

平成 20 年度調査研究報告書

「登録販売者の職能向上のための調査研究」

岐阜薬科大学 実践薬学大講座 医薬品情報学 准教授 中村光浩
(〒502-8585 岐阜市三田洞東 5-6-1 TEL 058-237-3931)

要旨

1 調査研究目的

セルフメディケーションに対する国民意識の高まりをうけ、患者すなわち医療消費者(以下、消費者)が薬局で一般用医薬品(OTC医薬品)を購入する重要性が今後増すものと考えられる^{1, 2, 3)}。

OTC医薬品は、消費者の自己選択により購入され使用されるものである^{4, 5)}。薬剤師に求められる役割は、OTC医薬品の適正使用と安全性の確保を図るために、各消費者に応じたOTC医薬品を選択し、薬の使い方や副作用をわかり易い形にして伝え、時には医療機関を受診するなど、消費者がとるべきアクションを誘導することである⁶⁾。OTC医薬品を販売できる一般販売業において、平成 18 年の薬事法改正まで薬剤師の常駐は必須とされていた。近年、薬剤師の常駐を必要とする制度と実態の乖離に対する批判もあり、平成 21 年度よりOTC医薬品販売に従事できる登録販売者配置を盛り込んだ新医薬品販売制度が実施されることとなった。

しかし、新医薬品販売制度の消費者あるいは薬剤師への周知状況は明らかでない。今回、我々は新医薬品販売制度および登録販売者配置に関する認知度と社会的ニーズを明らかにするために、消費者、薬剤師および製薬企業にアンケート調査を行ったので報告する。

2 調査研究方法

2-1 消費者に対するアンケート調査

2-1-1 調査対象

ファイン調剤薬局を 2009 年 2 月に来局し、書面により本アンケートの趣旨を説明後、同意の得られた消費者を対象とした。また、同意の得られた岐阜薬科大学薬学科 3 回生に対しても同様のアンケートを行った。

2-1-2 アンケート内容

調査項目は、消費者の背景(年齢、性別)、薬局の利用頻度、購入したことのあるOTC医薬品、OTC医薬品購入時の薬剤師による情報提供および相談応需状況、医薬品販売制度改正に対する理解度、登録販売者に関する認知度、登録販売者制度に対する自由記述コメント等とした。

2-2 薬剤師に対するアンケート調査

2-2-1 調査対象

岐阜県薬剤師会会員(1009名)および岐阜県病院薬剤師会の98施設へのアンケート郵送、あるいは岐阜薬科大学育薬・創薬研究センターWEBシステムに登録している薬剤師(75名)に対するオンラインアンケートを活用した。調査期間は、2009年1月-2009年2月とした。

2-2-2 アンケート内容

調査項目は、薬剤師の背景(年齢、勤務年数等)、OTC医薬品販売時の情報提供および相談応需状況、登録販売者制度への理解度、新医薬品販売制度および登録販売者配置の問題点および改善点、登録販売者制度に対する自由記述コメント等とした。

2-3 製薬企業に対するアンケート調査

2-3-1 調査対象

OTC販売企業(OTC医薬品協会加盟企業:83社)に対してアンケートを郵送して調査を行った。調査期間は、2009年1月-2009年2月とした。

2-3-2 アンケート内容

調査項目は、薬剤師および登録販売者による情報提供に望むこと、製薬企業の新販売制度への対応状況、新医薬品販売制度および登録販売者配置の問題点および改善点、登録販売者制度に対する自由記述コメント等とした。

2-4 自由記述コメントのテキストマイニング

消費者、薬剤師および製薬企業に対して行った登録販売者制度に関する自由記述コメントに対して計量テキスト解析を行った。計量テキスト解析には、KHCoder (<http://koichi.nihon.to/psn1>)を用いた。文章を単語ごとに切り分ける処理は、茶筌 (<http://chasen.aist-nara.ac.jp/>)の形態素解析の結果を利用し、KHCoderの品詞体系は茶筌の品詞体系に準じるものとした。頻出語についてはKHCoderのコンコーダンス機能を用い、コメント中の特徴的な単語を選別し強制抽出語として設定した。

3 調査研究結果

3-1 消費者に対する調査研究結果

本薬局でアンケートに登録された消費者は312名(男184名、女128名)であった(表1)。OTC医薬品購入時に誰かに相談するかという質問に対して、「相談をしたことがない」あるいは「ほとんどしない」との回答は各々32%(99/308名)、40%(122/308

名)であった(表 7)。相談する対象は「薬剤師」および「薬の知識のある人」の各々、60 および 24%であった(表 8)。

「薬剤師」という言葉の認知度を調査したところ「薬剤師という言葉を知らない」、「言葉だけは聞いたことがある」、「内容をある程度知っている」、および「内容を詳しく知っている」は、各々、2%(6/307名)、15%(47/307名)、49%(150/307名)および33%(100/307名)であった(表 5)。それに対して、「登録販売者という言葉を知らない」と回答した消費者は56%(133/236名)であり、「言葉だけは聞いたことがある」、「内容をある程度知っている」、「内容を詳しく知っている」と回答した消費者は各々、27%(64/236名)、11%(25/236名)および6%(14/236名)であった。また、「OTC」、「セルフメディケーション」、「薬種商」の単語の認知度は低かった(表 5)。

