

管理薬剤師アンケート報告書

一般社団法人 日本保険薬局協会
医薬品流通・OTC検討委員会 薬局機能創造委員会

2023年9月

調査概要

- 目的：医薬品供給不安定に係る薬局の対応や、24時間対応の現状を把握するため
- 内容：・基本情報 ・医薬品供給不安定に係る薬局の対応
・営業時間外や定休日等の対応実態 ・SNS等を活用したコミュニケーション
- 対象：日本保険薬局協会会員薬局 管理薬剤師
- 方法：オンラインWEB調査 1 薬局 1 回答
- 回答期間：2023年7月24日（月）～8月28日（月）
- 回答数：4,513薬局（24.2%）^{*1}
- 実施主体：医薬品流通・OTC検討委員会 薬局機能創造委員会

調査結果 Summary

後発医薬品の流通状況や調剤割合を維持するための負担、薬局への情報開示状況に関して、依然として改善の兆しが見えない結果であった。そのような中で、薬局現場では日頃から医薬品流通状況に係る情報提供が行われており、実際に不足が発生した際には、患者への謝罪や説明はもちろんのこと、その時の流通状況に応じて医薬品の変更提案の上、医薬品を調達し、薬物治療の継続的な提供に尽力している状況が伺えた。

営業時間外や定休日等の対応に関して、一定基準^{*2}を満たす営業時間の薬局が74.8%、24時間体制を有する薬局が69.1%であり、実際に夜間・休日等の調剤実績を有するのが88.3%（直近1年）、営業時間外の問い合わせ対応実績を有するのが84.2%（23/6月単月）、営業時間外緊急対応実績を有するのが44.3%（直近1年）であった。多くの薬局がいわゆる24時間対応の機能を発揮しており、また、その実績は認定薬局や健康サポート薬局において高い傾向が見られた。

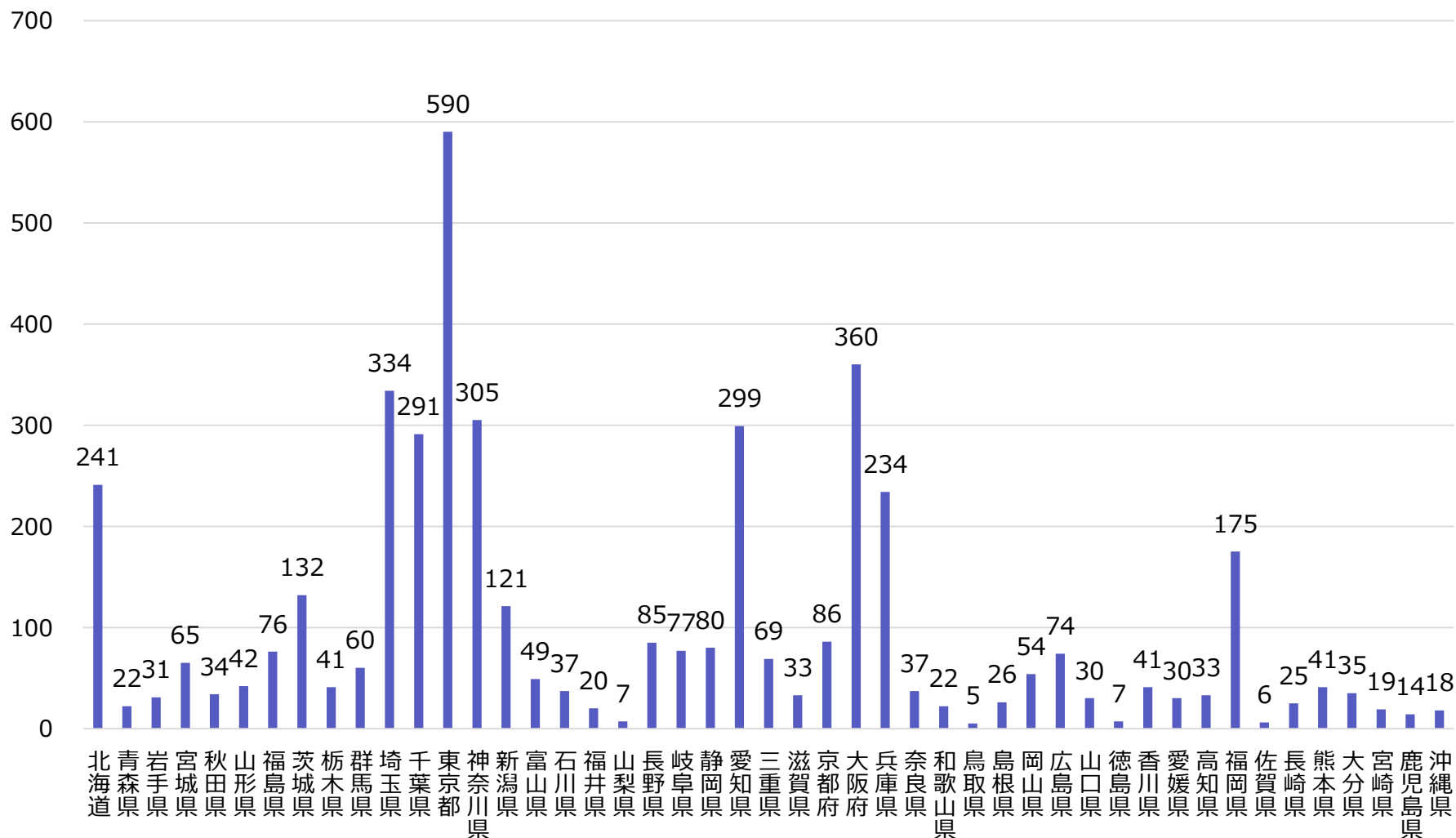
SNS等を活用したコミュニケーションに関して、ツールを導入している薬局は56.0%であり、患者とのコミュニケーションにおける効率化と質向上のどちらのメリットもあげられたが、効率化といった観点でメリットをあげる意見が多かった。

今後も医薬品供給不安定への対応や、24時間対応等に関する好事例等を協会内で共有することで、地域医療インフラとしての薬局の存在感向上に努めていく。

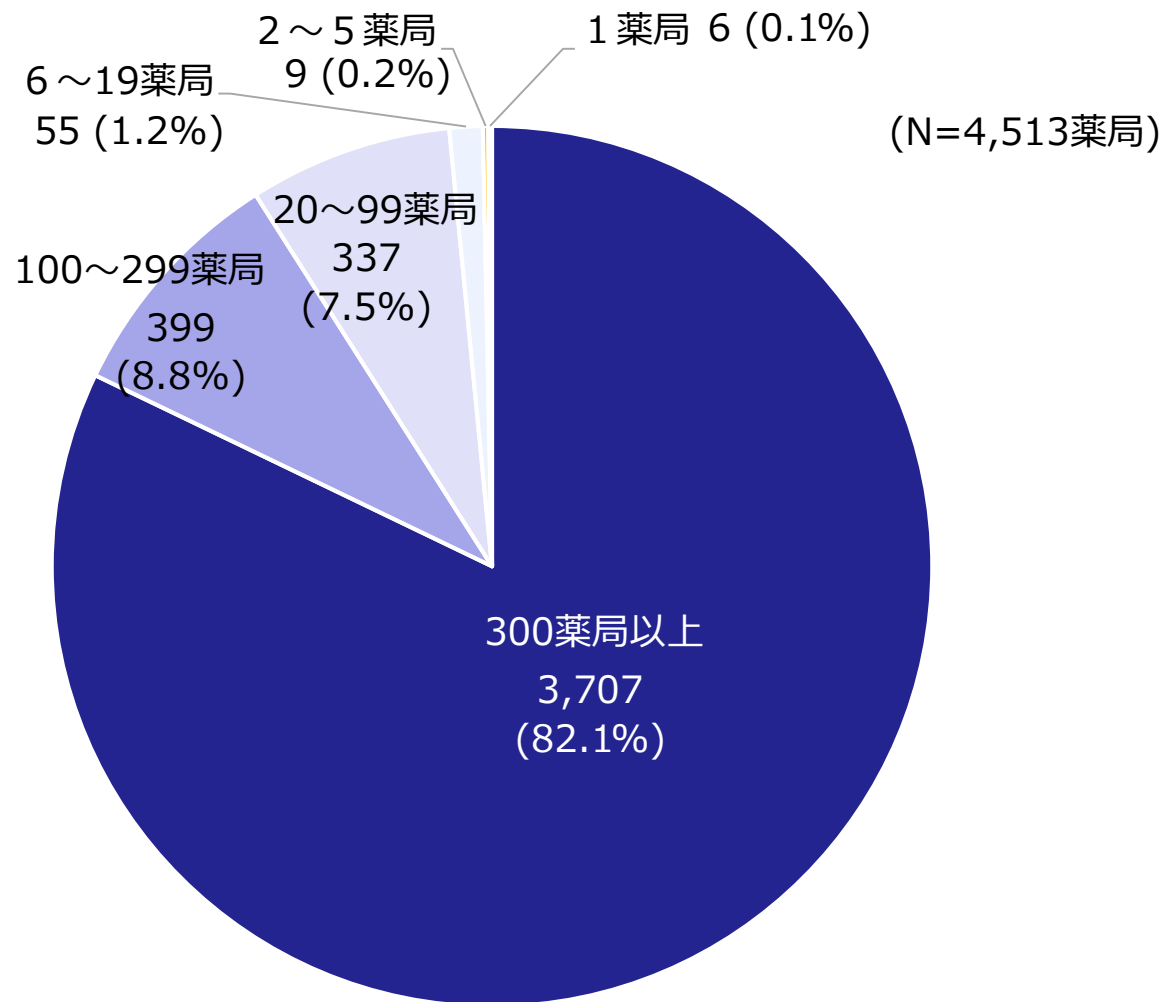
基本情報

回答薬局数の都道府県分布

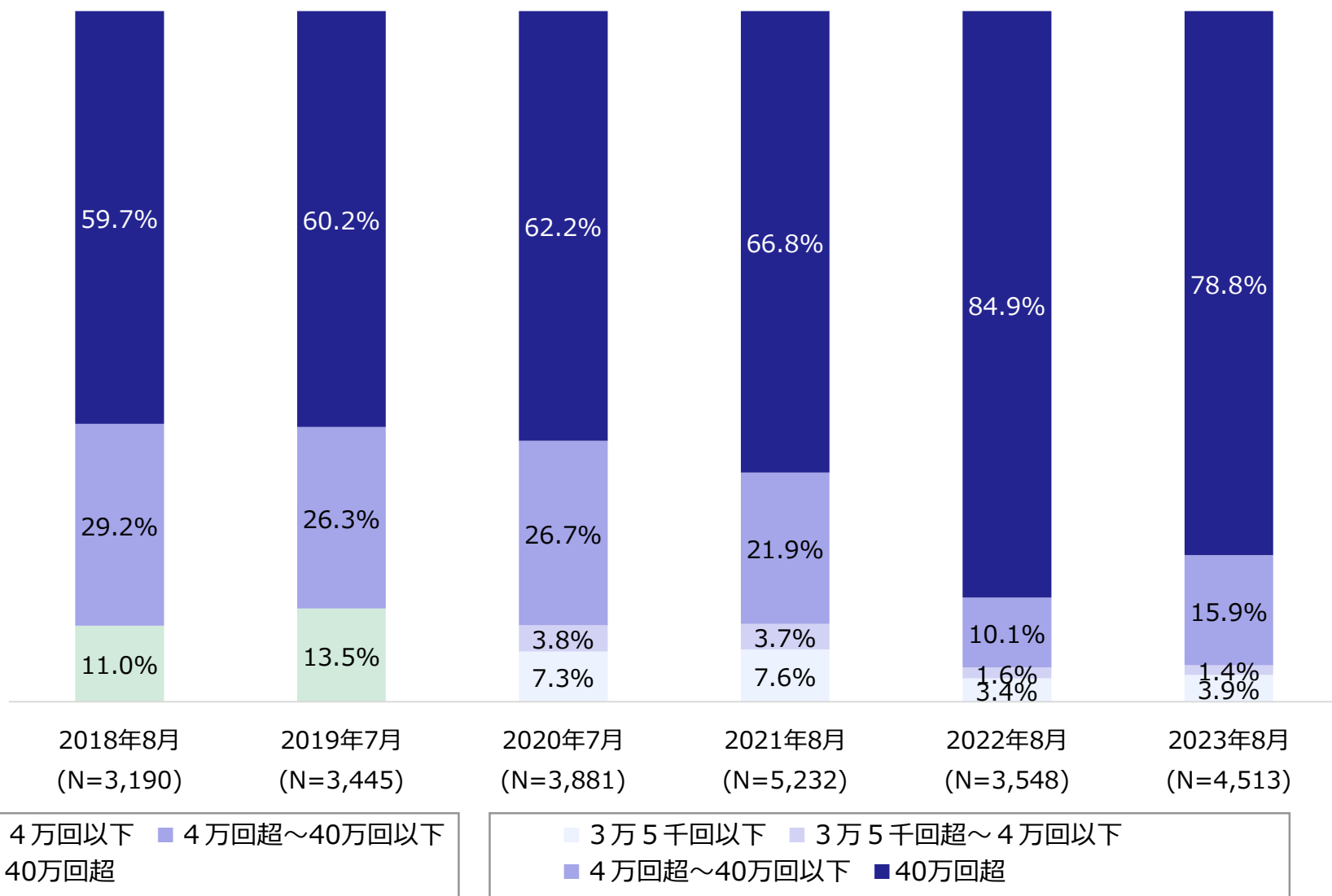
(N=4,513薬局)



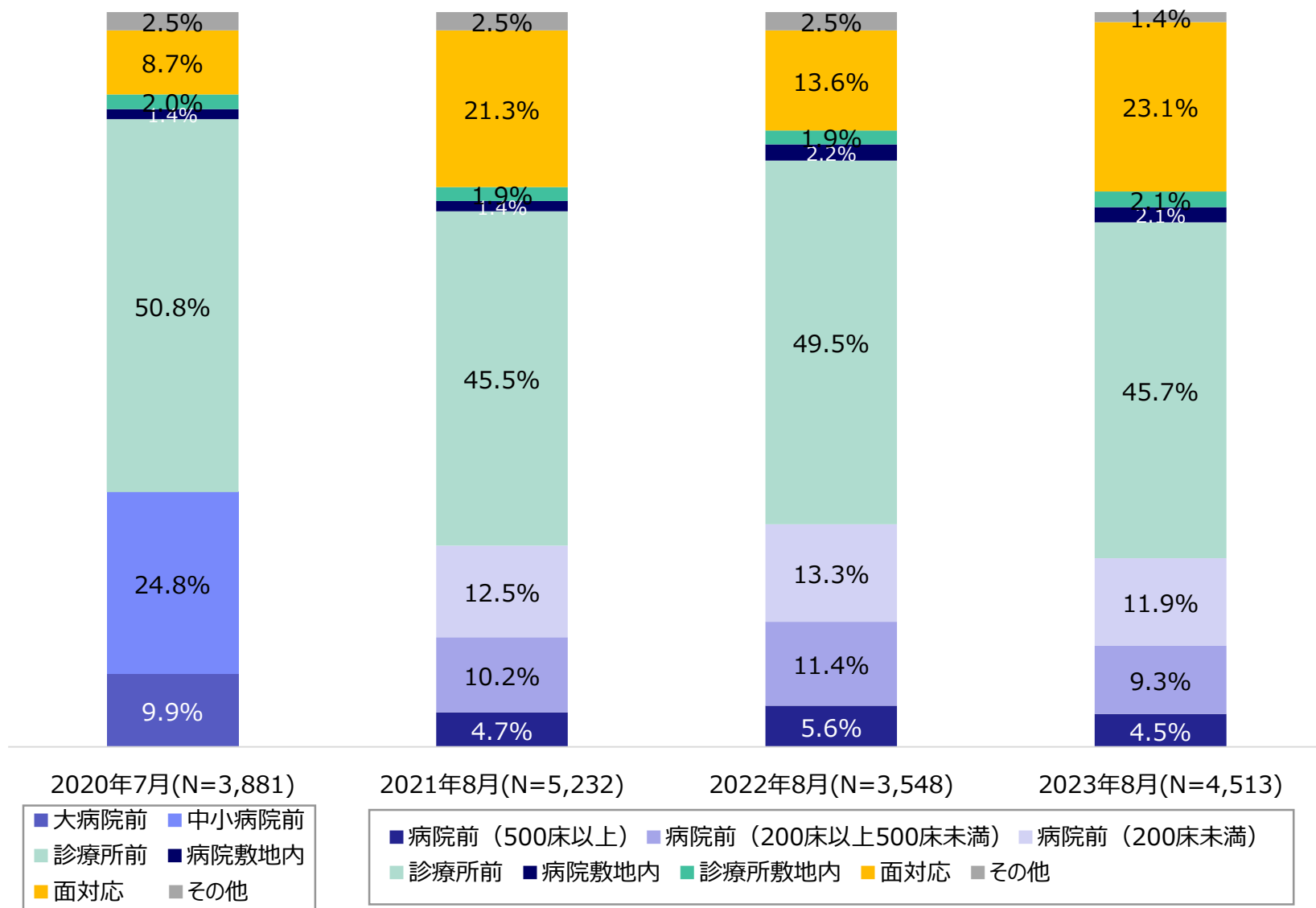
所属グループの規模



グループ全体の月平均処方箋受付回数



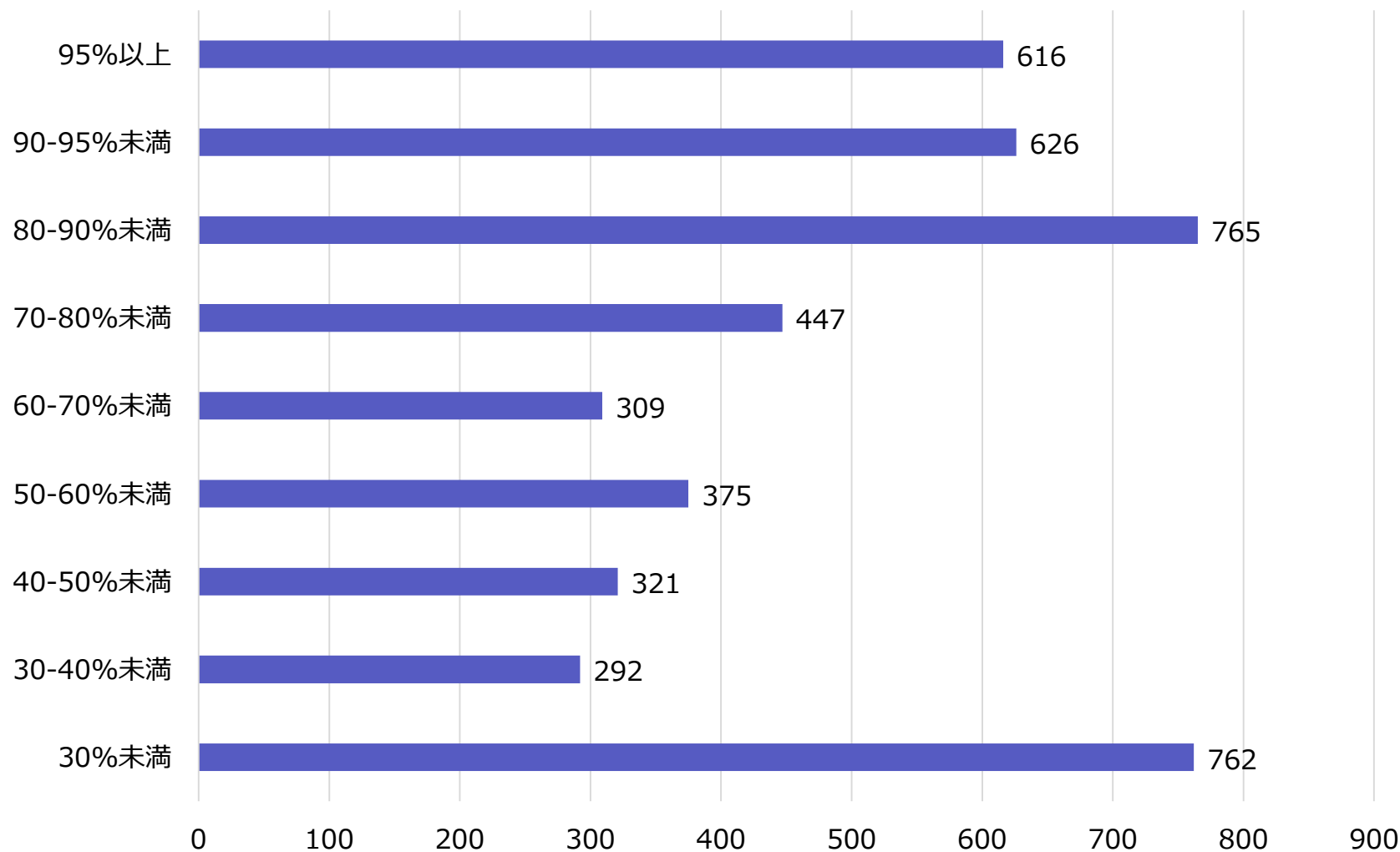
立地形態



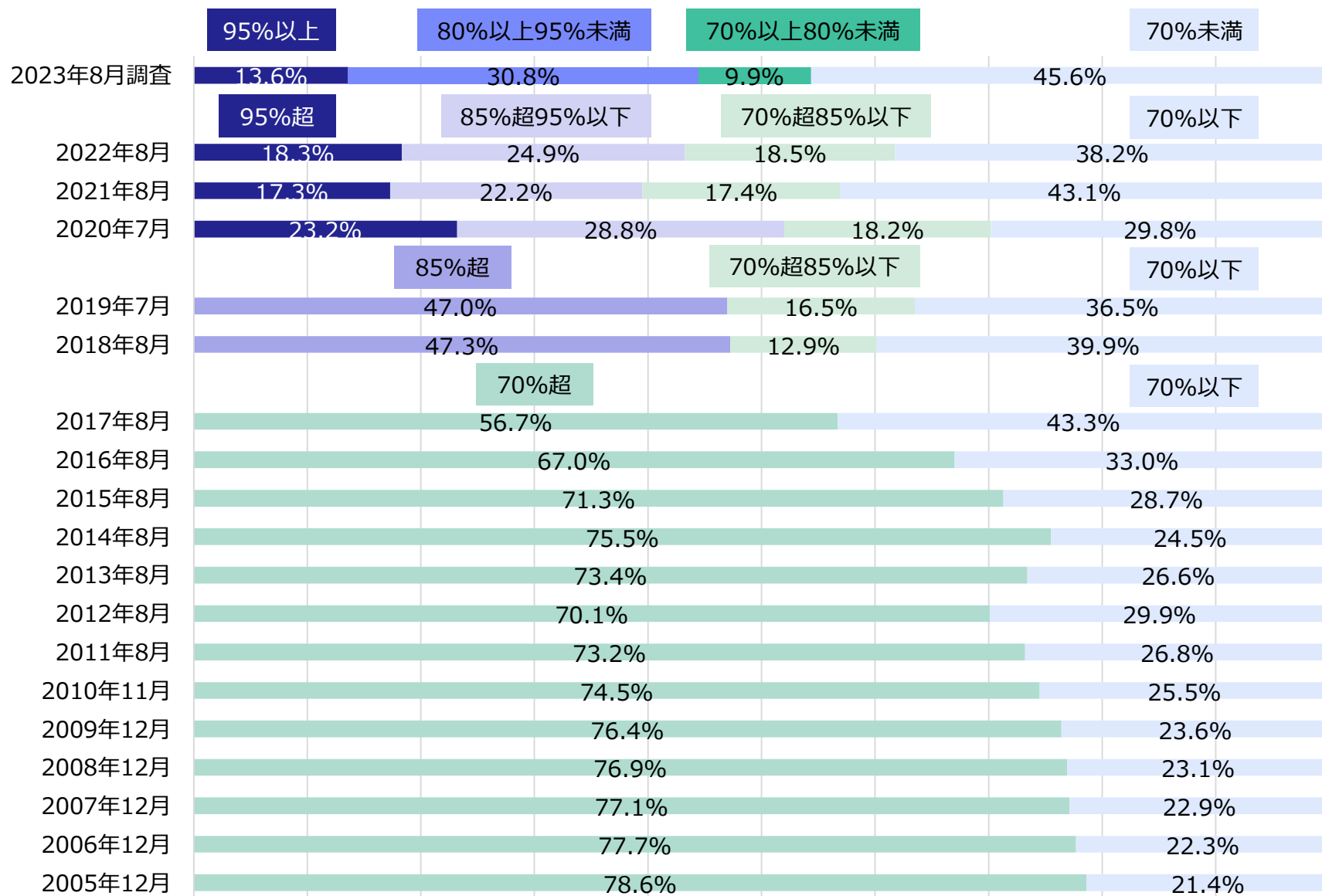
▶ その他：医療モール、在宅専門等

処方箋集中度

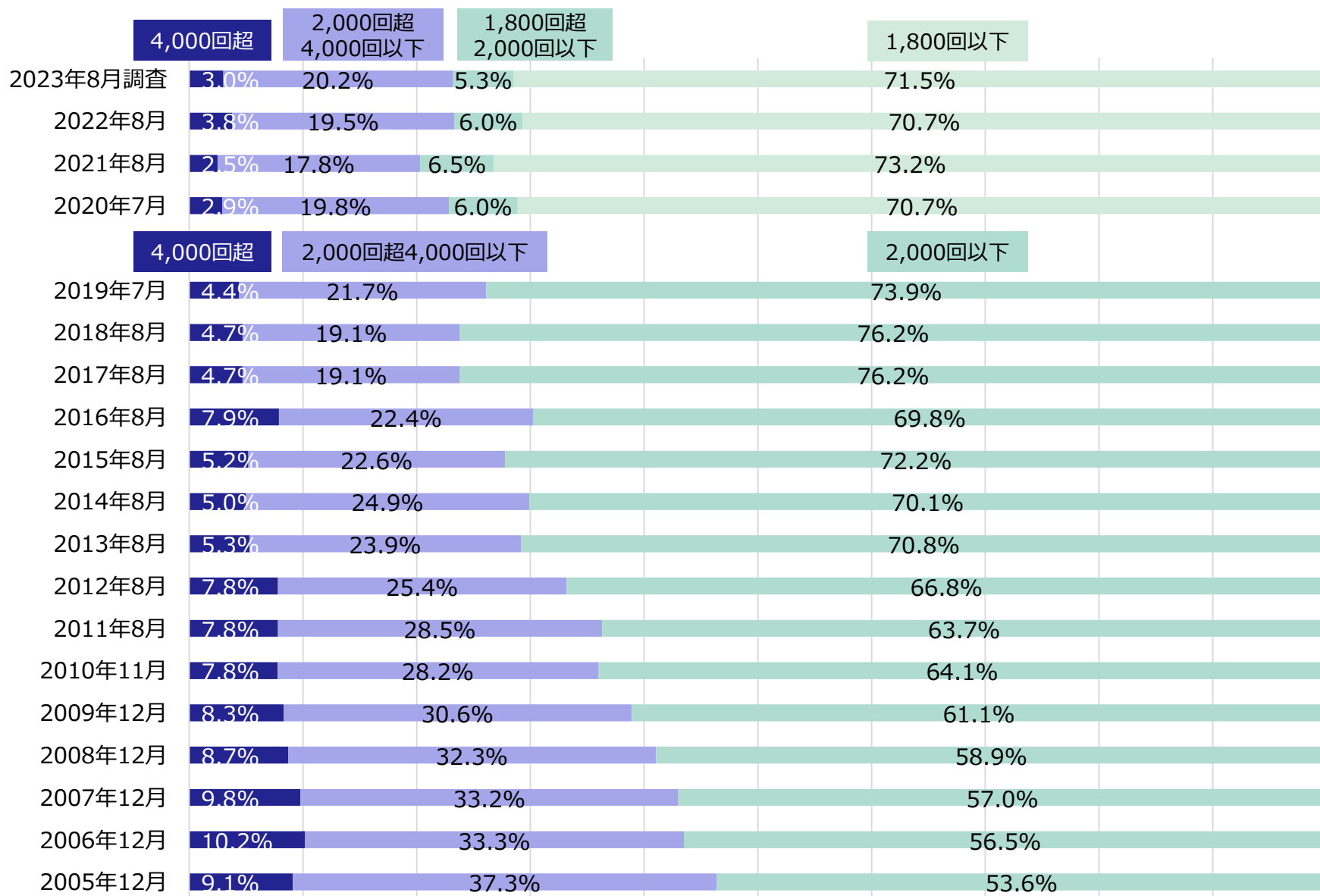
(N=4,513薬局)



