

新型コロナウイルス感染症の 流行に伴う保険薬局への緊急調査

2020年6月

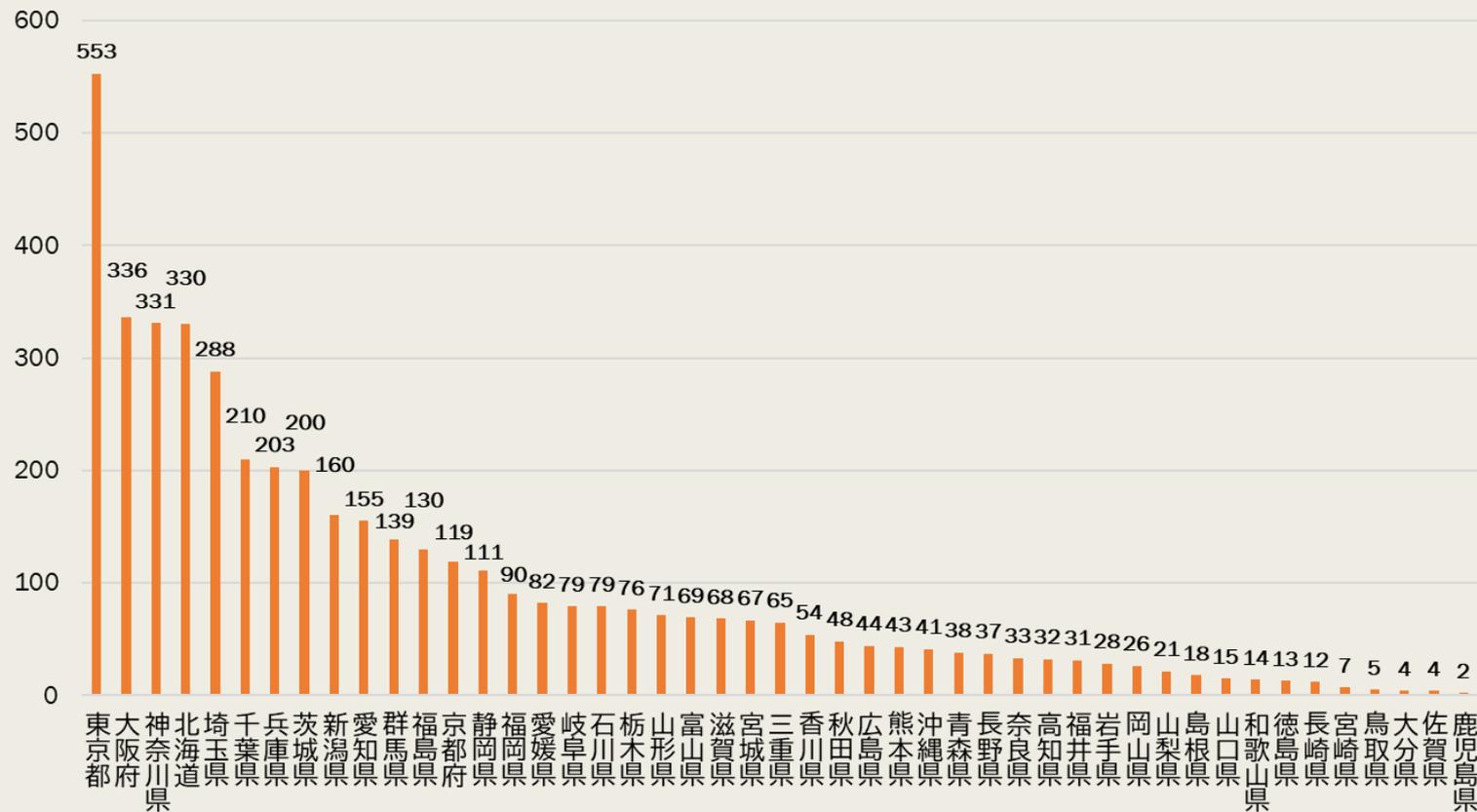
有効回答件数:4581件

一般社団法人 日本保険薬局協会

調査概要

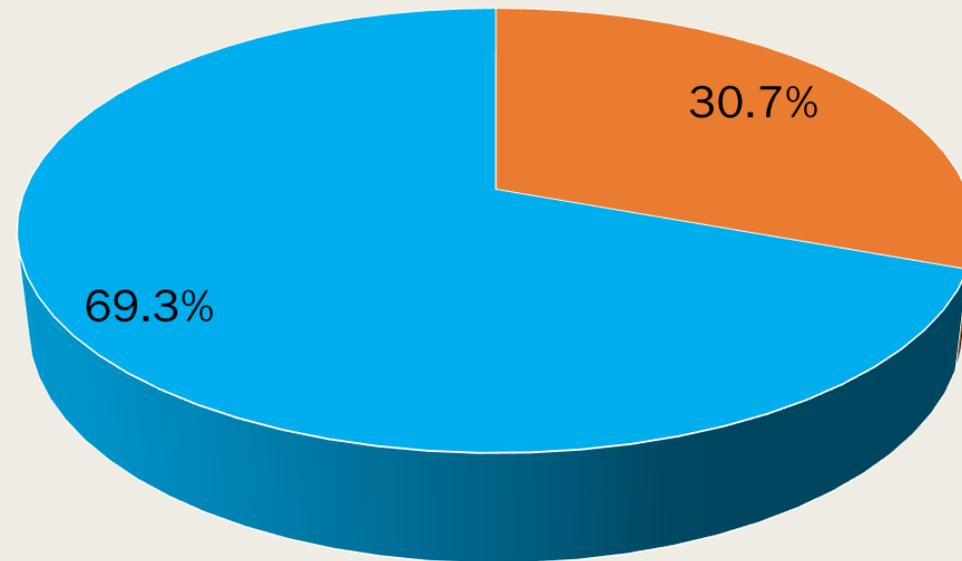
- 実施主体 一般社団法人 日本保険薬局協会
医療制度検討委員会
- 実施目的 新型コロナウイルス感染症の流行に伴う
保険薬局の実態を調査
- アンケート対象 日本保険薬局協会会員薬局 管理薬剤師
- アンケート方法 オンラインWEB調査
- アンケート実施期間 2020年5月21日～2020年5月30日
- アンケート回答数 4581薬局

問1. 貴薬局が所在する都道府県を選択してください。(N=4581)



問2. これまで新型コロナウイルス感染症が疑われる患者に対して対面に対応しましたか。
(N=4581)

