

NPhA

隔月刊誌
[エヌファ]

NPhA

Round Table Discussion

特別座談会

カスタマーハラスメント対策の現状と展望

クレームとカスハラ
境界が曖昧ななか
一定の線引き基準が必要

公益社団法人日本薬剤師会副会長
原口亨氏

一般社団法人日本保険薬局協会常務理事
アポクリート株式会社社長
金本鎮久氏

弁護士
赤羽根秀宜氏

Investigation

NPhA 薬局機能創造委員会

「保険薬局における医薬品安定供給に係る実態調査」報告書

供給不安定への対応は
1薬局1日平均6.33時間

Visiting

【訪問シリーズ】 離島薬局

離島医療は足元の課題、
薬剤師2人体制で在宅医療も
株式会社サティスファーマ（鹿児島県）

Announcement

11月1・2日 札幌で開催

第19回 日本薬局学会学術総会 見どころ・聴きどころ

医療DXの本質・課題を明らかに



赤羽根 秀宜氏

金本 鎮久氏

原口 亨氏

4 Round Table Discussion

特別座談会 カスタマーハラスメント対策の現状と展望

クレームとカスハラ境界が曖昧なか
一定の線引き基準が必要公益社団法人 日本薬剤師会
副会長

原口 亨氏

一般社団法人 日本保険薬局協会 常務理事
アポクリート株式会社(東京都) 会長

金本 鎮久氏

弁護士

赤羽根 秀宜氏

10 Investigation

NPhA 薬局機能創造委員会 「保険薬局における医薬品安定供給に係る実態調査」報告書

供給不安定への対応は1薬局1日平均6.33時間

15 Forum

NPhA 次世代委員会 第3回 次世代フォーラム開催

薬正堂(沖縄県) 社長・宮里早香氏、同善病院(東京都) 副院長・小笠原雅彦氏が講演

16 Announcement

11月1・2日 札幌で開催 「第19回日本薬局学会学術総会」 見どころ・聴きどころ

医療DXの本質・課題を明らかに

18 Visiting

訪問シリーズ 「離島薬局」

離島医療は足元の課題、薬剤師2人体制で在宅医療も

株式会社サティスファーマ(鹿児島県) 副社長執行役員 郡司 麻子氏 屋久島マリンバ薬局 薬局長 山本 知美氏

21 Local Circumstances

NPhA 都道府県担当者に聞く地域事情 「大阪府」

株式会社メディカルかるがも(スギ薬局グループ) 取締役 営業一部部長 福永 浩之氏

22 Workshop

NPhAワークショップ 開催レポート

24 Beyond The Sea

米国&英国からのレポート 「薬剤師養成教育」

アメリカ 就学期間の3割が実務実習、重要な役割負う現場薬剤師 大野 真理子氏

イギリス 全34大学の半数が2000年以降に開学した新設校 國分 麻衣子氏

28 At The Top

地域のトップランナー 株式会社アイリスファーマ(東京都)

30 Diary

薬局管理栄養士ダイアリー

株式会社育星会(大阪府) 店舗管理部 店舗管理課 主任 管理栄養士 東口 奏子氏

32 Partnership

薬剤師との連携を目指して

城西薬局グループ(愛媛県) 執行役員・管理本部長 植田 桂子氏

33 ファーマシーセミナーオンライン研修 開催案内/認知症研修認定薬剤師制度 研修会スケジュール

34 編集後記

好評連載



協会ロゴマークの由来

協会ロゴマークは、私たちの仕事である調剤業務に古くより使用されている重要な器具・薬匙(スパーテル)を基本にあしらい、さらに日本保険薬局協会の英名 Nippon Pharmacy Association の略である NPhA を薬匙の上に広げて重ね、空を翔ける鳥のようにイメージしました。今後、日本保険薬局協会が大きく羽ばたき成長するよう、希望を込めて作成されています。

特
別
座
談
会

カスタマーハラスメント対策の 現状と展望

クレームとカスハラ の境界が曖昧ななか 一定の線引き基準が必要

薬局機能や制度・ルールについて 患者・国民への啓発も大切

厚生労働省は2022年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を策定し、職場環境を守ることが求めています。医療界では2019年に医師の応招義務をめぐる医政局長通知により、診療を拒否する正当な事由として「患者の迷惑行為」が明示されており、薬局においても「応需義務」の例外規定や対応マニュアルの検討など、体制整備が進められつつあります。