さらに、平成 21 年度から OTC 医薬品販売制度が変わることを知っているかという質問に対しては、知っていると回答した消費者が21%(66/309名)であるのに対し、知らないと回答した消費者は67%(206/309名)であった(表 10)。

また、OTC 医薬品購入時に聞いたこと、あるいは聞きたい項目として、「薬の効き方」が最も多く、次いで「飲み方や使い方」、「自分にあった適当な商品の紹介」あるいは「ほかの薬との飲み合わせ」等が回答されていた(表 9)。

本学学生のうち回答を得られたのは61%(49名/80名)であった(表 11)。薬学生は、一般の消費者に比べてセルフメディケーションに関する単語に対する認知度は高く、新医薬品販売制度実施に関しても認知していた(表 15)。OTC 医薬品購入時に聞いたこと、あるいは聞きたい項目は、一般の消費者と異なり「自分にあった適当な商品の紹介」が最も多く、次に「薬の効き方」を回答していた(表 19)。

3-2 薬剤師に対する調査研究結果

3-2-1 薬局薬剤師に対する調査結果

薬局薬剤師からのアンケート回収率は、41%(413/1009名(施設))であった(表 21)。89%の薬剤師が4年以上の勤務経験を有していた(表 22)。59%の薬剤師が一日に一人以上の消費者に OTC 医薬品を販売していた(表 23)。50%の薬剤師が半数以上の消費者の OTC 医薬品のチェックや情報提供を行っていた(表 24)。39%の店舗で既に登録販売者の資格を取得された方がおられる、あるいは取得予定であった(表 25)。60%の店舗では特に資格取得の予定はないとの回答であった(表 25)。

OTC 医薬品販売時に消費者に説明する内容として、「薬効」および「服用方法・使用方法」の回答が多かった(表 26)。次に、「他の薬との飲み合わせ」、「副作用」、「使用上の注意」が多く、「患者にあった他の OTC 医薬品の紹介」についての回答は少なかった(表 26)。

新医薬品販売制度をより良くするための方策としては、「OTC 医薬品のリスク分類の見直し」の回答が最も多かった(表 28)。次に「登録販売者の質の確保(試験や研

修の実施)」、「薬剤師の質の確保(試験や研修の実施)」、さらに、「薬学部での OTC 医薬品に関する教育の充実」、「消費者に対する OTC 医薬品の普及啓発」も回答されていた。

登録販売者制度をより良くするための方策としては、「消費者に対する登録販売者制度の啓蒙」を第一に重要とする薬局薬剤師が多かった(表 29)。また、「製薬企業による登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成」や「登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施」を求める回答が多かった。OTC 医薬品販売制度が平成 21 年度から変更されることは 92%の薬剤師が知っていた(表 27)。

3-2-2 病院薬剤師に対する調査結果

アンケート回収率は、62%(61/98 名(施設))であった(表 30)。98%の薬剤師が 4 年以上の勤務経験を有していた(表 30)。86%の病院薬剤師が、OTC 医薬品のチェックや情報提供を行っている入院患者は 2 割以下であると回答していた(表 31)。100%の病院薬剤師が、OTC 医薬品のチェックや情報提供を行っている外来患者は 2 割以下であると回答していた(表 32)。

OTC 医薬品販売時に消費者に説明する内容として、「薬効」および「服用方法・使用方法」が第一に重要であるとする回答が多かった(表 33)。次に、「他の薬との飲み合わせ」、「副作用」、「使用上の注意」が多く、「患者にあった他の OTC 医薬品の紹介」を重要とした回答は少なかった。

新医薬品販売制度をより良くするための方策としては、「OTC 医薬品のリスク分類の見直し」の回答が最も多かった(表 35)。次に「薬剤師の数の確保」、「登録販売者の質の確保(試験や研修の実施)」、「薬剤師の質の確保(試験や研修の実施)」、さらに「薬学部での OTC 医薬品に関する教育の充実」が回答されていた。

登録販売者制度をより良くするための方策としては、「登録販売者数の確保」、「登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施」を第一に重要とする病院薬剤師が多かった(表 36)。ついで、「製薬企業による登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成」、「製薬企業による消費者向け OTC 医薬品説明資料の作成」を求める回答があった。OTC 医薬品販売制度が平成 21 年度から変更されることは 74%の薬剤師が知っていた(表 34)。

3-3 製薬企業に対する調査結果

アンケート回収率は、60%(50/83 企業)であった(表 37)。6 品目以上の品目を販売している製薬企業は 78%であった(表 37)。

登録販売者または薬剤師が消費者に情報提供して欲しい項目は、「薬効」、「服用方法・使用方法」を第一にあげる回答が多かった(表 38)。次いで「副作用」、「使用上の注意」と回答されていた。

薬剤師・登録販売者向けに OTC 医薬品の教育資料あるいは商品説明資料を作成していますかとの問いには、46%の製薬企業が作成していると回答していた(表 39)。対象は薬剤師向け、あるいは特に登録販売者と薬剤師で区別していないとの回答が78%であった(表 40)。また、今のところ作成していないと回答した製薬企業の60%において今後作成を検討していた(表 41)。

