

セルフメディケーションに係る相談対応や受診勧奨 事例報告

一般社団法人 日本保険薬局協会
薬局機能創造委員会

2025年10月

調査概要

- 目的：一般用医薬品及び要指導医薬品の取扱いや、相談応需・受診勧奨等の実態把握のため
- 内容：全7問 セルフメディケーションに係る相談応需や受診勧奨について
- 対象：保険調剤業務を取り扱う薬局として1年以上、運営している薬局の管理薬剤師 1薬局 1回答
- 方法：オンラインWEB調査 1薬局 1回答
- 回答期間：2025年8月14日（木）～2025年9月17日（水）
- 回答数：3,380薬局
- 実施主体：一般社団法人日本保険薬局協会 薬局機能創造委員会
- 倫理審査：北海道医薬総合研究所倫理委員会 整理番号2025054

調査結果 Summary

近年、国民のセルフメディケーションへの関心が高まり、地域における健康サポートの拠点として保険薬局・薬剤師に求められる役割はますます重要となっている。こうした背景を踏まえ、本調査では、薬局・薬剤師によるセルフメディケーション支援の実態を定量・定性の両面から把握することを目的とした。

調査の結果、直近1ヵ月で相談対応・介入の実績があった薬剤師は50.9%にのぼった。その対応の内訳は、「自店舗で対面販売した」が49.2%であった一方、「他店舗を案内」が17.5%、「購入は勧めなかった」が22.3%であった。これは、一般用医薬品等の販売は支援の一つの手段である一方、専門的な判断の結果として販売しない、あるいは受診勧奨といった多様な選択肢に繋がっている実態を示している。受診勧奨についても44.9%が実績ありと回答。

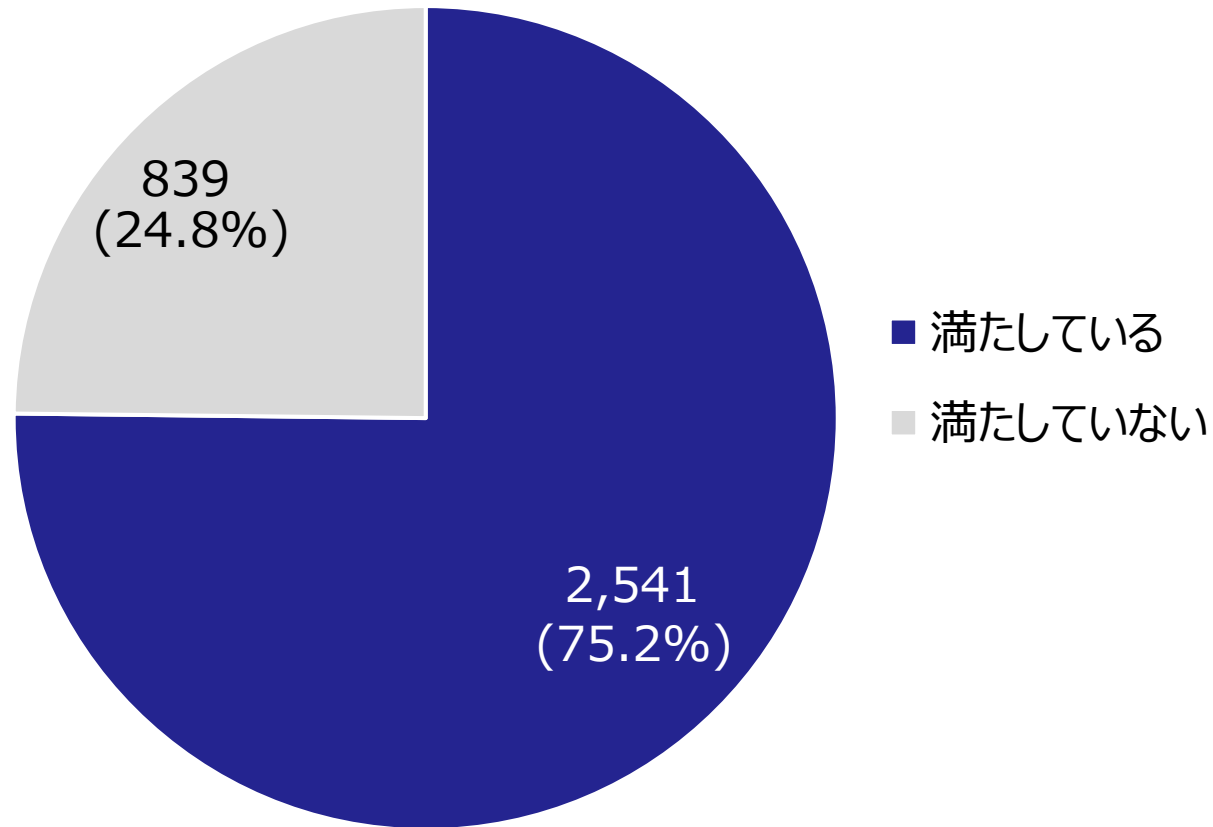
また、任意回答にもかかわらず「相談対応・介入事例」が730件、「受診勧奨事例」が519件と多数寄せられた。処方薬との重複回避といった『薬学的知見に基づくリスク回避』や、がん等の重篤な疾患の早期発見に薬剤師が貢献した事例が多数確認され、これだけの事例が全国から寄せられたという事実は、薬局薬剤師に、セルフメディケーションを支えるための専門的な知識や技術、そして患者に寄り添う姿勢とマインドが、業界全体で着実に根付いていることの表れと言える。

今回の調査結果は、薬局が地域住民の「ファーストアクセスの場」として、また、薬剤師が疾患の兆候を見逃さない「ゲートキーパー」として、重要な機能を果たしている実態を明確に示した、しかし一方で、こうした職能発揮が社会に十分に認知されていないという課題も浮き彫りとなった。当協会としては、薬局・薬剤師が地域住民に対し質の高い薬学的ケアを提供できる体制を維持・強化するため、本報告書を通じてその実態を社会に広く発信するとともに、関係各所と連携し、制度提言と実効的な支援の実現に取り組んでいく所存である。

健康サポート薬局研修を修了、かつ、薬局実務経験 5 年以上

問. あなた（回答者）は、「健康サポート薬局研修を修了、かつ、薬局実務経験 5 年以上」を満たしていますか？

(N=3,380 薬剤師)

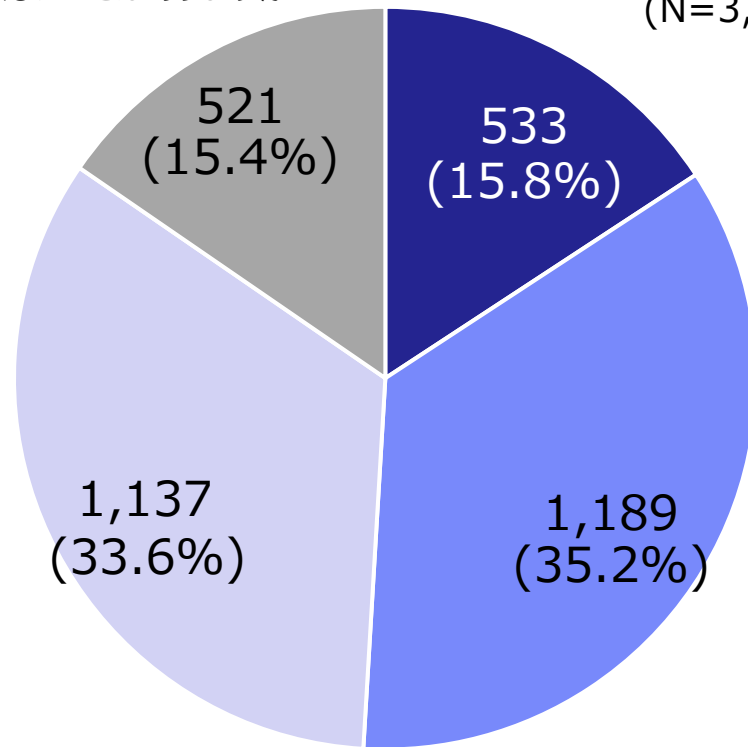


セルフメディケーションに係る相談対応・介入

直近 1 カ月において、セルフメディケーションに係る相談対応および介入の実績があったのは、1,722回答（50.9% 薬剤師）であった。対応の際の一般用医薬品等の販売については、「自店舗での購入を勧め対面販売した」のが49.2%、一方で、「自店舗ではなく他店舗を案内し購入を勧めた」17.5%、「購入は勧めなかった」22.3%と、回答が分かれた。

