月16日（水）～11月17日（木）2023年1月24日（火）～1月26日（木）

主な調査項目（共通）：

- ・年齢・性別
- ・近隣（車で5分以内）に薬局・ドラッグストアがあるか
- ・かかりつけ薬局の有無
- ・お薬手帳所持の有無
- ・健康状況、受診の有無
- ・（受診ありのみ）処方薬の種類
- ・副作用経験の有無
- ・健康問題の意思決定におけるインターネットの有用性認識
- ・健康情報へのアクセスにおけるインターネットの重要性認識
- ・インターネットでの健康情報の活用リテラシー

主な調査項目（服薬指導）：

- ・過去3年以内に店舗での服薬指導を受けた経験の有無
- ・オンライン方式と対面方式の選好とその理由
- ・インターネットによるオンライン方式の有用性認識

主な調査項目（OTC購入）：

- ・OTC医薬品購入時に、薬剤師に相談し

たいと思うか（相談意向）

- ・OTC医薬品の安全性に関する考え（4項目）
- ・個人に適したOTC医薬品を選択することの必要性認知
- ・インターネットでOTC医薬品を購入した際、薬剤師に選択してもらった経験の有無（「あり」の場合、薬剤師からの選択理由の説明有無と説明内容に対する満足度）
- ・インターネットでOTC医薬品購入後に返品した経験の有無
- ・過去3年以内に店舗でOTC医薬品を購入した経験の有無（「あり」の場合、薬剤師からの選択理由の説明有無と説明内容に対する満足度）
- ・オンライン方式と対面方式の選好とその理由
- ・OTC購入時におけるオンライン方式の有用性認識
- ・OTC医薬品の選択等について、薬剤師に相談するとすればどの方式を希望するか（24の症状別に回答）

分析方法：

選好への影響要因（服薬指導）

目的変数を選好（オンライン方式に肯定的：1、オンライン方式に中立的あるいは否定的：0）、説明変数を、年齢、性別、近隣に薬局・ドラッグストアがあるか、かかりつけ薬局の有無、お薬手帳所持の有無、健康状況、処方薬の種類、副作用経験の有無、健康問題の意思決定におけるインターネットの有用性認識、健康情報へのアクセスにおけるインターネットの重要性認識、インターネットでの健康情報の活用リテラシー、インターネットによるオンライン方式の有用性認識とし、二項ロジスティック回帰分析を行った（有意水準：5%）。

選好への影響要因（OTC購入）

目的変数を選好（オンライン方式に肯定的：1、オンライン方式に中立的あるいは否定的：0）、説明変数を、年齢、性別、近隣に薬局・ドラッグストアがあるか、かかりつけ薬局の有無、お薬手帳所持の有無、健康状況、受診の有無、副作用経験の有無、健康問題の意思決定におけるインターネットの有用性認識、健康情報へのアクセスにおけるインターネットの重要性認識、インターネットでの健康情報の活用リテラシー、OTC 医薬品を購入時に薬剤師へ相談したいと思うか、OTC 医薬品の安全性に関する考え、個人に適し OTC 医薬品を選択することの必要性認知、インターネットで OTC 医薬品を購入した際に薬剤師に選択してもらった経験の有無、インターネットで OTC 医薬品購入後に返品した経験の有無、OTC 購入時におけるオンライン方式の有用性認識とし、二項ロジスティック回帰分析を行った（有意水準：5%）。

C. 結果の概要

回収数：699 名

① のみ該当：51 名

② のみ該当：367 名

③ ①②双方に該当：281 名

①過去3年以内にオンライン方式で薬剤師への相談・服薬指導を受けた方

②過去3年以内にオンライン方式で OTC 医薬品を購入した方

1) オンライン服薬指導 (n=332)

・平均年齢：45.1 歳 (SD 12.2)

・男性：64.2%，女性：35.8%

・近隣（車で5分以内）に薬局・ドラッグストアがあるか：ある（86.1%）

・かかりつけ薬局の有無：ある（70.5%）

・お薬手帳所持の状況：未所持が 9.9%

あなたは、お薬手帳を持っていますか。		
	n	%
1 紙のお薬手帳のみ持っている	179	53.9
2 電子お薬手帳(アプリ)のみ持っている	59	17.8
3 紙と電子、両方のお薬手帳を持っている	61	18.4
4 お薬手帳そのものを持っていない	33	9.9
全体	332	100.0

