

消費者（患者）視点から見た調剤薬局の方向性の検討 “小売流通機構としての調剤薬局”

(OHP 1)

消費者視点から見た調剤薬局の方向性の検討ということで報告をさせていただきます。

私はOTCとか日用雑貨品等の最寄り品といったものの流通を主に研究しております。そういう関係から、消費者とか小売流通機構というような、医療関係者の方から見られた場合に、少し不適切と思えるような用語も使わせていただいているということ、最初にお断りしておきたいと思えます。

そういう流通を見ている人が、調剤薬局を調べるのかということがあると思います。スーパーマーケットなどが大分変化してきているのですが、この変化というのは消費者の選択あるいは消費者の意向を受けるような形で行われてきていると考えております。同じような意味からいけば、薬局あるいは調剤薬局というものも、利用する人の意向に沿った形で、今後変化をしていかなければいけないのではないかとこの問題意識が今回の調査の背景です。

(OHP 2)

その中で具体的にどういうことが起こってきているかということを考えると、OHPの左側に「最寄り品小売業」と書いてありますが、大事なことは2番と3番だと思っています。つまり、ワンストップショッピングということで、魚も肉も野菜も一緒に買えるようなところが、消費者の利便性の面から伸びていますし、あるいは安い価格で買えるようなところが、最寄り品の小売業では伸びているという事実があるわけです。

一方、調剤薬局では医薬分業というものが推進されていることで、どういうことが起こっているかといいますと、この2番と3番だけ見ていただければいいんですが、2番は私が勝手に作った言葉で「ツーストップ Medikation」。今までは病院で薬が貰えたんだけど、分業したために、処方箋をもって外に行って2ヶ所にいかなければならなくなった。あるいは3番目の処方料あるいは調剤料というものができて、若干ですが価格が高くなってしまふ。このとに関して、普通の小売業と調剤薬局とは別々の方向を向いているのでは



財団法人 流通経済研究所
研究調査部・主任研究員

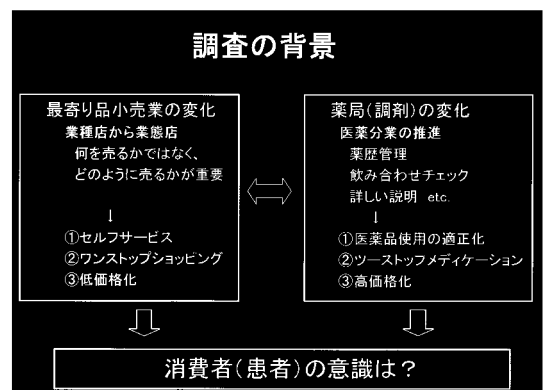
為広 吉弘

OHP 1

消費者(患者)視点から見た調剤薬局の方向性の検討
“小売流通機構としての調剤薬局”

財団法人 流通経済研究所
主任研究員 為広吉弘

OHP 2



ないか、というような問題意識を持ちまして、それでは消費者はどのように考えているのだろうかということを、アンケート調査してみたものです。

(OHP 3)

調査の方法は郵送法によるアンケート調査で、700人強の方に調査を行っています。

(OHP 4)

調査結果を読む観点ですが、医薬分業という名前が付いているものの、多分中身が二つあるだろうと考えました。一つは機能の分業ということで、医者と薬剤師がそれぞれの役割を果たしていこうというのが分業ですよ、というもの。2つ目は場所の分離。病院と調剤薬局の場所を分離してしまうということが行われている。それぞれをどのように患者あるいは消費者が見ているのかということ进行调查しました。

(OHP 5)

まず最初に、調剤薬局に対してということが重要ですかという質問を投げかけています。これは20項目くらいについて、それぞれ「かなり重視」から「重視しない」まで4段階で評価をしていただきました。ここでは「かなり重視」という回答率が高いものを、第10位まで並べています。グレー色は機能の分業に対する評価だろうと私が考えた項目です。こういうものが5位までのうちの4つにございますので、機能を分業するという点に関しては、

(OHP 6)