新医薬品販売制度をより良くするための方策としては、「登録販売者の質の確保(試験や研修の実施)」、「消費者に対する OTC 医薬品の普及啓発」を第一に重要とする回答が多かった(表 42)。次いで、「薬剤師の質の確保(試験や研修の実施)」、「薬学部での OTC 医薬品に関する教育の充実」、「義務教育での OTC 医薬品の普及教育」という回答があった。

登録販売者制度をより良くするための方策としては、「消費者に対する登録販売者制度の啓蒙」を第一に重要とする回答が多かった(表 43)。他には「登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施」を必要と考える回答が多く、次いで「登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成」の回答があった。

3-4 計量テキスト解析

消費者(薬局)、薬局薬剤師、病院薬剤師および企業から得られた登録販売者に対する自由記述形式コメントを茶筌を用いて形態素解析した。KHCoder のコンコーダンス機能により特徴的な言葉を確認後、強制抽出語として「登録販売者」、「薬剤師」、「消費者」、「情報提供」、「販売従事者」、「わからない」および「わかりません」を設定した。

消費者(薬局)、薬局薬剤師、病院薬剤師および製薬企業の抽出語数は、各々、5500、2958、1928 および 2184 語であった。計量テキスト分析の結果、頻出語の出現回数では、消費者では、「わかりません」、「わからない」、「良い」の語句が多く、病院薬剤師、薬局薬剤師および企業では「不安」という語句が上位となっていた(表 44)。個別の回答を詳細に検討したところ、薬剤師のコメントには、登録販売者の資質に関する懸念と質を確保するための対策の必要性に関するコメントが多かった。

4 考察

4-1 消費者に対する調査結果

OTC 医薬品の情報提供に関して、薬事法第 77 条の 4 に「薬局の開設者又は医薬品の販売業者は、医薬品を一般に購入し、又は使用する者に対し、医薬品の適正な使用のために必要な情報を提供するようにつとめなければならない」とあり、医薬品を販売する者は適正で理解しやすい情報を積極的に消費者に提供する必要がある。しかし、消費者への意識調査では、72%の消費者が OTC 医薬品の購入に際して誰にもほとんど相

談していなかった。泉澤ら⁷⁾も、消費者が薬剤師からの説明を受けず、OTC医薬品を購入するケースが多いと報告している。従って、登録販売者配置による消費者へのOTC医薬品情報提供に対する潜在的社会的ニーズは大きいと考えられる。

消費者が、OTC 医薬品を購入するとき相談する人は、「薬剤師」と「薬の知識のある人」で約 8 割を占める。また、自由記述コメントでも登録販売者に対する「不安」について言及した消費者が多くないことから、情報提供者として登録販売者が新たに配置されることは消費者には受け入れられやすいものと考えられた。

しかしながら、「販売制度が平成21年度から変更されること」を67%の消費者が認知しておらず、「登録販売者」という単語も56%の消費者が知らないという結果から、新販売者制度ならびに登録販売者制度への円滑な移行には懸念が残る。

4-2 薬剤師に対する調査結果

情報提供者側の薬剤師の調査結果については、殆どの薬局薬剤師が日常業務の中でOTC医薬品に関する情報提供を実施していることがわかった。それに対し、病院では入院患者、外来患者とも十分な情報提供とチェックがなされていないと認識されていた。

薬局薬剤師および病院薬剤師のいずれも新医薬品制度の改善点として「OTC医薬品のリスク分類の見直し」という本販売制度運用の根幹に係る項目をあげていた。次いで、登録販売者および薬剤師の質の確保のための研修会や勉強会の実施をあげている。自由記述のコメントからも、薬剤師は登録販売者の質に対する不安を持っていた。登録販売者の質の確保のために、研修会および勉強会の実施や、製薬企業による消費者、登録販売者あるいは薬剤師向けのOTC医薬品資料の充実を望む意見も認められており、各製薬企業による支援も望まれる。

4-3 製薬企業に対する調査結果

製薬企業は新医薬品制度の改善点として、登録販売者および薬剤師の質の確保のための研修会や勉強会の実施をあげている。また、「OTC医薬品のリスク分類の見直し」の回答が少ない点は薬剤師の回答とは異なる。さらに、「消費者に対する普及啓発」、「義務教育でのOTC医薬品の普及啓発」といった、国民全体を対象とした広い意味での啓発活動を重要と認識している点も薬剤師の回答と異なる傾向を示した。従って、薬剤師と製薬企業が相補的に情報提供者側（登録販売者、薬剤師）と消費者に対して、教育、啓蒙することで新販売制度の円滑な実施が可能となることが期待される。

今回の調査対象は比較的規模の大きい製薬企業と考えられたが、今後は様々の規模の製薬企業にも調査対象を拡大することが必要と考えられる。

4-4 消費者に提供すべき情報について

現在、消費者は医薬品医療機器情報提供ホームページ(<http://www.info.pmda.go.jp/>)

から、OTC医薬品添付文書を閲覧する可能である。しかし、OTC医薬品添付文書記載内容について医療用医薬品添付文書の記載内容との比較から、その内容に不備があるとの報告は多い⁸⁻¹¹⁾。従って、登録販売者および薬剤師による正確な情報提供は必須である。泉澤ら⁷⁾は、消費者が薬剤師から聞きたい薬の説明内容として、効能・効果に次いで使用上の注意、副作用および相互作用があると報告している。我々の調査結果も同様に、消費者、薬剤師および製薬企業いずれも効能・効果についての情報提供の必要性を第一に考えていた。しかし、安全なOTC医薬品使用のためには安全性、副作用、飲みあわせについての情報提供にも留意する必要があると考える。

