

# 「院外処方箋における問い合わせ簡素化プロトコール」運用に関する調査結果

滋賀県立総合病院 薬剤部 指導薬剤師：大辻貴司

同志社女子大学：加納 凜 神戸薬科大学：久野 翔大

神戸薬科大学：高田 真羽 京都薬科大学：苗村 典加

摂南大学：中島 明日香

# はじめに

## 各薬局の先生方

この度はお忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。

本アンケートは、各薬局の現状や課題を把握することを目的に実施いたしました。

本資料は、皆さまからお寄せいただいたアンケート結果の概要と、そこから見えてきた課題についてご報告いたします。

# アンケート対象と方法

## (1)調査対象

守山野洲薬剤師会に所属している薬局  
59件中52件の回答(約88 %)

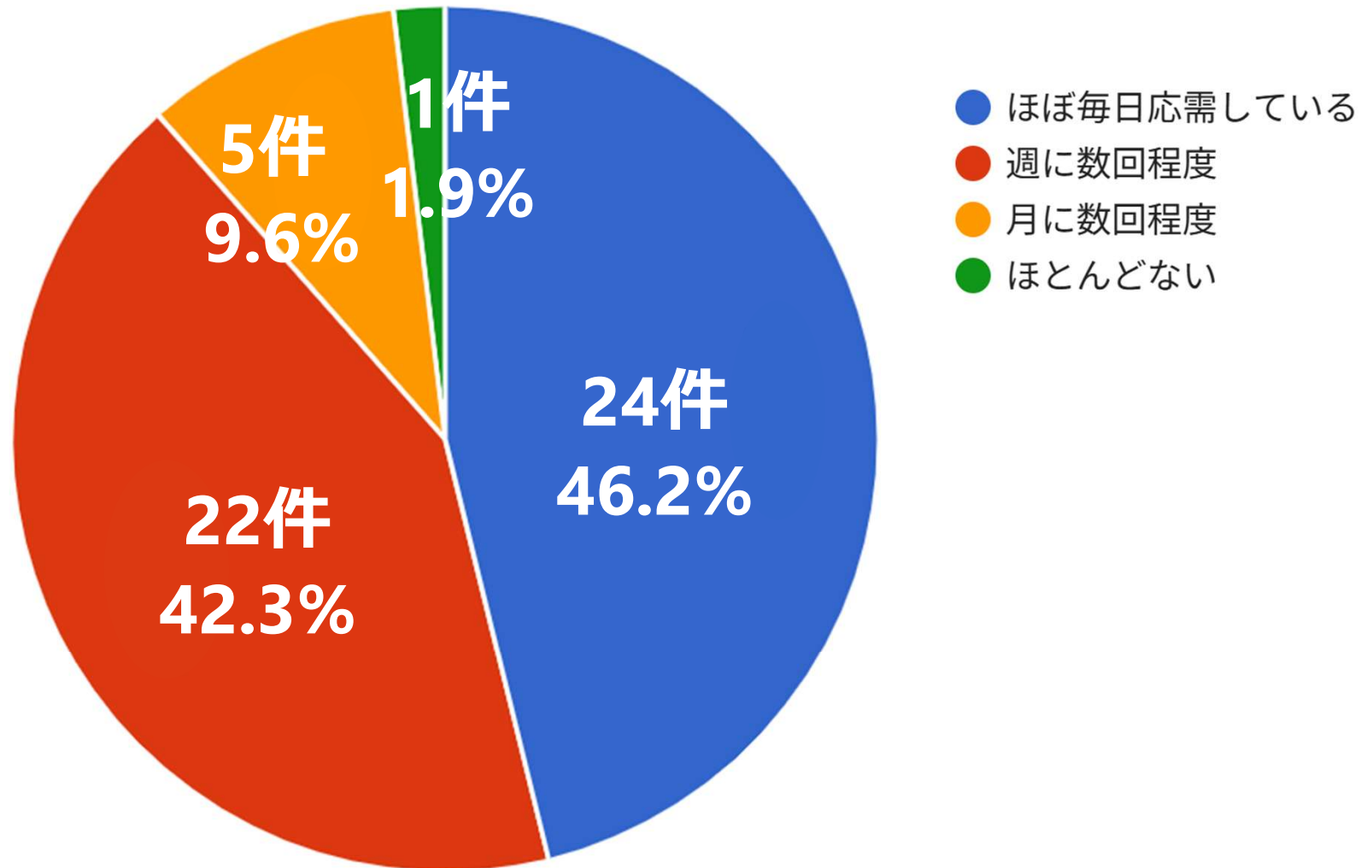
## (2)調査方法

Google form により作成した Webアンケートを用いて調査した。

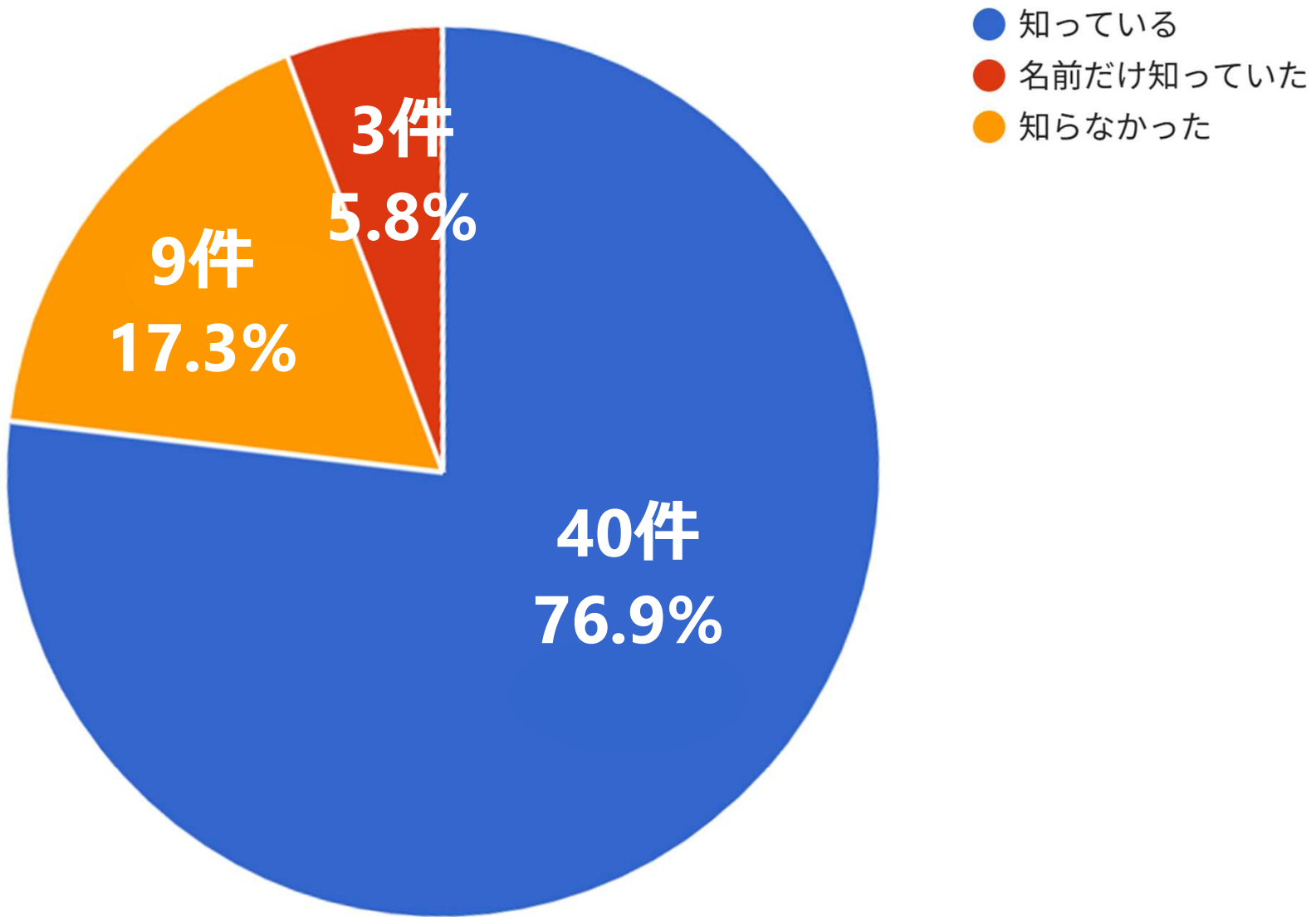
# アンケート調査結果

② 滋賀県立総合病院の院外処方箋の応需状況を教えてください。

52 件の回答



③ 滋賀県立総合病院に院外処方箋疑義照会簡素化プロトコールがあることを知っていましたか？  
52 件の回答



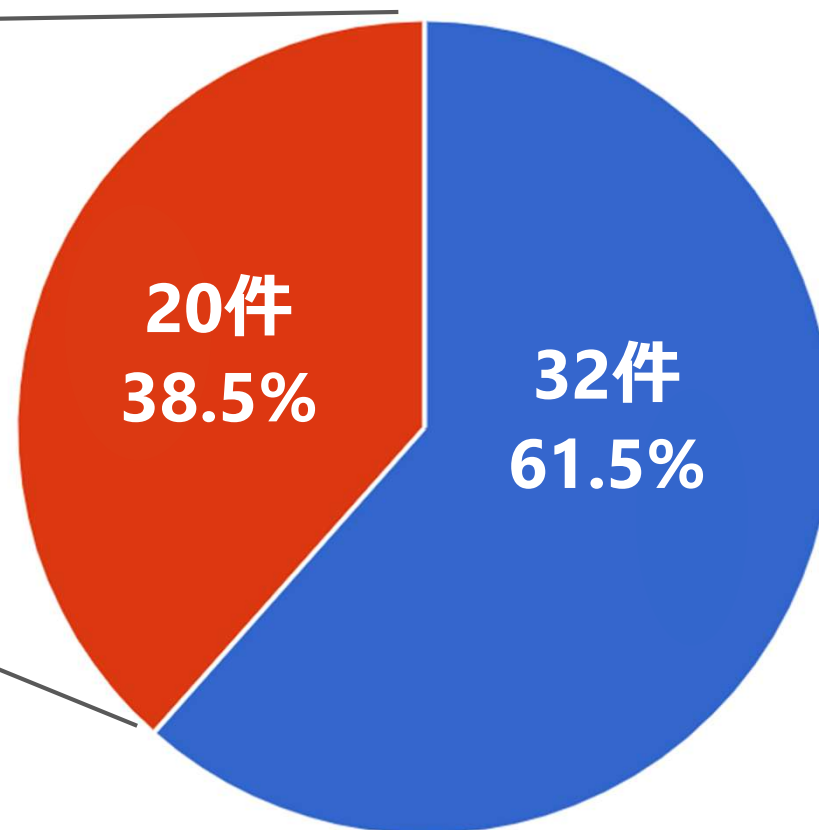
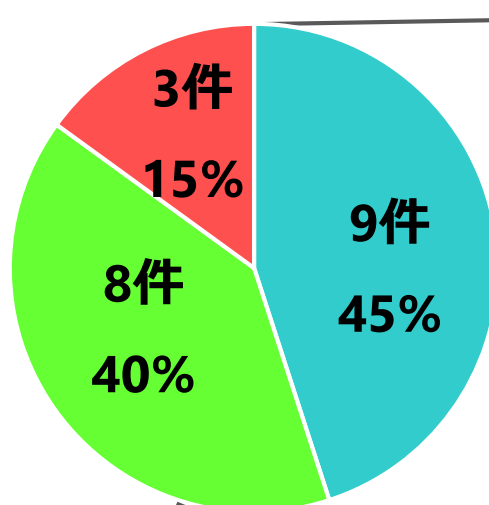
④ 滋賀県立総合病院と院外処方箋疑義照会簡素化プロトコールを合意していますか？