・健康状況

あなたの現在の健康状況はいかがですか。		
	n	%
1 全く健康ではない	20	6.0
2 あまり健康ではない	119	35.8
3 やや健康である	143	43.1
4 とても健康である	50	15.1
全体	332	100.0

・受診の有無：あり（210：63.3%）

⇒処方薬の有無と内容（n=210）

最も多いのは抗うつ薬で、以後、降圧薬、高脂血症治療薬、糖尿病治療薬、喘息治療薬、PTSD 治療薬…と続いた。

あなたは現在、医療機関から以下の薬を処方されていますか。		
	n	%
1 降圧薬	41	19.5
2 糖尿病治療薬	24	11.4
3 抗凝固薬	13	6.2
4 抗うつ薬	44	21.0
5 高脂血症治療薬	26	12.4
6 喘息治療薬	16	7.6
7 心不全治療薬	12	5.7
8 抗HIV薬	6	2.9
9 PTSD(心的外傷後ストレス障害)治療薬	14	6.7
10 腎臓病治療薬	8	3.8
11 脳卒中治療薬	8	3.8
12 COPD(慢性閉塞性肺疾患)治療薬	5	2.4
13 禁煙補助薬	5	2.4
14 その他	20	9.5
15 薬の処方されていない	62	29.5

※表中の n：「あり」の人数

・副作用経験の有無（n=332）

⇒あり（210：39.2%）

・健康問題の意思決定におけるインターネットの有用性認識

「役立つ」「非常に役立つ」の合計が 55.7%

あなたご自身の健康について決断を下す際に、インターネットはどの程度役に立っていますか。		
	n	%
1 全く役に立たない	20	6.0
2 役に立たない	45	13.6
3 わからない	82	24.7
4 役に立つ	122	36.7
5 非常に役に立つ	63	19.0
全体	332	100.0

・健康情報へのアクセスにおけるインターネットの重要性認識

「重要」「非常に重要」の合計が 59.4%

インターネットで健康に関する情報源にアクセスできることは、あなたご自身にとって、どの程度重要ですか。		
	n	%
1 全く重要でない	15	4.5
2 重要ではない	33	9.9
3 わからない	87	26.2
4 重要である	133	40.1
5 非常に重要である	64	19.3
全体	332	100.0

・インターネットでの健康情報の活用リテラシー（8項目）

いずれの項目もほぼ正規分布している。

1. インターネット上で、どのような健康情報を得られるか知っている		
	n	%
1 全くそう思わない	22	6.6
2 そう思わない	53	16.0
3 どちらともいえない	102	30.7
4 そう思う	123	37.0
5 強くそう思う	32	9.6
全体	332	100.0

2. インターネット上で、役立つ健康情報がどこにあるか知っている		
	n	%
1 全くそう思わない	22	6.6
2 そう思わない	60	18.1
3 どちらともいえない	129	38.9
4 そう思う	86	25.9
5 強くそう思う	35	10.5
全体	332	100.0

3. インターネット上で、役立つ健康情報をどのように検索するのか知っている		
	n	%
1 全くそう思わない	19	5.7
2 そう思わない	61	18.4
3 どちらともいえない	119	35.8
4 そう思う	100	30.1
5 強くそう思う	33	9.9
全体	332	100.0

4. インターネットを使って、健康に関する疑問の答えを探す方法を知っている		
	n	%
1 全く重要でない	13	3.9
2 重要ではない	52	15.7
3 わからない	139	41.9
4 重要である	95	28.6
5 非常に重要である	33	9.9
全体	332	100.0

5. インターネット上で見つけた健康情報の活用方法を知っている		
	n	%
1 全くそう思わない	16	4.8
2 そう思わない	56	16.9
3 どちらともいえない	132	39.8
4 そう思う	92	27.7
5 強くそう思う	36	10.8
全体	332	100.0

6. インターネット上で見つけた健康情報を評価するために必要なスキルを持っている		
	n	%
1 全くそう思わない	22	6.6
2 そう思わない	55	16.6
3 どちらともいえない	139	41.9
4 そう思う	81	24.4
5 強くそう思う	35	10.5
全体	332	100.0

