

2021年12月3日

東北大学大学院薬学研究科
社会薬学マネジメント寄附講座

【Research Report】

「住民を対象とした薬局サービスに対する意識調査」

佐藤 健太、平澤 典保

【研究概要】

日本では急速な高齢化や医療技術の進歩による医療費の増大が問題になっており、それに対応すべく、国は薬機法改正や調剤報酬改定を通じて、これからの薬局が持つべき機能について方向性を示してきた。一方で、かかりつけ薬局や健康サポート薬局、地域連携薬局や専門医療機関連携薬局といった薬局機能を表す言葉は、業界関係者の間では広く知られているが、住民に深く浸透し、薬局選択の基準になっているとは言えない。薬局が医療提供施設として、国民の健康的な生活の実現に貢献していくためには、行政や業界からのアプローチだけでなく、サービス受益者である住民のニーズを的確に把握し、その結果を反映したサービスの構築を検討していくことが大切なのではないだろうか。そこで本研究では、民間のWebアンケートシステムを用いて、既存の薬局サービス・新規の薬局サービスに対する意識について全国の住民を対象に調査を実施し、そのニーズの実態を明らかにすることを試みた。

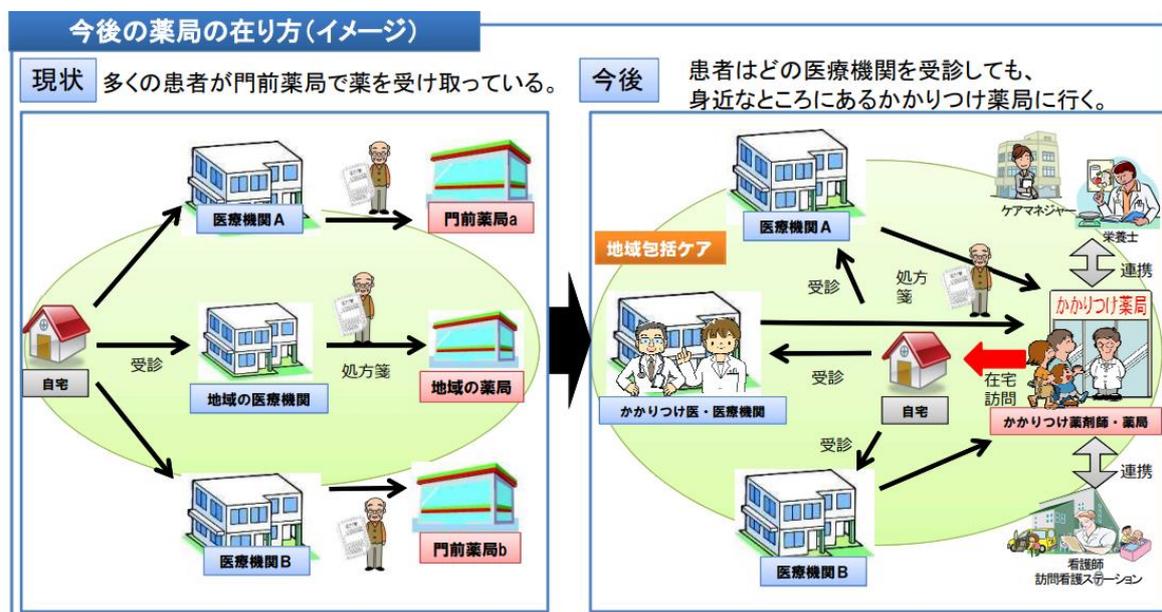
○全世代を通して利便性へのニーズが極めて高く、特に若い世代ではその傾向が強い。一方で、高齢世代になるほど利便性だけではなく、薬剤師の専門性や医療機関との連携体制も重視している傾向が明らかとなった。

○医療における安全性の確保を最優先にしながらも、多様化する住民ニーズに応えるため、ICTを活用した新しい薬局サービスの開発や、制度の柔軟な運用が今後益々求められていく。少子高齢化、人口減少が進む我が国で、コスト (Cost)、質 (Quality)、利便性 (Accessibility) のバランスをうまく取った、真に住民に喜ばれる薬局サービスの具現化が大切ではないか。

本研究で得られた知見を基に、今後は行政機関や関連業界へ必要な提言を行い、真に社会に根付き、評価される薬局サービスの具現化に努めていきたい。

【背景・目的】

日本では人口減少・高齢化が深刻な社会問題になっており、厚生労働省は2025年を目途に、地域で高齢者を支援する「地域包括ケアシステム」の構築を推進している。その中で薬局は、地域医療を構成する一員として期待されており、2015年に厚生労働省が発表した「患者のための薬局ビジョン」では、3つの基本的な考え方、「立地から機能へ」、「対物業務から対人業務へ」、「バラバラから1つへ」が提示され、各薬局には、いわゆる駅前薬局の形態から脱却し、かかりつけ薬局としての服薬情報の一元的・継続管理、24時間対応、在宅医療対応、医療機関等との連携、健康サポートなどの機能が求められている¹⁾。



引用：厚生労働省 HP「患者のための薬局ビジョン概要」

一方、2018年に同じく厚生労働省から発表された「かかりつけ薬剤師・薬局に関する調査報告書」によると、利用する薬局を選ぶ観点の調査結果で、「受診している病院・診療所が近いから」という回答が50.7%(n=3549)と、住民が薬局を選択する上で、立地の優位性といった利便性が重要視されているという現状が示された²⁾。調剤報酬の改定や薬機法改正に代表される様々な施策の下で、医薬分業の社会的価値を高めるために薬局の機能を多様化させていくことに行政機関や関連業界は取り組んでいるが、本来のサービス受益者である患者・住民のニーズが十分反映されているのかどうかは不明である。

そこで本研究では、既存の薬局サービスに対する意識のみならず、これから実現されるかもしれない薬局サービスに対する意識・ニーズ等の調査を実施し、国が推進する薬局の機能との照らし合わせを行い、得られた知見を基に行政機関や関連業界へ提言を行うことを目的とした。

【方法】

1. 調査方法

本研究は株式会社インテージテクノスフィアの提供する Web 調査システムを利用し実施された。調査期間は2021年9月15～17日とし、下記の各地域隔たりなく、過去に薬局を利用したことがある748名の有効回答を得た。

・北海道：北海道
・東北：青森県/岩手県/宮城県/秋田県/山形県/福島県
・関東：茨城県/栃木県/群馬県/山梨県
・京浜：埼玉県/千葉県/東京都/神奈川県
・北陸：新潟県/富山県/石川県/福井県/長野県
・東海：岐阜県/静岡県/愛知県/三重県
・京阪神：滋賀県/京都府/大阪府/兵庫県/奈良県/和歌山県
・中国：鳥取県/島根県/岡山県/広島県/山口県
・四国：徳島県/香川県/愛媛県/高知県
・九州：福岡県/佐賀県/長崎県/熊本県/大分県/宮崎県/鹿児島県/沖縄県

2. 調査内容

アンケート項目は、回答者の性別と年齢、薬局やドラッグストアなどを利用するにあたり重視するもの、リフィル処方への導入に対する意識、薬の配達サービスに対する意識、インターネット上での服薬指導サービス利用に対する意識、薬局やドラッグストアでの薬剤師による予防接種に対する意識、薬局関連サービスに対するニーズとした。本 Web 調査で使用した質問原文を Supplemental Table1 に示す。

3. 倫理的配慮

本調査研究は、国立大学法人東北大学における人を対象とする医学系研究の実施に関する規定に従い、東北大学大学院薬学研究科人を対象とする医学系研究に関する倫理委員会の承認を得て実施した。

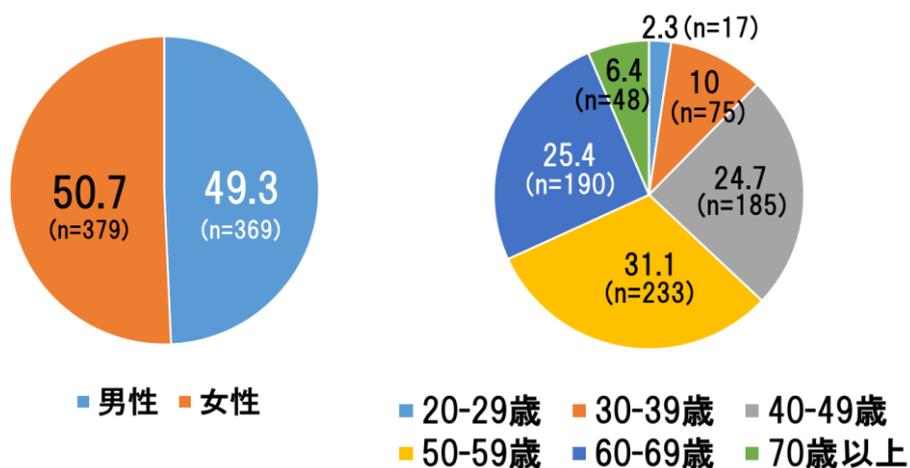
【結果】

1. 回答者の基本特性

回答者 748 名の内、女性は 379 名 (50.7%)、男性は 369 名 (49.3%) であり男女比としては 1:1 であった。回答者の年代は、20-29 歳が 17 名 (2.3%)、30-39 歳が 75 名 (10%)、40-49 歳が 185 名 (24.7%)、50-59 歳が 233 名 (31.1%)、60-69 歳が 190 名 (25.4%)、70 歳以上が 48 名 (6.4%) であった。年代としては 50-59 歳の割合が最も大きく、次いで 40-49 歳と 60-69 歳の割合が同程度に大きかった (Fig. 1)。

Fig. 1. 回答者の基本特性について

(単位: %)



2. 薬局やドラッグストアなどを利用するにあたり重視するもの

- ・全ての年代において、利用しやすい場所、利用しやすい営業時間・営業日といった利便性が選択における大きな要因となっている
- ・日常的に医薬品を使う機会の多い60代以上の高齢世代では、利便性に加えて医療機関との連携が取れているかどうかも重視している
- ・利便性が高いことは選ばれるための必須条件であり、更に、一律ではない患者個々の状態に合わせた専門サービスの提供が選ばれるためのポイントである

この設問では、薬局やドラッグストアを利用するにあたり重視する項目上位5つを20の回答から選択してもらった。第1位に挙げられた各回答の回答割合(%)に対し5点を乗じ、以下第2位の各回答割合には4点を、第3位には3点を、第4位には2点を、第5位には1点をそれぞれ乗じたものを最終的に合計し Fig. 2a として示した。

それによると、住民が薬局やドラッグストアを利用する上で重視している点として、「利用しやすい場所か」が最も高く364.3点であった。次いで、「特になし:171.3点」、「利用しやすい営業時間、営業日か:167.2点」が同程度に高かった(Fig. 2a)。また、年代別の回答ではいずれの世代も「利用しやすい場所か」と「利用しやすい営業時間、営業日か」の得点が高かった。60歳より上の世代では第2位に「医療機関と連携が取れており、問い合わせ等をしてくれるか」が挙げられており、70歳以上では「ミスがなく、正確にお薬が出されるか」が第3位に挙げられていた。(Fig. 2b)。

