

地域保険薬局における来局者相談の実態調査

宮田祥一¹，幸地拓也¹，堤一晃¹，政岡三沙子¹，宮田英理¹
山上千子¹，山本雅裕¹，藤原英憲¹，岡田賢二^{2*}

Investigation of the quality of consultation for people visiting local health insurance pharmacies

Shoichi Miyata¹, Takuya Kochi¹, Kazuaki Tsutsumi¹, Misako Masaoka¹, Eri Miyata¹,
Yukiko Yamagami¹, Masahiro Yamamoto¹, Hidenori Fujihara¹, Kenji Okada^{2*}

In order to clarify the quality of drug- and health-related consultation sought by them in these pharmacies, we investigated the details of consultations provided by a total of six Tsuchibashi Pharmacies. The investigation period was 3 months in both 2015 and 2016, and during this time approximately 65% of those seeking consultation were aged 60 years or older. Approximately 75% of the consultations investigated were about prescribed or over-the-counter drugs (OTC drugs). The consultation time was less than 5 minutes in approximately 50% of the cases. Consultations were most commonly provided by pharmacists (90%). Approximately 15% of those seeking consultation were recommended to visit a medical center. The results of our study suggest that pharmacists working in local health insurance pharmacies need to provide drug- and health-related consultation/support for community residents, particularly for elderly people.

Key words: health insurance pharmacies, consultation for people visiting pharmacies, health consultation, fact-finding investigation

Received November 26, 2016; Accepted December 8, 2016

1. 緒言

医薬分業の進展に伴い処方箋調剤が地域保険薬局の主要な業務になった。一方、平成25年6月に「薬局を地域に密着した健康情報の

拠点として、一般用医薬品等の適正な使用に関する助言や健康に関する相談、情報提供を行う等、セルフメディケーションの推進のために薬局・薬剤師の活用を促進する。」方策が閣議決定され¹⁾、地域住民の健康を守ることに對して薬剤師の役割が拡大されつつある。健康日本21(第二次)でも、健康寿命の延伸が大きな目標の1つとして掲げられている²⁾。特に高知県では秋田県に次いで高齢化が進んでお

¹ 有限会社 つちばし薬局

² 横浜薬科大学実務実習センター

*連絡先：岡田賢二 E-mail : k.okada@hamayaku.ac.jp
〒245-0066 神奈川県横浜市戸塚区俣野町 601

り、健康寿命の延伸が大きな課題となっている³⁾。高知県民の健康寿命は、全国で男性が46位、女性が36位であり、男性全国1位の愛知県、女性全国1位の静岡県と比べると、男性では2.6年、女性では2.2年短いことが報告されている⁴⁾。この現状を改善する取り組みの一つとして、高知県は2014年度から県民が健康づくりに取り組みやすい環境を整えるため、保険薬局を身近で気軽に医薬品や健康に関する相談・支援が受けられる総合的な情報拠点とする「高知家健康づくり支援薬局」認定制度を施行している。保険薬局は、これまでも地域住民から健康相談を受けてきたが、保険薬局の医療提供施設としての相談に焦点を当てた報告は少ない。厚生労働科学研究班による「薬剤師の業務実態の把握とそのあり方に関する調査研究」⁵⁾でも健康相談業務については検討されていない。そこで地域住民から保険薬局への医薬品および健康に関する相談状況の実態を明らかにすることを目的に調査を行ったので報告する。

2. 方法

1. 調査対象と調査期間

調査対象は高知市内のつちばし薬局グループ6施設とした。調査期間は、平成27年3月1日から5月31日までの3ヶ月間と平成28年7月1日から9月30日の3ヶ月とした。調査の実施に際し、倫理上、相談者個人を記号化し特定できないように配慮した。

2. 調査方法と調査項目

健康相談の事例をすべて記録した。調査項目を表1に示した。

表1 調査項目

調査大項目	調査小項目
相談者特性	年齢
	性別
相談対応者	薬剤師
	登録販売者
	その他の従業員
相談の所要時間	5分未満
	5分から10分未満
	10分から20分未満
	20分から30分未満
相談の状況	本人が直接来局して相談
	本人が電話で相談
	家族（本人以外）が来局して相談
	家族が電話で相談
受診勧奨	有
	無
相談内容	処方薬について
	OTC薬について
	健康食品について
	介護用品について
	化粧品について
	医療雑貨について
	その他