そこで職能団体、薬局企業・団体、弁護士の立場から、3氏に現状と対応状況、今後の方向性をお話いただきました。クレームとカスハラとの境界が曖昧で、現場負担が大きいことから、一定の線引き基準、応需義務の例外明示の必要性も指摘されました。また、カスハラ防止のためには、薬局・薬剤師の役割・機能を啓発していくことの大切さも示されました。

左から赤羽根、金本、原口の3氏

出席者 (発言順)

公益社団法人 日本薬剤師会
副会長

原口 亨氏

Toru Haraguchi

一般社団法人 日本保険薬局協会
常務理事 (コンプライアンス委員会主担当役員) /
アポクリート株式会社 (東京都) 会長

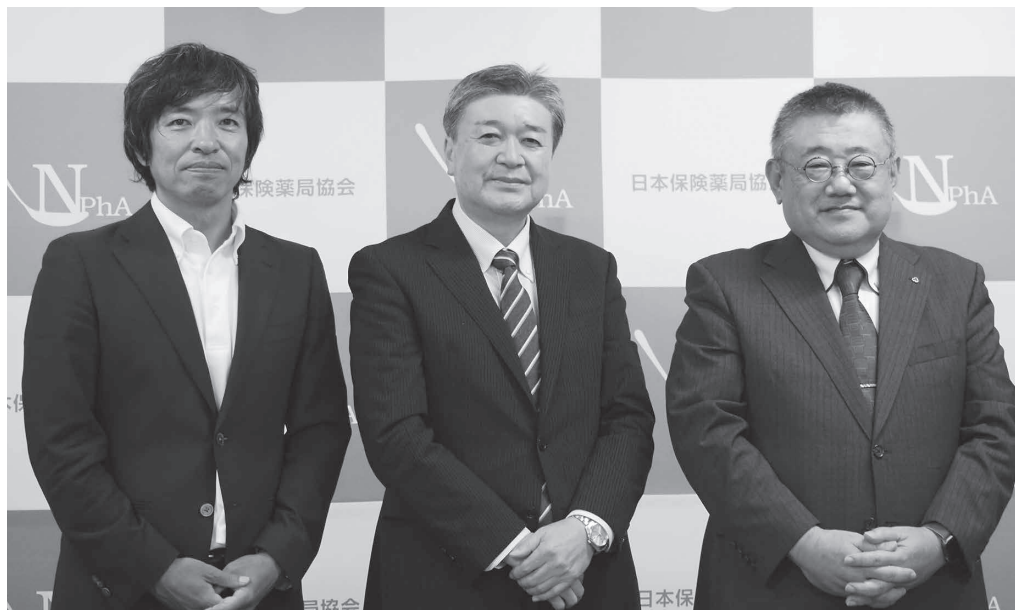
金本 鎮久氏

Shizuhisa Kanemoto

弁護士

赤羽根 秀宜氏

Hidenori Akabane



啓発ポスター作成し 地道にカスハラ対策を推進

——始めに薬局におけるカスハラの現状について日本薬剤師会、日本保険薬局協会（NPhA）の立場から、次いで赤羽根さんに弁護士の立場から、どのように見えているかをお話してください。

原口 日本薬剤師会では、2022年に厚生労働省から「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が示された頃、会内ではその対応について検討を始めていました。医師の応招義務をめぐる医政局長通知が発せられたこともあり、薬局でも同様の対応がとれないだろうかと調査・検討を進めてきました。併せて、薬局で働くスタッフを守っていく必要があるため、カスタマーハラスメント（カスハラ）に備えた保険創設の可能性の検討も始めました。

これらに取り組む前提として、実態把握をすべく会員調査を行ったところ、1,500件を超す回答が得られました。内容を解析すると、多くの薬剤師がカスハラに該当する経験をしている。ほとんどの薬剤師が「薬局は処方箋を拒否できる正当な理由に該当する場合を除いて、絶対に応需しなければならない」と認識していることが明らかになりました。このように多くの薬剤師が応需義務を強く意識しているのは、大学教育のなかで非常に強く刷り込まれ、一部には、そのことが薬剤師を苦しめている実態もあるということが見えてきました。

