

平成25年度 卒業研究論文

マスク着用の必要性
～保険調剤薬局内での感染防止に向けて～

登録販売者学科
123-0010 倉田 麻由

目次

1. 序論	1
2. 目的	3
3. 研究方法	
3. 1) 文献調査	5
3. 2) 企業へのアンケート調査	5
3. 3) 一般の方へのアンケート調査	6
4. 研究結果	
4. 1) 文献調査	7
4. 2) 企業へのアンケート調査	9
4. 3) 一般の方へのアンケート調査	10
5. 結論・まとめ	16
6. 考察	20
7. 参考文献	23
8. 図・表	24
9. 和文要旨	31

1. 序論

近年、人々の生活が多様になるにつれ、様々な感染症が増加している。厚生労働省の新型インフルエンザ行動計画では、海外において新型インフルエンザが発生した時点で、行動計画に基づき、基本的な対処方針が策定される。その後国内に侵入し、病原性が明らかになった後、各団体に対策が行われる。

このように、早くから国や各団体を中心に医療体制を整えることで、感染症のピークを遅らせることができる。また、ピーク時の患者数等を少なくすることも可能となる。

しかし、わが国でも毎年、冬季を中心にインフルエンザの流行が見られ、重症化による高齢者の死亡、インフルエンザ脳症に代表される乳幼児における合併症等も報告されている。

以上のことから、国や各団体だけでなく、私たち個人での感染症対策が不可欠となり、予防に対しての意識を一人一人が、より一層

持つことが不可欠であると考えられる。

特に、人々の健康を守る医療機関で、感染が広がることは阻止しなければならない。それは、私たちが将来勤めることになる、調剤薬局も例外ではない。

2. 目的

本研究の軸となった、登録販売者実務実習において、実際に現場で働くことにより、たくさんの方の気づきを得ることができた。その中でも、接客中にマスクを着用することに関し、企業によって対応が異なる点に注目した。

調剤薬局では、咳や発熱等の症状がある人と距離を取ることは、ほぼ不可能である。何の感染症なのかは、処方内容からの推測や、患者様と話をし初めて判明することも少なくない。また、服薬指導の際には患者様と至近距離で向き合う形になるため、従業員も感染のリスクにさらされることになるし、従業員を媒介して、他の患者様に感染するリスクも高まる。したがって私たちは、調剤薬局での感染拡大防止の為、方法の一つとして、マスクの着用を勧めていきたい。

私たちが実習でお世話になった企業では、マスクの着用を感染予防の対策として、積極的に行っている企業はなかった。接客業であ

るため、患者様への配慮からマスクの着用を控えているのではないかと考えられる。

しかし、患者様は従業員のマスク着用について、それほど気に留めていないのではないかと考えた。また、健康を維持、もしくは取り戻すために訪れる調剤薬局で、感染が拡大することは、あってはならないことである。

以上の点から、私たちは「感染症の流行時期はマスクの着用を徹底すると良い」という仮説を立てた。

さらに今回の研究では、マスクを着用するにあたって、患者様に少しでも良い印象を与えられる工夫を考え、提案したいと思う。

3. 研究方法

【1】文献調査

マスクは感染拡大防止に効果を発揮するものなのかを確認するため、いくつかの文献を基に調査を行った。厚生労働省のホームページで公開されている「新型インフルエンザ行動計画」と宮脇健氏の「リスクにおけるマスクメディア報道」の論文、株式会社白元のホームページを参考にする。

【2】企業へのアンケート調査

①現状での企業のマスク着用に対する考えを知るため、アンケート調査を行った。ドラッグストア企業7社・調剤薬局3社に電話と文書にてアンケートを実施。なお、ドラッグストア企業については、調剤部での対応を調査。

②実際の現場では着用が徹底されているのかを調べるため、1都3県（東京都・神奈川県・埼玉県・静岡県）の調剤薬局へ行き、外から見える範囲で調査。マスクを徹底して全

員着用している薬局と、着用していない薬局
の数を数えるという方法で行った。期間はイ
ンフルエンザ流行時期の、1月25日から1月
31日の7日間である。

【3】一般の方へのアンケート調査

① 患者様は従業員のマスク着用について、ど
のように考えているのかを調査するため、ア
ンケート調査を行った。街頭アンケートは、
平成25年11月1日に上野駅周辺にて実施。イ
ンターネットによるアンケートは「Mr. アンケ
ート」を利用。期間は平成25年12月6日から
平成26年1月30日である。

