

## 調査・研究報告書

### 調査・研究課題：

#### 真のセルフメディケーション支援薬剤師の養成と新しい薬局モデル構築のための研究

特定非営利活動法人ふあるま・ねっと・みやぎ 調査・研究者氏名 戸田紘子  
共同研究者氏名 佐々木孝雄、富永敦子、鈴木洋子、本良やす子、金田早苗、  
今野勇、井上昭吾、及川雪子、伊藤みどり、坂本尚夫  
(981-8002 仙台市泉区南光台南3-6-21 Tel.022-251-0767)

### 【要旨】

2009年6月1日より、46年ぶりに改正された薬事法が完全施行となり、OTC 医薬品の販売制度が大きく変わった。従来薬事法の中では、OTC 医薬品を扱おう者は薬剤師のみであった。

しかし、医薬分業推進一辺倒で進んできたこの10余年の間に、薬剤師といえば薬局薬剤師（保険薬剤師）という表現が当たり前になるほど薬剤師の医薬品への関わり方が変わってしまった。このことは、改正薬事法のもとでの登録販売者の誕生と無縁ではない。

一方、国においては膨張する医療費抑制のために、国民に対して「セルフメディケーション」による健康管理を提唱している。自己の責任で健康管理を行い、軽度の不調はOTC 医薬品等を用いて手当をするようにということである。そして国民のセルフメディケーションを支援することは薬剤師の役目だといわれている。これを受けて今、薬剤師の大多数を占める薬局薬剤師もOTC 薬や健康食品を扱わなければならないと思い始めている。しかし、真のセルフメディケーション支援は、現在の保険薬局のスタイルでは難しいであろう。同様に、バラエティショップ化したドラッグストアにおいても期待はできない。

それではどうするか？ 現在の姿を見つめ直し、新しいビジョンを持って、全薬剤師および施設の開設者が、真のセルフメディケーション支援のための努力をすることこそ、新しい販売制度の下で自らを活かす道であると考えます。本研究は、その糸口を探る一助として4つの関連項目について実施されたものである。

### 1. 調査・研究目的

調剤偏重の昨今、OTC 薬販売の経験がない薬剤師が大多数を占めている。国民のセルフメディケーション（以後SMと略す）支援のために、新しい視点を持ったOTC 薬剤師を養成する。また、薬剤師、薬局開設者および一般生活者の意識や問題点を明らかにし、真のSM支援の場としての薬局の新しい姿を提案するために4つの調査・事業をおこなう。

### 2. 調査・研究方法

2-1 アンケート調査：管理薬剤師、薬局開設者および一般生活者の意識調査から問題点を明らかにする

- ① 一般生活者：SMの認知度、OTC 薬購入行動、薬剤師への認知・期待などについて、健康イベント参加者を対象として直接アンケートを実施する（宮城県薬剤師会および仙台市薬剤師会の後援）。
- ② 管理薬剤師：SMの認知度、OTC 薬販売の意義・経験、今後の取り組みなどについて
- ③ 薬局開設者：SMの認知度、OTC 薬販売の意義、今後の取り組みなどについて

