

第2回 検討会 (社)日本漢方連盟
平成 25 年 2 月 27 日

漢方薬の伝統的な郵送販売方法

初 回	初回対面時に「相談カード」を作成し、店頭にて販売。 ※相談カードの内容:住所・氏名・年齢・電話番号・既往症・アレルギー情報・現在の服用薬・主訴・その他(東洋医学的見地から体質把握のために必要な事項)・相談販売記録およびその担当者名。
第2回目以降	来店相談ができない場合に、「相談カード」を基に、電話にて状態把握を行い、相談・販売内容を記録に残し、郵送。 (郵送の適否を判断の上、状況に応じて、来店相談を勧めたり、医療機関への受診勧奨をする) ※薬局まで直接来店できない理由: 身体的理由、地理的理由、時間的理由※1
相談応需体制	常時、電話相談を受け、相談内容を記録に残す。

※1:『漢方と漢薬郵送購入 1000 人アンケート』 6 参照

漢方薬の郵便等販売が必要な理由

1) 漢方薬の服用途絶に伴う健康被害を防ぐことが必要

- 患者にとっては、郵送販売ができないことで、漢方薬の継続服用が途絶され、その結果、健康被害や日常生活への著しい支障が起きる懸念あり。
- 高齢者にとって電話は重要なライフライン。高齢者から医薬品入手手段を奪うことになる。
- 高齢者以外にも、雪国・山間へき地・離島居住者、病床に伏せている方、障害者等、地理的・身体的理由により、どうしても薬局まで行けない方々には切実な問題。
- 継続服用中の患者に体調変化が生じた場合にも対応できるよう、電話相談による処方変更を行えるようにする必要がある。

2) 継続的に専門家が関与する漢方薬郵送販売は安全性が十分考慮されている

- 漢方薬局では、患者の住所・氏名・年齢・症状など詳しい記録を残し、来店が不可能な場合のみ、患者本人とのきめ細かな電話相談の上、郵送販売を行い、その都度記録も残している。また、必要に応じて電話での受診勧奨もおこなっている。
- 郵送は一定の患者の依頼によりおこなうものであり、不特定多数に販売しているわけではない。
- コミュニケーションの質を担保している(双方向性・能動性・即時対応性・詳細性・継続性)
 - ・電話は、リアルタイムで双方向のコミュニケーションツール。即応的・能動的質疑応答が可能。
 - ・詳細な相談記録に基づく電話による患者本人との「対話」は、「代理人への販売」や「本人への記録を残さない対面販売」と比べ、むしろ高度な情報交換が行われる。
 - ・専門家との継続的な電話によるコミュニケーションを確保することで、薬剤管理と必要に応じた受診勧奨等が可能となる。
- 本人確認・申告内容の真偽確認および資格者のなりすまし防止が可能
 - ・相談カードを基にリアルタイムで電話相談すれば本人確認ならびに申告内容の真偽確認が可能。
 - ・資格を名乗ることにより、資格者のなりすましが防止できる。

3) 厚生労働省が推進するセルフメディケーションの拠点を失うこととなる

- 漢方薬局は、厚生労働省が推進するセルフメディケーションの拠点としての機能を持ち、郵送はその一環。郵送規制によりそのシステムが壊れてしまえば、セルフメディケーションの拠点を失うこととなる。医療費抑制の視点からも、一般用漢方の購入機会を妨げるのは得策とはいえない。