② 校内アンケートでは、日本医歯薬専門学校の
生徒525人に実施。【図5】のA（名札の
み付けた従業員の写真）、B（笑顔の写真付
きの名札を付けた従業員の写真）を見せ、印
象に変化があるかを調査する。

4. 研究結果

【1】文献調査

そもそも、マスクは感染拡大防止に効果を発揮するものなのか。

厚生労働省のホームページで公開されている「新型コロナウイルス行動計画」では、「やむを得ず、外出をして人混みに入る可能性がある場合には、ある程度の飛沫等は捕捉されるため、マスクを着用することは一つの防御策と考えられる。」¹⁾とあった。

「リスクにおけるマスクメディア報道」の論文では、宮脇健氏が「マスクの着用により、新型コロナウイルスのような感染症にかかったと疑われる人が他人にウイルスをうつさないようにするための効果は期待できる」²⁾とあり、感染拡大防止にマスクを用いる有用性があることがわかった。

また、株式会社白元のホームページによると、「単にマスクで鼻や口を覆うだけでは、顔の面とマスクのスキマからウイルスが入り

込んでしまう可能性があります。正しくつけないと、十分な効果が期待できません。」³⁾とあった。つまり、マスクによって感染拡大防止を行うためには、正しく使用することが大切なのである。

ここで、マスクの正しい使用方法を説明する。説明書に従うことが基本だが、ポイントをまとめると、以下のようになる。

※ 詳しくは参考文献³⁾リンク先参照

- ① マスクをつける前、外した後に手を洗う
- ② 鼻から顎まで完全に覆う
- ③ マスクの表面に病原体がついている可能性があるので、“表面”はなるべく触らない
- ④ もったいないからといって繰り返し使用せず、使い捨てとする
- ⑤ 病原体が空気中に拡散しないように、密閉して捨てる

これら5点のポイントを守って、正しく使用することで、マスクの効果を十分に発揮す

ることが出来る。

【 2 】 企業へのアンケート調査

① 現状での企業のマスク着用に対する考えを知るため、アンケート調査を行った。なお、ドラッグストア企業については、調剤部での対応を調査した。

対象：ドラッグストア企業 7 社

調剤薬局 3 社

(合計店舗数 725 店舗)

Q：従業員がマスクを着用することについて、企業でどのような決まりがありますか。【図 1】

個人で判断・・・64% (463 店舗)

全面的に着用可・・・15% (112 店舗)

店舗で判断・・・15% (106 店舗)

感染症の流行時期は着用可・・・4% (27 店舗)

体調不良時は着用可・・・2% (17 店舗)

この結果から、マスクの着用に関して、従業員の判断に任せている企業が多いことがわかった。

②そこで、実際の現場では着用が徹底されているのかを調べるため、実際に調剤薬局へ行き、調査を行った。

対象：1都3県の調剤薬局

(東京都・神奈川県・埼玉県・静岡県)

期間：平成26年1月25日から1月31日

マスク着用の徹底

できている・・・7店舗

できていない・・・17店舗 (24店舗中)

この結果から、インフルエンザやノロウイルスの流行時期にも関わらず、着用を徹底していない店舗が多いことがわかった。

【3】一般の方へのアンケート調査

①患者様は従業員のマスク着用について、どのように考えているのか。

対象：上野駅周辺での街頭アンケート 90人

実施日：平成25年11月1日

対象：インターネットによるアンケート 53人

期間：平成25年12月6日から平成26年1月30日

Q1：マスクを着用している従業員に対して不快に思いますか。【図2】

はい・・・12人（8%）

理由：「表情が見えないから嫌だ」

「声が聞き取りづらくなる」

いいえ・・・131人（92%）

理由：「気にしない」「なんとも思わない」

「医療従事者として当たり前」

Q2：Q1で『はい』と答えた方

感染症流行時期に従業員がマスクを着用することについてはどう思いますか。【図3】

流行時期なら着用してもいい・・・7人（58%）

理由：「予防のためかなと思える」

流行時期でもしてほしくない・・・3人

(25%)

理由：「体調が悪いのかなと気になってしま
う」

未回答・・・2人(17%)

