

くすりと健康相談薬局にて 『県下一斉相談週間』を実施いたしました！

公益社団法人 神奈川県薬剤師会

本会と地域薬剤師会が協働で進めている「くすりと健康相談薬局」におきまして、認定薬局が地域における医療・介護の一翼を担う存在として日々行っている相談業務を改めて県民にアピールするため「県下一斉相談週間」を開催しました。

4回目となる今回は、新型コロナウイルス感染症の拡大収束が見通せない現状を踏まえ、ホームページ等での情報発信や電話等による相談受付等、各認定薬局がそれぞれの薬局で可能な範囲で開催していただくこととしました。感染症対策を取りながらの開催は難しい部分も多かったとの声もありましたが、今だからこそ健康や生活等に対する不安の相談相手として存在し、「処方箋がなくても気軽に相談できる場所」として改めて県民にアピールできたものと感じております。

今般、本取組について認定薬局アンケートの結果がまとまりましたので、ご紹介いたします。取組事例につきましては、来る令和4年9月12日(日)「セルフメディケーション研修会～事例編～」でも紹介予定ですので、是非ご参加ください。また、今年度の「県下一斉相談週間」は令和4年11月7日(月)～13日(日)を予定しておりますので、併せてよろしく願いいたします。

なお、今年度の「くすりと健康相談薬局」申請方法は本誌12ページをご参照ください。「くすりと健康相談薬局」は、昨年8月から始まった「地域連携薬局」認定制度に先んじてより高い基準をもって進めてきた取組であり、今後も一層の普及・充実を図っていきたいと思っておりますので、より多くの薬局にご申請いただきますようお願いいたします。

《県下一斉相談週間の概要》

- ・ 日 時 令和3年11月8日(月)～14(日)
- ・ 担 当 者 各認定薬局の薬剤師および関係者
- ・ 相談内容 くすりと健康に関する全般
- ・ 費 用 無料

《アンケートについて》

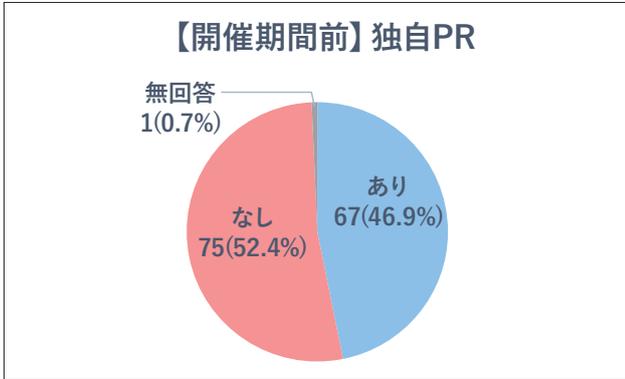
上記「県下一斉相談週間」の効果や問題点等を検証し、継続的な開催に向け内容等を検討するために次のとおり実施した。

