

保険薬局薬剤師による開局時間外の 24 時間相談対応の現状調査と運用面の課題

- 1) 総合メディカル・ファーマシー中部 (株) ハロー薬局 忠次店、
- 2) テラッセ納屋橋店、3) 総合メディカル・ファーマシー中部 (株) 伊藤 歌那¹⁾、堀 那月²⁾、山田 涼平¹⁾、高廣 誠司³⁾

【目的】保険薬局において開局時間外の 24 時間相談対応（以下時間外対応）が求められる中、薬剤師の具体的な時間外対応についての報告はまだ少ない。今回、薬剤師による時間外対応の現状と薬剤師の負担感を明らかにすることを目的として、アンケート調査を行うとともに課題検討も行った。

【方法】総合メディカル・ファーマシー中部の薬剤師を対象に調査を実施した。調査項目は、薬局経験年数、時間外対応のための待機携帯の所持の方法、2023 年 3 月 1 日から 3 月 31 日までの期間における相談件数、相談内容、対応状況、時間外対応への薬剤師の考えなどとした。その後、集計結果より運用面での課題についても検討した。

【結果】今回、薬剤師 103 名から回答が得られた。直近 1 年間で待機携帯を所持した経験のある薬剤師は 82 名（80%）、うち常に所持している薬剤師は 35 名（34%）であった。記録に関しては、薬物治療の内容と事務的内容で記録の残し方に違いが見られ、薬物治療の内容は「薬歴に全件記録」が多かったが、事務的な内容については「必要時のみ記録」が多数であった。なお、店舗内での情報共有はどちらもなされていた。また、時間外対応に関して「意義はある」との回答が 87%、電話対応時間は平均 4.4 分（1-10 分）であったが、6 割の薬剤師が負担と感じていた。負担感の主な要因として、「待機携帯を常時所持すること」「時間外対応時は患者情報が限られること」などの回答が多かった。

【考察】調査の結果、時間外対応の記録方法が標準化しておらず、薬局内での情報共有が不十分であることが明らかとなった。また、多くの薬剤師が時間外対応の意義は感じていたが、負担感も強いことが確認され、その主な要因についても検討することができた。今回得られた結果を基に、今後は ICT なども活用し、時間外対応情報の薬局内での共有化を進め、薬剤師が安全・安心して業務を行える運用の標準化に取り組んでいきたい。