一方、カスハラ事案の多くは中高年の男性によるもので、内容としては大きな声や威圧的な対応など、恐怖を感じる態度をとられるという事例が一番多く、全体の6割を占めていました。薬局で働く薬剤師の6割は女性で、他のスタッフも女性が多い職場です。調査結果も踏まえ、何らかの対応をとっていかなければならないという認識が役員、担当委員会で共有されました。他団体の調査も合わせて、関係省庁等へ働きかける材料として活用できると考えています。また、今年2月には会員薬局向けのカスハラ防止啓発ポスターも作成し、患者等に対する周知に努めています。

金本 NPhAでも会員薬局に対するアンケート調査を行い、今年4月に公表しました。2月の調査時点までの1年間でカスハラを受けたことがある人が在籍し

ている薬局数は約4割、人数ベースでは約2割の従業員がカスハラを受けていたことが分かりました。このうち6割が薬剤師、4割が非薬剤師ですが、そのほとんどが女性です。

カスハラ行為を行う患者層は70代男性が全体の4分の1を占め、次いで50代男性、60代男性の順に多く、約6割を50代以上の男性が占めました。要因としては、「調剤の待ち時間」が約20%、「薬の欠品（在庫不足）」が約17%と多く、このほか処方箋の有効期限や疑義照会への不満、マイナ保険証や選定療養の説明に対する不満など、制度やルールに対する理解不足によることもあり、なかなか一筋縄ではいきません。

それらの要因が引き金となり、暴言など攻撃的な言

金本
鎮久氏



動が26%、威圧的態度が22%、大声を出すのが19%という状況でした。約6割のケースでは1時間以内の対応で終わることが多いのですが、なかには数時間、何日にもわたるというケースもありました。結果として、カスハラを受けた従業員の約9割は精神的負担を感じ、15%の人が退職を検討したことがあると回答しました。

——弁護士の立場からみてカスハラ事案は多くなっていますか。

赤羽根 カスハラの定義がはっきりしないところがありますので、カスハラの相談が増えているか、と聞かれると難しいところです。ただ、お客さんや患者とのトラブルは昔からあって、在宅医療が始まった頃にはセクハラが話題になりました。これも一種のカスハラですので、近年増えたというよりは、世の中のカス

保険薬局における 医薬品安定供給に係る実態調査 報告書

供給不安定への対応は 1 薬局 1 日平均 6.33 時間

強い負担強いている医薬品調達・患者対応業務

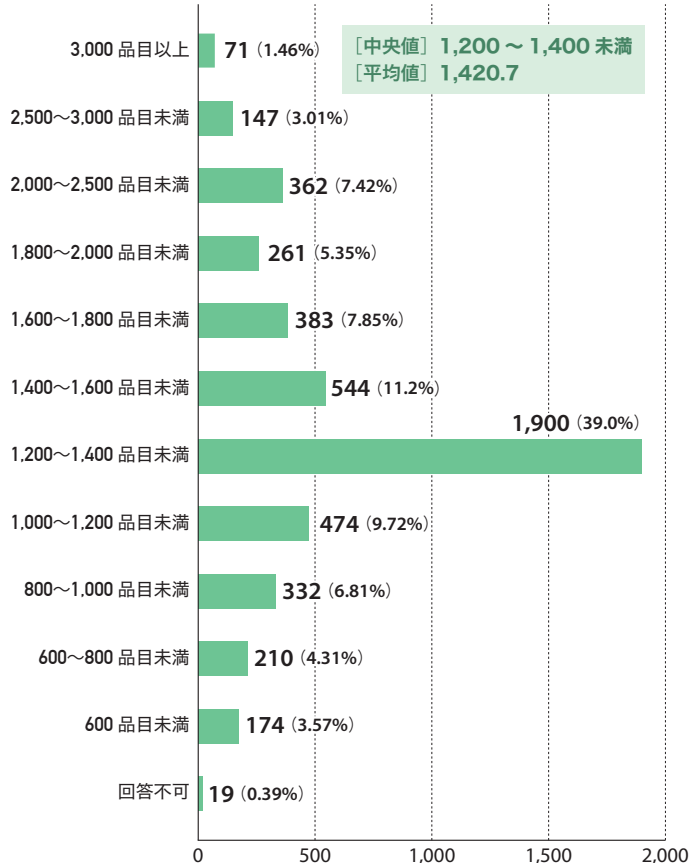
日本保険薬局協会（NPhA）薬局機能創造委員会は 8 月、「保険薬局における医薬品安定供給に係る実態調査」の報告書を公表しました。それによると医薬品の供給不安定によって生じる業務は、1 薬局当たり 1 日平均 6.33 時間、労働時間全体に占める割合は 13.44%

