

医療機関を定期受診している来局者と定期受診していない来局者の  
保険薬局における健康相談内容の比較

上田祐稀乃<sup>1</sup>, 鈴木 学<sup>1,2</sup>, 海野 茜<sup>1</sup>, 甲斐絢子<sup>3</sup>, 小原道子<sup>4</sup>,  
林 秀樹<sup>1,2,3,4</sup>, 棚瀬友啓<sup>2</sup>, 日比野 靖<sup>2</sup>, 杉山 正<sup>\*1,2,3,4</sup>

**Comparison of health consultation records of those who make regular clinic visits  
and those who do not at a community pharmacy**

Yukino Ueda<sup>1</sup>, Manabu Suzuki<sup>1,2</sup>, Akane Uno<sup>1</sup>, Junko Kai<sup>3</sup>, Michiko Obara<sup>4</sup>, Hideki Hayashi<sup>1,2,3,4</sup>,  
Tomohiro Tanase<sup>2</sup>, Yasushi Hibino<sup>2</sup>, and Tadashi Sugiyama<sup>1,2,3,4\*</sup>

Online information regarding health consultations was collected by Gifu Pharmaceutical University in collaboration with the Gifu Pharmaceutical Association. Based on this data, a comparison was made between the health consultation records of those who make regular clinic visits and those who do not. The analysis included 1,258 cases reported from November 2016 to January 2019. For analysis, we divided these 1,258 cases to form a subject group (those who currently visit a hospital) and a control group (other cases). There were 643 cases in the subject group and 615 cases in the control group. We found that control group consulted pharmacists about household medicines and general health queries, and these pharmacists were more likely to prescribe OTC drugs. It is believed that pharmacists encourage the proper use of OTC drugs and thereby contribute to the promotion of self-medication.

**Key words;** health consultation, regular hospital visit, OTC drugs, self-medication

Received February 18, 2020; Accepted May 8, 2020

---

<sup>1</sup> Yukino Ueda, Manabu Suzuki, Akane Uno, Hideki Hayashi, Tadashi Sugiyama  
岐阜薬科大学実践社会薬学研究室

<sup>2</sup> Manabu Suzuki, Hideki Hayashi, Tomohiro Tanase, Yasushi Hibino, Tadashi Sugiyama  
一般社団法人岐阜県薬剤師会

<sup>3</sup> Junko Kai, Hideki Hayashi, Tadashi Sugiyama 岐阜薬科大学在宅チーム医療薬学講座

<sup>4</sup> Michiko Obara, Hideki Hayashi, Tadashi Sugiyama 岐阜薬科大学地域医療薬学寄附講座

\* 連絡先：岐阜薬科大学実践社会薬学研究室 杉山正

〒501-1196 岐阜市大学西 1-25-4 Tel&Fax: 058-230-8106 E-mail: tsugi@gifu-pu.ac.jp

## 1. 緒言

日本における平成 30 年度の概算医療費は 42.6 兆円であり、我が国の国民医療費は年々増大してきている<sup>1)</sup>。こうした状況を踏まえ、国は医薬分業の推進や後発医薬品の使用促進といった医療費を抑制するための施策を行っている。そのうちの一つにセルフメディケーションの推進が挙げられる。セルフメディケーションは「自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は自分で手当てすること」と定義されており、セルフケアは健康リテラシーや一般用医薬品、食事などの7本柱から成り立っている<sup>2)</sup>。また、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律には国民の役割として「医薬品等を適正に使用するとともに、これらの有効性及び安全性に関する知識と理解を深めるよう努めなければならない」と規定されており<sup>3)</sup>、国民の健康志向は次第に高まっている。一方、インターネットの普及により社会におけるサプリメントや健康食品、一般用医薬品等の健康に関する情報はあふれかえっており、情報の真偽を見極めるのは以前よりも難しくなっている。そんな中、利用者の薬剤師に対する「相談に乗ってほしい」という要望は高まっている<sup>4)</sup>。さらに、2015年に公表された患者のための薬局ビジョンでは患者等のニーズに応じて強化・充実すべき機能として健康サポート機能を挙げており、今後地域住民による主体的な健康の維持・増進を積極的に支援するため健康に関する相談を幅広く受け付け、必要に応じ受診勧奨を行ったり、市販薬やサプリメントの提案を行ったりすることが薬局薬剤師に求められている<sup>5)</sup>。

