原著論文　診療と新薬 2023; 60: 237-240

診療と新薬 Web

患者アンケートに基づくオンライン服薬指導普及のために必要な要件の検討

佐野孝光[1)]／福岡勝志[2)]／伊藤昌裕[2)]／弓削吏司[2)]／森越雄希[3)]／瀧本欽一[3)]

Examination of Necessary Requirements for the Spread of Online Medication Guidance Based on Patient Questionnaires

Takamitsu SANO[1)]／Katsushi FUKUOKA[2)]／Yoshihiro ITO[2)]／Satoshi YUGE[2)]／Yuki MORIKOSHI[3)]／Kinichi TAKIMOTO[3)]

1）Nihon Chouzai Tsukiji Pharmacy
2）Educational Training & Medical Information Department, Nihon Chouzai Co.,Ltd.
3）Tokyo 2nd Branch, Nihon Chouzai Co., Ltd.

● 抄録

背景：オンライン服薬指導とは，対面またはオンラインで受診後にスマートフォンまたはパソコンで薬局に予約し服薬指導を受けるサービスである。移動時間や待ち時間を削減できるほか交通費も不要となるため，患者にとってメリットは大きい。そこで今回，患者を対象にアンケートを実施し，オンライン服薬指導を普及させていくために必要な要件について検討した。

方法：2022 年 1 ～ 3 月までの期間にオンライン服薬指導を実施した患者を対象とし，5 ～ 6 月に薬局に来局した対象者に対してアンケートを行った。調査項目としては，患者背景，オンライン服薬指導の操作性，利点・欠点，等とした。オンライン服薬指導には NiCOMS（Nihon Chouzai Online Medication System）を利用した。

結果：アンケート調査を回収できたのは 103 名（回収率 53%）であった。性別は男性 58 名，女性 45 名であり，年齢は 50 代が 32 名，40 代が 21 名，30 代が 20 名と多かった。オンライン服薬指導を体験した印象は「良かった」「思ったより良かった」が 71%で，操作性については，「使いやすかった」「まあまあ使いやすかった」が 73%であった。オンライン服薬指導の良い点は，「自宅や外出先などで説明が受けられる」が 66%，「移動時間を気にしなくてもよい」が 50%であり，気になった点としては，「すぐに薬が手元に届かない」が 24%で，「郵送料がかかる」が 13%であったが，「気になるところはない」は 36%と最も多かった。オンライン服薬指導の継続意向については，回答があった 91 名のうち 57 名（63%）が「はい」を選択していた。一方，「いいえ」を選択した患者 34 名に理由を聞いたところ，「すぐに薬が手元に届くわけではないところ」が 47%，「郵送料がかかる点」が 24%，「オンライン服薬指導のアプリの使いにくさ」が 21%であった。

考察：今回，7 割以上の患者がオンライン服薬指導を良いと感じていることから，潜在的利用者は多いと考えられる。ただ，来局患者の 7 割が「すべての処方箋に対してオンライン服薬指導ができるようになったことを知らなかった」と回答したことも問題と思われた。オンライン服薬指導のメリットとしては，時間や交通費等の削減，感染防止が挙げられたため，これらについてアピールをすることも効果的であることが示された。オンライン服薬指導のメリットは，オンライン診療と組み合わさったときに最も効果を発揮すると思われ，今後のさらなる普及に期待する。

Key words：オンライン服薬指導，NiCOMS，処方箋，薬局サービス，アンケート

1）日本調剤築地薬局　2）日本調剤株式会社教育情報部　3）日本調剤株式会社東京第二支店

1. はじめに

オンライン服薬指導とは，対面またはオンラインで受診後にスマートフォンまたはパソコンで薬局に予約し服薬指導を受けるサービスである。支払いはクレジットカードで行い，薬剤は自宅に配送される。そのため，移動時間や待ち時間を削減できるほか交通費も不要となるため，患者にとってメリットの大きいサービスといえる。また，社会的なメリットとして感染拡大防止なども挙げられ，このような魅力的な話に思えるオンライン服薬指導が 2022 年 4 月に本格稼働した。具体的には，これまでオンライン服薬指導は 0410 対応処方箋に限定的であったが，現在ではすべての処方箋で対応可能となった[1]。

