

20 歳以上の男女約 1,000 名に聞いた、「調剤薬局の認知と利用実態に関する調査」 2 人に 1 人が、かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師はないと回答 調剤薬局の相談利用は 5%未満、一方で、約 4 割が服薬に不安を感じた経験あり

クラウド電子薬歴『CARADA 電子薬歴 Solamichi』を提供する株式会社ソラミチシステム（以下、「ソラミチシステム」）と、AI 薬歴作成支援サービス『corte(コルテ)』を提供する株式会社 corte（以下、「corte」）は、全国の 20 歳以上の男女約 1,000 名を対象に「調剤薬局※¹」の認知と利用実態に関する調査を実施しました。

厚生労働省では、健康相談や関係機関との連携などを担う「健康増進支援薬局」の制度整備が進められているほか※²、令和 8 年度調剤報酬改定※³でも対人業務やかかりつけ薬剤師に関する評価の見直しが示されており、調剤薬局には、継続的な服薬フォローや健康づくりに関する相談対応などを通じて、地域住民の健康を支える役割がより一層求められています。

調剤薬局に期待される役割が広がるなか、本リリースでは、かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師の利用状況や、利用者の調剤薬局に対する認識、服薬に関する不安、薬剤師への期待に着目しています。

調査の結果、かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師がともにない人は 2 人に 1 人で、十分に利用が広がっていない現状が分かりました。また、調剤薬局は「薬を受け取る場所」としての認識が中心で、相談目的で利用する人は 5%以下にとどまる一方、約 4 割が処方薬の服用に何らかの不安や困りごとを感じた経験があることなどが分かりました。

<「調剤薬局の認知と利用実態に関する調査」結果サマリー>

- ・2 人に 1 人は「かかりつけ薬局／かかりつけ薬剤師」について「ない／特に決めていない」と回答
- ・調剤薬局を「処方箋の薬を受け取る場所」と認識する人が 9 割超、相談目的での利用は 5%未満
- ・処方された薬の服用に関して、約 4 割が何らかの不安や困りごとを経験
- ・服薬指導を行っていることを知らなかった人は 4 割弱、知っていた人の 7 割以上は服薬指導が「役に立った」

<調査概要>

- ・調査期間:2026 年 3 月 20 日(金)～2026 年 3 月 23 日(月)
- ・調査対象者:20 歳以上の男女
- ・調査方法:インターネット調査(株式会社 PRIZMA)
- ・有効回答数:1,007 名
- ・本調査における「かかりつけ薬局」「かかりつけ薬剤師」の定義:
「かかりつけ薬局」:日常的に利用する薬局として、薬の情報を継続的に把握し、相談や服薬管理を受けられる薬局
「かかりつけ薬剤師」:特定の薬剤師を指名し、継続的に相談や服薬管理を受ける仕組み

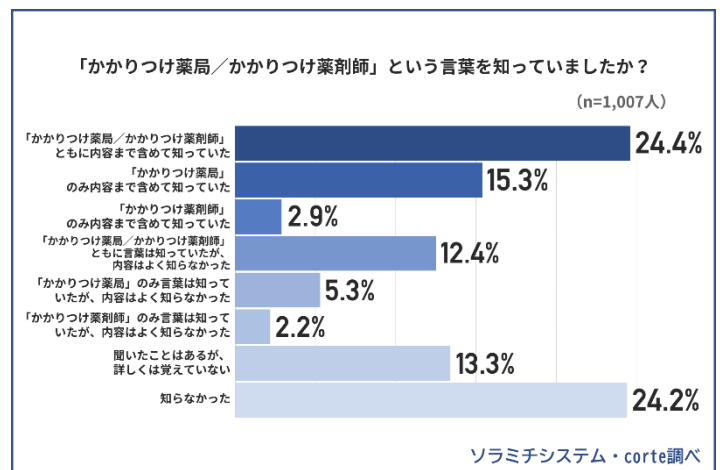
◆かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師の認知と利用状況