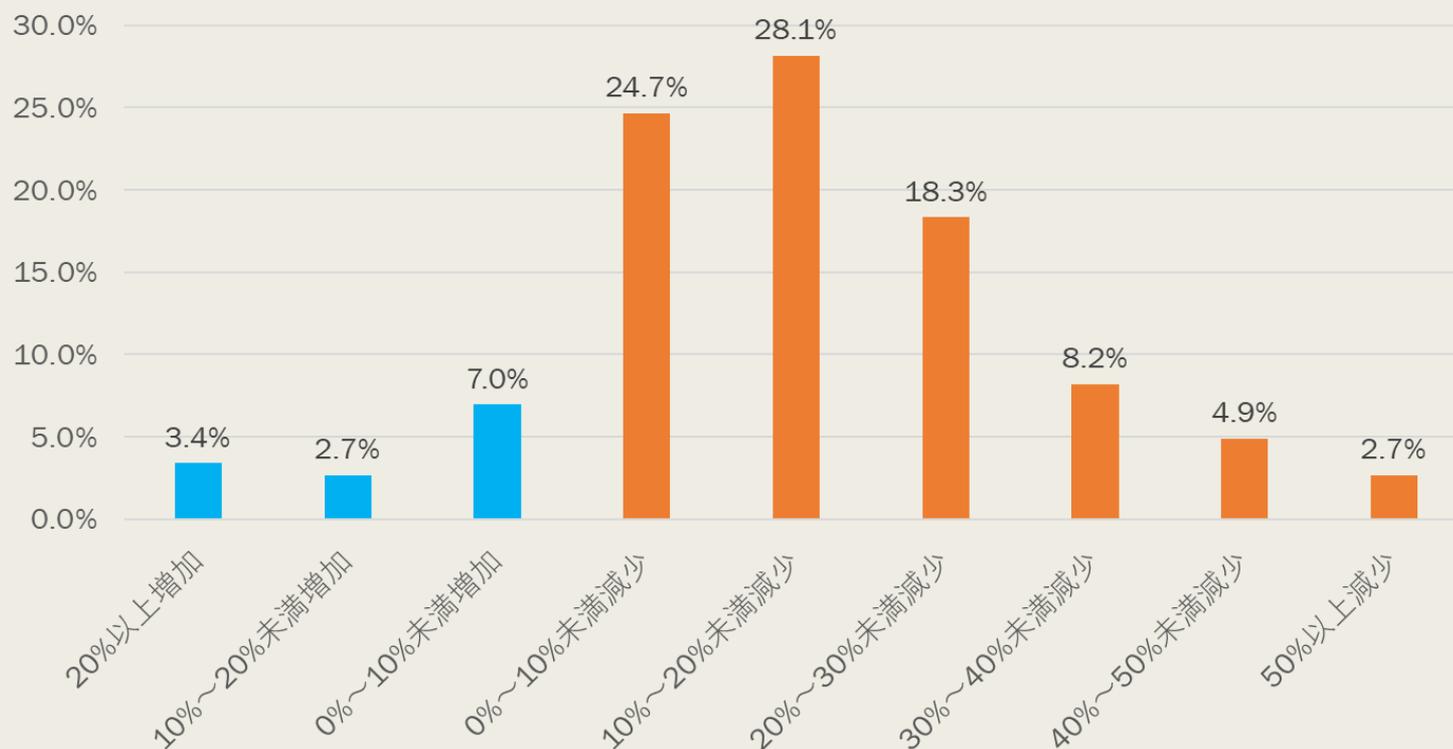
○対応した…1405件 ○対応していない…3176件



■ 対応した ■ 対応していない

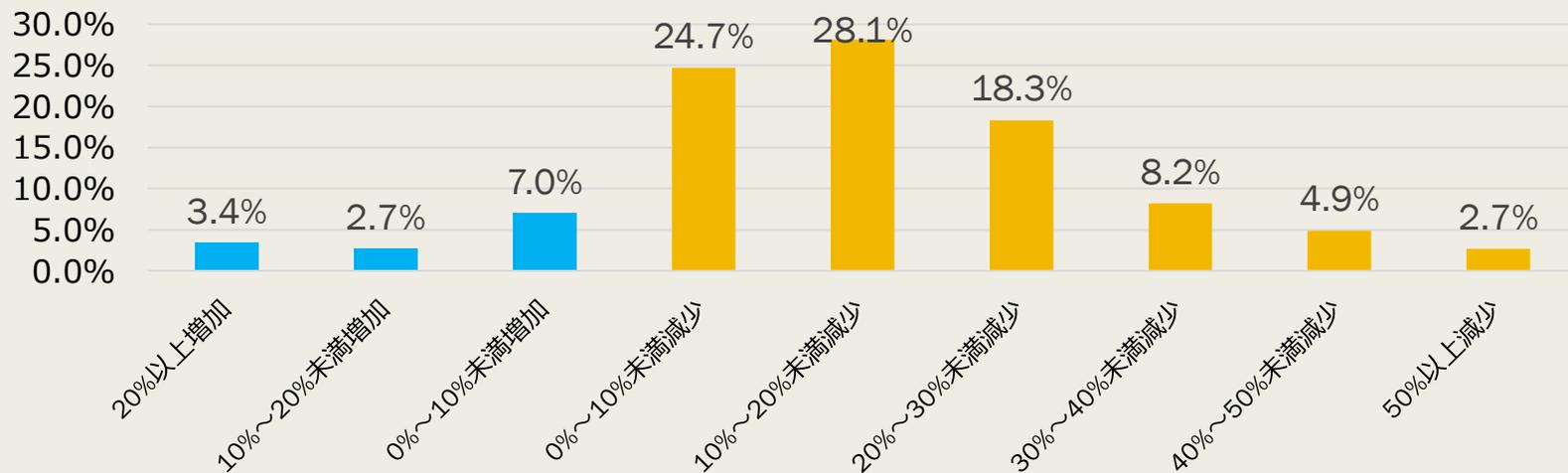
問3. 回答時点での月間処方箋受付枚数は、昨年同時期と比べ変化はありましたか。 (N=4581)

- 20%以上増加…156件 ○10%～20%未満増加…123件 ○0%～10%未満増加…319件
○0%～10%未満減少…1130件 ○10%～20%未満減少…1289件 ○20%～30%未満減少…840件
○30%～40%未満減少…376件 ○40%～50%未満減少…225件 ○50%以上減少…123件