Q3：Q1で『いいえ』と答えた方

従業員にむしろマスクを積極的に着用してほ
しいですか。【図4】

はい・・・93人(71%)

理由：「マスクをしていた方が衛生面への気
遣いを感じる。」

「様々な病気の人があるところだから、
予防のためにもマスクをすべきだ。」

いいえ・・・28人(21%)

どちらでもよい・・・6人(5%)

未回答・・・4人(3%)

アンケート結果から、患者様は従業員のマ
スク着用に対して不快を感じず、むしろ着用

しても良いと考えている方も多いということがわかった。

②しかし、マスクの着用を嫌がる方がいるのも事実だ。その理由としては、「表情が見えない」「聞き取りにくい」などの意見があった。そこで今回「表情が見えない」という不安感について改善するため、従業員の名札に、笑顔の写真をつけることを提案する。

実際に改善に繋がるのか、アンケート調査を行った。

対象：日本医歯薬専門学校生徒 525人

※【図5】参照

Aの写真（名札のみ付けた従業員の写真）

Bの写真（笑顔の写真付きの名札を付けた従業員の写真）

Q1：Aの写真を見てどのような印象を受けますか。【図6】

良い印象・・・6%（29人）

どちらでもない・・・82%（432人）

悪い印象・・・8%（41人）

未回答・・・4%（23人）

Q2：Q1で悪い印象と答えた方

Bの写真で印象は変わりましたか。【図7】

良くなった・・・78%（32人）

理由：「安心感が出る」

「話かけやすくなる」

「マスクをしていても笑顔になったよ

うに見える」

変わらない・・・22%（9人）

理由：「写真があっても、その時の表情はわ

からない」

「マスクをつけていることには変わり

ない」

悪くなった・・・0%（0人）

最初に、悪い印象と答えた方も1割ほどい

た。しかし、Bの写真を提示すると、7割が

良くなったと答えた。このことから、笑顔の

5. 結論・まとめ

ドラッグストア実習の中での気づきから、今回の研究を始めることになった。調剤薬局であれば、なおさらマスクの着用は必要なのではないかと考え、研究を進めてきた。

そもそも、マスクは感染拡大防止に効果を発揮するものなのか。このことについては、文献調査の結果、ある程度の飛沫等を補足し、感染を予防する効果と、他人にウイルスを移さないようにする感染拡大防止効果があることがわかった。また、正しい使用方法を守らなければ、マスクの効果を十分に発揮できないことがわかった。つまり、正しくマスクを使用することによって、感染拡大防止に効果があると言える。

しかし、企業の現状を調べてみると、マスクの着用を許可しているが、実際の調剤薬局での着用徹底率は低かった。その理由として、「マスクを着用することは顔を隠すことになり、患者様を不安にさせてしまう可能性がある

る」「患者様とのコミュニケーションをとる上で、マスクを着用していることは、コミュニケーションを拒否することになってしまおう」という患者様への配慮を大切にしているからなのではないだろうか。

一方、一般の方へのアンケート調査で、患者様は従業員のマスク着用に対して不快を感じず、むしろ積極的に着用しても良いと考えている方が多いことがわかった。「医療機関としては当たり前のことなのでは。」という意見や、「マスクをしていた方が衛生面への気遣いを感じる。」という意見のように、調剤薬局の従業員が、マスクを着用することに関しては、受け入れられているようである。

以上のことから、感染流行時期は、マスクの着用勧めていきたい。

しかし、中にはマスクの着用を嫌がる方がいるのも事実だ。その理由としては、「表情が見えない」「聞き取りにくい」などの意見があった。そこで今回「表情が見えない」と

いう不安感について改善するため、従業員の
名札に、笑顔の写真をつけることを提案した
い。笑顔の写真をつけることで、その人の普
段の表情を知ることができ、安心感を得られ
るのではないかと考えたからだ。また、名札
に付けることで、名前と顔も一致しやすく、
患者様の目にも止まるのではないかと思う。
アンケートの結果を見ると、マスクをつけて
いることに悪い印象を持った方も、笑顔の写
真があることで、良くなったと答えている。
このことから、笑顔の写真を名札につけるこ
とで、見た目の印象が改善されたと言えるだ
ろう。

また、マスクを着用する上で気をつけなけ
ればならない基本的なことは、目の表情、声
のトーン、発声である。顔の半分が隠れてし
まうため、目が与える印象は普段よりも強い
ものとなる。したがって、マスクの下はいつ
も以上の笑顔を心がけたい。そして、表情が
わからない分、声のトーンが低いと怒ってい