薬剤師あるいは製薬企業が、それほど重要視していない項目であったが、「自分にあった適当な商品の紹介」に関する情報提供を望む消費者が、比較的多いことが明らかとなった。この知見を今後の登録販売者および薬剤師による情報提供に生かすことが望まれる。

4-5 計量テキスト解析

テキストマイニングとは、自由記述の定型化されていないテキストデータを自然言語解析の手法を用いて単語やフレーズに分割し、その出現頻度や相関関係などをデータマイニングの手法を使って分析し、有用な情報を抽出するテキストデータ分析手法の総称である。我々はテキストマイニングの計量テキスト解析により、消費者、薬剤師および企業での登録販売者に対する意識の違いを見いだした。

消費者からの高頻度の抽出語は、「わかりません」、「わからない」であり、登録販売者制度そのものの周知が不十分であることが再確認された。一方、「良い」の出現頻度は上位であり、「不安」という単語の頻度はそれほど上位ではないことから、消費者は、情報提供従事者が、登録販売者配置により増えることを肯定的にとらえている可能性がある。この件に関しては、より詳細な解析が必要である。一方、薬剤師および企業では「不安」という語句の頻度が高く、情報提供側の薬剤師および企業の双方で新制度実施に向けて慎重な対応を考えていることが伺われた。

4-6 まとめ

平成 21 年度より登録販売者制度が実施されることとなったが、我々の調査結果からその周知は極めて不十分と考えられた。今後とも薬剤師、登録販売者および製薬企業による消費者への啓蒙活動が行われなければならない。更に、登録販売者および薬剤師の質の確保のために研修会や勉強会の実施、教育資料の充実が求められる。今後も本調査を継続して行い、今回の新制度導入前の調査結果と導入後の調査結果との比較検討を行う予定である。

5 謝辞

本研究に際して終始御懇篤なる御指導、御鞭撻を賜りました岐阜薬科大学実践薬学大講座 病院薬学 土屋照雄教授に深甚なる謝意を表します。

本研究中、御助言と御協力を賜りましたファイン調剤薬局 近藤剛弘氏に深く感謝の意を表します。本研究の遂行にあたり、御助言と御協力を賜りました岐阜薬科大学 実践薬学大講座 薬局薬学 堀内正 准教授ならびに病院薬学 寺町ひとみ 准教授に感謝の意を表します。

6 調査研究発表

1. 登録販売者制度に関する消費者意識調査、近藤剛弘、中村光浩、西脇理英、堀内正、寺町ひとみ、土屋照雄、第12回日本医薬品情報学会総会・学術大会(2009)、演題登録
2. 登録販売者制度実施に向けての消費者意識調査、中村光浩、近藤剛弘、西脇理英、堀内正、寺町ひとみ、土屋照雄、医療薬学フォーラム 2009/第17回クリニカルファーマシーシンポジウム(2009)、演題登録

7 引用文献

1. 「セルフメディケーションにおける一般用医薬品のあり方について」中間報告 (<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2002/11/s1108-4.html>)
2. 井村伸正、一般用医薬品販売制度の改正とOTC分類の意義、医薬ジャーナル、43: 2437-2440 (2007)
3. 大衆薬に関する「消費者意識調査」、第31回、日本大衆薬工業協会
4. 一般用医薬品安全対策研究会 編、一般用医薬品添付文書記載要領ガイドブック、薬事日報社、2000
5. 齋藤 洋、福室憲治、武政文彦、一般用医薬品概説、じほう (2000)
6. 檜山浩一、OTC薬と添付文書、医薬品情報学 5: 167-70 (2004)
7. 泉澤 恵、松原睦実、池田俊也ら。一般用医薬品購入者の満足度を指標にした薬剤師の役割評価、医薬品情報学 4: 27-32 (2002)
8. 木津純子、森ちはる、荒川基記ら。一般用医薬品における禁忌情報の実態調査及び製薬会社の意識調査 - 塩化リゾチーム含有製剤について -、医薬品情報学 5: 49-52 (2003)
9. 中村光浩、堀内正、寺町ひとみ、葛谷有美、窪田傑文、高島英滋、土屋照雄、OTC医薬品における添付文書の実態調査 - かせ薬・解熱鎮痛薬について -、医薬品情報学、10: 304-308 (2009)
10. 山田弘志、大平昭一、下平秀夫ら消費者へのOTC禁忌情報の提供 - kinky goods -、医薬品情報学、5: 175-178 (2004)
11. 後藤孝夫、笹野道子、大平昭一ら。一般用医薬品の適正な情報提供に向けて - OTC薬データベースの試作 -、医薬品情報学 7: 18-23 (2005)

A. 消費者（来局）に対する調査

表1 消費者(来局) 性別

項目	人数	%
男	128	41.0
女	184	59.0
総計	312	100.0

表2 消費者(来局) 年齢

項目	人数	%
29歳以下	55	17.8
30代	79	25.6
40代	72	23.3
50代	37	12.0
60以上	66	21.4
総計	309	100.0