- ・ 対 象 全認定薬局(262薬局)
および来局者
- ・ 実施期間 認定薬局：県下一斉相談日当日
～R3.12.20
来局者：〃～R3.12.24
- ・ 実施方法 認定薬局：別紙調査票をE-mail
またはFAX等で送付
来局者：別紙調査票を後日投函
またはQRコードから回答
- ・ 回 答 数 認定薬局：143(54.6%)
来局者：432

~~~~ 薬局アンケート (n=143) ~~~~

《開催期間以前について》

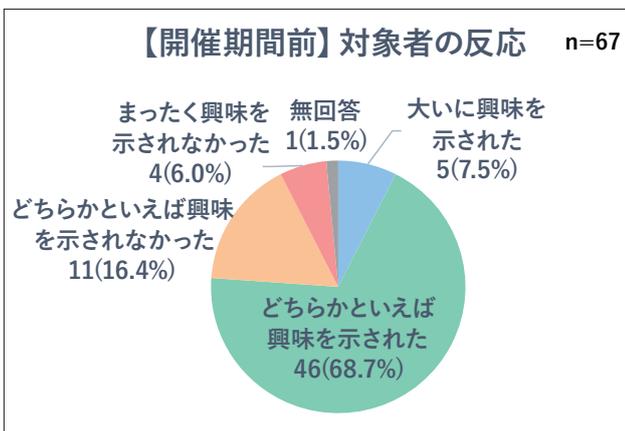
(1) 貴薬局独自のPR実施の有無と、有の場合は内容を教えてください



PR内容

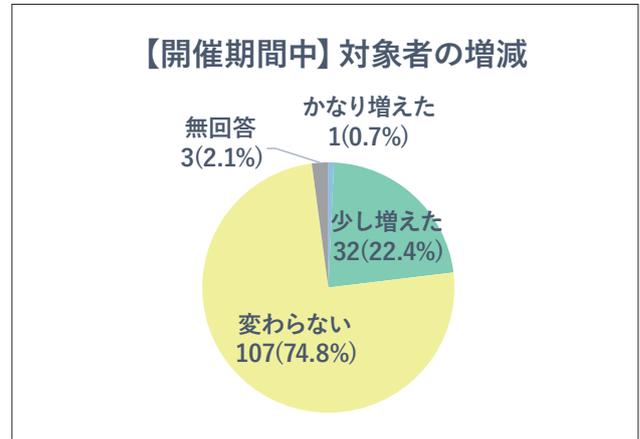
- PRポスター作成、PRチラシ作成配布
- 自作POPを用意
- ブラックボードを使って案内
- 独自の宣伝画像を作成し局内のTV画面に流した
- 薬情に「くすりと健康週間」のお知らせを掲載した
- 近隣の医療機関での掲示依頼
- HP・ブログ・Instagram・LINE等での告知
- 楽天シニアにイベントを告知した
- かながわ未病改善ナビサイトへの掲載
- 町内会の掲示板に健康相談週間、フェア開催のポスターを掲示
- 積極的に声かけをした

(2) 対象者（来局者、HP訪問者、TEL/WEB問い合わせ者など）の反応はいかがでしたか

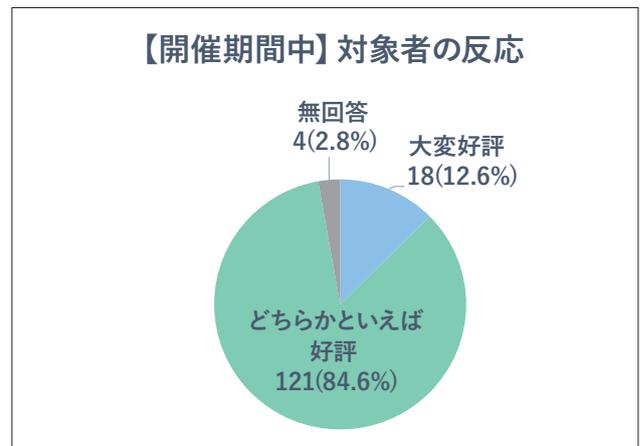


《開催期間中について》

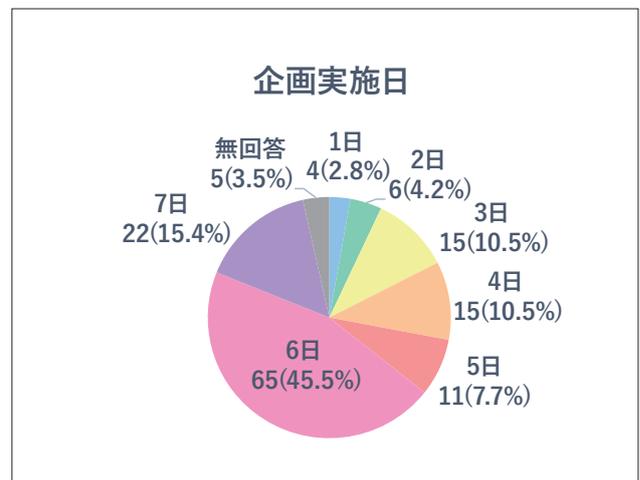
(3) 普段に比べて対象者（来局者、HP訪問者、TEL/WEB問い合わせ者など）の増減はありましたか



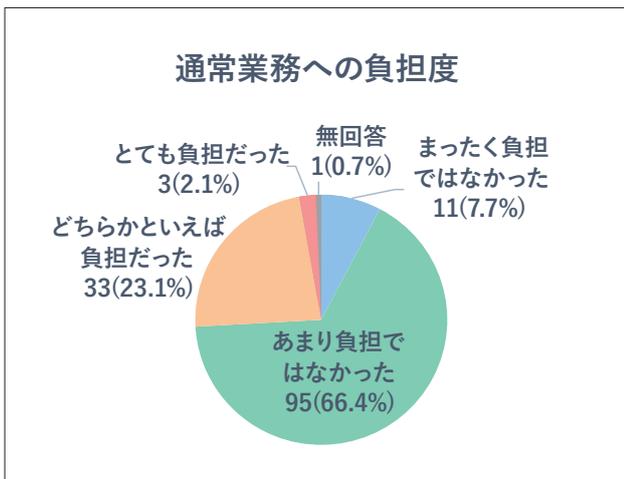
(4) 対象者（来局者、HP訪問者、TEL/WEB問い合わせ者など）の反応はいかがでしたか



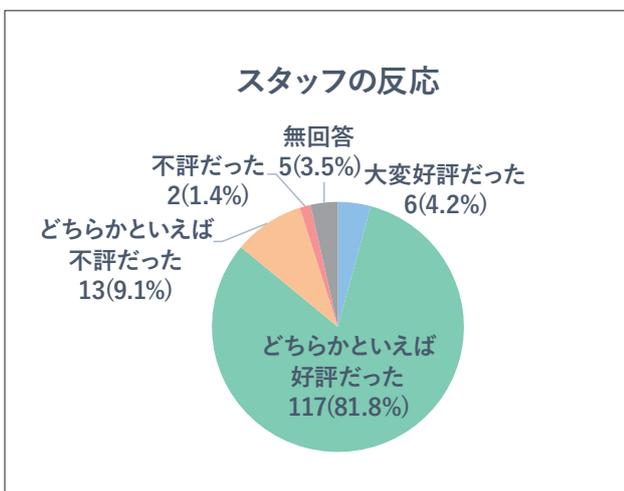
(5) 期間中の状況を教えてください



(6) 通常業務への負担度はいかがでしたか

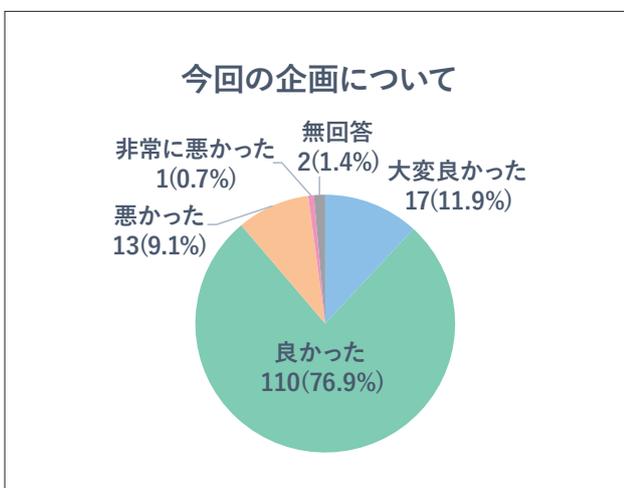


(7) スタッフの反応はいかがでしたか



《県下一斉相談週間・全体として》

(8-1) 今回の企画はいかがでしたか



(8-2) そう思う理由、また県下一斉相談週間に対するご意見・ご要望をご記入ください