るように聞こえてしまうため、トーンは高め
にすると良い。ただし、耳の遠い方には低い
音の方が聞き取りやすいことを忘れてはなら
ない。患者様一人一人に合わせて、臨機応変
に対応することが必要だ。その際も、ただ低
くするのではなく、明るさを忘れないように
したい。

以上のような、基本的なポイントを押さえ
た上で、笑顔の写真付きの名札をすると、よ
り効果的であると思う。

6. 考察

私が実習でお世話になったドラッグストアでは、マスクは基本的に着用不可とされていた。体調不良時は、店長の許可を得れば着用が認められるが、お客様と話すときは必ず外すというきまりであった。

しかし、鼻声やガラガラ声で接客をしなければならぬとき、マスクをしていなければ、逆にお客様は不快に思うのではないか。そのように感じていたところから、今回の卒業研究が始まった。

将来、調剤薬局で勤める際には、自分自身の健康管理もしっかりと行っていかなければならない。手洗い・うがいが基本ではあるが、マスクの着用は合わせて行くと、より効果的である。

だが、接客をする上では、難しい場面もある。研究を進めていく中で、マスクの問題として、「表情が見えない」、「声が聞こえづらくなる」というものが出てきた。前者の問

題に関しては、先に述べた方法で改善が期待される。

しかし、後者の問題は、デリケートな部分も含むため、対応が難しくなる。耳の聞こえない方は、相手の口元を見て言葉を読んでいるからだ。つまり、マスクを着用している場合、言葉が読めなくなるのである。一般の方へのアンケート調査の中にも、「耳が悪いので、マスクをされると若干緊張します」という方や、「耳の悪いことを相手に知られたくない」という方がいらっしやった。そのような患者様がお越しの際、すぐに察して行動することが大切だ。患者様を最初にお迎えするのは、医療事務である。患者様の様子を敏感に察し、素早く行動することが、医療事務には求められているのではないだろうか。