処方箋集中度の推移

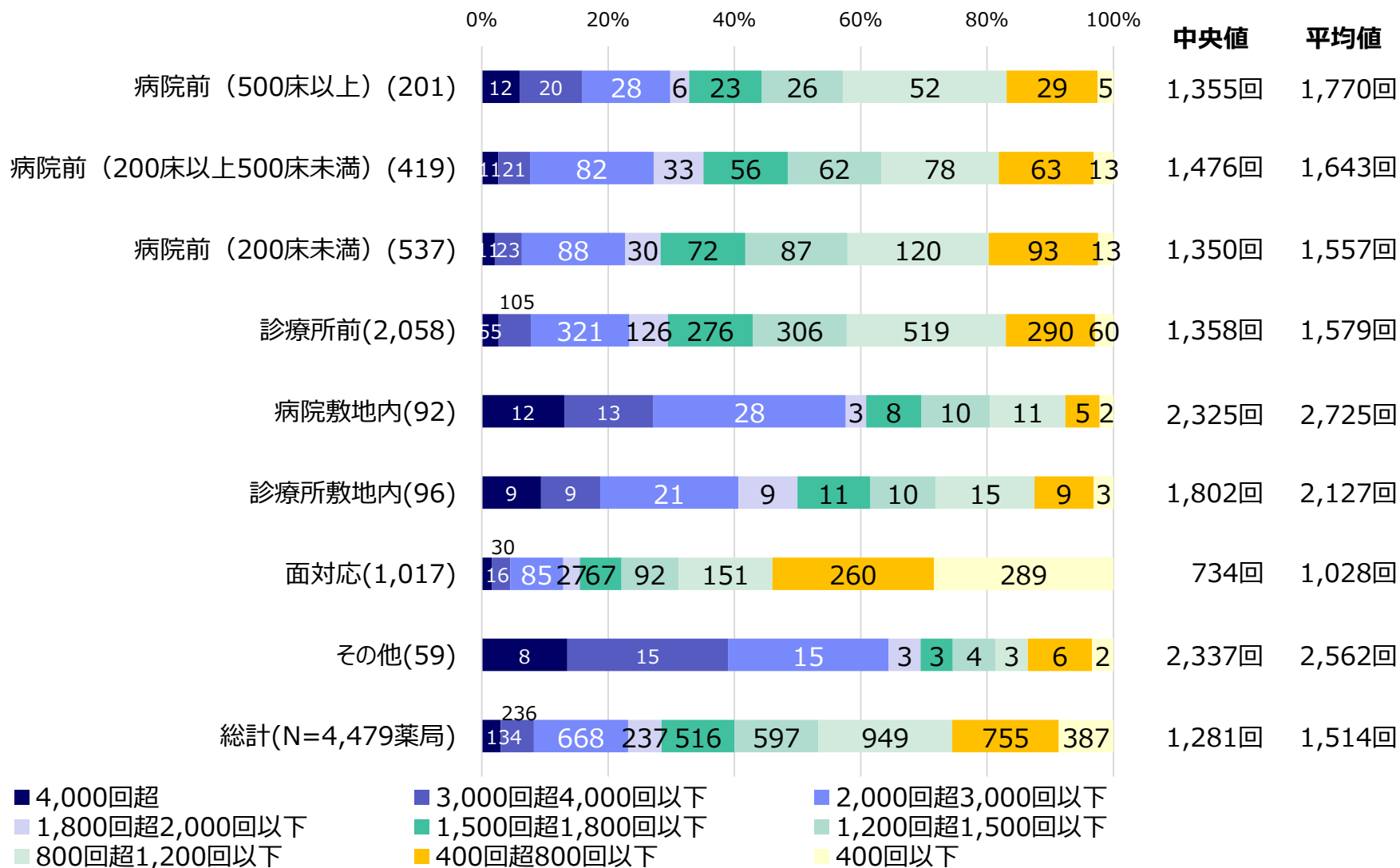


月間平均処方箋受付回数

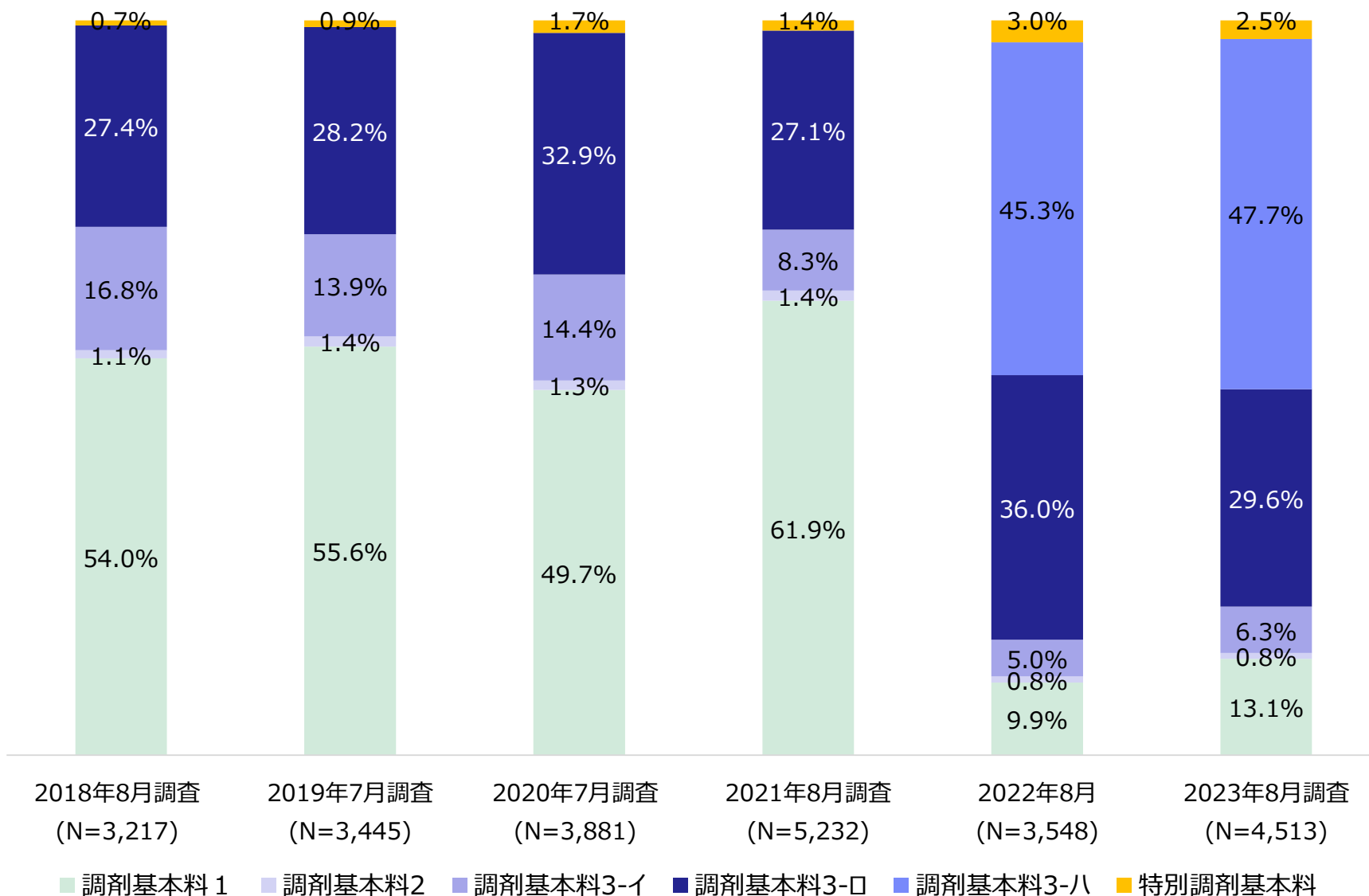


月間平均受付回数×立地

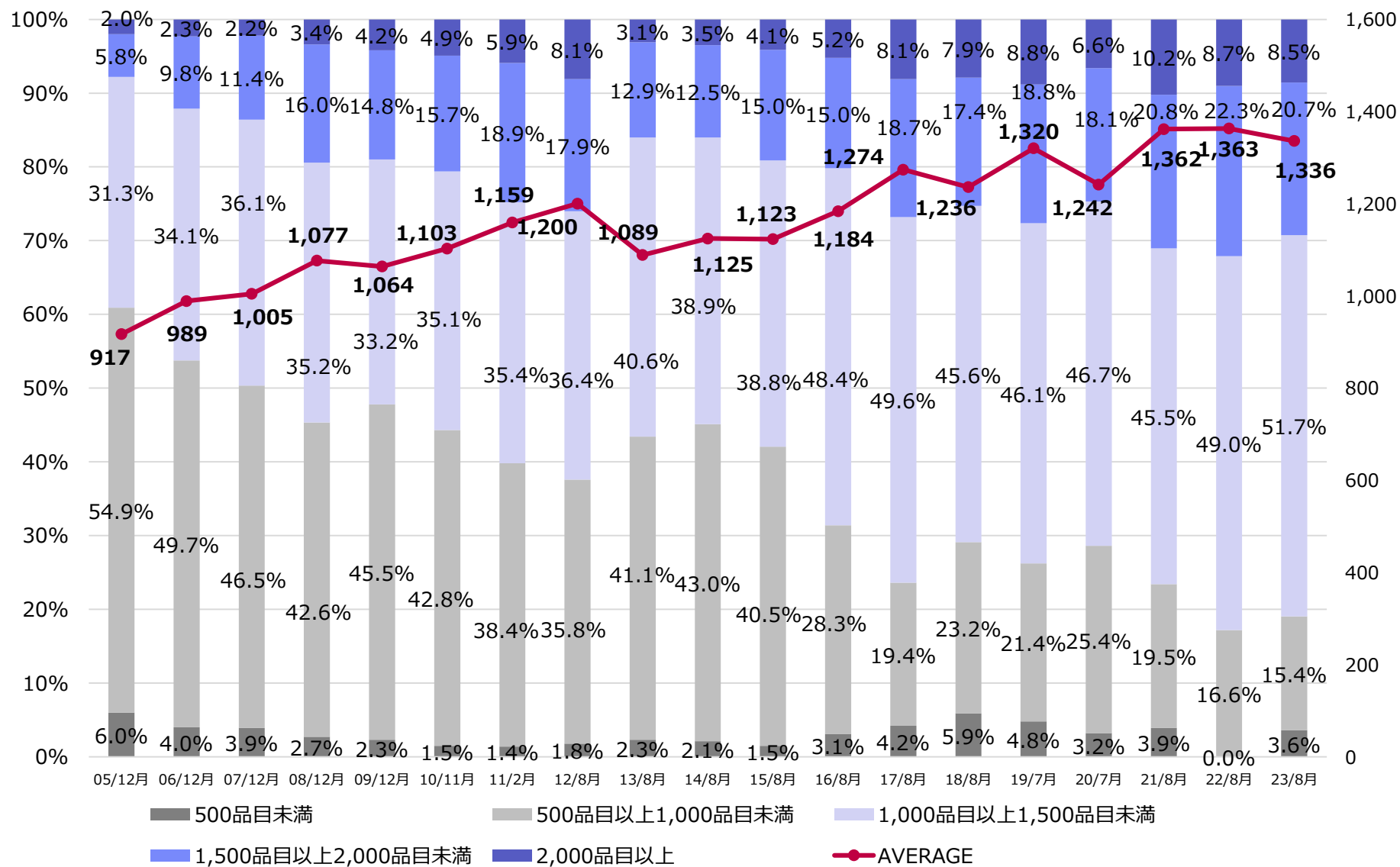
受付回数は敷地内薬局において高く、面対応の薬局において低い傾向がみられた。



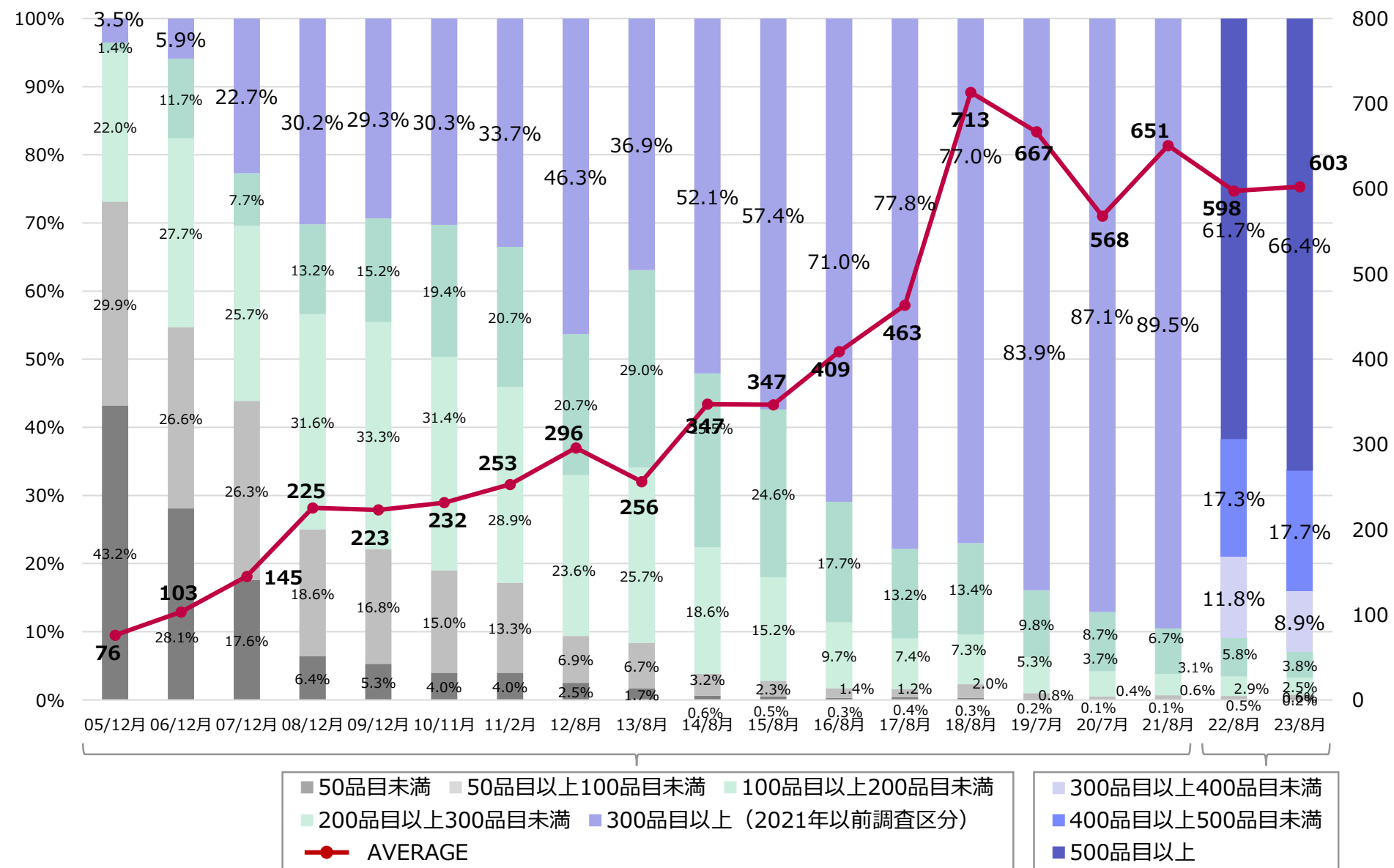
調剤基本料



全医療用医薬品の在庫品目数

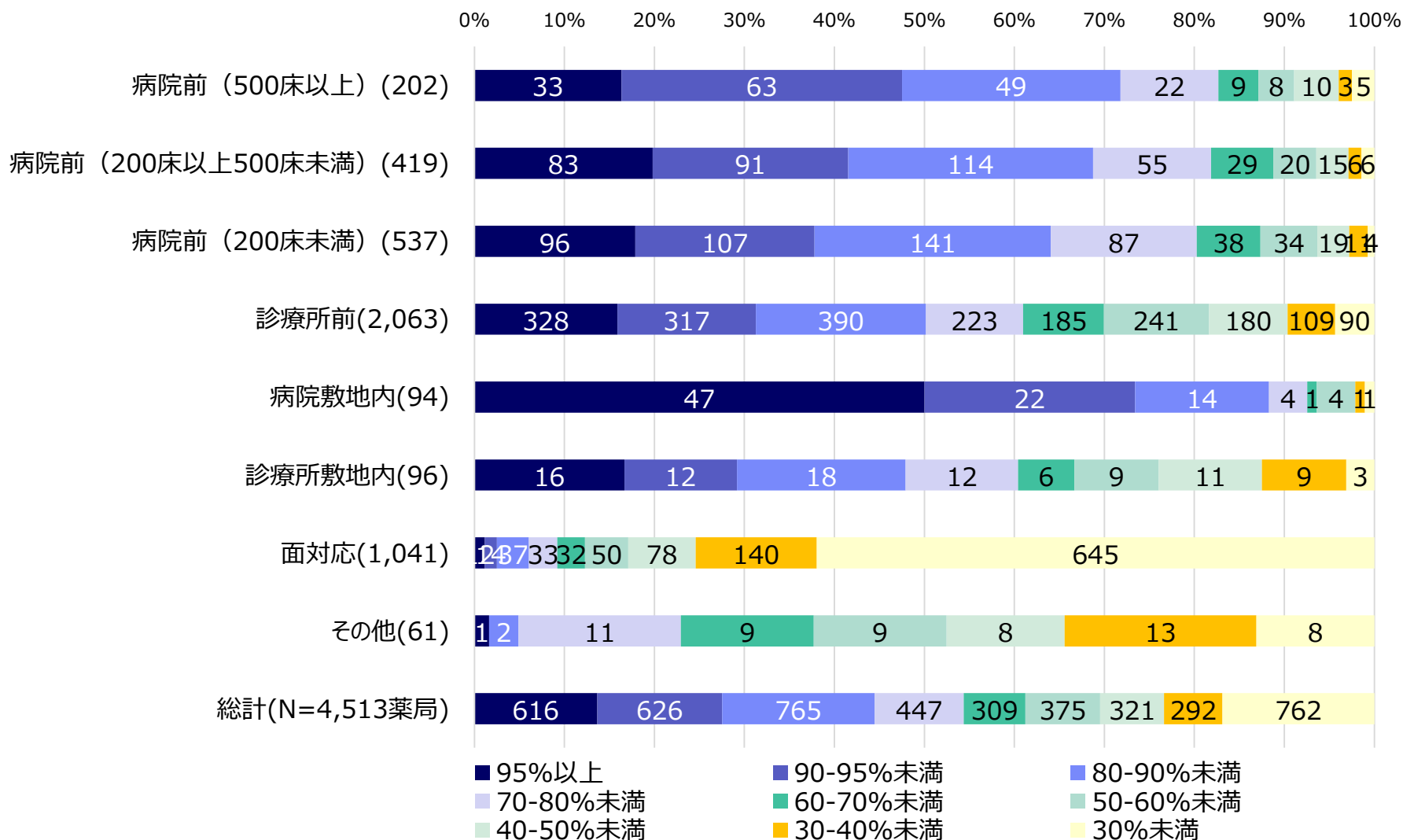


後発医薬品の在庫品目数



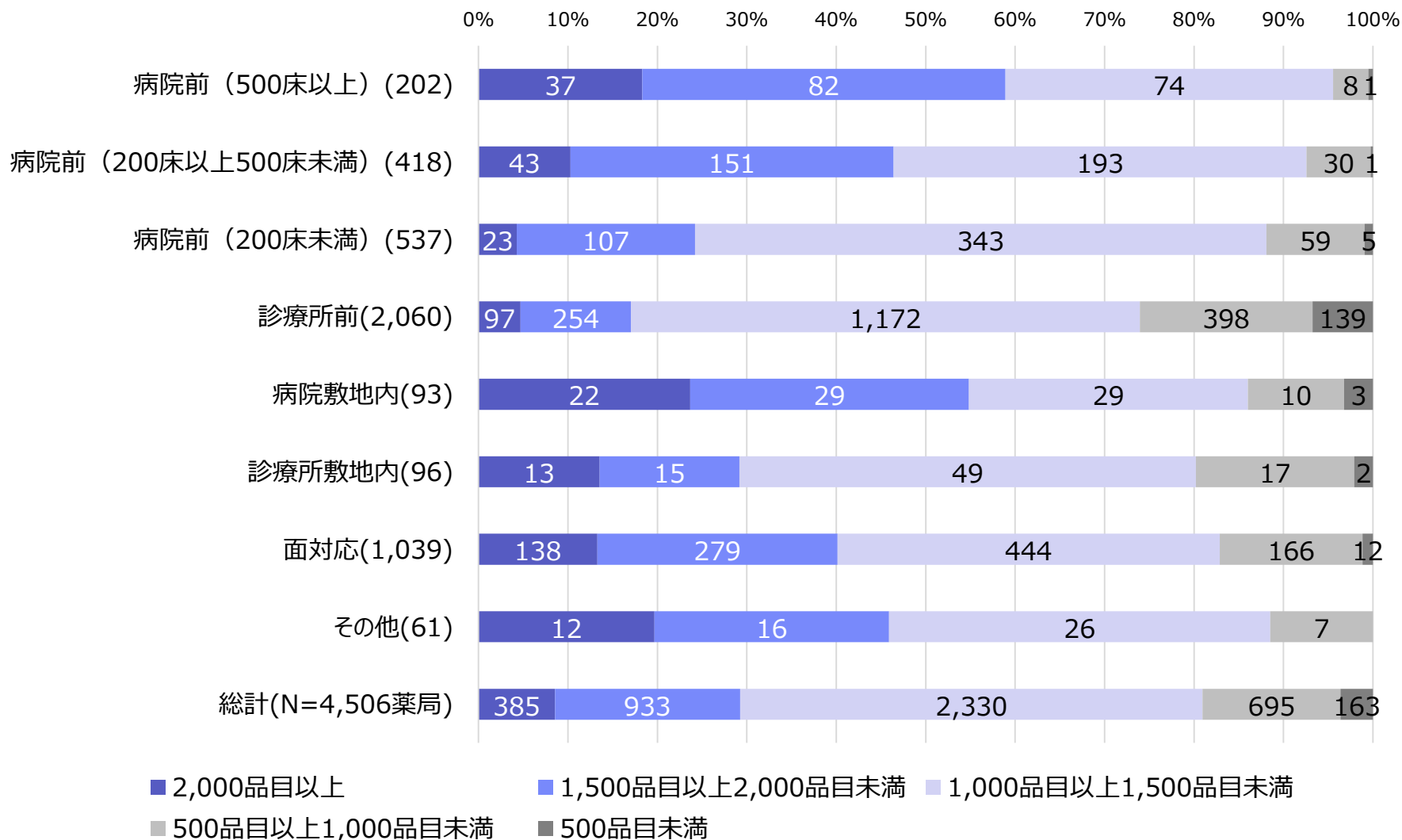
処方箋集中度×立地

「病院敷地内」「病院前」は処方箋集中度は70%以上の薬局が80%以上であった。一方で、「診療所敷地内」「診療所前」は70%未満の薬局が約40%占めていた。



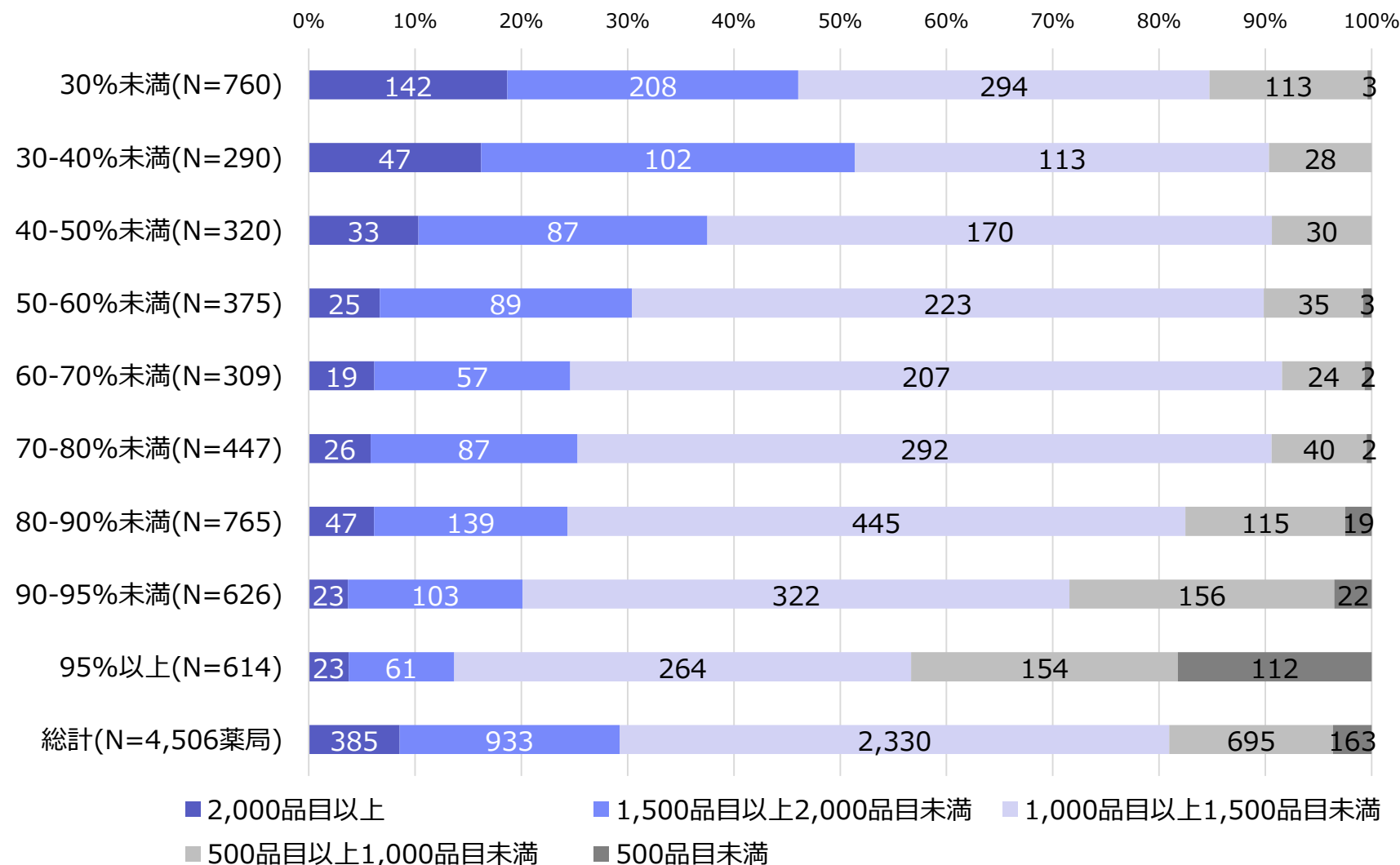
医療用医薬品の在庫品目数×立地

「1,500品目以上」の在庫を有する薬局の割合は、「病院前（500床以上）」「病院敷地内」で50%以上を占めており、次いで「病院前（200床以上500床未満）」「診療所前」であった。