- 薬局で薬や健康に関する相談を処方箋がないときでも受け付けている、ということアピールできた。
- 今まで様々な相談に来る方は少なくなかったが、チラシに目を通していただくことで、多くの方に処方箋がなくても気軽に来て相談できるんだということが周知できたと思います。一斉週間だけではなく、平日頃から活動していこうと思います。
- 薬局は調剤所ではなく、地域住民の健康相談の役割を担っていることを再確認するため、この企画を今後も継続して行っていきたい。
- 患者さんの悩みを聞くいい機会にもなったことと、患者さんに薬局を身近に感じてもらえる機会だったように思うため。
- 普段から健康相談の受付体制が整えられているものの、遠慮される患者もいたため今回のようなキャンペーンで相談しやすい雰囲気づくりができたのは良かったと思います。今後も取組を続けていきたいと思っています。
- 食事や健康、検査値などについて、いつもの薬に対する相談内容以外のものが普段よりも多く見られました。また、詳しい内容に関して、後から電話で対応してより分かったと喜ばれたこともありました。
- 普段から来局された患者様には相談などがあれば受け付けていたつもりでしたが、改めて受け付ける旨をPRして実施したところ、思いがけない相談を受けたり、相談事も思っていたより多くて、このような企画をして良かったと思いました。
- コロナのことで、国民の健康でいることへの関心は高まっていると思う。伝染病に限らず、成人病にならないためにも自身の生活を見直すきっかけを作れると思う。
- コロナ禍のなか、イベントとして開催するのは

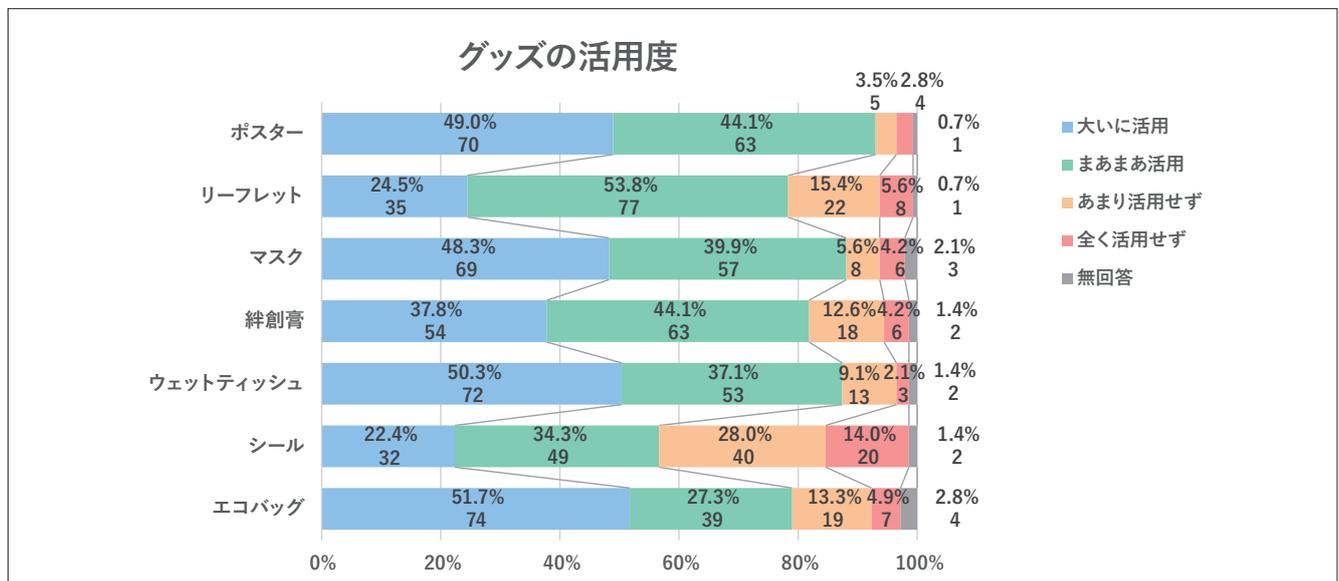
いち医療機関としては憚られるものがあったが、患者様の疑問や質問に対応できるのはうれしいことであった。患者様も、投薬と同時に相談できる気軽さとコロナ対応への不安を和らげることができたので喜んでいただけたと思う。

- コロナの感染防止でこれまでみなさん学んでいることが多いので、入口で自発的にアルコール消毒をしてくれました。悩みはつきない、と思う一方、それを少しでも吐き出す所が少ない、正しいアドバイスをもらえる所が少ない、と思っている人が多いことを感じました。
- 昨年に引き続き、薬剤耐性の啓もう活動を行った。抗生物質に対する認識が変わったと言ってくださった患者様が多く、好評であった。日常業務に追われていると、自分たちで企画をして実践するのが難しいが、県下一斉相談週間としてグッズなどが準備されていると取り組みやすい。