7. インターネット上の健康情報について、質の高い情報と質の低い情報を見分けることができる		
	n	%
1 全くそう思わない	17	5.1
2 そう思わない	69	20.8
3 どちらともいえない	138	41.6
4 そう思う	80	24.1
5 強くそう思う	28	8.4
全体	332	100.0

8. インターネットからの情報を駆使して、健康状態を判断することに自信がある		
	n	%
1 全くそう思わない	27	8.1
2 そう思わない	51	15.4
3 どちらともいえない	141	42.5
4 そう思う	84	25.3
5 強くそう思う	29	8.7
全体	332	100.0

・過去3年以内に店舗での服薬指導を受けた経験の有無（あり：87.0%）

・オンライン方式と対面方式の選好とその理由（n=239）

どちらでも同じ：54.3%

オンライン方式が良い：39.1%

オンライン方式が良くない：6.6%

インターネット(zoom等)によるオンライン方式は、薬局・ドラッグストアの店舗での薬剤師との対面方式と比較してどうでしたか。				
		n	%	
1 店舗での対面方式より良かった		113	39.1	
2 店舗での対面方式と同じ(変わらない)		157	54.3	
3 店舗での対面方式より悪かった		19	6.6	
全体		289	100.0	

オンライン方式が良い理由

（上位3項目：複数回答可）

話しやすい：42.5%

薬局等へ出向かなくてよい：37.2%

安心する：35.4%

【問3で「1. 店舗での対面方式より良かった」とお答えになった方のお聞きします。】その理由を教えてください。				
		n	%	
1 安心するから		40	35.4	
2 話しやすいから		48	42.5	
3 話をよく聞いてくれるから		33	29.2	
4 相談事をよく理解してくれるから		29	25.7	
5 薬局やドラッグストアに出向かなくていいから		42	37.2	
6 時間的に余裕があるから		34	30.1	
7 説明がわかりやすいから		28	24.8	
8 リラックスして相談できるから		26	23.0	
9 配慮を感じるから		10	8.8	
10 その他		2	1.8	
全体		113	100.0	

オンライン方式が良くない理由

（上位3項目：複数回答可）

なんとなく不安：57.9%

話しにくい：52.6%

薬がすぐ手に入らない：42.1%

【問3で「3. 店舗での対面方式より悪かった」とお答えになった方のお聞きします。】その理由を教えてください。				
		n	%	
1 薬がすぐ手に入らないから		8	42.1	
2 店舗等の雰囲気わかりづらいから		4	21.1	
3 リーフレット等の資料が見つからないから		6	31.6	
4 なんとなく不安であるから		11	57.9	
5 話しにくいから		10	52.6	
6 話をよく聞いてくれないから		3	15.8	
7 相談事をあまり理解してくれないから		4	21.1	
8 相談時間が限られているから		7	36.8	
9 予約が取りづらいから		4	21.1	
10 説明がわかりづらいから		5	26.3	
11 その他		0	0.0	
全体		19	100.0	

・インターネットによるオンライン方式の有用性認識

「有用」「非常に有用」を合わせ 48.8%

インターネット(zoom等)によるオンライン方式は、どの程度有用(役立つ)と思いますか。				
		n	%	
1 全く有用でない		19	5.7	
2 あまり有用でない		47	14.2	
3 どちらともいえない		104	31.3	
4 やや有用である		95	28.6	
5 非常に有用である		67	20.2	
全体		332	100.0	

2) オンラインでの OTC 購入 (n=648)

- ・平均年齢：47.9 歳 (SD 11.8)
- ・男性：63.7%，女性：36.3%
- ・近隣 (車で 5 分以内) に薬局・ドラッグストアがあるか：ある (88.6%)
- ・かかりつけ薬局の有無：ある (57.3%)
- ・お薬手帳所持の状況：未所持が 15.7%

あなたは、お薬手帳を持っていますか。	n	%
1 紙のお薬手帳のみ持っている	382	59.0
2 電子お薬手帳(アプリ)のみ持っている	76	11.7
3 紙と電子、両方のお薬手帳を持っている	88	13.6
4 お薬手帳そのものを持っていない	102	15.7
全体	648	100.0

・健康状況

あなたの現在の健康状況はいかがですか。	n	%
1 全く健康ではない	34	5.2
2 あまり健康ではない	193	29.8
3 やや健康である	318	49.1
4 とても健康である	103	15.9
全体	648	100.0