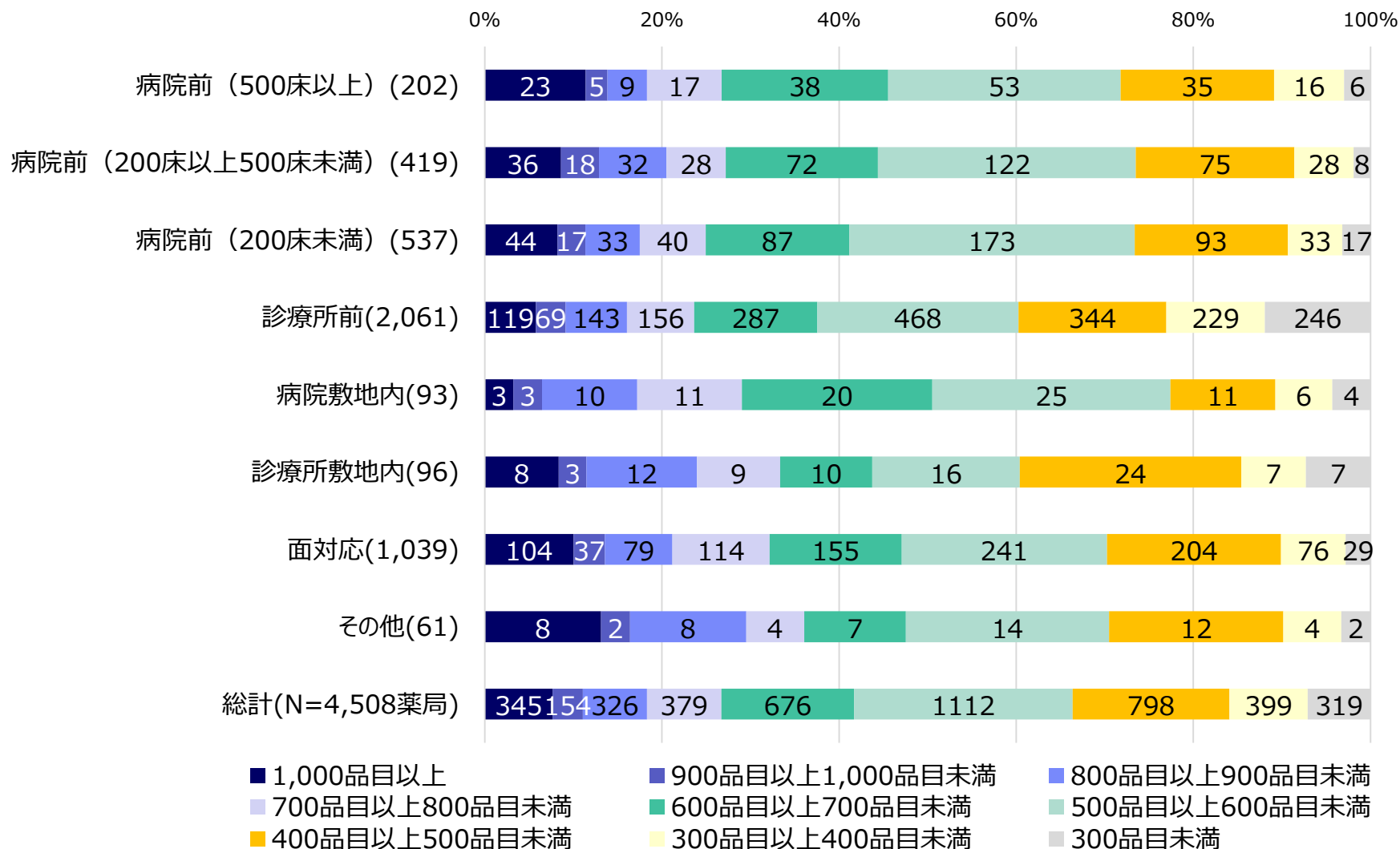
医療用医薬品の在庫品目数×処方箋集中度

「1,500品目以上」の在庫を有する薬局の割合は、「集中度30-40%未満」で50%以上を占めており、次いで「集中度30%未満」であった。



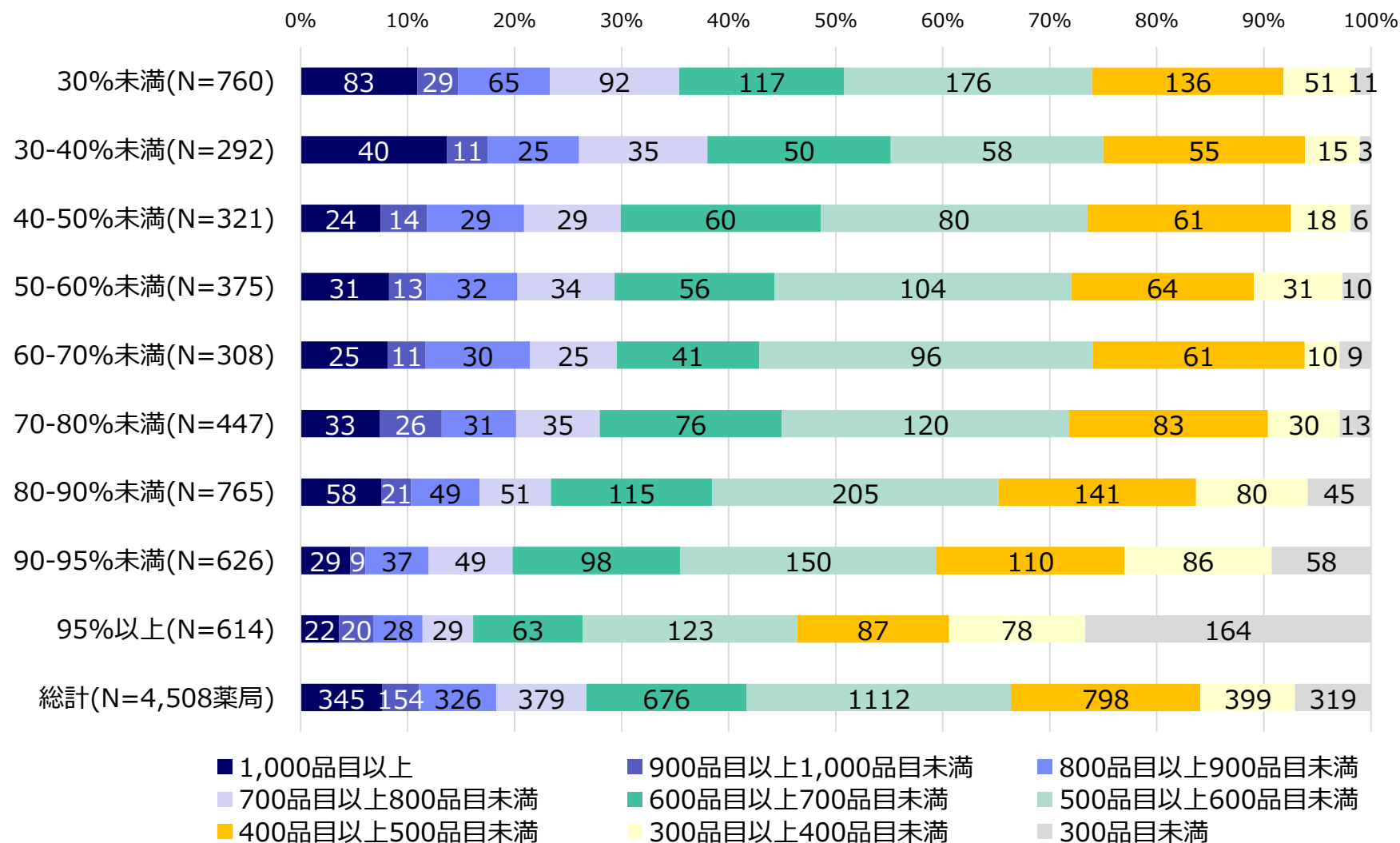
後発医薬品の在庫品目数×立地

後発医薬品の在庫品目数は、立地に関わらず「500品目以上」の薬局が60%以上を占めていた。



後発医薬品の在庫品目数×処方箋集中度

「500品目以上」の在庫を有する薬局の割合は、「集中度80%未満」で70%以上を占めていた。

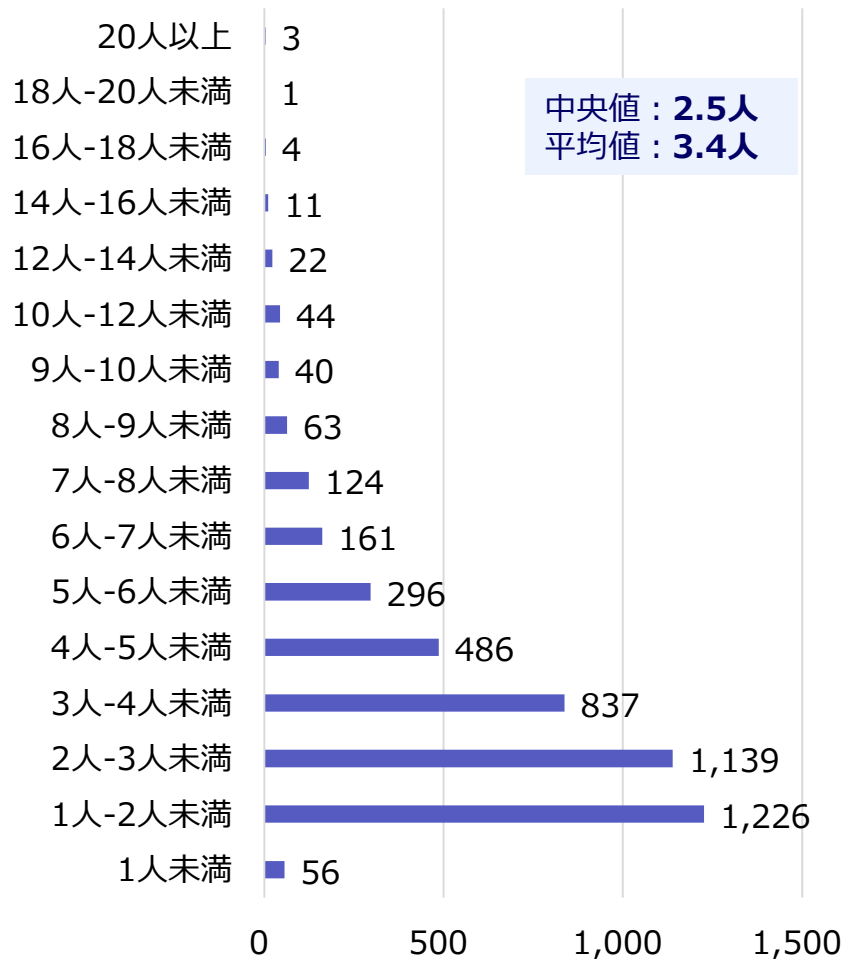


薬剤師の配属数

1 薬局あたりの薬剤師配属数の平均値は3.4人、中央値は2.5人。また、薬剤師 1 人あたりの月間受付回数の平均値は448.3回であった。

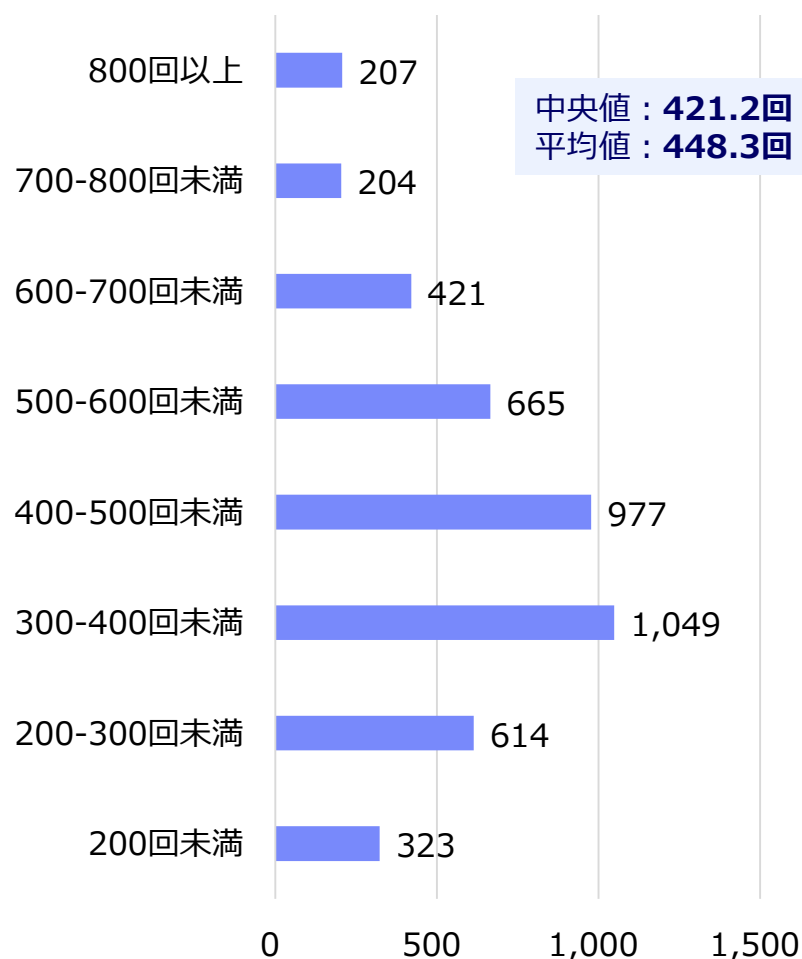
■ 薬剤師の配属数

(N=4,513薬局)



■ 薬剤師 1 人あたりの月間受付回数

(N=4,460薬局)



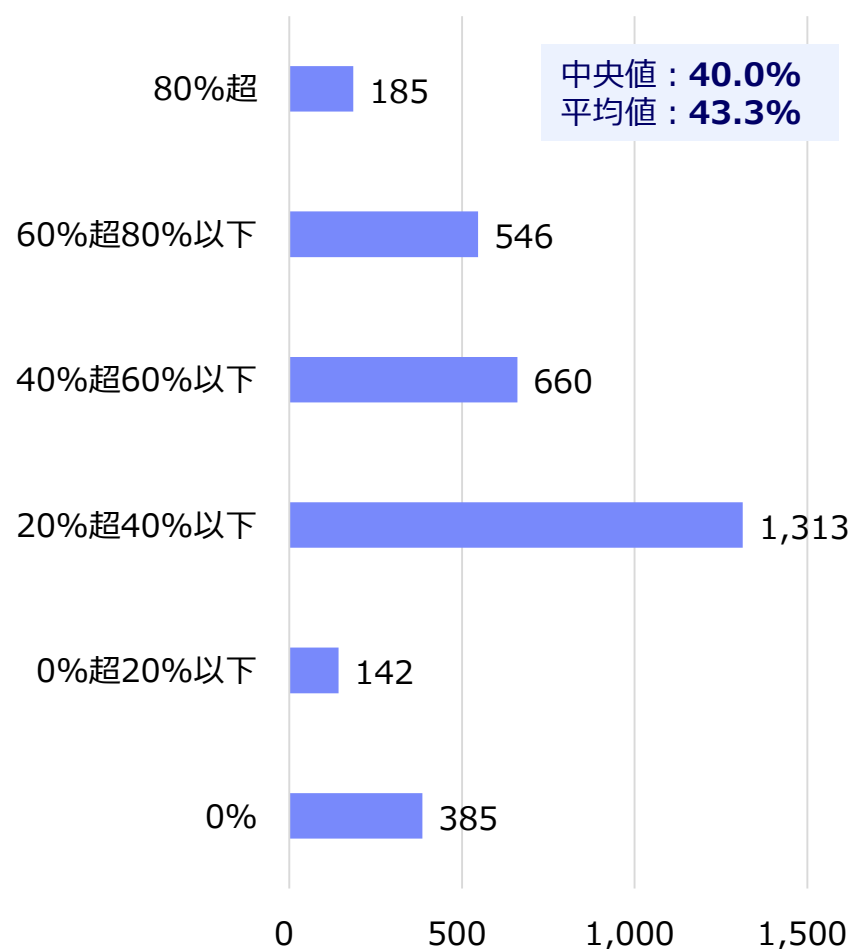
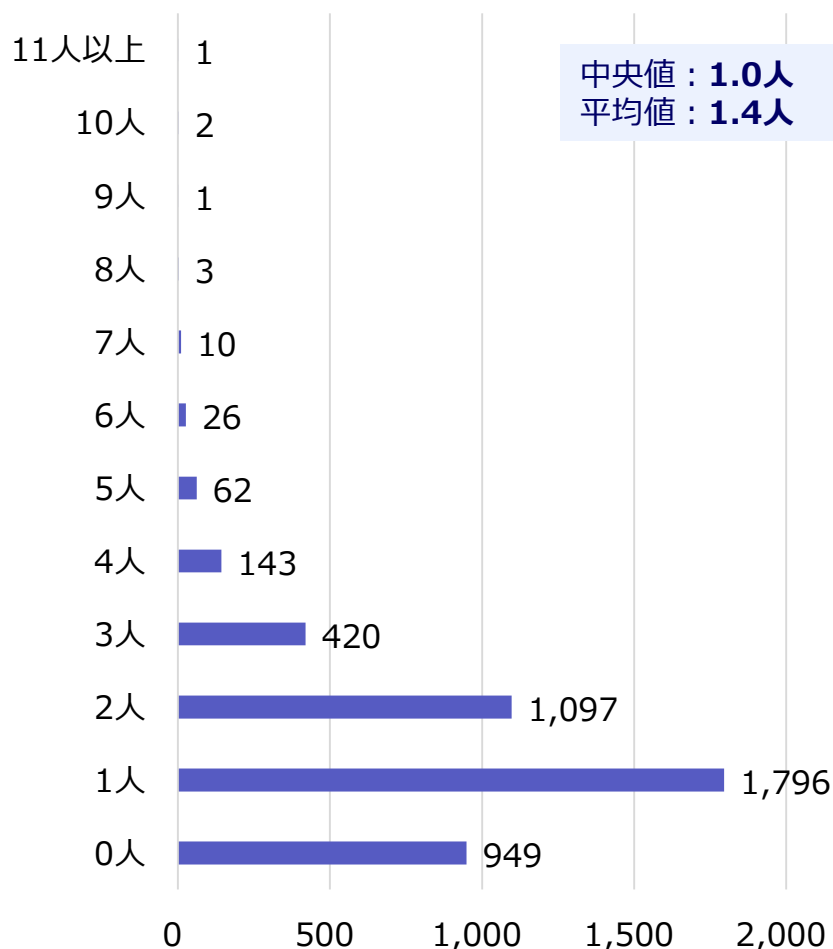
▶ 中央値と平均値は、1人-2人未満ならば1.5人などとして計算。

▶ 1人-2人未満ならば1.5人などとして計算。
2023年6月の受付回数を割って算出。

かかりつけ薬剤師数

1 薬局あたりのかかりつけ薬剤師在籍数の平均値は1.4人、中央値は1.0人であり、薬剤師が複数人配属されている場合のかかりつけ薬剤師数の割合は平均値43.3%、中央値40.0%であった。

■ かかりつけ薬剤師の要件を満たしている薬剤師の在籍数 (N=4,510薬局) ■ 薬剤師の配属数に占めるかかりつけ薬剤師数の割合 (N=薬剤師の配属数が2人以上の3,231薬局)



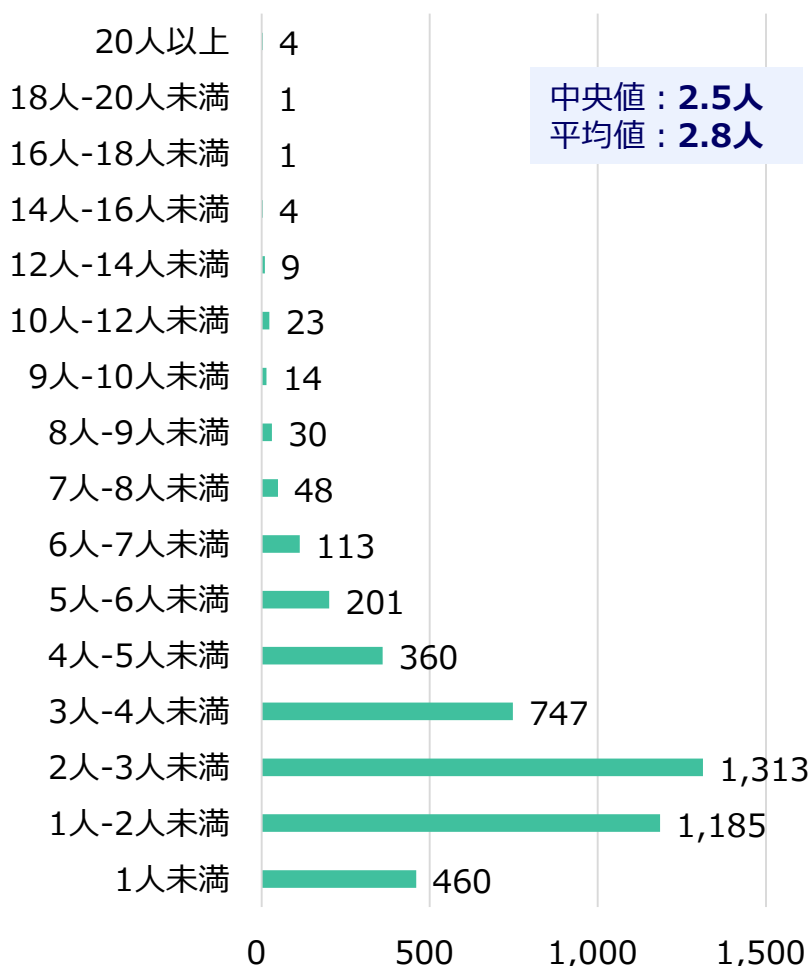
▶ 2人-3人未満ならば2.5人などとして割合を計算。

薬剤師でない者の配属数

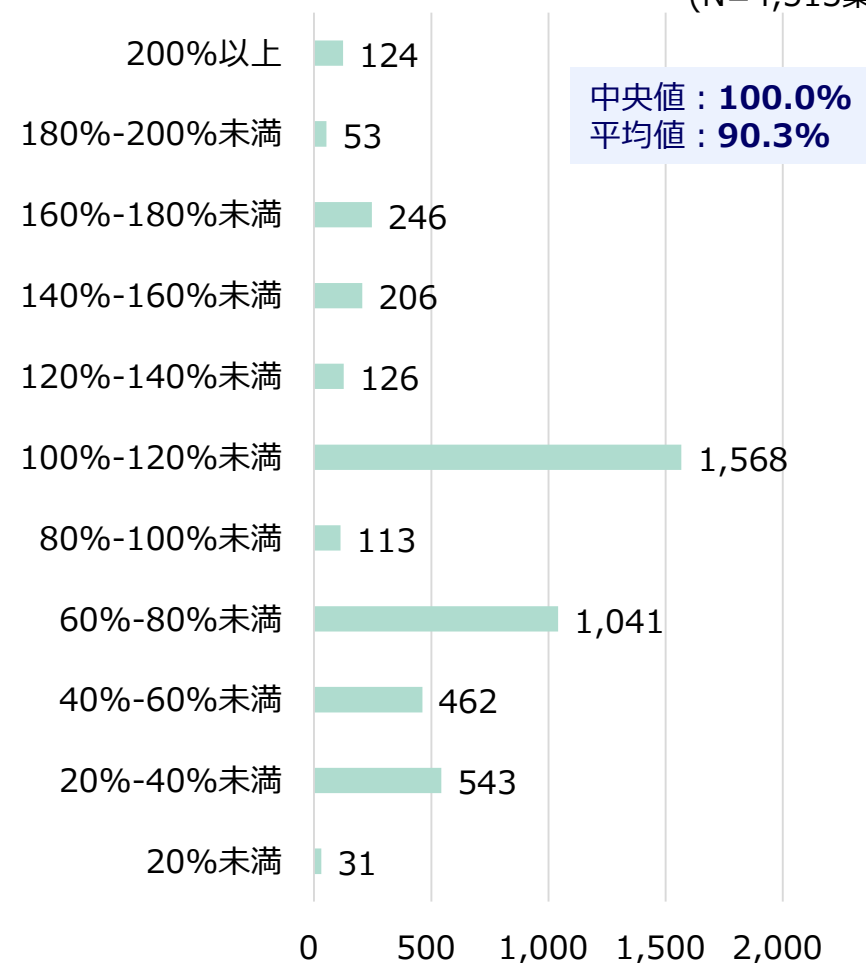
1 薬局あたりの薬剤師でない者の配属数の平均値は2.8人、中央値は2.5人であった。

■ 薬剤師でない者の配属数

(N=4,513薬局)



■ 薬剤師の配属数に対する薬剤師でない者の配属数の割合
(N=4,513薬局)



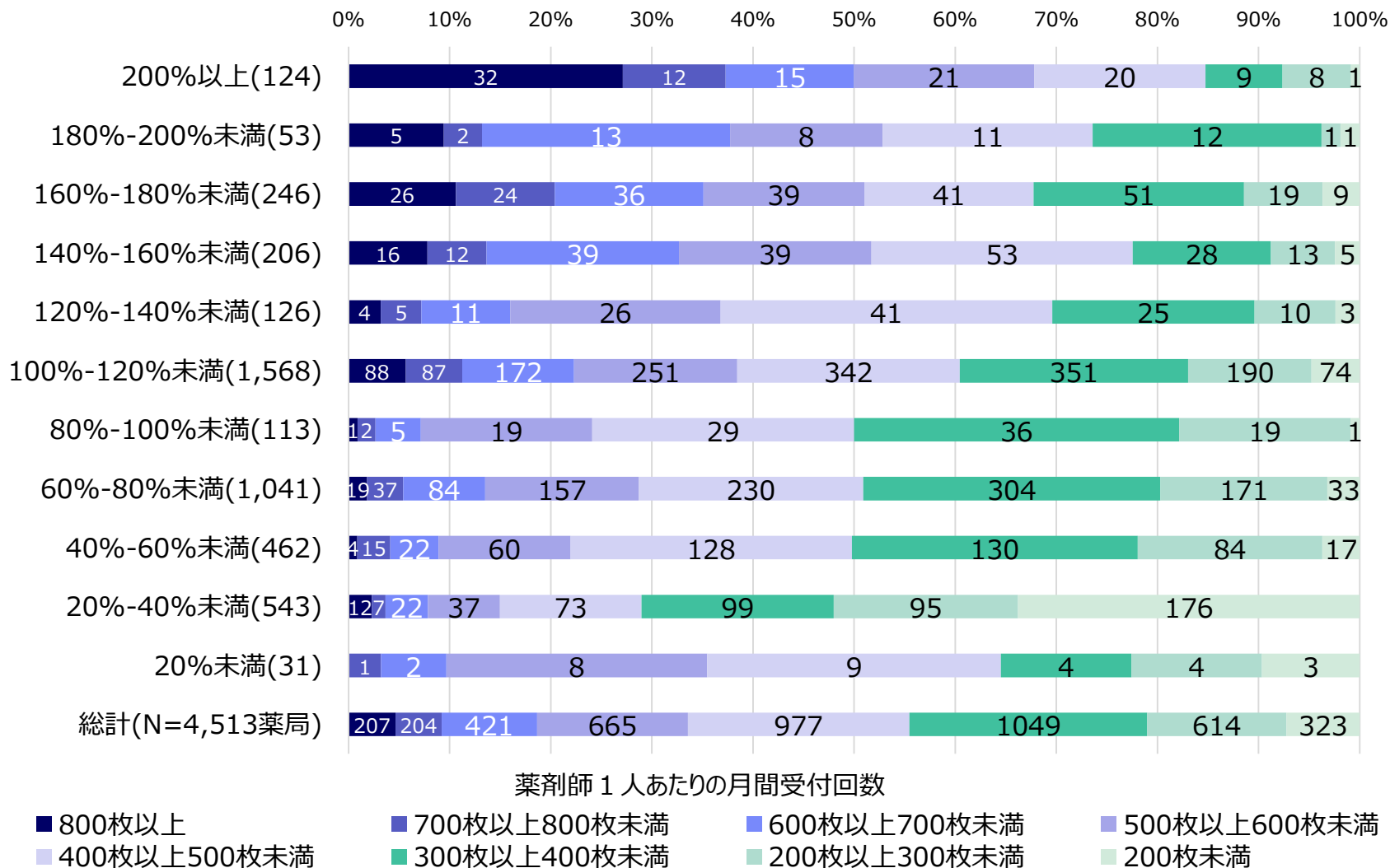
▶ 中央値と平均値は、1人-2人未満ならば1.5人などとして計算。

▶ 1人-2人未満ならば1.5人などとして計算。
割合の高さは、薬剤師でない者が多いことを意味する。

受付回数×薬剤師でない者の配属数割合

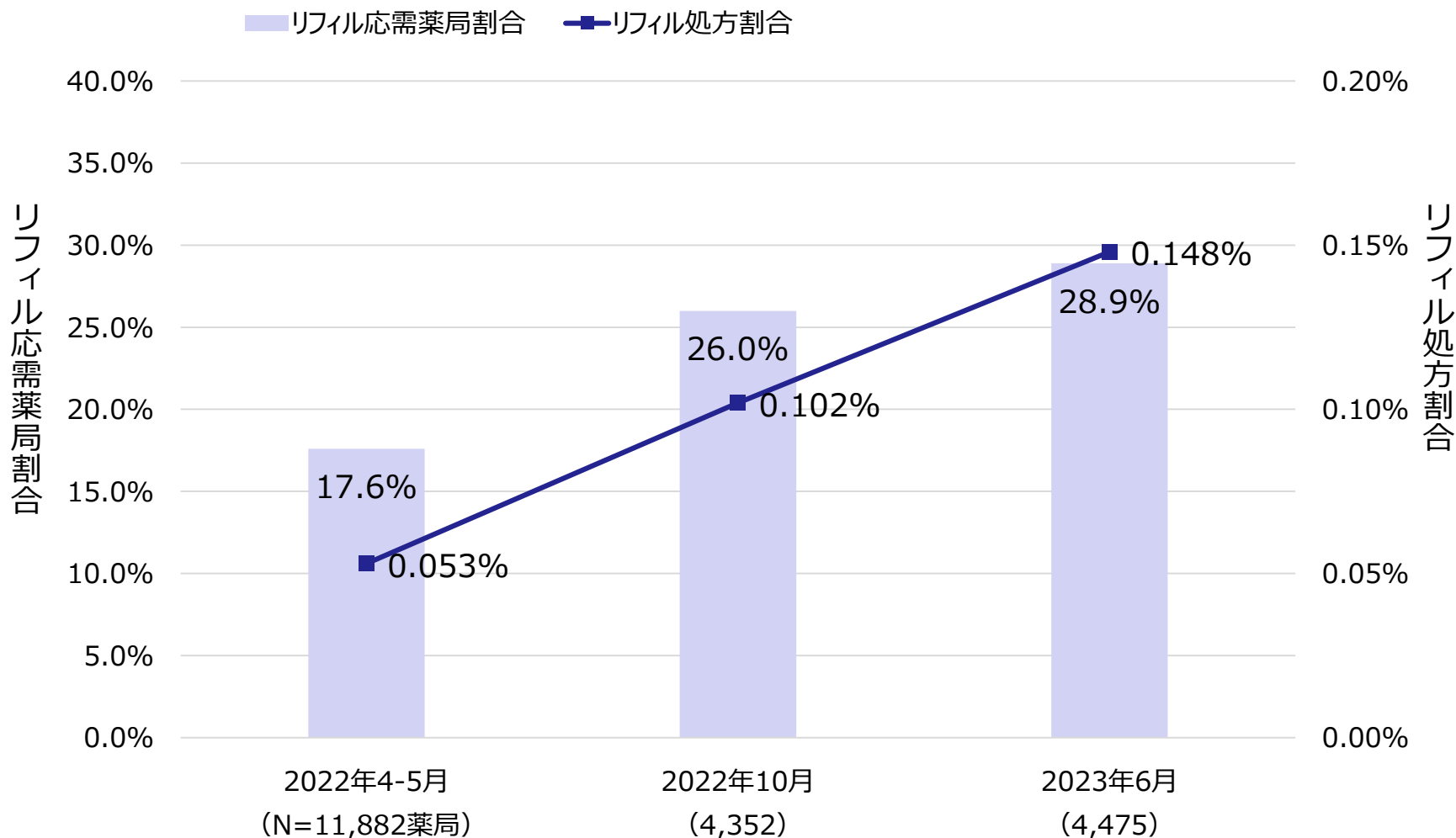
薬剤師でない者の配属数の割合が高いほど、薬剤師 1 人あたりの月間受付回数が高い傾向がみられる。

薬剤師の配属数に対する薬剤師でない者の配属数の割合



リフィル実績推移

リフィル処方箋の応需実績がある薬局割合は、28.9%（前回調査と比べて+2.9%）。総受付件数に対するリフィル処方箋応需割合は、0.148%（同+0.046%）であった。



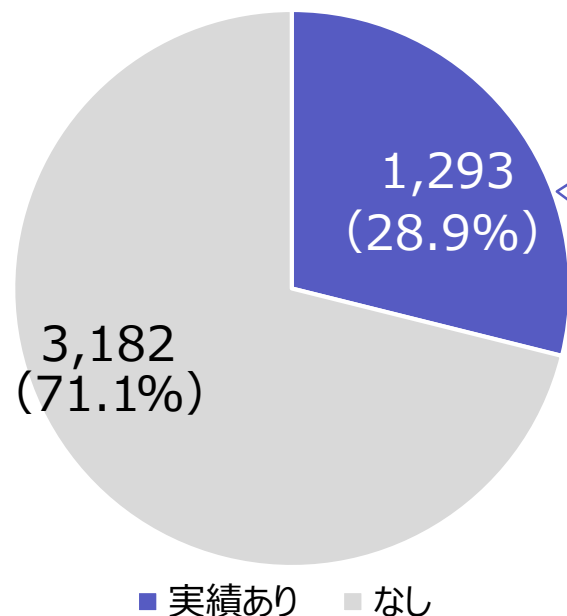
▶ 2022年4-5月：2022年6月NPhA医療制度検討委員会_リフィル処方箋応需に関する調査報告書（N=103社,11,881薬局）

▶ 2022年10月：2022年12月NPhA医療制度検討委員会_リフィル処方箋応需の実態調査報告書（N=4,352薬局）

リフィル 23/6月実績

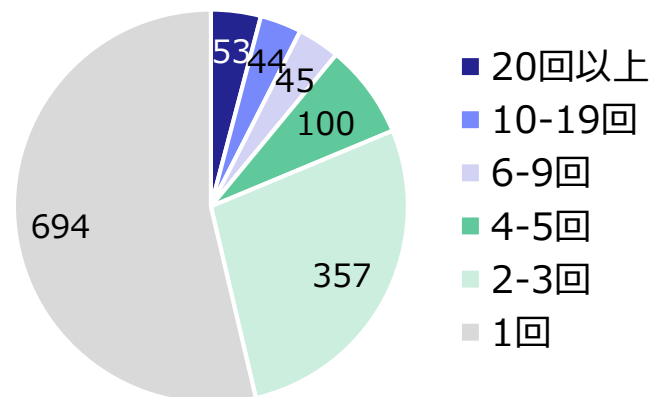
一部の薬局に実績が集中している傾向は同様であるものの、日常的にリフィルを応需している薬局が若干増えている。

「2023年6月単月」においてリフィル処方箋応需
実績があった薬局 (N=4,475薬局)

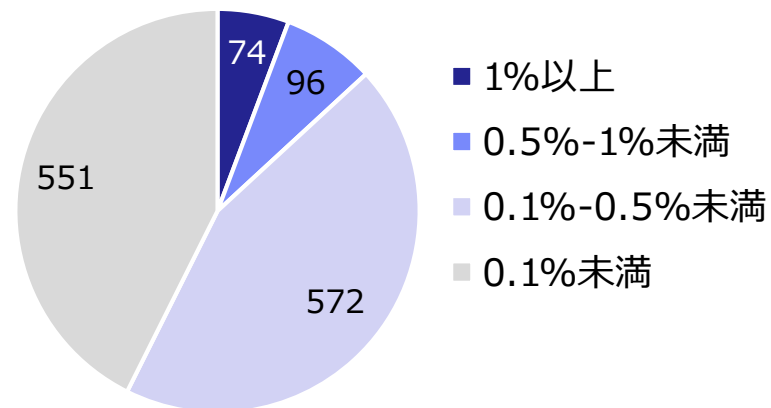


4,475薬局における2023年6月単月の
リフィル応需回数/総受付件数=リフィル割合 (%)
 $10,053/6,773,853=$ **0.148%**

リフィル応需回数分布 (N=実績がある1,293薬局)



