

令和4年3月10日

第2回薬局薬剤師の業務及び薬局の機能に関するワーキンググループ

参考資料4

現場の薬剤師との意見交換会の概要

現場の薬剤師との意見交換会の概要

- ワーキンググループにおいて薬局薬剤師の業務に関する検討にあたり、現場で働く薬剤師の実態、意見を聴取すべく、意見交換会を実施。
 - (1) 参加者：①北海道、富山県、東京都、大阪府、広島県及び長崎県の薬局（大手チェーン薬局、調剤併設型ドラッグストアに勤務する薬剤師を含む）の計12名（概ね30～40歳）、②厚生労働省の担当者
 - (2) 開催日：1月下旬、2月上旬
- 当該意見交換会において寄せられた主な意見の概要は以下のとおり（主な意見の詳細は4ページ目以降。）。
 - ※赤字下線部分は意見が多かった点など。

対人業務の充実

- ・患者の治療への思いや不安などを聞き取り、処方提案や病院への情報提供等を行うことでより充実した治療に貢献できる。
- ・病院では十分に薬や検査値について説明をされる時間がないようで、薬局で説明すると納得されるケースが多い。
- ・リスクの高い抗がん剤等の副作用モニタリングを実施することにより、有害事象の発生防止や受診勧奨を実施している。
- ・生活習慣病の患者に対しては、服薬指導のほか、食事、運動などの行動変容に向けた指導も重要。
- ・もっと話したくても時間がとれない（調剤業務のほか、薬歴や各種報告書の作成に手間と時間がかかる。）。

薬局薬剤師のDX

➤ ICT技術の期待と不安

- (期待)** 各種情報が一元化されることで、予防や服薬管理に役立つデータが得られる。患者の待ち時間の解消等、利便性向上につながる。
- (不安)** ①オンラインでの服薬指導では、傾聴する姿勢が伝わらず、コミュニケーションの質が低下するおそれがある。患者から切られてしまうこともあるのではないかと。
 - ② 患者側からのアクセスの点では留意が必要。オンライン専門薬局等、姿のみえない薬局が出現するのではないかと。患者が希望した時に対応してもらえることを担保するルールが必要。
 - ③店舗での対応では歩き方などで患者の調子を把握することもある。特にOTCは全身状態の把握が重要。オンラインでは口腔内や皮膚の状態が確認ができない。
 - ④そもそもどの程度普及するのか。導入の手間や逆にルールが複雑化して作業が増える可能性も懸念。

現場の薬剤師との意見交換会の概要

医療安全を前提とした対物業務の効率化

- **薬剤師以外の非専門家の活用**：多くの参加者が、「対人業務の推進のために非専門家を活用すべき」との意見。
・調剤業務のサポートを実施するためには、一定の知識や経験は必要。各薬局でOJTで実施しているのが実状。

- **一包化の外部委託**：様々な意見があったが、慎重な意見も多かった。

①ミスが生じた際の責任の所在が曖昧となる。一方で、ミスが生じた場合の患者対応は、処方箋を受け付けた薬局となる。②一包化はミスが起きやすい業務。外部委託では信頼できない。③服薬指導段階で疑義が発生することもあるので、臨機応変な対応ができず、患者に迷惑をかけてしまう。④薬剤の配送工程が入ると考えられるが、対物業務の効率化に繋がるのか。また、患者の継続的な服用の中断がされないか心配。

⑤一包化作業は時間と手間がかかる。外部委託ができるとありがたい。⑥調剤業務の効率化により、対人業務に取組みやすくなる。⑦機械化によって正確性、安全性が向上する部分もある。記録が残ることも重要。⑧病院の一包化の下請けを敷地内薬局が行うことを容認するのであれば反対。薬剤師の専門性を活かした意味であれば賛成。