学校の授業でも、秘書としての補佐能力をたくさん学んできた。これから現場に出た時に、2年間の学びを生かしつつ、新たなことも吸収していきたい。そして、患者様一人一

7. 参考文献

1) 厚生労働省

『新型コロナウイルス対策行動計画・ガイドライン』

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/13.html>

2) 宮脇健著

『リスクにおけるマスクメディア報道』

3) 株式会社白元

『マスク大辞典

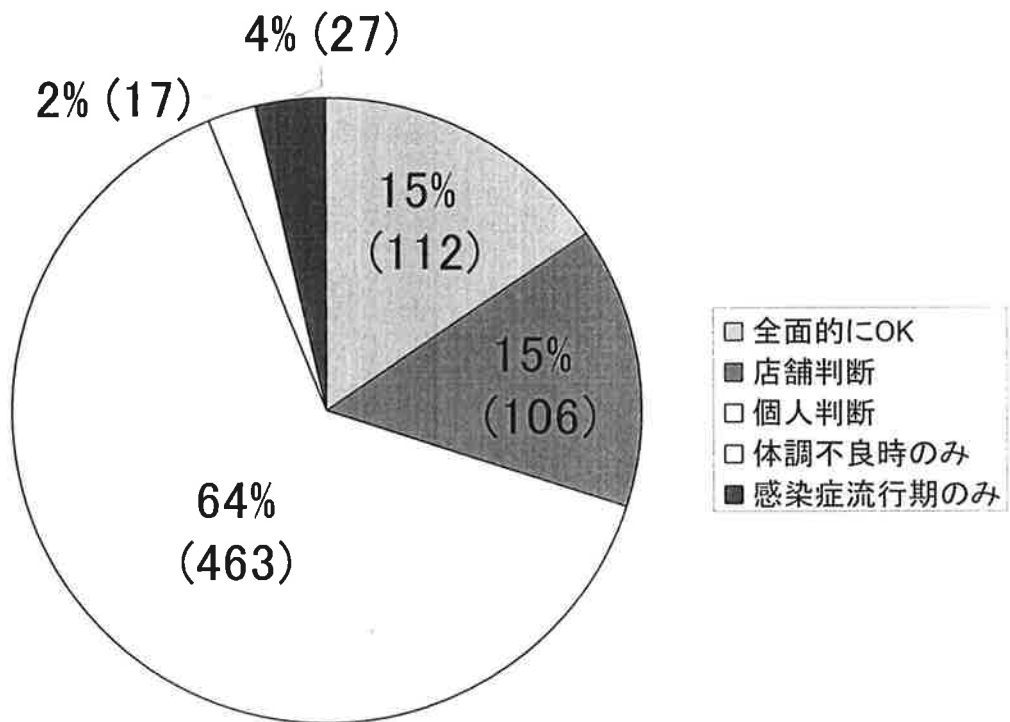
～マスクの必要性和使い方～』

<http://www.hakugen.co.jp/mask/howto/wear.html>

8. 図・表

【図1】 薬局におけるマスク着用の実態調査

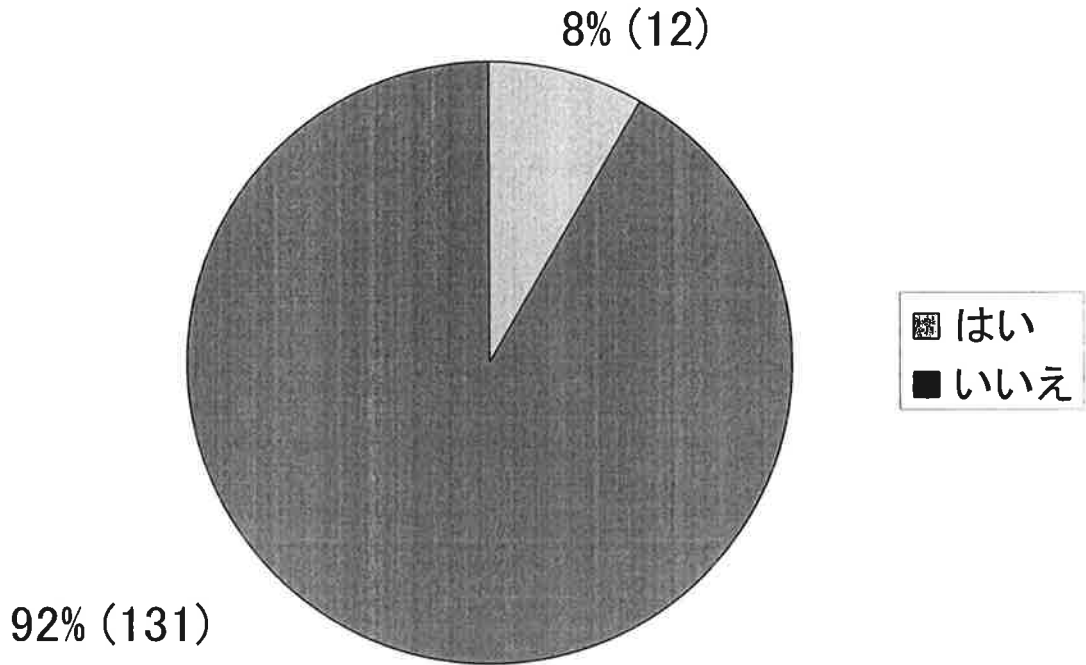
Q：従業員がマスクを着用することについて、
企業でどのような決まりがありますか。