④ 薬局開設者かつ管理薬剤師：SMの認知度、OTC薬販売の意義・経験、今後の取り組みなどについて

②、③、④は封書郵送によるアンケートとする。

2-2 シンポジウム： 真のセルフメディケーション支援のための薬局と薬剤師のあり方を探る  
宮城県薬剤師会との共催で実施する

2-3 セミナー： 薬剤師および登録販売者を対象とした「実践的OTC薬学セミナー」  
宮城県薬剤師会との共催で実施する。受講者固定6回シリーズ

① セミナー開催（6回） 23年1月、2月、3月（後半は23年度5月、6月、7月）

② テキスト作成：前半は毎回テキスト資料を配布し手様子を見る。3月中に製本化する

2-4 新しい薬局モデルの提案： アンケート調査を踏まえた新しい薬局モデルの研究と提案

①アンケート調査の解析と考察

②真のセルフメディケーション支援に必要な理念とその実践プラン

・店作りのコンセプト、開設者と薬剤師の意識・視点、OTC薬の特徴を捉えた品揃え

・SM支援スキルなどを踏まえた実践プラン作成と薬局モデル提案

### 3. 調査・研究成果

#### 3-1 アンケート調査：

SMについての意識調査は4つの対照群に対して実施した。

①一般生活者に対してのアンケート（薬と健康のつどいに参加した108名）

②管理薬剤師に対してのアンケート（仙台市青葉区99店舗）

③薬局開設者に対してのアンケート（仙台市青葉区99店舗（②と同じ））

④薬局開設者でかつ管理薬剤師に対してのアンケート（仙台市青葉区および太白区40店舗）

①一般生活者向けの調査は、宮城県薬剤師会の健康イベント「薬と健康のつどい」への参加者に対してアンケート用紙を渡して記入してもらい回収箱に回収した。108名から回答があった。

②③④の店舗は、みやぎ薬局検索により抽出した。②③は仙台市青葉区の店舗のうち、開設者と管理薬剤師が異なる99店舗に対して実施した。④は青葉区および太白区に店舗を持つ開局薬剤師（薬局開設者でかつ管理薬剤師）を対象とし、いずれも郵送により回答を回収した。

それぞれのアンケート内容を、別紙1～4に示す。

1) 一般生活者向けの調査： 対象者となったのは、健康イベントに参加する意志を持って来場した方および通りすがりに入場した方であり、一定のバイアスがかかっていることにはなるが、「比較的健康

や薬に関心がある層の傾向」と捉えることはできると考える。

年代別では、50代がやや多いが、20代から70代までほぼ均等であった。46%の人が何らかの処方薬を服用していた。OTC薬を購入したことがある人は、よく購入する、時々購入するを合わせて84%であった。購入先については、約70%がドラッグストア、30%が薬局と答えているが、薬局の中には店舗販売業も含まれていると思われる。かかりつけ薬局で購入と答えた人は8%に

止まった。本アンケートの重点設問として「問2. 軽度の不調や傷などは、OTC薬などを適切に使用して健康を保つことをセルフメディケーションといい、国も推奨しています。上手に健康管理をするために、薬局や薬剤師に何を期待しますか？」に対する回答では、薬局に対して：相談しやすい雰囲気67%、信頼できる薬剤師がいる49%、豊富な品揃え24%、価格29%、休日・夜間対応15%、薬剤師に対して：薬の効果や副作用73%、食品や健康法などの適切なアドバイス33%、OTC薬選択アドバイス39%、人柄（親切である）14%、簡単な健康チェック12%であった。

OTC薬を購入した際に薬剤師の説明や助言が欲しいと思ったことはあるか？という問いに対しては、あると答えた人は70%、必要ないと答えた人は11%であった。OTC薬を使用する際に添付文書を読んでいると答えた人は70%であった。集計結果を別紙5に示す。

## 考察

健康により関心のある生活者が集まるイベントでの調査ではあったが、回答者の約半数が何らかの処方薬を服用中であった。OTC薬もよく購入する、時々購入するを合わせると84%であり、高齢者にこの傾向が強く、飲み合わせなどのチェックが必要である。購入先については、約70%がドラッグストアであり、かかりつけ薬局で購入と答えた人は8%に止まっていた。「セルフメディケーションにより上手に健康管理をするために、薬局や薬剤師に何を期待しますか？」に対する回答では、薬局に対しては、相談しやすい雰囲気67%、信頼できる薬剤師がいる49%、豊富な品揃え24%、価格29%、休日・夜間対応15%であり、薬局の雰囲気と薬剤師がキーポイントであることが分かった。薬剤師に対しては、薬の効果や副作用73%、食品や健康法などの適切なアドバイス33%、OTC薬選択アドバイス39%、人柄（親切である）14%、簡単な健康チェック12%であり、より専門性を期待していることが明らかであった。OTC薬を購入した際に薬剤師の説明や助言が欲しいと思ったことはあるか？という問いに対しては、あると答えた人は70%であり、その理由では、副作用や相互作用についての説明が欲しい、種類が沢山あるので選択のときにアドバイスが欲しい、健康や薬に不安があるので聞きたいなどが多かった。OTC薬の購入先を考え合わせると、薬剤師の専門性が十分に生活者に届いていないことがうかがわれた。SM支援を推進する上で喫緊に解決すべき問題だと考えられる。