岐阜薬科大学は一般社団法人岐阜県薬剤師会（岐阜県薬剤師会）と共同で 2016 年度から薬局相談記録事業を行っている。薬局相談記

録事業は、薬局が健康サポート機能としてどのような相談に応じ、どのように対応しているかの実態を「見える化」して、薬局での相談の有用性と課題を明らかにすることを目的としている。薬局相談記録事業では薬局で実施した健康相談について、相談に要した時間や相談内容、対応区分等をオンラインで報告している。薬局は健康相談において強化・充実に図る必要があることが報告されている<sup>6)</sup>が、薬剤師が来局者に応じてどのような健康相談を行っているかの報告はまだない。そこで、本研究では医療機関を定期受診している来局者とそうでない来局者の健康相談の内容及び薬剤師の対応についての比較を行ったので報告する。

## 2. 方法

### 1. 調査方法

岐阜県薬剤師会は、本会の活動として薬局における調剤時の服薬指導以外での相談内容を記録する薬局相談記録事業を 2016 年度から開始した。事業内容と方法は会報、研修会等で周知し、収集方法は岐阜県薬剤師会の会員専用ホームページから入力された薬局相談記録から相談事例を収集する方法とした(図 1)。本研究の対象は 2016 年 11 月から 2019 年 1 月に報告された事例とした。なお、調査項目には患者名が特定される情報は設定されていない。

### 2. 調査項目

調査項目は相談者の性別、年齢、相談内容、対応区分、現在の受診状況等とした。入力フォーマット(図 1)では、相談内容はフリーコメントで入力する。相談内容を岐阜県薬剤師会の薬局委員会職能対策グループが現在の症状、食事、処方薬、常備薬、一般的な健康、医療機

相談記録簿

情報宅急便(相談記録簿) <まだ登録がお済みでない方へ> クシ、登録をお済ませ下さい		入力記録の確認	
該当者の情報 要介護認定 <input type="text" value="不明"/> <input type="text" value="▼"/> 健康診断の有無 (過去1年間) <input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無 現在の受診状況 任意 (受診科目、頻度等) <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 不明 服用中の薬 任意 <input type="text"/> 追加 (30項目まで) <input type="checkbox"/> 不明 現疾患 任意 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 不明 既往歴 任意 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 不明 OTC他、健康食品の摂取状況有無 任意 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 不明 その他 (補足等) 任意 <input type="text"/>			
★タイトル	(報告の簡単なタイトルを記載してください。) <input type="text"/>		
相談内容	<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>		
対応区分	<input type="checkbox"/> 測定 <input type="checkbox"/> 生活・運動・食事等の助言 <input type="checkbox"/> 薬局製剤 <input type="checkbox"/> 要指導医薬品 <input type="checkbox"/> 第一類医薬品 <input type="checkbox"/> 第二類医薬品 <input type="checkbox"/> 第三類医薬品 <input type="checkbox"/> 医薬部外品 <input type="checkbox"/> 健康食品 <input type="checkbox"/> 介護・福祉の助言 <input type="checkbox"/> 受診勧奨 <input type="checkbox"/> 発育相談 <input type="checkbox"/> 母親相談(授乳他) <input type="checkbox"/> 子供医療相談 <input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/>		
対応詳細	<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>		
その後 任意	再来局の有・無 <input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無 再来局日 <input type="text" value="(例：2016/01/01の形式で)"/> 受診の有・無 <input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無 相談内容が解決した <input checked="" type="radio"/> ○ <input type="radio"/> ×		

図1 相談記録の入力フォーマット (抜粋)

器、受診医・治療方法、サプリメント・健康食品等、医療費、妊婦・授乳等、介護等、それ以外の12項目に分類した。対応区分は測定、生活・運動・食事等の助言、薬局製剤、OTC医薬品(要指導医薬品、第一類医薬品、第二類医薬品、第三類医薬品)、医薬部外品、健康食品、介護・福祉の助言、受診勧奨、発育相談、母親相談、子