- 元々は、フリーで来店する方が少ない立地なので、地域包括支援センターと合同のイベントは、多くの方に薬局を知っていただけるような、機会となりました。今後、相談だけでもご来局いただけるよう、薬局内イベントを増やしていきたいと思います。
- 常に意識はしているが、相談週間としてとらえ

てもらえることで、スタッフも意識向上、患者も相談しやすいなど感じる。

- 企画として継続することでもっとよくなると思った。こういう機会があると従業員と話が増え新たなコミュニケーションがとれた。
- 相談週間があることで、薬局のイベントの企画がし易い。イベントを行うにあたり、職員からいろいろな提案があがり一体感が生まれた。
- 投薬時に相談週間について案内することで、以前から気になっていたことを気軽に質問するきっかけをつくることができた。期間が終わっても相談の為に来局する患者がいた。また、店舗薬剤師が、かかりつけ薬剤師などの重要性を感じることができたこと、医療事務から相談会内容の提案ができたこともよかった。
- 実施案はとても参考になりましたが、もう少し詳しく教えていただけるとよりありがたいです。
- 他薬局さんの情報を公開して欲しい。開催時の企画の内容、それについて良かった点や反省点等情報交換もできるといいと思います。
- 業務負担にならないような（普段の患者様対応に支障をきたさないような）企画を実施するのは難しかった。

### (9) グッズの活用度について



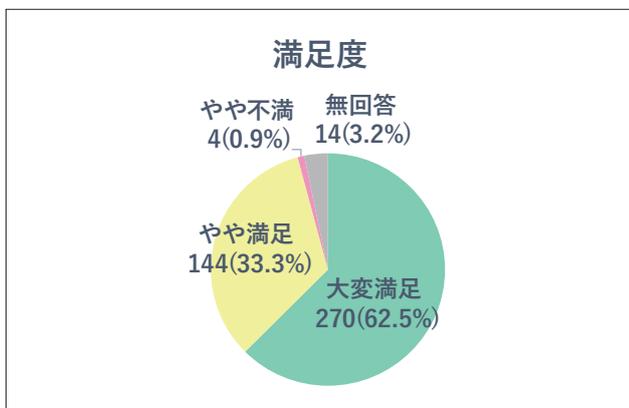
## 《くすりと健康相談薬局・全般について》

### (10) くすりと健康相談薬局全般について、ご意見・ご要望があればご記入ください

- ・昔ながらの薬局は、健康相談をはじめ地域住民に頼られていたイメージがあります。調剤薬局とドラッグストアが乱立しお客様の選択肢が多い現在、薬局を利用していただいている患者様だけでなく近隣住民の皆様に、薬局は自身の健康に不安があるときに頼って良いところと認識していただけるよう、相談週間のみならずPRを続けていきたいと思えます。
- ・くすりと健康相談薬局ということで、色々と相談を受けることが多いです。数年前に薬についての相談を受け、今回はその方の介護についての相談と…地域の方が頼りにしてくださっていることに感謝しています。
- ・くすりと健康相談薬局に認定されているために、OTCや健康グッズなどを今まで以上に扱うことでお客様が増えていることを実感しています。調剤だけでなくOTC販売や地域の相談薬局に根差していきたいと考えています。