**2) 管理薬剤師、開設者、開設者かつ管理薬剤師に対する調査：** 「薬剤師がSMに関わることにどう思うか？」の設問は管理薬剤師及び開設者の全員に、「SMを行っていますか」の設問は薬剤師に、「SMがすすまない理由はなんですか」の設問は管理薬剤師と薬局開設者に対して行った。集計結果を別紙6に示す。

### (1) 回答率と内訳

アンケートの回答率は、管理薬剤師では50%で（49店舗／99店舗）、開設者では、36%で（36店舗／99店舗）、開設者かつ管理薬剤師では45%（18店舗／40店舗）であった。店舗の形態について、管理薬剤師の回答では、調剤中心の店舗が46（94%）、そのうちOTC薬の取り扱いがある店舗が26（57%）であった。OTC薬のみの店舗は1店舗で、両方と答えたのは3店舗だった。また、開設者かつ管理薬剤師では、調剤中心が8店舗、OTC薬中心が8店舗、ドラッグストアが2店舗であった。

### (2) 薬剤師がSMに関わることについて

〔管理薬剤師〕

調剤中心の管理薬剤師からの回答では、OTC薬の取り扱いがあるなしに関わらず約80%の薬剤師が「薬剤師の職能である」と答え、もっと積極的に関わった方がいいと答えた薬剤師は約20%であ

った。同時に約20%の薬剤師が「自信がない」と答えていた。

〔開設者〕

一方、薬剤師でない開設者の回答では、「薬剤師の職能である」と答えた方が80%であったが、特に必要がない、一部の薬剤師でよいと答えた方もいた。

OTC薬の取り扱いがあるなしで、SMに対する意識に違いがあるかどうかを分析してみたが、開設者を含めた薬剤師全体では、その傾向に違いはなかった。

### （3）薬剤師のSMへの自覚について

〔管理薬剤師〕

管理薬剤師の回答では、OTC薬の取り扱いの有無に関係なく、SMを心がけていると答えた薬剤師は60%前後であった。

〔開設者かつ管理薬剤師〕

回答した18名のうち、OTC薬の取扱いのあるのは16名であり、ほとんどがSMをおこなっているか或いは心がけていると答えていた。

薬剤師全体でみると、OTC薬の取り扱いがある薬剤師のほうが、SMをおこなっている、心がけているという答えが多いという結果になった。

### （4）薬剤師のOTC薬への関心について

管理薬剤師の回答では、OTC薬取扱の有無に関係なく、知識があると答えた方が43%であった。

一方、知識不足と答えた方も47%であった。関心がないと答えた薬剤師は8%であり、薬剤師のOTC薬への関心が高いことがわかった。

### （5）研修への意欲について

管理薬剤師のみに設問したが、約60%が研修をうけたみたいと答え、思わないと答えたのは40%であった。

### （6）OTC薬の取扱がすすまない理由について

〔管理薬剤師〕

管理薬剤師には自由記載方式としたので複数回答もあり、回答は多岐にわたっていた。

会社に貢献しない（25%利益が出ない、在庫）、調剤で忙しい（23%）、スペースがない（18%）、価格（13%）などであった。

〔開設者〕

開設者の81%が在庫と価格と答えていた。スペースも50%近くあげていた。その他、人員の確保、薬事行政の煩雑化、卸値などの問題点があげられた。

全体としては、薬剤師、開設者共に在庫と価格の問題を挙げている。また多くの店舗では、店舗設計、薬剤師配置が調剤向けになされていることがうかがえた。薬剤師が挙げた理由の中に、近隣の医師・診療機関への気遣いがあることやOTC薬への不信感などがあったことは、SMへの理解不足があるようである。