『漢方・和漢薬郵送購入 1000 人アンケート』

抜粋

<実施概要>

- 実施期間：H24 年 1 月 23 日 ～ 3 月 9 日
- 実施方法：全国の漢方薬局にアンケートを総計 4,000 枚 配布。

各々の薬局経由で「漢方薬を現在郵送購入されている患者」を対象に、無記名アンケートを実施。

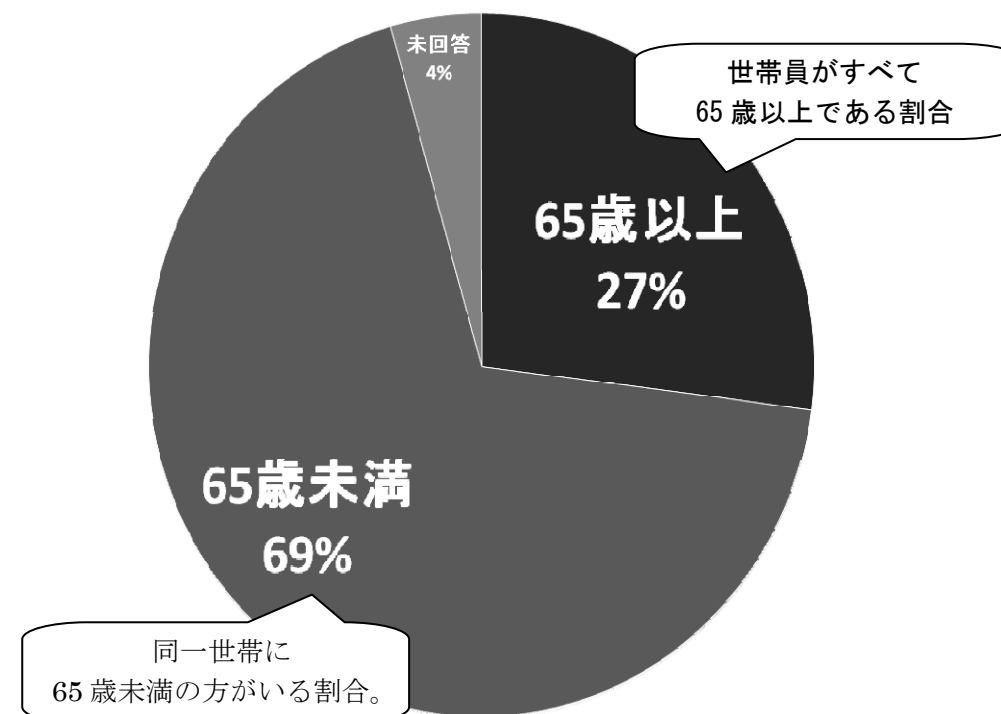
※アンケート配布薬局は以下の通り

(社)日本漢方連盟 会員薬局、(社)日本漢方交流会 会員薬局、その他、漢方メーカーの得意先薬局。

- 回収・集計：漢方和漢薬調査研究審議会・(社)日本漢方連盟。
- 分析：目白大学教授 小野寺敦子。
- 有効回答数：1,414
(8 歳～96 歳)

