

「薬のゲートキーパー」の役割と課題
～オーバードーズ防止に向けて～

星薬科大学 生物制御科学研究室 助教

ほりうち まさこ
堀内 正子

「薬のゲートキーパー」の役割と課題 ～オーバードーズ防止に向けて～

星薬科大学 堀内 正子

【要旨】

薬剤師等が「薬のゲートキーパー」としての役割を期待される中、近年問題となっている市販薬の過量服用（オーバードーズ：OD）について、実行側の実態に関する研究が進み、その知見は対応マニュアルにも反映されている。一方で、市販薬の販売側における対応の実態については、いまだ十分に明らかにされていない。

本研究では、ドラッグストアに勤務する薬剤師および登録販売者等を対象に、ODが疑われる市販薬購入目的の来局者（OD疑い来局者）への対応経験に関する調査を実施し、現場における対応の実態を明らかにした。さらに、具体的対応事例を整理した結果、“OD疑い来局者”は状況に応じて3類型に分類され、それぞれの類型ごとの特徴が明らかとなった。これらを踏まえ、各類型に応じた対応の考え方を整理、体系化し、現場での実践を想定した対応モデルとして提示した。

本研究により、市販薬販売の現場における「薬のゲートキーパー」としての役割の位置づけを新たな視点で検討する視点が示されるとともに、来局者対応力の向上を通じて医薬品の不適切使用の防止および適切なセルフメディケーションの推進に寄与することが期待される。

1、調査・研究目的

近年、薬のODによる薬物乱用が増加している。特に、2022年には10歳代における薬物乱用の主要因として市販薬が報告されており¹⁾、その後も増加傾向が継続している²⁾。これを受け、厚生労働省は、薬剤師や登録販売者に対し市販薬販売時における確認の強化を求めるとともに³⁾、OD防止の観点から「薬のゲートキーパー」としての役割を明確に位置付け、SOS把握時の対応方法を示したマニュアルを公表している⁴⁾。一方で、これらの制度的整備やガイドラインが、実際の販売現場においてどの程度実践されているかについては、十分に検証されていない。また、市販薬販売側の視点から“OD疑い来局者”への対応を体系的に整理した資料は限られ、具体的事例に基づく実践的知見の蓄積は不十分である。さらに、今後予定されている薬機法に基づく販売時確認の強化（2026年5月施行）を背景に、販売現場では対応マニュアル整備が進められていると考えられるが、“OD疑い来局者”への対応はなお発展途上にあり、薬剤師等が試

行錯誤しながら対応している。その結果として、声かけの難しさや対応への不安、無力感といった心理的負担を感じているという声も周囲から聞かれる。

そこで本研究では、このような制度的背景および現場課題を踏まえ、市販薬販売の現場における“OD 疑い来局者”対応の実態を明らかにすることを目的とした。また、薬剤師および登録販売者が経験した具体的事例や現場課題等を収集し、それらの知見に基づき来局者の状況を類型化した上で、各類型に応じた適切な対応方法を検討し、体系化することを目指した。さらに、販売現場における“OD 疑い来局者”への対応について標準化に向けた資料を提示し、薬剤師等がこれを活用できるようにするとともに、「薬のゲートキーパー」として果たすべき役割の位置づけの検討に新たな視点を提供することとした。これら一連の取り組みを通じ、“OD 疑い来局者”に対する適切かつ柔軟な対応を促すことで、市販薬の不適切使用を防止し、真に適切なセルフメディケーションの推進につながることを最終的な目的とした。

2、調査・研究方法

2-1 予備調査

質問項目の妥当性および調査手法の適切性の検証を目的に、探索的調査として実施した。対象は株式会社龍生堂本店に勤務する従事者のうち同意を得た者とし、Google フォームを用いて 2025 年 9 月 8 日～10 月 2 日に実施した。調査内容は、属性、勤務環境、OD 対応に関する経験、具体的な事例、意識および課題等とした。調査への参加は自由意思とし、アンケート開始前に研究目的や倫理的配慮について説明を行い、回答をもって同意が得られたものとみなした。