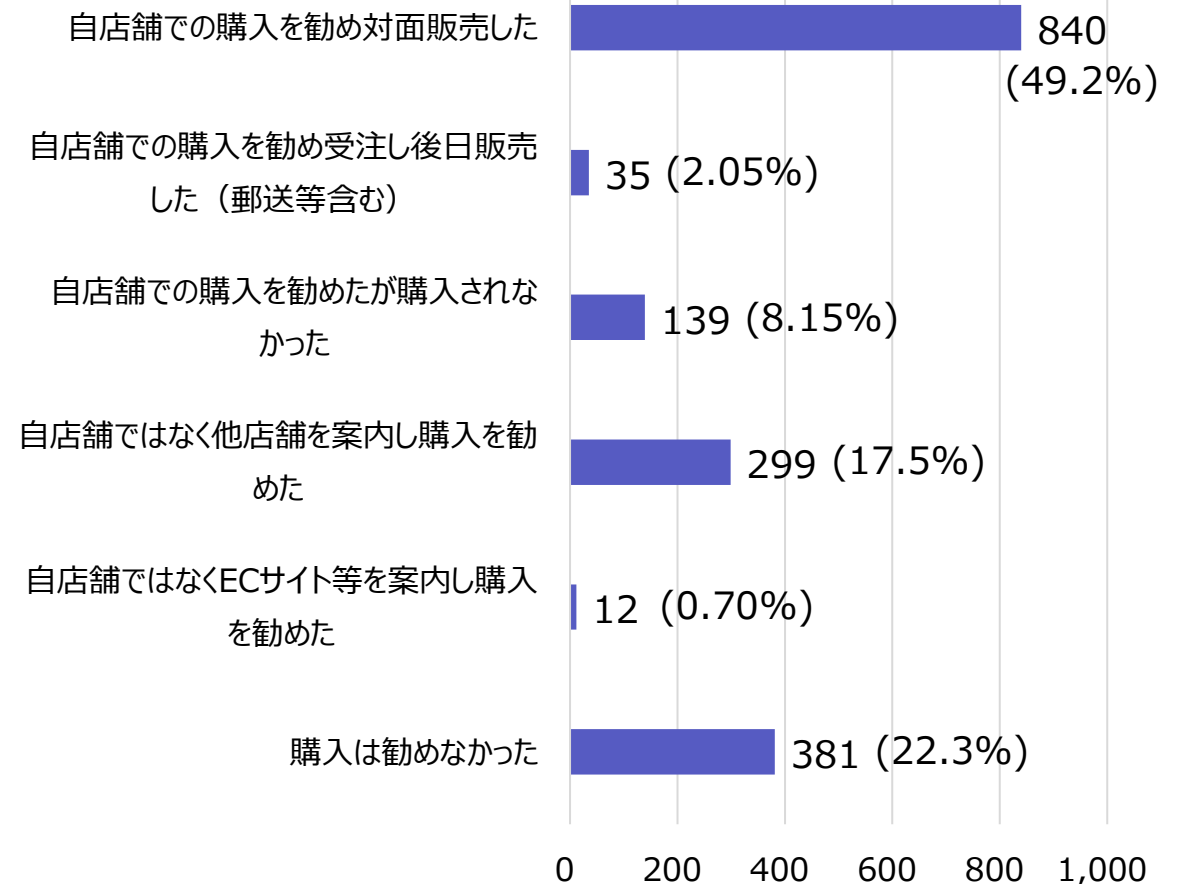
問. 直近 1 カ月を振り返り、患者や地域住民から健康相談や、軽度な不調時のセルフメディケーションに係る相談を受けた、もしくは、能動的に介入したことはありますか？

(N=3,380薬剤師)



- 複数の事例がある
- ある
- 直近1カ月における事例はない（1年振り返ればある）
- ない

問. 「ある」を選択された方は、相談対応の際に一般用医薬品及び要指導医薬品を販売しましたか？当てはまるものを選択ください。事例が複数ある場合はもっとも印象に残っている事例について教えてください。(N=1,706薬剤師)



セルフメディケーションに係る相談対応・介入事例

問. セルフメディケーションに係る相談内容に対して、販売有無に関わらず、介入ができたと思う印象に残っている相談対応をご紹介します。

(N=590人の薬剤師より、730事例報告)

	分類	事例数	主な内容
1	症状と個別性に応じた最適なセルフケア提案	195件	患者一人ひとりの症状、年齢や生活背景（妊娠・授乳、職業など）、具体的な要望を深く聞き取り、専門知識を基にOTC医薬品の選定や使用法の指導、あるいは薬に頼らない対処法まで含めた最適なセルフケアを提案した事例。
2	薬学的知見に基づくプロアクティブなリスク回避と適正使用の推進	221件	お薬手帳や薬歴、丁寧な問診を通じて、服用中の医薬品との相互作用、成分重複、基礎疾患（腎機能低下、緑内障など）による禁忌といったリスクを未然に回避した事例。これには、購入の必要がないと判断し販売しなかった介入や、誤った使用法の是正指導も含まれる。
3	セルフメディケーションの限界を見極めた的確な受診勧奨	128件	症状が重い、長期間改善しない、あるいは背景に重篤な疾患が潜んでいる可能性を薬学的に判断した場合に、OTC医薬品の販売を行わず、適切な医療機関への受診を強く勧めた事例。薬剤師の介入が、疾患の早期発見や重症化防止に直接繋がったケースが多数含まれる。
4	地域における健康サポート拠点としての多角的・連携的介入	102件	薬の相談に留まらず、食事・生活習慣指導、健康食品・サプリメントに関する専門的助言、医師への情報提供（トレーシングレポート）、在庫がない場合の他薬局の紹介、他職種との連携など、患者の健康を包括的にサポートした事例。
5	患者との信頼関係に基づく心理的サポートと受診への橋渡し	84件	「医師には聞きにくい」「こんなこと相談していいのか」といった患者の心理的な障壁を取り除き、安心して相談できる関係性を構築した事例。デリケートな悩みへの対応や、販売に繋がらなくても患者の不安解消を優先するなど、身近な医療人としての役割を果たしている。

事例紹介 1. 症状と個別性に応じた最適なセルフケア提案

患者一人ひとりの症状、年齢や生活背景（妊娠・授乳、職業など）、具体的な要望を深く聞き取り、専門知識を基にOTC医薬品の選定や使用法の指導、あるいは薬に頼らない対処法まで含めた最適なセルフケアを提案した事例。195事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【特別な状況への配慮：授乳婦】授乳婦の風邪に漢方薬を提案