表3 消費者(来局) からだの具合が悪いとき、どうされていますか

項目	人数	%
まず薬局へ行き OTC 医薬品を購入	25	8.0
まず病院へ行き医師の診察	94	30.1
症状によって病院か薬局かを決める	112	35.9
しばらく様子をみる	81	26.0
総計	312	100.0

表4 消費者(来局) どれくらいの頻度で薬局へいきますか

項目	人数	%
週に1回以上	10	3.2
月に3-4回	37	11.8
月に1-2回	100	31.9
2-3ヶ月に1回以下	104	33.2
利用しない	62	19.8
総計	313	100.0

表5 消費者(来局) このなかで聞いたことのある言葉を教えてください

	認知度順					計
	1	2	3	4	5	
一般用医薬品	1	28	101	94	36	260
OTC	0	144	73	25	13	255

大衆薬	1	71	95	59	25	251
サプリメント	3	17	57	140	68	285
保健機能食品	3	63	82	86	26	260
セルフメディケーション	0	152	51	17	8	228
薬剤師	4	6	47	150	100	307
薬種商	1	140	54	16	14	225
登録販売者	0	133	64	25	14	236
総計	13	754	624	612	304	2307

認知度：（5:内容を詳しく知っている、4:内容をある程度知っている、3:言葉だけは聞いたことがある、2:知らない、1:興味ない）

表6 消費者(来局) いままでどのような大衆薬（OTC医薬品）を利用したことがありますか

項目	人数	%
かぜ薬	219	16.4
湿布	167	12.5
栄養ドリンク	146	10.9
胃腸	130	9.7
ビタミン	113	8.5
かゆみ止め	97	7.3
鼻炎	92	6.9
痛み止め	86	6.4
酔い止め	77	5.8
便秘	76	5.7
解熱	68	5.1
水虫	37	2.8
その他	28	2.1
総計	1336	100.0

(複数回答可)

表7 消費者(来局) お薬を買うとき誰かに相談しますか

項目	人数	%
毎回	22	7.1
商品による	65	21.1
ほとんどしない	122	39.6
したことがない	99	32.1
総計	308	100.0

表8 消費者(来局) お薬を買うとき誰に相談しますか

項目	人数	%
薬剤師	135	59.7
薬の知識のある人	54	23.9
誰でもよい	27	11.9
その他	10	4.4
総計	226	100.0

表9 消費者(来局) お薬を買うときどのようなことを聞きましたか、あるいはどのようなことを聞きたいですか

項目	人数	%
薬の効き方	132	26.9
飲み方や使い方	94	19.1
飲み合わせ	70	14.3
副作用	63	12.8
病院にかかった方が良いかどうか	46	9.4
自分にあった適当な商品の紹介	78	15.9
その他	8	1.6
総計	491	100.0

表10 消費者(来局) OTC医薬品の販売制度が変わることをご存知でしたか

項目	人数	%
知っている	66	21.4
知らないが関心がある	18	5.8
知らない	206	66.7
知らないし関心もない	18	5.8
その他	1	0.3
総計	309	100.0

B. 消費者(薬学生)に対する調査

表11 消費者(薬学生) 性別

項目	人数	%
男	28	57.1
女	21	42.9
総計	49	100.0

表12 消費者(薬学生) 年齢

項目	人数	%
29歳以下	49	100.0

30代	0	0.0
40代	0	0.0
50代	0	0.0
60以上	0	0.0
総計	49	100.0

表 13 消費者(薬学生) からだの具合が悪いとき、どうされていますか

項目	人数	%
まず薬局へ行き OTC 医薬品を購入	8	16.3
まず病院へ行き医師の診察をうける	3	6.1
症状によって病院か薬局かを定める	15	30.6
しばらく様子を見る	23	46.9
総計	49	100.0

表 14 消費者(薬学生) どれくらいの頻度で薬局へいきますか

項目	人数	%
週に1回以上	4	8.2
月に3-4回	6	12.2
月に1-2回	15	30.6
2-3ヶ月に一回以下	20	40.8
利用しない	4	8.2
総計	49	100.0

表 15 消費者(薬学生) このなかで聞いたことのある言葉を教えてください

	認知度順					計
	1	2	3	4	5	
一般用医薬品	1	0	1	27	20	49
OTC	0	0	1	25	22	48
大衆薬	0	2	3	26	17	48
サプリメント	0	0	1	29	18	48
保健機能食品	0	0	1	31	16	48
セルフメディケーション	0	0	6	23	19	48
薬剤師	0	0	0	20	28	48
薬種商	0	5	11	22	8	46
登録販売者	0	0	5	29	14	48
総計	1	7	29	232	162	431

認知度： (5:内容を詳しく知っている、4:内容をある程度知っている、3:言葉だけは聞いたことがある、2:知らない、1:興味ない)

表 16 消費者(薬学生) いままでどのような大衆薬 (OTC医薬品)を利用したことがありますか

項目	人数	%
かぜ薬	44	14.4
湿布	37	12.1
栄養ドリンク	39	12.8
胃腸	28	9.2
ビタミン	23	7.5
かゆみ止め	26	8.5
鼻炎	20	6.6
痛み止め	21	6.9
酔い止め	25	8.2
便秘	5	1.6
解熱	32	10.5
水虫	3	1.0
その他	2	0.7
総計	305	100.0