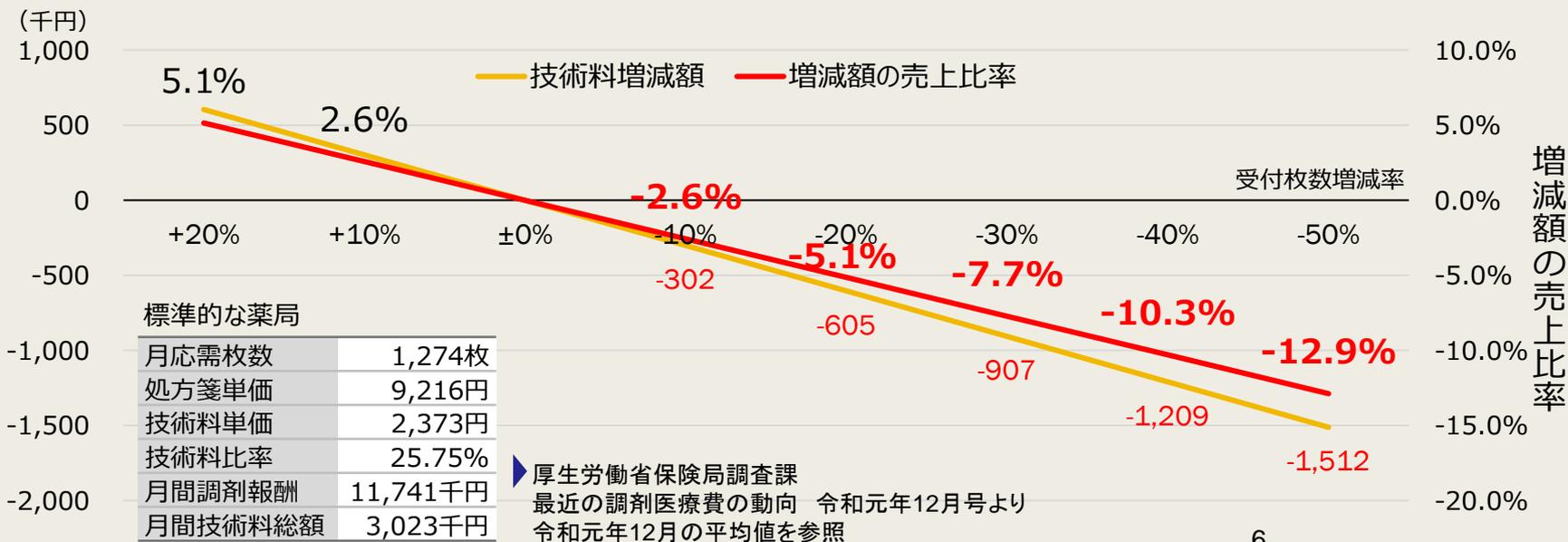


標準的な薬局で影響を試算

■ 処方箋受付枚数の変化（昨年同時期比較）

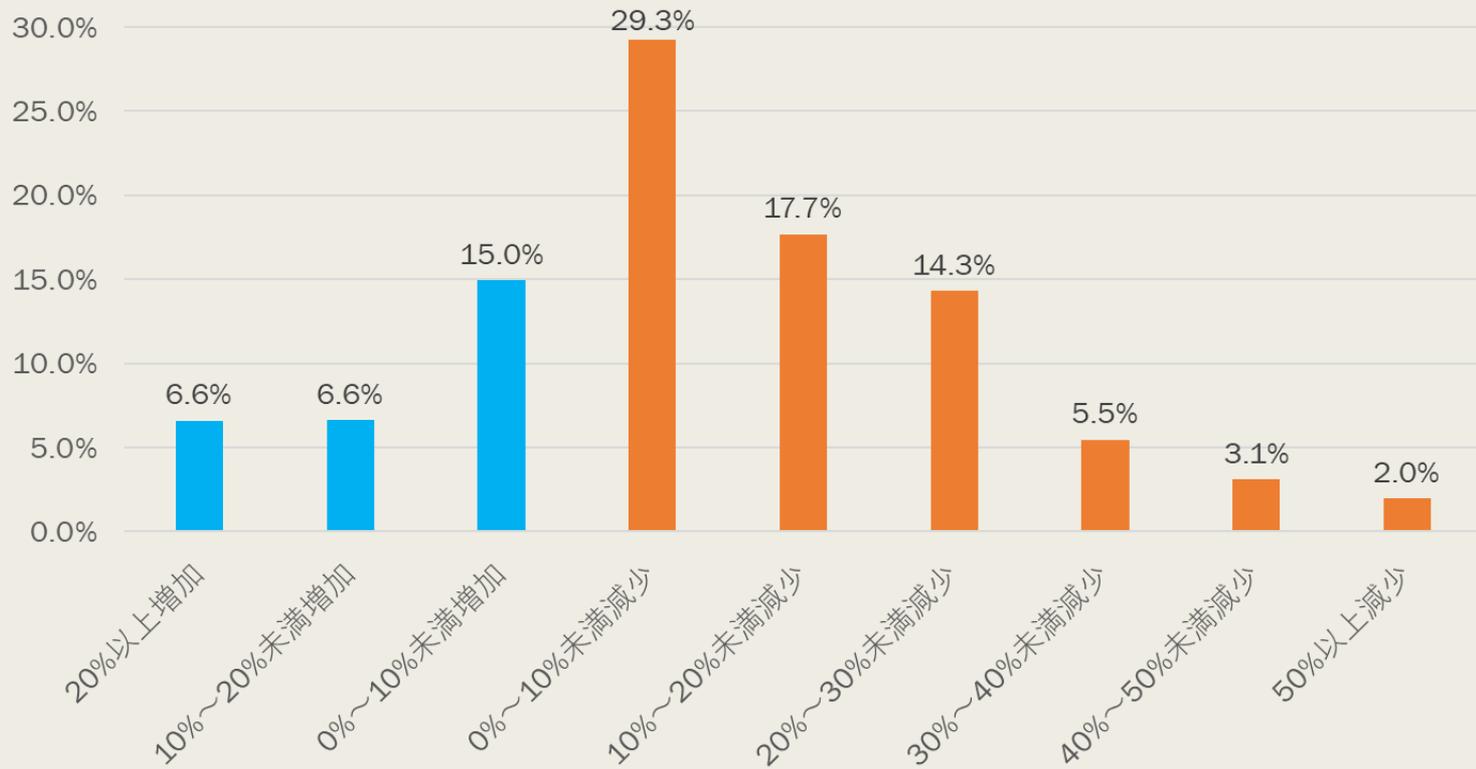


■ 標準的な薬局で影響を試算



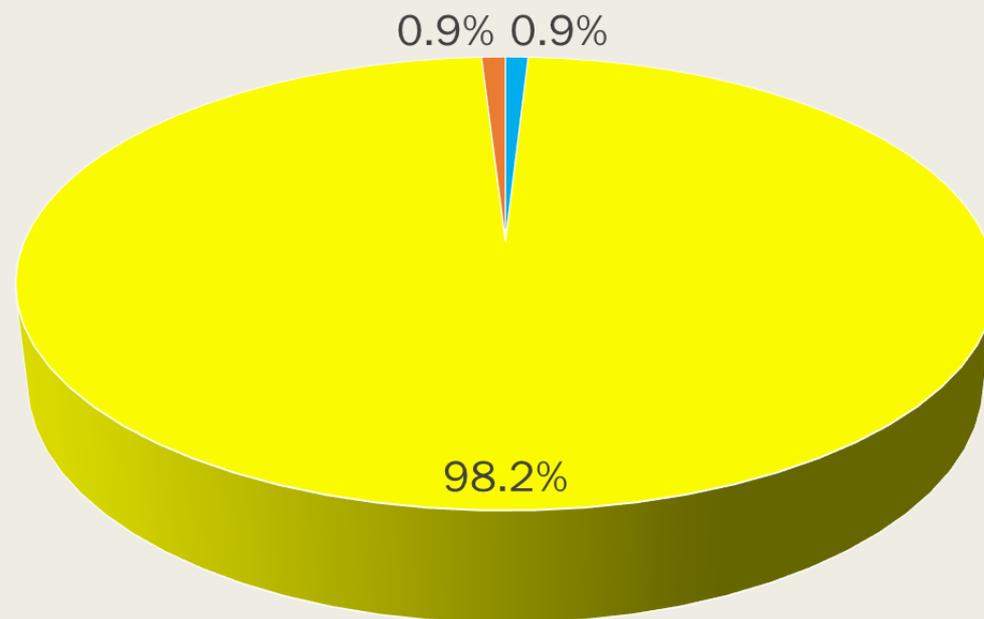
問4. 回答時点での月間売上高(調剤報酬)は、昨年同時期と比べ変化はありましたか。 (N=4581)

- 20%以上増加…302件 ○10%～20%未満増加…304件 ○0%～10%未満増加…685件
○0%～10%未満減少…1340件 ○10%～20%未満減少…810件 ○20%～30%未満減少…656件
○30%～40%未満減少…250件 ○40%～50%未満減少…143件 ○50%以上減少…91件



問5. 今般の状況となってから、分割調剤は増えましたか。(N=4581)

○増えた…41件 ○変わらない…4497件 ○減った…43件



■ 増えた ■ 変わらない ■ 減った

問6-1. 今般の状況下における、以前との業務量の違いについて教えてください。 (N=4581)

○感染予防対策(マスクや消毒液の使用) 1:特に感じない…389件 2:業務量が増えたと感じる…1575件 3:明らかに業務量が増えた…2617件

○相談応需業務(患者や医療機関などからの問い合わせ)