3. 結果

1. 調査施設別の相談件数と処方箋応需枚数

平成27年度の調査期間3ヶ月間の6施設の相談総件数は341件、平成28年度の相談総件数は294件であった。6施設の調査期間中の相談件数と1日の平均処方箋枚数を図1に示した。施設Aの特徴は処方箋発行医療機関の偏りのない面分業、他の施設B(診療所)、C(総合病院)、D(診療所)、E(診療所)、F(診療所)の特徴は門前薬局であった。

2. 相談者特性

相談者の年齢別件数、性別の比率を図2、図3に示した。平成27年度の相談者の年齢分布は60歳代(23.3%)が最も多く、次いで70歳代(21.7%)、80歳代(16.6%)であった。また平成

28年度では、70歳代(29.6%)が最も多く、次いで60歳代(20.2%)、80歳代(19.9%)であった。平成27年度の性別の割合は男性が29.8%、女性が70.2%、平成28年度の性別の割合は男性が26.9%、女性が73.1%であった。

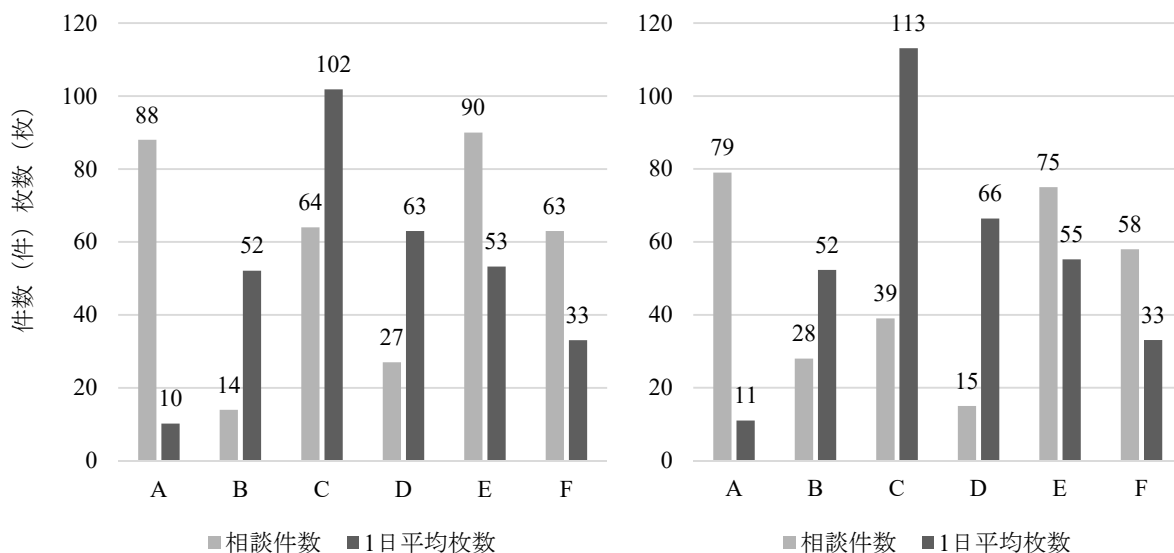


図1 各施設の相談件数と1日の平均処方箋枚数 (左図：27年度、右図：28年度)