52 件の回答

プロトコールがあることを知っていますか？

● はい  
● いいえ

- 知っている
- 知らなかった
- 名前だけ知っていた



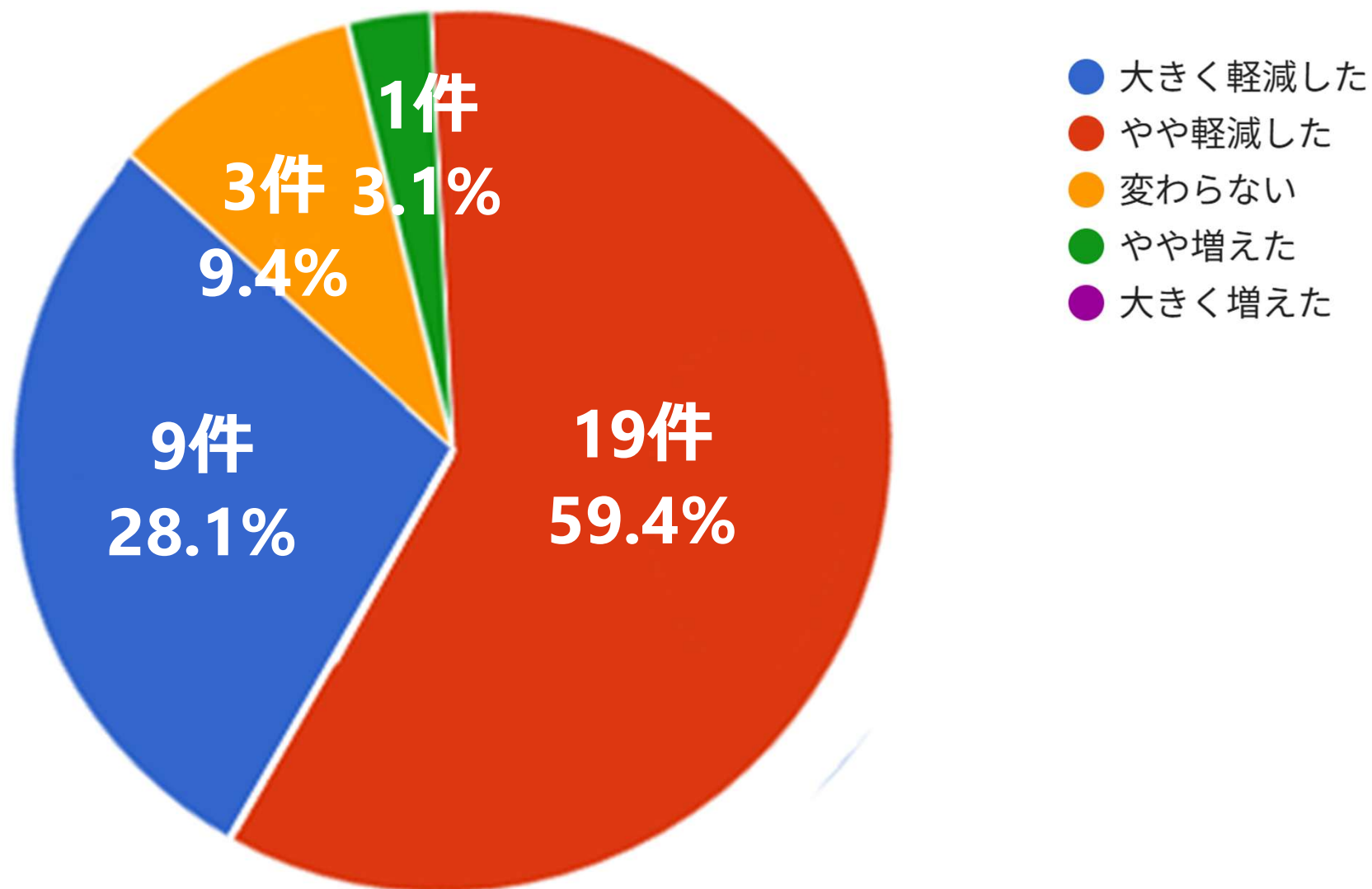
**合意しなかった理由**

- ・ 案内を受けていない (15件)
- ・ 今後合意予定 (5件)
- ・ 対象処方が少ない (3件)
- ・ 内容が十分理解できなかった (1件)

## 【プロトコールに同意している薬局に対する質問】

⑤ プロトコール導入後、疑義照会にかかる全体的な業務負担はどうなりましたか？

32 件の回答



### 【大きく軽減した・やや軽減したと答えた薬局】

- ・ 薬局在庫理由による規格、剤形の変更などの些細な照会が、FAXのみで返答を待たなくて良い。しかし、FAX用紙の記入には少し時間がかかる。
- ・ **業務が落ち着いた時間帯のFAXで済むため。**
- ・ **患者様の待ち時間が軽減されたため**
- ・ プロトコールがあると事後報告で良いから。
- ・ **業務を効率的に行えるようになった。**
- ・ **疑義照会にかかる時間の短縮。**
- ・ 電話をし回答をいただく手間、時間の減少。
- ・ プロトコールにさらに項目が追加されたことで軽減した。
- ・ 「一包化の指示追加、削除の確認」が簡便になったから。
- ・ **出荷調整品が多いため、同一成分の銘柄変更、剤型変更も楽になった。** 別規格製剤の変更により半割などの作業が減少した。
- ・ 簡単な必要がない内容でも疑義照会をしないといけなかったので楽になった。
- ・ 残薬調整の報告の簡素化。