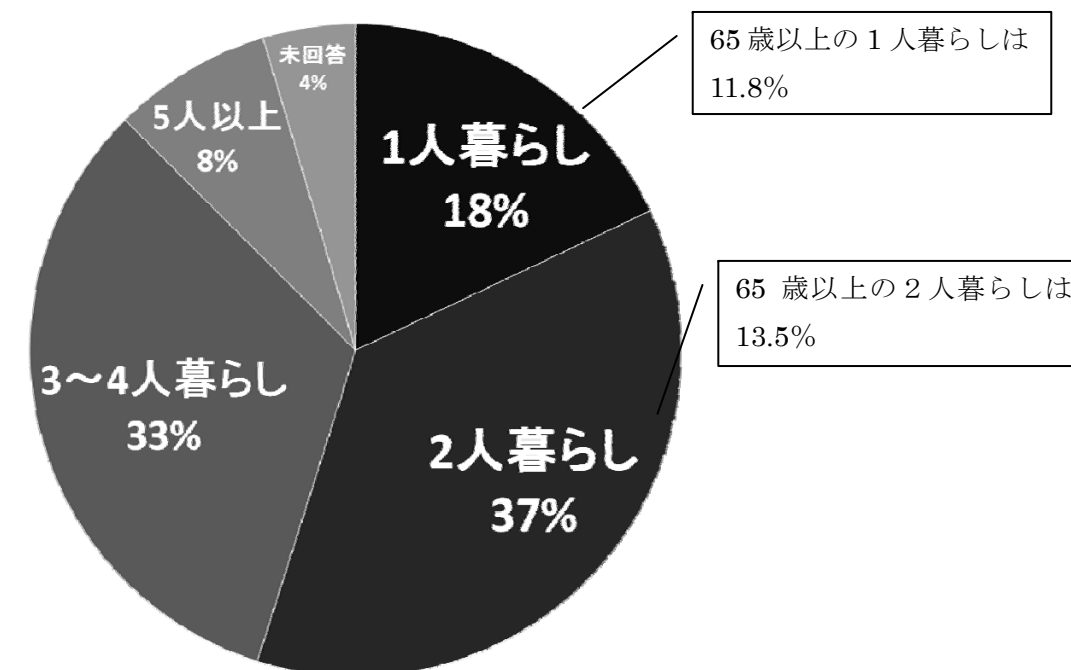
1

世帯員全員が65歳以上の割合



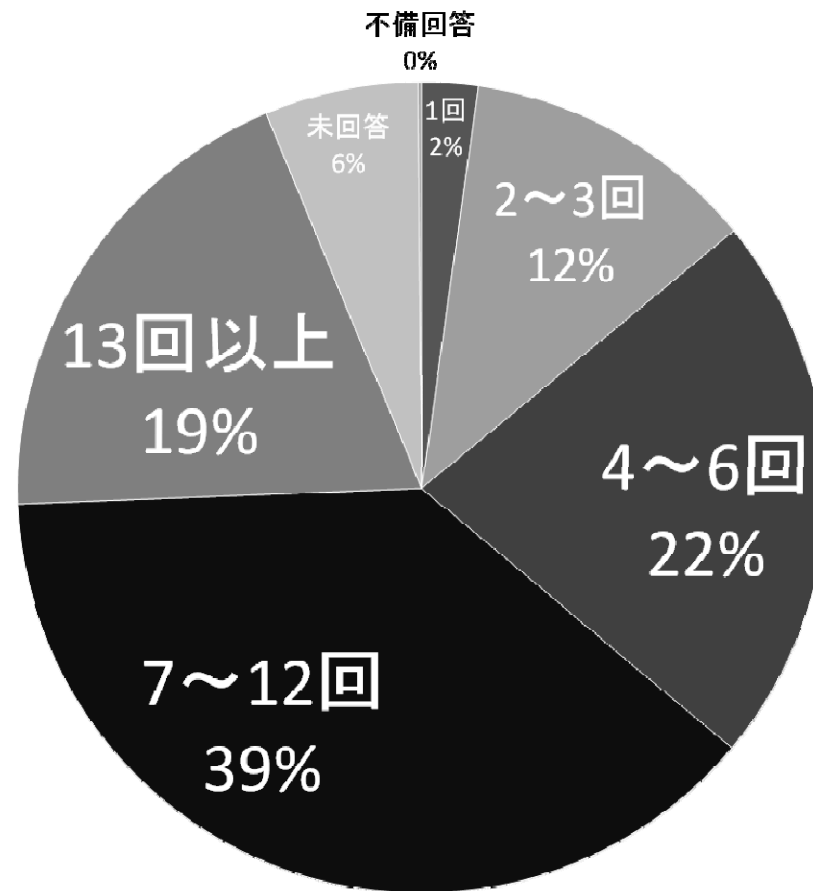
2

漢方薬 郵送購入者の世帯員数



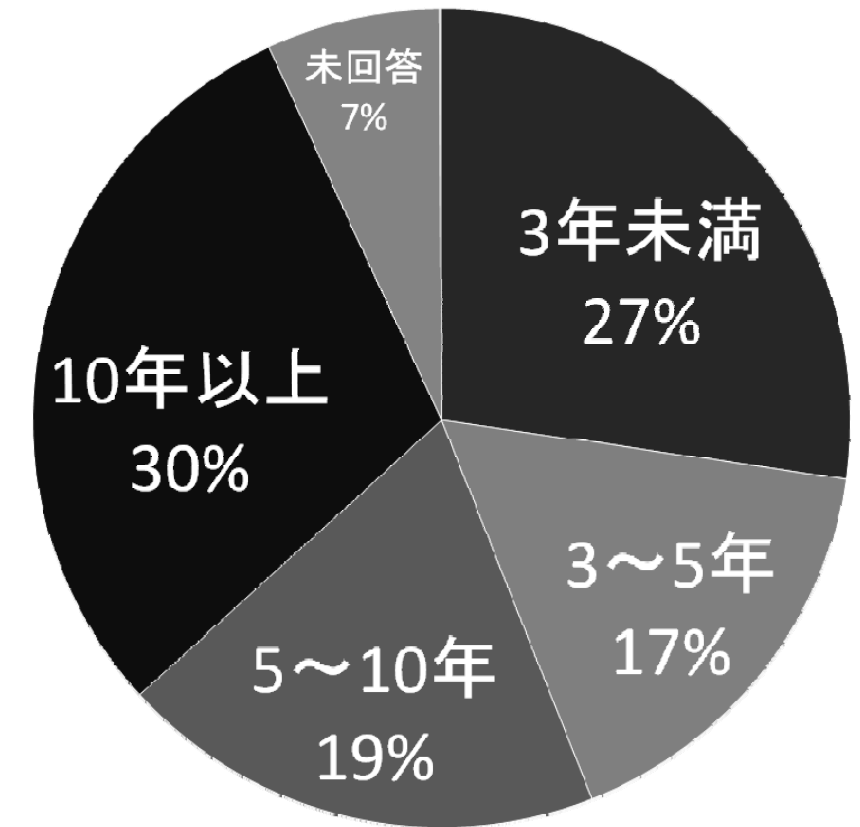
半数以上が 1 人暮らしか 2 人暮らし。1 人暮らしは約 20%。
65 歳以上の 1 人暮らし 2 人暮らしは 25%