なお、本研究は、予備調査、本調査共に星薬科大学倫理委員会の承認（2025-11）を得て実施した。

2-2 本調査

予備調査の結果を踏まえ、設問数および設問表現等を修正したアンケートを用い、全国の薬剤師と登録販売者を対象に楽天インサイト株式会社を通じて 2025 年 10 月 10 日～22 日に実施した。アンケート開始前に研究目的を提示し、スクリーニング項目で研究参加へのインフォームド・コンセントを行うとともに、ドラッグストアに勤務し OTC 販売または調剤業務に従事していること、および“OD 疑い来局者”への対応経験を有することを条件として対象者を抽出した。

2-3 結果解析

予備調査および本調査については、それぞれ個別に集計・分析を行った後、統合解析を実施した。量的データについては分布および傾向の分析を行った。また、成功事例および

困難事例等の自由記述については、内容の類型化を行った上で“OD 疑い来局者”の行動特性を分析した。

2-4 実践資料の作成

分析結果に基づき、類型化された来局者ごとに対応方法を検討した。さらに、各類型における対応上の留意点および標準的な対応例（セリフ）を整理した。これらを漫画形式で可視化し、対応場面の具体的理解を促す資料として、リーフレット「現場の声からつくるオーバードーズ（OD）ガイド」を作成した。

なお、本リーフレットは日本薬学会第 146 年会（ポスター）で発表した際に配布した。

3、調査・研究成果

調査対象と回答状況

予備調査では 194 名が回答し、そのうち OD 疑い事例に関する設問については、対応経験を有する 91 名を解析対象とした。本調査の有効回答数は 300 名であった。なお、各設問について無効回答を除外し、有効回答数 (n) を付記した。

勤務先店舗の所在地および立地特性

予備調査では、東京都新宿区に所在する店舗が 45.4%、本調査では、東京都が最多で、神奈川県、大阪府、愛知県、北海道と兵庫県がこれに続いた（表 1）。また、本調査の立地は繁華街が 17.3%、住宅街が 40.3%であった（図示省略）。

“OD 疑い来局者”への対応頻度（2020 年以降）

対応頻度は概ね年 1 回から日 1 回まで幅広く認められた。予備調査では本調査と比較して高頻度の傾向がみられた（図 1）。

“OD 疑い来局者”の推定年齢

予備調査および本調査のいずれにおいても、20 歳代が最多であった。年齢分布を比較すると、予備調査では 20 歳代の割合が顕著に高かったのに対し、本調査では 20 歳代に加えて 40～50 歳代にも一定の分布が認められた（図 2a）。さらに、繁華街に立地する店舗に限定した場合でも、両調査で 20 歳代が最多である点は共通していたが、本調査では 10 歳代以下の割合が相対的に高い傾向が認められた（図 2b）。

“OD 疑い来局者”が購入を希望した薬の種類および成分

予備調査、本調査ともに、「鎮咳去痰薬」が最多であり、「風邪薬」、「解熱鎮痛薬」がこれに続いた（図 3a）。成分では「ジヒドロコデイン」が最多であり、「コデイン」、「エフェドリン」がこれに続いた（図 3b）。なお、その他の記載としては「デキストロメトルファン」および「抗ヒスタミン剤」の記載が目立った。

OD を疑った理由

予備調査および本調査のいずれにおいても、「特定市販薬の頻回購入」が最多であり、「対話」や「見た目」がこれに続いた(図4)。予備調査における自由記述では、店舗内での販売制限の情報共有に関する記載もみられた(図示省略)。

販売側の対応内容・“OD 疑い来局者”の反応

本調査で「注意喚起」「受診勧奨」「販売拒否」が多く認められたが(図5)、これらは受容されにくい傾向がみられた(図6)。一方で、「コミュニケーションを図る」「傾聴する」の場合は、意思疎通が成立しやすい傾向が認められた(図6)。

“OD 疑い来局者”への対応における成功事例・失敗事例

成功事例は「丁寧な説明」および「毅然とした販売拒否」が中心であった(表2)。失敗事例では「対話困難」「反発」「他店購入」が多くみられた(表3)。

ODにおける問題点・課題

主な問題点としては、「入手の容易さ」「見抜きの困難さ」「販売制限の限界」「販売回避の困難さ」が多かった(図7)。予備調査における困り事の自由記述では、「複数店舗での購入への対応困難」や「購入管理の必要性」等が挙げられた(表4)。

OD 関連で知りたい事項

予備調査における自由記述の分類から、「声かけ・断り方」「見抜き方」「対応事例」等に対するニーズが高いことが示された(表5)