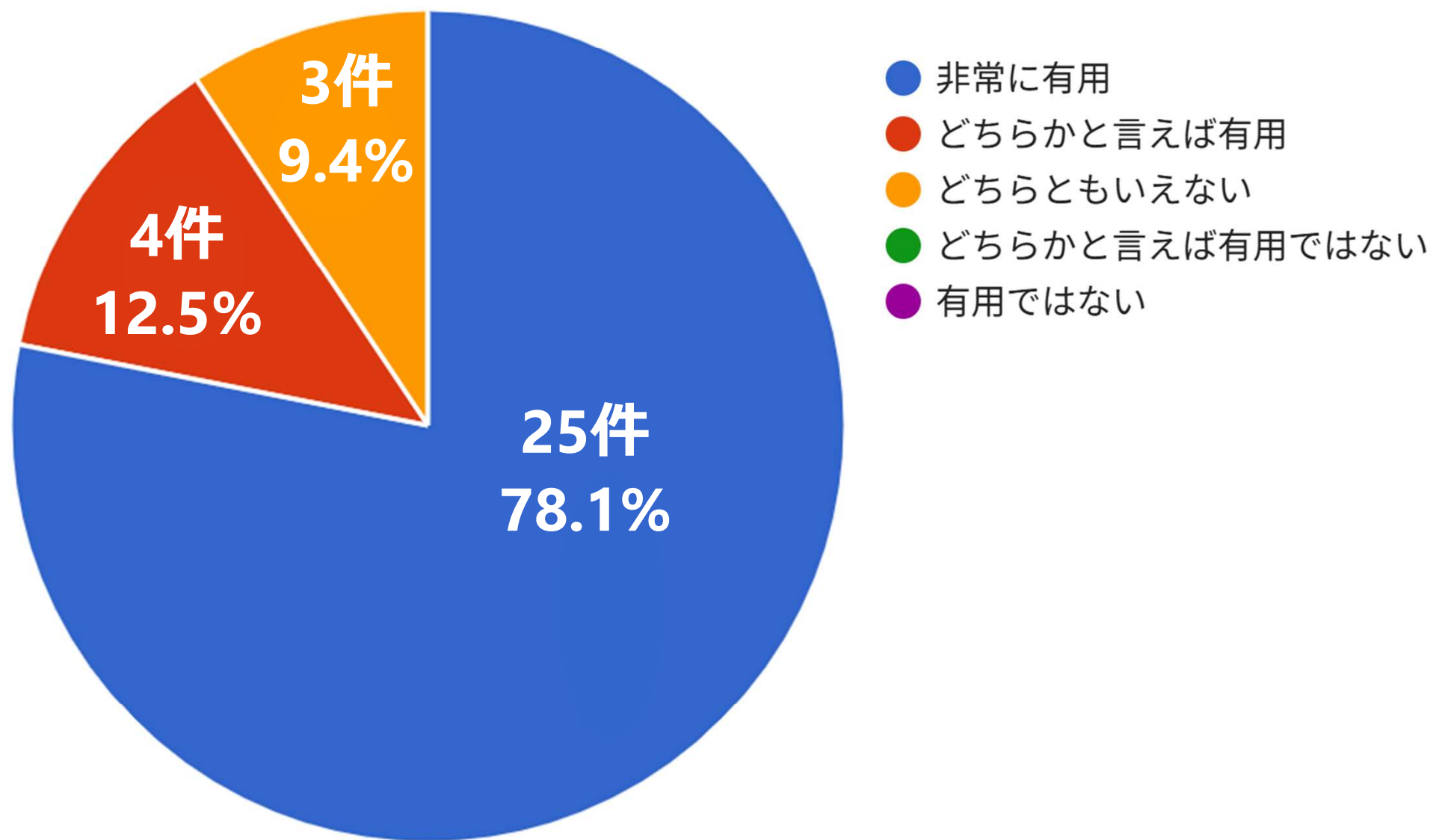
### 【変わらない・やや増えたと答えた薬局】

- ・ そこまで受けてる処方箋枚数もないので、あまり疑義照会をする機会がない。
- ・ **導入後、まだ症例がない。**
- ・ 急いで対応いただきたい時に、一手間かかるので、その時は困る。



⑦ プロトコールは日常業務において有用だと感じますか？

32 件の回答



### **【非常に有用・どちらかといえば有用と答えた薬局】**

- **病院からの返事を待たなくて良いため。**
- **業務効率が上がったため。**
- 確認する必要性の低い疑義について確認する必要が無くなったので**患者さん**の**待ち時間短縮に繋がっているから。**
- **双方の時間や負担が軽減できるため。**
- 疑義照会の回数の減少に繋がる。
- 業務の簡便化による、ケアレスミスが軽減できるため。
- **疑義時の時間短縮に繋がるため。**
- 法令に従う形式だけの疑義は患者、病院、薬局の誰にとっても不要と思われるため。
- 先発品の通常は変更できない内容もプロトコールにより変更可能となり、口腔内崩壊錠の在庫や規格により適応症が異なる場合の不都合から解放された。
- 業務簡略化にはなるが、違う処方意図によるものかどうかの見極めが難しい。