—かかりつけ薬局・薬剤師ともに内容含め知っている人は 2 割強、かかりつけ薬局・薬剤師ともにない人も半数以上

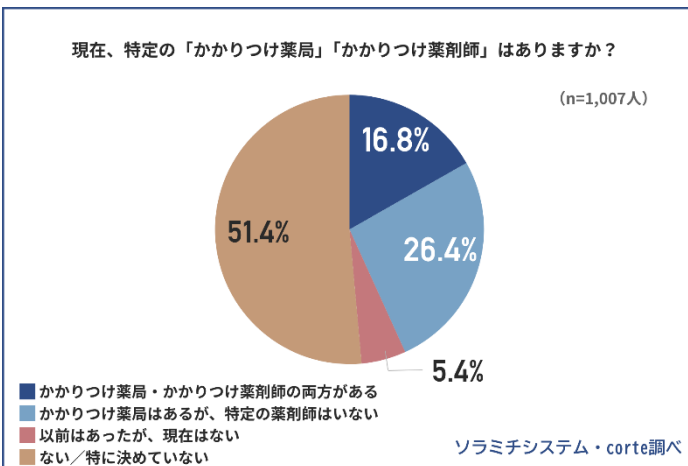
はじめに、「かかりつけ薬局／かかりつけ薬剤師」という言葉を知っていたかを尋ねたところ、「かかりつけ薬局／かかりつけ薬剤師ともに内容まで含めて知っていた」24.4%に次いで、「知らなかった」が 24.2%でした。「かかりつけ薬局のみ内容まで含めて知っていた」15.3%、「聞いたことはあるが、詳しくは覚えていない」13.3%と続き、認知にはまだばらつきがあるようです。

また、現在、特定の「かかりつけ薬局」「かかりつけ薬剤師」があるかを尋ねたところ、「ない／特に決めていない」が 51.4%と最も多く、「かかりつけ薬局はあるが、特定の薬剤師はいない」26.4%、「かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師の両方がある」16.8%と続きました。言葉としては一定程度知られている一方で、実際の利用にはまだ十分につながっていないことが分かります。

かかりつけ薬局またはかかりつけ薬剤師を持っている理由(複数回答)としては、「いつも同じ薬局・同じ薬剤師で安心



感があるから」63.2%、次いで「自宅や病院から近く、通いやすいから」36.1%、「自分の体調や服薬状況を理解してくれているから」22.5%が上位に挙げられました。持っていない理由（複数回答）としては、「継続的な服薬管理の必要がないから」29.2%、次いで「どの薬局でもサービスは同じだと思っているから」24.8%、「薬を受け取るだけだから」22.6%が挙げられ、利用者にとってかかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師は、「継続的に薬を飲んでいいる人が持つもの」「特別な支援が必要な人のためのもの」と捉えられている可能性がうかがえます。