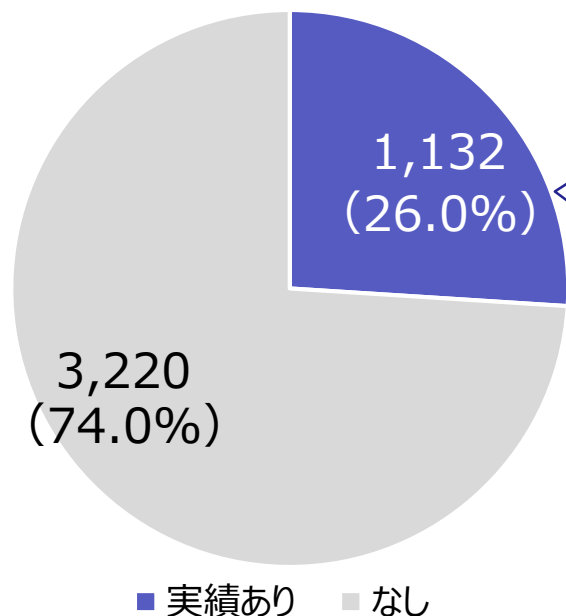
リフィル割合分布 (N=実績がある1,293薬局)



(参考) 22/10月実績

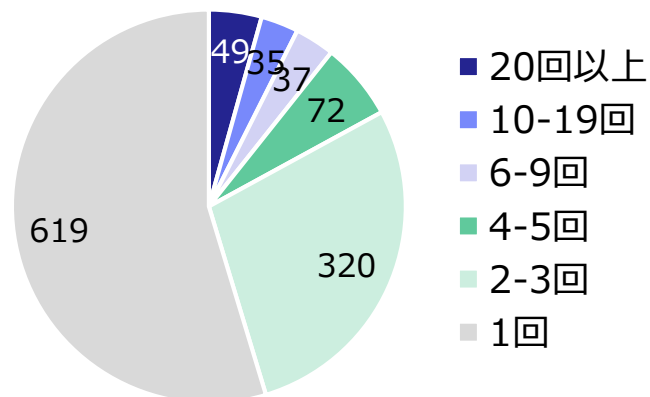
2022年10月単月では26.0%の薬局でリフィル応需の実績があり、総受付件数のうちリフィル割合は0.102%であった。リフィル割合が1%以上となった薬局は58薬局であり、一部の薬局に実績が集中している傾向が見られた。

「2022年10月単月」においてリフィル処方箋応需実績があった薬局 (N=4,352薬局)

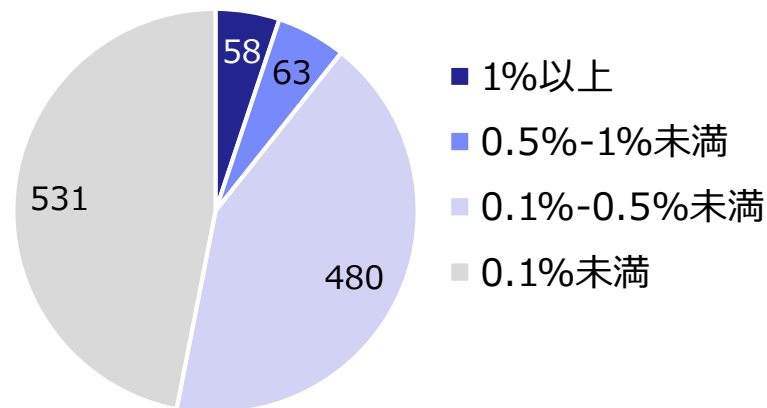


4,352薬局における2022年10月単月の
リフィル応需回数/総受付件数=リフィル割合 (%)
 $8,769 / 8,584,374 = \mathbf{0.102\%}$

リフィル応需回数分布 (N=実績がある1,132薬局)

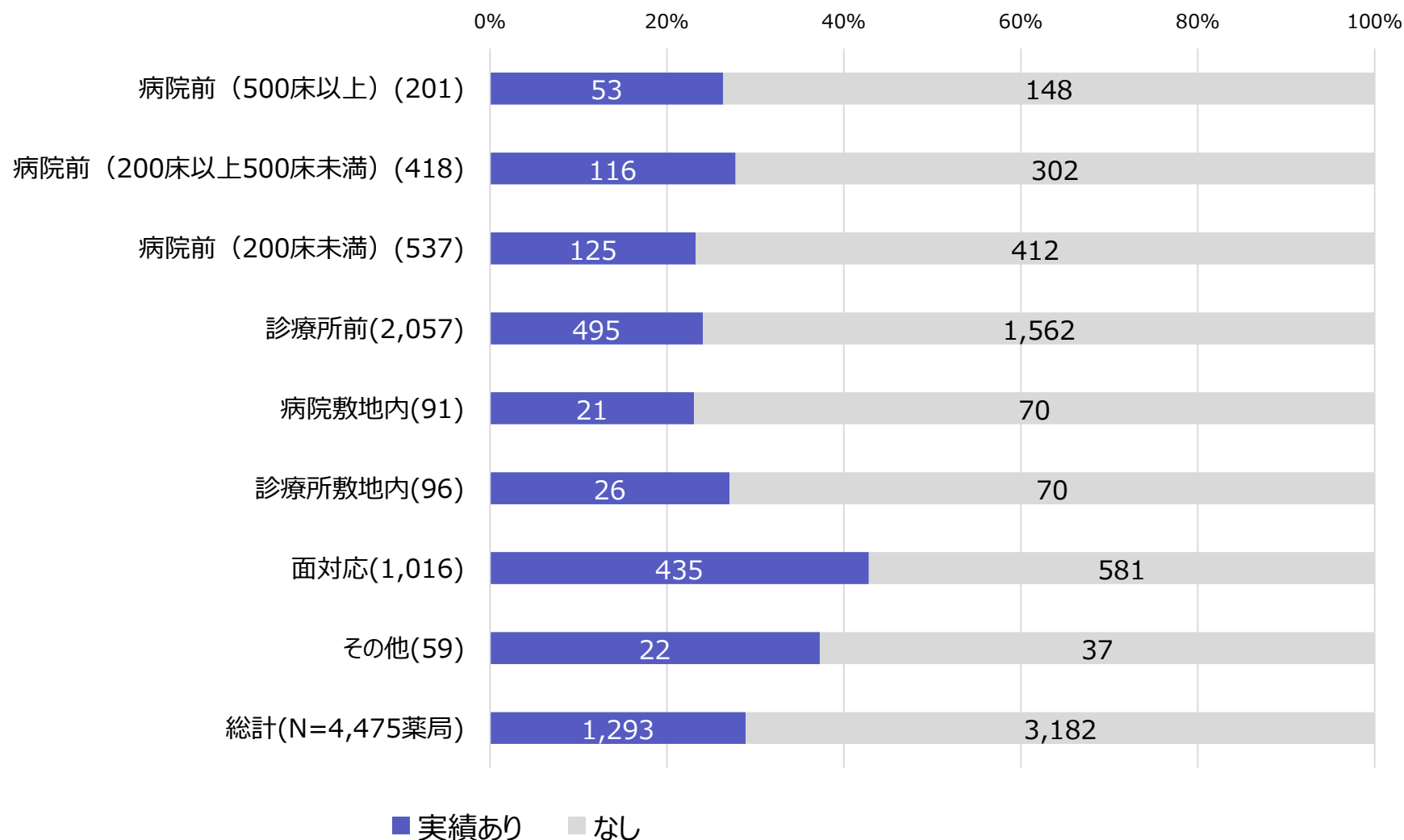


リフィル割合分布 (N=実績がある1,132薬局)



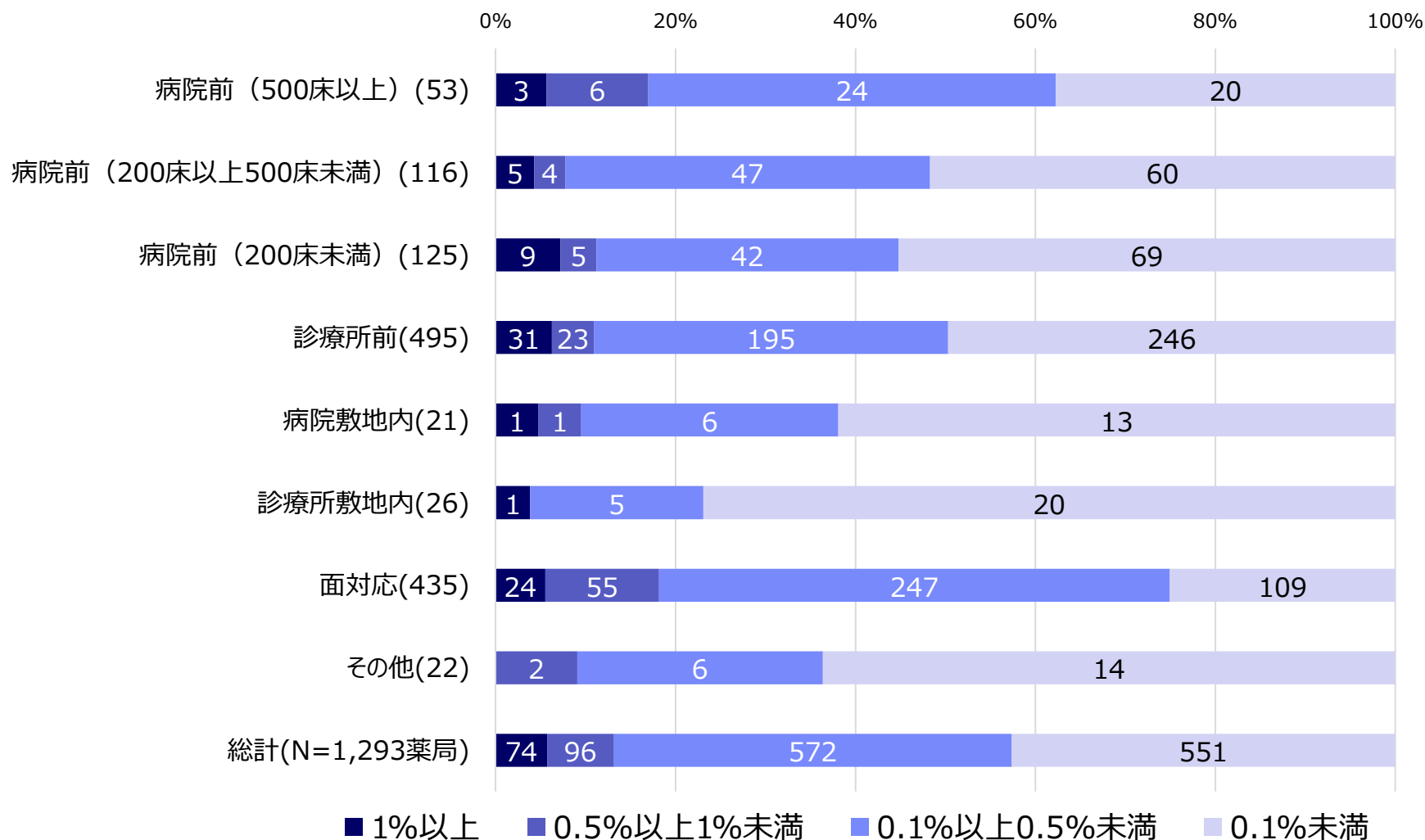
リフィル応需薬局×立地

2023年6月単月においてリフィル処方箋の応需実績がある薬局割合は、「面対応」の薬局が42.8%と最も高く、その他は大きな差が見られなかった。



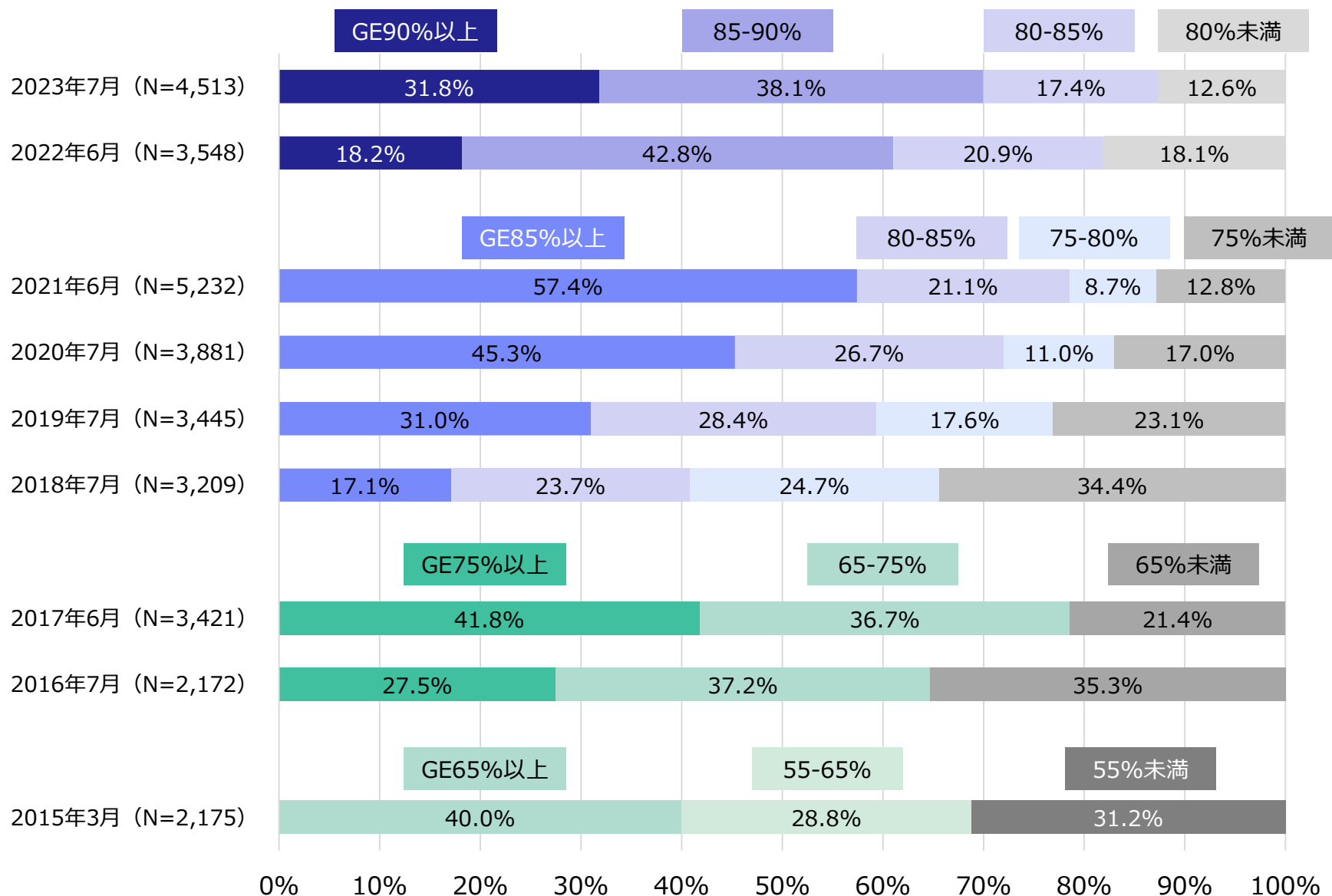
リフィル割合×立地

2023年6月単月においてリフィル処方箋応需割合が高いのは、「面対応」、次いで「病院前（500床以上）」であった。



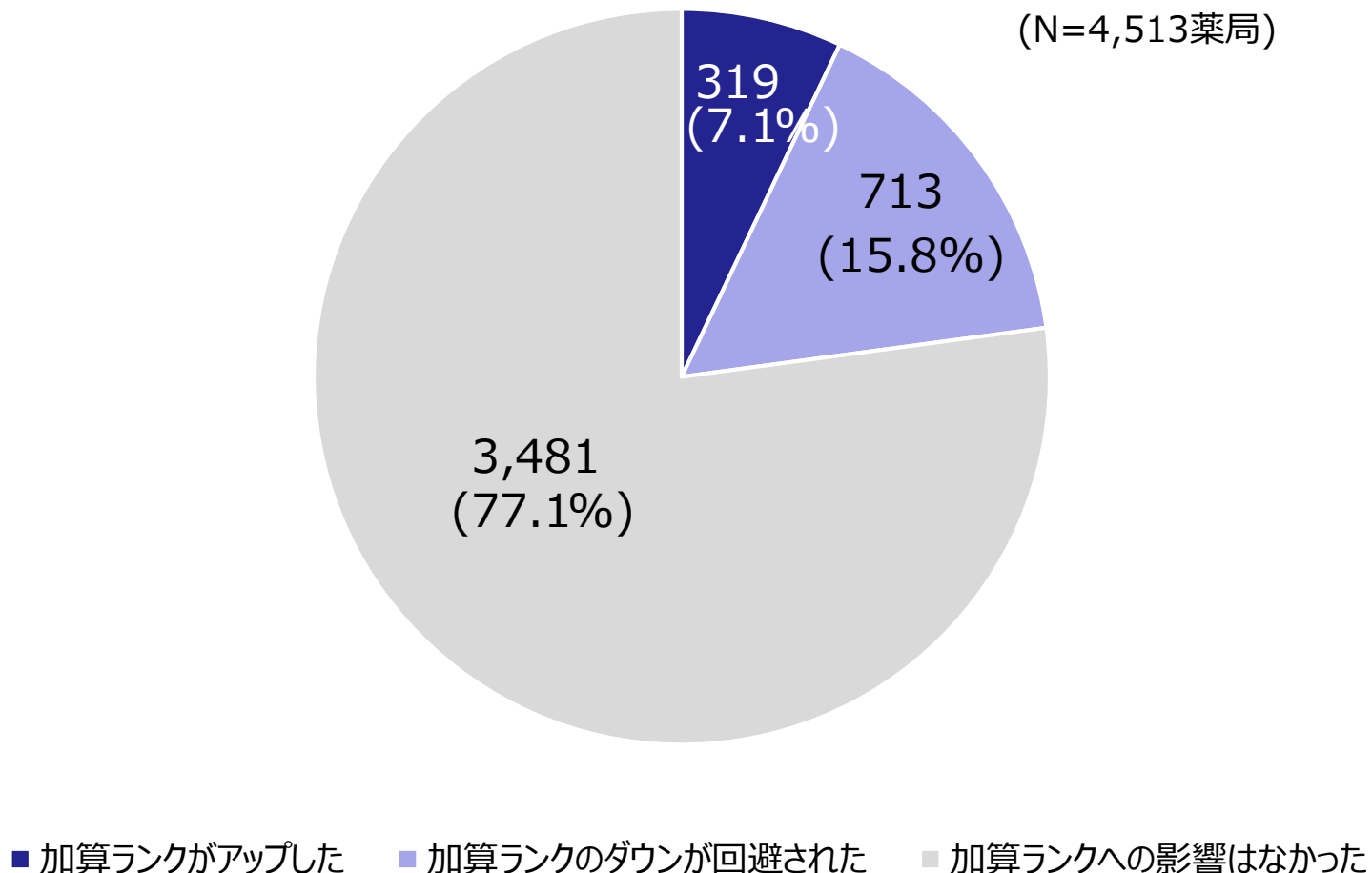
後発医薬品の自主回収や出荷調整の影響

後発医薬品調剤体制加算



臨時的な取扱いによる影響

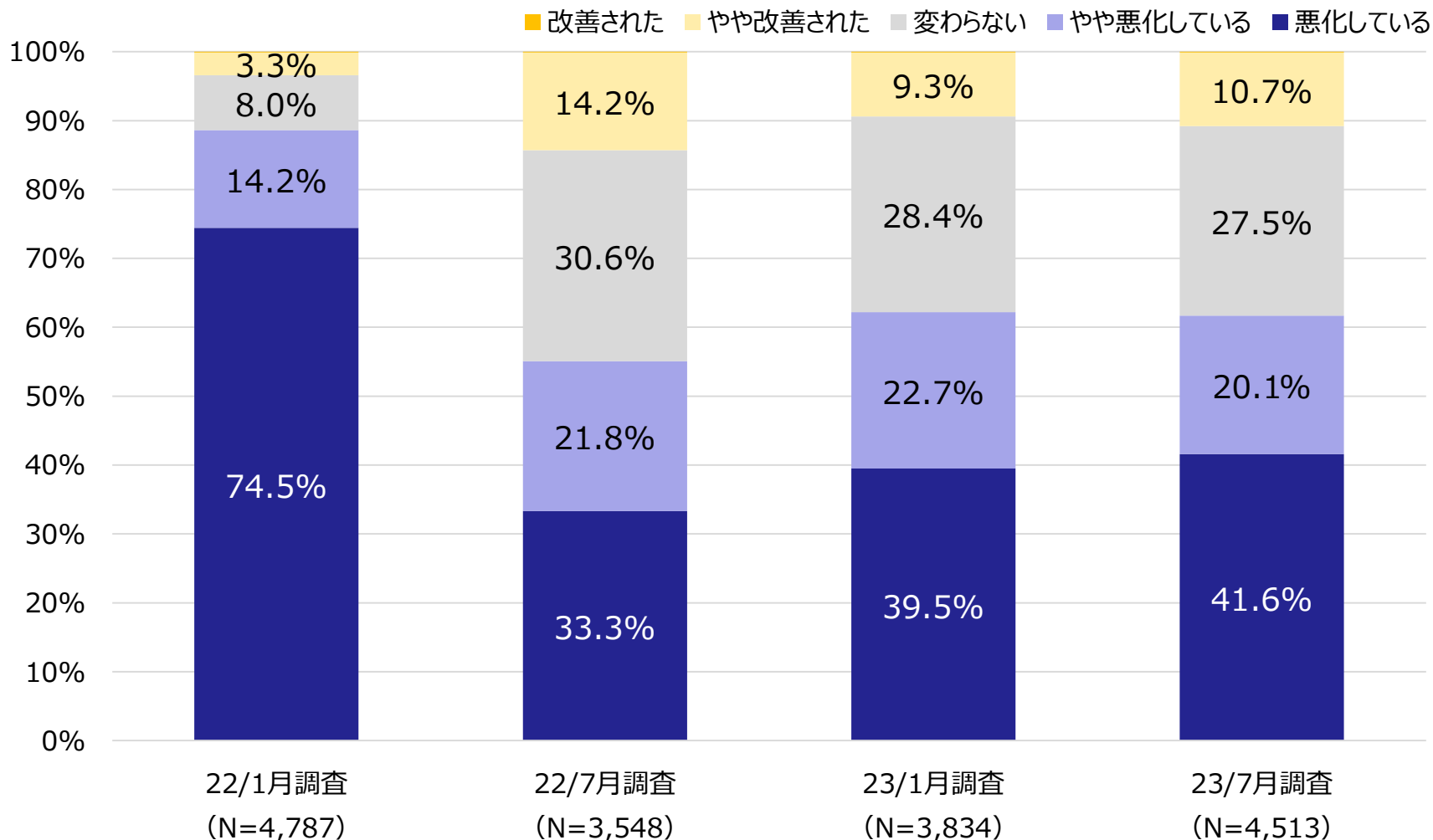
後発医薬品の出荷停止等を踏まえた診療報酬上の臨時的な取扱い（令和5年3月13日事務連絡通知）
による後発医薬品調剤体制加算への影響



後発医薬品の流通状況

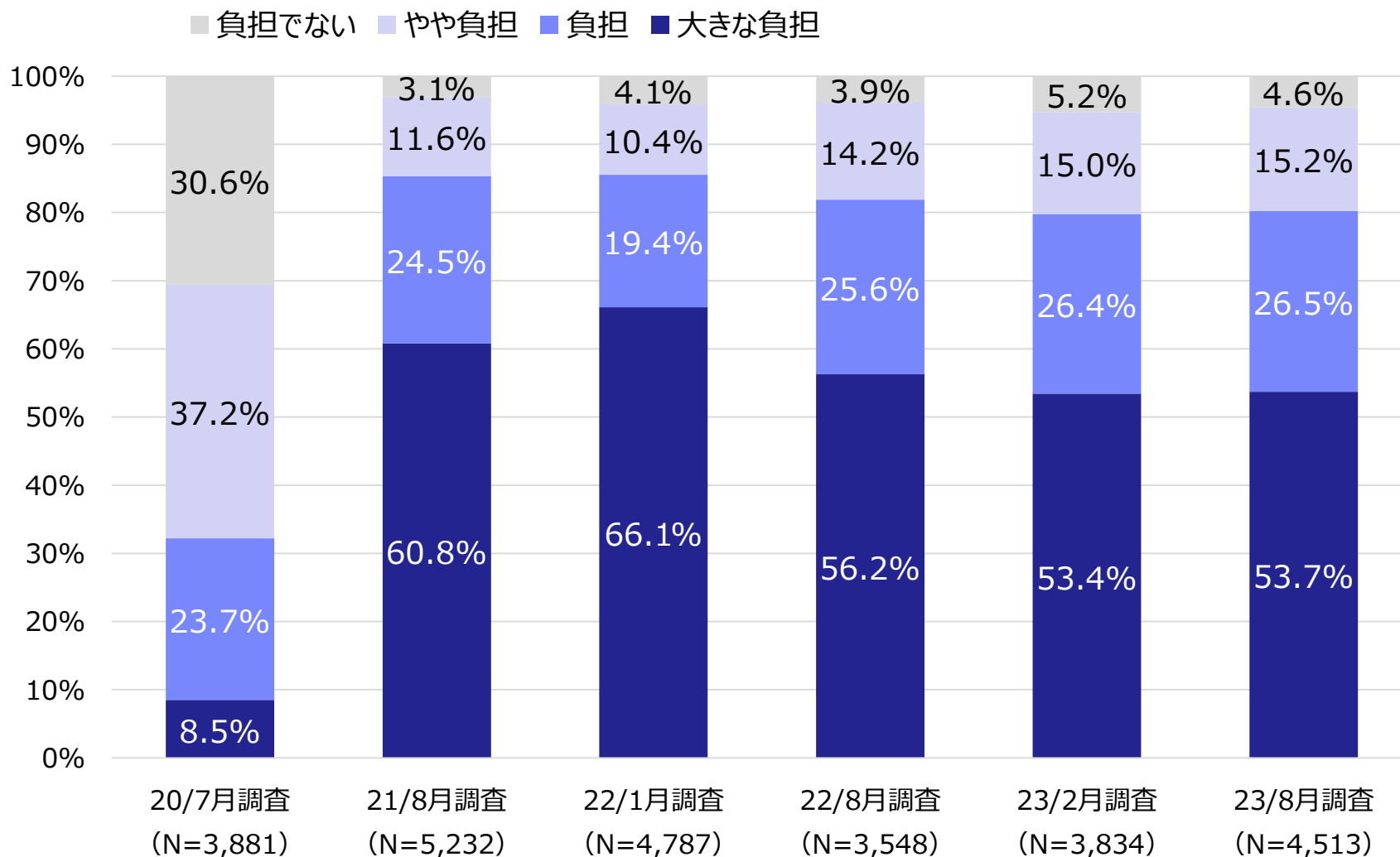
前回調査時（2023年1月）と比較して「悪化している」「やや悪化している」と回答された割合が61.7%であり、状況は悪化傾向にあることが伺える。

■ 前回調査時（半年前）と比較した現在の後発医薬品の流通状況



後発医薬品調剤割合を維持するための負担

医薬品の供給不安定が顕在化した2021年より、薬局における後発医薬品使用の啓発活動や、安定供給のための負担は重くなっており、現在においても改善の兆しは見えていない。



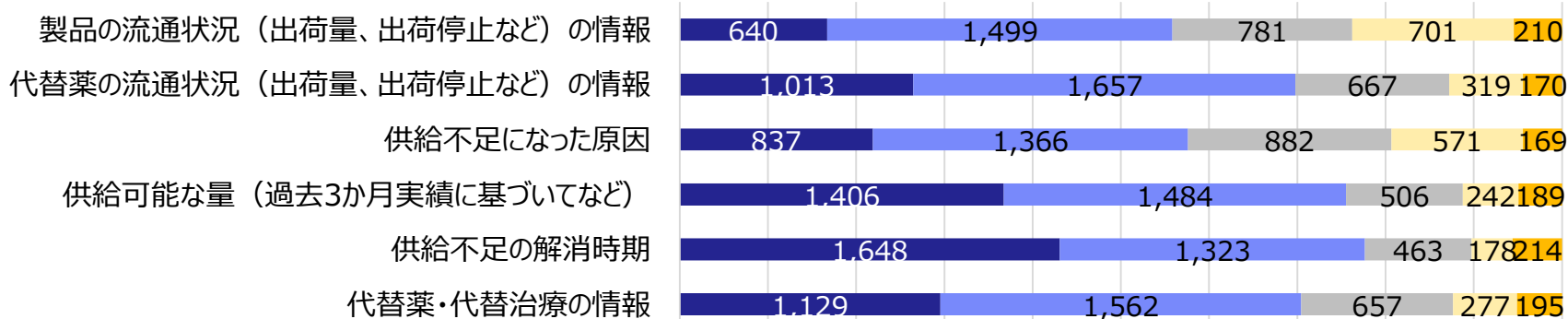
メーカーからの情報開示状況の推移

前回調査時と比較し、「まったく思わない」の割合がやや増加しており、いずれの情報においても依然として情報提供が十分ではないという回答が多かった。

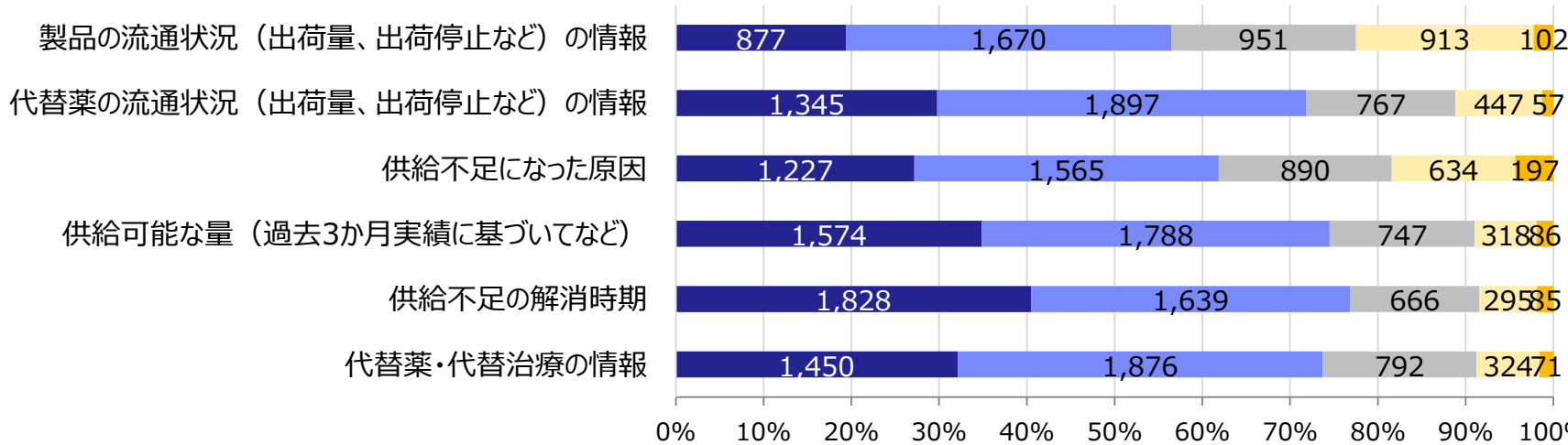
■ メーカーから後発医薬品に関する情報が適時的確に開示・提供されているか

23/1月調査 (N=3,838薬局)