(複数回答可)

表 17 消費者(薬学生) お薬を買うとき誰かに相談しますか

項目	人数	%
毎回	2	4.1
商品による	9	18.4
ほとんどしない	25	51.0
したことがない	13	26.5
総計	49	100.0

表 18 消費者(薬学生) お薬を買うとき誰に相談しますか

項目	人数	%
薬剤師	22	55.0
薬の知識のある人	6	15.0
誰でもよい	9	22.5
その他	3	7.5
総計	40	100.0

表 19 消費者(薬学生) お薬を買うときどのようなことを聞きましたか、あるいはどのようなことを聞きたいですか

項目	人数	%
薬の効き方	11	21.2
飲み方や使い方	6	11.5
飲み合わせ	3	5.8

副作用	3	5.8
病院にかかった方が良かったかどうか	2	3.8
自分にあつた適当な商品の紹介	27	51.9
その他	0	0.0
総計	52	100.0

表 20 消費者(薬学生) OTC医薬品の販売制度が変わることをご存知でしたか

項目	人数	%
知っている	42	85.7
知らないが関心がある	4	8.2
知らない	3	6.1
知らないし関心もない	0	0.0
その他	0	0.0
総計	49	100.0

C. 薬剤師に対する調査

表 21 職種

項目	人数	%
薬剤師(薬局)	413	86.4
薬種商	1	0.2
薬剤師(病院)	61	12.8
大学教員	0	0.0
その他	3	0.6
総計	478	100.0

C-1. 薬剤師(薬局薬剤師)に対する調査

表 22 薬剤師(薬局薬剤師) 勤続年数

項目	人数	%
1~3年	47	11.4
4~6年	60	14.6
7~9年	57	13.9
10年以上	247	60.1
総計	411	100.0

表 23 薬剤師(薬局)あるいは薬種商と回答された方におうかがいします。どのくらいの頻度で消費者にOTC医薬品を販売していますか？

項目	人数	%
1日に10名以上	103	25.4
1日に1~9名	137	33.8
週に1~6名	73	18.0
月に3~4名	33	8.1

月に1~2名	30	7.4
2~3ヶ月に1名以下	17	4.2
販売したことがない	12	3.0
総計	405	100.0

表 24 薬剤師(薬局)あるいは薬種商と回答された方におうかがいします。患者の使用している OTC 医薬品のチェックや情報提供を行った消費者の割合はおよそどれくらいでしょうか？

項目	人数	%
9割以上	87	21.3
5割から9割未満	119	29.2
2割から5割未満	83	20.3
2割未満	93	22.8
提供したことはない	26	6.4
総計	408	100.0

表 25 薬剤師(薬局)あるいは薬種商と回答された方におうかがいします。貴店では、既に登録販売者の資格を取得された方がいらっしゃいますか？

項目	人数	%
いる	111	27.1
現在はいないが、資格取得の予定である	47	11.5
特に取得の予定はない	247	60.2
その他	5	1.2
総計	410	100.0

表 26 薬剤師(薬局)あるいは薬種商と回答された方におうかがいします。消費者に説明する内容について重要と思われる順に5つまであげてください。

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
薬効	178	60	29	25	23	315
服用方法・使用方法	107	182	49	26	22	386
医師への受診勧奨	25	11	42	41	108	227
副作用	12	35	99	90	62	298
安全性	10	9	26	27	20	92
他の医薬品との飲み合わせの注意	31	55	85	118	50	339
使用上の注意	8	32	58	51	69	218
患者にあった他の OTC 医薬品の紹介	24	16	12	18	39	109
その他	14	8	7	0	1	30
総計	409	408	407	396	394	2014

重要度:1(高い)⇔5(低い)

表 27 薬剤師(薬局) すでにOTC医薬品販売制度の変更についてご存知でしたか？

項目	人数	%
知っている	379	91.8
知らない	16	3.9
知らないが関心がある	17	4.1
知らないし関心もない	1	0.2
総計	413	100.0

表 28 薬剤師(薬局) 新医薬品販売制度をさらに良くするための重要な方策は何と考えますか。重要と思われる順に5つまであげてください

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
OTC 医薬品のリスク分類の見直し	137	36	55	46	37	311
登録販売者数の確保	11	18	23	21	20	93
薬剤師数の確保	31	32	18	23	17	121
登録販売者の質の確保 (試験や研修の実施)	99	100	59	31	21	310
薬剤師の質の確保 (試験や研修の実施)	72	102	45	38	17	274
薬学部での OTC 医薬品に関する教育の充実	27	52	85	68	44	276
消費者に対する OTC 医薬品の普及啓発	13	34	60	65	57	229
義務教育での OTC 医薬品の普及教育	9	11	13	26	37	96
薬害の啓発	5	12	25	39	77	158
その他	6	4	1	4	7	22
総計	410	401	384	361	334	1,890

重要度:1(高い)⇔5(低い)