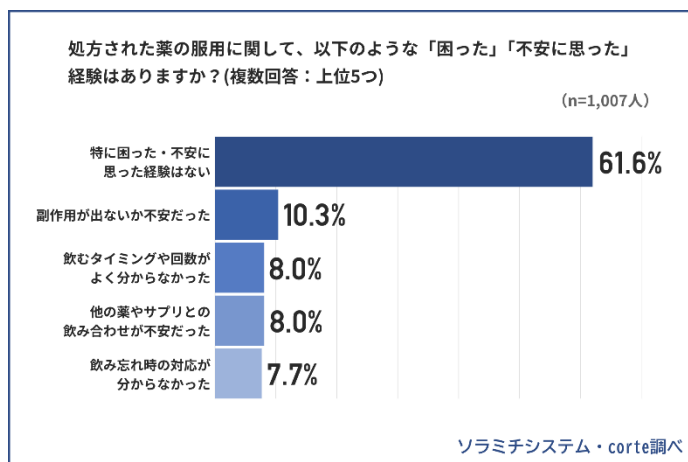
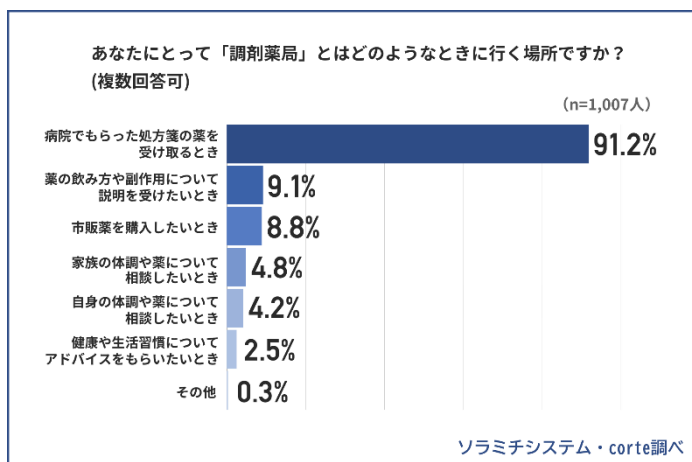
◆調剤薬局の利用目的と服薬に関する困りごとの経験

—調剤薬局の相談利用は5%未満にとどまる一方、約4割は薬の服用に不安を感じた経験あり

続いて、あなたにとって「調剤薬局」はどのような時に行く場所なのかを尋ねたところ（複数回答）、「病院でもらった処方箋の薬を受け取る時」が91.2%と最も多く9割を超えました。

一方で、「家族の体調や薬について相談したいとき」4.8%、「自身の体調や薬について相談したいとき」4.2%、「健康や生活習慣についてアドバイスをもらいたいとき」2.5%はいずれも5%未満にとどまり、調剤薬局で体調や薬について相談する利用は限定的で、調剤薬局は「薬を受け取る場所」としての認識が中心となっており、かかりつけ薬局・薬剤師の利用が十分に浸透していないことが考えられます。

処方された薬の服用に関して「困った」「不安に思った」経験はあるかを聞いたところ（複数回答）、約4割は何らかの不安や困りごとを経験していることが分かりました。内容としては、「副作用が出ないか不安だった」が10.3%で最も多く、「飲むタイミングや回数がよく分からなかった」「他の薬やサプリとの飲み合わせが不安だった」がそれぞれ8.0%と続いており、実際には服用場面で不安を感じながらも相談できていない人も一定数いることがうかがえます。