1:特に感じない…1158件 2:業務量が増えたと感じる…2140件 3:明らかに業務量が増えた…1283件

○薬剤の調製業務 1:特に感じない…3665件 2:業務量が増えたと感じる…720件 3:明らかに業務量が増えた…196件

○疑義照会業務 1:特に感じない…3256件 2:業務量が増えたと感じる…1054件 3:明らかに業務量が増えた…271件

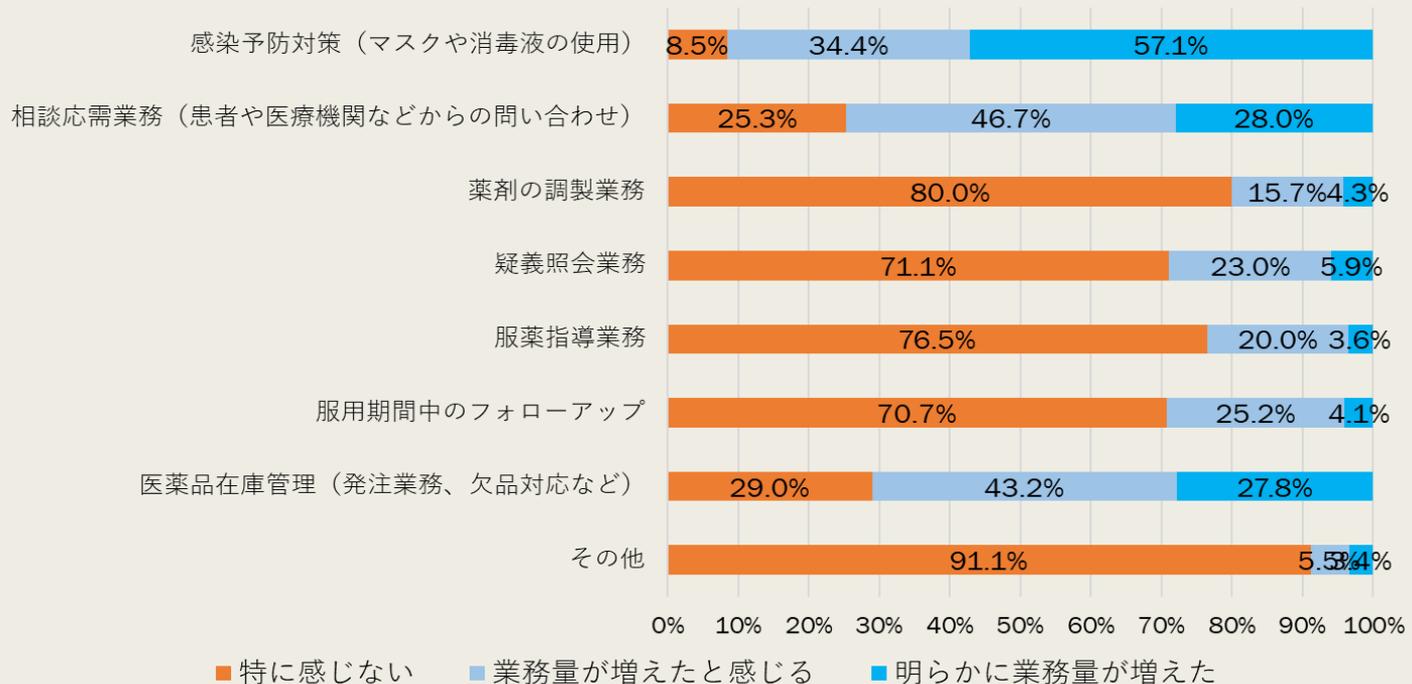
○服薬指導業務 1:特に感じない…3503件 2:業務量が増えたと感じる…914件 3:明らかに業務量が増えた…164件

○服用期間中のフォローアップ 1:特に感じない…3239件 2:業務量が増えたと感じる…1156件 3:明らかに業務量が増えた…186件

○医薬品在庫管理(発注業務、欠品対応など) 1:特に感じない…1327件 2:業務量が増えたと感じる…1980件 3:明らかに業務量が増えた…1274件

○その他(特になければ「1:特に感じない」を選択していただき、問6-2での回答は不要です)

1:特に感じない…4174件 2:業務量が増えたと感じる…250件 3:明らかに業務量が増えた…157件



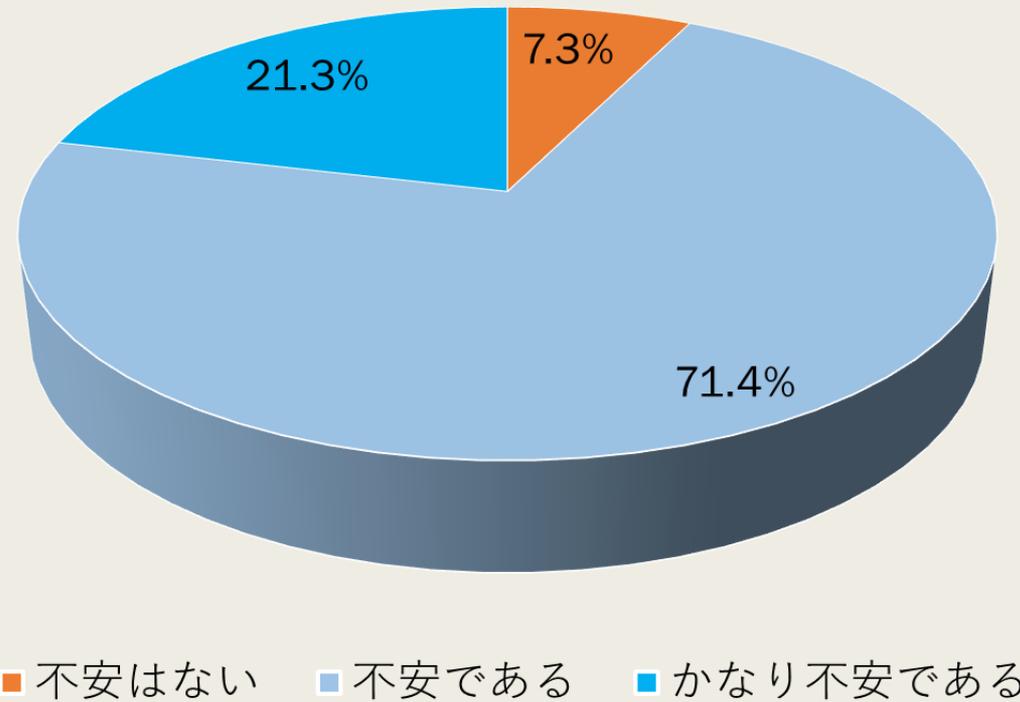
問6-2. 設問6-1で「その他」を選択された方にお聞きします。「その他」の内容をご記載ください。

その他（フリーコメント）

- ・0140対応処方箋に関わる患者へのシステムの説明と配送業務。 ・0410事務連絡による調剤や薬剤交付支援事業の集計・請求等、
- ・0410対応での電話投薬や処方箋FAX受付、配送・梱包作業にかかる時間、会計処理負担が増えている。
- ・0410対応で病院の医事課がわからないことが多い。 ・0410対応による患者様の原本処方箋、管理獲得業務。
- ・コロナに有効性があるかもしれないといった薬の調剤量増（オルベスコやカモスタット）による定時処方患者への調剤困難等。
- ・0410対応に関する各医療機関毎の対応や郵送の際の手順の確認、周知。 ・環境（薬局のすべての部屋の床等）消毒を徹底を行った。
- ・410対応に関わる通達が、二転三転してついていけない。送料を支援するなら、お金は患者に直接給付するべき。
- ・0410対応の患者が増え、公費の適応などを含め関係各所の確認が多い。 ・医院が急に3週間以上休診して、その対応に追われた。
- ・0410対応等の情報収集や対策理解に必要な時間が増大した。 ・コロナ疑いの患者様に投薬時の防護服脱着、消毒作業など。
- ・アクリル板の設置や消毒剤の購入が出来ず、色々と探し回ったりする作業が増えて大変です。 ・近隣医療機関以外の新患受付が増えた。
- ・オンライン診療により薬局へ処方箋FAX・原本送付、その処方薬を患者様宅へ送付する業務。 ・在宅患者様への感染予防対策。
- ・お客様、患者様から健康相談、コロナや感染症対策、生活の維持、経済面に対する不安、商品の在庫に対するお問い合わせ。
- ・お薬のお渡し、お会計のやり取りなど、1つ1つの作業で感染しないよう注意するようになった。
- ・コロナ疲れでストレスを感じる方が増えて薬局職員に強く当たるようになった方が増えたように感じる。その影響で職員スタッフも疲労を感じている。
- ・マスク、消毒系、ガーゼ、体温計の販売、在庫確認の対応、欠品の謝罪対応。 ・医薬品の供給停止が多く在庫確保が難しい。
- ・卸さんの納品頻度が減ったため、発注量計算が増え、急ぎで薬が必要な際に納品できず患者様へスムーズにお渡しできないことがあった。
- ・学校、保育園の休業による人員の調整や欠員に伴う業務の増加。 ・集合研修がなくなり店舗での研修やオンラインの研修が増えた。
- ・学校薬剤師を委嘱されているため相談、指導、衛生材料の調達などの業務が明らかに増加した。
- ・感染症対策で発出されたいわゆる0410対応のマニュアル化作業。 ・待合での滞在時間を短くするためにスピードアップを求められる。
- ・行政からのコロナ対応関連指示の確認とそれに対応するための医療機関との話し合い。 ・従業員への健康管理及び精神面のフォロー。
- ・待合の患者様の誘導、店内の定期的な換気や消毒作業。
- ・待合室の3密を避ける為にドライブスルーや駐車場での投薬、時間差での投薬を実施。受付での説明や外での投薬などで業務量が明らかに増えている。
- ・病院への受診を控えているためかOTCの接客業務が増大した。