供医療相談、その他の15項目から該当する項目を選択する方法となっており、1つの報告につき、複数の項目の選択が可能となっている。なお、各項目の内容及び表現は岐阜県薬剤師会薬局委員会 職能対策グループが中心となり決定したものである。

### 3. 統計解析

報告された相談事例を、受診状況の欄に定期受診している旨が記入されている相談事例を定期受診群とし、それ以外の相談事例を非定期受診群に分けた。定期受診群と非定期受診群について、健康相談の内容と対応区分の各項目について、全報告に占める割合を算出した。また、健康相談の相談内容と対応区分の各項目について、定期受診群と非定期受診群における全報告に占める割合の比較を $\chi^2$ 検定で有意差のあった項目についてロジスティック回帰分析を用いて分析した。いずれも有意水準は $P<0.05$ の場合とした。

統計解析ソフトには EZR version 1.27 を使用し、項目毎に無回答データを省いたデータを母数とした。

### 4. 倫理的配慮

本研究は「人を対象とする医学系研究に関する倫理指針」を遵守して実施し、岐阜薬科大学倫理審査委員会の承認（承認番号 28-1）を得て実施した。

る倫理指針」を遵守して実施し、岐阜薬科大学倫理審査委員会の承認（承認番号 28-1）を得て実施した。

## 3. 結果

1. 報告数及び相談内容、対応区分の分類の割合  
調査対象期間に 1,258 人の報告があった。このうち男性は 374 人、女性は 742 人、性別未入力 142 人であった。

相談内容の各項目について全相談者に占める相談者数の割合を表 1 に示す。最も割合の高かった相談内容は現在の症状に関する相談であった。また、対応区分の各項目について全相談者に占める相談者数の割合を表 2 に示す。最も割合の高かった対応は生活・運動・食事等の助言であった。

表 1 健康相談での相談内容の各項目について全相談者に占める相談者数の割合（複数回答あり）

項目名	相談者数* (人)	全相談者に占める割合 (%)
現在の症状に関する相談	367	29.2
処方薬に関する相談	331	26.3
常備薬に関する相談	230	18.3
一般的な健康に関する相談	110	8.7
サプリメント・健康食品等に関する相談	80	6.4
食事に関する相談	80	6.4
介護等に関する相談	46	3.7
受診医・治療方法に関する相談	31	2.5
医療機器に関する相談	29	2.3
妊婦・授乳等に関する相談	19	1.5
医療費に関する相談	6	0.5

\*全相談者数 1,258 人

表 2 健康相談での対応区分の各項目について全相談者に占める相談者数の割合（複数回答あり）

項目名	相談者数* (人)	全相談者に占める割合 (%)
生活・運動・食事等の助言	391	31.1
OTC 医薬品	269	21.4
受診勧奨	250	19.9
測定	115	9.1
健康食品	113	9.0
薬局製剤	62	4.9
介護・福祉の助言	45	3.6
子供医療相談	45	3.6
医薬部外品	42	3.3
母親相談	21	1.7
発育相談	0	0.0
その他	283	22.5

\*全相談者数 1,258 人

2. 医療機関の定期受診の有無に  
関連した健康相談の特徴の比較

(1) 相談事例の内訳

報告された 1,258 人のうち、定期受診群は 643 人、非定期受診群は 615 人であった。

(2) 医療機関の定期受診の有無に

関連した健康相談の内容の特徴  
健康相談の相談内容の各項目の割合について定期受診群と非定期受診群の差を $\chi^2$ 検定した結果を表 3 に示した。常備薬に関する相談、一般的な健康に関する相談、サプリメント・健康食品等に関する相談において、非定期受診群の割合が有意に高かった。また、 $\chi^2$ 検定で有意差が認められた項目について、ロジスティック回帰分析を行った結果を図 2 に示す。非定期受診群で有意に高かった項目は常備薬に関する相談、一般的な健康に関する相談であった。