- **業務の効率化を行うべきと考える内容**：①**薬歴の記載**。②報告書の作成など、文書作成の事務作業。③医療機関への問合せについて、医療機関と薬局の間での事前の取り決め（問合せ簡素化プロトコル）の推進。

地域における薬剤師サービスの提供

- **医療機関との連携**：①医師等との医療従事者との連携では顔の見える関係が重要。当該薬局での勤務が長いベテランの方が連携が取りやすい。②医療機関のがん専門薬剤師を講師とした勉強会での症例検討により、顔の見える関係性を構築している。③待っているのではなく、薬局発信で積極的に連携していく必要がある。

- **他の薬局との連携内容**：①研修会等の実施により連携を構築。連携が構築されると、他の薬局を利用する患者に関する質問をしやすい。②夜間・休日の対応、③備蓄医薬品の供給等、④無菌調剤室の共同利用

- **一般用医薬品の販売、セルフメディケーションの支援の普及のために必要な取組み**：①**OTCの販売については、他の店舗（特にドラッグストア）との差別化が必要。**価格の面で近隣のドラッグストアにはかなわない。どのように他店と差別化を図るかが重要。他店で扱っていない商品の取り扱い等、店舗としての特色も意識している。相談の質の向上は必須。②薬局の健康サポート機能の患者への啓発。例えば、近隣住民を対象に健康やセルフメディケーションをテーマとして啓発を続け、薬局に相談という意識を持ってもらう。住民との日々のかかわりが重要。③規模の小さい店舗で多くの品目を取り揃えることは難しい。地域の薬剤師会等が主体となって仕入れる等によりラインナップの充実を図るのも一案。④セルフメディケーション税制の周知と手続きの簡素化。

その他

- ・薬局にいないとできない業務が多い。これからオンライン等の利活用もできるのであれば、薬局に来ない患者さんも出てくる。薬剤師も薬局外から業務できるようにしてほしい。
- ・副作用のモニタリング、その結果の共有等薬剤師の専門性を活かす業務をもっと実施すべき（実施する時間をとりたい。）。
- ・診断名、検査値等、薬剤師が把握できない情報が多すぎるため、あいまいな指導に終わってしまう。このあたりが得られれば、薬剤師の役割も変わってくる。

主な意見（詳細）

➤ 自身の成功体験

- フォローアップの充実により、調剤時に把握できなかった患者の薬剤への不安などに対応でき、患者に感謝されるケースが増えた。
- 処方提案や病院への情報提供などで、より充実した治療に貢献できた。
- 病院では十分に薬や検査値について説明をされる時間がないようで、薬局で説明すると納得されるケースが多い。
- リスクの高い抗がん剤等の副作用モニタリングを実施することにより、有害事象の発生防止や受診勧奨を実施している。

➤ 今後取り組んでみたいこと

- 電話でのフォローアップを本格的に進めていきたい。
- 患者が腰をかけてじっくり話のできるプライベートな空間を確保したい。
- 生活習慣病の患者に対して、服薬指導のほか、食事、運動などの行動変容に向けた指導を取り入れていきたい。
- 糖尿病患者や腎臓病など療養指導が必要となる疾患について、管理栄養士と連携して重症化予防に取り組みたい。
- 地域の薬局と顔の見える関係性の構築していきたい。
- 在宅医療などにおいて、他職種の方々に薬剤師に何ができて、参画によってどのように医療の質が向上するかを発信していきたい。
- OTC医薬品の販売やセルフメディケーションの支援を推進していきたい。
- 近隣住民に向けたお薬相談会、健康相談会の開催したい。
- 健康相談会で行う検査を充実し、セルフメディケーションの支援を進めていきたい。

▶ ICT技術の期待と不安

(期待)

- 各種情報が一元化されることで、予防や服薬管理に役立つデータが得られる。
- 患者の待ち時間の解消等、利便性向上につながる。
- 薬剤情報が共有されることにより、重複投薬等が確認できる。
- 患者情報が共有されることで、患者の負担軽減や必要情報の把握漏れが減ることが期待できる。
- オンライン資格確認で処方薬のみならず、OTCの購入履歴等も確認できればよい。