授乳中のお母様が風邪薬の購入に来局。授乳への影響が少ないだけでなく、母乳の出を良くする効果も期待できる漢方薬「葛根湯」を提案し、母子の健康に配慮した選択肢を示した。

2 【特別な状況への配慮：小児】年齢に応じた解熱鎮痛剤の選択

15歳未満の学生が生理痛でロキソニン®Sを希望。小児への適応がないことを説明し、安全に使用できるアセトアミノフェン製剤（カロナール®Aなど）を提案した。

3 【特別な状況への配慮：高齢者】高齢者の腎機能低下を考慮した鎮痛剤の提案

足の痛みを訴える高齢女性がロキソニン®S錠を希望。年齢から腎機能低下のリスクを考慮し丁寧に聞き取ると、医師から「腎臓に良くないから」とカロナール®錠を処方されていたことが判明。腎臓への負担が少ないアセトアミノフェン製剤を提案し、安全性を確保した。

4 【適正使用の指導】口内炎への新しいアプローチを提案

繰り返す口内炎の相談に対し、一般的な貼り薬や塗り薬だけでなく、漢方薬（半夏瀉心湯）を口に含んでから飲む「口含法」という専門的な使用方法を紹介し、治療の選択肢を広げた。

5 【症状の的確な評価】咳のメカニズムを説明し最適な咳止めを提案

乾いた咳か痰が絡む咳かなど、咳の種類やメカニズムを分かりやすく説明した上で、鎮咳成分や去痰成分など、症状に合った最適な有効成分を含むOTC医薬品を選定した。

6 【医療用医薬品の供給不足への対応】医薬品不足をOTCでカバー

ドライアイ治療で処方されていたヒアルロン酸点眼液が出荷調整で不足した患者に対し、次回の受診まで症状を悪化させないように、代替品として市販の人工涙液（ソフトサンティア®など）を提案し、治療の継続を支援した。

7 【抗がん剤副作用のセルフケア支援】

抗がん剤の副作用による角膜障害の予防として、副作用が出ていない段階から、防腐剤フリーの点眼液（ソフトサンティア®など）で洗い流す（ウォッシュアウト）という予防的セルフケアを提案し、QOL維持に貢献した。

8 【ニーズの把握】生活スタイルに合わせた風邪薬の提案

風邪薬の相談に対し、眠気が出ると困る仕事かどうか、服用回数は少ない方が良いかなど、生活上のニーズを汲み取り、眠気の出にくい成分の製品や1日2回服用の製品などを提案した。

9 【外国人への対応】翻訳アプリを活用した的確なOTC医薬品の提案

海外からの旅行者が体調不良で来局。翻訳アプリを駆使して症状を正確に把握し、日本のOTC医薬品の成分や使い方を丁寧に説明。文化や言語の壁を越えてセルフメディケーションを支援した。

10 【症状の根本原因へのアプローチ】こむら返りに漢方薬と栄養指導

こむら返りの相談に対し、症状が出た時に飲む漢方薬（芍薬甘草湯）を提案すると同時に、根本的な改善を目指し、食事によるミネラル補給などの栄養指導も併せて行った。

事例紹介 2. 薬学的知見に基づくプロアクティブなリスク回避と適正使用の推進

お薬手帳や薬歴、丁寧な問診を通じて、服用中の医薬品との相互作用、成分重複、基礎疾患（腎機能低下、緑内障など）による禁忌といったリスクを未然に回避した事例。これには、購入の必要がないと判断し販売しなかった介入や、誤った使用法の是正指導も含まれる。221事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【購入を勧めない介入：重複投与】PPI服用中の患者へのガスター®販売を中止し、重大疾患の発見に貢献

胃薬のタケキャブ®（PPI）を処方されている患者様がガスター10®（H2ブロッカー）の購入を希望。薬理作用が重複し効果の上乗せが期待できないことを説明し、販売せず消化器内科への受診を勧奨。結果、十二指腸の腫瘍が発見され早期治療に繋がった。

2 【購入を勧めない介入：重複投与】処方薬で対応可能と判断

胃の不調を訴える患者様が市販の胃薬を希望されたが、薬歴を確認したところ、既に処方薬の中に同効薬が含まれていた。新たに購入する必要がないことを説明し、まずは処方薬を正しく服用し、改善がなければかかりつけ医に相談するよう指導した。

3 【購入を勧めない介入：副作用歴】副作用歴に基づき湿布薬の販売を中止

鎮痛効果が高いとされるロキソニン®Sテープを希望されたが、薬歴から過去に複数の湿布薬でかぶれなどの副作用歴があることを確認。安易に販売せず、まずは整形外科へ受診し、医師の管理下で適切な薬剤を選択してもらうよう指導した。

4 【トリプルワーマーのリスク回避】急性腎障害のリスクを評価し受診勧奨

腎機能低下のある患者が鎮痛薬（NSAIDs）の購入を希望。薬歴から降圧薬（RAS阻害薬）と利尿薬も併用していることを確認。これら3剤の併用は急性腎障害（トリプルワーマー）を引き起こすリスクが非常に高いと判断し、OTC医薬品の販売はせず、緊急性の高い状態である可能性を伝え、かかりつけ医への受診を強く勧奨した。

5 【適正使用の指導】市販薬と処方薬の痛み止めの重複服用を是正

市販の痛み止めと処方された痛み止めが重複していることが判明。過量投与による副作用リスクを説明し、どちらか一方を使用するよう指導した。

6 【適正使用の指導】下痢止め薬の不適切な使用を回避

ウイルス感染症が疑われる下痢症状の患者が下痢止めを希望。体内のウイルスを排出するのを妨げ、回復を遅らせる可能性があるため、安易な使用を中止させ、水分補給と整腸剤による対処を指導した。

7 【禁忌の回避】前立腺肥大症患者への禁忌薬の販売を回避

PL配合顆粒®の購入を希望された患者から、問診で前立腺肥大症の既往があることを聞き取り。PL配合顆粒®に含まれる抗ヒスタミン成分が症状を悪化させる（尿閉）リスクがあるため、影響のない別の風邪薬を提案した。

8 【禁忌の回避】緑内障患者の不適切な点眼薬使用を是正

緑内障治療中の患者様が、眼精疲労のために市販の点眼薬を使用していた。成分を確認したところ、禁忌である抗コリン作用のある成分が含まれていたため、直ちに中止を指示。さらに眼科主治医に照会し、閉塞隅角緑内障であることを確認。病態連絡票を作成し、今後のリスク回避に繋げた。

9 【適正使用の指導】自宅にある古い薬の使用を中止指導

目の不調を訴える方が、開封済みの古い目薬を使用してよいか相談。細菌汚染のリスクや品質劣化の可能性を説明し、使用中止、新しい製品の購入または眼科受診を勧めた。

10 【気づかれざるリスクの発見】原因不明の排尿困難の原因薬剤を特定

前立腺肥大症の治療を開始した患者から、家にある風邪薬を飲んでいいか相談。その風邪薬が禁忌であると伝えたところ、実はその風邪薬を飲んだ頃から排尿困難を自覚し受診したことが判明。患者自身も気づいていなかった原因薬剤を特定し、中止を指導した。