表 3 定期受診群と非定期受診群について相談内容の各項目の割合に関する $\chi^2$ 検定の結果

項目名	定期受診群 人数 (%) *	非定期受診群 人数 (%) *	P value **
現在の症状に関する相談	196 (30.5%)	171 (27.8%)	0.296
食事に関する相談	43 (6.7%)	37 (6.0%)	0.626
処方薬に関する相談	172 (26.7%)	159 (25.9%)	0.718
常備薬に関する相談	102 (15.9%)	128 (20.8%)	0.023
一般的な健康に関する 相談	46 (7.2%)	64 (10.4%)	0.041
医療機器に関する相談	18 (2.8%)	11 (1.8%)	0.232
受診医・治療方法に関する 相談	19 (3.0%)	12 (2.0%)	0.251
サプリメント・健康食品 等に関する相談	50 (7.8%)	30 (4.9%)	0.035
医療費に関する相談	4 (0.6%)	2 (0.3%)	0.445
妊婦・授乳等に関する 相談	7 (1.1%)	12 (2.0%)	0.210
介護等に関する相談	26 (4.0%)	20 (3.3%)	0.455

\*各群の相談人数と各群の全相談人数（定期受診群相談者 643 人、非定期受診群相談者 615 人）に対する割合  
\*\* $\chi^2$ 検定

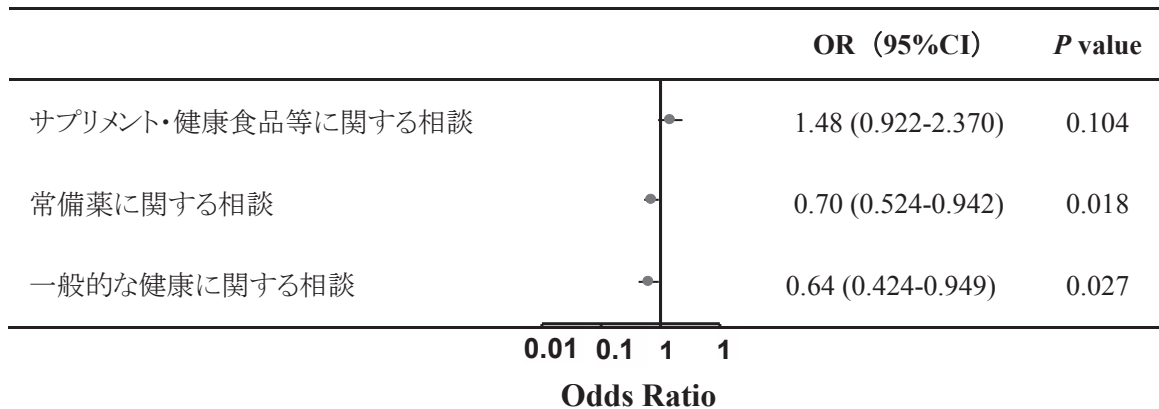


図 2 健康相談の相談内容に関する両群の差のロジスティック回帰

OR: Odds Ratio, 95%CI: 95%Confidence Interval

(3) 医療機関の定期受診の有無に関連した健康相談の対応区分の特徴

健康相談の対応区分の各項目の割合について定期受診群と非定期受診群の差を $\chi^2$ 検定した結果を表 4 に示した。生活・運動・食事等の助言, OTC 医薬品, 介護・福祉の助言において, 非定期受診群の割合が有意に高かった。また,  $\chi^2$ 検定で有意差が認められた項目について, ロジスティック回帰分析を行った結果を図 3 に示す。非定期受診群で有意に高かった項目は OTC 医薬品であった。

表 4 定期受診群と非定期受診群について対応区分の各項目の割合に関する  $\chi^2$  検定の結果

項目名	定期受診群 人数 (%) *	非定期受診群 人数 (%) *	P value**
測定	55(8.6%)	60(9.8%)	0.459
生活・運動・食事等の助言	216(33.6%)	175(28.5%)	0.049
薬局製剤	25(3.9%)	37(6.0%)	0.081
OTC 医薬品	118(18.4%)	151(24.6%)	<0.01
医薬部外品	16(2.5%)	26(4.2%)	0.086
健康食品	62(9.6%)	51(8.3%)	0.403
介護・福祉の助言	30(4.7%)	15(2.4%)	0.034
受診勧奨	124(19.3%)	126(20.5%)	0.593
母親相談	7(1.1%)	14(2.3%)	0.100
子供医療相談	17(2.6%)	28(4.6%)	0.068