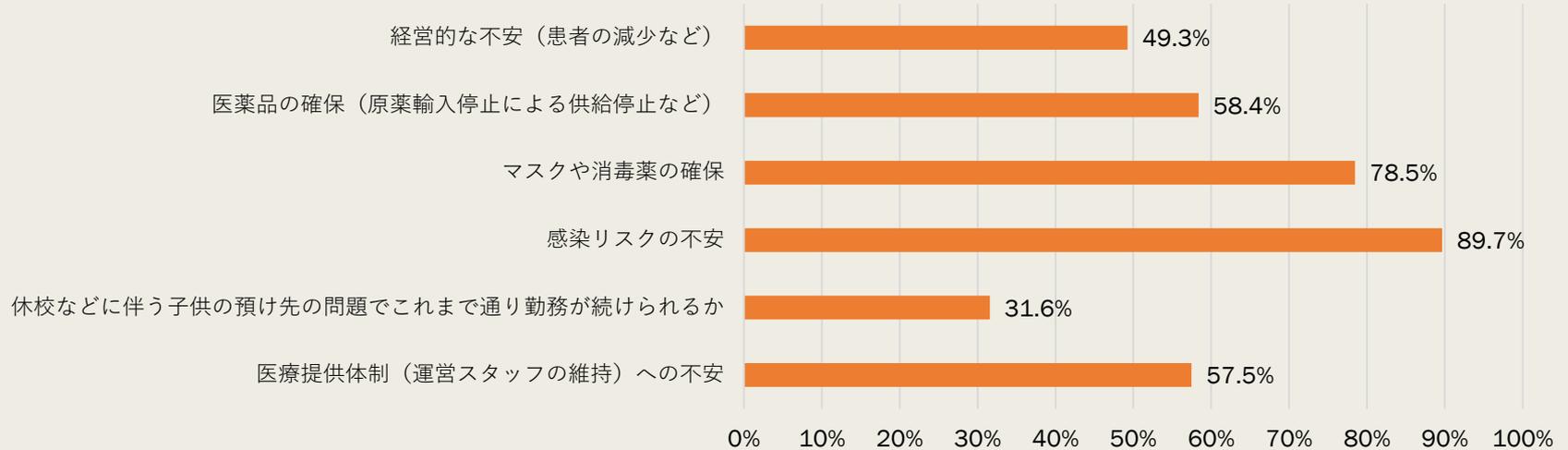
問7. 新型コロナウイルス感染症が拡大した状況においてどのように感じていますか。
(N=4581)

○不安はない…334件 ○不安である…3273件 ○かなり不安である…974件



問8. 設問7で「不安がある」「かなり不安がある」とお答えした方にお聞きします。特に不安な内容を選んでください。(複数回答可)(N=4581)

- 経営的な不安(患者の減少など)…2089件 ○医薬品の確保(原薬輸入停止による供給停止など)…2476件 ○マスクや消毒薬の確保…3328件
 ○感染リスクの不安…3803件 ○休校などに伴う子供の預け先の問題でこれまで通り勤務が続けられるか…1339件
 ○医療提供体制(運営スタッフの維持)への不安…2438件

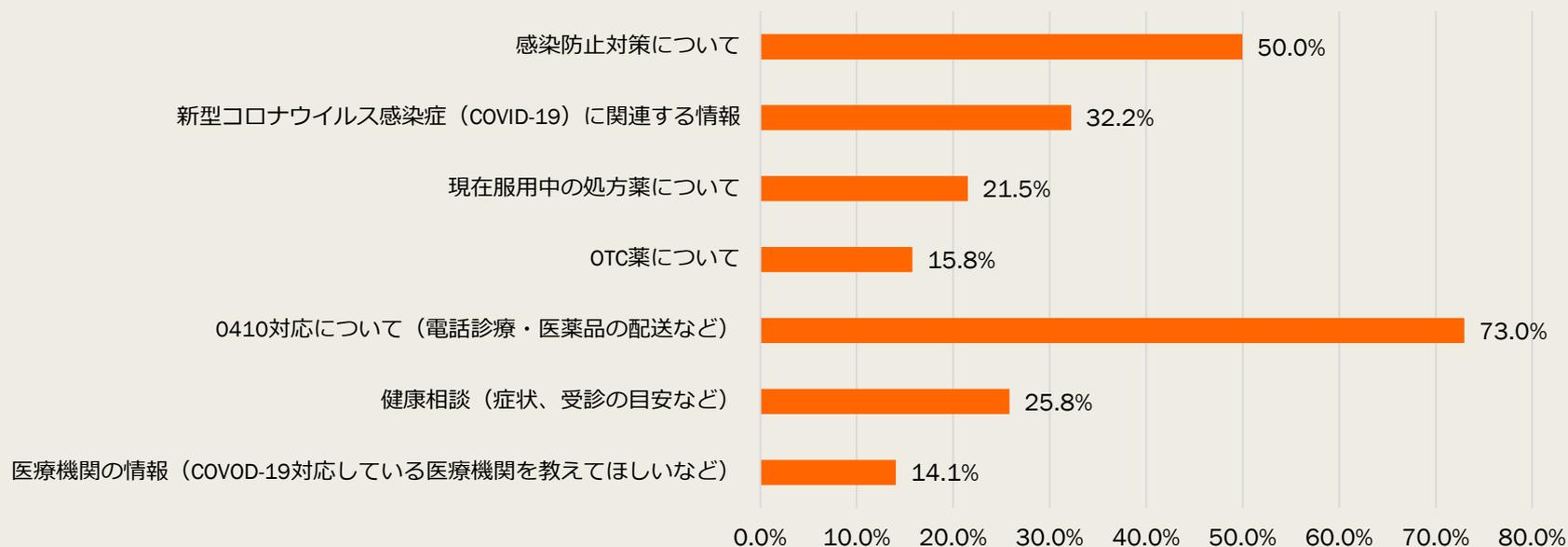


その他 (フリーコメント)

- ・GE品供給停止によるGE体制加算への影響。 ・勉強会等の自粛により自己研鑽が滞る不安 ・本部スタッフと現場との温度差。
- ・オンライン診療などのICT化への進捗スピードが増加しているが、当社の準備状況について現場にも共有してほしいと思っている。
- ・お客様等のストレスのはげ口にされかねない事。 ・これからの医療体制の変化。 ・普段使わない薬剤購入による損失への不安。
- ・コロナ感染患者に対応する医療者に対する差別や嫌がらせ。 ・コロナ情勢も影響しているのか、医療事務の募集が全く来ない。
- ・スタッフが感染、または感染疑いで閉局した場合の患者対応。 ・近隣のホテルのコロナ軽症者受入表明した事による地域的な不安。
- ・マスク、消毒薬の価格の高騰。 ・施設で感染がおこった場合の対応。 ・自社の感染防御に対する対応の遅さ。
- ・医療者への差別的な目に対する不安。 ・医療業界関係なく世界的な経済の低迷。 ・医療従事者家族の風評被害。 ・会社の倒産。
- ・家族に感染させないか。 ・患者の過剰反応による弊害。 ・患者への感染拡大。 ・受診間隔が空いている全ての患者を把握出来ない。
- ・緊急事態宣言が解除された後の二次感染が起らないか不安。 ・患者様からのクレームによるスタッフのメンタルコントロールの低下。
- ・休校などで薬剤師スタッフが欠勤になったためスタッフの確保ができるかという不安。 ・公共交通機関利用での通勤時の感染リスク。
- ・在宅、居宅対応の変化。 ・残業や早退を求められることによる給料の経済面の不安。 ・問屋さんの配送がその日に届きにくくなった。

問9. 今般の状況下となってから、それ以前と比べて、患者さんからどのような相談、問い合わせが増えましたか。(複数回答可)(N=4581)

- 感染防止対策について…2290件 ○新型コロナウイルス感染症(COVID-19)に関連する情報…1476件 ○現在服用中の処方薬について…985件
 ○OTC薬について…722件 ○0410対応について(電話診療・医薬品の配送など)…3342件 ○健康相談(症状、受診の目安など)…1184件
 ○医療機関の情報(COVID-19対応している医療機関を教えてくださいなど)…644件



その他 (フリーコメント)