事例紹介 3. セルフメディケーションの限界を見極めた的確な受診勧奨

症状が重い、長期間改善しない、あるいは背景に重篤な疾患が潜んでいる可能性を薬学的に判断した場合に、OTC医薬品の販売を行わず、適切な医療機関への受診を強く勧めた事例。薬剤師の介入が、疾患の早期発見や重症化防止に直接繋がったケースが多数含まれる。128事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【診断への疑義と連携】セカンドオピニオンを勧め、緊急入院へ繋げる

消化器内科で「入院不要」と診断された患者の検査結果を薬局で確認した際、緊急入院が必要なレベルであると判断。患者に状況を説明し、他の三次救急病院へ行くよう強く勧め、結果的に緊急入院となった極めて高度な介入事例。

2 【重篤な疾患の疑い】胸痛の訴えに強心剤の販売をせず受診を指導

胸の痛みを訴え、市販の強心剤を希望された患者に対し、心筋梗塞などの重篤な心疾患の可能性を考慮。薬の販売はせず、直ちに循環器内科や救急外来を受診するよう指導。

3 【重篤な疾患の疑い】しびれの症状から脳血管障害を疑い受診勧奨

手先のしびれ改善目的でビタミン剤を希望されたが、症状を詳しく聞くと「お箸も握れないほど」と重度であったため、脳梗塞などの可能性を考え、ビタミン剤の販売はせず、直ちに神経内科などを受診するよう指導した。

4 【誤った自己判断の是正】ヘルペスの自己判断による誤った薬の使用を阻止

顔周りのひどい湿疹を口唇ヘルペスと思い込み、抗ヘルペス薬を買いに来た方。ヘルペスの既往歴がなく症状が広範囲に及んでいたため、带状疱疹などを疑い、販売せずに直ちに皮膚科を受診するよう指導した。

5 【薬剤副作用の疑い】薬剤副作用を疑い、販売せず処方医への相談を指導

関節リウマチでメトトレキサート®を服用中の方が口内炎のパッチを希望。メトトレキサート®の重篤な副作用（骨髄抑制など）の初期症状として口内炎が現れることがあるため、安易に市販薬で対処せず、すぐに処方医に相談するよう指導した。

6 【慢性症状への警鐘】繰り返す胃薬購入者に消化器系の検査を推奨

胃薬を繰り返し購入される患者に対し、単に対症療法を続けるのではなく、胃潰瘍や逆流性食道炎、あるいは悪性腫瘍の可能性も考えられるため、一度胃カメラなどの検査を受けて原因を特定する必要性を説明。その後の受診で治療が必要な疾患が見つかった。

7 【外傷の重症度判断】転倒による腫れに対し骨折を疑い受診勧奨

転倒して手首を痛め、シップを希望された患者。患部の腫れがひどいことから骨折の可能性を疑い、シップを販売する前に整形外科を受診するよう勧奨したところ、骨折と判明。

8 【感染症の疑い】広範囲の皮膚症状から蜂窩織炎を疑い受診勧奨

かゆみを抑える塗り薬の相談を受けたが、患部を確認すると腫れや発疹がひどく、蜂窩織炎などの細菌感染症を疑った。OTC医薬品での対応は困難と判断し皮膚科受診を勧奨した結果、診断され、適切な治療に繋がった。

9 【専門医への橋渡し】水虫の自己判断によるステロイド誤用を是正し受診勧奨

足のかゆみで来局し、自宅のステロイド外用薬を使っても効かないと相談。過去に水虫の診断歴があることから、原因が真菌の場合はステロイドで症状が悪化するリスクを伝え、自己判断での使用を中止し、皮膚科を受診するよう指導した。

10 【治療中断患者への介入】緑内障の治療中断患者に再受診を指導

ドライアイ用の目薬を希望された患者のお薬手帳から、過去に緑内障治療をしていたが自己判断で中断していることを把握。緑内障は自覚症状がないまま進行し失明に至る危険な病気であることを丁寧に説明し、点眼薬の販売はせず、眼科への再受診を強く指導した。

事例紹介 4. 地域における健康サポート拠点としての多角的・連携的介入

薬の相談に留まらず、食事・生活習慣指導、健康食品・サプリメントに関する専門的助言、医師への情報提供（トレーシングレポート）、在庫がない場合の他薬局の紹介、他職種との連携など、患者の健康を包括的にサポートした事例。102事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【多職種連携：医師】医師へのトレーシングレポートで処方提案

がん化学療法中の患者の電話フォローアップで副作用の便秘を聴取。市販薬で一時的に対応しつつ、医師にトレーシングレポート（服薬情報提供書）を作成して副作用の状況を共有し、適切な便秘薬の処方を提案、採用された。

2 【多職種連携：医師】C型肝炎患者の不適切な健康食品摂取を是正し情報提供

C型肝炎の患者様が親戚にもらったというウコン粉末を摂取しているのを発見。ウコンに含まれる鉄分がC型肝炎を悪化させる禁忌であることを専門知識から指摘し摂取を中止させ、その情報を処方医にも共有した。

3 【多施設連携：薬局間】在庫がない場合に他薬局を紹介

相談された症状に最適なOTC医薬品が自局に在庫されていなかったため、近隣でその医薬品を取り扱っているドラッグストアや薬局を具体的に案内し、患者が速やかに適切なケアを受けられるよう支援した。

4 【多施設連携：介護施設等】高齢者施設の褥瘡ケアを地域連携でサポート

褥瘡（床ずれ）やおむつかぶれのケアについて家族から相談を受け、入院待ちの状況を考慮し、自宅でできるワセリンでの保護やオリーブ油での清拭方法を具体的に指導。自局に在庫がない製品は近隣のドラッグストアを案内し、在宅ケアを支えた。

5 【健康食品・サプリメントへの専門的助言】処方薬と重複するサプリメントの中止を指導

通信販売で購入検討中のサプリメントについて相談。成分を調査したところ、既に医療機関で処方されているビタミン剤と重複することが判明。過剰摂取のリスクを説明し、購入の必要がないことを納得いただいた。

6 【健康食品・サプリメントへの専門的助言】ワーファリン®服用者への健康食品のリスク説明

ワーファリン®を服用中の患者から、テレビCMで見た健康食品（ロコモア®など）を試したいと相談。グルコサミンなどがワーファリン®の作用に影響を与える可能性があることを伝え、自己判断での併用はせず、必ずかかりつけ医に相談するよう指導した。

7 【医療機器に関する指導と介入】血圧計の正しい使い方を指導し疾患を発見

血圧計で脈拍が測定不能になると相談を受け、機器の使用方法や電池を確認。同時に体調変化（動悸）も聞き取ったため、念のため受診を勧奨したところ、心不全が発見されペースメーカー装着に至った。機器の相談から疾患の早期発見に繋がった。

8 【食事・栄養指導】腎臓病患者への具体的な食事指導

カリウム制限のある腎臓病の患者様から「野菜や果物が食べられなくてつらい」との相談を受け、摂取量を減らすだけでなく、野菜を水にさらしたり細かく切って茹でたりする調理の工夫を具体的に指導。薬物治療を食事面からサポートした。

9 【地域住民への啓発】市民向け講演会での情報提供

薬の正しい管理方法や飲み方、セルフメディケーションの重要性について市民向けの講演会や健康相談会を実施し、薬剤師の専門性を活かして健康リテラシー向上に貢献した。

10 【他業種との連携】登録販売者では対応困難な事例を電話でフォロー

ドラッグストアでお買い物中の患者から、服用中の薬との飲み合わせについて登録販売者では判断できないと自店舗に電話相談。その場で商品名を聞き取り、併用可能なOTC医薬品を提案し、他店の販売をサポートした。