Fig. 2a. 処方薬を受け取る際、薬局・ドラッグストアを利用する上で重視していること (第1位ー第5位合算) (単位: 点) (n=748)

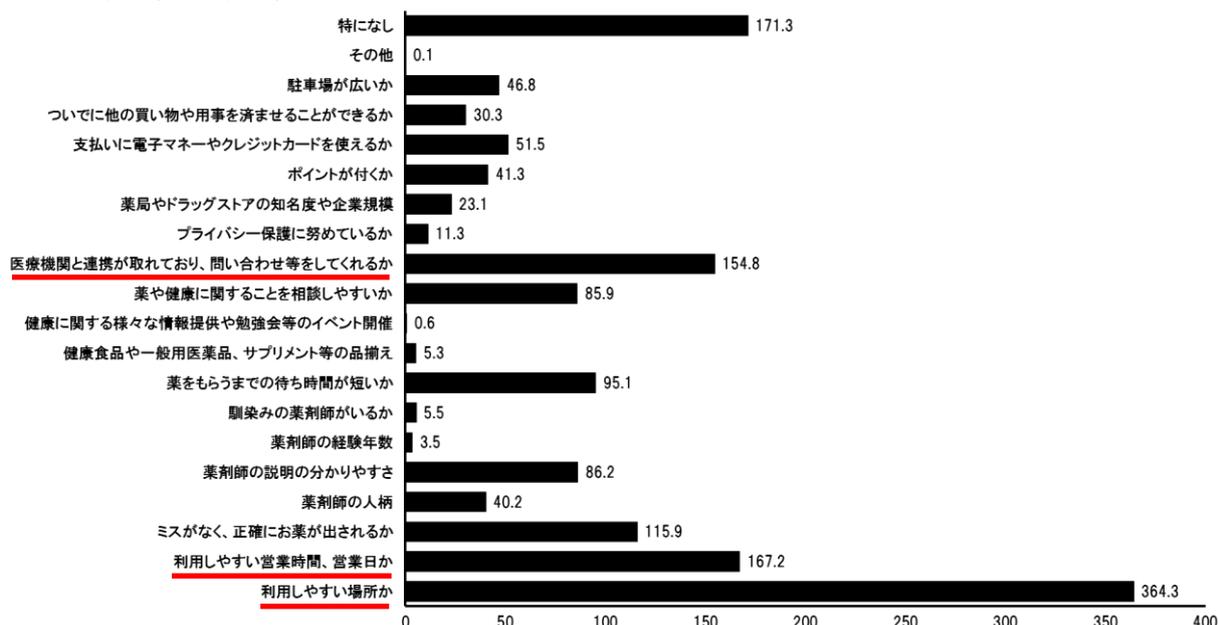


Fig. 2b. 薬局・ドラッグストアを利用する上で重視していることの年代別回答
 (上位3位のみ抽出) (単位: 点) (n=748)

20-29歳	回 答	得点
1位	利用しやすい場所か	417.4
2位	特になし	399.1
3位	利用しやすい営業時間、営業日か	164.4
30-39歳	回 答	得点
1位	利用しやすい場所か	368.4
2位	利用しやすい営業時間、営業日か	187
3位	特になし	181
40-49歳	回 答	得点
1位	利用しやすい場所か	374.2
2位	利用しやすい営業時間、営業日か	207.1
3位	特になし	186
50-59歳	回 答	得点
1位	利用しやすい場所か	362.8
2位	特になし	201.6
3位	利用しやすい営業時間、営業日か	171.4
60-69歳	回 答	得点
1位	利用しやすい場所か	356.5
2位	医療機関と連携が取れており、問い合わせ等をしてくれるか	172.9
3位	利用しやすい営業時間、営業日か	134.9
70歳以上	回 答	得点
1位	利用しやすい場所か	334.8
2位	医療機関と連携が取れており、問い合わせ等をしてくれるか	252.5
3位	ミスがなく、正確にお薬が出されるか	170.2

【Fig. 2 に関する見解】

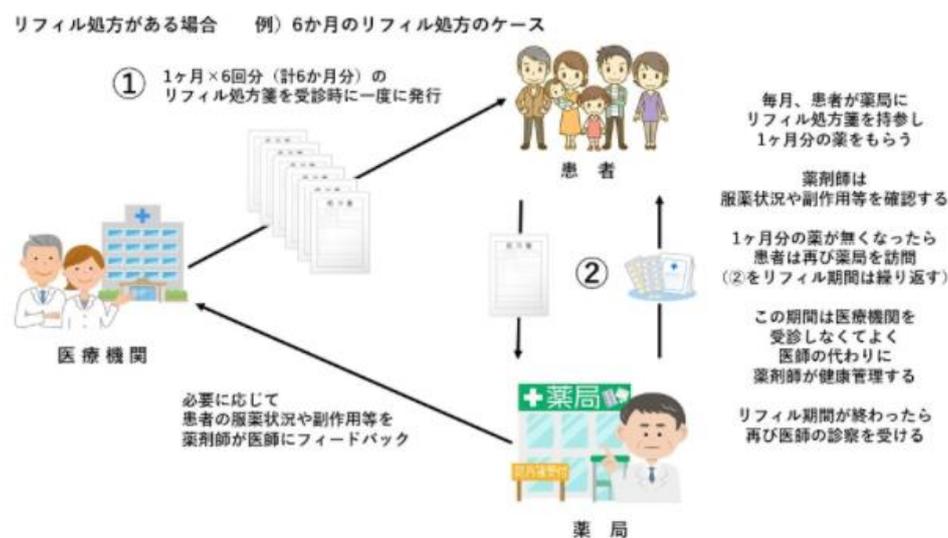
薬局・ドラッグストアを選ぶ際は、場所や時間に関する利便性が重要視されており、薬を欲しい時に欲しい場所で入手できるかが大きな要因となっている。一方で高齢世代ほど医療機関との連携体制や調剤の正確性について重視するようになるが、これは、高齢者は何らかの疾患を抱えており、多くの薬を日常的に使用しているからであろう。

個々のライフスタイルが多様化する中、住民にとって利用しやすいサービス提供体制の構築と、患者一人ひとりの実情に応じた専門的サポートが、選ばれる存在となるためには欠かせない要素であると言えるのではないだろうか。

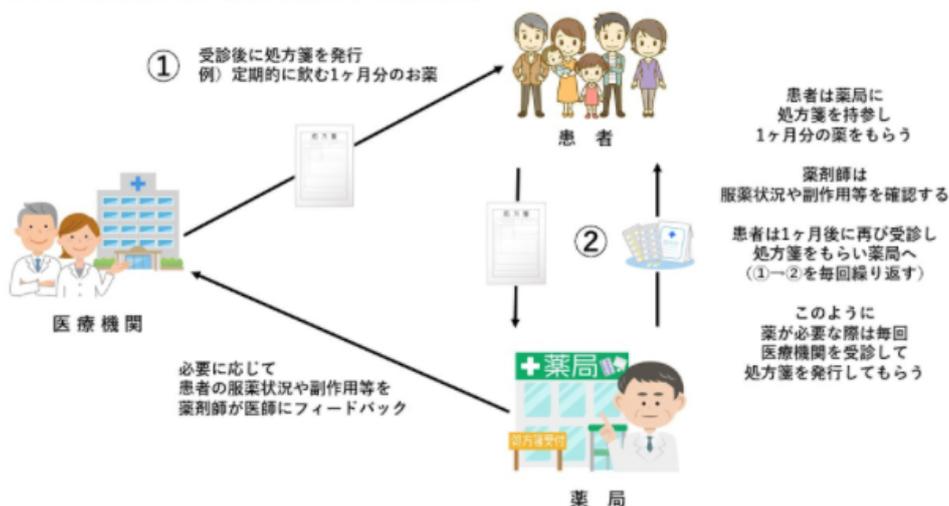
3. リフィル処方への導入に対する意識調査

【回答者に事前に提示した、リフィル処方についての説明図】

海外には「リフィル処方」という制度が導入されている国があります。これは主に、生活習慣病に代表される慢性疾患において、医療機関を都度受診することなく、長期間にわたり定期的に処方されている薬を薬局で購入する制度で、現在政府の会議でもその導入の是非が議論されています。



リフィル処方が無い場合（現在の我が国の一般的な流れ）



例えば、1ヶ月に一度、医療機関を受診し、高血圧の薬を服用している患者がいたとします。

リフィル処方が無い場合(例:日本)

1か月に一度、医療機関を受診し、医師の診察を受けます。その後、処方箋を持参した薬局で薬剤師による服薬指導を受け、薬を薬局で購入します。1ヶ月に1度の受診時に医師が患者の健康管理を行います。

リフィル処方がある場合(例:アメリカ、イギリス、オーストラリアなど)

医療機関を受診した後、例えば、6か月分のリフィル処方箋(1ヶ月×6回分)を医師に処方してもらいます。患者は毎月一度、自分が選んだ薬局で薬剤師による服薬指導を受けた後、薬を購入します。半年経ってリフィル処方箋が無くなったら、また医療機関を受診します。そこで、医師の診察を受けて、健康状態に問題なければ、改めてリフィル処方箋を発行してもらいます。

この制度の場合、リフィル期間中は薬剤師が患者の健康管理を行います。

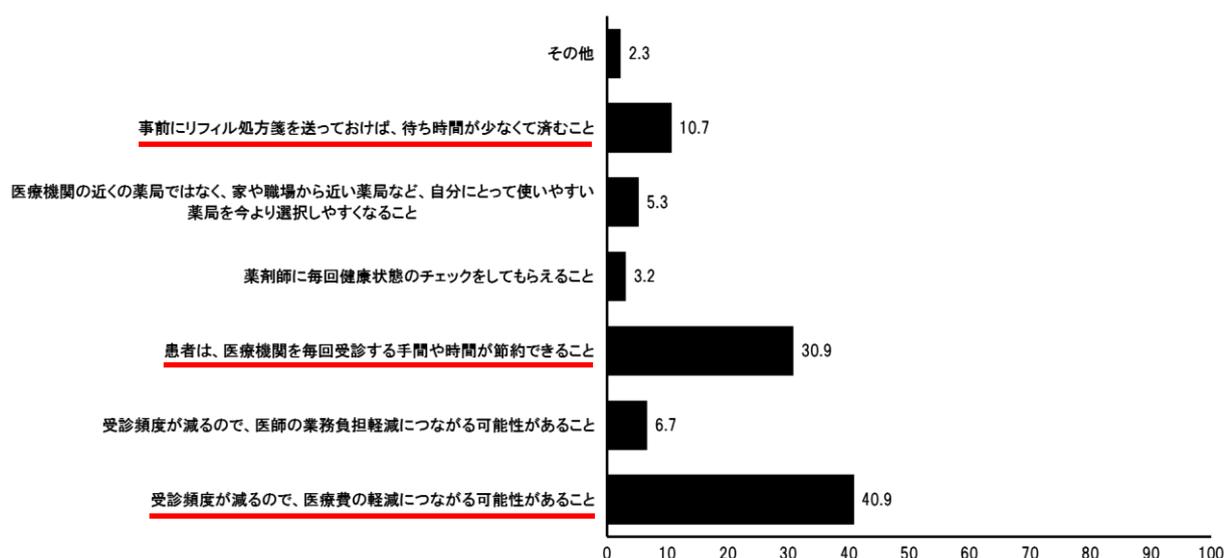
- ・リフィル処方導入された際の良い点として、受診頻度が減ることによる医療費の軽減や、受診する手間や待ち時間の削減といった医療サービス利用時の負担軽減が挙げられた。
- ・一方で、医師に代わっての薬剤師による健康状態のチェックについては、リフィル処方のメリットとは考えられてなく「薬剤師＝薬の説明をする人」という認識が強い。
- ・リフィル処方導入された際の悪い点として、医師との接触頻度が落ちることでの健康管理上の不安が挙げられた。
- ・リフィル処方の利用については全年代の 60%以上が前向きな考えで、若い世代ほどその傾向が強い。