- ・受診の有無：あり (373 : 57.6%)

⇒処方薬の有無と内容 (n=373)

最も多いのは降圧薬で、以後、抗うつ薬、高脂血症治療薬、糖尿病治療薬、抗凝固薬・喘息治療薬…と続いた。

あなたは現在、医療機関から以下の薬を処方されていますか。	n	%
1 降圧薬	83	22.3
2 糖尿病治療薬	47	12.6
3 抗凝固薬	24	6.4
4 抗うつ薬	66	17.7
5 高脂血症治療薬	56	15.0
6 喘息治療薬	24	6.4
7 心不全治療薬	21	5.6
8 抗HIV薬	6	1.6
9 PTSD(心的外傷後ストレス障害)治療薬	14	3.8
10 腎臓病治療薬	6	1.6
11 脳卒中治療薬	7	1.9
12 COPD(慢性閉塞性肺疾患)治療薬	5	1.3
13 禁煙補助薬	7	1.9
14 その他	76	20.4
15 薬の処方されていない	89	23.9

※複数回答可

- ・副作用経験の有無 (n=648)

⇒あり (203 : 31.3%)

- ・健康問題の意思決定におけるインターネットの有用性認識

「役立つ」「非常に役立つ」の合計が 64.9%

あなたご自身の健康について決断を下す際に、インターネットはどの程度役に立っていますか。	n	%
1 全く役に立たない	26	4.0
2 役に立たない	57	8.8
3 わからない	144	22.2
4 役に立つ	297	45.8
5 非常に役に立つ	124	19.1
全体	648	100.0

- ・健康情報へのアクセスにおけるインターネットの重要性認識

「重要」「非常に重要」の合計が 69.3%

インターネットで健康に関する情報源にアクセスできることは、あなたご自身にとって、どの程度重要ですか。	n	%
1 全く重要でない	18	2.8
2 重要ではない	48	7.4
3 わからない	133	20.5
4 重要である	302	46.6
5 非常に重要である	147	22.7
全体	648	100.0

- ・インターネットでの健康情報の活用リテラシー

いずれの項目もほぼ正規分布している。

1. インターネット上で、どのような健康情報を得られるか知っている	n	%
1 全くそう思わない	32	4.9
2 そう思わない	80	12.3
3 どちらともいえない	193	29.8
4 そう思う	295	45.5
5 強く思う	48	7.4
全体	648	100.0

2. インターネット上で、役立つ健康情報がどこにあるか知っている	n	%
1 全くそう思わない	32	4.9
2 そう思わない	83	12.8
3 どちらともいえない	240	37.0
4 そう思う	249	38.4
5 強く思う	44	6.8
全体	648	100.0

3. インターネット上で、役立つ健康情報をどのように検索するのか知っている	n	%
1 全くそう思わない	29	4.5
2 そう思わない	84	13.0
3 どちらともいえない	206	31.8
4 そう思う	275	42.4
5 強く思う	54	8.3
全体	648	100.0

4. インターネットを使って、健康に関する疑問の答えを探す方法を知っている	n	%
1 全く重要でない	24	3.7
2 重要ではない	84	13.0
3 わからない	228	35.2
4 重要である	264	40.7
5 非常に重要である	48	7.4
全体	648	100.0

5. インターネット上で見つけた健康情報の活用方法を知っている	n	%
1 全くそう思わない	23	3.5
2 そう思わない	81	12.5
3 どちらともいえない	253	39.0
4 そう思う	241	37.2
5 強く思う	50	7.7
全体	648	100.0

6. インターネット上で見つけた健康情報を評価するために必要なスキルを持っている	n	%
1 全くそう思わない	34	5.2
2 そう思わない	91	14.0
3 どちらともいえない	288	44.4
4 そう思う	187	28.9
5 強く思う	48	7.4
全体	648	100.0

7. インターネット上の健康情報について、質の高い情報と質の低い情報を見分けることができる		n	%
1	全くそう思わない	30	4.6
2	そう思わない	110	17.0
3	どちらともいえない	272	42.0
4	そう思う	197	30.4
5	強くそう思う	39	6.0
	全体	648	100.0

8. インターネットからの情報を駆使して、健康状態を判断することに自信がある		n	%
1	全くそう思わない	41	6.3
2	そう思わない	111	17.1
3	どちらともいえない	290	44.8
4	そう思う	172	26.5
5	強くそう思う	34	5.2
	全体	648	100.0