事例紹介 5. 患者との信頼関係に基づく心理的サポートと受診への橋渡し

「医師には聞きにくい」「こんなこと相談していいのか」といった患者の心理的な障壁を取り除き、安心して相談できる関係性を構築した事例。デリケートな悩みへの対応や、販売に繋がらなくても患者の不安解消を優先するなど、身近な医療人としての役割を果たしている。84事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【受診しにくい悩みへの対応】デリケートな相談の受け皿となる

肛門のかゆみで相談に来られた方に対し、「恥ずかしくて医師に相談したくない」という気持ちに寄り添い、プライバシーに配慮しながら丁寧に症状を聞き取り、適切なOTC医薬品を提案。まずはセルフケアで対処したいという患者の意向を尊重した。

2 【医師との橋渡し役】「医師には聞きにくい」相談に対応

「市販薬の使用について医師に聞くと怒られるので…」と不安を抱えて相談に来られた患者に対し、薬局が気軽に相談できる場所であることを伝え、安心して話せる環境を提供。医師と患者の間のコミュニケーションを補完する役割を果たした。

3 【患者本位の情報提供】販売に繋がらなくても感謝される関係性

症状に合ったOTC医薬品の情報をパンフレットと共に提供したところ、翌日「価格が安いネットで購入したが、丁寧に教えてくれてありがとう」と感謝の電話があった。目先の販売利益ではなく、患者の利益を最優先する姿勢が信頼に繋がった。

4 【心理的不安の解消】精神的に不安定な患者の受診を後押し

精神的な不調から漢方薬の購入を相談されたお客様に対し、じっくりと話を聞き、安易に薬を販売するのではなく、まずは専門医に相談することが最善であると判断。受診を推奨したところ、後日「受診して体調が改善した」と感謝の報告に来局された。

5 【かかりつけ機能の発揮】休日・夜間の不安に応える電話対応

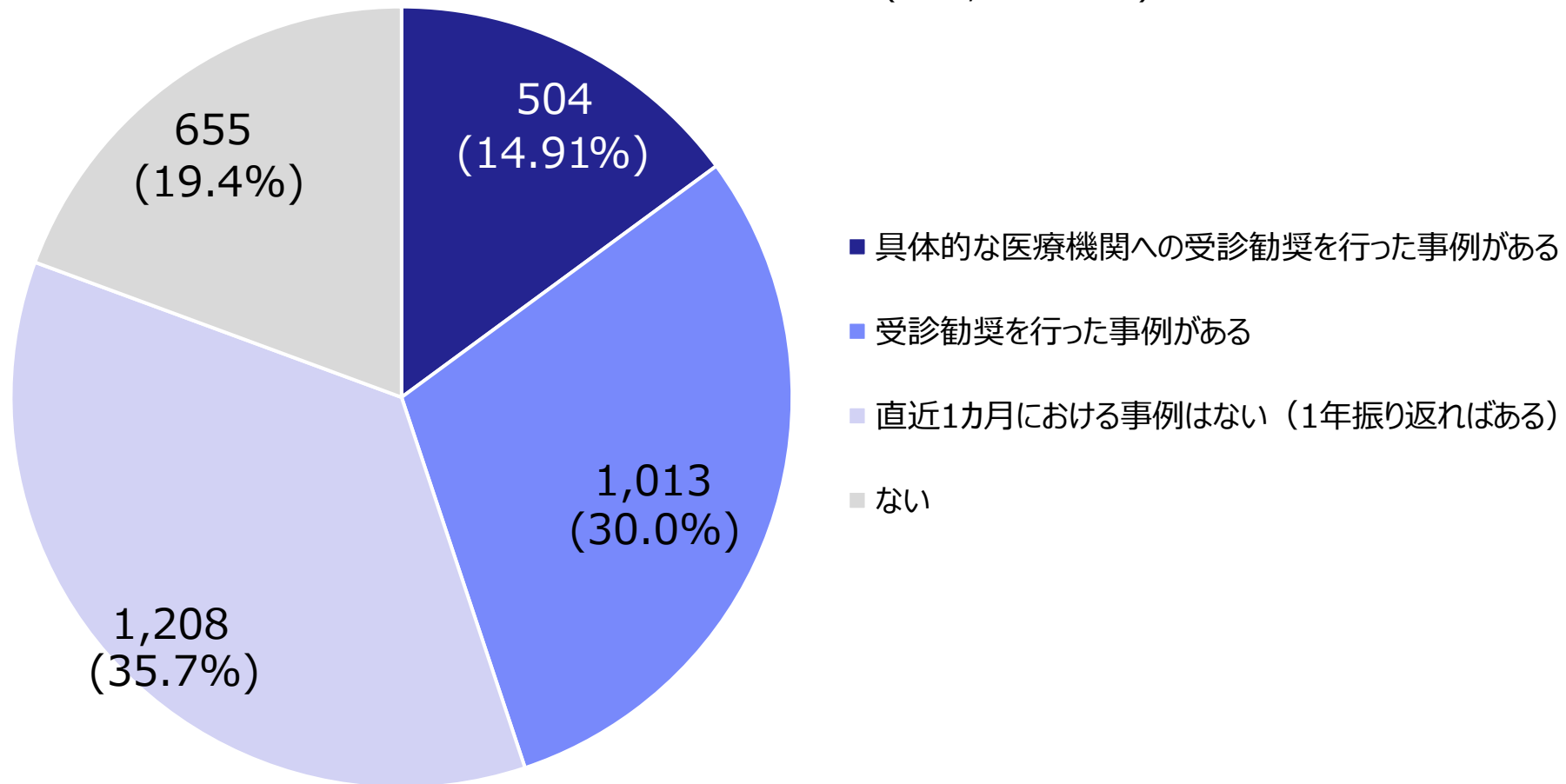
休日や深夜の電話転送で、配置薬を服用してよいかといった緊急の相談に対応。薬歴情報がない中でも、疾患や年齢などを丁寧に聞き取り、服用可否を判断。地域住民の「いつでも頼れる存在」として機能した。

受診勧奨

直近 1 カ月において、受診勧奨の実績があったのは、1,517回答（44.9% 薬剤師）であった。

問. 直近 1 カ月を振り返り、受診勧奨を行った事例はありますか？

(N=3,380薬剤師)



受診勧奨事例

問. 受診勧奨ができたと思う印象に残っている対応事例をご紹介します。

(N=450人の薬剤師より、519事例報告)

分類		事例数	主な内容
1	症状の薬学的評価に基づく受診勧奨	164件	患者の訴える症状を薬学的な視点で評価し、その重篤度、持続期間、特徴からセルフメディケーションの範囲を超えていると判断し、受診を勧めた事例。市販薬で対応するのではなく、根本的な原因究明や適切な治療が必要であると判断したケースが含まれる。
2	薬学的管理に基づくリスク発見からの受診勧奨	119件	服用中の医薬品、薬歴、基礎疾患、検査値といった薬学的管理情報に基づき、副作用、相互作用、原疾患の悪化などのリスクを薬剤師が能動的に発見し、受診勧奨に繋げた事例。「かかりつけ薬剤師」だからこそ可能な、継続的なモニタリングを通じた介入が特徴。
3	専門診療科への橋渡しと医療連携による受診勧奨	98件	患者が受診中の診療科では対応が困難、あるいは専門外であると判断し、より適切な専門診療科（例：内科→皮膚科、整形外科→神経内科）を具体的に提案・紹介した事例。医療機関や多職種との連携を通じた介入も含まれる。
4	認知症やメンタルヘルス等、複合的課題に対する受診勧奨	30件	薬の問題だけでなく、認知機能の低下や精神的な不調といった複合的な課題を抱える患者に対し、ご家族やケアマネージャー等と連携しながら、時間をかけて丁寧に受診へと繋げた事例。薬局が地域のセーフティネットとしての役割を果たしていることがわかる。
5	OTC医薬品の適正使用推進を目的とした受診勧奨	108件	OTC医薬品の不適切な長期連用や過量使用、あるいは誤った自己判断での使用に対し、健康被害のリスクを説明し、使用を中止させるとともに、根本治療のために受診を促した事例。