### （7）モデル薬局への関心について

〔開設者〕

開設者が薬剤師であるかどうかにかかわらず、約半数の開設者が、モデル薬局を参考にしたいと考えていることがわかった。一方、30%は興味がないと答えていた。

### （8）考察

薬剤師がSMに関わるることについて、調剤中心の管理薬剤師も、OTC薬を取り扱わない薬剤師も8割が職能であると認識していることが分かった。もっと積極的に関わるべきという意見も2割程度あった。

調剤中心の薬局、OTC薬の取扱のない管理薬剤師は、2割が関わるべきと思うが自信がないと答えていた。一方、薬剤師でない開設者の約8割が「薬剤師の職能である」と答えていたことは、薬剤師のあり方を考える上で重要であろう。薬剤師は特に関わる必要はない、一部の薬局で関わればよいという意見も2割以上あった。薬剤師のSMへの自覚に関しては、OTC薬の取扱の有無にかかわらず、SMを心がけていると答えた薬剤師が6割であった。SMがなんだかわからないと答えた薬剤師も1割だった。開設者で薬剤師は、ほとんどがOTC薬の取扱があることから、行っている、心がけているという回答であった。

9割の薬剤師はOTC薬への関心もあるが、約半数が知識が不足していると自覚していて、6割の薬剤師が研修を希望していた。

OTC薬の取扱がすまない理由は、8割は在庫と価格をあげていて、スペース、販売方法その他人員の確保、薬事行政の煩雑化や卸値などもあげられた。

また、モデル薬局を参考にしていきたいと考えている開設者は、半数にのぼった。

以上の結果からSMの推進には、まず、薬剤師がOTC薬の知識を学ぶ研修を受講し、OTC薬の知識をもち、自信をもってSMに関わることであると考える。

また、在庫や価格をはじめ、スペースや販売方法、人員の配置などを含めたモデル薬局を提案することで、開設者との共通認識を持つことができ、SMの推進につながっていくと考えられる。在庫管理と仕入れ値や販売価格に関しては、厳しい現実があるが、今後はモデル薬局の構築にむけて努力していきたい。

### 3-2 シンポジウム

現在、OTC薬等を用いたセルフメディケーション支援は、薬剤師の日常業務としておこなわれているとはいいがたい。薬剤師の職能のひとつと位置づけられながら進まない原因として、現在の薬局と薬剤師の意識やあり方が問われていると考える。宮城県薬剤師会との共催により「真のセルフメディケーション支援のための薬局と薬剤師のあり方」をテーマにシンポジウムを開催した（プログラムを別紙7に示す）。

内容と当日の概要を記す（概要は、宮城県薬剤師会広報誌「県薬ニュース」に掲載された）。

22年12月5日（日）、県薬会館セミナーホールにおいて標記シンポジウムが開催された。本シンポジウムは、NPO法人ふるま・ねっと・みやぎが「公益財団法人一般用医薬品セルフメディケーション振興財団」の助成を受けておこなう「真のセルフメディケーション支援薬剤師の養成と新しい薬局モデル構築のための研究」の一環として実施されたものであるが、テーマの重要性と対象が薬剤師であることから、共催：（社）宮城県薬剤師会（生涯学習委員会）、後援：（社）仙台市薬剤師会となった。シンポジウムは、生田県薬会長の開会挨拶で始まり、最初にメイン講演者として東和薬局（花巻市）の武政文彦氏が発表した。

「新たなセルフメディケーション支援のかたち～自己検査値を活用したトリアージ業務の可能性～」と題した話しの中で、まず冒頭に「薬剤師の置かれた立場は、明治維新で失職した幕末の武士達と同じではないか」と危機感を述べ、それに立ち向かうこれからの薬剤師のあり方を提案した。武政氏は、日薬一般用医薬品委員会委員の他、国の薬事行政にも関わっておられる立場からスイッチOTC薬推進の見通しなどに触れたのち、薬剤師のSM支援には「生活習慣病」に重点を置き、未治療者や予備軍を健康食品やにせ薬から引き戻すための方策が必要と説き、ひとつの提案として、簡易自己血糖測定