■ まったく思わない ■ あまり思わない ■ どちらともいえない ■ やや思う ■ とても思う



23/7月調査 (N=4,513薬局)



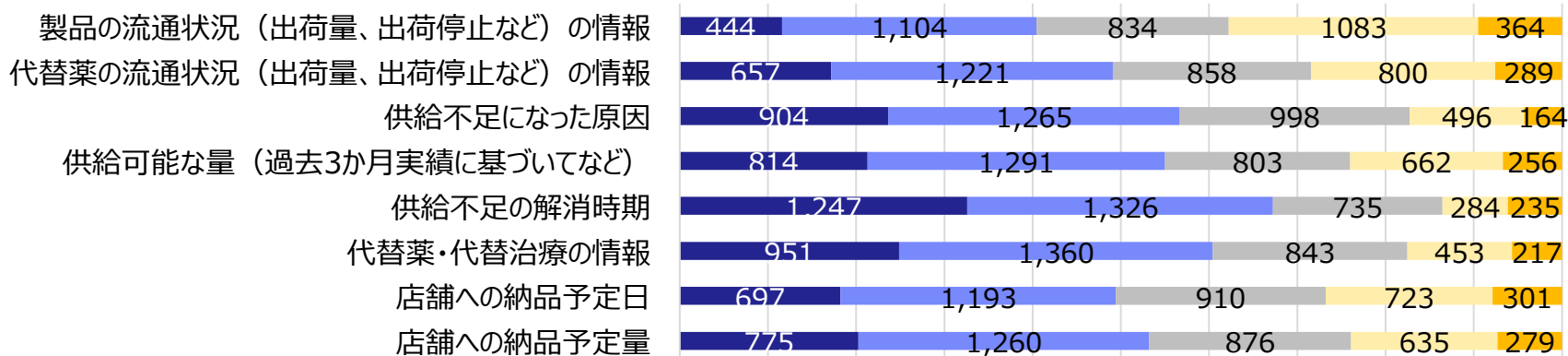
卸からの情報開示状況の推移

前回調査時と比較し、「まったく思わない」の割合がやや増加しており、いずれの情報においても依然として情報提供が十分ではないという回答が多かった。

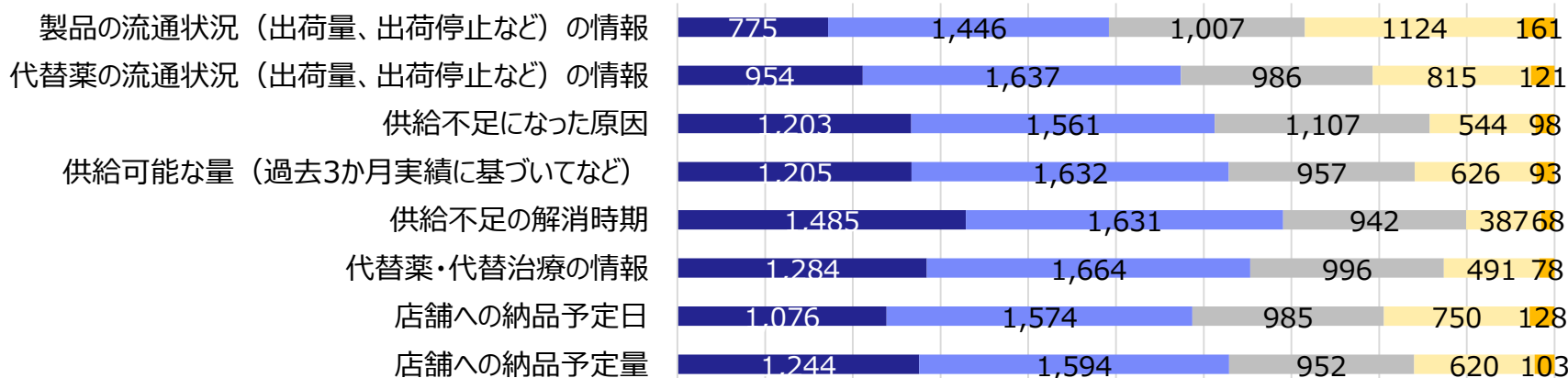
■ 卸から後発医薬品に関する情報が適時的確に開示・提供されているか

23/1月調査 (N=3,838薬局)

■ まったく思わない ■ あまり思わない ■ どちらともいえない ■ やや思う ■ とても思う



23/7月調査 (N=4,513薬局)



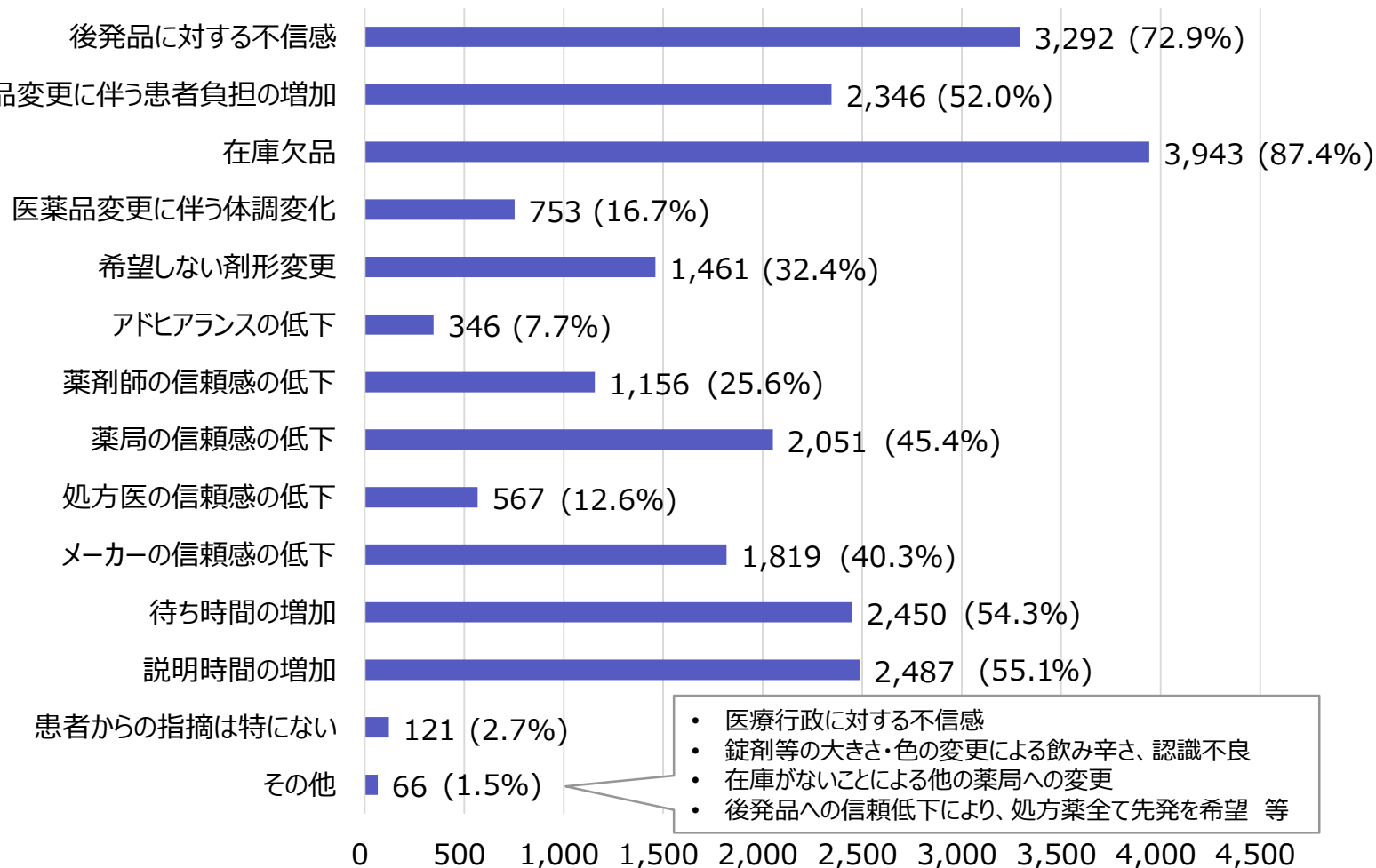
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

患者からの指摘

「在庫欠品」「後発品に対する不信感」「薬局の信頼感の低下」のような信頼に係る指摘や、「説明時間の増加」「待ち時間の増加」「患者負担の増加」のような直接的な負担に係る指摘を受けている状況が伺える。

■ 相次ぐ自主回収や出荷調整によって患者から指摘があったこと

(N=4,513薬局)

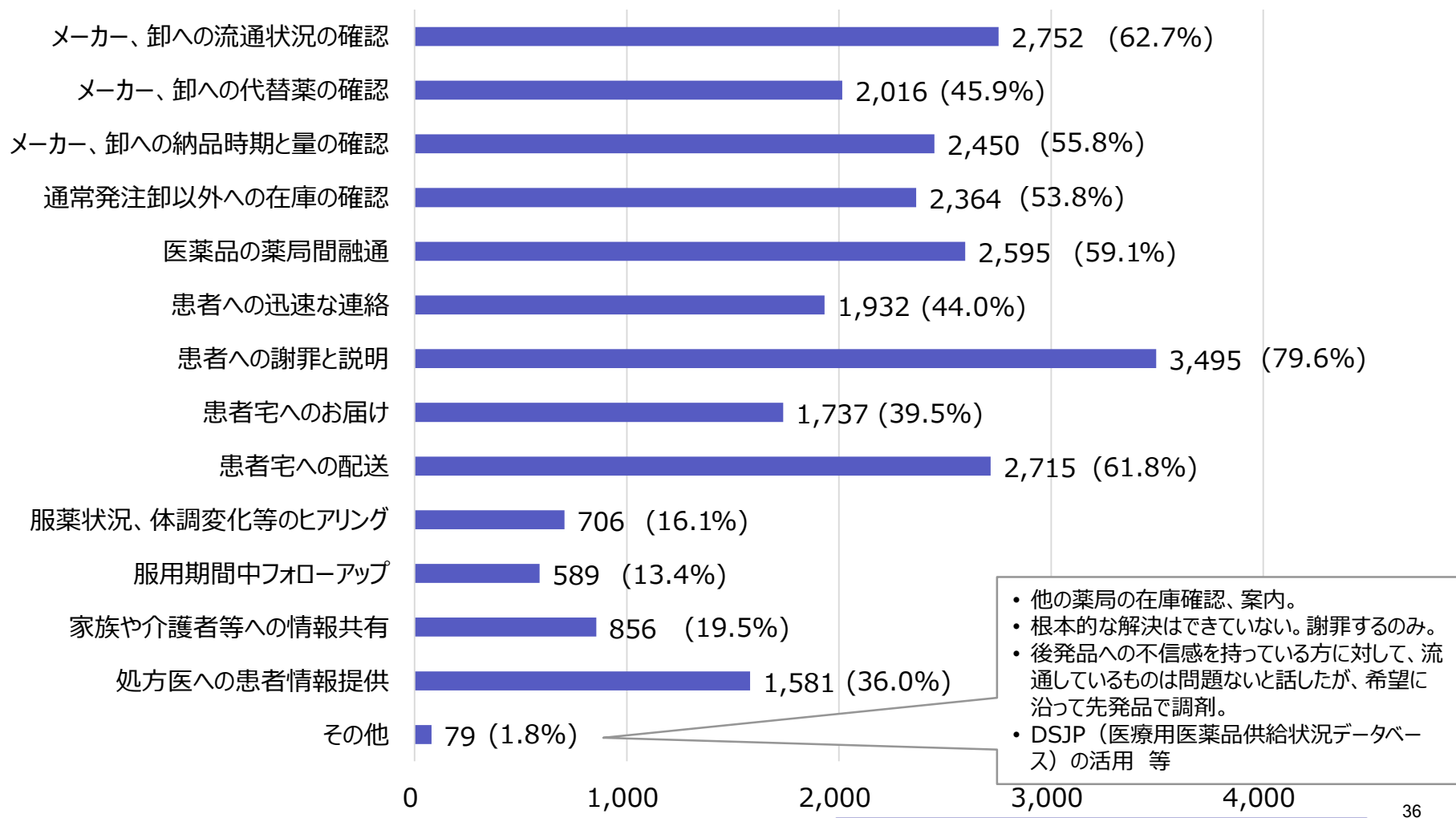


患者の指摘や悩みへの対応

「患者への謝罪と説明」から始まり、医薬品の調達に奔走し、そして患者に届ける、一連の対応状況が伺える結果であった。

■ 患者の指摘や悩みに対してどのような対応をとることで解決できたか

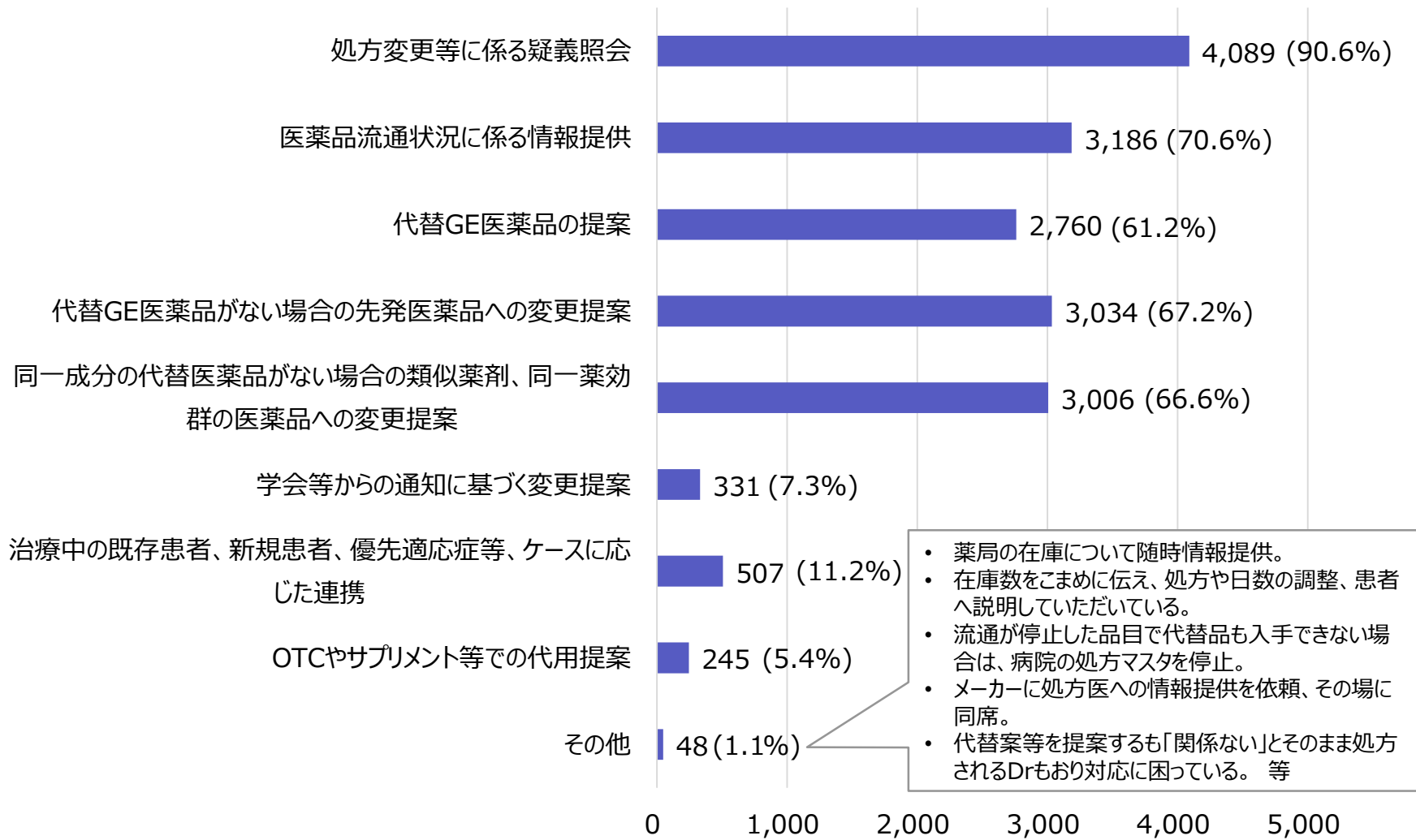
(N=4,392薬局)



医薬品供給不足に係る医療機関との連携

日頃から医薬品流通状況に係る情報提供が行われており、実際に不足が発生した際には、その時の流通状況に応じて代替GE、先発品、類似薬剤等への変更提案の上、医薬品を調達し、薬物治療の継続的な提供に尽力している。

■ 供給不足に係る医療機関（処方医）との連携について、どのような対応を行っているか (N=4,513薬局)



医薬品の安定供給に関する意見

フリーコメント：N=568回答

① 薬局の負担

- ・ 医薬品の供給不良により、本来やるべき薬剤師としての仕事の時間を奪われているように感じます。毎日患者と処方医の板挟みで対応をしています。医師に供給不良のことを伝え、在庫がないことを伝えても、ほかの薬局からそんな連絡は受けていないからと変更を受け入れてもらえなかった場合、患者をほかの薬局にご案内することになります。患者をたらいまわしにしてしまうような状況は今後続くべきではないと考えます。
- ・ 薬が手に入らない時には、卸や他薬局へ電話して薬を持っているところを探すのにとっても時間がかかります。状況によっては患者さんが他薬局へ行って下さることもあり、とても申し訳なく思います。
- ・ 朝から数か所の卸に電話をしなくてはいけなく、大変ストレスと時間がとられます。
- ・ 現在の出荷調整の状況では医師が行いたい治療を行うことができず、薬剤師に求められる薬学的な患者への介入、対人業務へ大きな支障が出ている。
- ・ 在庫の確保にかなりの時間と手間をかけているが、メーカーからは欠品になるとの連絡・卸からは納期末定との返事のための薬も多い。先発もジェネリックも納期末定で同効薬も同じ状況だと他剤への変更提案も難しい。在庫確保が追いつかない。患者様からも医師からも怒られる状況で薬局は謝罪するしかできず板挟み状態。
- ・ 状況は益々悪化し、供給不良品目が多すぎる為、管理も困難になっております。在庫確保に関しても卸への確認、MRへの確認等で多くの時間を費やしており、対物業に逆戻りしているイメージがあります。このような状態が数年続いていますので、今後の安定化に向けて各社尽力いただきたい。
- ・ 出荷調整による欠品により代替品配送となったり、グループ薬局間で融通する際の送料の負担、疑義紹介等による作業量が増大していて、早期の安定供給を切に願います。
- ・ 新型コロナウイルスが5類指定になってから感冒様症状の患者が増加し、元より不足している対症薬の不足に拍車がかかっており、在庫確保や代替薬確保に悩むことが多くなった。
- ・ 現状、咳や痰の薬、抗生剤等臨時で処方される医薬品が全く在庫できず、患者様に対して他薬局への紹介等の対応をとらざるを得ない状況となりつつあります。卸からの在庫もなく、他薬局からの薬局間での譲受譲渡もできないことが多いのが現状であり、薬局の運営が成り立っていません。
- ・ 類似医薬品も限定出荷になり実績がなく購入できなかつたり、類似医薬品がない場合もあるため非常に負担が大きい。小児科の近隣の薬局のため、シロップ剤や散剤が必要不可欠だが、相次ぐ限定出荷と夏風邪の流行により、代替品も提案できず処方医に処方薬のカットをお願いしなければならないことが続いている。夏風邪の流行で限定出荷になっている医薬品で、10月には限定出荷を解除する旨の情報が載っているものもあるが、冬になるにつれてまた風邪の患者が増加するのに本当に大丈夫なのか疑問視している。
- ・ GEだけでなく、先発品の供給不安定も目立つ。医薬品の安定供給のために、個々の薬局だけでは努力の限界をとくに超えている。在庫がないために行う欠品対応や疑義照会が毎日あり、現場はこの対応のせいで疲弊しており、本来の業務に集中できない状況である。崩壊していると思うので、早くこの状況を改善しなければならないと思う。
- ・ アラバ、エルネオパ、トルリシティなど、ジェネリックのない先発医薬品の流通不良が増えている。原因は売れすぎだといってるが本当なのか。そうだとしたら生産能力に合わせた販売促進を行って欲しい。

② 流通に関して

- かかりつけ推進といいながら、（実績がないと）医薬品が入らないため、面処方の獲得に力をそげない。
- 他病院の処方箋を持ってきてくれた時に自店の薬を入れるのが初めてだと卸が納入してくれず、門前薬局でもらう様に患者さんに伝えている。
- 小規模店舗なので、使用実績が少ないため出荷調整品目はほぼ納品してもらえず、毎月かなりの数の患者様をお断りしています。正常な薬局運営が全くできていません。
- 新店舗で実績がなく全く薬が入らずどうしようもない状態。
- 患者は薬局を選ぶ権利があり、移動するのに、新たにきた患者の薬が実績がないからと言って入庫してもらえない。せっかく来てくれた患者に対して薬が入らないので他へ行ってくれとは、医療従事者として言えないし、患者が何とかしろと言ってクレームになる可能性もあり、患者の方が正しい主張だと思う。
- 過去に入庫履歴がない際、納入を断られることがあるが新規処方の患者はどうすればいいのか。調剤拒否もできず、薬も渡せない、緊急の患者さんに対して薬がない。すべての薬を在庫しているわけではないのだから分配方法をもう少し考えて、少しでも均等に分けてほしい。
- せき止めや解熱薬など、作っているメーカーがそもそも少ない薬については、出荷調整で在庫量を少なくされても、処方量が増える一方に対応しきれなくなっているのが現状である。当局は小児科の門前で、咳、熱で来局する患者が大半。コロナ禍の出荷量を見られても今の処方量とは倍以上の差があるため、かなり厳しい。
- 当薬局の主処方元は小児科クリニックだが、かぜ全般の流行に伴い、来局患者数が非常に多い日が続いている。その上で、出荷調整になっている薬剤に関して、去年の納入実績や先月の納入実績をもとに入荷量が制限されているため、処方量は多くなる一方、入荷量が足りないという薬剤が多くなっている。また咳止めや抗生剤、解熱剤など、代替薬のほとんどない品目の出荷調整により、在庫切れを起こす日も刻々と迫ってきている。中途半端に出荷調整とするより、同成分の一斉出荷停止にした方が、医師にも入荷できない状況を理解してもらいやすく、遥かに対応がしやすいのではないと思う。
- 薬局によって差があるようで、自店には全く入荷が無いものが他薬局には納入されていたりする。毎日問屋にTELして催促しても、納入が無い。
- 薬局や医療機関によって、在庫が偏在している状況が問題。過去の納入実績で割当されると、出荷調整で減らされた薬局はさらに減るので不公平。
- 便乗商法のように限定出荷が一気に増えて、新規購入が全く受け付けてもらえず、納品量など地域によってばらつきが大きすぎる。
- 情報が多すぎて、状況が把握できない。また、全部集約して、現状をまとめて確認するすべがない。
- 理由がわからず出荷調整になることがあり、患者さんへの説明が難しく感じる。
- メーカーの出している流通状況と卸との間で格差がありすぎる。メーカーは出荷量通常と告知しているものの卸には全く入ってこないものが多い。
- 製薬会社によって情報開示の内容に差がある。ホームページ上で限定出荷になっていなくても卸に問い合わせると限定出荷と回答されることが多々ある。

③ 処方元への情報提供

- 出荷調整中であるにも関わらず、医師がその情報を知らず処方することが多く大変困っている。出荷調整中の薬の処方が出なければ患者様も困りません。
- 医師会等、処方医へも情報共有していただきたい。特に総合病院だと薬の代替薬の提案の疑義をしても受け入れていただけず、患者を他の薬局に行かせてくださいと指示がある。ある意味、患者のたらいまわし状態になっている。
- Drと薬剤師の認識にギャップがある。メーカーからDrへの説明が不足しているように思う。
- 流通に関する情報は薬局に対してのみならず、担当MRがしっかり応需先病院にも丁寧に情報提供すべき。すべて薬局への問い合わせとなり、時間的にも身体的にも負荷が大きい状態が数年単位で継続している。
- 医者が情報を全く把握しておらず不必要な患者への処方が散見される。医者側への情報提供不足が顕著であるため、MRは薬局以上に医者ちゃんと面会して情報を伝えるべき。手紙を置いて終わりというケースが非常に多く正確に伝わっていない。
- 他の薬局では薬の在庫があるのだからと処方変更等に応じてもらえないときがあり、用意するまでに時間がかかることがあった。
- 病院からなんとしてもそろえるよう言われ、100キロほど離れたところへとりにいくことが複数回あった。病院側に理解はしてもらえない。
- 薬がないのに処方されてしまうことに疑問を感じる。医師と患者様の間で板挟みになり辛い。ないものはどうしようもないのに苦情を言われたり、その対応の為に他の患者様の待ち時間がすごく長くなりそちらからも苦情を言われる。流通が滞っているものに関しては処方日数を少なくするようお願いするとか、メーカーももっと働きかけてほしいと思います。
- 処方医へ流通が滞っている旨が知れ渡っておらず、代替薬の提案の疑義照会にて在庫を確保するよう叱られることが多々あり、薬局の怠慢ととられることが苦しかった。メーカーは可能な限り全医療機関へ適切に周知してもらいたいとともに、医師会からも先生方へ通知があれば良いかと思う。
- 医師は薬局の言うことを信じないし、メーカーから医師に言うてもらうように何度も電話で対応するように申し入れるしかなかった。結局のところ処方変更に応じなかった医師の処方せんを持った患者は、あちこちの薬局をさまようことになった事例や、日数を短くするしかなかった時に薬局が悪いと言われて次から来なくなった事例も数多くある。
- 医師への疑義照会で供給無く在庫が無い旨を伝えると在庫がある薬局へ行くよう指示したり、長期処方するため、やっと確保した在庫も1人分程度で消費してしまったりと処方医が現在の状況を把握していないと感じる。供給が間に合っていない薬剤がプールされるまで投与日数の制限を設けて欲しい。
- 最近では、代替薬を含め、すべてが品薄になり、疑義照会すらできない状況が多数発生。特に広域処方箋は、取り寄せが全く不能になるので、結局、医療機関近くに帰っていただくケースが多い。Drが、まったく状況理解しておらず、念のための風邪処方や、処方日数の長期化などを行い、必要な患者への薬の供給が困難な状況。
- 処方医に対して、OTCで対応できるような医薬品の処方とは避けるべきとの通達を出すべきだと思う。
- 鎮咳薬、解熱薬、ビタミン製剤など卸からの入庫が一切ない薬剤もあり、そういった薬剤の情報を薬局から取りまとめ、病医院側に処方を控えるようなアナウンスをするなど、協会側が病医院側に働きかける努力をしてもらいたい。
- 新薬ツイミグ等、出荷量が安定しない薬品をメーカーはプロモーションしないでいただきたい。手配できない、出荷量が極端に手に入らないものは一時的に薬価未収載にするなど処方できない状態にしてもらえると薬局としては大変助かる。

④ 国民への周知

- ・ 患者が流通の状況、出荷調整について知らないことが多く、説明のための時間を要する。多くの人に周知してもらいたい。
- ・ 末端の薬局がすべて悪いという風潮が患者の中である。メーカーの都合で欠品するのであれば患者向けの欠品案内なども出すべきだ。
- ・ 医薬品の安定供給ができていない現状が世間に浸透していないため、患者の理解を得るのが難しい時がある。もっと世間一般に情報発信するべきではないか。
- ・ 薬局からの薬剤の不足についての説明では納得がいけない患者さまや医師の方も多いため、国や自治体から薬の供給量が不足している旨をわかりやすく伝えてもらえると大変ありがたいです。
- ・ メディア等を通して、国民に医薬品の流通状況が切迫している事実をもっと伝え、OTC医薬品での対応や、処方薬の適切な服用を促すべきだと思う。
- ・ 供給不安定である事その他、咳止めやビタミン剤などは市販薬でも対応できる事が一般の方にも広く知られてほしい。
- ・ 供給が回復しない現状が続いているため、受診抑制、処方抑制およびセルフメディケーションの推進が必要なのではないか。患者が求めるから薬を出せばいいと言った状況が悪循環を生んでいる気がする。国民への理解など国が介入していくべきだと思う。
- ・ 医薬品全体が安定供給されない現状を公共広告などで社会全体に告知してほしい。医師、患者の理解がないことが弊害となる。その上で政策としての救済措置があるといいと思う。
- ・ 現在はGEメーカーの違反が原因以外の供給不足も多い（コロナの影響や原薬不足など）が、マスコミではGEメーカーの違反による薬不足としか報道されないため、患者のGEに対する不信感がさらに強くなっている感じがする。
- ・ 日医工は論外だが、後発すべてに対し悪い印象を持たれてしまった。また自主回収で後発品はニュースになるが先発はそうならず、そのことも患者は知らない。ある程度GEに対するネガティブな報道へ偏りすぎていると思う。

■ その他

- ・ メーカーの管理状況の問題よりも薬価の低下による影響が大きいと感じる。卸やメーカーの体制改善よりも前に薬価制度の見直しを行わないと今後も長期にわたって医薬品の流通不安定は続くと思う。
- ・ 物価高と無関係に薬価が下がることが、メーカーが薬剤を生産・安定供給できない原因になっている。コスト面で儲からない薬の生産をやめるのは当然の経営戦略で、薬価改定での薬価の抑え込みは限界にきていると感じる。
- ・ 薬価の過剰な引き下げだけでなく、マンジャロやトルリシティ、シナールなどの美容、ダイエット等目的での不用意な処方も流通悪化の要因に含まれていると思う。特にトルリシティ等のGLP1作動薬は過剰な処方が多く、本来必要としている糖尿病患者にいきわたっていない状態であり、本末転倒な事態に陥っている。
- ・ 注射などの美容目的の適応外使用での流通の偏りは改善すべき。薬価引き下げにより、より利益の出る自費での使用目的の販売先へ販売することは資本主義である以上必然であり、薬価を含めて流通をコントロールしなければ偏りは解消できないのではないか。
- ・ 先発医薬品しか入ってこない医薬品について、後発医薬品調剤体制加算の計算除外対象の措置が取られているとはいえ、対象品が実態に即していると思えない医薬品が多い。

営業時間外や定休日等の対応実態

- 営業時間 / 24時間対応の体制
- 夜間・休日、時間外、深夜の調剤実績
- 営業時間外や定休日の問い合わせ対応実績（23/6月単月）
- 問い合わせ以外の対応実績