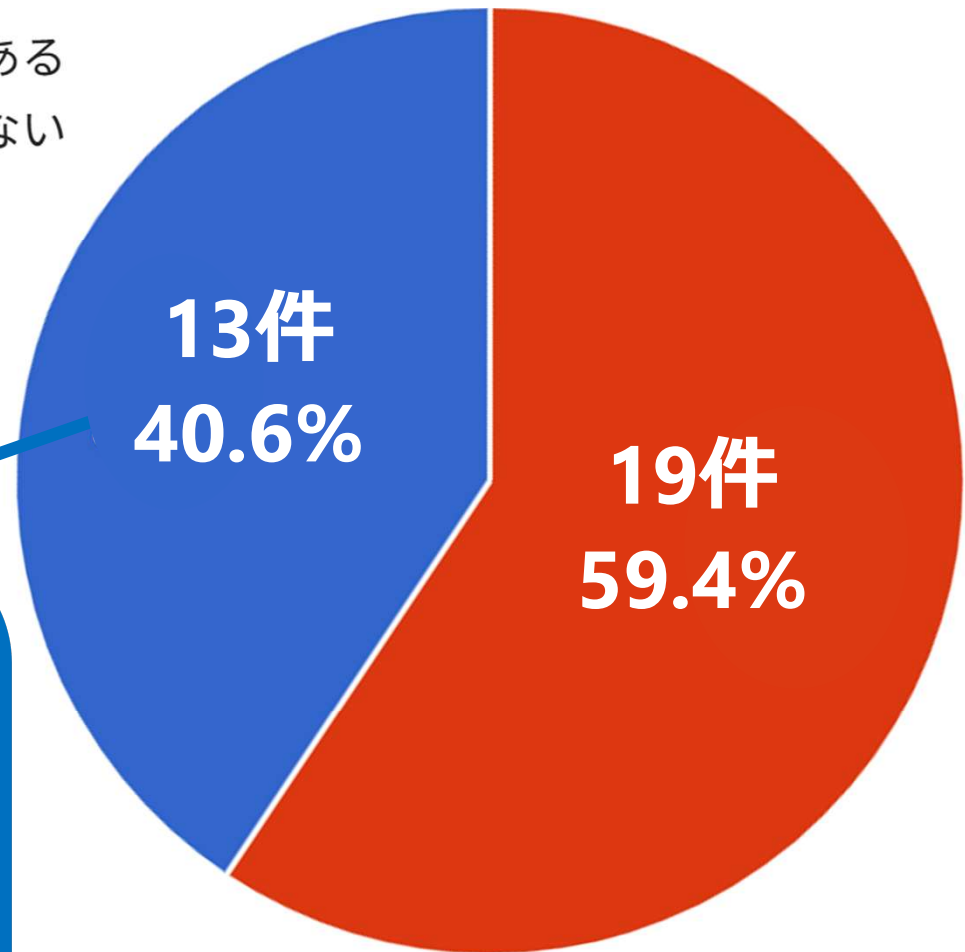
### **【どちらともいえないと答えた薬局】**

- **場面により良し悪しがあるため。**
- 業務効率があがる一方で調剤薬局の現場では多くの薬剤師が勤務している、もしくは応援で別の店舗からきていただいている方にも周知、**マニュアル化しないといけないため浸透しづらい。**
- まだ活用したことない。