器などによるスクリーニングなど、自己検査値を活用した薬剤師の支援のあり方を示した。

続いて、「あたらしい薬局のかたち」と題して、一樹新生薬局（宮城県薬剤師会副会長）佐々木孝雄氏が発表。医薬分業の進展にともなって、薬局のSM支援機能は弱まってきている。一方では、もはや調剤業務だけでは「かかりつけ薬局」の存在意義を訴求することができなくなっている現状があり、薬事法改正に伴う薬業界の変化に対応できる新たな戦略が必要であると危機感を表明した。多くの生活者が利用しているドラッグストアに関する調査データを示した上で、これからの薬局に求められる2つの側面を、「医療提供施設としての薬局」と「小売業としての薬局」と捉え、そのためには「店舗形態の見直し」が必要であると提起した。専門性の強化、利便性の強化、店内の雰囲気、多様なサービス、ニーズにあった営業時間をキーワードとしたモデル薬局を、自らの実践例として示した。

最後はNPO法人ふあるま・ねっと・みやぎ理事長戸田紘子氏が、「気がつけばセルフメディケーション支援30年～これからの薬剤師の支援のあり方～」と題して発表。まず、SMの定義とその推進のために重要とされる「OTC薬」と「薬剤師」の現状と新しいOTC薬販売制度の中での役割について述べ、ついで、調剤偏重と言われる時世にあって一貫してOTC薬販売の現場に立ち続けた経験から、実際のセルフメディケーション支援の姿を知ってもらい、真の（新しい）SMを担う若い薬剤師の方々へのアドバイスとエールを送った。

シンポジウム終了後、「真のセルフメディケーション支援のために」と題した総合討論がおこなわれた。コメンテーターとして加わった生田会長から、国や日薬の方針や問題点などのコメントがあり、改めて問題点の確認や今後に向けた取り組みに対する意見が交換され、3時間におよぶシンポジウムを終了した。参加者からはこのようなシンポジウムははじめてで、大いに刺激されたという声も聞かれたが、参加者数は40名弱に止まった。

### 3-3 薬剤師および登録販売者を対象とした実践的OTC薬学の研修

3-2-2)のアンケート結果にも表れているように、SMは薬剤師の職能と考えるが、OTC薬の知識・経験がないので研修を受けたいという要望もあることから、実践的OTC薬学セミナーを企画した。プログラムを別紙8に示す。

- ・セミナー開催： 6回シリーズとし、22年度は、23年1月、2月、3月、  
23年度は、23年5月、6月、7月を予定したが、  
震災のために、22年度分が完了できなかった。残る4回を5月、6月、7月、8月に繰り延べる  
ことになった。
- ・テキスト作成：当初薬剤師向けに作成していたが、受講者の1/3が登録販売者であったため、  
編集し直して3月に製本化する予定であった。しかし、震災の影響で諸作業が遅れ、  
12月初めの完成となった。