事例紹介 1. 症状の薬学的評価に基づく受診勧奨

患者の訴える症状を薬学的な視点で評価し、その重篤度、持続期間、特徴からセルフメディケーションの範囲を超えていると判断し、受診を勧めた事例。市販薬で対応するのではなく、根本的な原因究明や適切な治療が必要であると判断したケースが含まれる。164事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【重篤な疾患の疑い】経験したことのない頭痛から脳炎を疑い緊急受診を勧奨

「今までに経験したことのない頭痛と発熱」という訴えに対し、一般的な風邪薬での対応は危険と判断。髄膜炎や脳炎などの重篤な疾患の可能性を考慮し、直ちに医療機関を受診するよう強く勧奨した。後日、原因不明の脳炎で入院したと報告があった。

2 【重篤な疾患の疑い】带状疱疹の疑いから早期受診を促し、入院治療へ

ピリピリとした痛みと発疹の相談を受け、症状と部位から带状疱疹を強く疑った。市販薬では対応できず、早期の抗ウイルス薬治療が極めて重要であることを説明し、皮膚科受診を勧奨。後日、带状疱疹で入院治療となったと家族から感謝の連絡があった。

3 【重篤な疾患の疑い】繰り返す魚の目から皮膚がんを発見

頻繁にできる魚の目の相談でスピール膏®を購入していた患者に対し、繰り返す場合は別の疾患の可能性もあると伝え、皮膚科受診を推奨。後日、皮膚がんであることが判明し、早期発見・早期治療に繋がったと感謝された。

4 【重篤な疾患の疑い】下痢の長期化から大腸がんを発見

長期間下痢が治らないと相談に来られた方に対し、市販薬での対症療法を続けるリスクを説明。消化器内科での精密検査を強く勧めたところ、大腸ポリープ（がん）が発見され、早期治療に繋がった。

5 【重篤な疾患の疑い】背中痛みから膵臓がんを発見

背中痛みを訴える患者に対し、症状の部位や性質から内臓疾患の可能性を考慮。安易に鎮痛薬で対処せず、精密検査を受けるよう受診勧奨した結果、膵臓がんが発見された。

6 【重篤な疾患の疑い】血尿の訴えに緊急性を伝え、腎臓がんを発見

「血尿があるが病気になったことがないので受診しない」という患者に対し、血尿が重大な疾患のサインであることを粘り強く説明し、泌尿器科受診を強く勧奨。結果、腎臓がんの早期発見に繋がり、予後に大きく貢献した。

7 【感染症の疑い】動物咬傷に対し、市販薬ではなく専門医への受診を指示

猫に咬まれたという相談に対し、消毒薬での安易な対処は危険と判断。パストレラ菌などによる重篤な感染症のリスクを説明し、直ちに外科や救急外来を受診するよう指導した。

8 【特別な状況への配慮：小児】乳幼児の粘膜付近の湿疹で受診勧奨

乳幼児の粘膜付近の湿疹についてOTC医薬品の相談があったが、使用できる薬剤に限られ、吸収率が高く副作用のリスクもあるため、ワセリン等での保護にとどめ、小児科や皮膚科への受診を勧奨した。

9 【OTCでは対応不能な症状】広範囲の火傷に対し、専門治療を勧奨

火傷の薬を求めて来局されたが、患部の範囲が広く、水疱の状態も深刻であったため、市販薬で対応できるレベルではないと判断。感染症や瘢痕のリスクを説明し、皮膚科や形成外科への受診を強く勧奨した。

10 【OTCでは対応不能な症状】口腔内の違和感から口腔がんを発見

口腔内の違和感について相談があったため、口腔外科への受診を勧奨。その後、口腔がんであることが判明したと患者から報告を受けた。

事例紹介 2. 薬学的管理に基づくリスク発見からの受診勧奨

服用中の医薬品、薬歴、基礎疾患、検査値といった薬学的管理情報に基づき、副作用、相互作用、原疾患の悪化などのリスクを薬剤師が能動的に発見し、受診勧奨に繋げた事例。「かかりつけ薬剤師」だからこそ可能な、継続的なモニタリングを通じた介入が特徴。119事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【トリプルワミーのリスク回避】薬歴から急性腎障害のリスクを予見し受診勧奨

鎮痛薬（NSAIDs）の購入を希望された患者の薬歴を確認したところ、降圧薬（RAS阻害薬）と利尿薬を併用中であった。急性腎障害（トリプルワミー）のリスクが極めて高いと判断し、NSAIDsの販売はせず、腎機能への影響が少ないアセトアミノフェン製剤への変更を提案するとともに、医師への情報提供と定期的な腎機能検査の必要性を伝えた。

2 【薬剤副作用の疑い】薬剤性鼻炎を疑い、耳鼻科受診を勧奨

何十年も市販の点鼻薬（ナザール®スプレー）を頻用している患者に対し、薬剤性の鼻閉（点鼻薬性鼻炎）の可能性を説明。原因となっている点鼻薬を中止し、根本治療のために耳鼻咽喉科を受診するよう粘り強く説得。結果、点鼻薬なしで生活できるようになった。

3 【薬剤副作用の疑い】抗血栓薬服用中の内出血に気づき受診勧奨

抗血栓薬（ワーファリン®）を服用中の患者が「腕に頻繁にあざができる」と相談。薬剤の作用が強くなりすぎている可能性（過量投与）を考え、自己判断で服用を続けず、血液凝固能検査（INR）の確認のため、早急にかかりつけ医を受診するよう指導した。

4 【薬剤副作用の疑い】薬剤による間質性肺炎を疑い受診勧奨

来局時に息切れがひどく、SpO2が低下している患者に対し、服用中の薬剤の中に間質性肺炎の副作用報告があるものを確認。副作用の可能性を考慮し、呼吸器内科への緊急受診を勧奨した。

5 【薬剤副作用の疑い】ステロイドの副作用を疑い眼科受診を勧奨

長期間ステロイドを服用中の患者から「最近目が見えにくい」と相談。ステロイドによる眼圧上昇や白内障の可能性を考え、眼科での精密検査を受けるよう勧奨した。

6 【服薬フォローアップによる介入】服薬フォローアップから副作用を発見し受診勧奨

新規に処方された血糖降下薬について後日電話で服薬状況を確認したところ、低血糖症状が頻繁に起こっていることが判明。直ちに医師に報告書を送り、受診勧奨を行った。

7 【服薬フォローアップによる介入】がん化学療法中の重篤な副作用に気づき緊急受診へ

がん治療中の患者へ電話フォローを行ったところ、重度の下痢（グレード3）や悪心・嘔吐が続き、食事や水分が摂れていないことを確認。脱水など危険な状態と判断し、予定外の緊急受診を強く推奨。結果、入院となった。