表 29 薬剤師(薬局) 登録販売者制度を良くするためにどのような方策があるとお考えでしょうか。重要と思われる順に5つまであげてください。

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
登録販売者数の確保	29	10	9	12	14	74
消費者に対する登録販売者制度の啓蒙	72	23	17	35	32	179
消費者に対するインターネット、マスコミを活用した副作用情報伝達	18	36	25	19	35	133
薬局・薬店での登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成	51	52	38	28	18	187
製薬企業による登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成	58	78	67	33	26	262
製薬企業による消費者向け OTC 医薬品説明資料の作成	26	52	46	38	23	185
薬局・薬店での登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	59	41	57	47	28	232
薬剤師会等による登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	41	48	44	51	44	228

薬学部による登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	8	27	29	31	33	128
OTC 医薬品の副作用情報の収集	26	22	43	57	71	219
その他	14	0	4	1	2	21
総計	402	389	379	352	326	1,848

重要度:1(高い)⇔5(低い)

C-2. 薬剤師(病院薬剤師)に対する調査

表 30 薬剤師(病院薬剤師) 勤続年数

項目	人数	%
1～3年	1	1.6
4～6年	5	8.2
7～9年	2	3.3
10年以上	53	86.9
総計	61	100.0

表 31 薬剤師(病院)回答された方におうかがいします。入院患者の使用しているOTC医薬品のチェックや情報提供を行った消費者の割合はおよそどれくらいでしょうか？

項目	人数	%
9割以上	0	0.0
5割から9割未満	1	1.7
2割から5割未満	7	12.1
2割未満	40	69.0
提供したことはない	10	17.2
総計	58	100.0

表 32 薬剤師(病院)と回答された方におうかがいします。外来患者の使用しているOTC医薬品のチェックや情報提供を行った消費者の割合はおよそどれくらいでしょうか？

項目	人数	%
9割以上	0	0.0
5割から9割未満	0	0.0
2割から5割未満	0	0.0
2割未満	44	75.9
提供したことはない	14	24.1
総計	58	100.0

表 33 薬剤師(病院)と回答された方におうかがいします。消費者に説明する内容について重要と思われる順に5つまであげてください。

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
薬効	33	9	5	1	4	52
服用方法・使用方法	15	34	2	3	1	55

医師への受診勧奨	3	2	6	7	8	26
副作用	1	3	26	12	6	48
安全性	0	1	3	4	6	14
他の医薬品との飲み合わせの注意	4	5	6	19	11	45
使用上の注意	0	2	8	10	21	41
患者にあった他の OTC 医薬品の紹介	2	2	1	1	0	6
その他	0	0	1	0	0	1
総計	58	58	58	57	57	288

重要度:1(高い)⇔5(低い)

表 34 薬剤師(病院) すでにOTC医薬品販売制度の変更についてご存知でしたか？

項目	人数	%
知っている	45	73.8
知らない	8	13.1
知らないが関心がある	7	11.5
知らないし関心もない	1	1.6
総計	61	100.0

表 35 薬剤師(病院) 新医薬品販売制度をさらに良くするための重要な方策は何と考えますか。

重要と思われる順に5つまであげてください

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
OTC 医薬品のリスク分類の見直し	27	5	8	2	3	45
登録販売者数の確保	2	4	3	4	2	15
薬剤師数の確保	11	8	6	6	1	32
登録販売者の質の確保 (試験や研修の実施)	9	16	16	5	4	50
薬剤師の質の確保 (試験や研修の実施)	7	12	10	5	4	38
薬学部での OTC 医薬品に関する教育の充実	4	9	5	14	5	37
消費者に対する OTC 医薬品の普及啓発	1	4	8	6	8	27
義務教育での OTC 医薬品の普及教育	0	0	1	1	10	12
薬害の啓発	0	2	1	10	12	25
その他	0	1	0	1	1	3
総計	61	61	58	54	50	284

重要度:1(高い)⇔5(低い)

表 36 薬剤師(病院) 登録販売者制度を良くするためにどのような方策があるとお考えでしょうか。

重要と思われる順に5つまであげてください。

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
登録販売者数の確保	11	1	2	0	5	19

消費者に対する登録販売者制度の啓蒙	8	8	1	6	3	26
消費者に対するインターネット、マスコミを活用した副作用情報伝達	0	4	7	2	4	17
薬局・薬店での登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成	6	3	3	6	3	21
製薬企業による登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成	7	14	8	8	2	39
製薬企業による消費者向け OTC 医薬品説明資料の作成	2	5	10	4	7	28
薬局・薬店での登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	11	8	6	9	5	39
薬剤師会等による登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	9	13	9	6	6	43
薬学部による登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	1	2	3	4	6	16
OTC 医薬品の副作用情報の収集	5	3	7	9	7	31
その他	1	0	3	1	0	5
総計	61	61	59	55	48	284

重要度:1(高い)⇔5(低い)

D. 製薬企業に対する調査

表 37 御社で販売しているOTC医薬品の品目数はどれくらいですか？

項目	人数	%
0-5 品目	11	22.0
6-10 品目	7	14.0
11-20 品目	4	8.0
21-30 品目	8	16.0
31 品目以上	20	40.0
総計	50	100.0