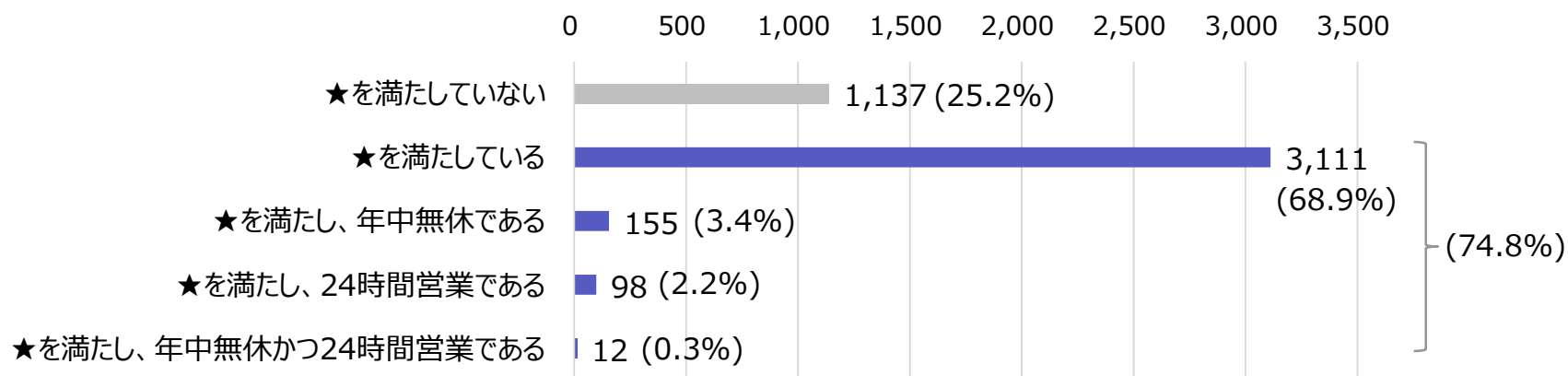
営業時間 / 24時間対応

営業時間が一定基準「★:平日1日8時間以上開局かつ土日いずれかの開局かつ週45時間以上開局」を満たしている薬局は3,376薬局,74.8%。「24時間調剤体制」を有する薬局は3,119薬局,69.1%であった。

■ 営業時間について

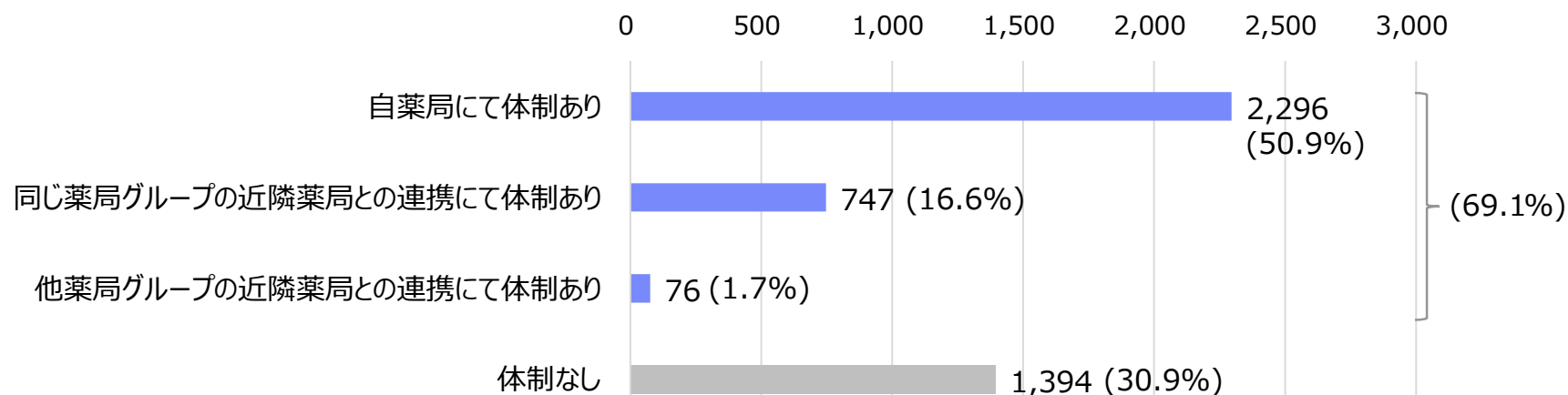
「★:平日1日8時間以上開局かつ土日いずれかの開局かつ週45時間以上開局」

(N=4,513薬局)



■ 24時間調剤・在宅対応体制の有無

(N=4,513薬局)

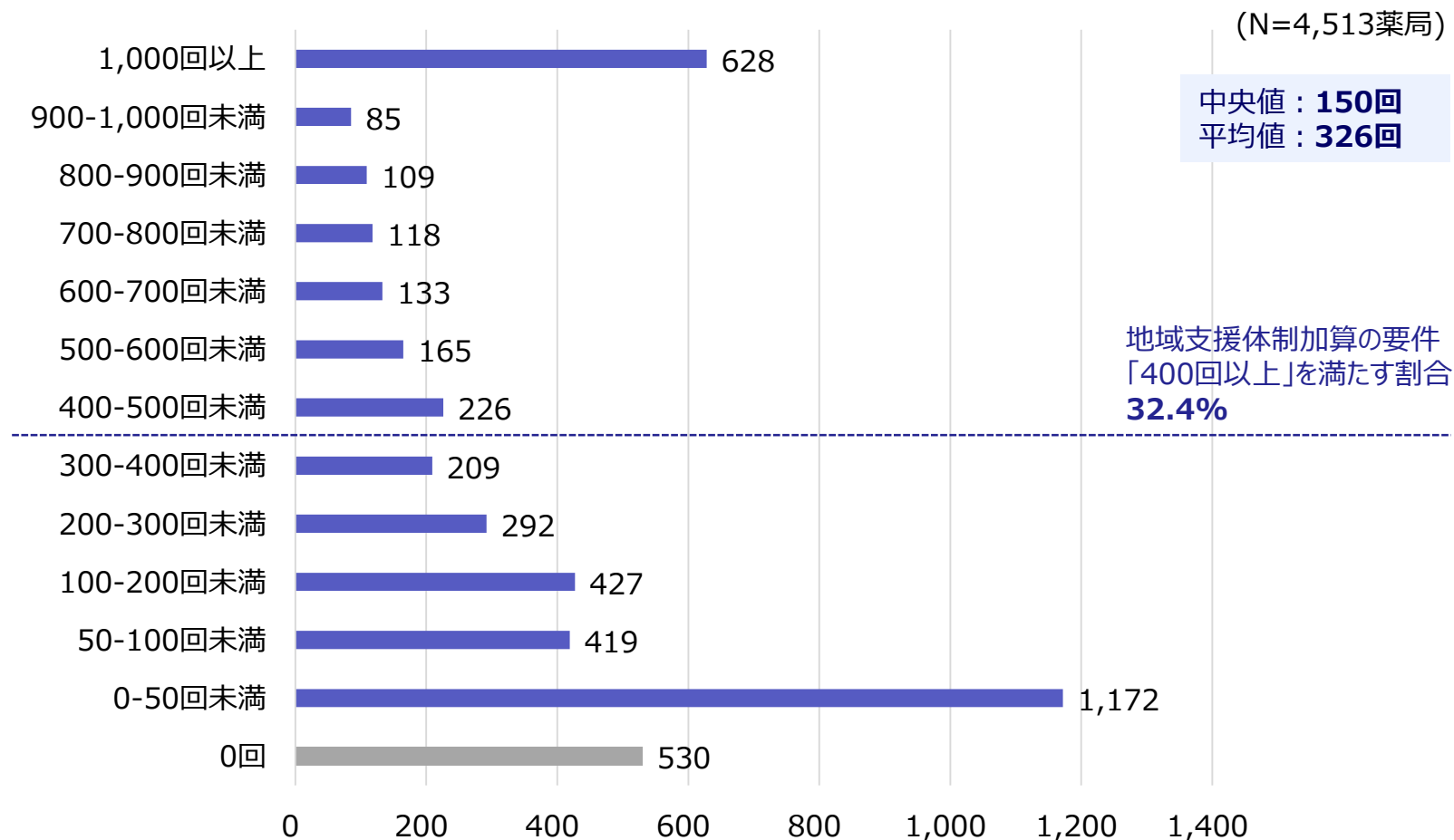


夜間・休日、時間外、深夜の調剤① 実績

調剤の実績があるのは、3,983薬局,88.3%であり、多くの薬局が営業時間外であっても必要に応じて調剤に対応している。一方で、地域支援体制加算の要件「400以上」を満たすのは、1,464薬局,32.4%と限定的であった。

■ 2022年7月～2023年6月の1年間における処方箋受付1万回当たりの夜間・休日等の対応実績

夜間・休日等加算、時間外加算、休日加算、深夜加算を算定している実績を指す。開局1年未満の場合は開局日からの実績で回答



▶ 中央値と平均値は、0-50回未満ならば25回などとして計算。

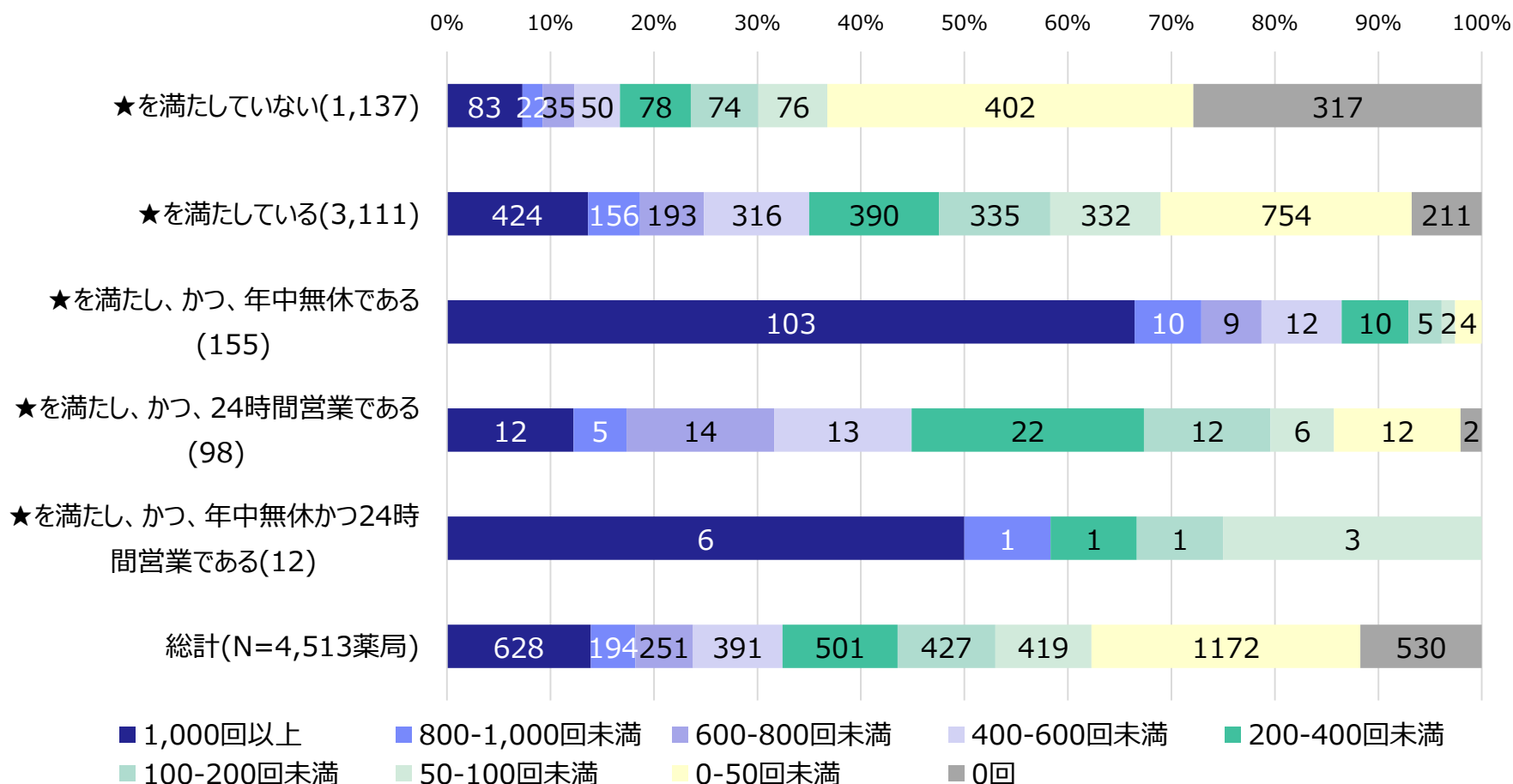
② 営業時間別 実績

「400回以上」を満たす薬局割合は、営業時間が一定基準（★）を満たしていない薬局では16.7%、満たしている薬局は37.7%であった。一方で、年中無休または24時間営業でも要件を満たさない薬局が一定割合を占めた。

■ 2022年7月～2023年6月の1年間における処方箋受付1万回当たりの夜間・休日等の対応実績

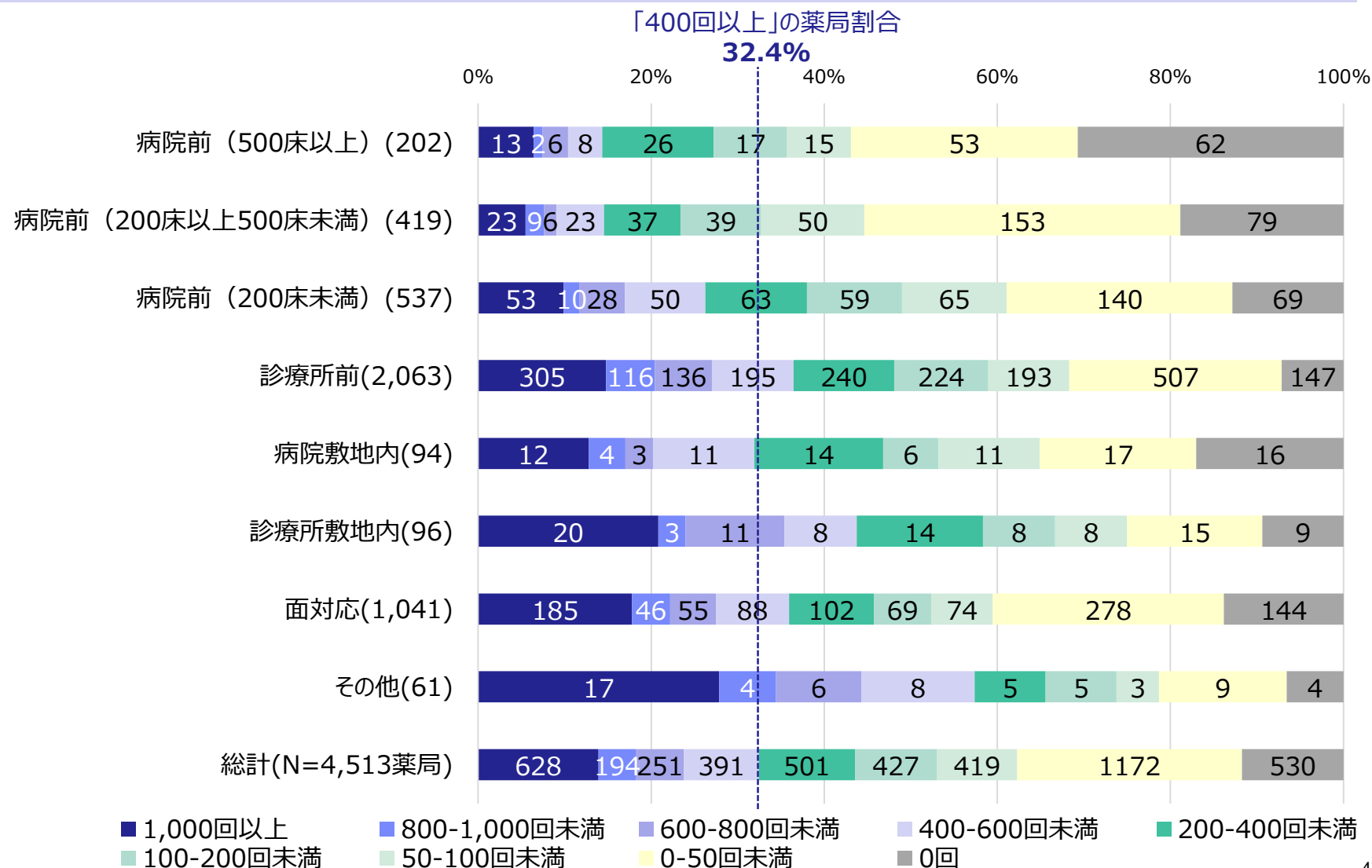
夜間・休日等加算、時間外加算、休日加算、深夜加算を算定している実績を指す。開局1年未満の場合は開局日からの実績で回答

★：平日1日8時間以上開局かつ土日いずれかの開局かつ週45時間以上開局



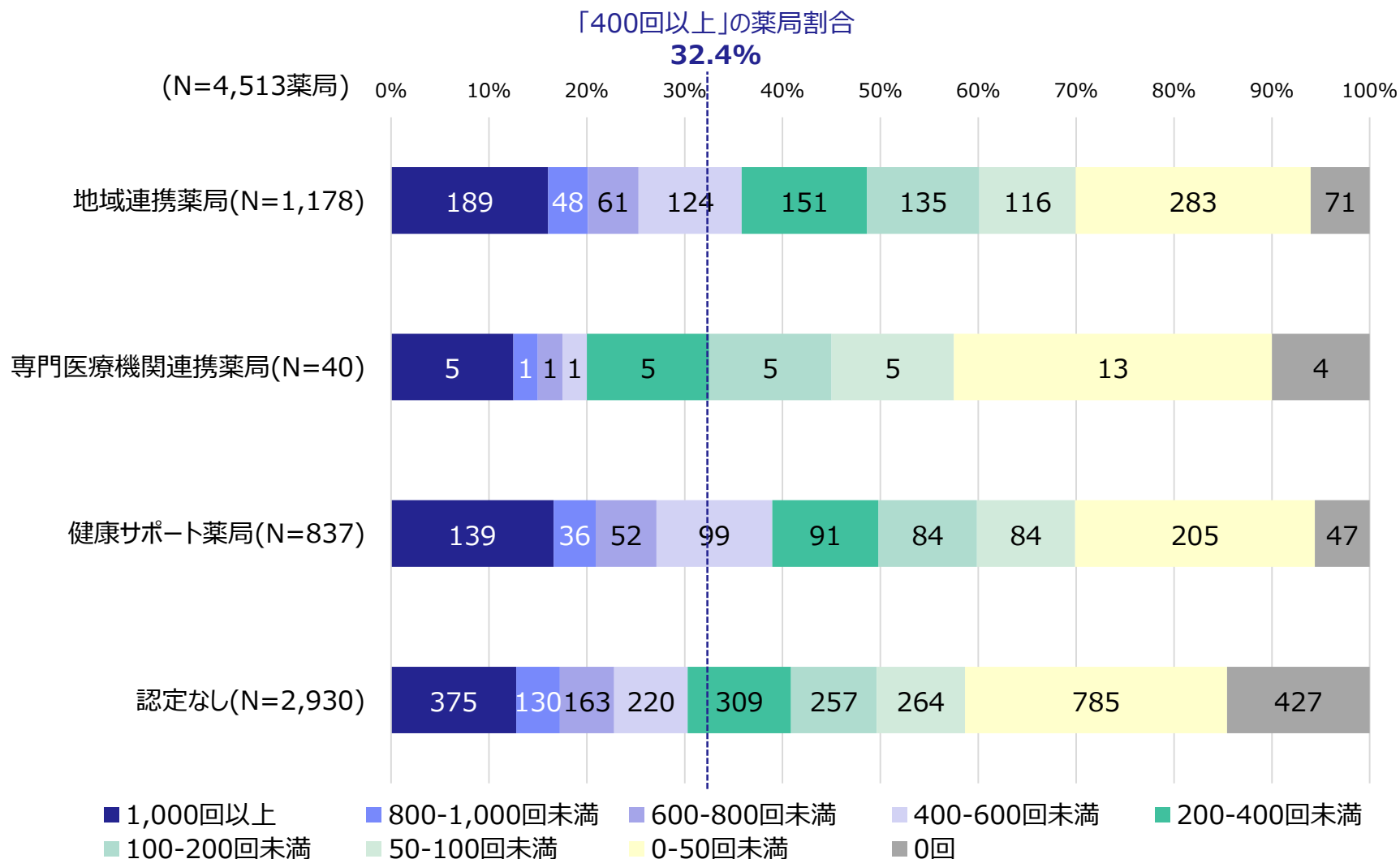
③ 実績×立地

「診療所敷地内」「診療所前」「面対応」において、「400回以上」の薬局割合が全体平均よりも多かった。



④ 実績×認定

「健康サポート薬局」「地域連携薬局」において、「400回以上」の薬局割合が全体平均よりも多かった。

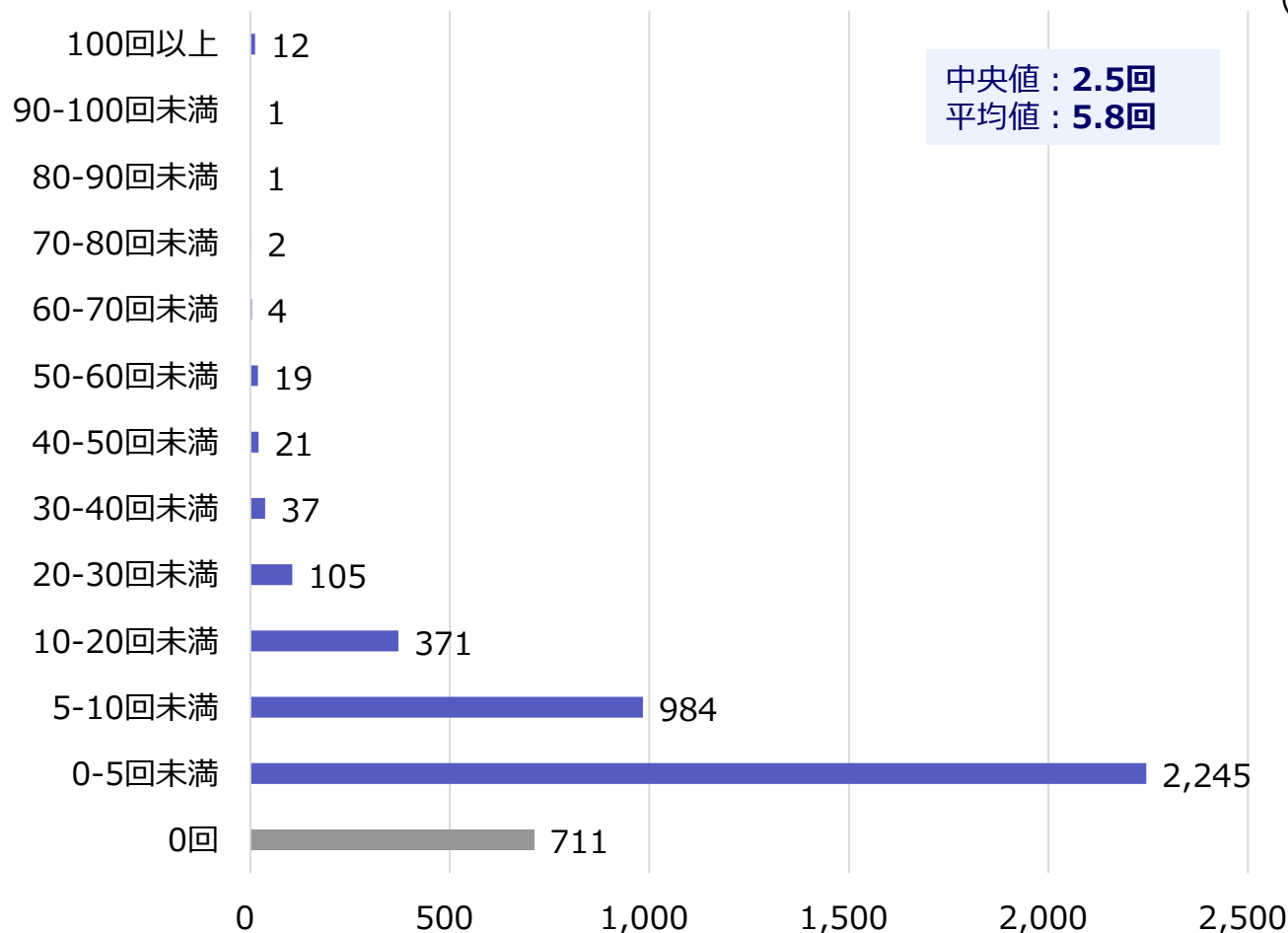


営業時間外や定休日の問い合わせ対応① 23/6月単月実績

営業時間外や定休日の問い合わせ対応の実績があるのは、3,802薬局,84.2%であり、多くの薬局が日常的に営業時間外であっても患者からの問い合わせに対応している。

■ 営業時間外や定休日の患者からの「問い合わせ対応」のおおよその月間回数（2023年6月実績）

(N=4,513薬局)

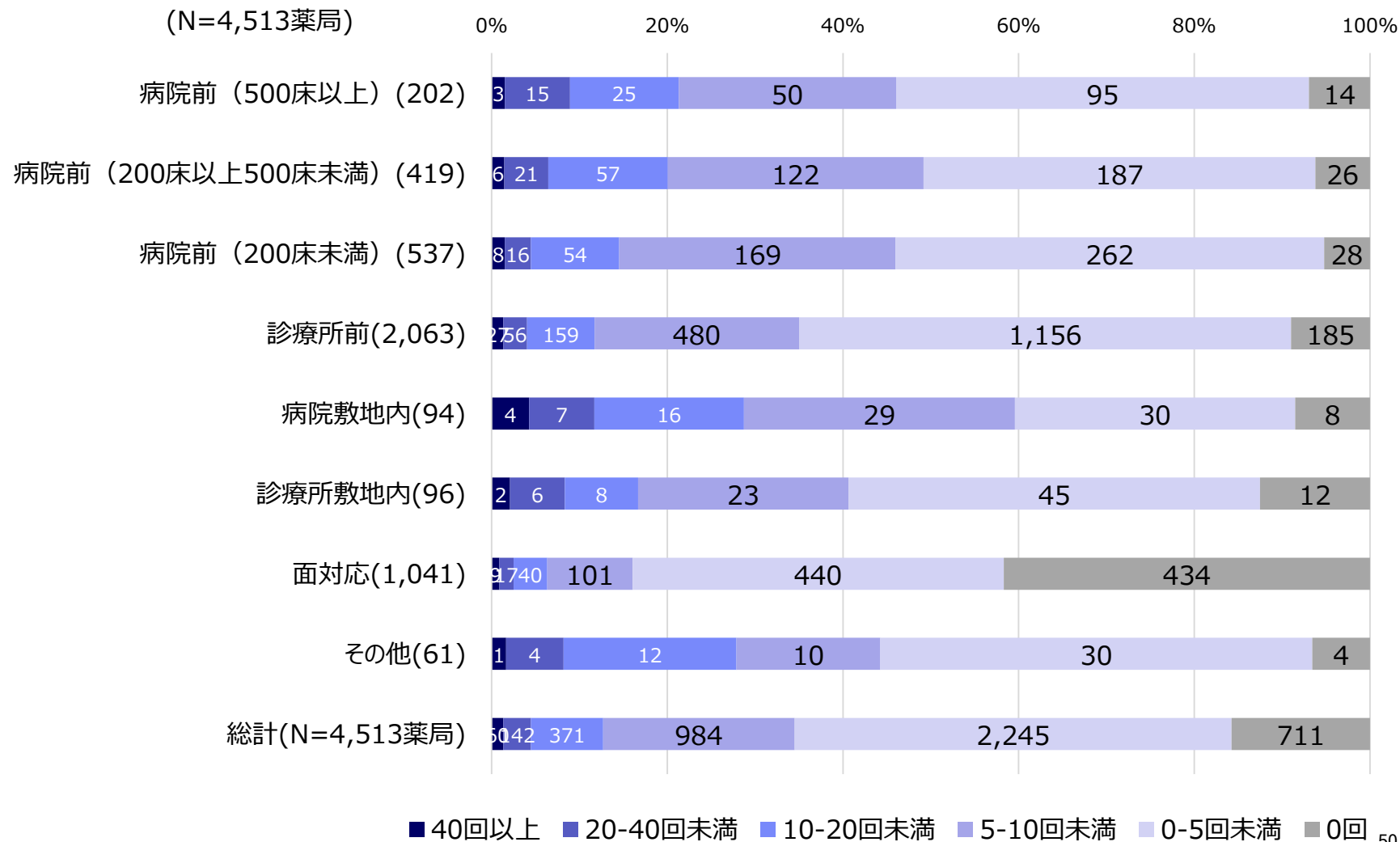


▶ 中央値と平均値は、0-5回未満ならば2.5回などとして計算。

② 実績×立地

「面対応」においては、問い合わせ対応の「実績なし」が多い傾向があるものの、それ以外は大きな差は見られなかった。

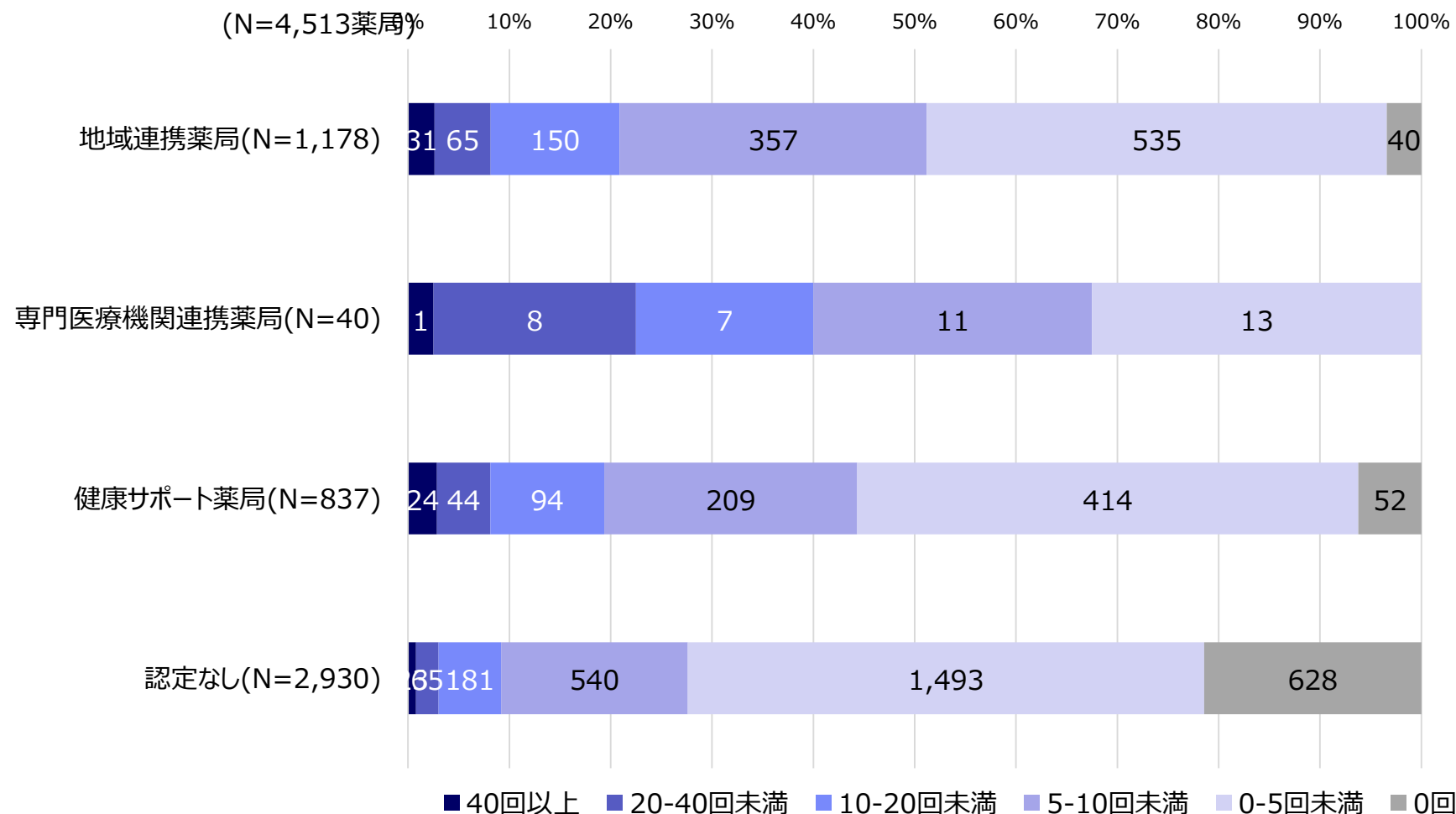
■ 営業時間外や定休日の患者からの「問い合わせ対応」のおおよその月間回数（2023年6月実績）