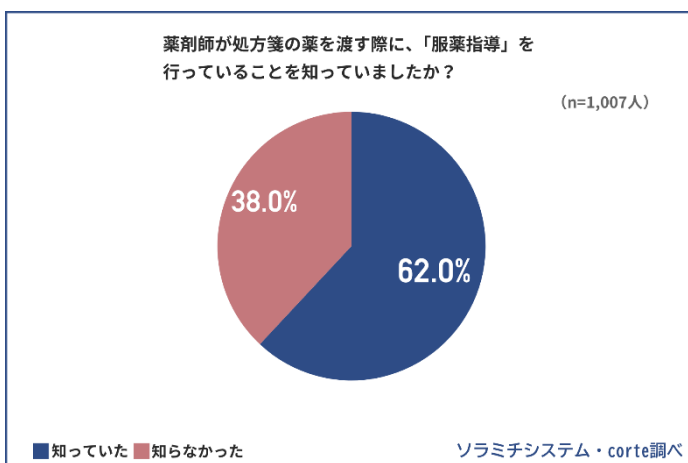


◆「服薬指導」の認知と利用実感

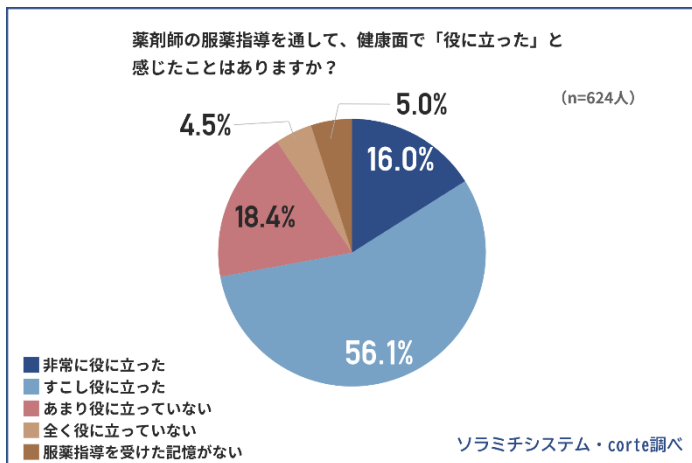
—「服薬指導」を行っていることを知らなかった人は約4割だが、知っていた人の7割以上が「役に立った」と回答

薬の服用に関する不安や疑問を解消し、薬を安全に使用できるよう、薬剤師は薬の正しい使用方法や効果、副作用に関する注意点を説明する「服薬指導」を必ず行っています。また、処方薬に関する情報を伝えるだけでなく、利用者の体調や生活状況、併用している薬などを確認しながら、一人ひとりに合った服薬をサポートする役割も担っています。

では、利用者は薬剤師による服薬指導をどの程度認知しているのでしょうか。薬剤師が処方薬を渡す際に「服薬指導」を行っていることを「知っていた」と回答した人は62.0%で、「知らなかった」は38.0%となり、約4割の利用者はその取り組みを認識していないことが分かりました。薬剤師から説明を受けていても、薬に関する不安や疑問を相談できる機会であることまでは、十分に伝わっていないようです。



一方で、薬剤師による服薬指導を通して、健康面で「役に立った」と感じたことがあるかを尋ねたところ、服薬指導を「知っていた」と回答した人では7割以上が「役に立った」（「非常に役に立った」16.0%、「すこし役に立った」56.1%）と回答、「役に立っていない」は2割強（「あまり役に立っていない」18.4%、「全く役に立っていない」4.5%）でした。「知っていた」「知らなかった」人を含め、役に立った理由としては（複数回答）、「薬の飲み方やタイミングが理解できたから」が56.4%で最も多く、次いで「副作用や注意点を知ることができたから」37.5%、「症状の改善を実感できたから」23.9%が上位に挙げられました。服薬指導の認知には課題が残る一方で、実際に受けた利用者にとっては健康面での安心や納得につながっているようです。

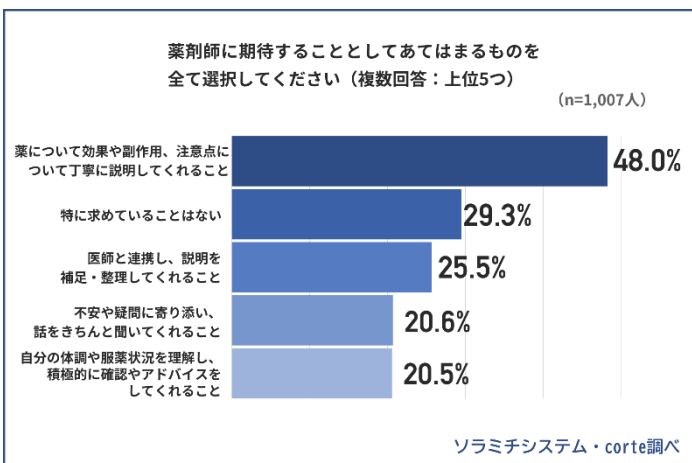


◆薬剤師への期待

—薬剤師には丁寧な説明や医師との橋渡しを期待、声かけや相談しやすい雰囲気を利用者の印象深い薬局体験に

最後に、薬剤師に期待することについて尋ねました（複数回答）。「薬について効果や副作用、注意点について丁寧に説明してくれること」48.0%が最も多く、「特に求めていることはない」29.3%、「医師と連携し、説明を補足・整理してくれること」25.5%と続きました。