## ⑨ プロトコール運用に不安を感じることはありますか？

32 件の回答

● ある  
● ない

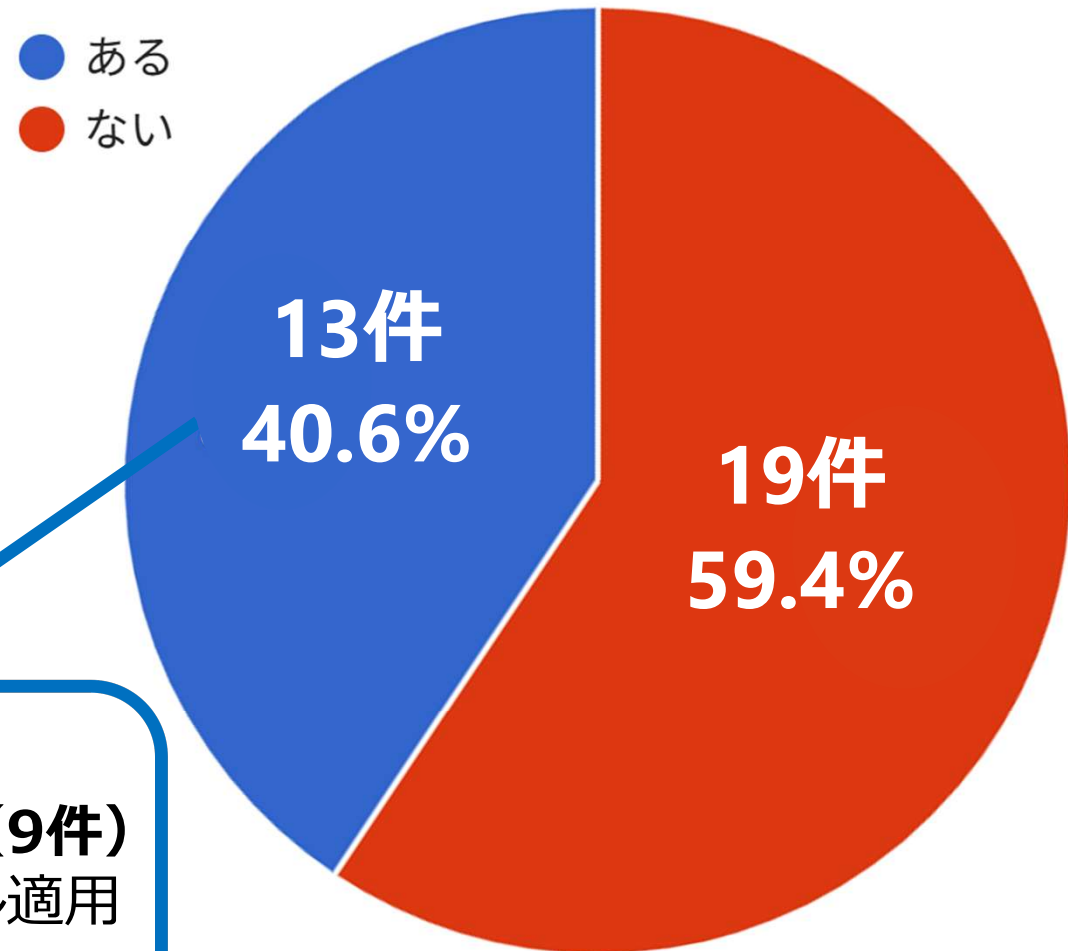


### ⑩ 不安を感じた理由

- ・ 医師の意図とずれる不安 (6件)
- ・ 監査、トラブル時の対応 (4件)
- ・ 判断基準が曖昧 (1件)
- ・ 責任が不明確 (1件)
- ・ 処方医限定のものがあるが、これが変更 になった場合更新してもらえるのか、自ら調べないといけないのか (1件)