1年間の郵送使用頻度



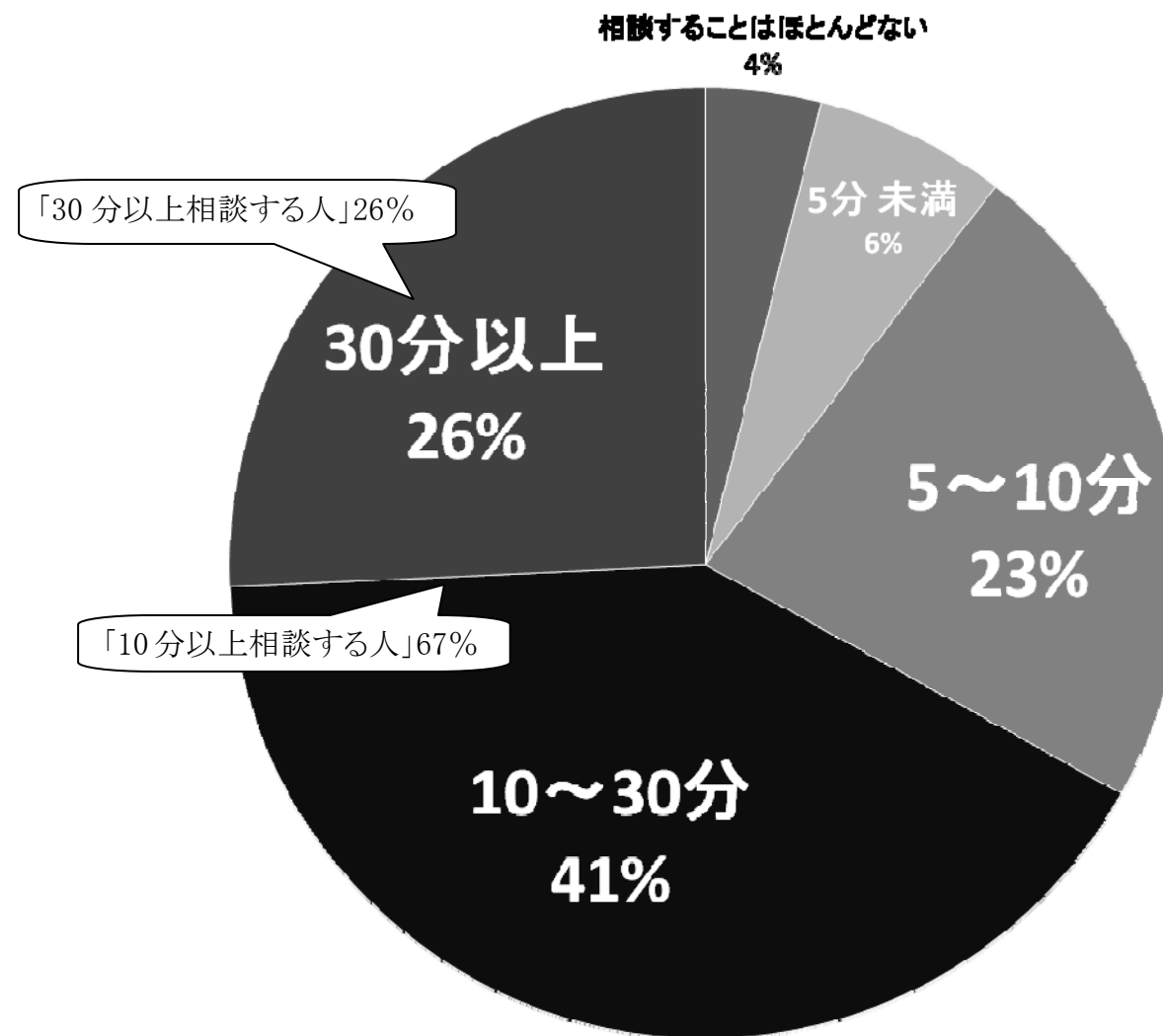
郵送頻度が2か月に1度以上のグループは、約60%を占める。
逆に年に3回以下は約15%。
漢方薬の場合は、継続的な服用・購入者が中心であり、
また、郵送が漢方薬の継続的な服用をサポートしていることが分かる。