現在、国でもリフィル処方に関する議論がされているが、住民のリフィル処方に関する意識をここで改めて確認しておきたい。

日本におけるリフィル処方の導入に関し、最も良いと思う点は「受診頻度が減るので、医療費の軽減につながる可能性があること」で40.9%であった。次点として、「患者は、医療機関を毎回受診する手間や時間が節約できること」が30.9%、類似した内容である「事前にリフィル処方箋を送っておけば、待ち時間が少なくて済むこと」が10.7%であった。リフィル処方導入により、費用負担の低減効果や利便性の向上を期待する声が大きいと見える。一方で、薬剤師による健康状態のチェックについては、3.2%と、リフィル処方のメリットとして認識されていない (Fig. 3a)。

Fig. 3a. リフィル処方が将来導入された場合に最も良いと思うことについて

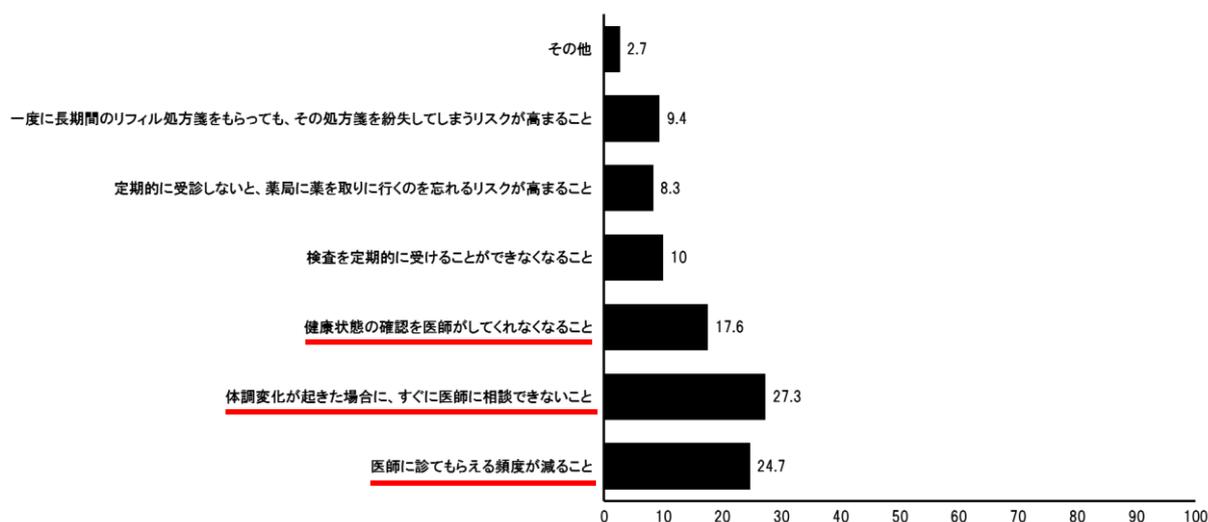
(単位: %) (n=748)



リフィル処方導入に対し良くないと思う点については、「体調変化が起きた場合に、すぐに医師に相談できないこと」が 27.3%で最も多く、また、「医師に診てもらえる頻度が減ること」が 24.7%で同程度であった。さらに、類似した内容である「健康状態の確認を医師がしてくれなくなることも」17.6%で上位であった (Fig. 3b)。

Fig. 3b. リフィル処方が将来導入された場合に最も良くないと思うことについて

(単位: %) (n=748)



リフィル処方が導入された際の利用意欲としては、「利用してみたい」、「どちらかという利用してみたい」が合わせて 60.5%で、全体としては比較的前向きであることが分かった (Fig. 3c)。

一方で、回答を年代別にみると、20代、30代といった若い世代の70%近くがリフィル処方の利用に前向きな意向を示しているのに対し、70歳以上では50%を超える人がリフィル処方の利用に消極的な意向を示しており、年代によるばらつきが大きいことが分かった (Fig. 3d)。

Fig. 3c. リフィル処方の利用意欲について

(単位: %) (n=748)

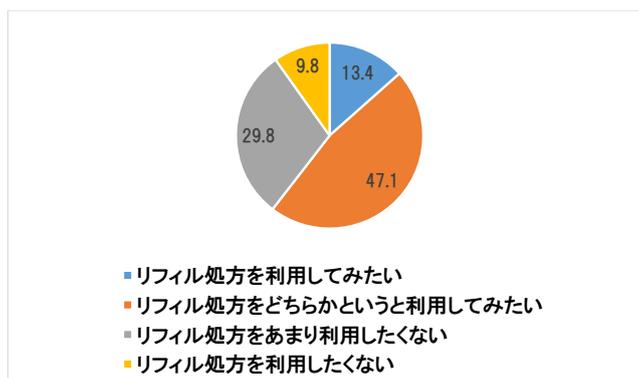
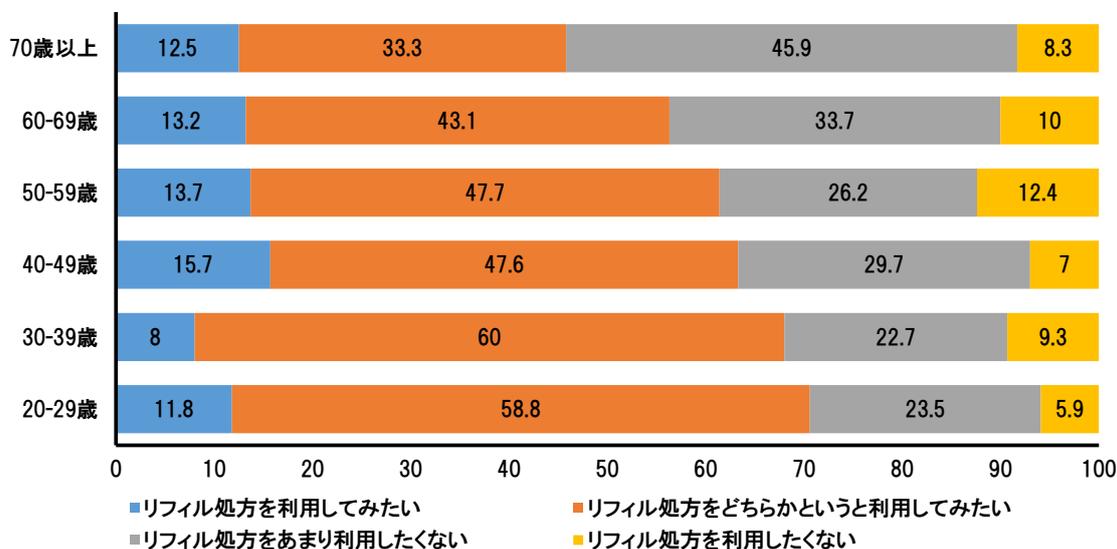


Fig. 3d. リフィル処方の利用意欲についての年代別回答

(単位: %) (n=748)



【Fig. 3 に関する見解】

実に約8割が金銭・時間・手間の負担軽減をリフィル処方のメリットとして考えていることが分かった。一方で、薬剤師に健康チェックを行ってもらうことをメリットと感じる人は少なく、医師に診てもらう頻度が減少するデメリットを感じる人の方が多い。薬剤師は薬を取り扱う専門家であり、医師のように健康管理全般を任せるには、住民からの十分な信頼はまだ得られていないと言えるのではないか。特に、何らかの疾患を抱えていることが多い高齢世代になるほど、医師との接触頻度が減るリフィル処方には否定的な傾向であった。医師と薬剤師の連携が大切なのは言うまでもないが、患者視点でいえば、医師へ直接的にコミュニケーションを取る機会が減るのは好ましくないことであり、その点に配慮した制度設計が必要なのではないか。

我が国にリフィル処方制度を広く普及させていくにあたっては、単なるリフィル処方箋の発行だけではなく、患者と処方医（かかりつけ医）、かかりつけ薬剤師がオンライン上でつながるSNS（ソーシャルネットワークサービス）のグループのような仕組みを構築し、処方やバイタルなど様々なデータを共有し、何かあったときにも気軽にやり取りができるような仕組みが患者に安心感を与えるのではないだろうか。

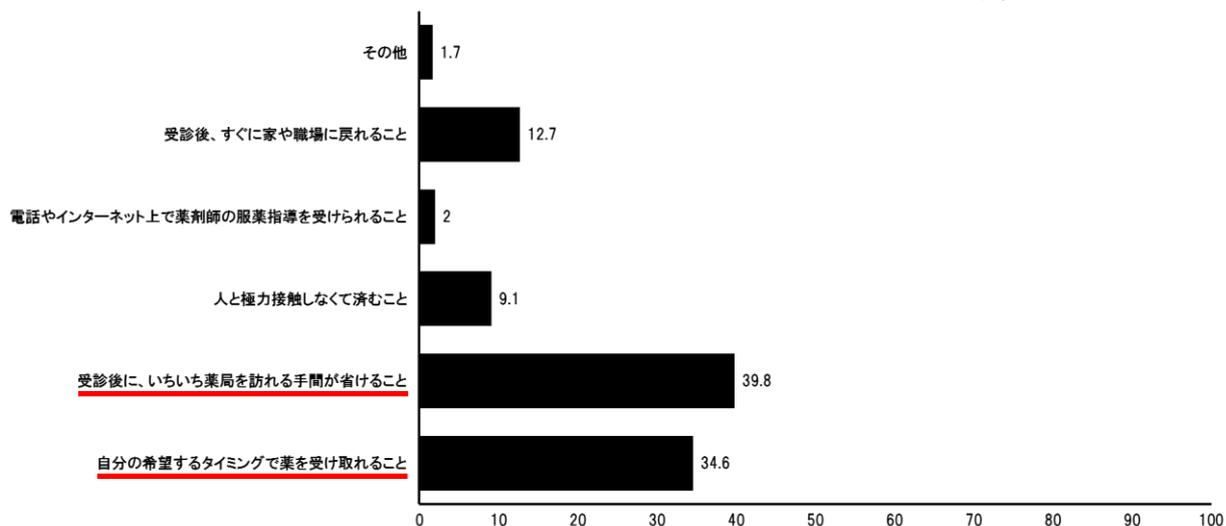
4. 薬の配達サービスに対する意識調査

- ・薬の配達サービスは、「薬局を訪れる手間の軽減」や「希望する時間に薬を受け取ることができる」といった利便性向上という観点からのニーズは高い。
- ・一方で、送料の負担については否定的な意見が多く、今後のサービスの普及の課題と考えられる。
- ・年代が上がるにつれ、薬の配達サービスの利用意欲は減少する。