に上りました。特に負担感の強い業務は、供給不安定品の情報収集や欠品管理、他卸への確認など「医薬品調達に係る業務」と、患者への状況説明や欠品対応、薬剤変更等に伴う服薬フォローアップなどの「患者対応に係る業務」でした。本項では、同報告書を抜粋します。

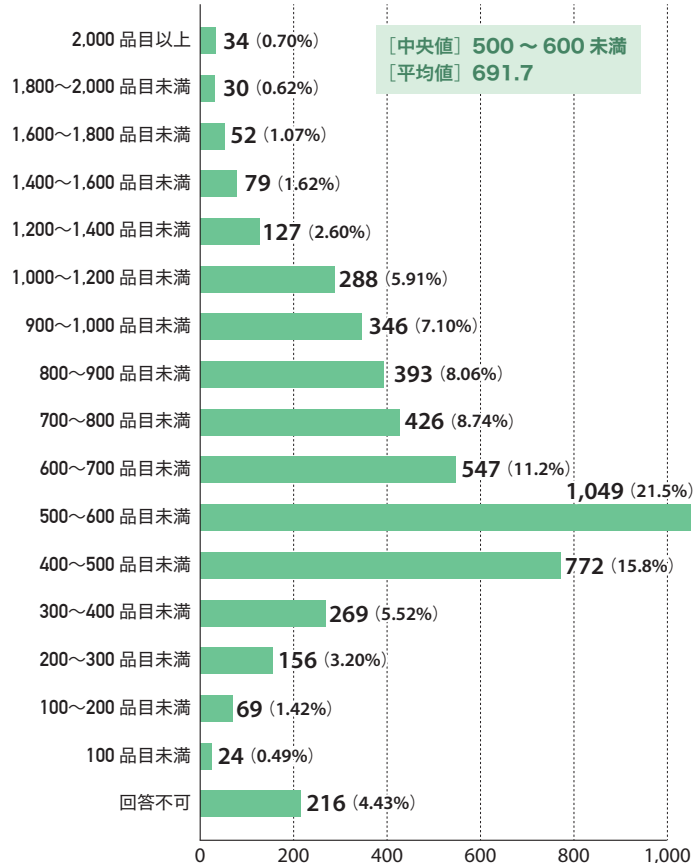
グラフ1 在庫品目数

回答時点で在庫している医療用医薬品数についてお伺いします。 ※規格違いはそれぞれ 1 品目としてください。

■ 全医療用医薬品の在庫品目数 (N=4,877 薬局)