それでは場所についてはどうかということですが、上側は病院の薬はどこで貰いたいですかという質問です。は病院、は薬局ということなんですが、病院と答えた人は約65%、薬局という人が10%というように6倍以上の差があります。病院で貰いたいと言った方に、その理由をマルチアンサーで聞いたところ、2度手間になるという人が8割弱、病

OHP 3

調査の目的と方法

<目的>

医薬分業に対する消費者(患者)の評価
調剤薬局の方向性の検討

<方法>

郵送法によるアンケート調査(1998年1月実施)
20~50代までの男女713人(男330、女383)を対象
東京、埼玉、千葉、神奈川、京都、大阪、兵庫の1都2府4県

OHP 4

「医薬分業」の区分

1. 機能の分業

医師と薬剤師が各々の役割をはたす。

2. 場所(経営)の分離

病院と調剤薬局の場所(経営)を分離する。

OHP 5

機能の分業に対する評価

調剤薬局に対して「かなり重視する」の回答率

第1位	薬の効果について詳しく説明してくれること	71.1%
第2位	市販の薬との飲みあわせをチェックしてくれること	69.8
第3位	待ち時間が短いこと	69.3
第4位	薬の飲み方の注意を詳しく教えてくれること	67.3
第5位	他病院の薬との重複や飲みあわせをチェックしてくれること	67.3
第6位	病院に近いこと	62.3
第7位	土日も開いていること	44.2
第8位	自宅に近いこと	43.9
第9位	遅い時間まで開いていること	40.0
第10位	病気等について気軽に相談できること	39.7

注)「かなり重視」、「やや重視」、「あまり重視しない」、「重視しない」の4段階評価(N=713)

消費者はかなり重要だと考えていると読み取りました。

OHP 6

場所の分離に関する評価

Q. 病院の薬をどこでもらいたいか? (N=713)

① 病院/どちらかといえば病院	65.2%(70.4%)
② 薬局/どちらかといえば薬局	10.0%(13.7%)
③ どちらでも良い/不明	24.8%(15.9%)

()は、「過去1年以内に調剤薬局の利用経験有り」と回答した22%サンプルの回答

Q. 病院どちらかといえば病院の理由(MA)(N=465)

① 2度手間	78.5%
② 病気時の移動がづらい	50.1
③ 自己負担が安い	46.0
④ 薬局より病院信頼	21.3

気の際は移動がづらいという人が5割ぐらい、あと 番 番ということになっております。

このようなところから、医薬分業で機能を分離するということが非常に重要だと考えているけれども、場所が分離されてしまうということに対しては、かなり抵抗といえますが、あまり評価は高くないと考えられると思います。

(OHP 7)

もう1つの視点として、かかりつけ薬局の利用の意向ということです。かかりつけ薬局というものは、1ヶ所の物理的に同じ薬局を使うというような観点が重要なのか、それともかかりつけ薬局が果たす機能という面で、他の病院の薬との飲み合わせチェックをすることが重要なのか、というようなものから質問を作っております。上の方は、かかりつけ薬局を使いたい、それとも時々便利な薬局を使いたいという質問。これも予想される通りなんですが、一つの薬局に決めるよりも、その時々に応じて便利な薬局を使いたいという人が多いというのが結論です。下側は、ただしその便利派（その時々で便利な薬局を使いたい人）の消費者あるいは患者さんも、他の病院薬との飲み合わせチェックがかなり重要と考えているということで、色々な薬局を使いたいんだけど、チェック機能というかかりつけ薬局の機能自体は持っていて欲しいと思っているということが読み取れるかと思えます。

(OHP 8)

これは、今までのことを確認事項という形でまとめたものですが、3つあると思います。1つは医薬分業が果たす機能が重要と考えられているということ。2つめは、しかしながら2度手間になるということから、場所を分離することについては、支持があまり得られているとは言えないのではないかと。3番目としては、かかりつけ薬局というのは、一つの薬局に決めるよりも、逆にかかりつけの機能というものを複数の薬局がグループとして提供している中で、便利な薬局を時々に応じ使いたい、というようなことが確認できたかと思えます。