薬の配達サービスについて良いと思う点として、最も割合の大きかった回答は「受診後に、いちいち薬局を訪れる手間が省けること」で39.8%であった。次点として、「自分の希望するタイミングで薬を受け取ること」で34.6%であった (Fig. 4a)。

Fig. 4a. 薬の配達サービスの最も良いと思うことについて

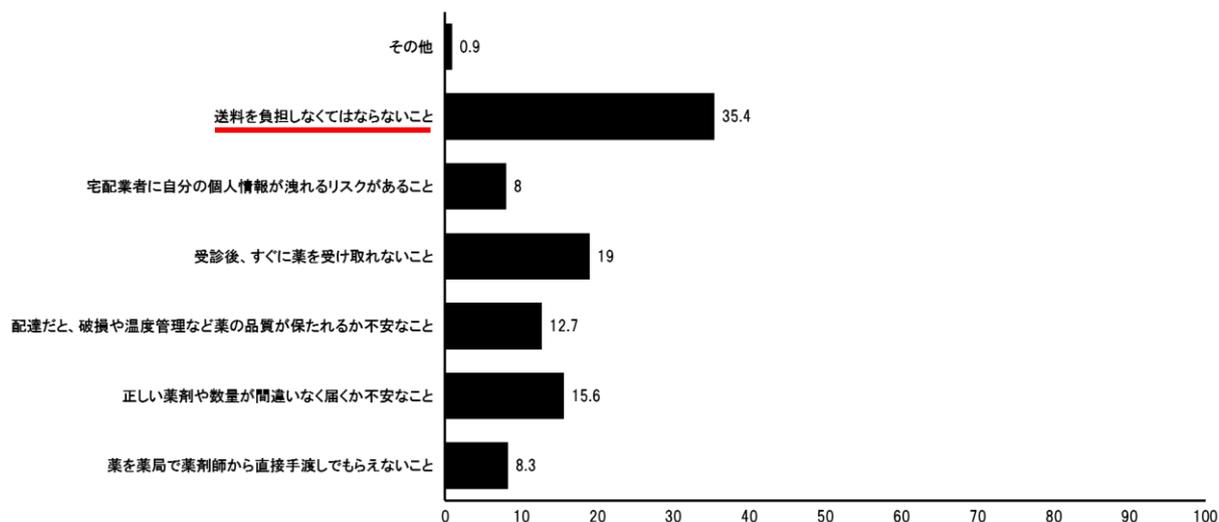
(単位: %) (n=748)



一方、配達サービスの良くない点としては、「送料を負担しなくてはならないこと」が35.4%で最も大きかった。次いで、「受診後、すぐに薬を受け取れないこと」、「正しい薬剤や数量が間違いなく届くか不安なこと」が続き、受診した後に薬を早く、正確にもらいたいというニーズが強いことが伺える (Fig. 4b)。

Fig. 4b. 薬の配達サービスの最も良くないと思うことについて

(単位: %) (n=748)



薬の配達サービスの利用意欲について、「利用したくない」、「あまり利用したくない」が合わせて67%と比較的大きく、現状として薬の配達サービスの利用には消極的であることが分かり (Fig. 4c)、この傾向は年代が上に行くほど顕著であった (Fig. 4d)。

Fig. 4c. 薬の配達サービスの利用意欲について

(単位: %) (n=748)

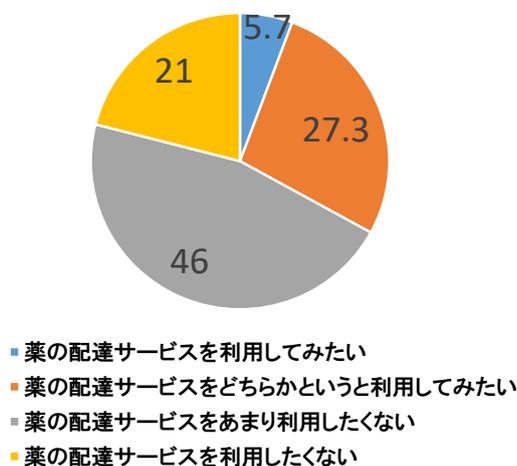
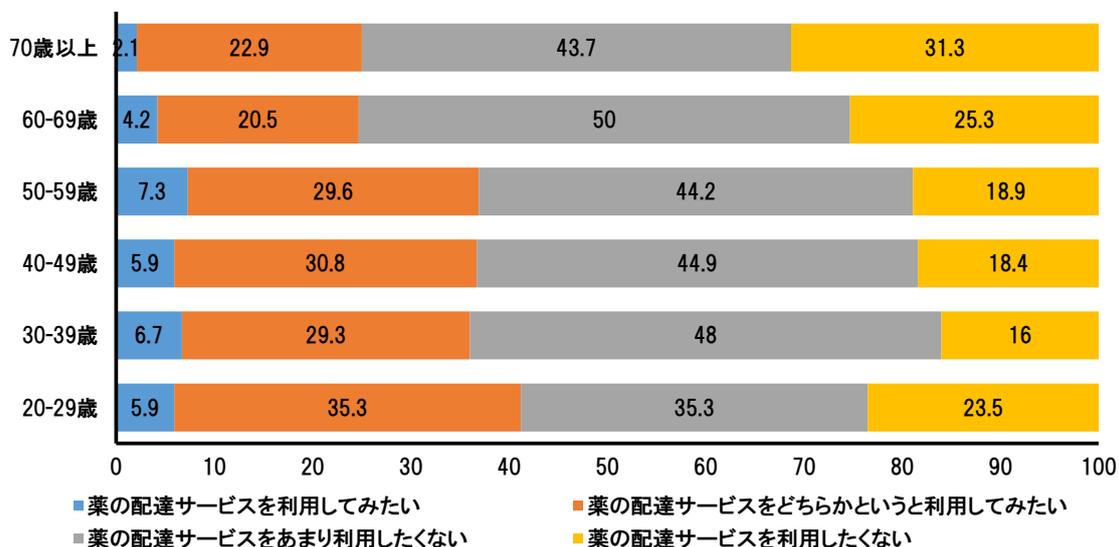


Fig. 4d. 薬の配達サービスの利用意欲についての年代別回答

(単位: %) (n=748)



【Fig. 4 に関する見解】

薬の配達サービスに関する調査においても、これまでの設問同様に利便性に関するニーズが高かった。一方で、配達サービス自体の利用意欲は低く、また、デメリットとして送料の負担やすぐに薬を受け取れないことが、他の項目に比べ大きく挙げられていた。

B to C のE コマース市場は年々拡大しており、多くの住民にとって、買ったものが欲しいタイミングで送られてくるサービスが当たり前となっている。その中には、送料無料 (=購入価格に送料が含まれている) の取引も多く、お薬の配達において送料が別途発生するということに対する抵抗感が強いと言えるのではないかと推察される。

したがって、今後お薬の配達サービスが一層普及するためには、送料無料での配達の実現できるのかが大きなポイントとなるが、課題も多いと推察される。

5. インターネット上での服薬指導サービス利用に対する意識調査

この設問では、処方箋を持って行った薬局やドラッグストアで働いている薬剤師ではなく、インターネット上で自らが自由に選んだ薬剤師による服薬指導サービスが将来利用可能になったという前提で、そのサービスの良いと思われる点、悪いと思われる点を回答してもらっている。

・インターネット上での服薬指導の良い点としては、自分の都合の良い時に場所を問わず指導を受けられることや、専門性が高い薬剤師を選択できる仕組みならば安心して相談できることが挙げられた。

・特に、60代以上では薬剤師の専門性の高さを重視する傾向がある

・インターネット上での服薬指導の良くない点としては、薬剤師を選ぶことが面倒、選んだ薬剤師が自分に合っているか不安という点が挙げられた。

・インターネット上での服薬指導の利用意欲は、年代が上がるにつれて減少する。

インターネット上での薬剤師による服薬指導の良い点として、「自分の都合のよいタイミングで薬剤師の服薬指導を受けられること」、「場所を問わず、どこでも薬剤師の服薬指導を受けられること」、「専門性が高い薬剤師を自ら選べれば、安心して相談できること」がそれぞれ21.4%、20.9%、20.7%と同程度であった(Fig. 5a)。年代別の回答結果では、60-69歳、70歳以上では「専門性が高い薬剤師を自ら選べれば、安心して相談できること」が27.9%、33.3%と、他の世代に比べ大きかった(Fig. 5b)。