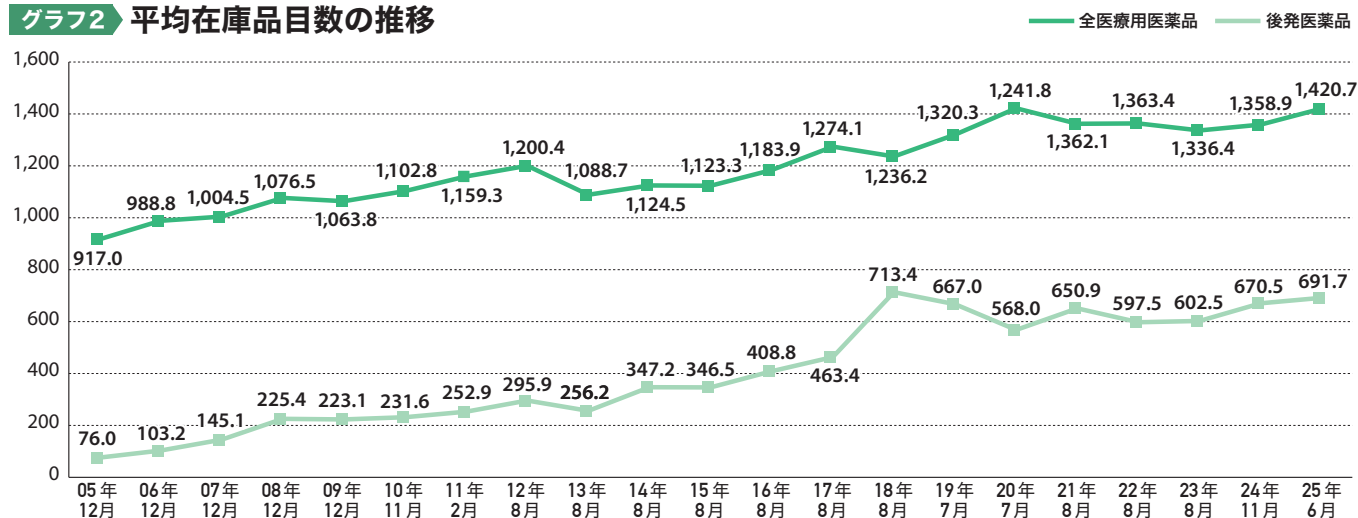


■ 後発医薬品の在庫品目数 (N=4,877 薬局)



▶ 平均値は、「600-800 品目未満」ならば 700 品目などとし、回答不可を除き計算。

グラフ2 平均在庫品目数の推移



4,877 薬局から回答

調査は、6月16日から7月11日まで、1年以上運営している薬局の管理薬剤師を対象に、オンラインWEB方式で行われました。回答数は4,877薬局。それらの処方箋集中率は多い順に「70～90%未満」1,261薬局（25.9%）、「30%未満」1,110薬局（22.8%）、「90%以上」1,065薬局（21.8%）、「50～70%未満」676薬局（13.9%）、「30～50%未満」674薬局（13.8%）でした。

地域支援体制加算の算定状況は、「加算4」1,037薬局（21.3%）、「加算3」1,226薬局（25.1%）、「加算2」177薬局（3.63%）、「加算1」174薬局（3.57%）、「加算なし」2,263薬局（46.4%）。また、後発医薬品調剤体制加算の算定は「加算3」3,730薬局（76.5%）、「加算2」798薬局（16.4%）、「加算1」236薬局（4.84%）、「加算なし」113薬局（2.32%）でした。

在庫品目数

後発品は「500～600品目未満」が最多

全医療用医薬品と後発医薬品の在庫品目数を尋ねました（規格違いはそれぞれ1品目で算出）。全医療用医薬品では平均値が1,420.7品目。「1,200～1,400品目未満」が最も多く1,900薬局（39.0%）、次いで「1,400～1,600品目未満」544薬局（11.2%）でした。「3,000品目以上」が71薬局（1.46%）ある一方で、「600品目未満」は174薬局（3.57%）でした。

後発医薬品の在庫品目数の平均値は691.7品目。最も多かったのは「500～600品目未満」で1,049薬局（21.5%）、続いて「400～500品目未満」772薬局（15.8%）、「600～700品目未満」547薬局（11.2%）でした。「2,000品目以上」は34薬局（0.70%）、「100品目未満」が24薬局（0.49%）でした（グラフ1）。

平均在庫品目数の推移

全医療用医薬品・後発品ともに増加

2005年から今年までの平均在庫品目数をまとめたのがグラフ2です。この20年間で、一貫して増加してきたことが分かります。2005年の全医療用医薬品の平均在庫数は917.0品目、それが2025年には1,420.7品目に増加。一方で、後発医薬品は76.0品目だったものが691.7品目と10倍近くに増えています（グラフ2）。