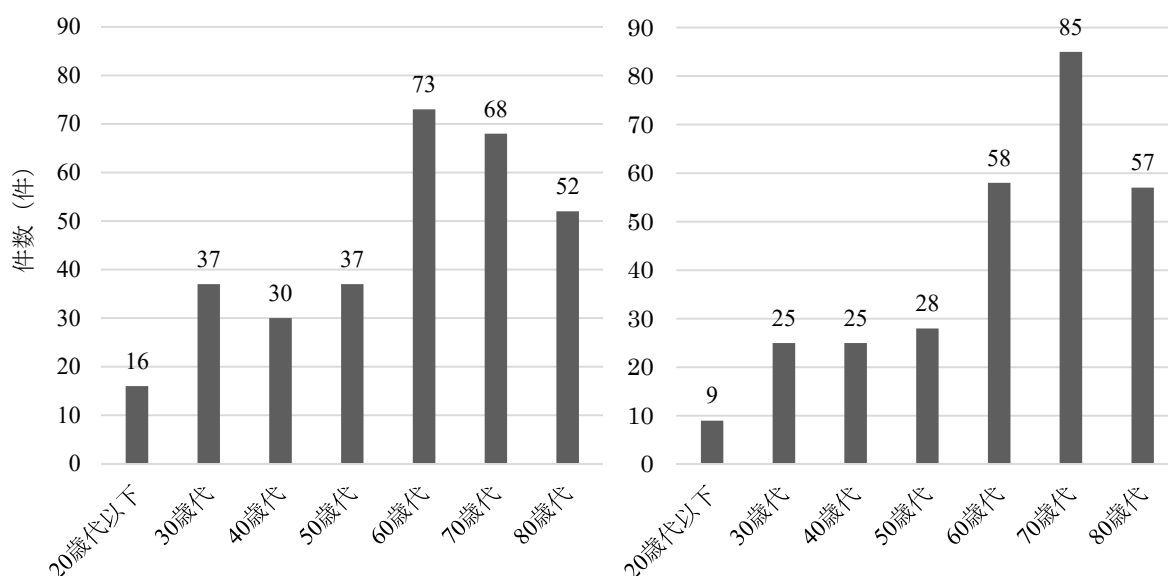


図2 相談者の年齢別件数 (左図：27年度、右図：28年度)

3. 相談時間別件数の割合と相談時間別累積時間数の割合

1回の相談時間別件数の割合を図4に示した。平成27年度の相談時間別件数は、5分未満が183件(55%)、5分から10分未満が111件(33%)、10分から20分未満が32件(10%)、20分から30分未満が8件(2%)であった。また、平成28年度の相談時間別件数は、5分未満が142件(48%)、5分から10分未満が110件(37%)、10分から20分未満が34件(12%)、20分から30分未満が8件(3%)であった。いずれの年度も5分未満の件数が最も多かった。

一方、相談に要した累積時間を100%とした場合の各相談時間別累積時間の割合を図5に示した。全相談件数に占める10分から30分未満の相談件数の割合は、平成27年度では12%、平成28年度では15%と長時間を要する相談件数の割合はわずかであった(図4)。しかし、全相談時間に占める10分から30分未満の相談に要した累積時間の割合は平成27年度では35%、平成28年度では37%であった。長時間相談の件数が少なくても、1回の相談時間が長ければ相談業務に要する仕事量は増大した。

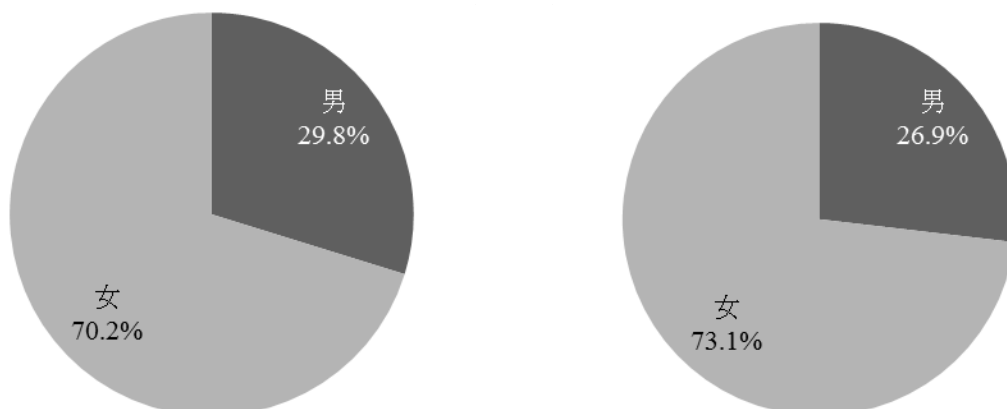


図3 相談者の性別 (左図：27年度、右図：28年度)