Fig. 5a. インターネット上での服薬指導サービスが将来導入された場合に最も良いと思うことについて

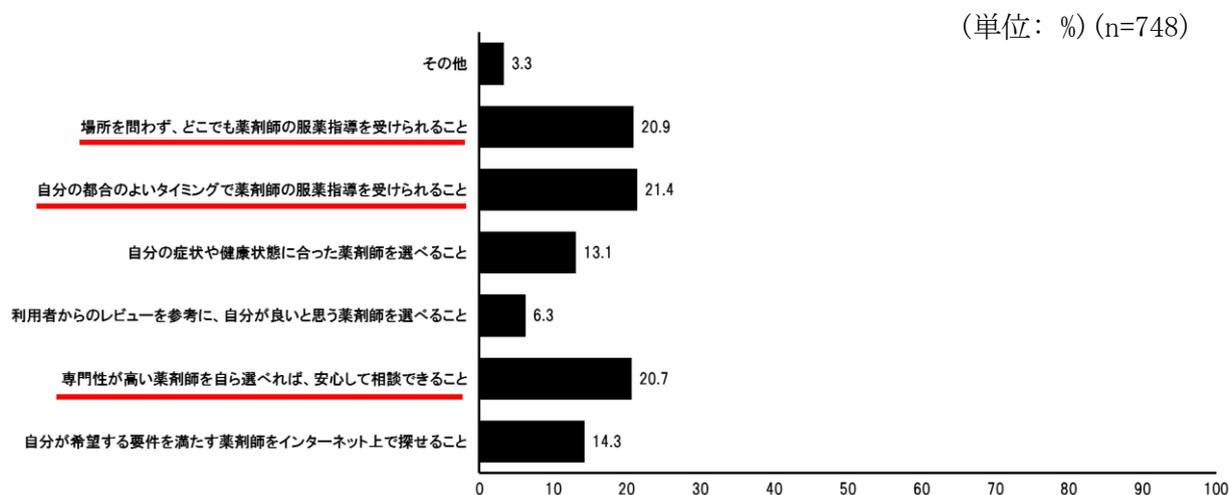
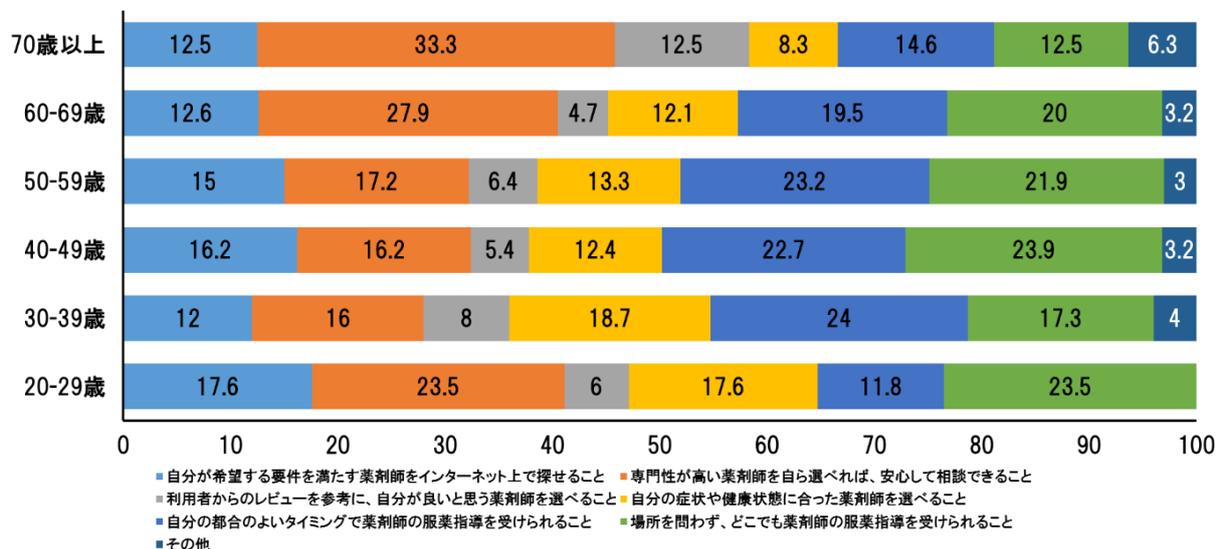


Fig. 5b. インターネット上での服薬指導サービスが将来導入された場合に最も良いと思うことについての年代別回答

(単位: %) (n=748)



一方、インターネット上での服薬指導サービス導入に対するマイナス面として、「いちいち自分で薬剤師を探すのが面倒なこと」が28.7%で最も大きく、次点として「自分と相性の合う薬剤師をきちんと選べるか不安なこと」が19.5点であった(Fig. 5c)。年代別では、「いちいち自分で薬剤師を探すのが面倒なこと」が50-59歳で最も大きく(33.1%)、「自分と相性の合う薬剤師をきちんと選べるか不安なこと」は30-39歳で最も大きかった(29.3%) (Fig. 5d)。

Fig. 5c. インターネット上での服薬指導サービスが将来導入された場合に最も良くないと思うことについて

(単位: %) (n=748)

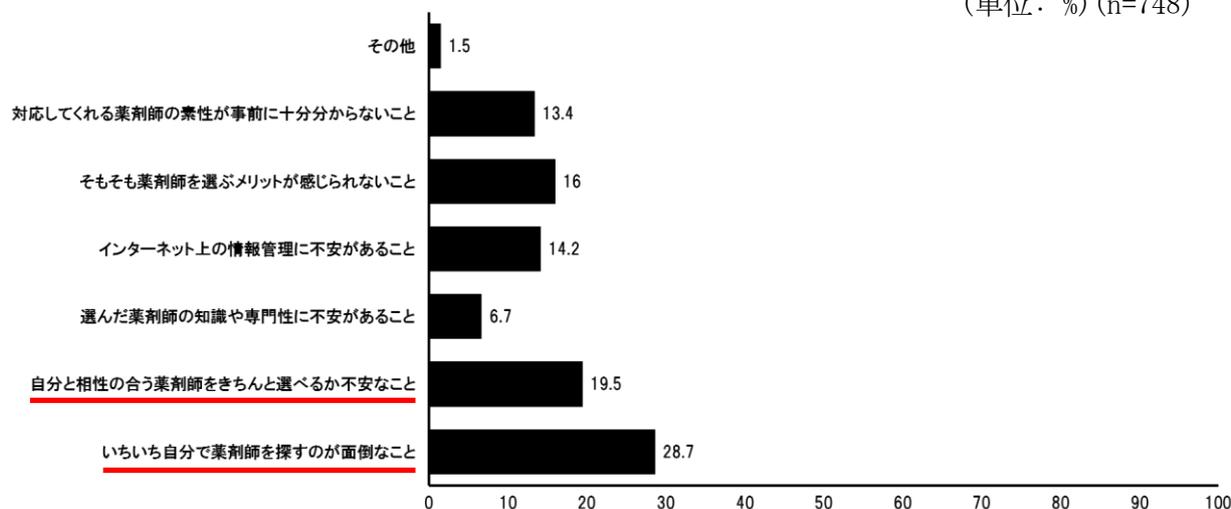
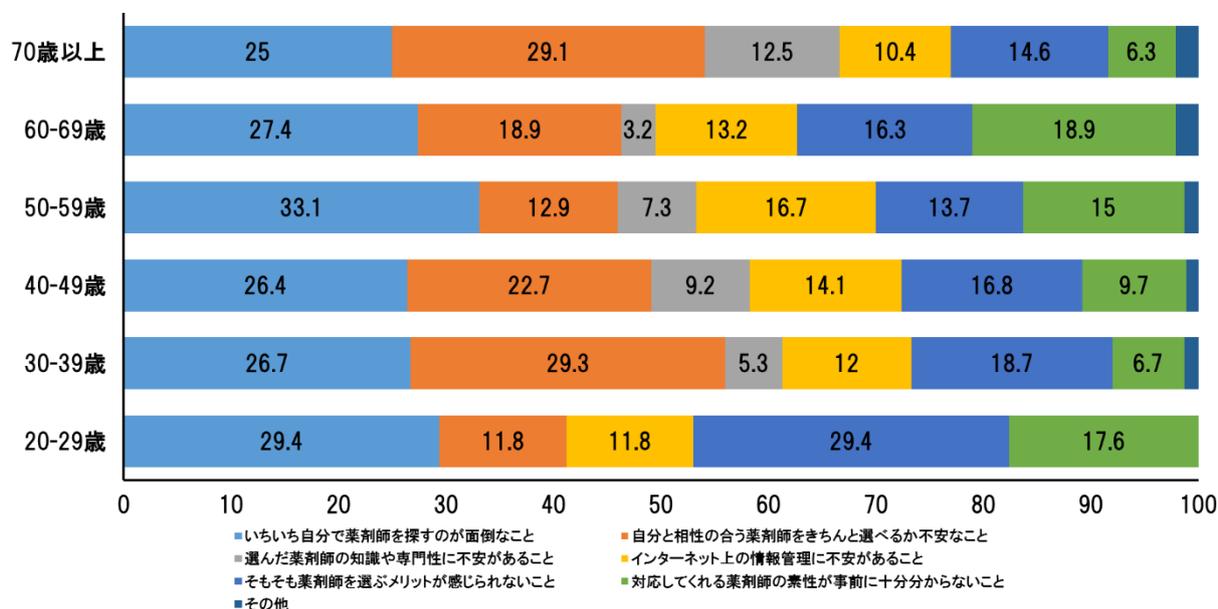


Fig. 5d. インターネット上での服薬指導サービスが将来導入された場合に最も良くないと思うことについての年代別回答

(単位: %) (n=748)



インターネット上での服薬指導サービスの利用については、「利用したくない」、「あまり利用したくない」が合せて 68.8%と、薬の配達サービス同様に消極的であることが分かり (Fig. 5e)、これも年代が上に行くほど顕著であった (Fig. 5f)。

Fig. 5e. インターネット上での服薬指導サービスの利用意欲について

(単位: %) (n=748)

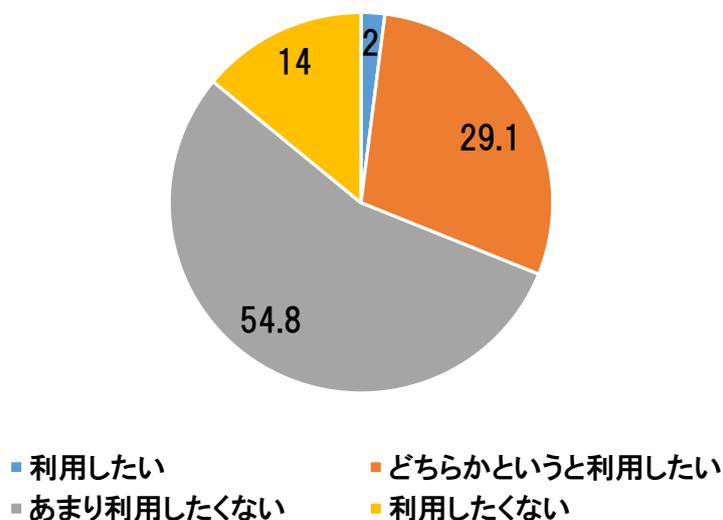
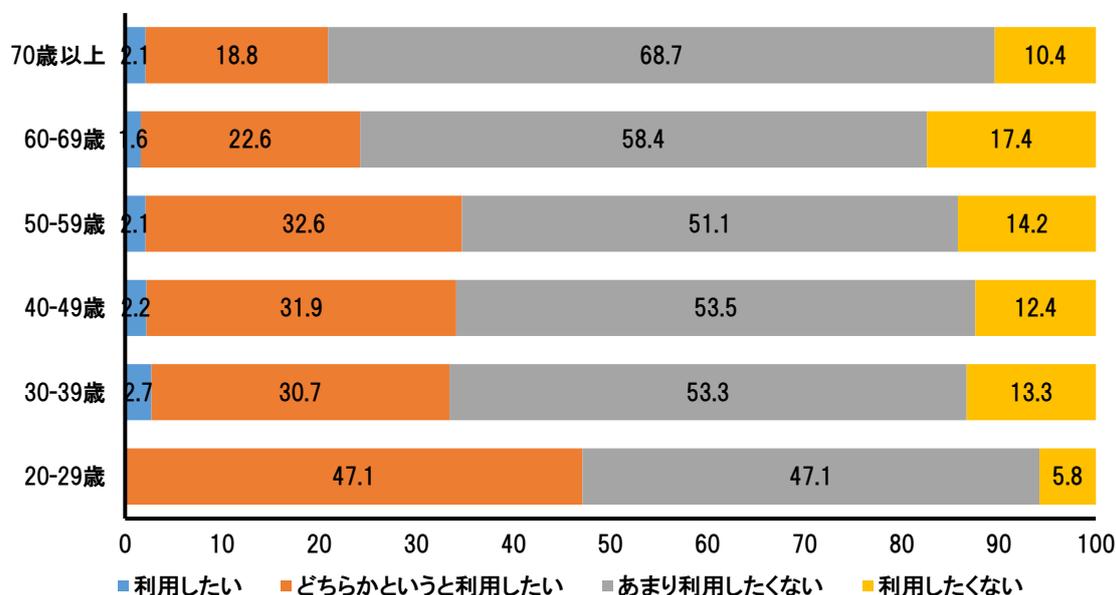