- OTC 医薬品購入時に、薬剤師に相談したいと思うか（相談意向）
- 「要時に相談したい」が 73.3% と最も多い一方、「相談したくない」が 8.5% を占めた。

あなたは、OTC 医薬品を購入する際、薬剤師に相談したいと思いますか。		n	%
1	常に相談したい	118	18.2
2	必要な時だけ相談したい	475	73.3
3	相談したくない	55	8.5
	全体	648	100.0

- OTC 医薬品の安全性に関する考え（4 項目）

1. OTC 医薬品は、どのような使い方も、全く害がない		n	%
1	非常にそう思う	68	10.5
2	ややそう思う	163	25.2
3	あまりそう思わない	255	39.4
4	全くそう思わない	162	25.0
	全体	648	100.0

2. OTC 医薬品は、添付文書に記載の指示を守っている限り、全く害がない		n	%
1	非常にそう思う	84	13.0
2	ややそう思う	234	36.1
3	あまりそう思わない	254	39.2
4	全くそう思わない	76	11.7
	全体	648	100.0

3. OTC 医薬品は、添付文書に記載の指示を守っても、リスクがある		n	%
1	非常にそう思う	127	19.6
2	ややそう思う	324	50.0
3	あまりそう思わない	170	26.2
4	全くそう思わない	27	4.2
	全体	648	100.0

4. OTC 医薬品は、医師、看護師、薬局スタッフから推奨された場合のみ、使用するべきである		n	%
1	非常にそう思う	89	13.7
2	ややそう思う	237	36.6
3	あまりそう思わない	265	40.9
4	全くそう思わない	57	8.8
	全体	648	100.0

- 個人に適した OTC 医薬品を選択することの必要性認知

症状、体質、基礎疾患などによっては、使用を避けたほうがよい成分があるため、個人に適した OTC 医薬品を選択することが必要だということをご存知ですか。		n	%
1	はい	483	74.5
2	いいえ	165	25.5
	全体	648	100.0

- インターネットで OTC 医薬品を購入した際、薬剤師に選択してもらった経験の有無（「あり」の場合、薬剤師からの選択理由の説明有無と説明内容に対する満足度）

あなたは、インターネットで OTC 医薬品を購入した際、薬剤師に相談して、薬を選択してもらったことはありますか。		n	%
1	はい	250	38.6
2	いいえ	398	61.4
	全体	648	100.0

薬剤師に選択してもらった経験あり
250 (38.6%)

↓
その時、説明があった (233 : 93.2%)

↓
その時の説明に満足したか (n=233)

そのときの説明内容について、満足しましたか。 ※複数回あった場合、直近の説明の評価をお答えください。		n	%
1	不満	18	7.7
2	やや不満	37	15.9
3	どちらともいえない	54	23.2
4	やや満足	76	32.6
5	満足	48	20.6
	全体	233	100.0

- インターネットで OTC 医薬品購入後に返品した経験の有無 (n=648)

⇒ 経験あり (114 : 17.6%)

- 過去 3 年以内に店舗で OTC 医薬品を購入した経験の有無（「あり」の場合、薬剤師からの選択理由の説明有無と説明内容に対する満足度）

⇒ 購入経験あり (482 : 74.4%)

【問15で「1. はい」とお答えになった方のみお聞きします。】 あなたは、薬局やドラッグストアの店舗で OTC 医薬品を購入した際、薬剤師に相談して、薬を選択してもらったことはありますか。		n	%
1	はい	290	60.2
2	いいえ	192	39.8
	全体	482	100.0

薬剤師に選択してもらった経験あり
290 (60.2%)

↓
その時、説明があった (261 : 90%)

↓
その時の説明に満足したか (n=261)

そのときの説明内容について、満足しましたか。 ※複数回答あった場合、直近の説明の評価をお答えください。		
	n	%
1 不満	13	5.0
2 やや不満	35	13.4
3 どちらともいえない	52	19.9
4 やや満足	92	35.2
5 満足	69	26.4
全体	261	100.0

・店舗で OTC 医薬品購入後に返品した経験の有無 (n=482)
⇒経験あり (105:21.8%)