まさにこういう消費者の意向といえますのは、OHPの下側に書いてありますけども、スーパーマーケットあるいはドラッグストアが1ヶ所で買い物ができるという利便性を提供したこと、あるいは同じ商品であっても時と場合に応じて小売店を使い分けられる...同じジュースであっても、コンビニでも自動販売機でもスーパーでも買えるというような、小売店の選択肢をたくさん提供してきたということと、同じ方向を向いているのではないかと。ということが確認できるかと思えます。

OHP 7

かかりつけ薬局利用の意向

Q. かかりつけ薬局が時々で便利な薬局か？ (N=713)

①かかりつけ/どちらかといえばかかりつけ	20.3%(20.8)
②時々で便利/どちらかといえば時々で便利	56.8%(60.6)
③どちらでも良い/不明	21.8%(19.6)

①は、「過去1年以内に調剤薬局の利用経験有り」と回答した226サンプルの回答率

Q. かかりつけ機能はどの程度重視するか

他の病院薬との飲み合わせチェックが「かなり重要」の回答率

かかりつけ派	79.6%(N=152)
便利派	68.9%(N=405)

OHP 8

確認事項

- 1.薬の説明、チェックなど、医薬分業が果たす機能は重要と考えられている。
- 2.2度手間になる等の理由から、医薬分業による場所の分離は消費者(患者)の支持を得ているとは言い難い。
- 3.常にかかりつけ薬局を利用するよりも、かかりつけ機能を有する薬局を、時々に応じて使い分けたい。

⇕

<最寄り品小売機構では>

- 1.消費者の利便性の観点からワンストップショッピングができる小売業が成長している。
- 2.同じ商品の購入でも、時と場合に応じて小売店を使い分ける。

(OHP 9)

では、そういう消費者が持っている意向から見て、今後調剤薬局の方向性としてどういうことを考える必要があるのかということで、私なりに3つにまとめています。

一つは「ワンストップ Medikation の確立」ということ。これも勝手に言葉を作らせていただいたんですけども、健康な方が普通の食事あるいは普通の雑貨を買う場合でさえ、利便性の観点から1ヶ所で買い物をしたいわけですから、医薬品の場合は特に利便性以上に、病気の時に動かなければいけないという辛さがあるわけです。したがって1ヶ所で診療と薬の受け取りの両方ができる「ワンストップ Medikation」というような選択肢が必要なのではないかと考えます。

2番目は、「かかりつけ機能を提供するための基盤整備」ということです。これはもう進められていると思いますが、一つの薬局に決めてかかりつけ薬局を利用しましょうというよりも、色々な薬局間で投薬チェックができるような情報システムの整備をしていくことが必要ではないのかと思います。情報システムがあまり普及してない段階ではこういうことはできないわけですけども、インターネットや通信設備の発達という背景があるわけですから、複数の薬局でかかりつけ機能を提供するということが、今後行われる必要があるのではないかと、というのが2点目です。

3番目は「多様な業態の確立」ということです。同じ調剤を提供する薬局の中でも立地、あるいは調剤以外にどういう品物を売っているのか、あるいは品揃え以外では、患者さんの利用シーンに合わせて調剤を受け取れるようなサービスなど、多様な業態の確立というものが必要ではないか。

このような3つのことを考えております。

以上スーパーマーケットやドラッグストア、あるいは他の小売機構を見ている者の目から見ますと、調剤薬局というものもこういう方向性も必要なのではないかと考えました。

OHP 9

調剤薬局の方向性

1.ワンストップ Medikation の確立

医薬品の場合、利便性に加え、病気時の移動のつらさ等を考慮すれば、1ヶ所で診療と薬の受け取りができるワンストップ Medikation の確立が重要な課題となるべき。

2.かかりつけ機能を提供するための基盤整備

複数の薬局間で相互に投薬チェックができるような情報システム網の整備と普及。

3.多様な業態の確立

立地(院内、住宅街etc.)、品揃え(OTC、化粧品、介護用品etc.)、サービス(在宅医療etc.)など、利用シーンに合わせて使い分けできるような多様な業態の確立。