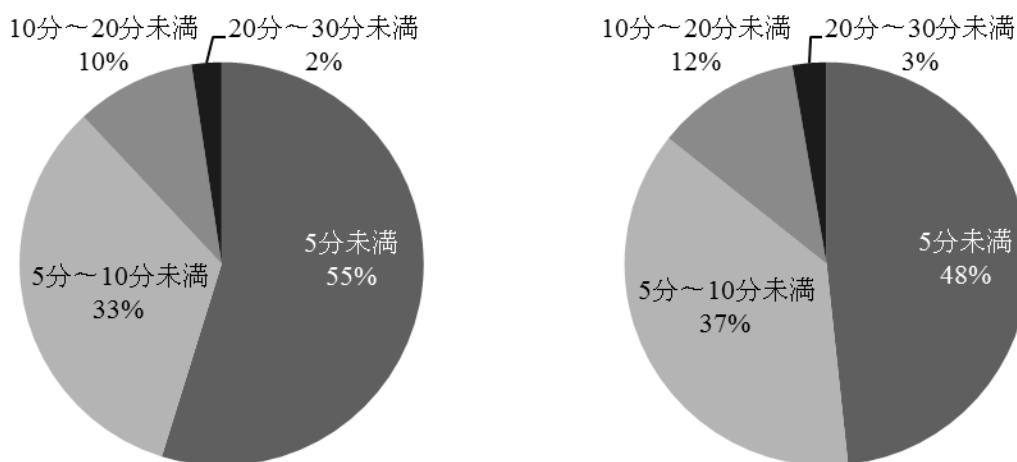


図4 相談の所要時間 (左図：27年度、右図：28年度)

4. 相談対応者と相談の状況

相談対応者は平成 27 年度、平成 28 年度ともに薬剤師が最も多くそれぞれ 219 件(92%)、199 件(91%)であった。一方、登録販売者はそれぞれわずか 14 件(4%)、19 件(6%)であった。平成 27 年度と平成 28 年度の相談の状況は、本人自身の来局が最も多く、それぞれ 241 件(72%)と 215 件(74%)、次いで本人による電話によるものがそれぞれ、49 件(15%)と 36 件

(12%)であった(図 6)。

5. 相談内容

相談内容別の件数を図 7 に示した。平成 27 年度では、処方薬に関する相談が 41%、OTC 薬に関する相談が 33%、医薬品以外の相談が 26%であった。平成 28 年度では、処方薬に関する相談が 36%、OTC 薬に関する相談が 41%、医薬品以外の相談が 23%であった。

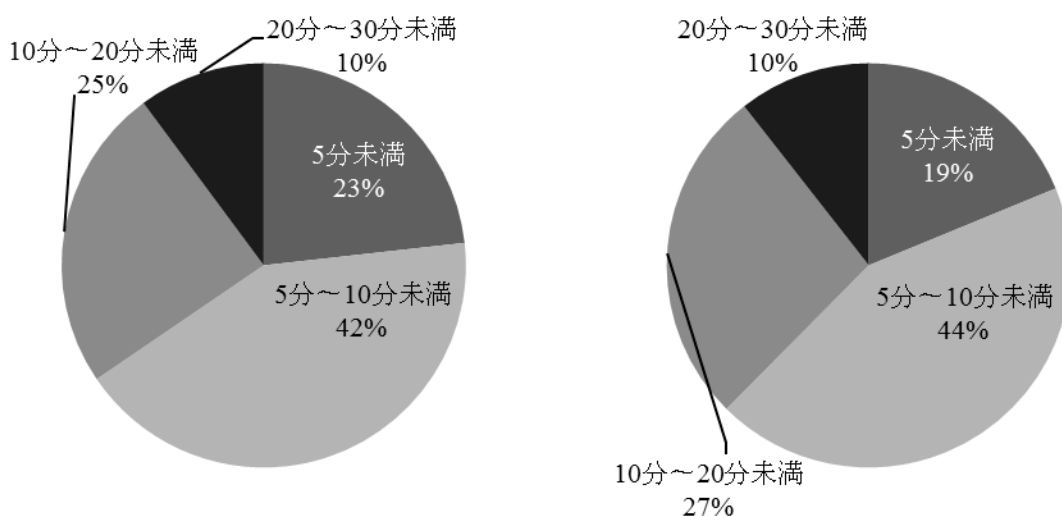


図 5 相談時間の累積時間数 (左図：27 年度、右図：28 年度)