現在のところ，発熱外来で貢献しているようであるが，引き続きオンライン服薬指導を普及させていくことが必要と思われる。そこで，今回，患者を対象にアンケートを実施して，必要な要件を検討することにした。

2. 方　　法

2022 年 1 月から 3 月までの期間に，日本調剤歌舞伎座タワー薬局でオンライン服薬指導を実施した患者を対象とした。5 ～ 6 月に薬局に来局した時に，あらかじめ抽出しておいた対象者にアンケートへの回答を依頼し，その結果を分析した。調査項目としては，患者背景，オンライン服薬指導の操作性，利点・欠点，等とした。

オンライン服薬指導には NiCOMS（Nihon Chouzai Online Medication System）[2] を利用した。なお，本研究は当社の社内倫理審査委員会の承認を得て実施した（承認番号：2022-024）。

3. 結　　果

1）患者背景

対象として抽出した患者は 195 名であり，アンケート調査を回収できたのは 103 名（回収率 53%）であった。性別は男性 58 名，女性 45 名であり，年齢は 20 代が 12 名，30 代が 20 名，40 代が 21 名，50 代が 32 名，60 代が 15 名，70 代が 3 名であった。居住地（都内）から歌舞伎座タワー薬局まで移動に要する時間は，30 分以内が 28 名，1 時間以内が 35 名，1 時間以上が 18 名であった。また，関東圏から来局している患者が 21 名，関東圏外が 1 名であった。

2）オンライン服薬指導の操作性

オンライン服薬指導を体験した印象は「良かった」「思ったより良かった」が 71%で，「一度だけでは判断できない」が 27%であった（**図 1**）。操作性については，「使いやすかった」「まあまあ使いやすかった」が 73%で，「一度だけでは判断できない」が 19%であった（**図 2**）。

3）オンライン服薬指導の利点・欠点

オンライン服薬指導の良い点は，「自宅や外出先などで説明が受けられる」が 66%，「移動時間を気にしなくてもよい」が 50%，「支払いもオンラインでできる」が 28%と多かった（**図 3**）。一方，気になった点としては，「すぐに薬が手元に届かない」が 24%で，「郵送料がかかる」が 13%であったが，