表 38 登録販売者または薬剤師が消費者に情報提供してほしい項目はなんですか？

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
薬効	18	7	1	2	5	33
服用方法・使用方法	17	12	10	4	2	45
医師への受診勧奨	0	2	4	5	7	18
副作用	3	8	11	7	9	38
安全性	2	3	5	7	4	21
他の医薬品との飲み合わせの注意	1	6	8	11	5	31
使用上の注意	4	10	7	8	11	40
患者にあった他の OTC 医薬品の紹介	3	0	0	3	4	10
その他	0	0	1	0	0	1
総計	48	48	47	47	47	237

重要度:1(高い)⇔5(低い)

表 39 薬剤師、登録販売者向けにOTC医薬品の教育資料あるいは商品説明資料を作成していま

すか？

項目	人数	%
はい	23	46.0
今のところ作成していない	26	52.0
その他	1	2.0
総計	50	100.0

表 40 表 39 の「はい」の内訳

項目	人数	%
薬剤師向け	3	13.0
薬種商(あるいは登録販売者)向け	1	4.3
薬剤師および薬種商(あるいは登録販売者)区別はない	15	65.2
消費者向けのものと共用している	0	0.0
その他	4	17.4
総計	23	100.0

表 41 表 39 の「今のところ作成していない」の内訳

項目	人数	%
作成する予定はない	6	24.0
作成を検討している	15	60.0
その他	4	16.0
総計	25	100.0

表 42 新医薬品販売制度をさらに良くするための重要な方策は何と考えますか。重要と思われる順に 5 つまであげてください

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
OTC 医薬品のリスク分類の見直し	2	3	0	2	6	13
登録販売者数の確保	0	3	2	3	1	9
薬剤師数の確保	2	1	1	3	2	9
登録販売者の質の確保 (試験や研修の実施)	17	15	8	4	5	49
薬剤師の質の確保 (試験や研修の実施)	8	9	11	9	3	40
薬学部での OTC 医薬品に関する教育の充実	3	8	9	8	6	34
消費者に対する OTC 医薬品の普及啓発	13	4	12	12	5	46
義務教育での OTC 医薬品の普及教育	2	4	5	3	11	25
薬害の啓発	0	2	1	4	4	11
その他	2	0	0	0	1	3
総計	49	49	49	48	44	239

重要度:1(高い)⇔5(低い)

表 43 登録販売者制度を良くするためにどのような方策があるとお考えでしょうか、重要と思われる

順に5つまであげてください。

	重要度順					計
	1	2	3	4	5	
登録販売者の確保	2	5	1	3	4	15
消費者に対する登録販売者制度の啓蒙	18	4	5	5	1	33
消費者に対するインターネット、マスコミを活用した副作用情報伝達	2	4	0	4	6	16
薬局・薬店での登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成	7	6	6	5	4	28
製薬企業による登録販売者・薬剤師向け OTC 医薬品説明資料の作成	1	7	8	2	7	25
製薬企業による消費者向け OTC 医薬品説明資料の作成	0	0	4	5	5	14
薬局・薬店での登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	9	10	9	8	3	39
薬剤師会等による登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	5	8	10	8	5	36
薬学部による登録販売者・薬剤師向け研修会や勉強会の実施	2	0	3	4	2	11
OTC 医薬品の副作用情報の収集	1	4	1	1	6	13
その他	2	1	0	0	0	3
総計	49	49	47	45	43	233

表 44 自由回答コメント 抽出語出現頻度

順位	消費者 (来局)		薬局薬剤師		病院薬剤師		製薬企業	
	抽出語	出現数	抽出語	出現数	抽出語	出現数	抽出語	出現数
1	良い	37	薬剤師	35	消費者	32	消費者	35
2	わからない	34	不安	32	販売	21	情報提供	22
3	わかりません	29	販売	29	不安	21	増える	22
4	販売	19	消費者	27	薬剤師	19	不安	18
5	増える	18	医薬品	13	増える	12	医薬品	13
6	薬	17	増える	13	副作用	11	説明	13
7	知る	16	出来る	10	情報	10	販売	13
8	相談	15	情報提供	10	心配	10	販売従事者	13
9	数	13	制度	10	販売従事者	9	登録販売者	12
10	説明	13	知識	10	知識	8	周知	11
11	思う	11	登録販売者	10	必要	8	必要	11
12	人	11	販売従事者	10	薬	8	薬剤師	11
13	薬剤師	10	必要	10	思う	7	思う	10
14	薬局	8	不足	9	十分	7	知識	10
15	ほしい	7	薬	9	登録販売者	7	薬	10
16	安心	7	心配	8	周知	6	混乱	9
17	心配	6	クレーム	7	制度	6	リスク	8
18	知識	6	購入	7	説明	6	十分	8
19	不安	6	今	7	安全	5	対応	8
20	気軽	5	思う	7	作用	5	質	7
21	今	5	レベル	6	専門	5	問い合わせ	7

22	専門	5	経験	6	相互	5	安全	6
23	買う	5	周知	6	クレーム	4	情報	6
24	買える	5	十分	6	わからない	4	心配	6
25	聞ける	5	多い	6	医薬品	4	認知	6
26	便利	5	管理	5	質	4	不足	6
27	やすい	4	人	5	情報提供	4	メーカー	5
28	関係	4	説明	5	知る	4	求める	5
29	興味	4	反対	5	不足	4	購入	5
30	病院	4	良い	5	やすい	3	使用	5