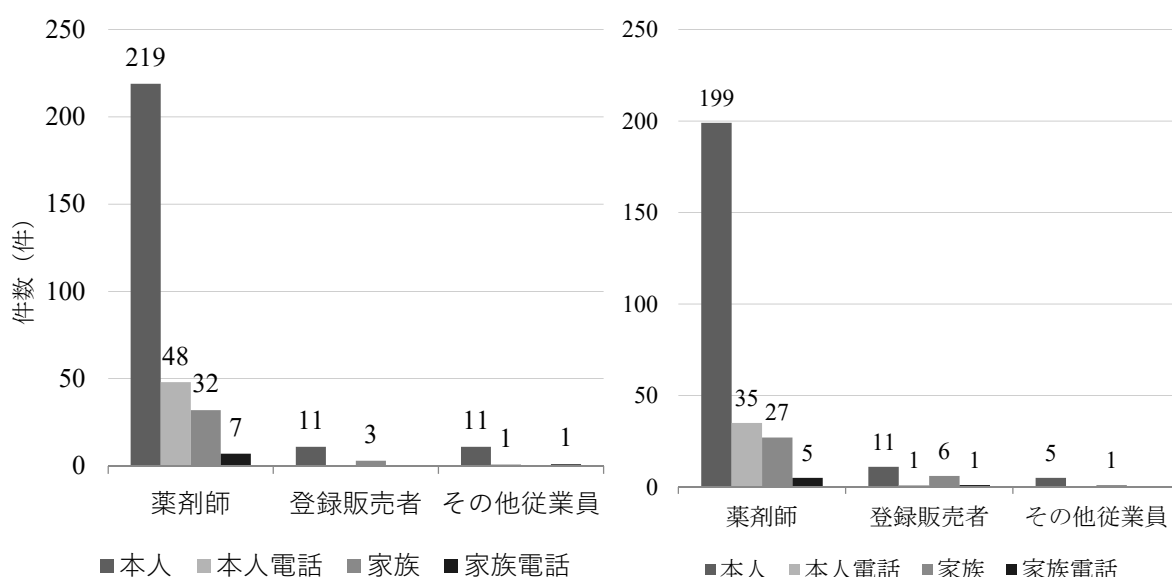


図 6 相談対応者と相談の状況 (左図：27 年度、右図：28 年度)

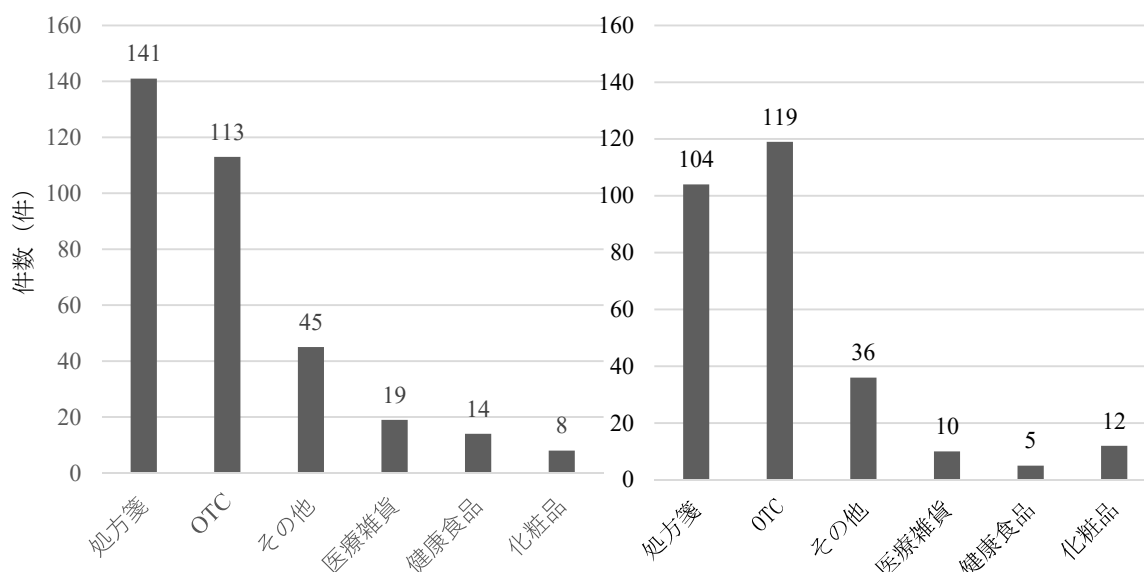


図7 相談内容別件数 (左図：27年度、右図：28年度)