③ 実績×認定

認定薬局及び健康サポート薬局においては、「問い合わせ対応」の回数が多い傾向が見られた。

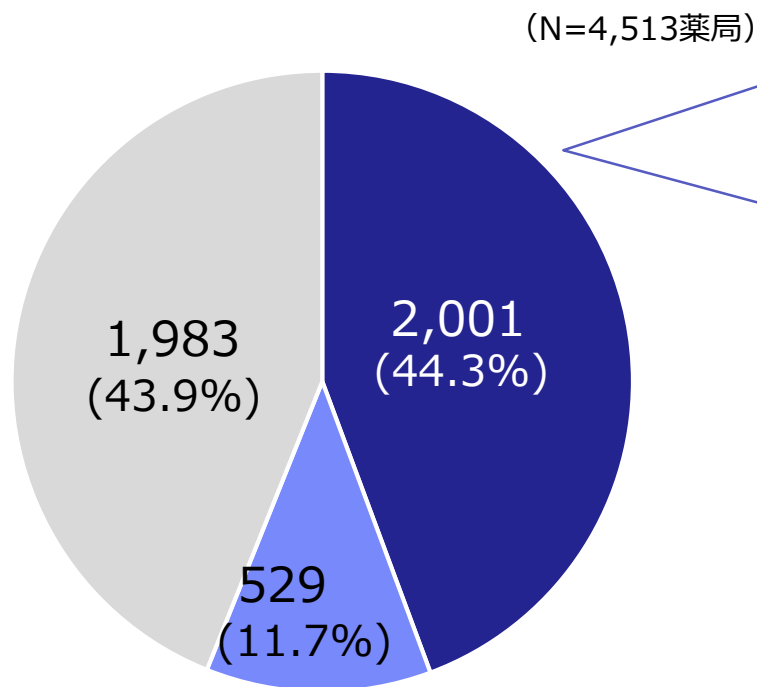
■ 営業時間外や定休日の患者からの「問い合わせ対応」のおおよその月間回数（2023年6月実績）



問い合わせ以外の対応① 実績

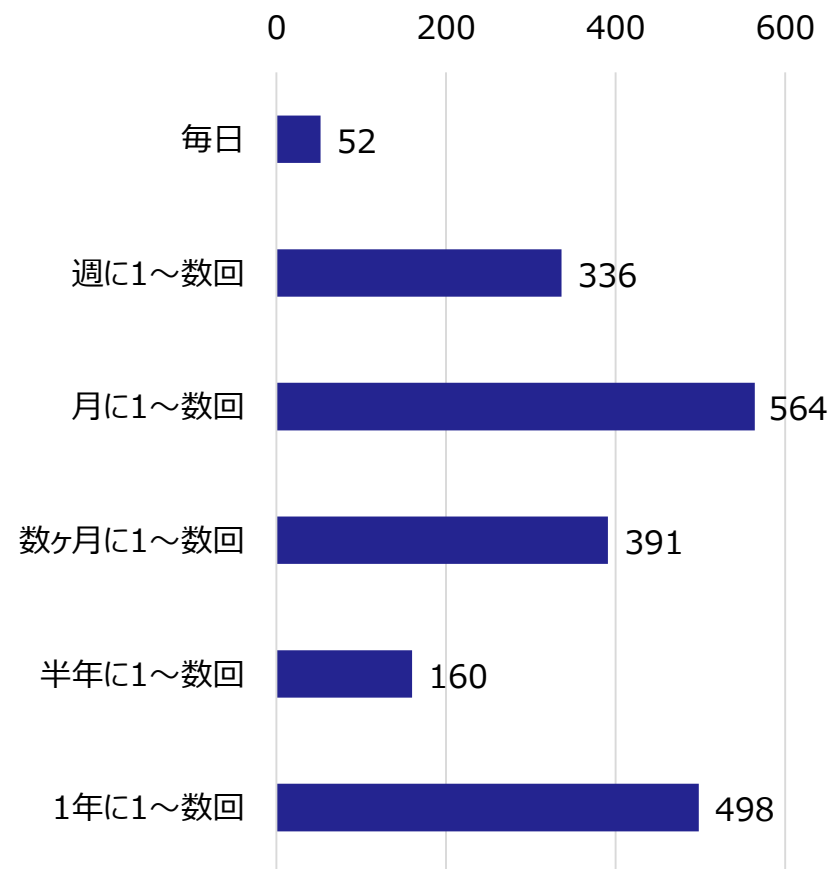
営業時間外や定休日において、一年以内に問い合わせ以外の対応実績があると回答されたのは、2,001薬局,44.3%。「月に1回以上」の頻度と回答されたのは、952薬局,21.1%であった。

■ 営業時間外や定休日の患者からの「問い合わせ対応」 以外のおおよその対応実績



- 一年以内に実績あり
- 一年以上過去に実績あり
- 実績なし

■ 一年以内に実績がある場合の頻度 (N=2,001薬局)

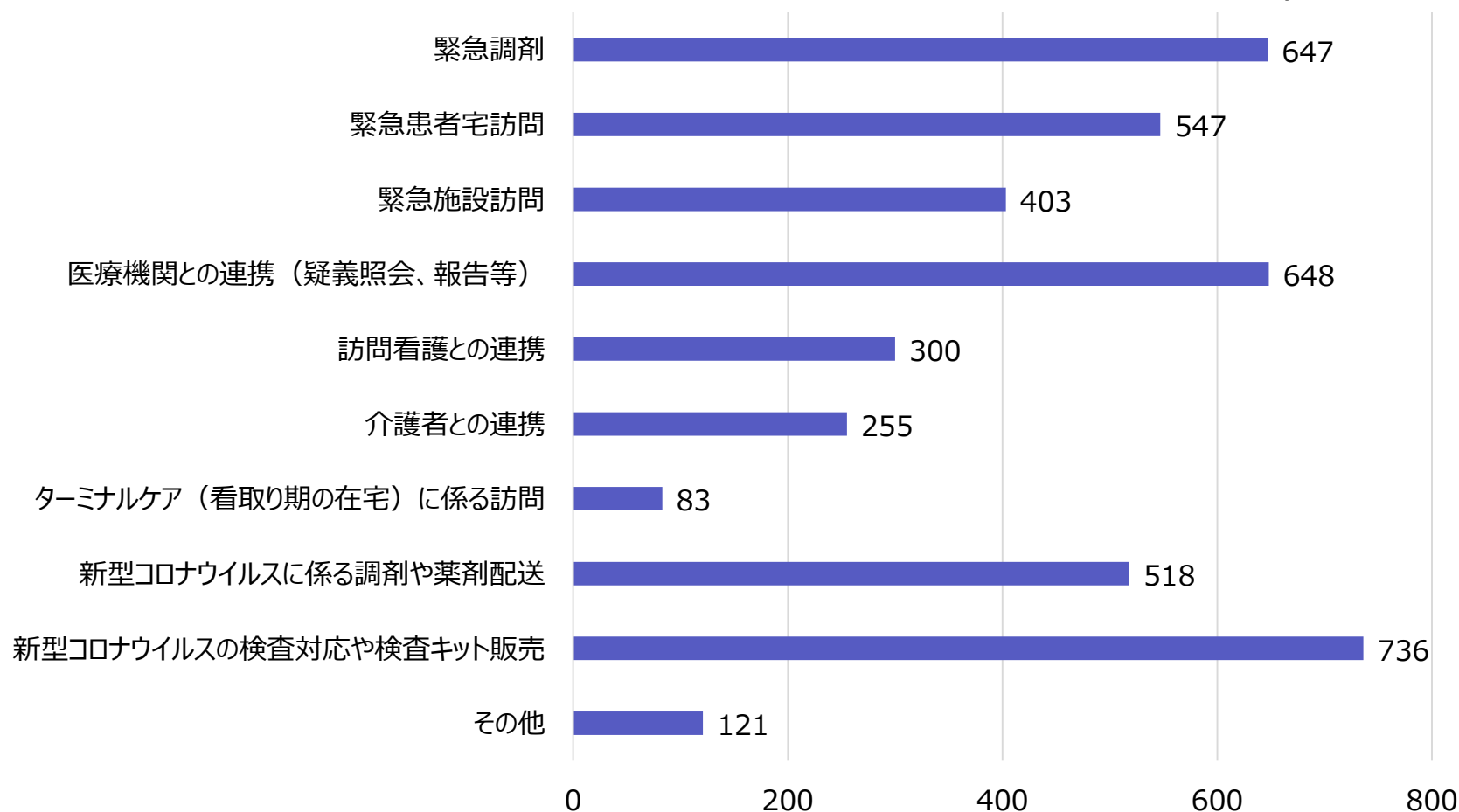


② 対応内容

「医療機関との連携」「緊急調剤、患者宅訪問」等、担当患者の薬物治療における緊急対応を行っている状況が伺えた。また、新型コロナウイルスに係る調剤や検査対応、検査キット販売への対応も回答が多かった。

■ 直近 1 年間における、患者からの「問い合わせ対応」以外の営業時間外・定休日の対応内容（複数選択可）

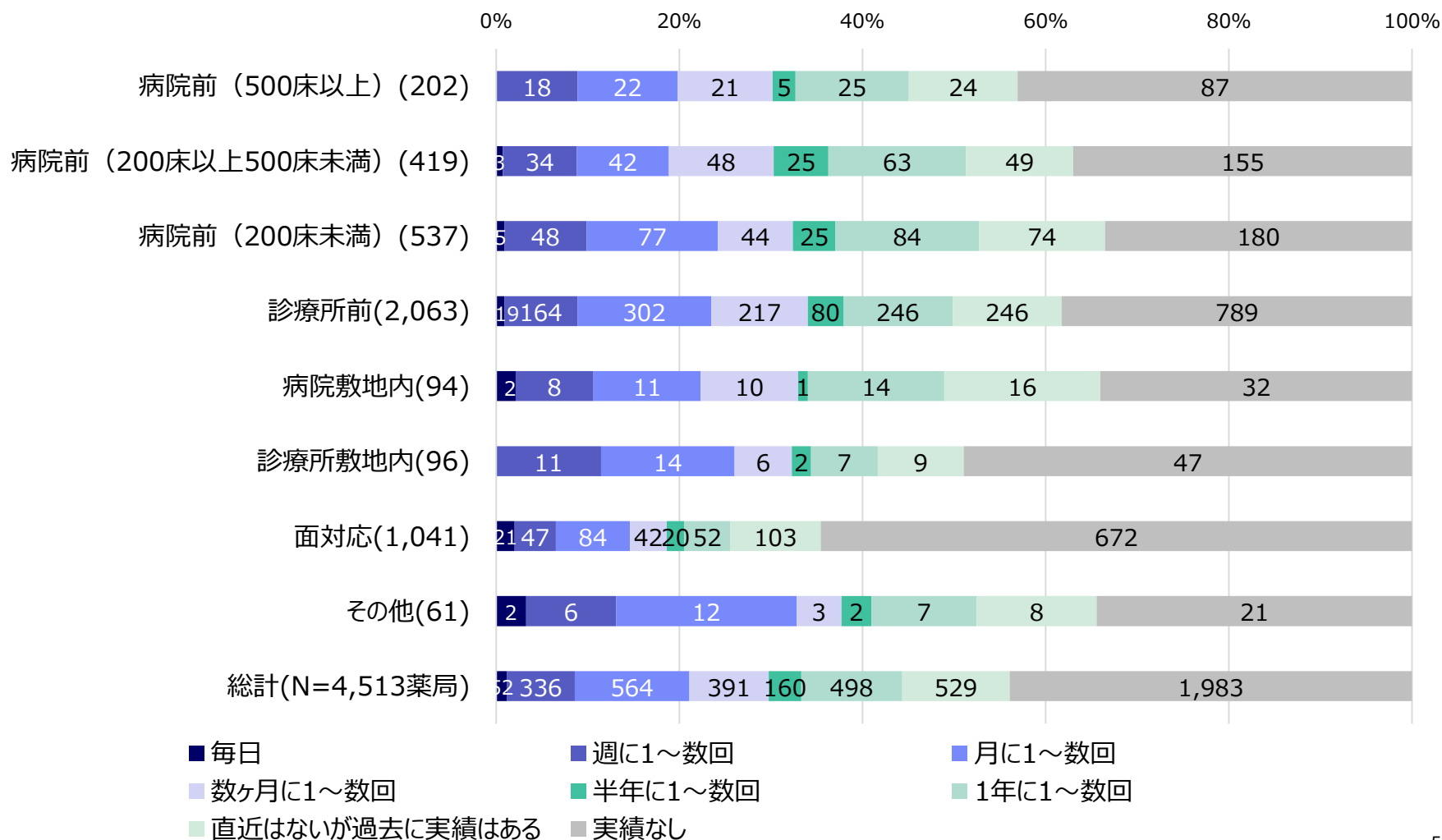
(N=2,095薬局)



③ 実績×立地

「面対応」においては、「実績なし」が多い傾向があるものの、それ以外は大きな差は見られなかった。

■ 営業時間外や定休日の患者からの「問い合わせ対応」以外のおおよその対応実績

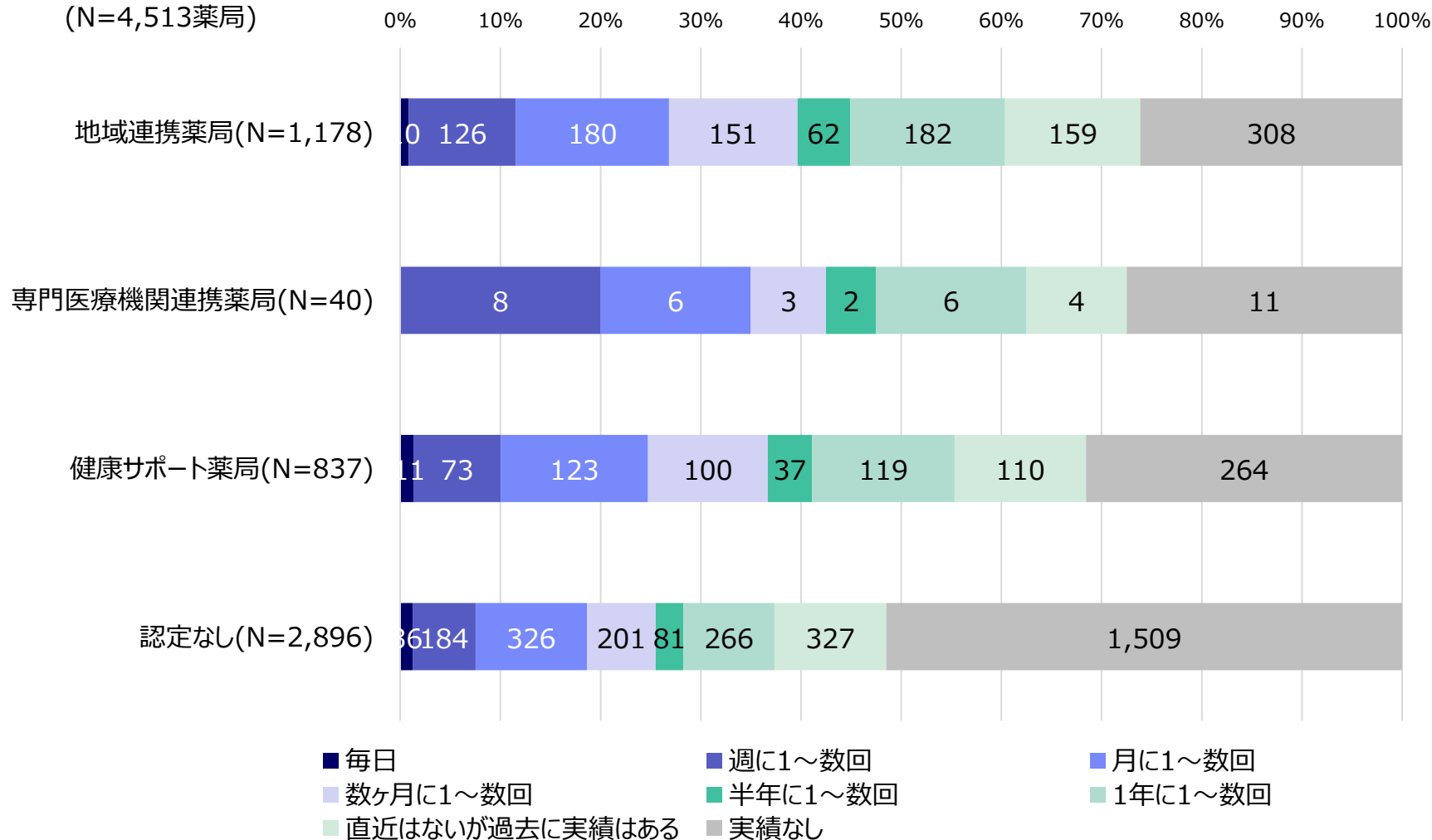


④ 実績×認定

認定薬局及び健康サポート薬局においては、実績が多い傾向が見られた。

■ 営業時間外や定休日の患者からの「問い合わせ対応」以外のおおよその対応実績

(N=4,513薬局)



営業時間外や定休日の対応事例①

(N=270薬局)

患者からの問い合わせ対応 (42件)

- ・ ご家族から何の薬をいま飲んでいいのか、いつ何錠飲ませたらいいのか、説明の紙を患者さん本人が無くしてしまい分からないと問い合わせあり。薬局に戻り、患者情報を確認し、ご家族に連絡した。
- ・ 現在服用している薬に追加で他院で薬をもらったが、飲み合わせはどうかという問い合わせ。薬局に出向きカルテを確認して回答。
- ・ 夜間に発熱されたため、普段服用している血圧などの薬と、市販の風邪薬の飲み合わせの問い合わせに対応。
- ・ 当薬局には来局したことがない方他薬局でもらった薬の飲み合わせの問い合わせに対応。
- ・ 当薬局を利用したことが無い方から電話があり、「子供がコロナ陽性で、ロキソニンとトラネキサム酸を貰った。痰、のどの痛みが強くなった。去年の夏にもらったムコダインとペポタスチンを飲んでも、飲み合わせは問題ないか？ペポタスチンとムコダインは痰きりの薬という認識で合っているか？コロナの相談センターに電話したら、看護師なので分からない、薬剤師がいるところで相談するようにと言われた。この薬局にお世話になったことは無いが、休日対応している所を検索して電話した。」という内容だった。当薬局を利用されている患者さんでなくても、地域の方から電話がかかってきて貢献できる場合もあるのだと、印象に残った。
- ・ 定休日に患者様から電話があり、処方薬を服用して副作用と思われる症状が発症したようで、服用の中止を促し早めに受診するように勧めたことがあった。
- ・ 閉局後に、「今日頂いた薬剤により薬疹と思われる症状が出た」と問い合わせがあり、処方元のクリニックへ連絡。処方医に症状の詳細を伝達。呼吸苦の症状が若干ある状況であったため、総合病院の救急科の受診を推奨された。すぐ受診して頂くことに。
- ・ お盆期間かかりつけ医が休診だった際に、口内炎がひどくて困っている相談を受けた。自宅まで訪問しOTCを販売した。
- ・ 年中無休のため他の薬局を利用している方からの相談や、ドラッグストア型の店舗のためOTCなども含めた相談がある。

緊急調剤 (46件)

- ・ 処方箋の期限が切れてしまうので店舗を再度開けて調剤対応した。
- ・ 日曜日に患者様からインスリンの手持ちがなくなると連絡があり、病院へ確認して処方せんが発行され、対応した。
- ・ 定休日に、他の医院を受診した処方箋を調剤してほしいと連絡があり調剤した。
- ・ 年末年始に処方箋の調剤をするように言われ、営業中の薬局を紹介したが、自立支援指定薬局だからと本人の強い希望で休日に調剤を実施した。
- ・ 日曜日に患者より電話あり。インフルエンザと診断され処方箋をもらったが、どこの薬局に行ってもよいのか分からない。今、薬局の前から電話をしている。→薬局到着時刻、機器立ち上げ、調剤時間について説明し、調剤対応実施した。
- ・ 市外の病院受診した患者が、限定出荷の薬が追加になったために、他薬局で取りそろえるのが難しいと言われたとのこと。営業時間外に電話問い合わせが入り、自薬局になかった分は、同グループ薬局から分けてもらったり、市内の他薬局から零売していただくなどして対応。何とか患者さんが薬をきらすということは避けられた。

事例②

(N=270薬局)

緊急の患者宅・施設訪問（66件）

- ・ 在宅患者の薬、本日（休日）の分がないので緊急で届けてほしいと病院より連絡あり対応。
- ・ 定休日に、前日に行った血液検査の結果でカリウム値が低かったためカリウムを緊急で配薬して欲しいと医師から連絡あり、緊急訪問した。
- ・ 認知機能低下患者より、薬をなくしたと連絡があり、休日に数時間かけて一緒に探した。
- ・ 認知症の在宅患者様。1週間分ずつカレンダー管理を行なっているが、薬の飲み間違いなどの問い合わせ等があり、電話対応だけでは話がわからないことも多く、休日訪問対応が多い。
- ・ 認知症患者の在宅対応を、別の薬剤師へ引継ぎを行った。数日後の店舗営業終了後に患者から「薬がなくて。新しい薬剤師が取ったのではないか？」との電話があった。引継ぎ後の薬剤師が患者宅へ訪問、患者の話をじっくり聞き、患者宅で一緒に探すことで、信用を得て患者の不安が収まり、引継ぎが無事に行えた。
- ・ 土曜日の夕方に、在宅患者様より服用方法が分からなくなってしまったとの問い合わせを頂いた。訪問しカレンダーセット、服用方法の説明を行った。
- ・ 施設より退院時処方内容がグチャグチャで分からないので来て欲しいと言われたので整理をしにいった。
- ・ タール便の可能性がありシロスタゾールを抜きたいが患者がわからないため、薬局で訪問して抜いてほしいと医療機関から依頼を受けた。
- ・ 在宅患者訪問薬剤管理指導料を算定している患者。便秘による腹痛にて緊急連絡あり。施設併設の診療所が休みのため対応してくれない＋併設介護棟看護師については配置薬がないため対応不可とのことで連絡あり。救急車を呼ぶほどの症状ではないが薬剤対応が必要と判断し、市販の浣腸、下剤を購入し居宅部屋を訪問。使用方法、調整方法、効果不十分の際の対応などを説明し、休み明けに併設医療機関に情報提供したことあり。

多職種連携（7件）

- ・ 日中連絡を受けた患者宅を終業後（営業時間外）訪問。熱傷であったため主治医に連絡をとり訪問診療していただき、同行した。
- ・ 三が日中に患者が急遽体調悪化し入院。入院先の病院薬剤部より、頓服薬の服薬状況について問い合わせがあった。
- ・ 日曜日に施設看護師より連絡があり、誤薬について相談された。
- ・ ケアマネジャーから薬が飲み方がバラバラのようだと連絡があり、翌日訪問した。
- ・ 施設職員が患者様に対して、誤薬してしまった。どうすればいいかと相談をうけた。

事例③

(N=270薬局)

ターミナルケア (28件)

- ・ターミナルケアの患者様で、麻薬の点滴を行っている方の状態が急激に悪化し麻薬の使用量が増えたため病院からの依頼により営業時間外ではあったが麻薬の調剤、訪問管理、配薬を行った。
- ・終末期在宅訪問患者で当日から麻薬持続皮下注を開始したいと医師より依頼があり、営業時間外だったが、緊急に調剤して当日中に患者宅に届けた。近隣で、麻薬混注調剤は他に対応できる薬局が無いので、と病院から依頼があり対応した。
- ・終末期在宅患者で食事が取れなくなった患者。夕方の往診で処方が出て、翌朝から開始の指示でステロイドが処方となった。夕方の往診後の処方、閉店後の時間帯にFAXが届き、それから処方受付となるが、閉店後に患者宅へ配達して指導を行った。
- ・GW中に末期がん患者の疼痛管理の為、オピオイドを含めた処方変更を実施するのでお薬を届けて欲しいと在宅患者の担当医から電話連絡をいただき、対応した。
- ・終末期の在宅患者で日曜日に処方医より出荷調整の薬を出したいとの連絡があり、色々な卸、薬局からかき集めて、対応した。
- ・ターミナルで訪問看護を利用して在宅療養となった患者へ営業時間外や休日に麻薬など臨時処方に対応していたが、看取られるまでの在宅療養中は訪問看護師からの相談や介護に関する家族の相談に24時間体制で応じていた。看取り後に訪問看護師と家族から「ありがとうございました」と言われた。

新型コロナウイルス感染症関連 (52件)

- ・休日に施設で新型コロナウイルスに感染された患者が発生し、ラゲブリオを緊急にお届けした。
- ・2022～2023の年末年始は、薬剤に関する電話問い合わせ、抗原検査キット販売などで12/31以外は、毎日患者対応していた。
- ・コロナ無料検査事業について、2022年11月～2023年5月まで事業所登録をしていた。HPに検査時間や営業時間の掲載はしてあるものの、時間構わず検査の予約をしたいという問い合わせが期間中によくあった。
- ・コロナに感染している可能性があるがどうすればいいかという質問に検査などの流れを説明し、定期的受診日が近い場合はクリニックDrに報告した。
- ・深夜にコロナウイルスの検査キットが緊急で必要との連絡を受けて販売対応を求められた。
- ・正月にグループホームより入所者が発熱した。OTCの解熱剤を飲ませて良いかとの問い合わせと、コロナの抗原検査キットを販売して欲しいと依頼があり対応した。
- ・コロナ発熱外来対応で、病院からの問い合わせ、薬のお届けが多く発生していた。抗原検査キットの販売でも複数回休日に開局して販売を行った。
- ・新型コロナウイルス感染症の患者様から午前4時に電話があった。容体急変、呼吸困難で苦しく、救急搬送を希望しているが、当時、新型コロナウイルス陽性患者の受け入れは拒否されていた。そのため、地方自治体で公告されていた相談センターの番号を紹介した。その後、容体に関して、主治医に報告を行った。

SNS等を活用したコミュニケーション

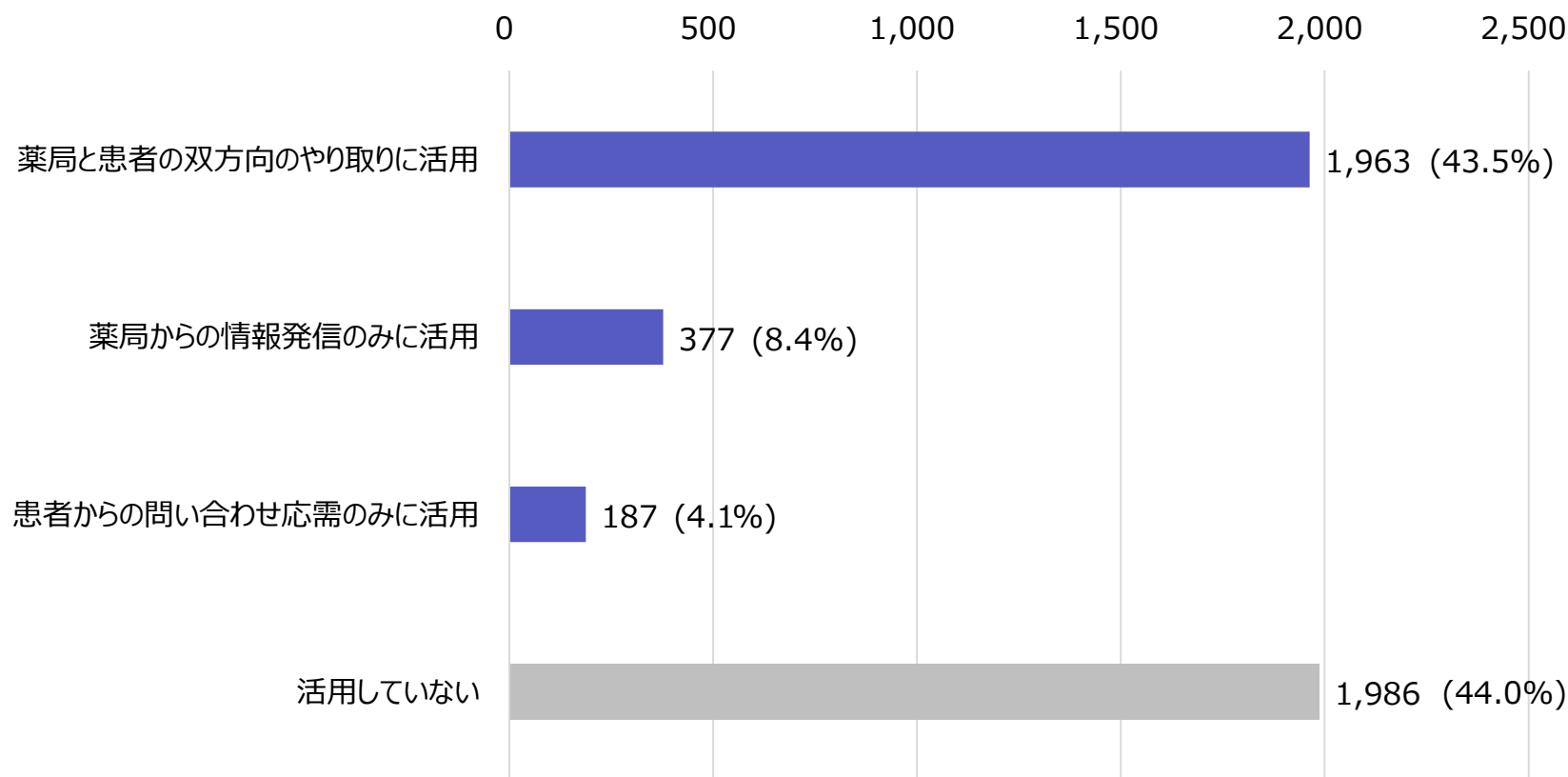
SNS等を活用したコミュニケーションの実施状況

患者とSNS等を活用したコミュニケーションを行っているのは、2,527薬局,56.0%。「薬局と患者の双方向のやり取りに活用」しているのは、1,963薬局,43.5%であった。