(不安)

- オンラインでの服薬指導では、傾聴する姿勢が伝わらず、コミュニケーションの質が低下するおそれがある。
- 必要な情報がきちんと伝わっているかどうかの確認がしづらい。患者側から接続を切られる可能性がある。
- 患者アクセスの点では留意が必要。オンライン専門薬局等、姿のみえない薬局が出現するのではないか。患者が希望した時に対応してもらえることを担保するルールが必要。
- 停電や通信トラブルが起きる可能性がある。
- 店舗での対応では歩き方などで患者の調子を把握することもあるが、オンラインでは確認することができない。また、オンラインでは口腔内や皮膚の詳細な状態が確認ができず、副作用の発生を見落とす可能性がある。
- ICT技術に対応ができる薬局とできない薬局の間で格差が広がる。
- 普及率は大事。肝心のマイナンバーの普及が進まないことを懸念。
- そもそもどの程度普及するのか。導入の手間や逆にルールが複雑化して作業が増える可能性も懸念。
- ICTリテラシーの問題。高齢者が使いこなせるのか。

医療安全を前提とした対物業務の効率化

▶ 薬剤師以外の非専門家の活用

多くの参加者が、「対人業務の推進のために非専門家を活用すべき」との意見であった。

- ・ 調剤業務のサポートを実施するためには、一定の知識や経験は必要。各薬局でOJTで実施しているのが実状。

▶ 一包化の外部委託

様々な意見があったが、慎重な意見も多かった。

- ・ ミスが生じた際の責任の所在が曖昧となる。一方で、ミスが生じた場合の患者対応は、処方箋を受け付けた薬局となる。
- ・ 一包化はミスが起きやすい業務。外部委託では信頼できない。
- ・ 責任の所在が不明であり基本的には反対。仮に委託するのであれば、地域で協力体制があることなどが必要。
- ・ 服薬指導段階で疑義が発生することもあるので、臨機応変な対応ができず、患者に迷惑をかけてしまう。
- ・ 外部委託ではスピード感が失われる。
- ・ 薬剤の配送工程が入ると考えられるが、対物業務の効率化に繋がるのか。また、患者の継続的な服用の中断がされないか。
- ・ 全ての調剤で外部委託が難しい場合、薬局内の作業が複雑化して手間やリスクが増える懸念がある。

- ・ 一包化作業は時間と手間がかかる。外部委託ができるとありがたい。
- ・ 調剤業務の効率化により、対人業務に取組みやすくなる。調剤室に縛られる時間を減らせる。
- ・ 機械化によって正確性と安全性の向上が期待できる。記録が残ることが重要。
- ・ 無菌調剤など、設備と高度の技術を要するものは共同利用よりも安全で効率的と考える。
- ・ 一包化の可否には薬剤師の判断が必要だが、一包化に問題がなければスペシャリストや委託業者に調剤してもらうのでも良い。
- ・ 敷地内薬局が病院の下請けで一包化を行うことを容認するのであれば反対。本当の意味で薬剤師の専門性を活かしたいのであれば賛成。

地域における薬剤師サービスの提供

➤ 医療機関との連携

- 医師等の医療従事者との連携では顔の見える関係が重要。当該薬局での勤務が長いベテランの方が連携が取りやすい。
- 医療機関のがん専門薬剤師を講師とした勉強会で症例検討を行っている。普段から顔の見える関係性が構築されることにより、連携が取りやすくなった。待っているのではなく、薬局発信で積極的な連携が必要。
- 病院に疑義照会の窓口とは別に薬局薬剤師からの質問等を病院薬剤師が受け付ける窓口（PCCP(pharmacist counseling center for pharmaceutical care)）が設置されている。患者情報を共有し、服薬指導等に役立てることができている。