\*各群の相談人数と各群の全相談人数（定期受診群相談者 643 人, 非定期受診群相談者 615 人）に対する割合

\*\*  $\chi^2$  検定

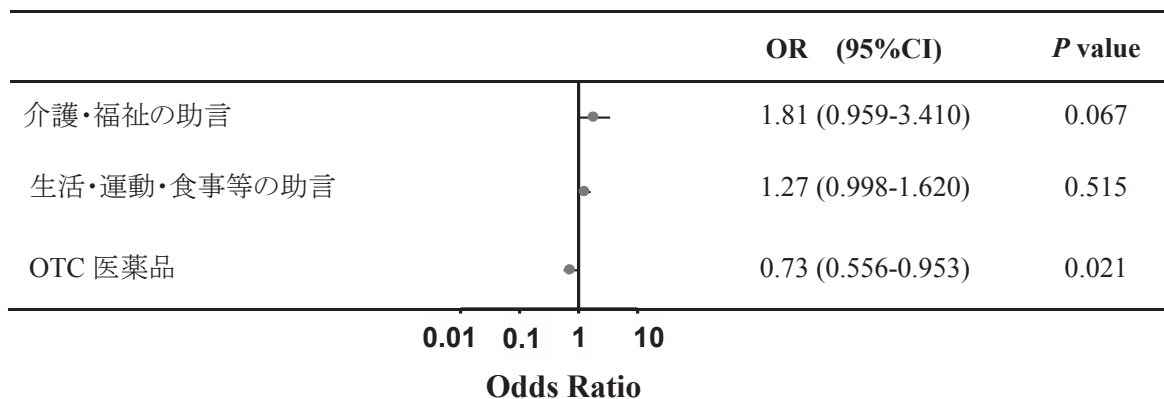


図 3 健康相談の対応区分に関する両群の差のロジスティック回帰

OR: Odds Ratio, 95%CI: 95%Confidence Interval

4. 考 察

今回の調査より来局者の相談内容は薬に関する相談のみならず, 健康に関する幅広い内容の相談がなされていることが明らかとなった。また, 相談に対する薬剤師の対応に関しては, 薬に関する情報提供はわずかであり, 受診勧奨, 生活指導など幅広い対応を行っていることが明らかとなった。

非定期受診群の相談内容において有意差が認められた項目から医療機関を定期受診していない来局者は常備薬に関する相談や一般的な健康に関する相談を行い, 薬剤師はこのように来局者に対し OTC 医薬品の提案を行う割合が高いことが示唆された。薬剤師が相談者のニーズをくみ取り, それぞれが必要とする情報を提供することで再度相談をしたいという要望が高まることが報告されている<sup>7)</sup>。来局

者に再度相談したいと思ってもらうことで軽微な健康上の問題が生じた場合にファーストステップとして薬局に相談しやすくなると考えられ、また、医療機関を受診していない来局者に対して健康相談を行うことは軽微な症状に対してセルフメディケーションの推進にも寄与することが期待でき、医療費抑制の一助となると考えられる。さらに、医薬品を購入・使用する上で知っておくべき基礎知識について誤った認識を持っている人が多いことが報告されている<sup>8)</sup>。このようなことから薬剤師が健康相談を行い、適切な OTC 医薬品を提案することは来局者の不安を解消するだけでなく、適切な医療行動を推進し健康に対する意識を向上させることに寄与すると考えられる。

一方で、定期受診群の相談内容で有意差が認められた項目はなかった。今回の調査は、調剤時の服薬指導での相談内容ではなく、それ以外の目的で来局した際の相談内容を記録したものであるため、定期受診に関する特徴が検出されなかったと考える。定期受診している来局者においても相談内容は多岐に渡っており、薬剤師には医薬品に関連した知識だけでなく食事に関することなど医薬品以外に対する知識も要求されると考えられる。また、患者は薬剤師に治療や健康維持のためにも歩むパートナーとしての役割を求めていることも報告されており<sup>9)</sup>、健康相談を通じて持病を持つ来局者の状態を把握し、継続的なフォローアップを行っていく必要があるのではないかと考える。