### 3-4 アンケート調査を踏まえた新しい薬局モデルの研究と提案

アンケート調査の解析と考察をおこない、シンポジウムでの討論をふまえて、真のSM支援に必要な理念とその実践プランをまとめ、薬局モデル提案をしてみたい。

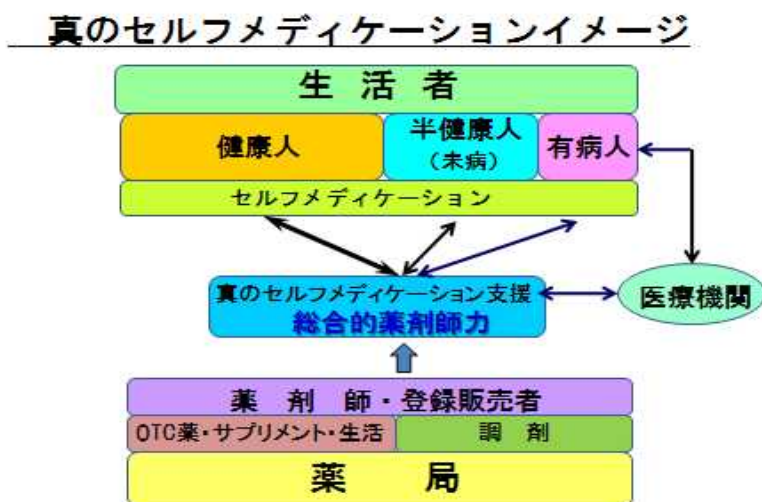
#### 1) 真のセルフメディケーション支援とは

本来SMは健康な人が健康管理を行うための理念といえるが、現代においては、検査値異常等を指摘されたが、治療にまでは至らない半健康人（未病という人もいる）が急増しているといわれている。また、病気になっても薬物治療などを受けながら健康を保

って、普通に生活している人も多い。したがって、薬剤師や登録販売者が行う支援の基本は次のように考えられる。

- ① 対象者は、健康な人、半健康（未病）といわれる人、治療薬でコントロールしながら普通の生活をしている人など、すべての人である
- ② 確実な薬学的・医学的知識にもとづいた適切な情報提供をおこなう
- ③ 医薬品についての情報提供のみならず、生活に関わる総合的知識とQOL（生活の質）を支える奉仕の精神が基本となる

真のSM支援には、処方薬、OTC薬、健康食品のほか、生活全般にわたる総合的薬剤師力が必要である。図に表すと以下のようになる。



## 2) OTC薬利用の現状

薬剤師に対するアンケートでは、回答数の90%以上が保険薬局であった。約80%の薬剤師が、「セルフメディケーションに関わることは、薬剤師の職能の一つである」と認識していたが、OTC薬を扱っている薬局は約半数であった。

一方、一般生活者へのアンケートでは、OTC薬をよく購入する、時々購入するを合わせると84%であったが、その購入先の約70%がドラッグストアであった。約70%の人が、OTC薬を購入した際に薬剤師の説明や助言が欲しいと思ったことがあると答えていた。この結果は、SMへの意識が高い薬剤師が常在する保険薬局にはOTC薬の十分な品揃えがなく、一般生活者は、薬剤師の専門性を求めつつも、薬剤師のいないことが多いドラッグストア等で購入していることを示している。

## 3) 生活者が望む薬局の姿は？

同アンケートでは、SMにより上手に健康管理をするために、薬局や薬剤師に期待することとして、相談しやすい雰囲気67%、信頼できる薬剤師がいる49%、豊富な品揃え24%、価格29%などであり、薬局の雰囲気と薬剤師がキーポイントであることが分かった。しかし現実には価格が安くて品揃えの豊富なドラッグストアに流れており、この辺りをどのように解決していくかが問われている。

#### 4) 新しい薬局のかたち

前出のシンポジウムにおいて、一柵新生薬局（宮城県薬剤師会副会長）佐々木孝雄氏が、薬局のSM支援機能は弱まってきていることを指摘した上で、これからの薬局に求められる2つの側面を、「医療提供施設としての薬局」と「小売業としての薬局」と捉え、そのためには「店舗形態の見直し」が必要であると提起した。

本研究・調査の成果として、具体的なモデル薬局のレイアウト図等を示すことはできなかったが、今回の一般生活者へのアンケート結果から読み取れる「望ましい薬局の姿」には、「店舗の形態」と「薬局の機能」についてのヒントが秘められており、「新しい薬局のかたち」を描く一助になると考える。

市中においても、さまざまな試みがなされており、理想の店舗形態に近いところも散見されるが、薬局の機能の面では、SM支援の体制が具現化されているようには見えない。

#### 5) こんな薬局あったらいいかな？（アンケート結果に応じて）

- ①「 信頼できる薬剤師がいる：薬の効果や副作用、食品や健康法、OTC薬選択など専門的なアドバイスをしてくれる
- ②「 相談しやすい雰囲気である：何気なく寄りたくなる。ゆったりと安心感がある。良い情報が得られる
- ③「 豊富な品揃えがあり、価格も納得できる
- ④ 休日・夜間も対応してくれる