■ 患者とSNS等(※)を活用したコミュニケーションを行っているか

※情報発信やチャット機能を有するツール（自社開発含む）を指す

(N=4,513薬局)



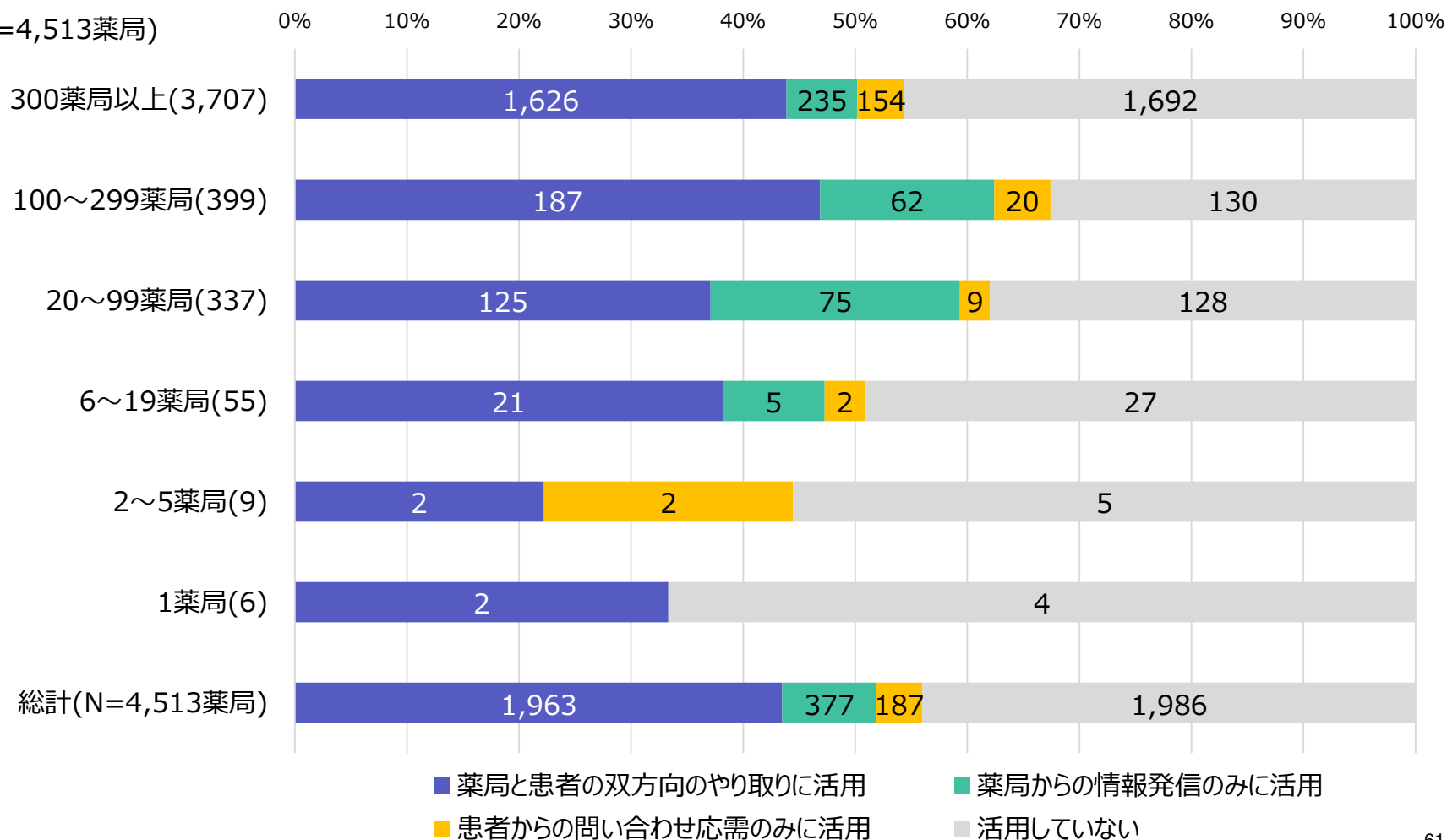
SNS活用×グループ薬局数

SNS等を活用している薬局割合において、薬局グループ規模による大きな差は見られなかった。

■ 患者とSNS等(※)を活用したコミュニケーションを行っているか

※情報発信やチャット機能を有するツール（自社開発含む）を指す

(N=4,513薬局)

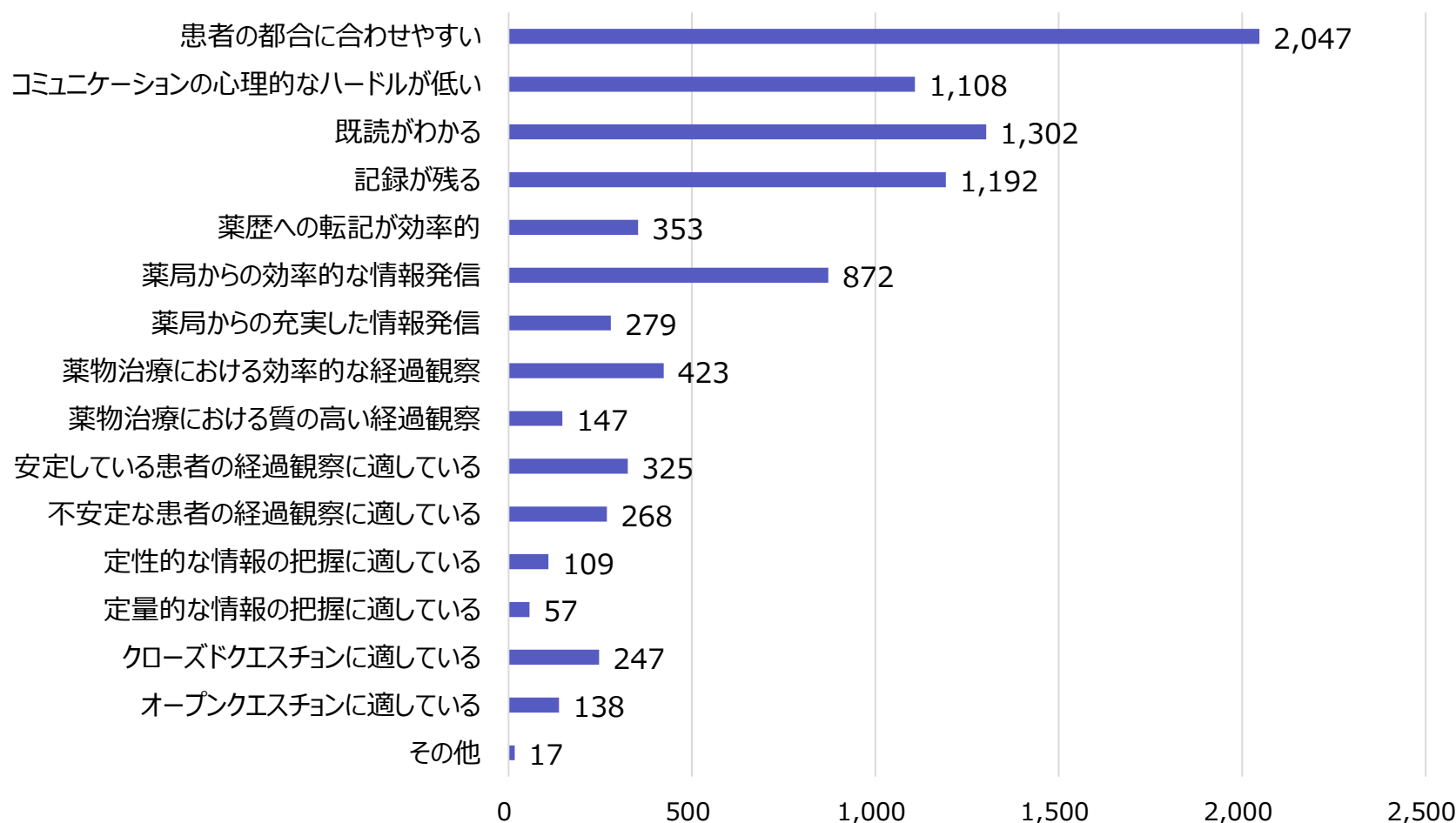


SNS等を活用したコミュニケーションのメリット

患者とのコミュニケーションをより円滑に行えるといったメリットが伺える。また、効率化と質向上のどちらのメリットもあげられているが、効率化といった観点でメリットをあげる意見が多かった。

■ 患者との電話でのやり取りと比較して、SNS等を活用したコミュニケーションのメリット（複数回答可）

(N=2,527薬局)



SNS等を活用したコミュニケーションにおいて注意している点

患者の治療経過等の状況や、リテラシー等の特性に応じて、「対面もしくは電話でのやり取りに切り替える」ことで患者一人ひとりに最適なサービス提供に努めている状況が伺える。サービスの多様化、最適化が見込める一方で、「患者に不安や誤認されることがないよう文面に注意する」「情報セキュリティの確保」といった注意点も生じている。

■ 患者とのSNS等を活用したコミュニケーションにおいて注意している点（複数回答可）

(N=2,527薬局)



好事例①

(N=94薬局)

コミュニケーションの円滑化 (30件)

- 電話だと忙しくて申し訳ないがラインだと気軽に質問できていいと言われた。
- 直接会ってでは話せない内容を、SNSでやり取りすることができる。
- 若年層への対応が行いやすい。
- 患者視点からだと質問がしやすいのもメリット。リフィルの調剤可能日程の連絡にも使用。
- 本日来局予定だったが間に合わない旨をメッセージで連絡いただいた。これまでは、電話連絡なしで来局されないことがあったが、SNSだと連絡しやすいのだと思う。薬局としても、営業時間後に患者様を待っておくべきかどうかの判断がしやすい。
- ケモをされている患者様が状態の変化を送って下さることで、次のケモまでにレポートを送ることができる。特にケモ患者様は倦怠疲労感が強いので、自分のタイミングでできるSNSは便利。

在庫管理・欠品対応 (10件)

- 手配に時間がかかる旨を事前に連絡することができ、患者さんのご都合の来局時間を確認できたり、用意ができたなら通知することができて便利。
- 処方せんをアプリで受け付けたとき、在庫ない薬あり。取り寄せできるおよその時間を伝えることで、患者も薬局も落ち着いて対応できた。
- 事前に処方箋の写真を送ってくださっている患者さんに対して、〇日に来局します。と事前にコメントをくださるので、いつまでに準備したらいいかと薬局側として余裕を持った対応ができる。

服薬フォローアップへの活用 (11件)

- お子さまのお薬のフォローアップに使用している。ご両親は忙しくされているのでお電話には出てくれないが、SNSでの質問になら答えてくれる事が多い。
- 在宅自己注射へ切り替えとなった患者に使用予定日に連絡し、使用状況を確認でき、患者からも連絡があったことを感謝された。
- キサラタン点眼剤を始めた患者にフォローアップしたところ、点眼剤を使い切っていて、次回予約日まで足りない事が判明。直ちに眼科を受診するよう伝えた。
- 処方変更後に患者様に服薬フォローをしたところ、明らかな副作用発現により日常生活や業務に支障が出ていることが判明。そこで処方元の病院と患者様との間を取り持ち受診予約を取る手助けをしたことがある。
- 副作用によるものと思われる事象の連絡があり、処方医と連絡を取って中止などの対応ができた。

好事例②

(N=94薬局)

記録が残る (10件)

- 副作用を疑うフォローのときなどは、文書で情報提供できるので、患者様も理解しやすいと感じることが何度もあった。
- グレープフルーツ類の摂取を抑えるべき患者様で、その他の柑橘類でも控えてほしいものを送信したところ、文字として残るので助かると言われた。
- 子どもの薬の飲ませ方やメーカーからの情報などをやりとりした。記録が残っているので、困った時に見返することができるのではないかなと思う。
- 口頭では聞きにくい事が聞きやすく、文字でお答えいただけるので、聞きのがす可能性を排除できる。
- 新しく当店舗で調剤を受けたいという方からの電話において、あまりにも継続している薬の種類が多く、電話で正確に把握するのは困難であった。そのためコミュニケーション用アプリを利用し、チャットと画像のやり取りを行い店舗の準備を適切に行えた。
- URLを載せられるので、患者に説明する際にサイトの紹介などができて良い。
- 薬局では筆談や手話通訳を介してお話している方が、自身で直接薬局に相談できる。

画像の活用 (8件)

- 副作用が起きた状態を写真で送ってもらった。
- 低用量ピルののみ忘れの対応について、文章のみの説明だけでなく指導せん画像と一緒に添付したところ、分かりやすかったと感謝された。
- コロナ陽性の患者様で初めて吸入薬を使用する際に、手技をオンラインで画像を利用した服薬指導を行い、手技の理解がしやすかったとお言葉をいただけたことがあった。
- 新しく当店舗で調剤を受けたいという方からの電話において、あまりにも継続している薬の種類が多く、電話で正確に把握するのは困難であった。そのためコミュニケーション用アプリを利用し、チャットと画像のやり取りを行い店舗の準備を適切に行えた。

調査内容

調査内容

－ 調査概要 －

目的：医薬品供給不安定に係る薬局の対応や、24 時間対応の現状を把握するため

対象：1 薬局 1 回答 回答所要時間約 20 分

方法：会員企業窓口担当者より管轄薬局に WEB フォームをご案内ください。

WEB フォーム：<https://forms.gle/sSi3JhPtQS7tSEc7>

内容：問 1～11 基本情報、問 12～22 医薬品供給不安定に係る薬局の対応について

問 23～29 営業時間外や定休日の対応実態について

問 30～34 SNS 等を活用したコミュニケーションについて

回答期日：2023 年 8 月 28 日（月）まで

実施主体：医薬品流通 OTC 検討委員会・薬局機能創造委員会 合同企画

【アンケートポリシー】

調査に関して、回答フォームの作成、データ集計等は外部に委託しており、当協会と受託者は秘密保持契約を締結しています。受託者は回答会社名や回答者等、個社や個人の情報を削除したデータを当協会事務局へ提供し、調査担当委員会にて分析を行います。データ集計、分析、報告書の作成、情報発信の過程において、ご回答いただいた個社及び回答者の情報が当協会内外に漏れることはありません。

－2023 年度夏の管理薬剤師アンケート（1 薬局 1 回答）の内容－

■貴店の基本情報についてお伺いします

★問 1. 貴店の立地形態について教えてください。

- ・病院前（500 床以上）
- ・病院前（200 床以上 500 床未満）
- ・病院前（200 床未満）
- ・診療所前
- ・病院敷地内
- ・診療所敷地内
- ・面対応
- ・その他（ ）

★問 2. 貴店が所属する薬局グループ全体の処方箋受付回数について教えてください。

- ・3 万 5 千回以下/月
- ・3 万 5 千回超～4 万回以下/月
- ・4 万回超～40 万回以下/月
- ・40 万回超/月

★問 3. 貴店が所属する薬局グループ全体の薬局数について教えてください。

- ・1 薬局
- ・2～5 薬局
- ・6～19 薬局
- ・20～99 薬局
- ・100～299 薬局
- ・300 薬局以上

★問 4. 貴店の処方せん集中度について教えてください。

※処方せん集中度とは、貴店舗の調剤基本料を算定する際の値とお考えください。

- ・30%未満
- ・30-40%未満
- ・40-50%未満
- ・50-60%未満
- ・60-70%未満
- ・70-80%未満
- ・80-90%未満
- ・90-95%未満
- ・95%以上

問 5. 貴店の月間処方せん受付回数（2023 年 6 月実績）について

- ★（1）2023 年 6 月の月間処方せん受付回数を教えてください。（半角整数 単位:回）例：2345

●●●●

- ★（2）（1）のうちリフィル処方箋による受付回数を教えてください。※リフィル処方箋による受付がない場合は「0」と回答ください。（半角整数 単位:回）例：10

●●●●

問 6. 貴店の処方箋受付 1 件あたりの調剤報酬単価（2023 年 6 月実績）について

- ★（1）2023 年 6 月の処方箋単価を教えてください。（半角整数 単位:円）※処方箋単価＝「調剤報酬総額」÷「総処方箋受付回数」を算出しご回答ください。例:12345

●●●●●

- （2）2023 年 6 月の技術料単価を教えてください。（半角整数 単位:円）※技術料単価＝「技術料総額」÷「総処方箋受付回数」を算出しご回答ください。例:2345

●●●●●

問 7. 2023 年 7 月時点の貴店における調剤基本料及び地域支援体制加算について教えてください。

- ★（1）調剤基本料を教えてください。

- ・調剤基本料 1
- ・調剤基本料 2
- ・調剤基本料 3-I
- ・調剤基本料 3-II
- ・調剤基本料 3-III
- ・特別調剤基本料

- ★（2）地域支援体制加算を教えてください。

- ・加算 1
- ・加算 2
- ・加算 3
- ・加算 4
- ・加算なし

★問 8. 認定取得や届出について教えてください（複数回答可）

- ・地域連携薬局
- ・専門医療機関連携薬局
- ・健康サポート薬局
- ・なし

問 9. 2023 年 7 月時点の貴店の人員体制について教えてください。（※常勤換算）

※1 週間の勤務時間のすべてを勤務する者の数。32 時間未満の者は 32 時間で除した数とする。

★（1）薬剤師の配属人員

- ・1 人未満
- ・1 人-2 人未満
- ・2 人-3 人未満
- ・3 人-4 人未満
- ・4 人-5 人未満
- ・5 人-6 人未満
- ・6 人-7 人未満
- ・7 人-8 人未満
- ・8 人-9 人未満
- ・9 人-10 人未満
- ・10 人-12 人未満
- ・12 人-14 人未満
- ・14 人-16 人未満
- ・16 人-18 人未満
- ・18 人-20 人未満
- ・20 人以上

★（2）かかりつけ薬剤師の要件を満たしている薬剤師の在籍数

- ・0 人
- ・1 人
- ・2 人
- ・3 人
- ・4 人
- ・5 人
- ・6 人
- ・7 人
- ・8 人
- ・9 人
- ・10 人
- ・11 人以上

★（3）薬剤師でない者の配属人数

調査内容

- ・1人未満 ・1人-2人未満 ・2人-3人未満 ・3人-4人未満 ・4人-5人未満
- ・5人-6人未満 ・6人-7人未満 ・7人-8人未満 ・8人-9人未満 ・9人-10人未満
- ・10人-12人未満 ・12人-14人未満 ・14人-16人未満 ・16人-18人未満
- ・18人-20人未満 ・20人以上

★問10. 2023年7月時点における貴店の後発医薬品調剤体制加算の区分の状況について教えてください。

- ・加算1 (80%) ・加算2 (85%) ・加算3 (90%) ・加算なし

問11. 現在在庫している医療用医薬品数について教えてください。(半角整数)

※後発医薬品とは、診療報酬点数における後発医薬品をさします。例:1234

★(1) 在庫している全医療用医薬品の総品目数約 _____ 品目

★(2) 在庫している後発医薬品の品目数約 _____ 品目

■医薬品供給不安定に係る薬局の対応について教えてください。

★問12. 後発医薬品の使用割合の算出において後発医薬品の出荷停止等を踏まえた診療報酬上の臨時的な取扱い(令和5年3月13日事務連絡通知)によって後発医薬品調剤体制加算へ影響はありましたか？

- ・加算ランクがアップした ・加算ランクのダウンが回避された ・加算ランクへの影響はなかった

★問13. 前回調査時(2023年1月)と比較して現在の後発医薬品の流通状況について教えてください。

- ・悪化している ・やや悪化している ・変わらない ・やや改善された ・改善された

★問14. 現在の後発医薬品調剤割合を維持するための負担について教えてください。

- ・大きな負担 ・負担 ・やや負担 ・負担でない

★問15. 後発医薬品に関する情報は、適時的確に開示・提供されていると思いますか。

★(1)メーカーからの情報は、適時的確に開示・提供されていると思いますか？

①製品の流通状況(出荷量、出荷停止など)の情報は

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

②代替薬の流通状況(出荷量、出荷停止など)の情報は

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

③供給不足になった原因

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

④供給可能な量(過去3か月実績に基づいてなど)

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

⑤供給不足の解消時期

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

⑥代替薬・代替治療の情報は

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

★(2)卸からの情報は、適時的確に開示・提供されていると思いますか？

①製品の流通状況(出荷量、出荷停止など)の情報は

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

②代替薬の流通状況(出荷量、出荷停止など)の情報は

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

③供給不足になった原因

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

④供給可能な量(過去3か月実績に基づいてなど)

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

⑤供給不足の解消時期

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

⑥代替薬・代替治療の情報は

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

⑦店舗への納品予定日

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

⑧店舗への納品予定量

- ・とても思う ・やや思う ・どちらともいえない ・あまり思わない ・まったく思わない

★問16. 後発医薬品メーカーの違反などに伴う相次ぐ自主回収や出荷調整による患者からご指摘があったことについて当てはまるものをすべて選択ください。(複数回答可)

- ・後発品に対する不信任感 ・医薬品変更に伴う患者負担の増加 ・在庫欠品
- ・医薬品変更に伴う体調変化 ・希望しない剤形変更 ・アドヒアランスの低下
- ・薬剤師の信頼感の低下 ・薬局の信頼感の低下 ・処方医の信頼感の低下
- ・メーカーの信頼感の低下 ・待ち時間の増加 ・説明時間の増加
- ・患者からの指摘は特になし ・その他

問17. 問16で「その他」を選択された方は、具体的に患者からのご指摘内容について教えてください。(任意回答 フリーコメント)

★問18. 問16のようなことがあった場合、患者のご指摘や悩みに対してどのような対応をとることで解決できたかについて当てはまるものをすべて選択ください。(複数選択可)

- ・メーカー、卸への流通状況の確認 ・メーカー、卸への代替薬の確認
- ・メーカー、卸への納品時期と量の確認 ・通常発注卸以外への在庫の確認
- ・医薬品の薬局間融通 ・患者への迅速な連絡 ・患者への謝罪と説明 ・患者宅へのお届け
- ・患者宅への配送 ・服薬状況、体調変化等のヒアリング ・服用期間中フォローアップ

調査内容

・家族や介護者等への情報共有 ・処方医への患者情報提供 ・その他

問19.問18で「その他」を選択された方は、具体的に対応内容について教えてください。(任意回答 フリーコメント)

★問20.医薬品供給不足に係る医療機関(処方医)との連携について、どのような対応を行っているか当てはまるものをすべて選択ください。(複数選択可)

- ・処方変更等に係る疑義照会
- ・医薬品流通状況に係る情報提供
- ・代替GE医薬品の提案
- ・代替GE医薬品がない場合の先発医薬品への変更提案
- ・同一成分の代替医薬品がない場合の類似薬剤、同一薬効群の医薬品への変更提案
- ・学会等からの通知に基づく変更提案
- ・治療中の既存患者、新規患者、優先適応症等、ケースに応じた連携
- ・OTCやサプリメント等での代用提案
- ・その他

問21.問20で「その他」を選択された方は、具体的に連携内容について教えてください。(任意回答 フリーコメント)

問22.問12～21までにご回答いただいた以外に、医薬品の安定供給に関してご意見などがあれば自由にご記載ください。(任意回答 フリーコメント)

■営業時間外や定休日の対応実態について

★問23.営業時間について教えてください。

- ①「平日1日8時間以上開局かつ土日いずれかの開局かつ週45時間以上開局」を満たしていない。
- ②「平日1日8時間以上開局かつ土日いずれかの開局かつ週45時間以上開局」を満たしている。
- ③ ②を満たし、かつ、年中無休である
- ④ ②を満たし、かつ、24時間営業である
- ⑤ ②を満たし、かつ、年中無休かつ24時間営業である

★問24.24時間調剤・在宅対応体制(地域支援体制加算の施設基準)の有無を教えてください。

- ・自薬局にて体制あり
- ・同じ薬局グループの近隣薬局との連携にて体制あり
- ・他薬局グループの近隣薬局との連携にて体制あり

・体制なし

★問25.夜間・休日等の対応実績について、2022年7月～2023年6月の1年間における処方箋受付1万回当たりの回数を教えてください。※夜間・休日等加算、時間外加算、休日加算、深夜加算を算定している実績を指します。開局1年未満の場合は開局日からの実績で回答ください。

- ・0回
- ・0-50回未満
- ・50-100回未満
- ・100-200回未満
- ・200-300回未満
- ・300-400回未満
- ・400-500回未満
- ・500-600回未満
- ・600-700回未満
- ・700-800回未満
- ・800-900回未満
- ・900-1,000回未満
- ・1,000回以上

★問26.営業時間外や定休日の患者からの「問い合わせ対応」のおおよその月間回数(2023年6月実績)を教えてください。

- ・0回
- ・0-5回未満
- ・5-10回未満
- ・10-20回未満
- ・20-30回未満
- ・30-40回未満
- ・40-50回未満
- ・50-60回未満
- ・60-70回未満
- ・70-80回未満
- ・80-90回未満
- ・90-100回未満
- ・100回以上

★問27.営業時間外や定休日の対応として患者からの「問い合わせ対応」以外にどのような対応実績がありますか？直近1年間を振り返って教えてください。(複数選択可)

- ・緊急調剤
- ・緊急患者宅訪問
- ・緊急施設訪問
- ・医療機関との連携(疑義照会、報告等)
- ・訪問看護との連携
- ・介護者との連携
- ・ターミナルケア(看取り期の在宅)に係る訪問
- ・新型コロナウイルスに係る調剤や薬剤配送
- ・新型コロナウイルスの検査対応や検査キット販売
- ・特になし
- ・その他

★問28.問27で回答された営業時間外や定休日の患者からの「問い合わせ対応」以外のおおよその対応実績を教えてください。

- ・毎日
- ・週に1～数回
- ・月に1～数回
- ・数ヶ月に1～数回
- ・半年に1～数回
- ・1年に1～数回
- ・直近はないが過去に実績はある
- ・実績なし

問29.営業時間外や定休日の対応として印象に残っている事例があれば教えてください。また、問27で「その他」を選択された方は、具体的な対応内容を教えてください。(フリーコメント)

例：服薬状況がわからなくなった患者より連絡をもらい、深夜であったためタクシーにて患者宅に訪問し、残薬を確認した上で再度服薬指導を行った。ターミナルケアの際には、定休日に関わらず、緩和ケアのため3日に一度ぐらいの感覚で訪問管理を行っている。

■SNS等を活用したコミュニケーションについて

薬局において、患者とのコミュニケーションツールの導入が進んでおり、その活用の実態についてお伺いいたします。

★問30.患者とSNS等※を活用したコミュニケーションを行っていますか。※情報発信やチャット機能を有するツール(自社開発含む)を指します。

調査内容

- ・薬局からの情報発信のみに活用
- ・患者からの問い合わせ応需のみに活用
- ・薬局と患者の双方向のやり取りに活用
- ・活用していない（→回答者情報の回答へ）

問3 1. 患者との電話でのやり取りと比較して、SNS 等を活用したコミュニケーションのメリットについて当てはまるものをすべて選択ください。（複数回答可）

- ・患者の都合に合わせてやすい
- ・コミュニケーションの心理的なハードルが低い
- ・既読がわかる
- ・薬局からの効率的な情報発信
- ・薬局からの充実した情報発信
- ・薬物治療における効率的な経過観察
- ・薬物治療における質の高い経過観察
- ・安定している患者の経過観察に適している
- ・不安定な患者の経過観察に適している
- ・定性的な情報の把握に適している
- ・定量的な情報の把握に適している
- ・クローズドクエスチョンに適している
- ・オープンクエスチョンに適している
- ・記録が残る
- ・薬歴への転記が効率的
- ・その他

問3 2. 患者との SNS 等を活用したコミュニケーションにおいて印象に残っている好事例があれば教えてください。また、問3 1で「その他」を選択された方は、具体的なメリットを教えてください。（任意回答 フリーコメント）

問3 3. 患者との SNS 等を活用したコミュニケーションにおいて、注意している点について当てはまるものをすべて選択ください。（複数回答可）

- ・緊急性、経過等の状況に応じて対面もしくは電話でのやり取りに切り替える
- ・患者のリテラシーに応じて対面もしくは電話でのやり取りに切り替える
- ・患者からの反応がない場合は対面もしくは電話でのやり取りに切り替える
- ・患者ごとの個別具体的なやり取りの際は対面もしくは電話でのやり取りに切り替える
- ・患者が理解しているか確認する
- ・患者に不安や誤認されることがないように文面に注意する
- ・患者の SNS 等の活用頻度、リテラシー等を事前に確認する
- ・情報セキュリティを確保する
- ・SNS 等を活用したコミュニケーションについて運用規定を整備、遵守する
- ・個人情報の取扱いに関して患者の同意を得る
- ・個人情報漏えいが発生した際の迅速報告体制を整備、認識している
- ・その他

問3 4. 問3 3で「その他」を選択された方は、具体的に注意している点を教えてください。（任意回答 フリーコメント）

回答者情報

※いただいたご回答、ご意見に関して、お問い合わせさせていただく場合はございますが、会社名や薬局名が許可なく、NPhA 内外に公開されることはございません。

問. 所属会社名

問. 薬局名

問. 薬局の電話番号（ハイフンなし）

問. 開局時期 ・2022 年6 月 30 日以前の開局 ・2022 年7 月 1 日以降の開局

問. 都道府県

01 北海道 02 青森県 03 岩手県 04 宮城県 05 秋田県 06 山形県 07 福島県 08 茨城県 09 栃木県 10 群馬県 11 埼玉県 12 千葉県 13 東京都 14 神奈川県 15 新潟県 16 富山県 17 石川県 18 福井県 19 山梨県 20 長野県 21 岐阜県 22 静岡県 23 愛知県 24 三重県 25 滋賀県 26 京都府 27 大阪府 28 兵庫県 29 奈良県 30 和歌山県 31 鳥取県 32 島根県 33 岡山県 34 広島県 35 山口県 36 徳島県 37 香川県 38 愛媛県 39 高知県 40 福岡県 41 佐賀県 42 長崎県 43 熊本県 44 大分県 45 宮崎県 46 鹿児島県 47 沖縄県

以上となります。ご協力ありがとうございました。



Nippon Pharmacy Association

日本保険薬局協会