Fig. 5f. インターネット上での服薬指導サービスの利用意欲についての年代別回答
 (単位: %) (n=748)



【Fig. 5 に関する見解】

インターネット上で自分に合った薬剤師を自由に選んでの服薬指導に関しては、利便性に加えて薬剤師の専門性も比較的重視されている傾向があり、60代以上では薬剤師の専門性に対するニーズが他の世代よりも突出して高いことが分かった。

一方、インターネット上で自分に合った薬剤師を選んでの服薬指導の利用意欲については全年代とも消極的な傾向があり、この一因として「自分に合った薬剤師を見つけることが面倒である」といったことが挙げられている。また、「そもそも薬剤師を選ぶメリットを感じられない」という回答が40代までに多く、利便性が確保されれば、薬剤師は誰でもよいという認識が若い世代には強いと推察される。一方、60代以上では疾病に関する専門的な知識を持った薬剤師のニーズは高く、薬剤師個々の専門性についてより分かりやすく伝えていくことの重要性が示された。

将来的にインターネット上で薬剤師を自由に選べる服薬指導サービス導入にあたっては、事前に患者の処方情報や、薬剤師に期待する事項といったデータを基に、患者一人ひとりに最適と予想される薬剤師が自動的に推奨されるなど、利用者の選択の手間を軽減することができる仕組みが有用ではないだろうか。また、実際に利用してみても納得の行く服薬指導が提供されなかった際は、患者同意の下でのデータ引継を前提にして別の薬剤師に容易に変更することができるといった選択システムも有用だと思われる。

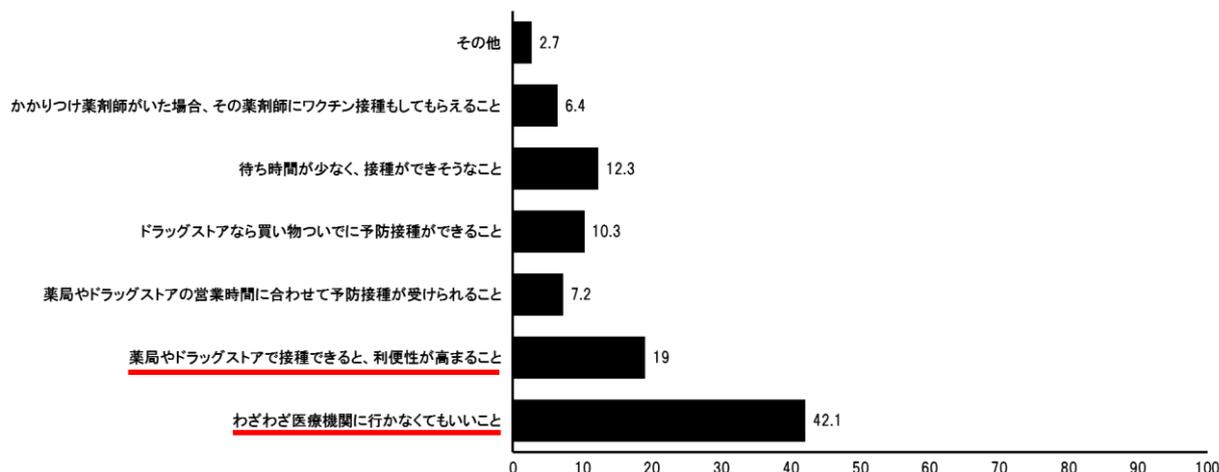
6. 薬局やドラッグストアでの薬剤師による予防接種に対する意識調査

- ・薬局・ドラッグストアでの薬剤師による予防接種が実現した際の良い点として「医療機関へ行く手間の軽減、利便性の向上」が多く挙げられた。
- ・薬剤師による予防接種が実現した際の悪い点として「医師または看護師による注射でないこと」「副反応が出た際の対応」が挙げられた。
- ・薬剤師による予防接種の利用意欲は、年代が上がるにつれて減少傾向にある

薬局やドラッグストアでの薬剤師による予防接種に対する意識調査では、「わざわざ医療機関に行かなくてもいいこと」が最も大きく、42.1%であった。次点として、「薬局やドラッグストアで接種できると、利便性が高まること」が19%であり、薬局やドラッグストアでの予防接種の利点としては、その利便性が重視されていることが分かった (Fig. 6a)。

Fig. 6a. 薬局やドラッグストアでの薬剤師による予防接種が将来可能になった場合に最も良いと思うことについて

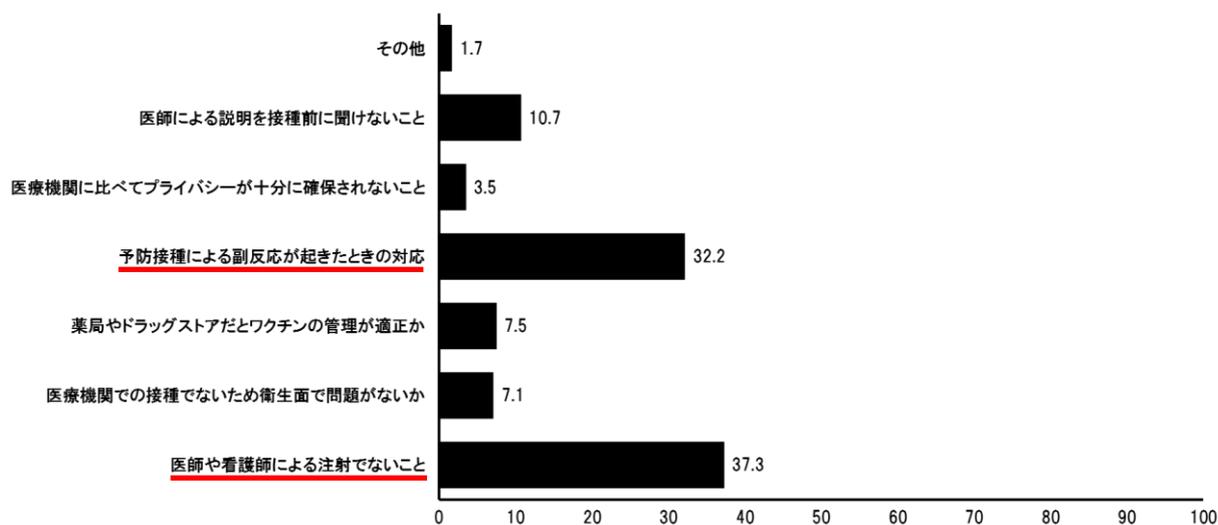
(単位: %) (n=748)



一方で、薬剤師が予防接種を行うことに対する不安としては、「医師や看護師による注射でないこと」が37.3%、「予防接種による副反応が起きたときの対応」が32.2%であり、薬局・ドラッグストアにおける医療的サポートの不十分さに関しての不安が挙げられていた (Fig. 6b)。

Fig. 6b. 薬局やドラッグストアでの薬剤師による予防接種が将来可能になった場合に最も不安に思うことについて

(単位: %) (n=748)



薬局・ドラッグストアでの薬剤師による予防接種に対しては、「利用したくない」、「あまり利用したくない」が合わせて72.6%と、消極的であることが分かり (Fig. 6c)、とくに50代、60代で顕著であった (Fig. 6d)。

Fig. 6c. 薬局やドラッグストアでの薬剤師による予防接種の利用意欲について

(単位: %) (n=748)

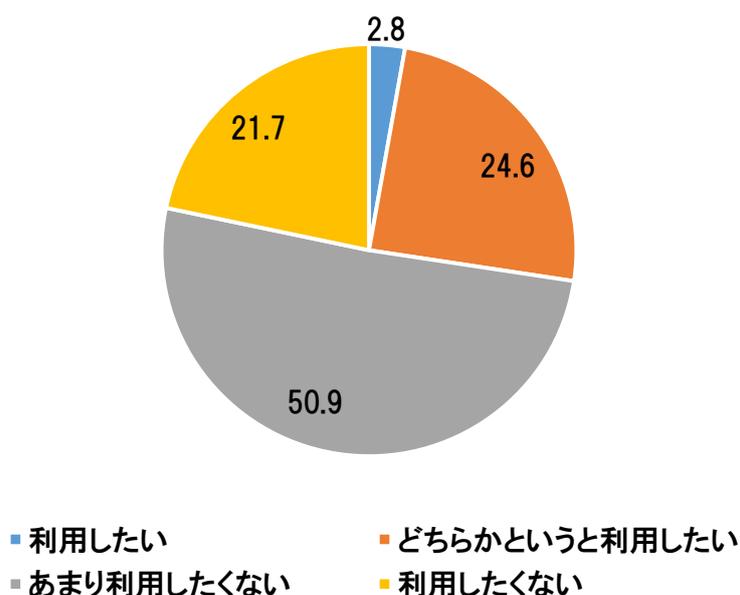
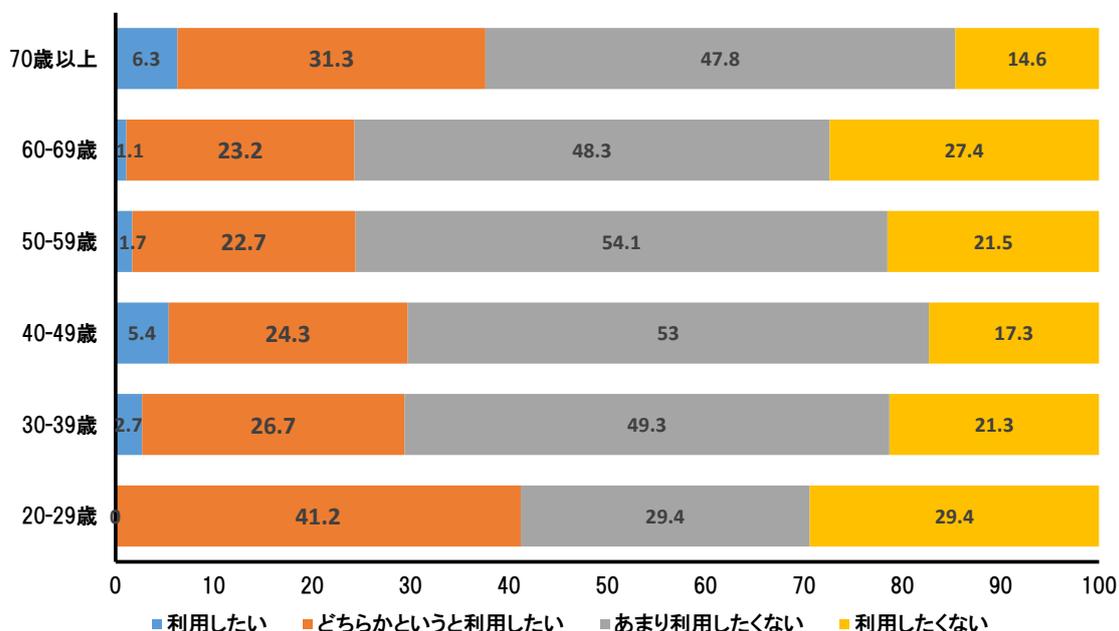