高額医薬品の取り扱い

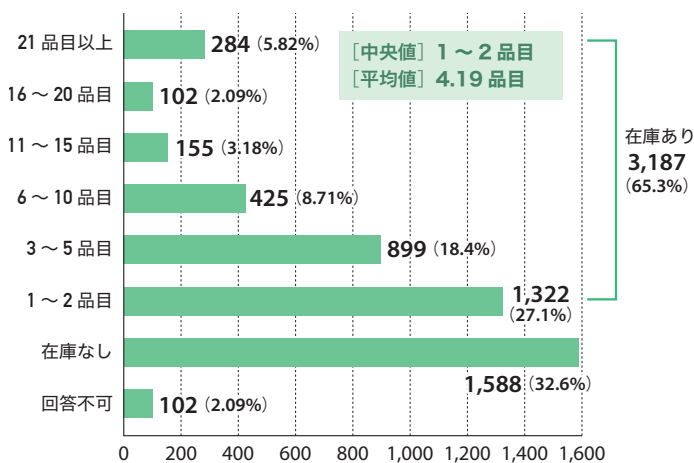
65%の薬局が10万円以上の医薬品を在庫

最小包装単位の薬価が10万円以上の医療用医薬品を在庫しているか否かを尋ねました。「在庫あり」が3,187薬局

グラフ3 高額医薬品の取り扱い

1箱（最小包装単位）あたりの薬価が10万円以上の医療用医薬品で、現在、在庫がある品目数をお答えください（複数回答可）。

※規格違いはそれぞれ1品目としてください。（N=4,877薬局）



▶ 平均値は、「1～2品目」ならば1.5品目などとし、回答不可を除き計算。

離島医療は足元の課題、 薬剤師2人体制で在宅医療も

新人薬剤師を対象に1週間の泊まり込み研修、
敬遠されがちな離島医療への理解促進

株式会社サティスファーマ（鹿児島県）

副社長執行役員 **郡司 麻子氏**

屋久島マリンバ薬局

薬局長 **山本 知美氏**



聞き手

日本保険薬局協会
専務理事

柳楽 晃洋氏

鹿児島市の南方135kmの洋上に浮かぶ屋久島。2022年2月、ここに、鹿児島県を地盤とするサティスファーマが屋久島マリンバ薬局を開設しました。鹿児島県は全国で最も多く離島を抱え、同社にとって離島医療は、目をそらすことのできない足元の課題でした。

島内で唯一、薬剤師2人体制を敷き在宅医療にも取り組むほか、第1類医薬品や衛生用品、菓子類を取り扱い、コンビニのない島民の生活を支えています。今年度から、新人薬剤師を対象に1週間の泊まり込み研修を開始、若い薬剤師に離島医療の理解を深めてもらっています。

離島では人材確保が最大の障壁

——屋久島に来るのに鹿児島空港から僅か30分でした。高速船もあるそうですね。

郡司 はい。高速船もありますし、フェリーもあります。直行便の高速船ですと鹿児島港から約2時間です。私も今日、高速船で来ました。

屋久島は、鹿児島市から南方135kmの距離にあります。周囲130kmの大きな島で、1993年には世界自然遺産に登録されました。人口が約1万1,000人です。島内には屋久島徳洲会病院があるほか診療所が7施設、薬局が6軒あります。また、空港近くに3店舗のドラッグストアが営業しています。



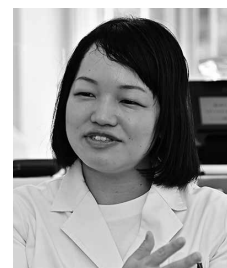
郡司 麻子氏

——屋久島マリンバ薬局の概要をお聞かせください。

山本 2022年2月に開局しました。人員は薬剤師が2人、事務職がパート1人を含め3人です。在庫医薬品数は、屋久島徳洲会病院が昨年12月から院外処方箋の発行を始めたことから増加傾向にあり、今は1,000～1,200品目前後で動いています。応需処方箋枚数は季節によって変動し夏場が月間600枚程度、冬場で600～700枚くらいです。隣接する診療所の処方箋が8～9割を占め、次いで屋久島徳洲会病院の順になります。

——スタッフは皆さん、島のご出身なのですか。

山本 事務職は全員、屋久島出身です。私は長野県出身で、昨年2月に当薬局に来ました。大学院に4年



山本 知美氏