4、考察

4.1. “OD 疑い来局者”の特性および対応に関する考察

本研究の予備調査は東京都新宿区の繁華街に立地する店舗を中心としており、その地域特性を強く反映していると考えられる。一方で、本調査の勤務先における都道府県の分布は、我が国のドラッグストア数および人口分布と概ね一致しており、全国的傾向を一定程度反映している可能性が示唆される。さらに、本調査は住宅地型の特性を有しており、繁華街型である予備調査とは異なる側面を捉えていると考えられる。

これらの違いを踏まえると、“OD 疑い来局者”は繁華街において若年層を中心に多くみられる一方で、住宅地では中高年層にも広がっている可能性が示唆された。加えて、コデイン類を含有する製剤の購入傾向から、繁華街ではコデイン類の乱用が集中的に発生している可能性がある。一方、住宅地では風邪薬を含む多様な医薬品にわたる別の乱用実態が存在する可能性が考えられた。

また、OD 疑いの判断には、頻回購入や特定薬の指名買いなどの購買行動に加え、外見や対話内容、さらには店舗内での情報共有が有用であることが示唆された。また、単一の要素ではなく、複数の情報を統合した判断が現場で行われている実態が明らかとなった。一方で、対応方法については、販売拒否や受診勧奨では対話が成立しにくく、行動抑制と

して受け取られた可能性がある。これに対し、傾聴を基盤とした対応はコミュニケーションの成立を促進する可能性があり、対象者との関係構築に寄与することが示唆された。また、成功事例から、“OD 疑い来局者”への初期対応としては、まず傾聴と丁寧な説明を重視し、その上で必要に応じて毅然とした対応を行うことが重要であると考えられた。さらに、対応に恐怖を感じている回答者も認められたことから、対応に困難を伴う場合には、経験豊富なスタッフへ引き継ぐ体制の整備等が重要であると考えられる。さらに、対応困難例は複数の行動パターンに分類が可能であり、それぞれの特性に応じた対応が有効であると考えられた。なお、回答者の経験年数と“OD 疑い来局者”への対応状況に明確な関連は認められなかった(図示省略)。

また、問題点として、チェーンをまたいだ複数店舗での購入による管理の困難さが挙げられた。今後は、DX等の活用による購入管理体制の構築が求められると考えられる。さらに、制度面においても、今後予定されている指定濫用防止医薬品に関する規制強化を踏まえ、こうした制度的動向と現場対応を連動させた仕組みの構築が重要であると考えられる。

4-2 実践資料の作成とその意義

本研究により、現場では“OD 疑い来局者”への対応に困難を感じている実態が明らかとなったが、その一因として対応の標準化および実践的資料の不足が示唆された。そこで本研究では、収集した事例を基に、失敗事例を「説明スルー型」「感情ヒート型」「他店ムーブ型」に類型化し、それぞれの態度について心理学的知見^{5,6)}を踏まえて分析し、“OD 疑い来局者”へ対応する際の留意点および望ましい声かけ姿勢の構造化を試みた(表6)。さらに、成功事例から見出された有効な対応要素を基に具体的フレーズを提示し、現場における対応の標準化および再現性の向上を図った点が本研究の特徴である。

これらの知見を統合した成果物として、リーフレット「現場の声からつくるオーバードーズ(OD)ガイド」を作成した(図8)。本リーフレットは、“OD 疑い来局者”への初期対応におけるコミュニケーションを支援する実践資料であり、従来経験的に蓄積されてきた対応を可視化・体系化した対応モデルを提示する点に意義があると考えられる。したがって、本資料の活用により、薬局・ドラッグストアにおける対応水準の確保および現場対応力の向上が期待されるとともに、OD 予防に向けた実務的基盤の整備に寄与し、セルフメディケーションの推進に寄与するものと考えられる。

5、まとめ

本研究により、“OD 疑い来局者”への対応に関する現場の実態が明らかとなるとともに、成功困難事例が抽出された。対応困難例は3類型に類型化され、それぞれに応じた心理的側面か

らの対応を検討した。これらの検討結果および現場ニーズに基づき、声かけや対応方法を具体化した対応モデルを作成した。一方で、チェーンをまたいだ複数店舗での購入への対応には限界があり、DXの活用や法規制の動向を踏まえた対応が求められる。以上より、医薬品の不適切使用の防止および適切なセルフメディケーションの推進に寄与することが期待される。