Fig. 6d. 薬局やドラッグストアでの薬剤師による予防接種の利用意欲についての年代別回答

(単位: %) (n=748)



【Fig. 6 に関する見解】

この質問においても同様に利便性のニーズが高く、薬剤師によるワクチン接種は住民にとっての利点としては考えられていないことが分かった。Fig. 2、3 の見解でも述べたが、あくまで薬局は薬を受け取る場所であり、薬剤師は薬を取り扱う人というイメージが強いために、薬局やドラッグストアで薬剤師が事前説明を行い、予防接種をする行為は、一般の方にとっては、医師や看護師といった医療専門職ではない人による予防接種であり、安全上受け入れにくいものと考えられているのではないだろうか。

現時点で、最も住民ニーズに叶う予防接種サービスは、患者がいる医療機関ではない利便性が高い場所において、利用しやすい時間帯で、医師や看護師による接種が行われることである。新型コロナウイルスのワクチン大規模接種などは、結果的にそのニーズに合致した例といえるのではないだろうか。

なお、今後、薬剤師が予防接種の担い手になるためには、医療人の一員としての役割や価値をもっと伝えていき、住民の中での薬剤師の認識を「薬をくれる人」から「薬を通じて自分たちの健康を支えてくれている専門家」に変えていくことが必要であろう。また、事前に予防接種に必要な法定研修を受けた証明を提示するなど、住民に安心感を与える仕組みも欠かせない。様々なツールや機会を活用し、自分たちの価値や取り組みを常日頃から発信していくと共に、国が「患者のための薬局ビジョン」で示したように、立地だけでなく、機能で選ばれるための更なる努力が重要ではないだろうか。

7. 薬局関連サービスのニーズ調査

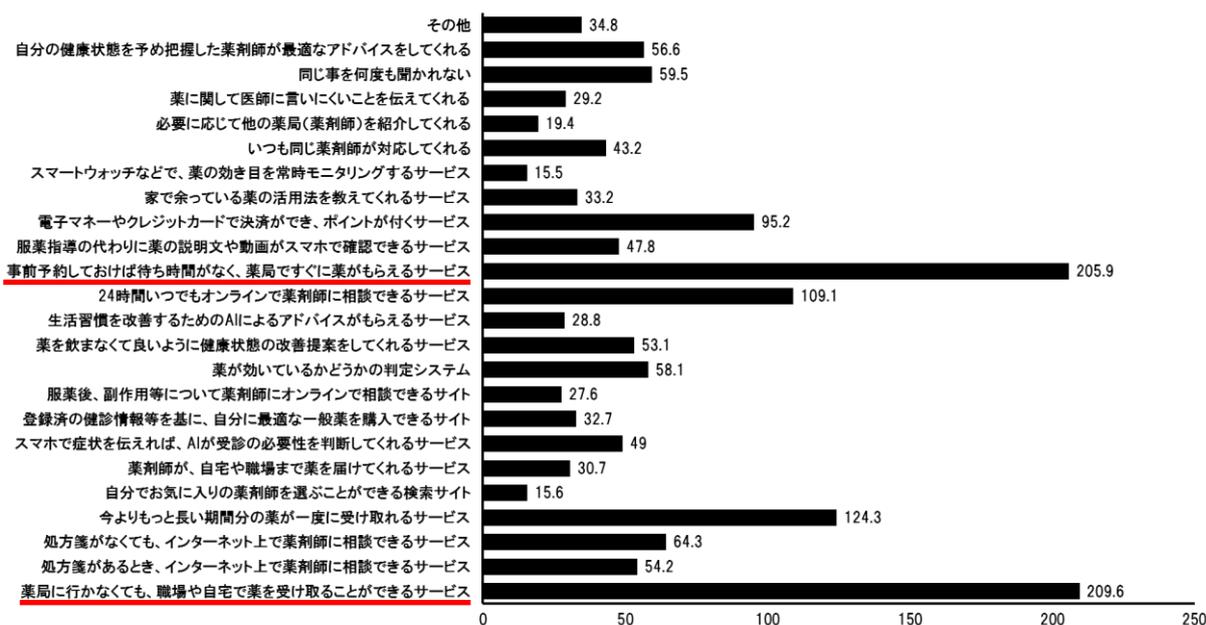
- ・あれば良いと住民が求めるサービスとしては「職場や自宅で薬が受け取れる」「事前予約で待ち時間なく薬を受け取れる」といった利便性向上のニーズが高かった。
- ・また、世代ごとに細かなニーズは異なる
 - 20代：電子マネー、クレジットカード決済サービスの導入及びポイント付与サービス
 - 30～40代：薬剤師による24時間オンライン相談受付サービス
 - 50代以上：処方薬を長期間分一度に受け取れるサービス

最後に、薬局に関連するサービスについてのニーズ調査を行った。設問2と同様に、あったら良いと思われる薬局サービスの項目上位5つを24の回答から選択してもらった。第1位に挙げられた各回答の回答割合(%)に対し5点を乗じ、以下第2位の各回答割合には4点を、第3位には3点を、第4位には2点を、第5位には1点をそれぞれ乗じたものを最終的に合計しFig. 7aとして示した。

その結果、最も高かったものは、「薬局に行かなくても職場や自宅で薬を受け取ることができるサービス」で209.6点であった。次点として、「事前予約しておけば待ち時間がなく、薬局ですぐに薬がもらえるサービス」が挙げられ205.9点と、いずれも利便性に関するニーズが高いことが分かった(Fig. 7a)。

Fig. 7a. 薬局関連サービスのニーズについて(第1位-5位合算※)

(単位: 点) (n=748)



年代別の回答では、「薬局に行かなくても職場や自宅で薬を受け取ることができるサービス」および「事前予約しておけば待ち時間がなく、薬局ですぐに薬がもらえるサービス」が、いずれの年代でも共通して上位に挙げられた。

また、20代では「電子マネーやクレジットカードで決済ができ、ポイントが付くサービス」、30-40代では「24時間いつでもオンラインで薬剤師に相談できるサービス」、50代以降では「今よりもっと長い期間分の薬が一度に受け取れるサービス」が、他の年代と比較し上位に選択されていた (Fig. 7b)。

Fig. 7b. 年代別回答(上位3位までを抽出)

(単位: 点) (n=748)

20-29歳	回答	得点
1位	薬局に行かなくても、職場や自宅で薬を受け取ることができるサービス	235
2位	事前予約しておけば待ち時間がなく、薬局ですぐに薬がもらえるサービス	222.5
3位	電子マネーやクレジットカードで決済ができ、ポイントが付くサービス	129.7
30-39歳	回答	得点
1位	事前予約しておけば待ち時間がなく、薬局ですぐに薬がもらえるサービス	224.9
2位	薬局に行かなくても、職場や自宅で薬を受け取ることができるサービス	180.7
3位	24時間いつでもオンラインで薬剤師に相談できるサービス	122.6
40-49歳	回答	得点
1位	薬局に行かなくても、職場や自宅で薬を受け取ることができるサービス	220.6
2位	事前予約しておけば待ち時間がなく、薬局ですぐに薬がもらえるサービス	208.2
3位	24時間いつでもオンラインで薬剤師に相談できるサービス	121.7
50-59歳	回答	得点
1位	薬局に行かなくても、職場や自宅で薬を受け取ることができるサービス	258
2位	事前予約しておけば待ち時間がなく、薬局ですぐに薬がもらえるサービス	185.9
3位	今よりもっと長い期間分の薬が一度に受け取れるサービス	120.4
60-69歳	回答	得点
1位	事前予約しておけば待ち時間がなく、薬局ですぐに薬がもらえるサービス	216.8
2位	薬局に行かなくても、職場や自宅で薬を受け取ることができるサービス	164.1
3位	今よりもっと長い期間分の薬が一度に受け取れるサービス	155.9
70歳以上	回答	得点
1位	事前予約しておけば待ち時間がなく、薬局ですぐに薬がもらえるサービス	212.2
2位	薬局に行かなくても、職場や自宅で薬を受け取ることができるサービス	158.1
3位	今よりもっと長い期間分の薬が一度に受け取れるサービス	154.2

【Fig. 7 に関する見解】

薬局関連サービスのニーズとして、各世代とも利便性に関する項目が第 1、2 位に挙げられていたが、世代別ではニーズの細かな変化も見られた。

興味深いのは、特に 30、40 代で「オンライン上で薬剤師に 24 時間相談できるサービス」が第 3 位にランクインしていることである。設問 5 で明らかになったように受診行為の一環としての「オンライン上で薬剤師を選んでの服薬指導サービス」についてのニーズは現時点で高くないが、何かあった時にいつでも薬剤師にオンライン上で相談できるサービスのニーズは高いようである。

この背景には、昨今の晩婚・晩産化の影響があるのではないかと。すなわち、妊娠時の薬の使用や、子供の発育に対する影響についての不安等を常に抱えている 30 代、40 代は、何かあったときに気軽に 24 時間、薬のことを薬剤師に相談したいと考えているのである。現在、服薬後のフォローというのが薬剤師に求められる機能のひとつとして国により推進されているが、これはそのニーズに合致していると言えるだろう。

情報通信機器を活用し、相談者に一般的な医学的情報の提供や助言などを医師が行う遠隔健康医療相談が、保険会社の付帯サービス等として我が国でも提供されはじめているが、同じように、誰もが気軽に利用できる「薬剤師による 24 時間お薬オンライン相談」のようなサービスが、近い将来に増えてくるのかもしれない。

【全体を通じた考察】

薬局やドラッグストアを利用するにあたり、住民が特に重視している点として、場所や営業時間等の利便性に関する項目が上位に挙げられた。香月らの2019年に実施した一般住民を対象とした街頭アンケート調査の結果³⁾では、保険薬局を選ぶ際の基準として、「場所(立地)」が第一に挙げられており、本調査の結果と一致している。このことは、国が推進するかかりつけ薬局制度とは逆に、門前薬局の形態が根強く住民から支持されていることを示している。

年代別の回答では、いずれの世代も「利用しやすい場所か」を薬局の第一の選択基準としている一方、60代以上では、利用する薬局が医療機関としっかり連携がとれているかどうかにも重視しているという興味深い傾向が得られた(Fig. 2b)。高齢世代の方々にとって医師とのつながりを認識しやすい院内処方形態が根強く支持されていることが考えられ、西尾らが実施した医薬分業に関する意識調査の結果⁴⁾でも、高齢者になるほど院内処方を希望されるという結果が示されている。さらに、薬局に関するサービスのニーズとして、50代以上では長期処方の薬を一度にもらえるサービスのニーズが高いことが示された(Fig. 7b)。高齢になるほど何らかの疾患を抱えている方や、多種類の医薬品を長期的に服用している方が多くなるという高齢者特有の問題が背景としてあるため、より長期的な薬を一度にもらうことができ、かつ、自分のかかりつけである病院・診療所と密に連携が取れる薬局を優先的に選択したいというニーズがあることが推察された。