⑪ 疑義照会内容がプロトコール対象か判断に迷ったことはありますか？

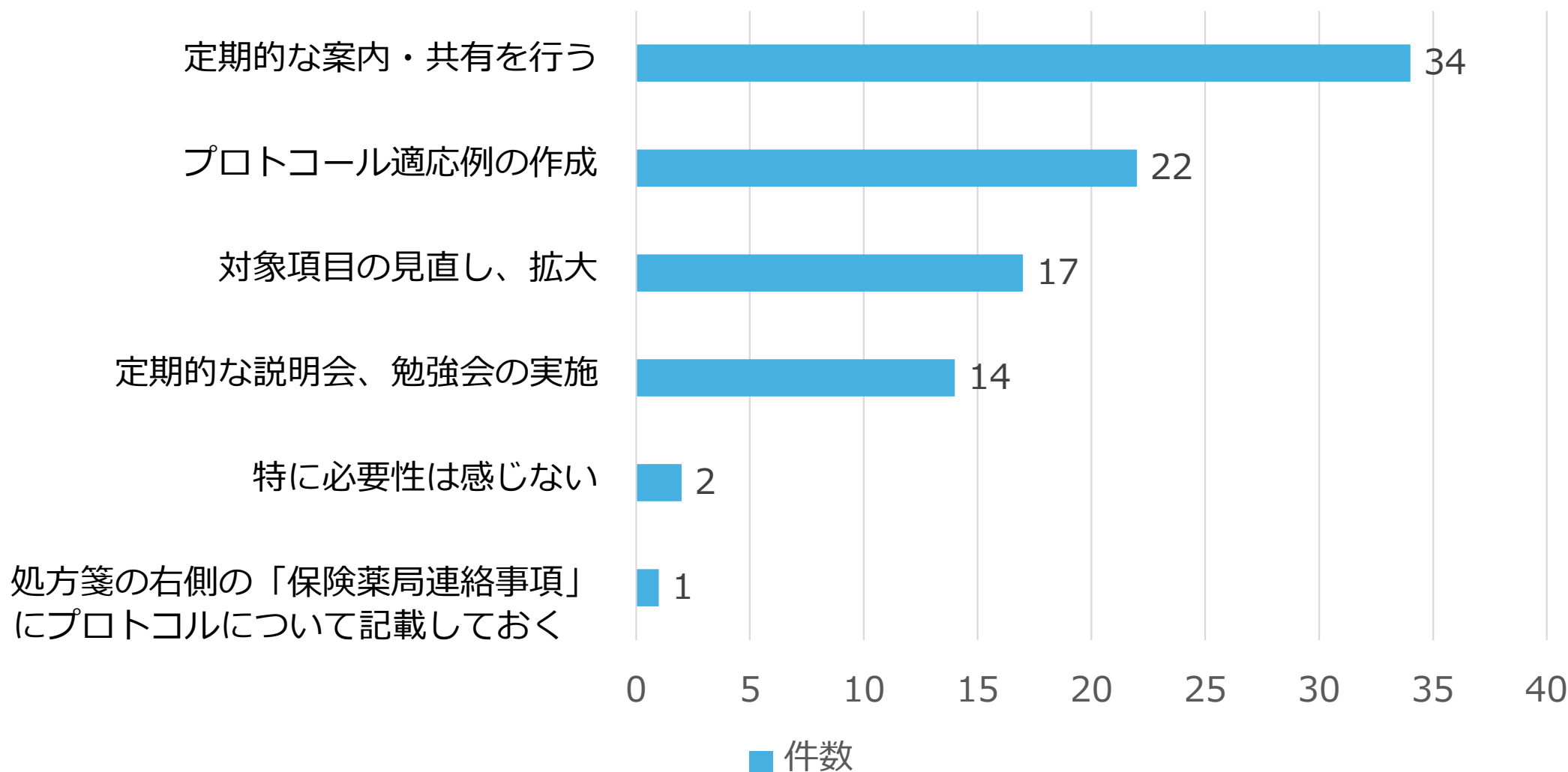
32 件の回答



⑫ 判断に困った理由

- 疑義照会として問い合わせた (9件)
- 薬局内で相談し、プロトコール適用の可否を判断した (5件)
- 当院薬剤部に相談した (2件)

⑬ 今後、プロトコールがより発展し、活用されるために必要だと思うことはありますか？（複数選択可）

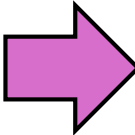


⑭ その他、ご意見やご要望があればご記入ください。

- 過去の院外薬局からの報告でプロトコール不適應な事例もあれば共有してほしいです。
- 以前お聞きした時は、コロナ禍近隣薬局だけのプロトコル説明会を行ったとの事でした。県立の病院なので、薬剤師会との連携で会員向けにプロトコル説明会を行っていただきたいと思います。
- 食直後と食後が処方内に混在している場合に統合出来ると、飲み忘れを防げます。一包化も負担が減ります。
- 病院ごとプロトコールの内容に違いがあると薬局にとって負担がかかるので早く全国的なルールになって欲しいです。
- 現在、残薬調整に関する対応がブロック受付へのFAXとなっており、他院の運用とはやや異なっている印象があります。内容的には疑義照会プロトコールに含めても差し支えないようにも思われます。

# 考察

- 従来疑義照会していた軽微な内容について、薬局側で対応できるようになった。
- 薬局・病院の負担軽減、患者の待ち時間短縮に繋がった。

 **薬剤師が本来注力すべき服薬指導や処方監査に時間を充てることができるようになった。**

- 同一成分の銘柄変更、剤型変更も楽になり、在庫管理の適正化に繋がっている。

 **限られた医療資源の有効活用ができるようになった。**

**本プロトコルの運用は、業務効率化に寄与し、その有用性が示唆された。**

# 課題

- プロトコールに沿った変更であっても、患者ごとの個別性を踏まえた処方意図がある可能性がある。
- 変更における**問題発生時の責任範囲が十分に共有されていない。**
- **プロトコールに該当するか判断に迷う事例がある。**