また、自由回答で印象深い薬局体験について聞いたところ、利用者にとって、薬剤師の説明や声かけ、相談しやすい雰囲気が薬局体験の印象を左右していることがうかがえました。薬剤師の対応について寄せられた声を一部紹介します。



【自由回答より一部抜粋 ※原文ママ】

- ・医師に言えづらい事も親身になって聞いてくれ、医師との橋渡しをしてくれる
- ・以前の処方薬が使ってみてどうだったか、体調はどうかと聞かれて嬉しい気がした
- ・副作用から他の症状を悪化させる恐れがあることを説明してくれたので、他の薬に変えてもらうよう医師に相談できた
- ・目眩で受診した時、待合の席に座ったままで大丈夫なように優しく対応してくれた。「薬すぐ飲んでく？」とお水と一緒に準備して下さり、温かい対応に目眩の不安が和らいだ。

今回の調査結果から、利用者は単にスムーズに薬を受け取れるだけではなく、薬剤師による丁寧な説明や相談のしやすさも重視していることが明らかになりました。一方で、かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師がある人はまだ少なく、制度の活用が十分に進んでいないこともうかがえます。

調剤薬局は、処方箋を受け取る場所としてだけでなく、薬や健康についても薬剤師へ相談できる身近な存在です。副作用や飲み忘れたときの対応、生活習慣に関することなど、些細に思えることでも早めに確認することで、服用への不安を軽減することにもつながります。

そして、継続的に相談できる存在として期待されるのが、かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師です。普段利用する薬局をひとつ決め、お薬手帳を持参することで、薬剤師にこれまでの薬の内容を把握してもらいやすくなります。かかりつけ薬剤師は利用者自身が選ぶことができ、業務内容や役割、費用などの説明を受けたうえで同意手続きを行うことで、より継続的な服薬管理や相談を受けられるようになります。日頃から薬や健康について継続的に相談したい場合には、普段利用している薬局で相談してみるのもひとつの方法です。

ソラミチシステムおよび corte は、今後も、電子薬歴や AI 薬歴作成支援サービスを通じて、業務負担の軽減をはじめ、利用者一人ひとりの不安や疑問に向き合う対人業務の充実を支援することで、かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師の浸透ならびに、地域に信頼される薬局づくりに貢献してまいります。

◆マイライフ株式会社 常務取締役 佐々木 拓也氏からのコメント

今回の「保険薬局の認知と利用実態に関する調査」結果は、我々薬局経営者にとって改めて現状の課題と可能性の両面を強く実感いたしました。

調査データが示す通り、依然として9割超の利用者が保険薬局を「処方箋の薬を受け取る場所」と認識しており、健康や服薬に関する相談目的での利用は5%未満にとどまる一方で、約4割の患者様が服薬に何らかの不安や困りごとを抱えているという事実は、その方々に薬剤師がまだ十分に寄り添えていないことを示しており、我々が真剣に向き合うべき課題だと感じています。

「かかりつけ薬局・薬剤師」の制度は、地域住民の健康を支える上で極めて重要な枠組みですが、利用者の半数以上が「ない／特に決めていない」と回答している現状を率直に受け止める必要があります。しかし同時に、服薬指導の意義を知っている方の7割以上が「役に立った」と感じており、薬剤師の専門的なサポートが確かに患者様の安心や健康に貢献できているという手応えでもあり、現場スタッフにとって大きな励みになります。

これからの保険薬局に求められるのは、単なる「薬の受け渡し場所」からの脱却です。患者様が些細なことでも気軽に相談できる心理的安全性の高い空間づくりと、薬剤師が対人業務にしっかりと時間を割ける環境の構築が急務と考えます。