本研究の課題として、全会員施設 955 件を対象とした調査であるが報告数が 1,258 人であり、施設数に対して回答数が少なかったことが挙げられる。本調査は会員専用ホームページ上で行ったため、調査に賛同した薬局のみがホームページにアクセスしたこと、また、回答の

入力に労力を必要とすることから報告薬局数が限られたものと考えられる。さらに、本調査の結果には薬剤師の性別や年齢、経験年数等も交絡因子として影響すると考えられるが、薬剤師の属性に関しては分析に組み入れなかったことも本調査の限界である。

本調査では、薬局相談記録事業を用いて定期受診している来局者とそうでない来局者の健康相談の内容・対応を比較し、薬局薬剤師がセルフメディケーションの推進の一翼を担っていることが明らかとなった。このように薬局薬剤師の医療への貢献を明らかにすることは重要であり、本調査はそのための方法の一つとして有用であると考えられる。

## 謝 辞

本調査の計画、実施、分析にご協力いただきました岐阜県薬剤師会薬局委員会職能対策グループの委員に深謝いたします。また、調査にご回答いただいた岐阜県薬剤師会会員施設に感謝いたします。

岐阜薬科大学在宅チーム医療薬学寄附講座は株式会社ゆうホールディングスの寄附金にて支援されている。岐阜薬科大学地域医療薬学寄附講座はウエルシア薬局株式会社の寄附金にて支援されている。

## 利益相反

開示すべき利益相反はない。

## 引用文献

- 1) 厚生労働省：平成 30 年度医療費の動向，[https://www.mhlw.go.jp/topics/medias/year/18/dl/iryouchi\\_data.pdf](https://www.mhlw.go.jp/topics/medias/year/18/dl/iryouchi_data.pdf)，

- 2020年2月14日アクセス
- 2) 日本 OTC 医薬品協会: セルフメディケーションの日,  
<http://www.jsmi.jp/724/index.html>,  
2020年2月14日アクセス
- 3) 厚生労働省: 医薬品, 医療機器等の品質, 有効性及び安全性の確保等に関する法律,  
[https://www.mhlw.go.jp/web/t\\_doc?dataId=81004000&dataType=0&pageNo=1](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=81004000&dataType=0&pageNo=1), 2020年2月14日アクセス
- 4) 高瀬美幸, 竹石久美子, 大島裕由, 薬剤師が認識する患者への薬剤師機能の意識調査—患者の薬局・薬剤師への期待との比較—, 応用薬理, 2019, 96, 21-25.
- 5) 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](https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11121000-Iyakushokuhinkyoku-Soumuka/vision_1.pdf),  
2020年2月14日アクセス
- 6) 小山内康德, 櫻井秀彦, 薬局における健康相談業務の有用性に関する検討, 医療薬学, 2019; 45, 312-321.
- 7) 中 雄介, 恩田光子, 山根有香子, 川口祐司, 中野翔太, 荒川行生, OTC 薬購入時における薬剤師・登録販売者に対する生活者の相談意向に影響を与える要因—風邪様症状に着目した検討—, 医薬品情報学, 2016; 18(2), 81-86.
- 8) くすりの適正使用協議会: 一般男女を対象とした「くすりに対する知識と意識に関する調査」結果をもとに「くすりの適正使用」に対する知識の向上と“実践”のための『くすりの知識 10 カ条』を提言,  
[https://kyodonewsprwire.jp/prwfile/release/M102438/201407222429/\\_prw\\_OR1fl\\_H7a58434.pdf](https://kyodonewsprwire.jp/prwfile/release/M102438/201407222429/_prw_OR1fl_H7a58434.pdf),  
2020年2月14日アクセス
- 9) 野呂瀬崇彦, 有田悦子, 半谷眞七子, 後藤恵子, 患者はかかりつけ薬剤師に何を期待しているのか?～フォーカス・グループに基づく質的分析から～, 社会薬学, 2018; 37, 117-126.