

保険薬局への電話相談の現状と薬局薬剤師の地域医療への貢献

良川 玲奈¹⁾、秋間 知子²⁾、畔柳 裕一³⁾、石黒 貴子³⁾、前田 守⁴⁾、
長谷川 佳孝⁴⁾、月岡 良太⁴⁾、森澤 あずさ⁴⁾、大石 美也⁴⁾

1) 株式会社インファーマシーズ イン薬局 登戸店

2) 株式会社インファーマシーズ みなみ薬局

3) 株式会社インファーマシーズ

4) 株式会社インホールディングス

【目的】超高齢社会に対応すべく地域包括ケアシステムの構築が推進されており、保険薬局もその一翼を担うことが求められている。そのような中で、2015年10月に厚生労働省が策定した「患者のための薬局ビジョン」では、全薬局に「かかりつけの機能」を求めており、「時間外対応」もそのひとつである。本研究では、まずは電話相談の現状から薬局薬剤師の地域医療への貢献について考察した。

【方法】関東甲信越地域1都3県で当社が運営する保険薬局49店舗にて2019年1月25日～2月8日に受けた電話相談のうち、社内イントラネットにて報告された175件について調査した。主な項目は「年齢」「電話対応日時」「相談内容」とした。結果は「電話対応日時」から開局時間内(時間内群)と開局時間外(時間外群)に分け、有意水準0.05としたカイ二乗検定とFisher正確確率検定で統計解析した。なお、本研究はアイングループ医療研究倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号:AHD-0010)。

【結果】電話相談の件数は、時間内群が139件(79.4%)、時間外群が36件(20.6%)であった。相談者の年齢は、時間内群では70歳代(23.0%)、80歳代(16.5%)、10歳未満(11.5%)、時間外群では70歳代(30.6%)、10歳未満(16.7%)、30歳代(13.9%)の順に多かった。相談内容は「副作用・体調変化」「飲み合わせ」「薬効・薬識」「用法・用法」などの薬学的判断を要するものが多く、時間内群では65.5%、時間外群では69.4%であった。

【考察】多剤服用の高齢者、突然の体調不良を起こしやすい小児、仕事で開局時間内に薬局まで出向くことが難しい中年層などの電話相談が多く、また、開局時間内外を問わず薬学的判断を求める電話相談が多かった。したがって、薬局薬剤師はたとえ開局時間外であっても、患者の健康不安に対応して安全な薬物治療の担保に貢献していることが示唆された。今後も随時対応できる体制を整え、地域医療に貢献していきたい。

(第13回日本薬局学会(2019年10月,神戸)にて発表)