そのためには、薬剤師の専門性を最大限に発揮できるよう、ICTやAI技術の積極的な活用による業務効率化が不可欠であり、『CARADA 電子薬歴 Solamichi』や『corte』のようなテクノロジーの導入は、薬歴作成などの対物業務の負担を軽減し、患者様とのコミュニケーションという本来の対人業務に注力するための強力な推進力になると考えます。

最後に、「薬剤師に相談する」というと、何か特別なことのように感じる方もいらっしゃるかもしれませんが、薬剤師はまさに「薬と健康の専門家」として、皆様からのご相談をお待ちしています。副作用が心配、薬の飲み方がよくわからない、医師には言いにくいことがある——そんなときこそ、薬剤師を頼ってください。調査の自由回答にも「医師に言いづらいことも親身になって聞いてくれ、医師との橋渡しをしてくれる」という声がありましたが、薬剤師は患者様と医師をつなぐ存在でもあります。薬を受け取る際の短い時間でも、気になることがあれば一言声をかけていただくだけで構いません。皆様が薬や健康について安心して話せる場所として、薬局をもっと身近に感じていただければ幸いです。

<株式会社ソラミチシステム クラウド電子薬歴『CARADA 電子薬歴 Solamichi』について>

『CARADA 電子薬歴 Solamichi』は、患者様の症状や薬剤の処方内容、指導履歴などを記録できるクラウド型の電子薬歴システムです。薬剤師の業務を支援するサービスとして、処方に際して飲み合わせの危険性が高い薬剤のチェック機能や、患者様への服薬指導内容のナビゲーション機能などを搭載しています。

対人業務の強化、かかりつけ化の促進に役立つ「服薬フォロー」機能やトレーシングレポートの作成サポート機能、服薬指導の会話を生成AIによりテキスト化し、薬歴システムに自動反映するAI薬歴作成支援機能「AI音声入力※4」などを備え、薬歴作成の時間短縮および、服薬指導の質の向上も支援します。

また、薬歴の作成状況のチェック機能や患者様対応業務のto do リストを備えており、クラウド型システムにより場所や時間を選ばずに薬歴の作成ができるため、薬剤師の業務効率化に貢献します。

<https://site.solamichi.com/>

<株式会社 corte AI薬歴作成支援サービス『corte』について>

『corte(コルテ)』は、薬剤師と患者様の会話を音声認識し、医療現場で広く用いられるSOAP形式に準拠した薬歴を自動作成するAI薬歴作成支援サービスです。薬歴作成にかかる時間の短縮と記録品質の均一化を支援し、薬剤師が患者様とのコミュニケーションにより多くの時間を確保できるようサポートします。

単体サービスとしての提供に加え、ソラミチシステムの『CARADA 電子薬歴 Solamichi』など各種システムへの連携・搭載※4も進め、薬局現場の業務フローに沿った形で生成AIの活用を広げています。

<https://hp1.corteai.jp/>

※1 本リリースの「調剤薬局」は、「保険薬局」を指します。

※2 厚生労働省 認定薬局(地域連携薬局、健康増進支援薬局)について <https://www.mhlw.go.jp/content/11121000/001510657.pdf>

※3 厚生労働省保険局医療課「令和8年度調剤報酬改定の概要」<https://www.mhlw.go.jp/content/12400000/001684593.pdf>

※4 『CARADA 電子薬歴 Solamichi』には「corte」を「AI音声入力」として搭載しています。

※CARADAは、株式会社エムティーアイの商標または登録商標です。 ※Solamichiは、株式会社ソラミチシステムの登録商標です。

※corteは、株式会社 corte の登録商標です。

【報道関係の方からのお問い合わせ先】

株式会社エムティーアイ 広報部内 ソラミチシステム広報担当

TEL: 03-5333-6755 / MAIL: mtipr@mti.co.jp

株式会社 corte 担当: 升澤 裕介

MAIL: contact@corteai.jp