本研究の実施にあたり、アンケート調査にご協力いただいた皆様に深謝申し上げます。

なお、本研究に関して開示すべき利益相反はない。

6、調査・研究発表

堀内 正子¹⁾, 関下 禅美²⁾, 小林 百代³⁾, 関口 周吉²⁾, 細江 智夫¹⁾, 1) 星薬科大学, 2) 株式会社龍生堂本店, 3) さかうえ薬局, 現場から見えてくる「薬のゲートキーパー」の役割と課題～オーバードーズ防止に向けて～, 日本薬学会第146年会, ポスター発表, 3月26-29日, 2026.

7、引用文献 図(表) および写真

【引用文献】

- 1) 松本俊彦, わが国における薬物乱用・依存の実態と対策の課題, ファルマシア, **60** (11), 1003-1008, 2024
- 2) 松本俊彦, 子どもの市販薬乱用の現状と対策, 小児内科 (2025) **57** (7), 960-963
- 3) 一般用医薬品の乱用(オーバードーズ)について (厚生労働省) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/index_00033.html (2026年3月20日アクセス)
- 4) ゲートキーパーとしての薬剤師等の対応マニュアル (厚生労働省), <https://www.mhlw.go.jp/content/001411097.pdf> (2026年3月20日アクセス)
- 5) Gregory P. Hanley, Functional Analysis of Problem Behavior: A Review, J. Appl. Behav. Anal (2003) ,**36** (2) ,147-185
- 6) Nutmeg Hallett, Geoffrey L Dickens, De-escalation of aggressive behaviour in healthcare settings: Concept analysis, Int J Nurs Stud (2017) **75**,10-20