- ・0410対応に関して受入先の薬局を探しているという問い合わせ。
- ・アビガンを置いてあるか、置いていない理由を聞かれた。
- ・アルコール消毒液やマスクの販売についての問い合わせ。
- ・オルベスコなどCOVID-19に効果が期待されている薬剤について。
- ・このエリアでの感染状況。
- ・コロナによる精神的不安感。
- ・コロナに効く薬は何か？
- ・開局しているのかなどの問い合わせ。
- ・コロナに対して効果があるといわれているサプリメントなどの相談。
- ・コロナ疲労感、メンタルフォロー。
- ・コロナ鬱っぽい方のコロナが心配、体調が悪い等という電話。
- ・パルスオキシメータの販売について。
- ・マスク、消毒液、体温計、ガーゼなどの取り扱い確認の電話。
- ・家にある消毒薬がCOVID-19に効くかどうか。
- ・子供がぜんそくのため不安がある等の精神的な強い不安への対応。
- ・次亜塩素酸やアルコール消毒に関して。
- ・社会に対する不満。
- ・処方日数や処方量の増加に関して (医師へ相談しにくいため)。
- ・休日の診療体制について。

問10. 新型コロナウイルス感染症拡大に際して、患者さんや地域住民に対して取り組んだこと、もしくは、貢献したという事例を教えてください。

・「感染予防ハンドブック」の冊子を印刷し、コロナウイルスの基本情報や感染予防対策などをお知らせした。コロナの影響で処方日数が延びた患者に対して電話フォローも行った。

・0410対応がかなり増えたため、近隣クリニックを訪問し、オンライン診療、薬の送付の方法などについて医師、看護師、受付スタッフなどに説明した。薬局内に手洗い方法、消毒方法のポスターを掲示した。

・0410対応について店内にポスターを掲示したり、お薬手帳アプリの予約機能について説明し薬局での滞在時間を減らせることを案内した

・無水エタノールの薄め方を患者様に指導した。②電話診療のことを知らない患者様に口頭でお伝えするとともに、はがきでの啓発を行った。

PCR検査後の患者に対してドライブスルーを活用し感染リスクを最小限に抑えられるよう対応した

・アクリルパーテーションや消毒薬の設置、薬局外にも待合用の椅子の設置

・アルコールが手に入らないときにハイターを薄めて消毒剤を作る方法を薬局内に掲示した。手洗いうがいの正しい方法を薬局内に掲示した。居宅訪問している方に対して、感染広げないようにマスク手袋スリッパ着用して、短時間での訪問に切り替えた。

・インスリン使用患者様のアルコール綿が手に入らないときの対応について

・ウイルス感染予防について不安を訴えていた患者様に正しい手指消毒の実施法や日常で気をつけることなどを伝達した。

・エタノールが手に入らないと心配される患者様に、石けんとハイターでも対応できること、希釈の仕方、保管方法、注意点など説明。受診を中断されている患者様に0410対応できること知らせる葉書をおくりました。

・オンライン診療について高齢者の方々は理解が乏しい部分があったため、解説を行った。

・コロナウィルスのことで強い不安を感じて、気持ちが落ちている方達の相談相手となり予防法などについて説明した。

・コロナウイルス感染に対する正しい情報。CDC、WHO、厚生労働省の情報をきちんと把握し、メディアで煽られて不安がっている方に対して不安を取り除くことに貢献したと考える。

・コロナの影響で いつもは病院の近くで薬をもらっている患者さまへの対応を行った。その後電話で服用についてのフォローを行った。

・コロナの影響で処方日数が延びた、もしくは電話受診が続いている患者に対して電話フォローを行った。

・マスクの型紙を無料配布した、高齢の患者さんで電話診療の病院問い合わせを一緒に行った

・遠隔病院受診の方の新規患者さんの対応 ・介護施設から感染症対策、院内感染がある医療機関についての問い合わせ

・外出自粛によるフレイルにつながらないように筋力保持のための運動について声をかけた

・学校薬剤師で担当している小学校に消毒液の作成や消毒の仕方について啓発した。

・患者からの問い合わせで、受診目安や相談センターの連絡先をお伝えした。

・感染拡大防止を目的に薬局内のこまめな換気、座席を1個とばしで使用するよう促した。

・在宅訪問時に感染予防について家族に説明をした。薬局内で正しい消毒液の作成や消毒方法について啓発した。

・体調不良の高齢の患者様に、保健所への相談の目安をお伝えした。・電話診療による話の食い違いから疑義照会が必要になるケースがありました。電話指導時に確認して、プレアボイドとなったケースがあります。

・発熱が4日続き下らない患者に、門前病院のかつ熱外来を紹介し、受診していただき、PCR検査で陰性とわかりかなり安心されていた。

・病院からの依頼があり、PCR検査中の患者に対して服薬指導を実施した。

・慢性疾患の方に電話やオンライン診療ができることを周知させた。メンタルケアの為、対面・電話での対応。

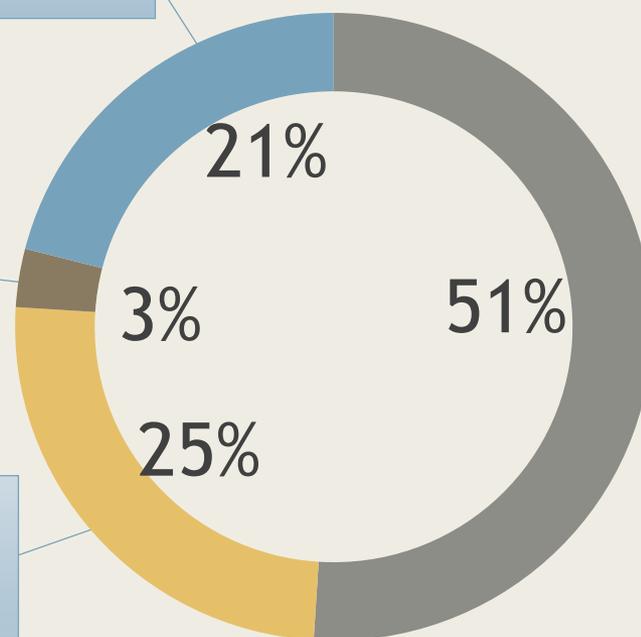
※フリーコメントでの回答分析結果(1967回答)

新型コロナウイルス感染症拡大に際して、患者さんや地域住民に対して取り組んだこと、もしくは、貢献したという事例を教えてください。

その他（パーテーションの設置、医薬品在庫の確保等）

担当する教育機関への正しい消毒薬の作成方法や感染予防対策について助言を行った。

0410対応の患者に対して電話にて服薬指導を行った。
受診目安や相談センターの連絡先について伝えた。



- 感染予防における正しい手洗いや消毒の方法について説明・啓発した。
- 消毒液の作成や消毒方法について指導した。

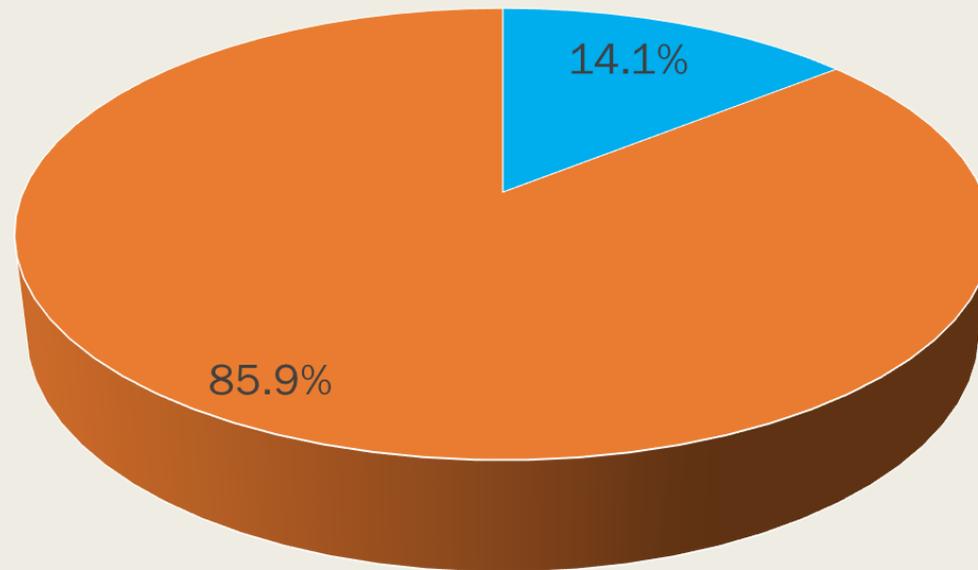
- 感染予防対策について何らかの形で説明・啓蒙した事例が過半数を占める。
- 学校薬剤師による教育機関への地域貢献も全体の3%記載あり。