8 【併用禁忌の発見】お薬手帳とマイナ保険証情報から併用禁忌薬を発見・介入

異なる医療機関から処方されていた薬剤（タンボコール®とベタニス®）が併用禁忌であることを、お薬手帳とマイナンバーカードの資格確認時に得られた薬剤情報から発見。患者に危険性を説明し、優先度の低い薬剤の服用を中止させ、処方医に情報提供書を作成し、処方変更に繋げた。

9 【原疾患の悪化】糖尿病患者への定期的な眼科受診勧奨で合併症を早期発見

糖尿病治療中のかかりつけ患者に対し、合併症予防のために定期的な眼科受診の重要性を説明し続けたところ、受診により白内障が早期に発見され、手術に至った。

10 【治療中断のリスク】自己判断での降圧薬中断に介入し受診勧奨

以前降圧薬を服用していた患者が、自覚症状がないため自己判断で通院・服薬を中断していることが判明。無症状でも高血圧は進行し、心血管疾患のリスクが高まることを説明し、治療再開のために内科を受診するよう強く勧奨した。

事例紹介 3. 専門診療科への橋渡しと医療連携による受診勧奨

患者が受診中の診療科では対応が困難、あるいは専門外であると判断し、より適切な専門診療科（例：内科→皮膚科、整形外科→神経内科）を具体的に提案・紹介した事例。医療機関や多職種との連携を通じた介入も含まれる。98事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【専門医への橋渡し】内科処方では改善しない腰痛から圧迫骨折を発見

内科で腰痛に対する鎮痛剤が漫然と処方されていた患者に対し、改善が見られないことから整形外科の受診を勧奨。結果、圧迫骨折が発見され、適切な治療と入院に繋がった。

2 【専門医への橋渡し】かかりつけ患者の喉のかすれから咽頭がんを発見

循環器科かかりつけの患者から「喉のかすれが気になる」と相談。念のため耳鼻咽喉科の受診を勧奨したところ、咽頭がんが発見され、早期手術に繋がった。その後も見つかった肺がんの治療も含め、服用薬の一元管理を継続している。

3 【専門医への橋渡し】頭痛の背景にある片頭痛を疑い専門外来へ

鎮痛薬を服用しても改善しない頭痛の相談に対し、症状の聞き取りから片頭痛の可能性を考え、OTC医薬品での対症療法ではなく、頭痛外来や脳神経内科の受診を勧奨。専門的な治療薬によりQOLが向上した。

4 【専門医への橋渡し】難聴の副作用を疑い、耳鼻科医と連携

利尿薬（フロセミド）を服用中の患者から「耳が聞こえにくい」との訴え。薬剤性の難聴を疑い、近隣の耳鼻科を紹介するとともに、処方内容を電話とFAXで耳鼻科医に直接情報提供し、スムーズな診断と連携を実現した。

5 【専門医への橋渡し】精神症状を伴う喉の違和感に心療内科を提案

喉の違和感が続き、漢方薬を飲んででも改善しないという相談に対し、ストレスなどが関与する心因性の可能性も考慮。耳鼻科だけでなく、心療内科や精神科を受診するという選択肢を提案した。

6 【医療連携】がん化学療法中の発熱に緊急受診を指示し、病院へ情報提供

がん化学療法中の患者から発熱の電話相談。骨髄抑制による発熱性好中球減少症など、緊急を要する状態の可能性を考え、夜間でも救急外来を受診するよう指示。併せて、治療中の医療機関へ状況を電話で情報提供した。

7 【医療連携】認知症患者の眼科受診を多職種でサポート

認知症の患者が眼科受診を希望しているが、一人では困難な状況であったため、ご家族やケアマネージャーに連絡。受診の調整を行い、処方された点眼薬はデイサービスで点眼してもらうよう情報共有し、多職種で治療を支えた。

8 【専門医への橋渡し】糖尿病の専門医への転院を勧奨

糖尿病治療薬を処方されているが、処方医が専門医ではなく、しびれなどの合併症への対応がなされていなかった。患者の不安を汲み取り、別の糖尿病専門医を受診してセカンドオピニオンを求めるよう勧奨した。

9 【専門医への橋渡し】難治性の皮膚症状の相談に対し、熱傷専門医の開業医を紹介

熱傷後の皮膚トラブルで悩む患者に対し、地域医療の情報に精通している強みを活かし、元々大病院の熱傷センターにいた専門医の開業クリニックを紹介し、問題解決に繋がった。

10 【医療連携】受診をためらう患者に情報提供書を作成し、受診を後押し

下肢の炎症について相談を受けたが、患者が受診をためらっていたため、服用中の薬や症状の経過をまとめた情報提供書（紹介状）を作成して患者に手渡し、「これを先生に渡すだけでいいから」と受診へのハードルを下げ、具体的な医療機関を挙げて背中を押した。

事例紹介 4. 認知症やメンタルヘルス等、複合的課題に対する受診勧奨

薬の問題だけでなく、認知機能の低下や精神的な不調といった複合的な課題を抱える患者に対し、ご家族やケアマネージャー等と連携しながら、時間をかけて丁寧に受診へと繋げた事例。薬局が地域のセーフティネットとしての役割を果たしていることがわかる。30事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【認知症の早期発見】 行動の変化に気づき、粘り強い説得で受診へ繋げる

かかりつけ患者の言動に認知機能低下の兆候を感じ、早期受診を勧めるも、本人が診断を恐れ拒否。ご家族と秘密裏に連携を取りながら半年間フォローを続け、最終的に情報提供書を持たせる形で受診を実現。早期の介護サービス導入に繋がった。

2 【認知症の鑑別】 幻覚症状からレビー小体型認知症を疑い専門医へ

在宅訪問中の患者から幻覚症状の話聞き、レビー小体型認知症を疑った。ご家族にその可能性を伝え、専門医の受診を勧奨した結果、診断に至り、適切な治療が開始された。

3 【認知症のスクリーニング】 薬局での認知症スクリーンテストから専門外来へ

物忘れを心配するご家族からの相談を受け、薬局で実施している認知症スクリーンテスト（もの忘れ相談プログラムなど）を実施。結果に基づき、専門外来がある医療機関への受診を具体的に勧奨した。

4 【多職種連携による認知症ケア】 重複投与の防止とケアマネージャーとの連携

認知症の患者が便秘薬を頻繁に購入しに来局。処方薬と重複していることを確認し、販売を中止。担当のケアマネージャーに連絡を取り、服薬管理体制の見直しを依頼した。

5 【精神的な不調への介入】 産後うつや更年期うつを疑い、専門医へ

引きこもりがちで「薬を飲まなければ死ぬるか」といった発言がある高齢者や、不眠や不安を訴える方に対し、単なる認知症や不眠症ではなく、うつ病の可能性を考慮。心療内科や精神科の受診を勧め、適切な診断・治療に繋がった。

6 【オーバードーズへの対応】 睡眠薬の過量服薬に気づき、救急受診を指示

医療用睡眠薬のオーバードーズ（過量服薬）をした患者からの相談に対し、生命の危険があると判断。直ちに胃洗浄などの処置が必要であるため、救急車を呼ぶか、救急病院を受診するよう強く指示した。

7 【複合的な課題を持つ患者の支援】 多疾患合併患者の心不全悪化を疑い受診勧奨

精神疾患、心不全、重症筋無力症など多数の疾患を抱え、医師との関係も良好でない患者。足のむくみや体重増加から心不全の悪化を疑い、地域の別の医療機関への受診を粘り強く勧奨した。