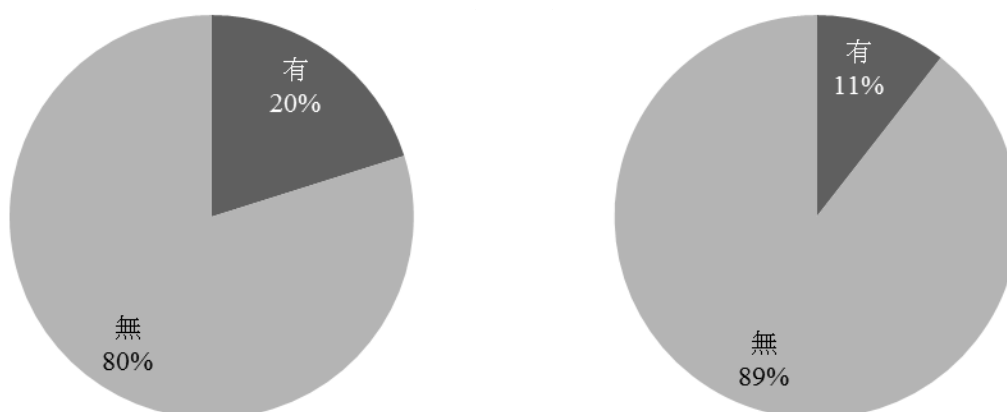


図8 受診勧奨率 (左図：27年度、右図：28年度)

6. 受診勧奨

相談の総件数に対する受診勧奨率を図8に示した。平成27年度では、受診勧奨有が68件(20%)、無が270件(80%)であった。平成28年度では、受診勧奨有が31件(11%)、無が263件(89%)であった。

4. 考 察

調査施設別の相談件数および処方箋応需枚数を調査した結果(図1)より、面分業の特性を

持つ薬局(施設A)、門前薬局(施設B-F)のいずれの特性を有する薬局においても、健康相談が実施されていた。一施設であるが面分業の特性を持つ薬局(施設A)の健康相談件数は処方箋応需枚数の約8倍も高く、処方箋調剤のみに依存しない薬局サービスが提供されていた。施設Cは総合病院の門前薬局であったことから、処方箋調剤に特化していると予想されたが、健康相談が実施されていた。地域保険薬局が、処方箋調剤のみならず、健康相談窓口になっていることが明らかになった。平

成25年度厚生労働科学研究費補助金による医薬品・医療機器等レギュラトリーサイエンス総合研究事業として、薬剤師が担うチーム医療と地域医療の調査とアウトカムの評価研究「薬局の求められる機能とあるべき姿」が行われた⁶⁾。この評価研究では、保険薬局が健康情報拠点としての役割を担い、①薬局利用者本人又はその家族等からの健康や介護等に関する相談を受け、解決策の提案や行政・関係機関への連絡・紹介を行っていること、②栄養・食生活、身体活動・運動、休養、こころの健康づくり、飲酒、喫煙など生活習慣全般に係る相談についても応需・対応し、地域住民の生活習慣の改善、疾病の予防に資する取り組みを行っていること、③薬剤師が医療・保健・福祉・介護等に関する知識を十分に有するよう、介護支援専門員など、各種資格を取得することが望ましいことを提言している。

2014年に岡田らは、全国の保険薬局を対象に医療への貢献に関する実態調査を行った。アンケート調査の回答が得られた37施設(東京、神奈川、高知、長野、北海道、茨木、岡山)のうち、健康相談を実施していた施設はわずか8施設(22%)であったことを報告している。健康相談の内容は、処方薬やOTC薬の医薬品、漢方薬、健康食品、介護食、治療食、生活習慣病、更年期障害、頭痛、便秘、不眠、花粉症、アトピー性皮膚炎、皮膚トラブル、精神的ストレスに関する悩み、禁煙などであった。岡田らの調査結果は、保険薬局が医薬品に関する相談のみならず、食生活、一般的な疾患の症状と対処法、心の健康に関する相談、禁煙など生活習慣の改善に関する相談を受けていることを示した⁷⁾。