【図表】

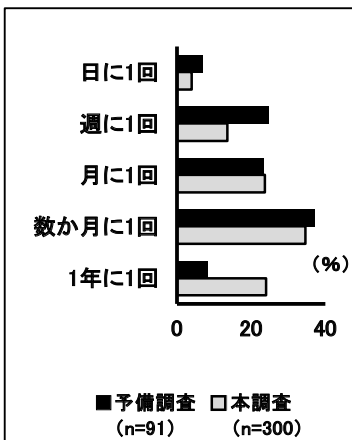


図1 “OD 疑い来局者”への対応頻度

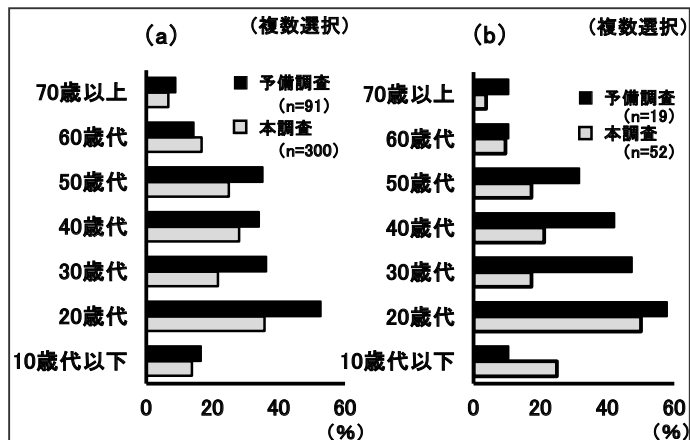


図2 “OD 疑い来局者”の推定年齢
(a) 全体
(b) 繁華街に立地する店舗における推定年齢

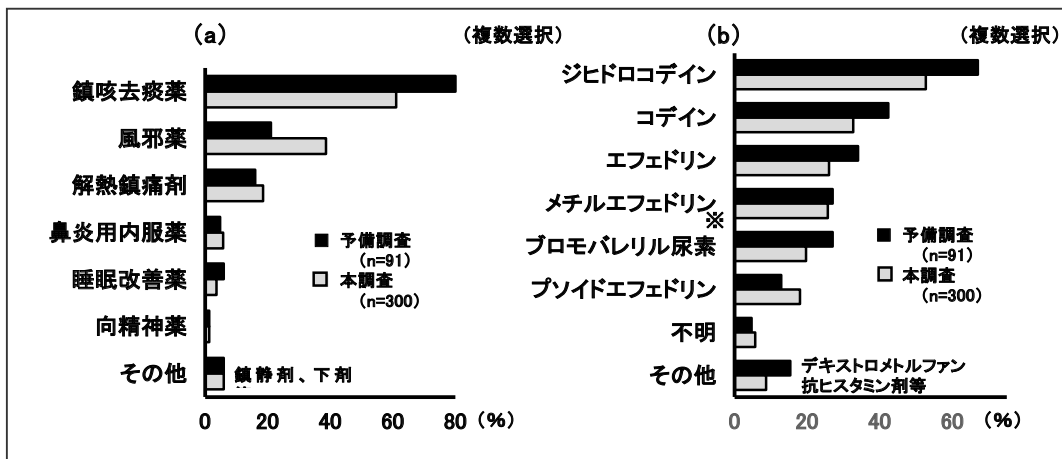
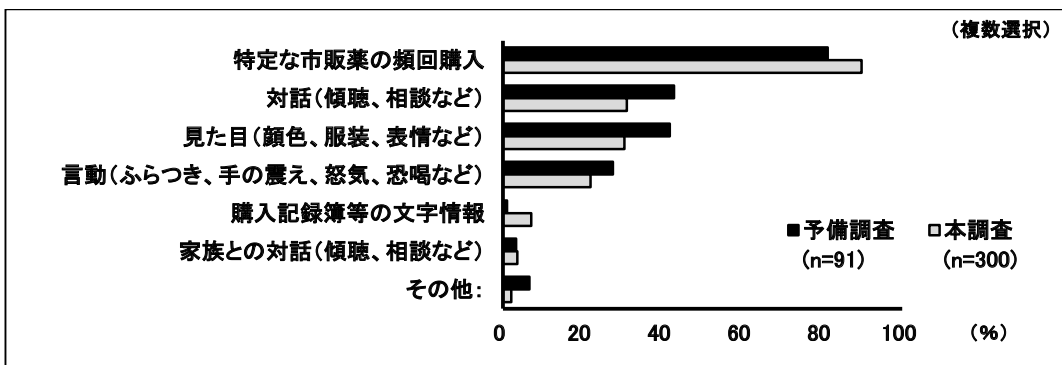


図3 (a) “OD 疑い来局者”が購入を希望した薬の種類、(b) “OD 疑い来局者”が購入を希望した薬の成分
※アンケートでは「プロムワレリル尿素」と表記したが、本報告では現在の公的表記である「プロモバレリル尿素」に統一した。