- プロトコールの有用性そのものではなく、**周知や説明会の機会が十分でないことが薬局間の導入の格差となっている。**
- 調剤薬局の現場では、応援として他店舗から来られる薬剤師も多い。内容を十分に周知し、マニュアル化しなければ現場全体に浸透しにくい。
- 病院ごとプロトコールの内容に違いがあると薬局にとって負担がかかる。



# 提案

## ① 判断を支援する仕組みの整備

- 判断に迷いやすい事例のQ&A、具体例集を作成する。
- 迷ったら疑義照会をしてもらうことを明確化する。

## ② 責任範囲の明確化

- プロトコールに基づく変更時の、責任分担に対する文書を作成する。
- トラブル時の対応フォローを強化する。

## ③ 周知・情報共有

- チェックリスト形式の簡易マニュアルの作成を行う。
- 応援薬剤師でも即確認できるような資料を薬局に常備する。
- 定期的な説明会・動画等による情報共有を行う。

# 結論

プロトコールはすでに業務効率化や患者対応の改善に貢献しており、その有用性は明らかである。

さらに、**判断支援**や**責任範囲の明確化**、**周知・情報共有を強化**することで、より安全で円滑な運用が可能になり、薬局間の格差や現場の負担も軽減できると考えられる。

# 参考文献

[https://www.jstage.jst.go.jp/article/jjphcs/49/12/49\\_423/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jjphcs/49/12/49_423/_pdf/-char/ja)

大橋弥世, 木村朱里, 高橋尚史,

院外処方箋疑義照会簡素化プロトコールの運用状況の評価および 医師・  
保険薬局へのアンケートに基づいた有用性と問題点の検討,

山形大学医学部附属病院 薬剤部,

医療薬学, 2023, **49**(12) 423-433.

# 謝辞

各薬局の先生方からいただいた貴重なご意見に、心より感謝申し上げます。

今回いただいた貴重なご意見を、今後の取り組みに活かしてまいります。

また、みなさまのお力添えのおかげで、無事に素晴らしい発表を行うことができました。

今後ともよろしくお願いいたします。