- ・今後、相談される薬局側も“くすり”のことだけではなく、“健康面、食生活や疾患など”より多岐にわたる知識を持ちたいと改めて感じました。
- ・“継続”していくのが大事だと思いました。
- ・日頃から相談できる薬局づくりが大事だと考えています。
- ・日頃から一般用医薬品、調剤を中心に会話をしながら過ごせる薬局として利用していただいていると思えます。特に相談週間が無くても毎日が相談会だと思っております。
- ・病院の隣の薬局＝調剤薬局＝処方箋 ではないというアピールを考えていきたいです。
- ・相談を応需している薬局であることをもっと周知していけるように市民向け講演などを企画していこうと感じた。
- ・当薬局はくすりと健康相談薬局でありながら、健康相談はいまだ少ない。もっと健康を維持するための提案を薬局から地域の方々に発信していかなくてはいけないと思っている。以前は県薬剤師会から健康チェックの機器を借りてヘルスチェック体験会を行っていたが、コロナの影響により、小さな店舗では密になってしまうため中止している。落ち着いてきたら、再開したいと考えている。
- ・コロナの中、患者さんも薬局の長時間の利用を控えたりしているので、今後の薬局の対応ももっと考えていかなくてはいけないと思う。
- ・毎年相談週間をメインに地域住民への周知をしていますが、「くすりと健康相談薬局」の認知はまだ十分広まっていないので、地道に活動を続けていきたいと思えます。
- ・薬剤師会の尽力でとても楽しんでもらえるように認知度があがってきていると実感しています。
- ・県薬として、地域住民へのこういったキャンペーンアピールをさらに充実していただければ幸いです。
- ・非常に難しい対応をせまられた本年度ですが、今後も引き続きバックアップいただけると、大変光栄です。
- ・認知度がまだ低いので、薬剤師会からも地域にひろく発信してもらえると嬉しいです。
- ・くすりと健康相談薬局が地域連携薬局にもステップUPできるしくみがあると嬉しく思います。地域連携薬局になるためのご指導をいただきたいと思えます。
- ・新たな貸出健康測定機器を導入していただけると幸いです。

～ 来局者アンケート (n=432) ～

(1) 相談してみてもいかがでしたか



- 副作用で悩んでいたところ、色々説明してもらえた。
- 薬の飲み合わせ等詳しく説明してくださいました。
- たくさん薬があり、みてもらえて安心できた。
- 服薬カレンダー、一包化、知らなかった。