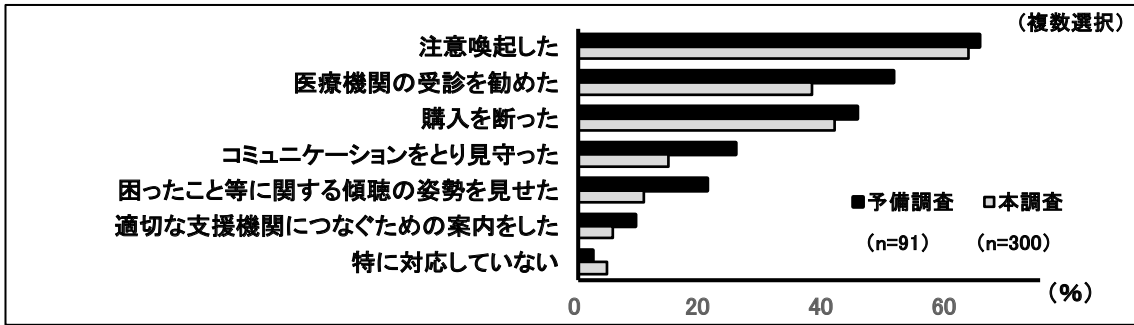


図5 “OD 疑い来局者”への対応内容

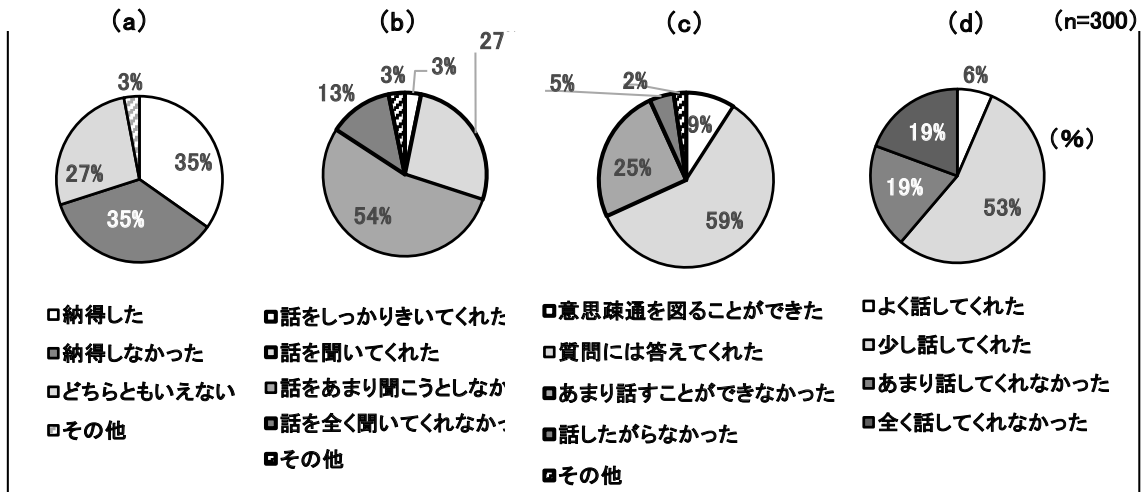


図6 “OD 疑い来局者”への対応別にみた来局者の反応
 (a) 購入拒否・受診勧奨・支援機関案内を行った場合
 (b) 注意喚起を行った場合
 (c) 傾聴の姿勢を示した場合
 (d) コミュニケーションを図り見守った場合

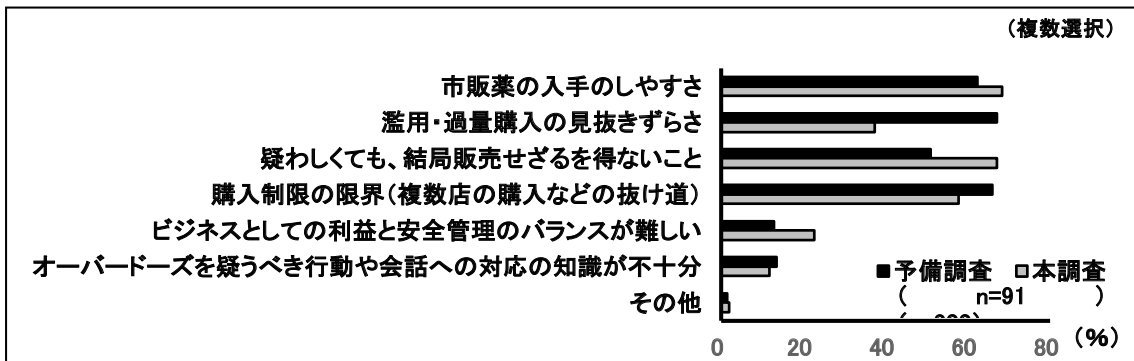


図7 ODの問題点

表 1 回答者の勤務先店舗の所在地

	予備調査	%		本調査	%
1	東京都新宿区	45.4	1	東京都	11.3
2	東京都多摩市	19.1	2	神奈川県	10.7
3	東京都東大和市	6.2	3	大阪府	9.3
4	東京都杉並区	3.6	4	愛知県	7.6
5	東京都国分寺市	2.6	5	北海道/兵庫県	5.7

予備調査(n=194)、本調査(n=300)

表 2 “OD 疑い来局者”への対応における「成功事例」の種類(自由記述)

項目		件数
姿勢	毅然と説明し断る	40
	丁寧な説明、困難・トラブルへの傾聴姿勢	34
向き合い方 心構え	共感、いたわる声かけ、心配	2
	見守る	1
態度 具体的・実務的な行動 や対応の選択	受診を促す、医療機関紹介・支援機関紹介	19
	詳しい説明(薬・病気などについて、依存性、用法・容量など) 注意喚起(その都度)	19
	使用状況・症状を確認	5
	医師(処方変更依頼を含む)・メーカーとの連携	5
	年齢確認	3
	保護者への連絡希望	3
	便宜上の方便(在庫切れなど)、該当商品の撤去・配置換え	3
	薬剤師・上司・事務所で相談(回答者は登録販売者もいる)	3
	寄り添う声かけ	2
	別の薬の提案	1
その他	10	