薬剤師は、セルフメディケーション（上手な健康管理）を応援したいと思っていることを、一般生活者に伝える努力も必要であろう。

別紙（別紙5を除く）につきましては平成22年度 一般用医薬品セルフメディケーション 調査研究・啓発事業等 報告書（NO.5）をご参照ください。



NPO法人ふあるま・ねっと・みやぎ  
平成22年度調査研究報告

真のセルフメディケーション支援薬剤師の養成と新しい  
薬局モデル構築のための研究  
一般生活者へのアンケート調査結果  
(公財)一般用医薬品セルフメディケーション振興財団  
平成22年度調査研究助成事業の助成により実施

### アンケートの目的

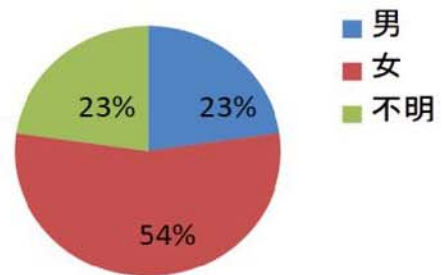
一般生活者の意識や問題点を明らかにし、  
真のセルフメディケーション支援の場とし  
ての新しい薬局の姿を提案するために、  
SMの認知度、OTC薬購入行動、薬剤師  
への認知・期待などについて調査する  
(宮城県薬剤師会および仙台市薬剤師会の後援)