- 2種類のサプリで同じ様な薬が重なっていることがあると分かった。
- 検査値の説明や薬の残りを整理してくれた。
- 検査結果の内容を詳しく教えてくれて、助かります。食事の指導もしてくれました。
- 毎日の献立表をチェックしてもらえたこと。
- もしも手帳は役立つ。病院へ行くか迷った時、行って診断がきちんとされて治りが良かった。
- 健康に関する話をたくさん教えてもらえた。
- ひとつの相談事に対して様々な提案をしてくださる。
- それぞれの相談内容にわかりやすく親切丁寧
- 顔見知りの薬剤師さんなので色々聞きやすい
- 的確にこたえてくれる(色々な質問に)
- 親身になって相談内容をきいていただけました。
- とにかく話をきいてもらえてありがたかった。
- しっかり話を聞いてくれたので不安がとれた。
- 医師に聞きにくいことを聞ける。
- コロナの中、話すことも少なくなり行くだけでホッとできます。

(2) 今回の一斉相談日や薬局・薬剤師に関するご意見等があればご記入ください

- 長年通っていますが、どの薬剤師さんもとても親切に、親身になって相談に乗ってくれます。お気に入りの薬局ですネ。
- 家族全員が同じ薬局さんにお世話になってます。薬をいただく時以外でも常に健康面について気軽にお話しできる心強い存在の薬剤師さんばかりです。薬についての説明もとても丁寧です。
- いつもお世話になっている薬局で栄養相談や骨筋量等測っていただけるのは大変有難く、安心です。ありがとうございます。
- 自分の病気のことや家族の病気のことを詳しく教えてくれてとても頼りになります。
- 親切に話を聞いてくださって頼れる存在です。いつもありがとうございます。
- 今まで、キチンとした薬剤師さんに出会えてななかつたので、最近、安心しています。
- 専門的にとても親切にいろいろ教えていただいて感謝です。ありがとうございます。
- 医者にかかったほうが良いか、迷うときがあります。そのような場合は、相談にいけると良いし、助かります。
- 話を聞いてもらって不安が安心に変わりました。やさしく、わかりやすかったです。
- 相談以上のことをお話しくださるので何でも気軽にうかがえ感謝しております。
- 特に相談週間がなくてもいつも親切に相談にのってもらっているので感謝しています。
- 相談日があるのを知って、これから処方薬をもらうだけでなく、相談できると言われ、安心した。良かったです。
- 定期的に相談週間を開催すればより気軽に薬局へ行く機会が増えると思います。
- 相談できる人がいると助かります。これからも続けてください。