複数の内容を含む回答は分割して集計したが、nは回答者数を示す (n=55)

表 3 “OD 疑い来局者”への対応における「失敗事例」の種類(自由記述)

項目	具体的な内容	件数
話が通じない 対話回避	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適当に相槌を打って聞き流される ・ 「はいはい」と受け流される ・ 話を遮られる ・ 聞く耳を全く持ってもらえない ・ ぼーっとした感じでほぼ無視 ・ 目が虚で会話にならない 	41
圧的態度	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の口調が激しく、怖くて会話を続けることができなかった ・ 恫喝される ・ 逆ギレされ、大きな声で怒鳴られた ・ 威嚇してきて何を言っても会話が成立しなかった 	35
不満 反抗的反応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「他で買うからいい」と捨て台詞を吐かれた ・ 「ここではもう買いません」と怒って帰った ・ 本部にクレームを入れると言われた 	12
他店での購入へ向かう 行動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「他店では売ってくれた」とゴネられた ・ ここで断っても、結局その足で他店へ行くだけだと思う ・ 近隣店舗に共有したが、そちらで購入されていた 	10
強引 理不尽な主張	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の分、友人の分と嘘をついて複数買おうとする ・ 会計前に開封して一気飲みされた ・ 病院に行く時間がないと自己都合を押し通された 	16
会話困難 (言語等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人で言葉が通じず、説明を理解してもらえない ・ 日本語をわからないと言いつつ通され、意思疎通が不可能 	6
その他 (現場の葛藤)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在庫を隠したり、欠品を装うなど場当たりの対応 ・ スタッフ間での共有漏れで販売してしまった ・ 販売拒否のマニュアルや法的根拠がなく、断りきれない 	33

「怖い」「恐怖」の登場回数 13回

複数の内容を含む回答は分割して集計したが、nは回答者数を示す (n=120)

表 4 OD で困っていること・感じていることの類型
(自由記述)

項目	件数
買い回り・複数店舗購入の限界	27
マイナンバー等による購入管理の必要性	20
声かけ・対応の難しさ	9
問診・見抜きの限界	8
教育・啓発の必要性	8
心理的・社会的背景の理解不足	7
制度・法律・罰則の必要性	6
ネット販売・コンビニ販売の問題	5
販売者の負担・葛藤	5
対応統一・情報共有の必要性	4
社会的認知・理解不足	3
無回答・特になし	3
その他(人手不足・制度不安)	2

複数の内容を含む回答は分割して集計したが、n は回答者数を示す (n=49)

表 5 OD 関連で知りたいこと
(自由記述)

項目	件数
声かけ・断り方	33
見抜き方・行動パターン	11
対応マニュアル・事例	8
心理・背景理解	4
体験談・成功例	2
身体影響・知識	2
地域情報・統計	1
クレーム・トラブル対応	2
その他(無回答・特になし)	3

複数の内容を含む回答は分割して集計したが、n は回答者数を示す (n=35)

表 6 対応困難な“OD 疑い来局者”の分類と対応

パターン	説明スルー型	感情ヒート型	他店ムーブ型
様子	質問に答えない・無視	激高・威圧・クレーム	他店へ行くと言う
対応目的	手続き遵守	感情沈静・対立回避	関係維持・短期終了
対応姿勢	簡潔・反復	共感優先	選択尊重
説明量	最小	中	最小
強調点	条件明確化	共感+制度	制度の共通性
最初の一言	「販売前に確認が必要です」	「ご不便をおかけして申し訳ありません」	「ご判断はお任せします」
制度説明	「確認のための手続きです」	「法律に基づく対応です」	「どの店舗でも確認が必要です」
結論表現	「確認ができないため販売できません」	「安全上販売できません」	「必要ならご相談ください」
終了条件	確認拒否継続	境界提示後も継続	利用者離脱
注意点	説明を増やさない	正しさを争わない	引き止めない
声のトーン・話し方	低声・一定速度 簡潔反復・事務的	穏やか・低声・ゆっくり 共感強調	穏やか・簡潔 非強制・選択尊重
視線・姿勢・距離	適度な視線・斜め位置 動作最小・標準距離	柔らかい視線・開放姿勢 距離やや広く	短時間視線・進路確保 関与最小