

# 《漢方和漢薬郵送購入 1000 人アンケート結果 ダigest》

## ＜郵送購入されている方とは？＞

- ・半数以上が1人か2人暮らし。65歳以上の高齢者世帯は約30%。
- ・2か月に1度以上郵送購入する人が、約60%、継続的な服用者が中心である

## ＜漢方薬の服用理由＞

- ・「漢方薬が体に合う」「持病がある」など継続服用が必要となる服用理由が多い。
- ・「持病がある」「病院や他の市販薬では症状が改善しない」「西洋薬の副作用が心配」など服用が途絶すると深刻な影響がでる患者は、郵送購入者の3割程度存在する。

## ＜漢方薬局の選択理由＞

- ・「信頼できる専門家がいる」「漢方薬や健康に関するアドバイスを受けられる」など、品揃えや価格よりも、漢方薬の知識や対応といった人的な理由により漢方薬局を選択している。これは、漢方薬の扱いがあればどんな店でもよいわけではなく、信頼する薬局から漢方薬を購入したいという強い要望があることを示している。

## ＜郵送購入を利用する理由＞

- ・地理的理由・身体的理由・時間的理由により、信頼する薬局までどうしても行けないから、電話で送ってもらっている。

## ＜利用者の郵送販売に対する意識＞

### ➤ 相談時間

- ・一般薬局・ドラッグストアでは、65%以上がほとんど相談しないのに比べ、漢方薬局の相談時間は、10～30分が中心である。漢方薬局では、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ていることが分かる。

### ➤ 満足度

- ・現在の郵送販売に満足している人は、96%と極めて満足度が高い。
- ・満足の理由は「専門家と直接電話で話した上購入できる」「自分の病歴・薬歴を把握してもらっている」など、漢方薬局との信頼関係にもとづく理由が多い。また、高齢者ほど満足度は高い。

### ➤ 安心度

- ・「かかりつけ漢方薬局からの郵送購入」と「一般薬局・ドラッグストアで店頭購入」する場合を比較したところ、購入に際しての安心度は、94%が「かかりつけ漢方薬局のほうが安心」と回答。

漢方薬局からの郵送購入の安全性は、ほとんど全ての現郵送購入者が認めている。

### ➤ 郵送販売がなくなった場合の困り度

- ・困ると答えた人は全体の97%、ほぼ全員に近い。困る理由では、「漢方薬の服用途絶により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。
- ・郵送という手段の安全性に対する懸念より郵送がなくなることへの危機感・不安感のほうが圧倒的に強い。

このように、セルメディケーションの拠点として漢方薬局が大きな役割を果たし、その一環である電話相談による郵送が患者の健康に大いに寄与していること、またそれに対して患者側も満足し、安心度・安全性が高いと認識していることが示された。また、郵送がなくなることへの危機感・不安感を強く抱いており、郵送禁止に伴う服用途絶が生じれば、深刻な影響が出る患者が相当数いることも、アンケート結果から分かった。

現在、全国に600万人の買物難民がいると言われ、高齢者にとって電話は大切なライフラインである。高齢化が加速する中、電話相談による郵送の重要性は今後ますます高まると思われる。