リフィル処方制度や薬剤師による予防接種に対する意識調査では、薬剤師による健康チェックや、かかりつけ薬剤師によるワクチン接種は、住民にとってメリットとして認識されてなく、薬局やドラッグストアの薬剤師は、医療人として十分認知されていないことが示唆された。この傾向は、住民にとって薬局は薬を受け取る場所という認識が未だ根強いこと²⁾、薬の専門家、調剤する職人という認識がある⁵⁾といった既報と一致しているため、門前ではなく、地域に根付いた真のかかりつけ薬局を推進していく上では、薬局のみならず薬剤師に対する住民の意識を変えることが不可欠であろう。そのためには、調剤報酬で点数化されていることに取り組むだけではなく、地域に住んでいる患者個々の症状に合った対応の充実を図ることや、薬を減らすことができるような生活面のアドバイスなど、住民の健康を支えるための職能をもっと発揮することが必要ではないだろうか。その結果、住民の中で「薬剤師は薬を扱う人ではなく、自分の健康全般をサポートしてくれる人」という認識が芽生え、信頼関係がより強固になると思われる。

薬の配達サービス及びインターネットを介した服薬指導に関する調査においても、やはり利便性に関するニーズが高かったが、オンライン服薬指導に関しては、薬剤師の専門性も比較的重視されている傾向がある。これは年代別回答の、60-69歳、70歳以上で

は「薬剤師の専門性」に対するニーズが他の世代よりも高かったこと (Fig. 5b) や、オンライン服薬指導の懸念事項として 20 代では 0% であった「薬剤師の知識・専門性」が、70 歳以上では 12.5% であった結果 (Fig. 5d) から推察される。若い世代では比較的利便性に重きを置いた傾向が強いが、高齢者では利便性とともに薬剤師の専門性も重視している可能性が示唆されたため、各世代から選ばれるかかりつけ薬局になるためには、「立地および立地以外の利便性」、「患者個々のニーズを充たす薬剤師の専門性の発揮」、「医療機関との連携体制」を一層追求していく必要があるだろう。

興味深いことに、薬局にまつわるサービスについての調査では、利便性に関する項目が上位を占めた中で、「オンライン上で薬剤師に相談できるサービス」のニーズも高かった (Fig. 7a)。オンライン服薬指導に対しては消極的な傾向がある一方で、医薬品にまつわるトラブル等を気軽にいつでも相談できる機能は求められており、このことは Fig. 2a で示した薬局・ドラッグストアニーズ調査の結果において、「薬や健康食品に関することを相談しやすいか」の得点が比較的高かったことから推察される。

国が推進するかかりつけ薬剤師・薬局制度では、「立地から機能へ」のローガンのもと、医療機関の門前ではなく、住民にとっての身近な場所で薬局が地域医療に貢献していくことが望まれている。一方で、本調査結果より、現状における薬局の機能や薬剤師自身に対する利便性以外のニーズは、住民の中では依然として低いことが明らかとなった。制度の思惑とは別に、院内処方・敷地内薬局・門前薬局といったスタイルがしばらくの間は住民の中では支持されていくのではないかと推察される。

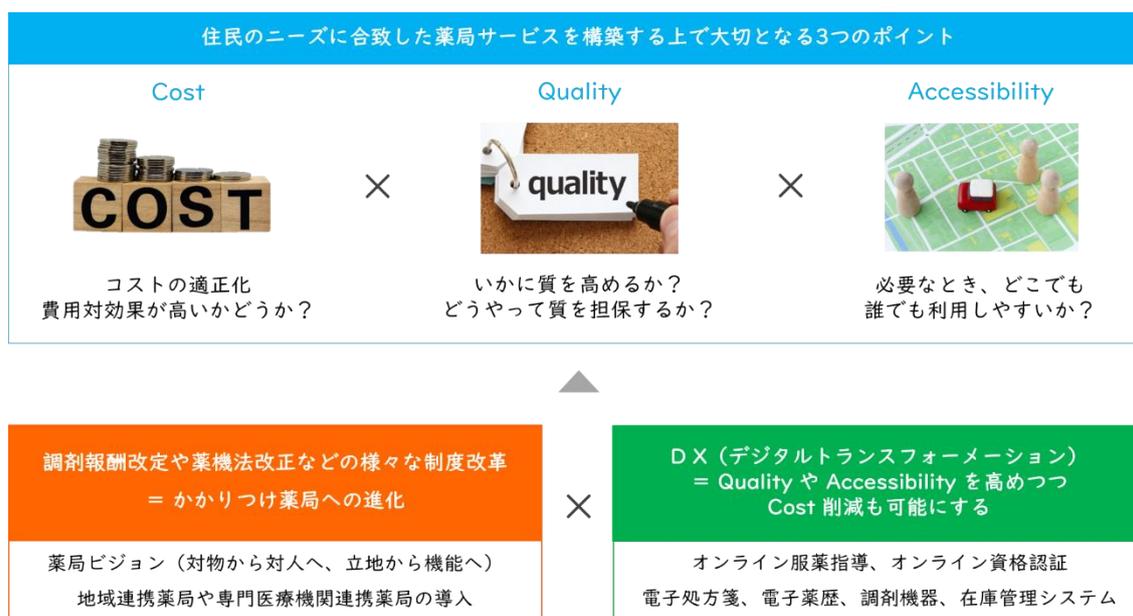
また、今回の調査結果から、医療の IT 化、DX 化の推進と共に、処方箋の受け皿としてドラッグストアの存在感が一層高まっていくと予想される。調剤併設ドラッグストアは、生活圏における立地優位性や営業時間といった、住民ニーズに合致したサービスの提供が可能だからである。支払い手段についても、多くのドラッグストアがクレジットカードや電子マネー、QR コード決済に対応している。また、昨今は薬剤師教育にも力を入れており、物販だけでなく医療提供施設としての存在感も今後ますます高まっていくだろう。将来的に電子処方箋やリフィル制度が普及したとき、これまで医療機関の近くという立地優位性を一番の差別化要因としてきた門前薬局は、どのように患者動線の変化に適応し、地域住民の生活圏の中で選ばれるための価値を生み出していくのだろうか。これまでのような待ちの姿勢ではなく、自分たちが提供できる価値を住民に積極的に発信していくことに加えて、今回の調査で明らかになった住民ニーズに叶うサービスの充実や機能強化を図ることが大切ではないだろうか。

今回の調査を通じて改めて感じたことは、薬局サービスに対する住民ニーズという視点だけを見れば、アメリカで現在行われている取組みが、日本の未来予想図になりうるということだ。

アメリカでは2020年11月からAmazon Pharmacyがスタートした。プライム会員であれば送料無料で医薬品が届き、24時間年中無休の薬剤師による電話相談にも対応している。更に、音声認識AIであるアレクサが服薬タイミングのリマインドも行っている。また、大手ドラッグストアチェーンであるCVSヘルスも、店頭で買った商品や処方薬の無料配送はもちろん、Amazon Pharmacy同様、24時間年中無休の薬剤師ヘルプラインを開設している。更に、全米に約10,000軒と言われる実店舗に加え、簡易医療提供施設であるMinute Clinicを約1,100拠点、薬局機能だけでなく基礎疾患のモニタリングサービスも提供するHealthHUBを約650拠点構えるなど、処方薬だけでなく、地域のヘルスケアにネットワークを張り巡らせ、住民ニーズに応えようとしている。

両国の制度や法規制が異なるため単純に比較はできない。また、医療としての安全性の確保が最も重要なのは言うまでもないことであるが、アメリカのヘルスケアサービス提供企業による、多様化した住民ニーズに叶う新しいサービスの開発を目指すその飽くなき姿勢は、我が国の薬局事業会社としても参考になる部分が多いのではないだろうか。そして、今アメリカで展開されているようなサービスが、我が国の住民のニーズと合致する可能性が高いことは今回の調査からも明らかであろう。

少子高齢化、人口減少が進む我が国において、質の高い薬局サービスを地域の中で構築し住民の健康的な生活を支えていくことは、極めて重要な社会課題である。地域性に左右されないICTを活用したサービスのニーズは益々高まるだろうし、それは社会コストの削減にも大きく寄与するだろう。一方で、医療の視点で考えたときに、効率性や利便性のみの追求では、国民の健康的な生活を毀損することにもなりかねない。コスト(Cost)、質(Quality)、利便性(Accessibility)のバランスをうまく取り、官民が協働して真に住民に喜ばれる薬局サービスの具現化に向けて取り組むことを期待したい。



【おわりに】

本研究では、全国の住民を対象に薬局サービスに対する意識調査を実施した。現状として、多くの方が薬局に対し利便性を求めていることが明らかになった一方、高齢者では利便性ととも薬剤師の専門性や医療機関との連携体制の充実も求めていることが示唆された。今後、門前の形式から脱却し、地域に根付いた薬局が普及していく上では、各世代のニーズに応じたサービス提供の充実とともに、かかりつけ薬局・薬剤師を利用する利点を住民の方々によく理解していただくことが必要と考える。本調査結果を基に、今後は行政機関や関連業界へ必要な提言を行っていきたいと考えている。

【電子付録：アンケート原文】

Supplemental Table 1 (PDF File)

【謝辞】

本調査研究の実施にあたり、アンケートにご回答頂きました方々に深く感謝申し上げます。また、ご協力いただきました株式会社インテージテクノスフィアの関係者の皆様に深く感謝申し上げます。

【引用文献】

- 1). 厚生労働省「患者のための薬局ビジョン」〈https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11121000-Iyakushokuhinkyoku-Soumuka/vision_1.pdf〉最終アクセス日 2021年10月25日
- 2). 厚生労働省「かかりつけ薬剤師・薬局に関する調査報告書」〈<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11120000-Iyakushokuhinkyoku/H29tyousahoukokusyo.pdf>〉最終アクセス日 2021年10月25日
- 3). 香月 正明、鳥山 彩、田島 芙紀、窪田 敏夫、森内 宏志、入倉 充「保険薬局の選択基準に関するアンケート調査～選ばれる薬局になるために～」薬局薬学, 12, 129-134 (2020).
- 4). 西尾 政則、板津 裕恒、津山 いずみ、伊藤 美智子、秋田 浩子、山瀬 裕彦「医薬分業についての意識調査」日農医誌, 53, 38-45 (2004).
- 5). 林 誠一郎「社会における薬局薬剤師の役割に関する考察」薬学雑誌, 123, 163-171 (2003).

【本研究に関するお問合せ先】

東北大学大学院薬学研究科 社会薬学マネジメント寄附講座
客員准教授 佐藤 健太 (さとう けんた)

〒980-8578 宮城県仙台市青葉区荒巻字青葉 6-3

TEL: 022-795-6809

FAX: 022-795-3847

E-mail: kenta.sato.e8@tohoku.ac.jp

※本報告内の見解は著者の個人的な見解となります。