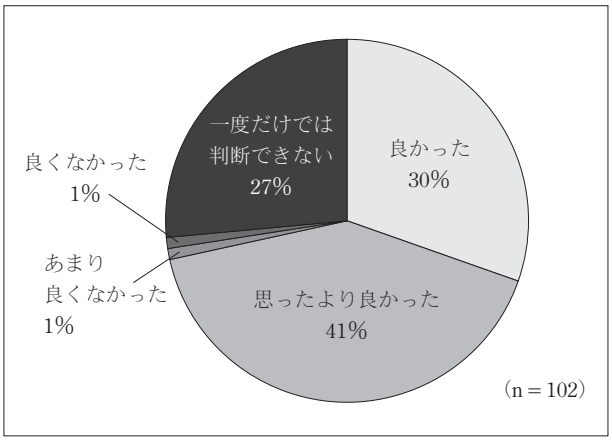

図 1　オンライン服薬指導を体験した印象

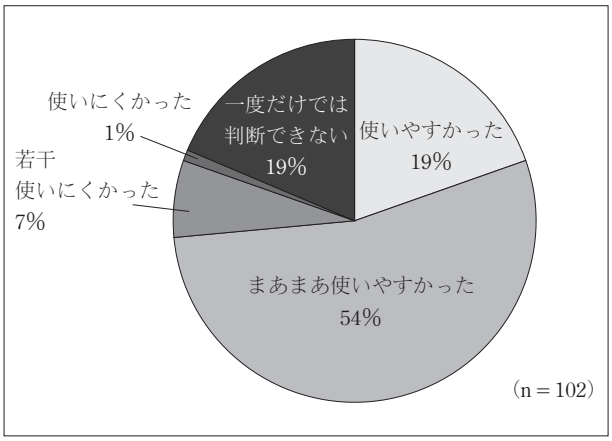

図 2　オンライン服薬指導の操作性

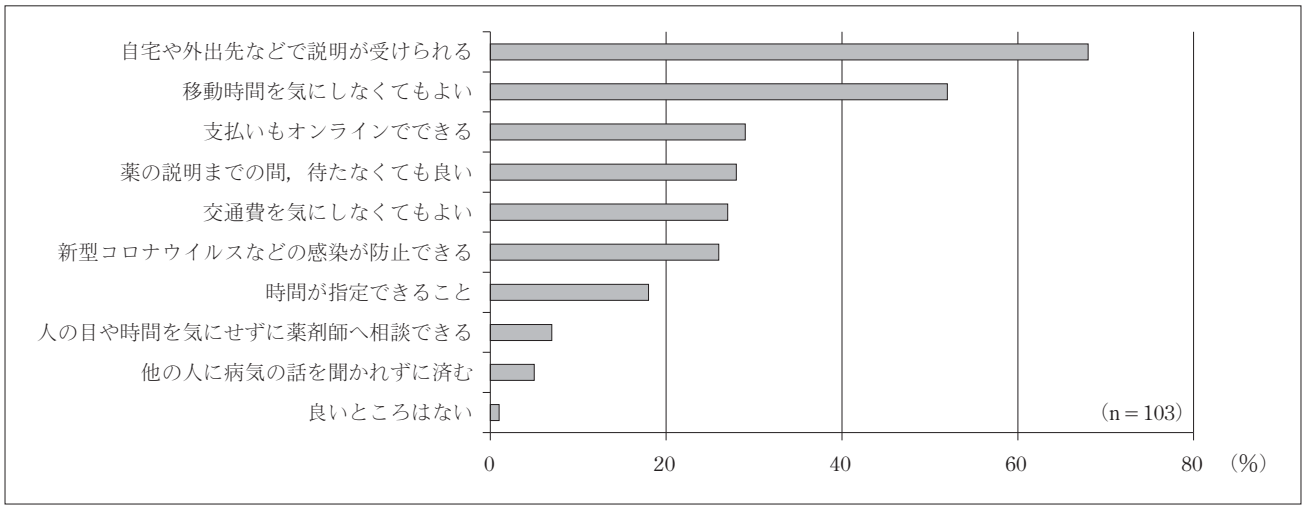

図 3　オンライン服薬指導の良い点（重複回答）

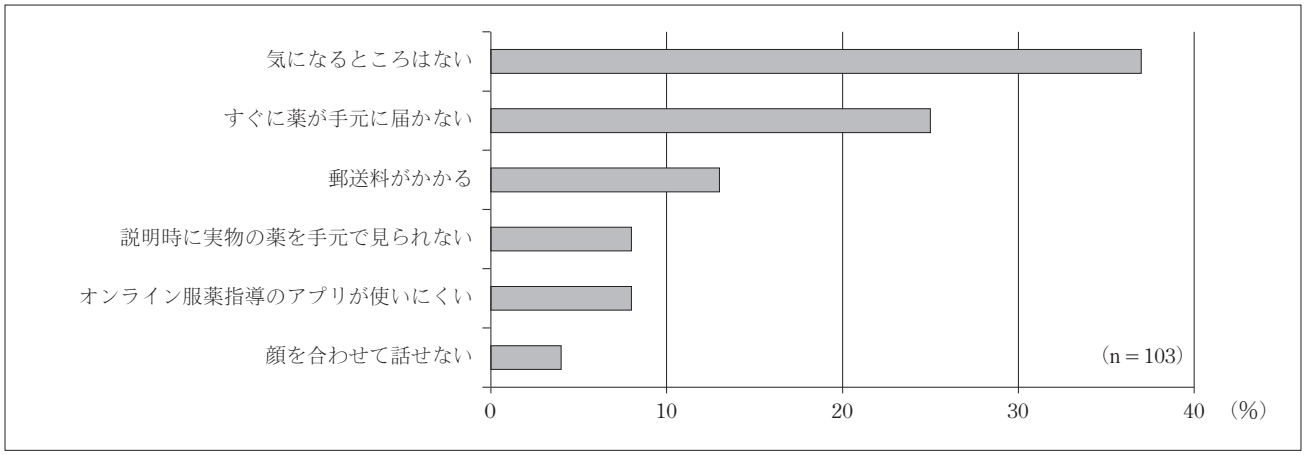

図 4　オンライン服薬指導の気になった点（重複回答）

「気になるところはない」は 36％と最も多かった（**図 4**）。

4）オンライン服薬指導に関する情報

2022 年 4 月以降であれば，誰でも医療機関が発行した処方箋でオンライン服薬指導を利用できるようになることを知っていた患者は 91 名のうち 29 名（32％）であった。また，この 29 名のうち情報を入手できた場所は，「薬局」が 86％と最も多かった。「病院」，「テレビ・ラジオ・新聞・雑誌」，「インターネットのニュース」については各々 7％であった（重複回答）。

オンライン服薬指導の継続意向については，63％が「はい」を選択していた。「いいえ」を選択した患者 34 名に希望する改善点を確認したところ，「すぐに薬が手元に届くわけではないところ」が 47％，「郵送料がかかる点」が 24％，「オンライン服薬指導のアプリの使いにくさ」が 21％であった。

4. 考　　察

今回の結果では，70％以上がオンライン服薬指導を良いと感じていることから，潜在的利用者は多いと考えられる。また，来局患者の 7 割がすべての処方箋に対してオンライン服薬指導ができるようになったことを知らなかったことから，薬局での声掛けも行っているが，さらなる様々な媒体を用いた情報発信が必要であると考える。オンライン服薬指導のメリットとしては，時間や交通費等の削減，感染防止が挙げられたため，これらについてアピールをすることも効果的であることが示された。一方，オンライン服薬指導のハードルとしては，すぐに薬を