➤ 他の薬局との連携内容

- 研修会等で薬局間の連携。連携が構築されると、他の薬局を利用する患者に関する質問をしやすい。
- 自薬局で無菌調剤の研修会を実施することより、在宅医療で他薬局と連携強化が図ることができた。
- 夜間・休日の対応や薬局間小分け等医薬品供給に関する協力。
- 無菌調剤室の共同利用。

➤ セルフメディケーションの支援の取組み

- 地域包括支援センター等と連携し、地域のサロン等で体組成測定、講演会等を実施している。
- 薬局内で体組成測定会や薬・栄養相談会を定期的実施している。
- 患者の相談内容に応じて対応できるOTC医薬品があると、患者は何かがあればこの薬局に相談しようと思ってもらえる。
- 自薬局で取り扱っていないOTC医薬品であっても、知識がある場合は他店での購入を勧めている。
- 主訴ごとに受診勧奨する症状をリスト化した症状チェックリストを作成し、活用している。

➤ 一般用医薬品の販売、セルフメディケーションの支援の普及のために必要な取組み

- OTCの販売については、他の店舗（特にドラッグストア）との差別化が必要。価格の面で近隣のドラッグストアにはかなわない。どのように他店と差別化を図るかが重要。他店で扱っていない商品の取り扱い等、店舗としての特色を意識している。相談の質の向上は必須。
- 薬局の健康サポート機能を患者に啓発する。例えば、近隣住民を対象に健康やセルフメディケーションの支援をテーマとして啓発を続け、薬局に相談という意識を持ってもらう。住民との日々のかかわりが重要。
- 薬剤師がOTC医薬品に対する知識が不足しており、OTC医薬品の知識が必要。
- スイッチOTC医薬品の増加。薬局で扱い慣れている成分であれば、患者に自信を持って説明できる。
- 規模の小さい店舗で多くの品目を取り揃えることは難しい。地域の薬剤師会等が主体となって仕入れることなどにより、ラインナップの充実を図るのも一案。
- セルフメディケーション税制の周知と簡素化。

その他の業務の効率化を行うべきと考える内容、その他

➤ 業務の効率化を行うべきと考える内容

- 薬歴の記載にかかる時間が長い。調剤報酬の要件を満たすために細かい記載が必要となる。
- 報告書の作成など、文書作成の事務作業が多い。
- 医療機関への問合せについて、医療機関と薬局の間での事前の取り決め（問合せの簡素化プロトコール）を推進してほしい。
- 医療機関の問合せについて、先発医薬品での含量規格変更（例：10mg：1錠→5mg：2錠）を薬局の判断で行うなど、効率化を認めてほしい。
- 電子版お薬手帳アプリの処方箋画像事前送信機能を活用すれば、患者の待ち時間が短縮できる。
- オンライン服薬指導を活用すれば、混雑時を避けた調剤、服薬指導を行うことができる。
- 海外のような「箱出し調剤」。箱から出して数える作業が削減化され、機械化も進むと考えられる。
- ICTやAIを活用したデータ管理、服薬指導、情報提供。

➤ その他

- 対人業務の充実は必要だが、対物業務もないがしろにされてはならない。
- かかりつけの患者が増えると薬局の外に出て行くのが難しくなる。
- 薬局でないとできない業務が多い。これからオンライン等の利活用ができるのであれば、薬局に来ない患者さんも出てくる。薬剤師も薬局外から業務できるようにしてほしい。
- 副作用のモニタリングやその結果の共有等、薬剤師の専門性を活かす業務をもっと実施するべき（実施する時間をとりたい。）。
- 診断名、検査値等、薬剤師が把握できない情報が多すぎるため、あいまいな指導に終わってしまう。このあたりが得られれば、薬剤師の役割も変わってくる。
- 新型コロナで検査事業を行っているが、インフルエンザ等でも予防の観点から自費による検査をできる環境があれば良いと思う。