【問15で「1. はい」とお答えになった方のみお聞きします。】 あなたは、今までに薬局やドラッグストアの店舗でOTC医薬品を購入したのち、返品したことはありますか。		
	n	%
1 はい	105	21.8
2 いいえ	377	78.2
全体	482	100.0

・オンライン方式と対面方式の選好とその理由
どちらも同じ：68.7%
オンライン方式が良い：26.3%
オンライン方式が良くない：5.0%

OTC医薬品を購入する際、インターネットによるオンライン方式は、薬局・ドラッグストアでの対面方式と比較してどうでしたか。		
	n	%
1 薬局・ドラッグストアでの対面方式より良かった	127	26.3
2 薬局・ドラッグストアでの対面方式と同じ(変わらない)	331	68.7
3 薬局・ドラッグストアでの対面方式より悪かった	24	5.0
全体	482	100.0

オンライン方式が良い理由
(上位3項目)

薬局等へ出向かなくてよい：40.2%
安心する：32.3%
話をよく聞いてくれる：29.9%

【問20で「1. 薬局・ドラッグストアでの対面方式より良かった」とお答えになった方のみお聞きします。】 その理由を教えてください。		
	n	%
1 安心するから	41	32.3
2 話しやすいから	37	29.1
3 話をよく聞いてくれるから	38	29.9
4 相談事をよく理解してくれるから	24	18.9
5 薬局やドラッグストアに出向かなくていいから	51	40.2
6 時間的に余裕があるから	37	29.1
7 説明がわかりやすいから	26	20.5
8 リラックスして相談できるから	26	20.5
9 配慮を感じるから	11	8.7
10 その他	4	3.1

※複数

回答可

オンライン方式が良くない理由
(上位3項目)

薬がすぐ手に入らない：54.2%
なんとなく不安：37.5%

話しにくい：25.0%

【問20で「3. 薬局・ドラッグストアでの対面方式より悪かった」とお答えになった方のみお聞きします。】 その理由を教えてください。		
	n	%
1 薬がすぐ手に入らないから	13	54.2
2 店舗等の雰囲気わかりづらいから	2	8.3
3 リーフレット等の資料が見つからないから	2	8.3
4 なんとなく不安であるから	9	37.5
5 話しにくいから	6	25.0
6 話をよく聞いてくれないから	3	12.5
7 相談事をあまり理解してくれないから	3	12.5
8 相談時間が限られているから	5	20.8
9 予約が取りづらいから	3	12.5
10 説明がわかりづらいから	3	12.5
11 その他	1	4.2

※複数回答可

・インターネットによるオンライン方式の有用性
「やや有用」「非常に有用」を合わせて 58.9%

OTC医薬品を購入する際、インターネットによるオンライン方式はどの程度有用(役立つ)と思いますか。		
	n	%
1 全く有用でない	15	2.3
2 あまり有用でない	61	9.4
3 どちらともいえない	190	29.3
4 やや有用である	236	36.4
5 非常に有用である	146	22.5
全体	648	100.0

・OTC 医薬品の選択等について、薬剤師に相談するとすればどの方式を希望するか (24 症状別)
◎対面方式を希望する割合が、オンライン方式を希望する割合よりも 1 ポイント以上高い領域：

- ◆アレルギー症状
- ◆風邪・インフルエンザ
- ◆腹痛
- ◆子供の熱
- ◆肌の健康問題
- ◆創傷
- ◆排尿痛
- ◆皮膚疾患
- ◆自己検査キット
- ◆動悸・息切れ
- ◆発熱
- ◆倦怠感

◎オンライン方式を希望する割合が、対面方式を希望する割合よりも 1 ポイント以上高い領域：

- ◇頭痛
- ◇咳
- ◇避妊

◇尿失禁

◇禁煙

◇便秘

◇筋肉痛

◇サプリメント

◇栄養

◇疲労

1. アレルギー症状		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	145	22.4
2	店舗での対面方式	202	31.2
3	どちらでもよい	301	46.5
全体		648	100.0

2. 風邪・インフルエンザ		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	166	25.6
2	店舗での対面方式	171	26.4
3	どちらでもよい	311	48.0
全体		648	100.0

3. 頭痛		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	165	25.5
2	店舗での対面方式	148	22.8
3	どちらでもよい	335	51.7
全体		648	100.0

4. 腰痛		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	144	22.2
2	店舗での対面方式	159	24.5
3	どちらでもよい	345	53.2
全体		648	100.0