郵送開始からの年数



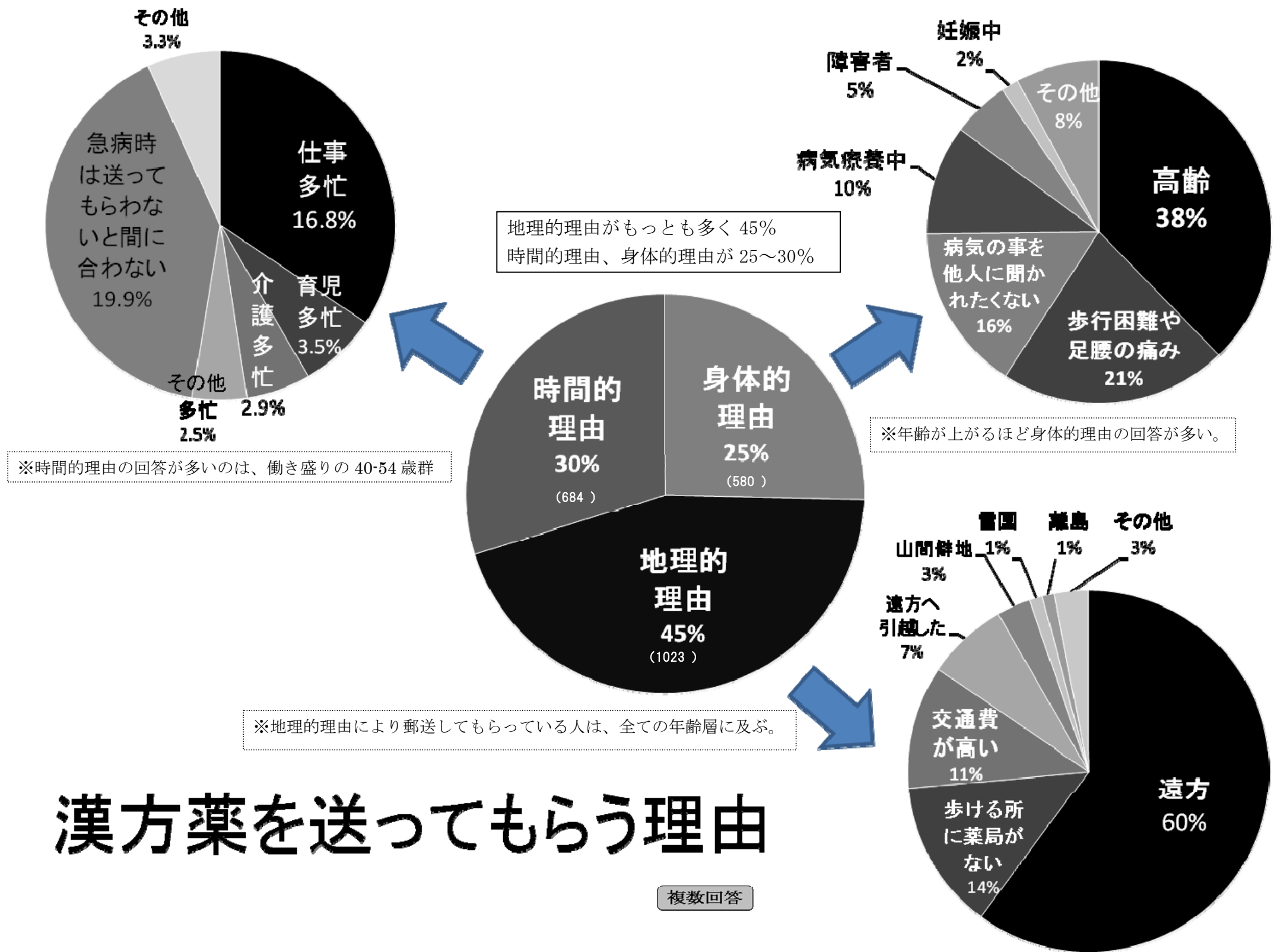
10年以上が30%。3～5年、5～10年も20%程度で推移。
長期にわたり、郵送販売を利用している事が分かる。
また、3年未満つまり郵送禁止直前で来たグループが約30%となっていることから、
2009年6月以降に店頭に来て、郵送再開を待っている人は、かなり多いと考えられる。