問11. 現在の状況において、行政や、日本保険薬局協会(NPhA)に要望するものがあればお教えてください。

- ・「0410」対応について、医療機関の認識に差があり備考欄に記載がないが、患者の気変わりや郵送を希望されたり、来局いただけたりする場合があるためオンライン診療を実施した場合に医療機関の動きを統一を希望します。トラブルが起きているため。
- ・マスク・体温計・消毒液・ガーゼなどの備蓄。郵送費の公的負担への申請などの負担増への対応。(200円患者から徴収・生活保護の方へは別対応などとなると煩雑になってくる。)
- ・0410について、新聞広告等で一般の方にわかりやすく広く周知してほしい。
- ・0410対応が病院によって様々であったため、病院薬局間で混乱が起きました。今回は異例で仕方がないことは、思いますが正確な情報を発信していただきたかったです。"
- ・0410対応など予め事務処理の変更が見込まれる制度の導入は控えていただきたい。今後、この件に関しては、長く対応していく必要があることが予想されていると思う。長期的な視野で制度を作してほしい。
- ・0410通知によるFAX処方箋応需についての患者様向けの解りやすいポスターの作成を希望します。
- ・COVID-19と共に生きていく生活についての自衛策や注意点をまとめたものを公示してほしい。
- ・PCR検査の迅速化。検査をうけるまでに時間が掛かり過ぎ。まだ改善されないようであれば、検査待ち期間患者様を安全、安心に隔離できるような制度、施設を整備してほしい。感染の疑いがある患者様が、薬局や日用品の買い物等に店舗にもお見えになるのを防げない。結果クラスターになるリスクが高い。
- ・アルコール、マスク、フェイスガード、ガウン等の医療資材の提供。
- ・アルコールや子供用マスクの安定供給、医療従事者向けの防護服、感染症対策グッズの配給
- ・オンライン服薬指導などを広め、子育て中の薬剤師が在宅勤務でも活躍できる体制などの提案を積極的に行ってほしい
- ・マスク、手袋、ガーゼ、消毒薬、非接触体温計を確保してもらいたいです。
- ・ワクチン開発にもっと予算をかけてほしい。責任の所在にとらわれることなくもっと迅速な決断を下してほしい。
- ・医薬品、医療用品の安定供給の為に尽力してほしい・医療従事者の負担軽減、安全性の確保
- ・休業手当など早期に対応してほしい。Nphaに対してはアルコールなど安価で納品してほしい。
- ・給付補助金の充実性 消費税撤廃
- ・縦割り行政の指示が遅い為、民間独自で対応できる施策を薬局協会で見聞を集め、共有し患者様へ正しい情報提供を行うことが薬局の価値につながると考えます。また薬剤師も研究などを行っており、臨床検査技師などしかPCRができないと報道されていますが、薬剤師の方々も対応できる為人員が不足している場合は協会から人員を募り検査対応への人員提供を行うことも大切だと思います。
- ・処方枚数が減っているため後発医薬品体制加算を維持するのは困難になってきているので、できれば配慮していただきたいです。
- ・処方箋や報酬が減少している。利益が大幅に減っているため何かしらの対策をお願いします。長期処方が増え、5月、6月は今以上に処方箋が減ることになりそうです。
- ・大変な状況であるので、切望することはないが、今後ネットシステム等にも力を入れていって頂けると情報管理や対応がスムーズになると思うので予算をさいて欲しい。
- ・調剤薬局が共通して使えるような患者リーフレットの作成(例:電話診療の手順や自己服薬中断の抑制)、テレビCMによる患者啓発
- ・売上減となった医療機関への経済支援、医療関係者やその周辺スタッフに対する度が過ぎたクレーム・差別へのフォロー
- ・売上減少に対する補償と消毒液など衛生用品の優先確保

問12. 4月10日以降、0410通知に基づくFAX等による処方箋応需や電話等服薬指導を行いましたか。(N=4581)

○いいえ…648件 ○はい…3933件



■ いいえ ■ はい

問13. 0410対応に基づく、業務負担についてお教えてください。(N=3933)

○0410対応をスムーズに行うための医療機関との調整や患者説明

0:該当なし…96件 1:負担には感じない…1389件 2:負担を感じる…2036件 3:かなり負担である…412件

○服薬指導業務(非対面:電話等) 0:該当なし…957件 1:負担には感じない…1515件 2:負担を感じる…1249件 3:かなり負担である…212件

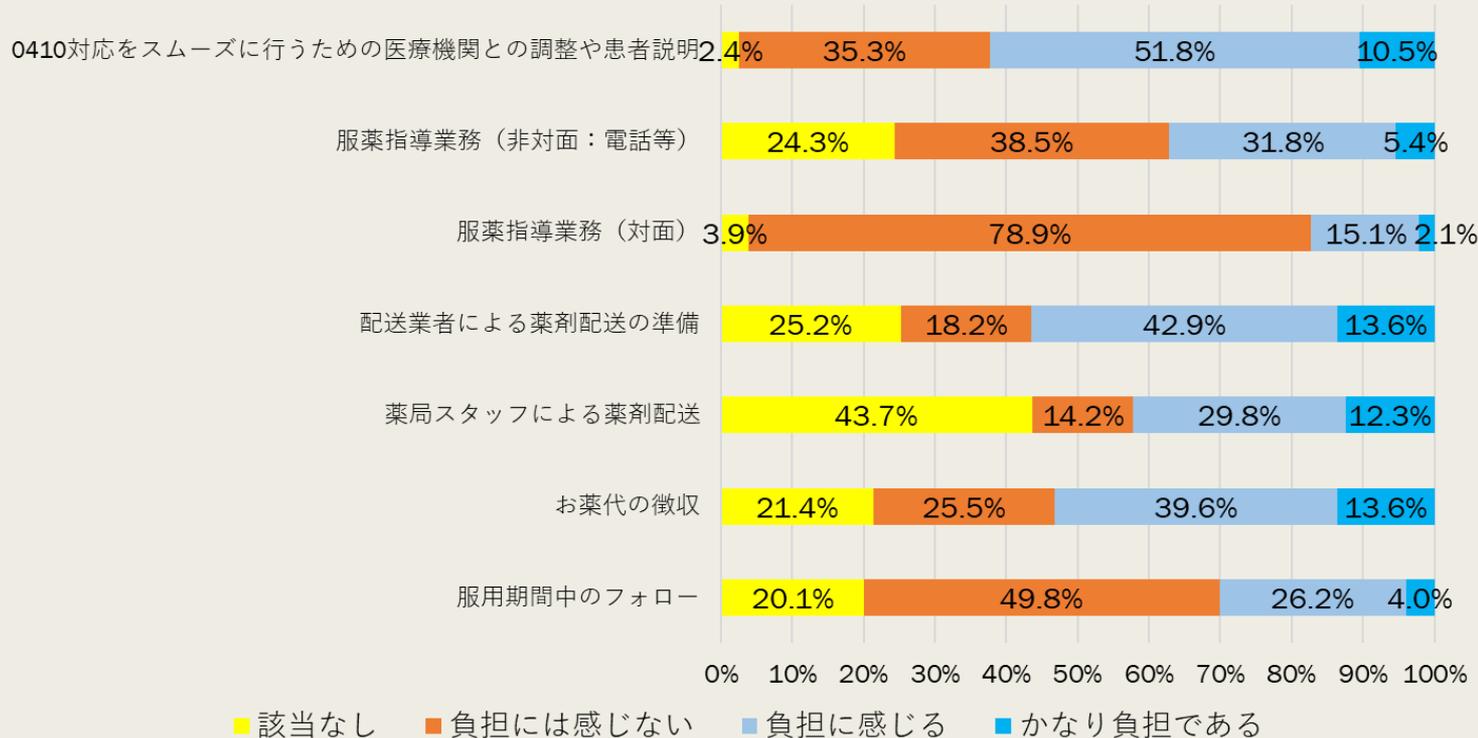
○服薬指導業務(対面) 0:該当なし…152件 1:負担には感じない…3103件 2:負担を感じる…595件 3:かなり負担である…83件