館らは2015年～2016年にかけて、岐阜市における「健康サポート薬局」としての薬局サービスに関する調査を行った。その結果、薬局

が積極的に実施しているサービスは、医薬品適正使用(72.9%)が最多で、次いで高齢者服薬管理(71.6%)であったが、介護予防(29.0%)、受診率向上(27.1%)、薬物・アルコール(25.3%)に関するサポートサービスが少ないことを報告している⁸⁾。「薬の飲み方や使い方など医薬品の適正使用に関する相談」や「飲み残しや飲み忘れ防止等の高齢者・要介護者に対する服薬管理」については、多くの保険薬局で共通して積極的に実施しており、薬局管理者もこれらのサービスの重要性、早急な必要性、実現性については高い認識を有していることを明らかにしている。

今回の我々の調査では、処方薬に関する相談が36～41%、OTC薬に関する相談が33～41%、すなわち医薬品に関する相談が74～77%と大半であり、館らの報告と同様の傾向が認められた。今回の調査では、60歳代以上の相談者が60%以上を占めていたことから、薬局が高齢者の健康相談窓口としての機能を担っていることが示唆された。処方薬やOTC薬に関する相談内容が全体の75%を占め、また、相談対応者の90%が薬剤師であったことから薬剤師が薬に関する相談のファーストアクセス先としての役割を果たしていることが示された。本調査において、日常の体調変化や食生活などのセルフメディケーション、医療機器や医薬部外品、健康食品など医薬品以外の相談が見られたことから、地域保険薬局が健康情報の拠点としての存在が期待される。

相談時間別件数では、5分未満の相談件数が全体の50%を占めていたが、全相談時間の累積時間数に占める5分未満の相談に要した累積相談時間はわずか平均約20%程度であった。すなわち、1回の相談時間が5分以上を要する長時間の相談では、相談件数が少なくても相談に要する時間が多大であることが示された。

このことは、地域保険薬局が、健康相談に相応の業務量を負荷しているものと考えられた。

薬剤師による受診勧奨率は平均 15%であった。受診勧奨に至ったケースには、医療機関を受診していない未治療時の相談、または、既に医療機関を受診した後の治療中の相談によって、医療機関への受診が勧められた両方のケースが含まれていた。このことから、地域保険薬局の役割として、セルフメディケーションの支援のみならず、治療中の体調変化についても相談の窓口となっていることが示唆された。

今回の調査は極めて限定された少数の保険薬局を対象としたものであったが、地域住民、特に高齢者に対して、医薬品や健康に関する相談・支援が必要であり、地域保険薬局がその役割を担っていることが示唆された。

引用文献

- 1) 日本再興戦略-JAPAN is BACK-(平成 25 年 6 月)、
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/saikou_jpn.pdf、平成 28 年 11 月 14 日アクセス。
- 2) 厚生労働省：健康日本 21(第二次)の推進に関する参考資料(平成 24 年 7 月)、
http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/dl/kenkouippon21_02.pdf、平成 28 年 11 月 14 日アクセス。
- 3) 内閣府：平成 27 年版高齢社会白書(概要版)、
<http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2015/html/gaiyou/index.html>、平成 28 年 11 月 14 日アクセス。
- 4) 高知県健康政策部健康長寿政策課：第 3 期よさこい健康プラン 21 (平成 25 年 5 月)、
http://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/131601/files/2013050100451/2013050100451_www_pref_kochi_lg_jp_uploaded_attachment_94021.pdf、平成 28 年 11 月 14 日アクセス。
- 5) 薬局薬剤師の業務実態の把握とそのあり方に関する調査研究(平成 28 年 6 月 3 日公開)、
https://mhlw-grants.niph.go.jp/niph/search/Download.do?nendo=2015&jigyoid=154041&bunkenNo=201523020A_upload&pdf=201523020A0003.pdf、平成 28 年 11 月 14 日アクセス。
- 6) 厚生労働省：平成 25 年度厚生労働科学研究費補助金(医薬品・医療機器等レギュラトリーサイエンス総合研究事業)薬剤師が担うチーム医療と地域医療の調査とアウトカムの評価研究「薬局の求められる機能とあるべき姿」(主任研究者:安原真人)、平成 26 年 1 月。
- 7) 岡田賢二、佐川賢一、野崎芳雄、保険薬局の医療への貢献に関する実態調査、日本地域薬局薬学会誌、2014; 2: 99-111。
- 8) 舘知也、吉田阿希、杉田郁人、林勇汰、江崎宏樹、齊藤康介、野口義紘、寺町ひとみ、岐阜市における「健康サポート薬局」としての薬局サービスに関する調査、医療薬学、2016; 42: 429-444。