漢方薬局から漢方を購入する際に専門家に相談する時間

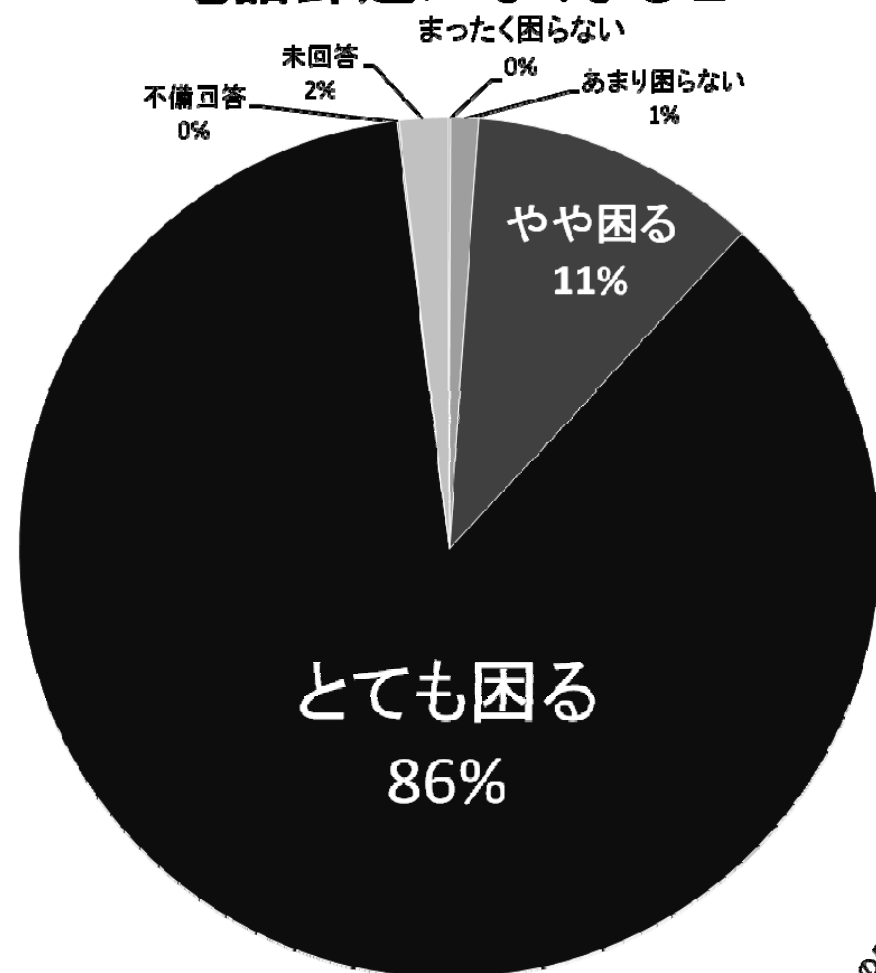


漢方薬局の相談機能は高いことが分かる。

（郵送販売においても、患者の訴えを聞き、養生法や服薬指導等の情報提供に時間をかけ、必要に応じ受診勧奨も行っている）



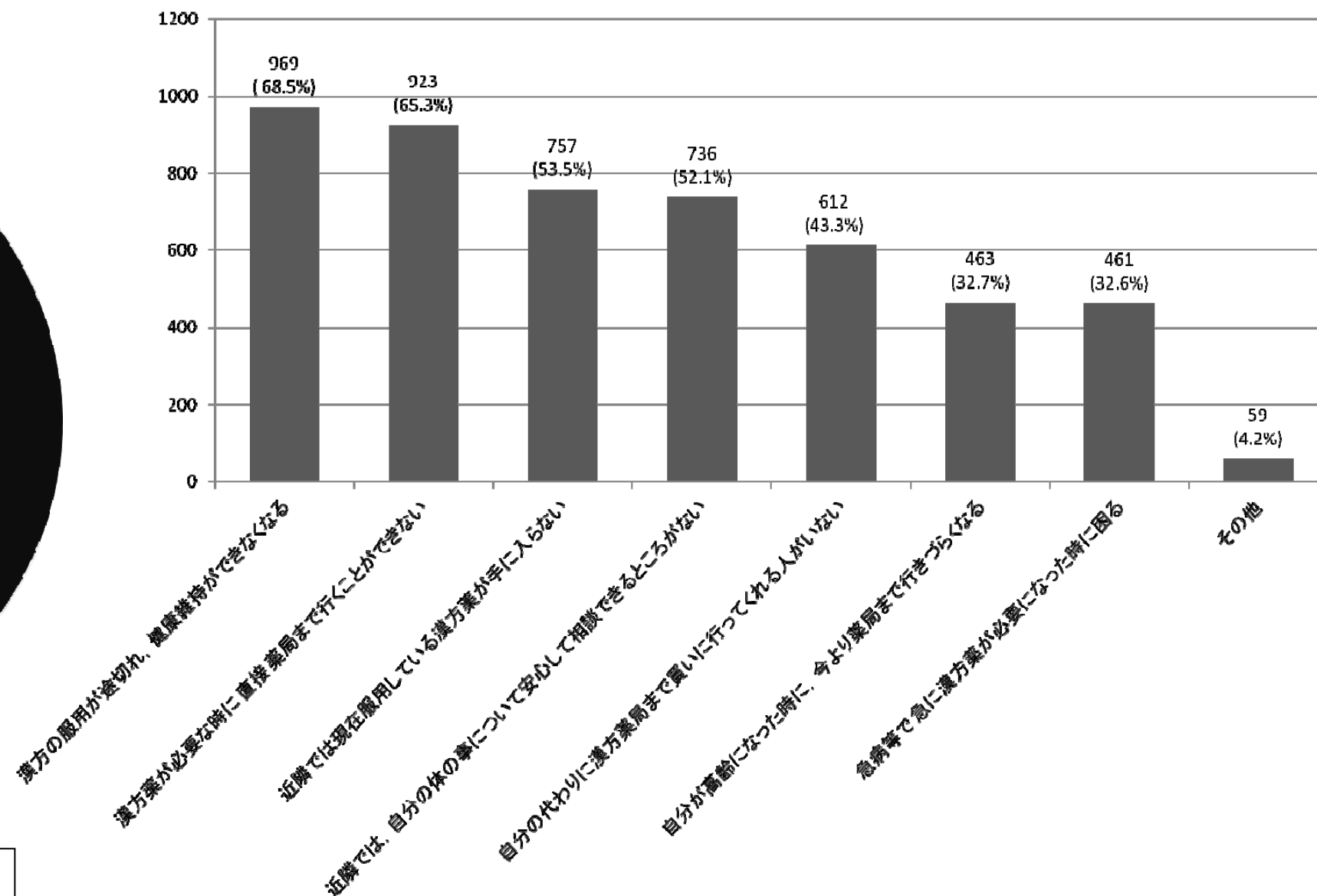
電話郵送がなくなると



困ると答えた人は全体の 97%、ほぼ全員に近い。
うち、とても困ると答えた人は 86%。
現在送付している人のほとんどが、電話郵送に頼って健康を維持している。

電話による漢方薬郵送ができなくなると困る理由

複数回答



- ①「漢方薬の服用途絶により健康維持ができない」68.5%。
現状、郵送がなくなると健康が維持できないという危機感を7割の人が持っている。
- ②「必要な時に薬局まで取りに行けない」65%。
「近隣では手に入らない」「近隣では相談できる所がない」50%超。「代わりに購入する人がいない」43%。
半数以上の人は実際に取りに行くことができず、近隣でも手に入らない。漢方の服用途絶に直結している。
- ③「高齢になった時」や「急病などの場合」を想定する人30%超。
今後ますます郵送販売は必要とされてくると考えられる。