○配送業者による薬剤配送の準備 0:該当なし…993件 1:負担には感じない…717件 2:負担を感じる…1688件 3:かなり負担である…535件

○薬局スタッフによる薬剤配送 0:該当なし…1717件 1:負担には感じない…557件 2:負担を感じる…1174件 3:かなり負担である…485件

○お薬代の徴収 0:該当なし…841件 1:負担には感じない…1001件 2:負担を感じる…1557件 3:かなり負担である…534件

○服用期間中のフォロー 0:該当なし…789件 1:負担には感じない…1959件 2:負担を感じる…1029件 3:かなり負担である…156件

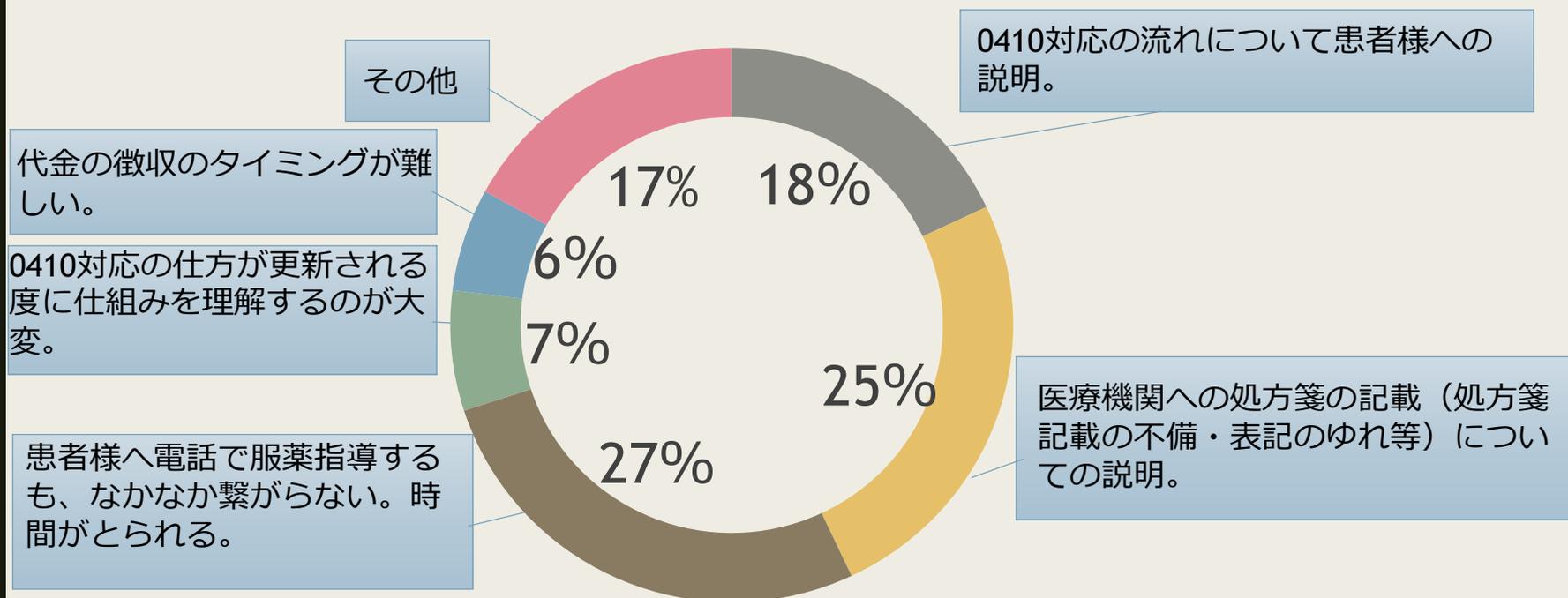


問14. 0410対応の実施にあたり、普段より苦勞した点などがあればお教えてください。

- ・「0410」対応の解釈が、医療機関と折り合わず、問い合わせがスムーズに行われなかった。
- ・0410対応を病院側が始め理解しておらず、処方箋のやりとりや患者への対応などで苦勞した。（患者から連絡が来ても、FAXが届いていないなど）・患者が理解しておらず、来局してしまい、あとから消毒を行うなど。・マスコミの報道の後追いになった気がする。
- ・配送料の負担の件等、対応がコロコロ変わり、しかも細かくわかりづらいため、変わるたびに理解し、スタッフ全員に周知するのに手間がかかる。
- ・0410の対応が難しく、患者個々の対応に手間取り時間を要したため、来院した患者に迷惑をかける場面もあった。
- ・0410の流れが正しく理解されずクレームに発展しそうなことがあった
- ・0410の流れが正しく理解されずその都度対応した。病院からFAXが来る予定らしいが、問い合わせがあった時点ではFAX来ておらず。
- ・0410対応で医療機関から処方箋が届くまで日数がかかることがあり、患者の管理表を用いているがその記入。
- ・0410対応について、病院の中での情報共有が出来ていない病院があり、病院内の電話でたらいまわしにされた。患者に対しても病院担当者により返答が違い困った
- ・0410対応に関して病院の説明が薬局と異なることがあるため、患者に再度説明することが多かった0410対応の処方では電話での服薬指導や郵送の説明、支払いの説明などで時間がかかり、普段よりも配送業務に費やす時間が増え負担を感じた（1週間分の処方箋を毎週、0410対応で出されてくることもあった）配送の希望時間に薬が到着しないことがあり、患者から電話をうけて、宅急便業者に問い合わせることが多々あった
- ・0410対応処方箋が1日あたり40件応需することがあった。配達対応で深夜に及ぶことがあった。
- ・FAXが送らるのが遅く、患者様対応に時間が掛かってしまった。
- ・FAXでおくられてきた処方箋が0410対応だが、処方箋期限内に患者さんが来ない場合がある。そういった場合、通常であれば期限切れ処方箋は無効となるが、0410対応の場合はどうなるのか、など、決まっていないことが多いのが苦勞した。
- ・FAXで受け付けた、遠方からの医療機関からの処方箋原本の到着の確認。
- ・お薬手帳を直接目で確認できないため、併用薬のなどは口頭で確認はしているが不安がある。
- ・医薬品を配送したが代金の回収ができずに何度か患者宅に連絡した事。
- ・医療機関からなかなか原本が送られてこなかった。・患者様の表情が見えないためこちらの説明が伝わっているか不安に感じた
- ・疑義照会したくても全く病院に電話が繋がらない。
- ・今のところ件数は多くなく、問題ないが、件数が増えると処方箋の管理や会計の管理が負担になってくるのではないかと感じる
- ・在庫が無い薬や、1回の処方量が多い処方が増え、問屋からの納入回数が減り、患者から「在庫がないのか」と、クレームを言われることが多々あった
- ・耳が聞こえない方へは電話での対応ができないので対面以外の方法がとれなかった
- ・新規患者のFAX対応では情報が少なく、鑑査や調剤に時間を費やすことがあった。
- ・納品が1日1回に減っているのに、処方日数が伸びて在庫が不足していく
- ・配送した医薬品の到着確認のため患者宅の電話番号にかけたがなかなか繋がらなかった
- ・配送の準備やお薬代の徴収についての手間と、電話ごしでの患者理解の難しさ
- ・病院からのFAXが届く前に患者様が来局してしまう。新患さんが多く、連絡先がわからない事が多かった。
- ・病院それぞれ理解度ややり方が異なり、個々の対応で食い違いが見れていたりする。患者様への説明不足もあり。

※フリーコメントでの回答分析結果(2047回答)

0410対応の実施にあたり、普段より苦勞した点などがあればお教えてください。



円滑な0410対応の運用のために医療機関や患者様との調整に苦勞したことがうかがえる。