### 調査の方法

- ・対象(社)宮城県薬剤師会・宮城県主催  
平成22年度「薬と健康のつどい」に参加した一般生活者110人
- ・方法:会場内でアンケート用紙に記入

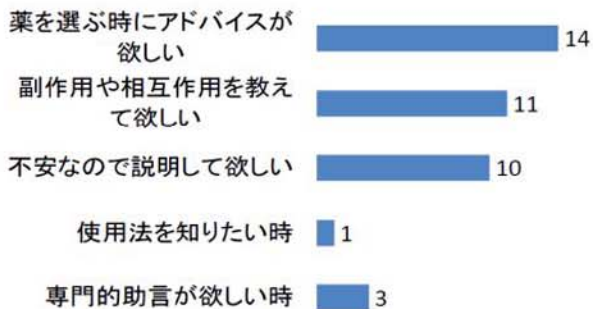
### アンケートに協力いただいた方は

性別



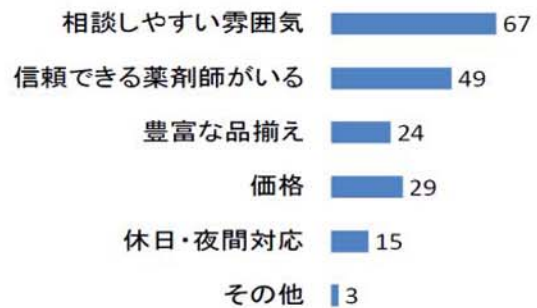
総数110人

### 薬剤師に期待することは？ (人)



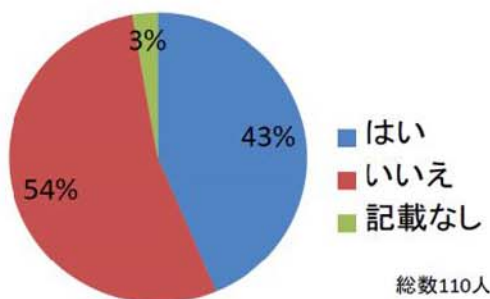
10

### 薬局に期待することは？ (人)

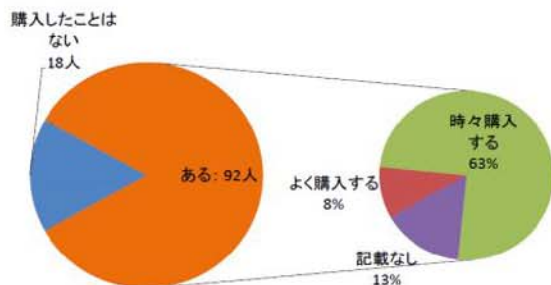


11

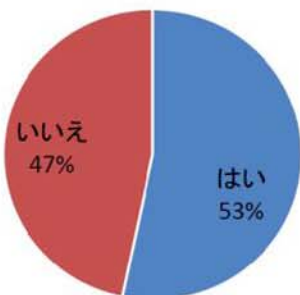
### 病院の薬を飲んでいますか？



### 市販薬を購入したことはありますか？

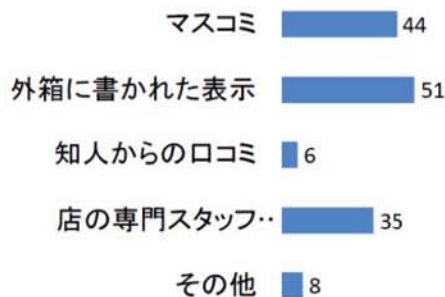


## かかりつけ薬局はありますか？

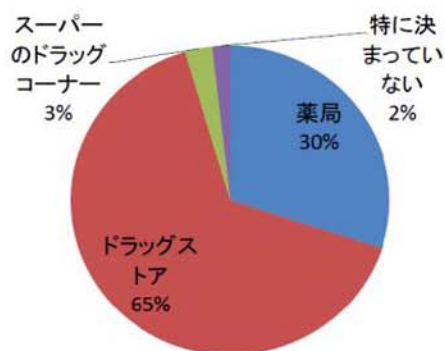


12

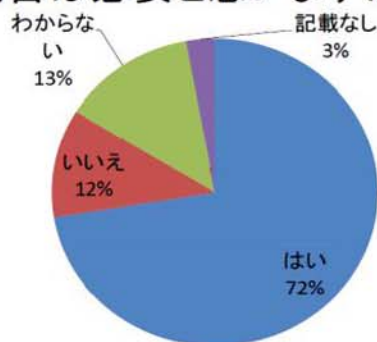
## 情報はどこから？ (人)



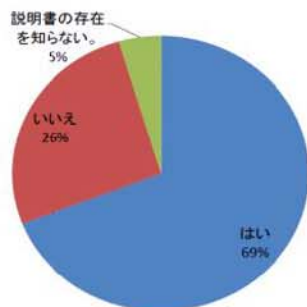
## 市販薬はどこで買いますか？



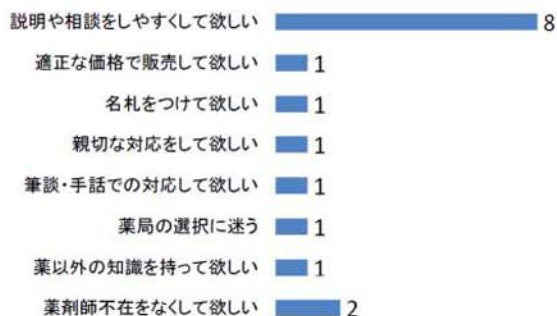
## 薬を買うとき、薬剤師から説明や助言は必要と思いますか？



## 薬の説明書は読んでますか？



## 薬局や薬剤師への意見 (人)



## 調査のまとめ(1)

- 回答者の年代: 50代がやや多いが、20代から70代までほぼ均等
- 医師の薬の服用: 43%の人が何らかの処方薬を服用
- 市販薬の利用: よく購入する、時々購入するを合わせて84%
- 市販薬の購入先: 約70%がドラッグストア、30%が薬局(薬店も含む)  
かかりつけ薬局で購入と答えた人は8名

## 調査のまとめ(2)

### 市販薬などを使用して上手に健康管理をする(セルフメディケーション)ために

- 薬局に期待すること: 相談しやすい雰囲気67人、信頼できる薬剤師がいる49人、豊富な品揃え24人、価格29人、休日・夜間対応15人、
- 市販薬を購入した際に薬剤師の説明や助言が欲しいと思ったことは?: あると答えた人は72%、必要ないと答えた人は12%
- 薬剤師に期待すること: 薬の効果や副作用のベ73人、食品や健康法などの適切なアドバイス33人、市販薬選択アドバイス39人、人柄(親切である)14人、簡単な健康チェック12人
- 添付文書: 読んでいると答えた人は69%

17