受け取れないこと，配送料がかかることが多く挙げられ，今後の検討課題として残された。

さて，今回はオンライン服薬指導の薬局サービスとして NiCOMS[2] を使用したが，現在では「curon お薬サポート」[3]，「リモートドクター」[4]，「Musubi」[5] など，専用システムを利用したものが多数発売されている（NiCOMS のように無料のものもある）。それぞれの特性もあると考えられることから，大学との共同研究においてオンライン服薬指導の比較検討を実施することも興味深い。

オンライン服薬指導のメリットは，オンライン診療と組み合わさったときに最も効果を発揮すると思われる。高血圧の患者は状態が安定していれば，オンライン診療との相性は良いであろう。血圧検査が必要な患者においても，今後，自宅で検査できる体制が普及すれば，オンライン診療の対象となりうると思われる。

謝　　辞

歌舞伎座タワー薬局の小泉敦，渡辺典子，佐和田優弥（以上薬剤師），高橋里佳（医療事務）に，アンケート調査等の協力に対して厚く御礼申し上げます。

利 益 相 反

すべての著者は，開示すべき利益相反はない。

文　　献

1）オンライン服薬指導について　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（資料 3-1）厚生労働省：令和 4 年 3 月 10 日；https://www.mhlw.go.jp/content/11121000/000910730.pdf
2）日本調剤オンライン薬局サービス（NiCOMS）；https://nicoms.nicho.co.jp/
3）curon お薬サポート；https://curon.co/pharmacy
4）Remote Doctor リモートドクター；https://remodoc.net/
5）Musubi；https://musubi.kakehashi.life/