5. 咳		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	162	25.0
2	店舗での対面方式	153	23.6
3	どちらでもよい	333	51.4
全体		648	100.0

6. 避妊		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	194	29.9
2	店舗での対面方式	136	21.0
3	どちらでもよい	318	49.1
全体		648	100.0

7. 子どもの熱		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	109	16.8
2	店舗での対面方式	223	34.4
3	どちらでもよい	316	48.8
全体		648	100.0

8. 消化不良		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	141	21.8
2	店舗での対面方式	142	21.9
3	どちらでもよい	365	56.3
全体		648	100.0

9. 尿失禁		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	176	27.2
2	店舗での対面方式	158	24.4
3	どちらでもよい	314	48.5
全体		648	100.0

10. 禁煙		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	143	22.1
2	店舗での対面方式	117	18.1
3	どちらでもよい	388	59.9
全体		648	100.0

11. 便秘		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	178	27.5
2	店舗での対面方式	120	18.5
3	どちらでもよい	350	54.0
全体		648	100.0

12. 筋肉痛		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	140	21.6
2	店舗での対面方式	119	18.4
3	どちらでもよい	389	60.0
全体		648	100.0

13. 肌の健康		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	141	21.8
2	店舗での対面方式	150	23.1
3	どちらでもよい	357	55.1
全体		648	100.0

14. サプリメント		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	173	26.7
2	店舗での対面方式	115	17.7
3	どちらでもよい	360	55.6
全体		648	100.0

15. 創傷 (例: 擦り傷、切り傷、刺し傷、かまれた傷など)		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	129	19.9
2	店舗での対面方式	185	28.5
3	どちらでもよい	334	51.5
全体		648	100.0

16. 排尿痛		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	149	23.0
2	店舗での対面方式	157	24.2
3	どちらでもよい	342	52.8
全体		648	100.0

17. 栄養		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	146	22.5
2	店舗での対面方式	130	20.1
3	どちらでもよい	372	57.4
全体		648	100.0

18. 睡眠		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	148	22.8
2	店舗での対面方式	147	22.7
3	どちらでもよい	353	54.5
全体		648	100.0

19. 皮膚疾患		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	122	18.8
2	店舗での対面方式	201	31.0
3	どちらでもよい	325	50.2
	全体	648	100.0

20. 疲労		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	145	22.4
2	店舗での対面方式	122	18.8
3	どちらでもよい	381	58.8
	全体	648	100.0

21. 自己検査キット (尿糖、尿たんぱく、妊娠、高原などの自己検査に用いるキット製品)		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	150	23.1
2	店舗での対面方式	161	24.8
3	どちらでもよい	337	52.0
	全体	648	100.0

22. 動悸・息切れ		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	123	19.0
2	店舗での対面方式	183	28.2
3	どちらでもよい	342	52.8
	全体	648	100.0

23. 発熱		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	157	24.2
2	店舗での対面方式	165	25.5
3	どちらでもよい	326	50.3
	全体	648	100.0

24. 倦怠感		n	%
1	インターネットによるオンライン方式	131	20.2
2	店舗での対面方式	161	24.8
3	どちらでもよい	356	54.9
	全体	648	100.0

3) 選好への影響要因(服薬指導)

分析には、下記の抽出条件をすべて満たした197名のデータを使用した。

- ◎オンライン服薬指導を受けた経験あり
- ◎対面での服薬指導を受けた経験あり
- ◎受診あり

選好への影響要因として、「年齢」「かかりつけ薬局の有無」「処方薬の種類」「副作用の経験」「インターネットでの健康情報の活用リテラシー」が抽出された。

説明変数	B	標準誤差	有意水準	Exp(B)	EXP(B)の95%信頼区間	
					下限	上限
年齢	-0.037	0.018	0.045	0.964	0.930	0.999
かかりつけ薬局あり	1.590	0.649	0.014	4.903	1.375	17.483
抗薬園地の地方あり	-2.089	1.037	0.044	0.124	0.016	0.944
抗HIV薬の処方あり	2.549	1.227	0.038	12.800	1.155	141.821
副作用の経験あり	-0.853	0.399	0.032	0.426	0.195	0.931
インターネット上の健康情報を評価するためのスキルあり	-0.653	0.321	0.042	0.520	0.278	0.975
インターネット上の健康情報の質を見分けられる	0.907	0.331	0.006	2.477	1.296	4.734