8 【社会的処方】 経済的理由で治療中断している患者への介入

経済的な理由で高血圧や糖尿病の治療を中断している患者に対し、治療の重要性を改めて説明。ジェネリック医薬品の活用や、公的支援制度（自立支援医療など）の情報を提供し、治療再開への道筋をつけた。

事例紹介 5. OTC医薬品の適正使用推進を目的とした受診勧奨

OTC医薬品の不適切な長期連用や過量使用、あるいは誤った自己判断での使用に対し、健康被害のリスクを説明し、使用を中止させるとともに、根本治療のために受診を促した事例。108事例のうち代表的な事例を紹介する。

1 【長期・頻回使用への介入】鎮痛薬の連用による薬剤誘発性頭痛を疑い受診勧奨

頭痛のために鎮痛薬を頻繁に購入する患者に対し、薬の使い過ぎ自体が頭痛を悪化させる「薬剤誘発性頭痛」の可能性を説明。OTC医薬品の使用を中止し、頭痛専門外来を受診するよう指導した。

2 【長期・頻回使用への介入】胃薬の長期連用者に胃カメラ検査を勧奨

H2ブロッカー（ガスター10®など）を慢性的に購入している患者に対し、対症療法を続けることリスク（重篤な疾患の見逃しなど）を説明し、一度消化器内科で胃カメラなどの精密検査を受けるよう勧奨した。

3 【誤った自己判断への介入】診断歴のない水虫薬の使用希望者に受診勧奨

「水虫だと思う」という自己判断で抗真菌薬を希望されたが、皮膚科での診断歴がないことを確認。乾癬など他の疾患の可能性や、不適切な薬剤使用による症状悪化のリスクを説明し、まずは確定診断のために皮膚科を受診するよう指導した。

4 【誤った自己判断への介入】診断歴のないヘルペス薬の使用希望者に受診勧奨

口唇ヘルペスの市販薬（再発治療薬）を希望されたが、過去に一度も医師の診断を受けたことがない初回発症の疑いであったため、販売できないことを説明。まずは皮膚科で正しい診断を受けるよう勧奨した。

5 【効果不十分なOTC使用への介入】市販薬で改善しない症状に専門医を勧奨

市販の風邪薬を1週間以上服用しても咳が改善しない患者に対し、気管支炎や喘息、肺炎など他の疾患の可能性を考え、内科や呼吸器内科への受診を勧奨した。

6 【代替薬への誤解を是正】ピルの代用としてOTCを求める相談に受診継続を指導

経口避妊薬（ピル）の服用を自己判断で中止し、代わりにOTC医薬品で対応したいという相談。OTCでは同等の効果は得られないこと、避妊以外の目的（月経困難症治療など）もあることを説明し、安易な中止はせず、産婦人科医に相談の上で治療を継続するよう指導した。

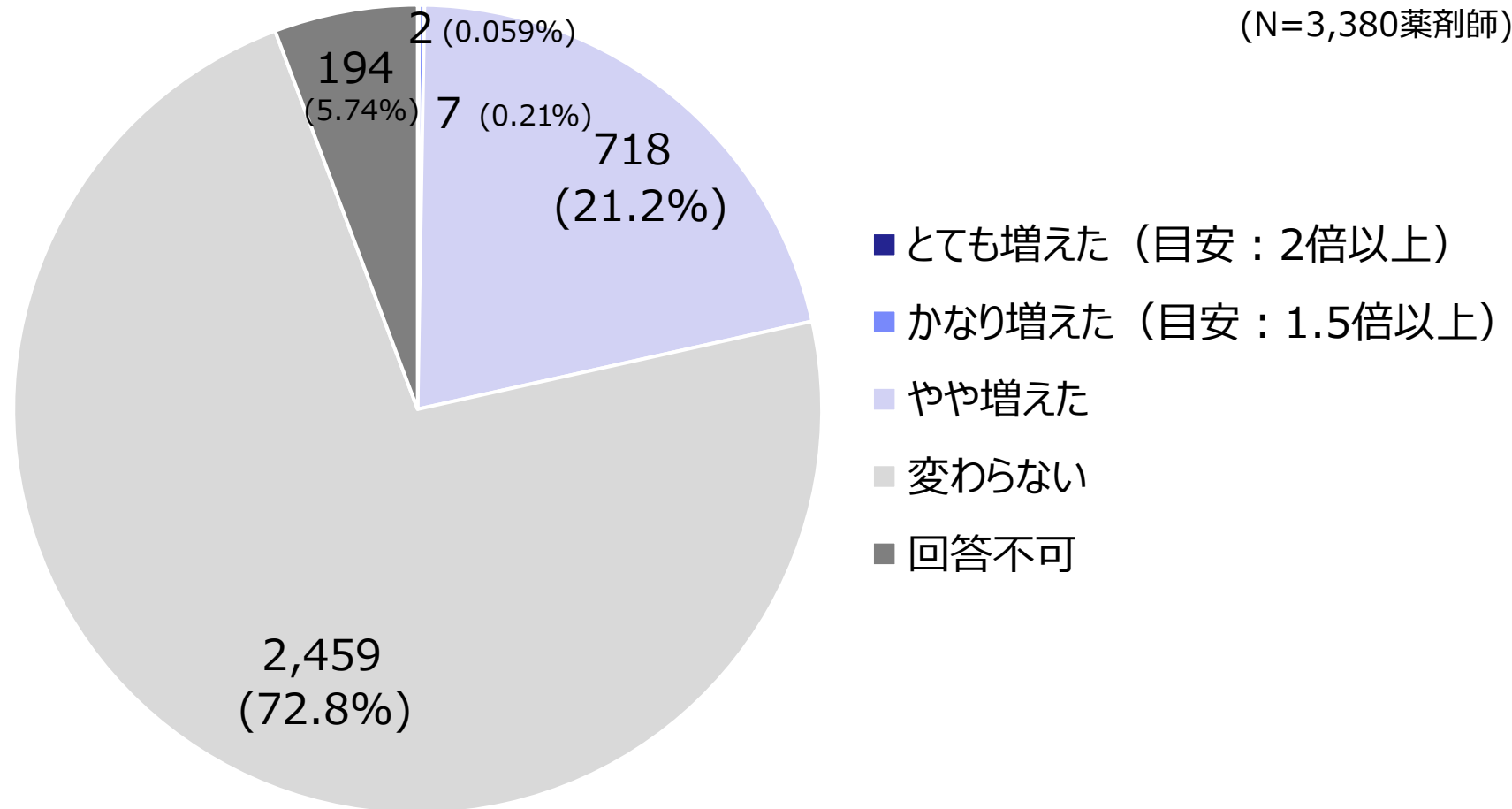
7 【不眠への不適切なOTC使用】睡眠改善薬の連用者に専門医受診を勧奨

市販の睡眠改善薬（ドリエル®など）を連用しても眠れないという相談に対し、これらの薬はあくまで一時的な不眠に対するものであり、根本的な睡眠障害の治療薬ではないことを説明。精神科や心療内科の受診を勧奨した。

相談対応・受診勧奨の動向

セルフメディケーションに係る相談対応や受診勧奨について、21.5%の回答者（薬剤師）が一年前と比べて、「増えた」と実感されていた。

問. 薬局の地域における健康増進支援の役割が一層重視されてきていますが、およそ一年前と比べて、セルフメディケーションに係る相談対応や受診勧奨は増えましたか？もっとも当てはまるものを選択ください。





Nippon Pharmacy Association

日本保険薬局協会