モデルのカイ二乗値：54.637 (p=0.014)

※表中には、有意であった項目のみ記載している

4) 選好への影響要因(OTC購入)

分析には、次の抽出条件をすべて満たした482名のデータを使用した。

- ◎オンラインでOTCを購入した経験あり
- ◎対面でOTCを購入した経験あり

選好への影響要因として、「かかりつけ薬局の有無」「受診の有無」「OTC医薬品の安全性に対する考え」「返品した経験の有無」が抽出された。

説明変数	B	標準誤差	有意水準	Exp(B)	EXP(B)の95%信頼区間	
					下限	上限
かかりつけ薬局がある	0.948	0.338	0.005	2.579	1.329	5.007
医療機関を受診している	-0.870	0.310	0.005	0.419	0.228	0.770
「OTCは添付文書の指示を守っている限り全く害がない」と思っていない	-0.373	0.189	0.048	0.689	0.476	0.997
「OTCは医師、管理師、薬局スタッフから推奨された場合のみ使用すべきである」と思っていない	-0.477	0.188	0.011	0.620	0.430	0.896
今までにインターネットでOTCを購入した後に返品した経験がある	-1.032	0.488	0.034	0.356	0.137	0.927

モデルのカイ二乗値：116.097 (p<0.001)

※表中には、有意であった項目のみ記載している

D. 考察

オンラインによる服薬指導やOTCの購入に対する利用者の選好は、「対面・オンラインいずれの方式でも同じ」とする中立的な評価が最も多く、オンライン方式に肯定的(否定的)な理由の上位3項目は、「安心感」「利便性」「話しやすさ」であった。また、OTC医薬品の選択等について薬剤師に相談する際に、オンライン・対面いずれを希望するかについては、症状や内容により選好が異なる

る傾向も確認された。特に、アレルギー症状、子供の熱、創傷、皮膚疾患、動悸・息切れなど、状態を直接確認する必要がある項目については、対面方式を希望する傾向が相対的に高く、プライバシーに係る避妊や便秘などはオンライン方式を希望する傾向が相対的に高いことが示唆された。

二項ロジスティック回帰分析の結果から、オンライン服薬指導に対する選好への影響要因の特徴として、以下の点が示唆された。

〈オンライン服薬指導を好む傾向〉

Exp(B)>1

- ・かかりつけ薬局がある方
- ・抗 HIV 薬が処方されている方
- ・インターネット上の健康情報の質を見分けることができる方

〈オンライン服薬指導を好まない傾向〉

Exp(B)<1

- ・高齢者（ただし、影響度は低い）
- ・抗凝固薬が処方されている方
- ・副作用の経験がある方
- ・インターネット上の健康情報を評価するためのスキルがある方

一方、オンラインによる OTC 購入に対する選好への影響要因として、以下の点が示唆された。

〈オンラインでの購入を好む傾向〉

Exp(B)>1

- ・かかりつけ薬局がある方

〈オンラインでの購入を好まない傾向〉

Exp(B)<1

- ・医療機関を受診している方
- ・「添付文書の指示を守っている限り OTC は全く害がない」と思わない傾向の方
- ・「OTC は医療スタッフから推奨された場合のみ使用すべきだ」と思わない傾向の方
- ・今までにインターネットで OTC 購入後に返品した経験がある方

以上の結果から、薬剤師はオンライン・対面の

方式を問わず、利用者のニーズ、何に安心感（漠然とした不安感）や話しやすさ（話しにくさ）を抱くのか、などを確認し最適な方式を選択（あるいは併用）することが重要である。

E. 結論

オンライン方式や対面方式で処方薬に関する服薬指導や、OTC 購入時のサポートを行う際には、薬剤師は、利用者の選好とその背景を考慮し、サービス形態や内容を個別最適化することにより、利用者の利便性や安心感の向上、コミュニケーションギャップの解消に努める必要がある。

F. 健康危険情報

該当なし

G. 研究発表

1. 論文発表

該当なし

2. 学会発表

（発表誌名巻号・頁・発行年等も記入）

該当なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得

該当なし

2. 実用新案登録

該当なし

3. その他

研究分担者氏名・所属研究機関名及び所属研究機関における職名

恩田 光子・大阪医科薬科大学薬学部・教授