() 内の単位 = 店舗

【図2】一般の方へのアンケート①

Q1：マスクを着用している従業員に対して不快に思いますか。

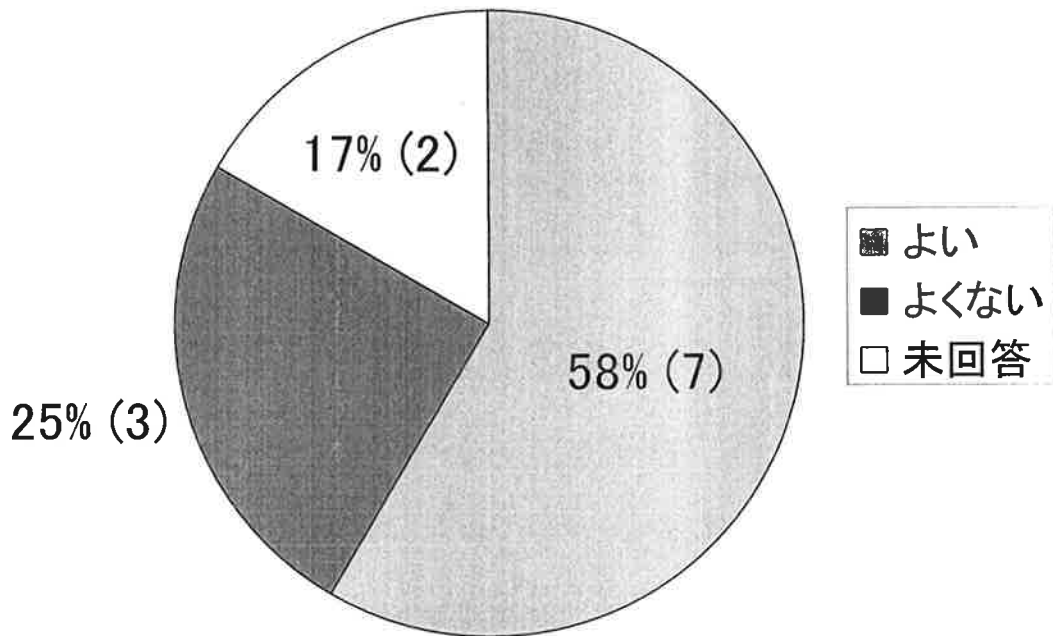


() 内の単位 = 人

【図3】一般の方へのアンケート①

Q2：Q1の質問で“はい”と答えた方

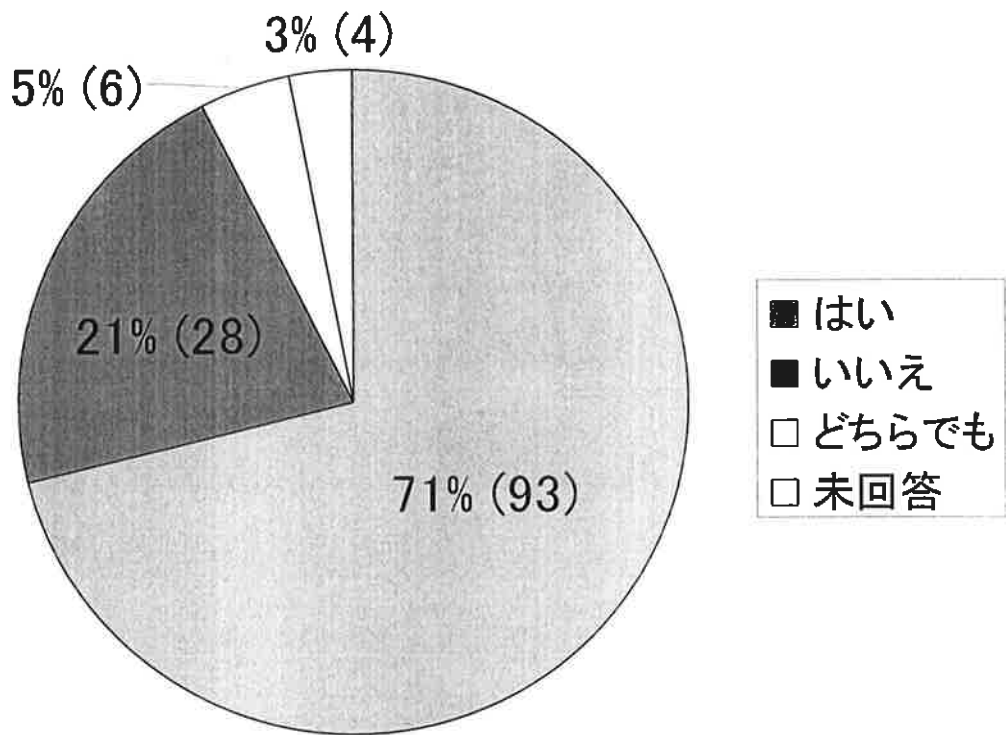
感染症流行時期にマスクを着用することについてはどう思いますか？



() 内の単位数 = 人

【図4】一般の方へのアンケート①

Q3：Q1の質問で“いいえ”と答えた方
むしろ、マスクを積極的に着用してほしいで
すか。



() 内の単位数 = 人

【図5】一般の方へのアンケート②

日本医歯薬専門学校生徒に対し、名札に笑顔の写真がついていない(A)、笑顔の写真がついている(B)の2つを見せて印象の変化を調査。

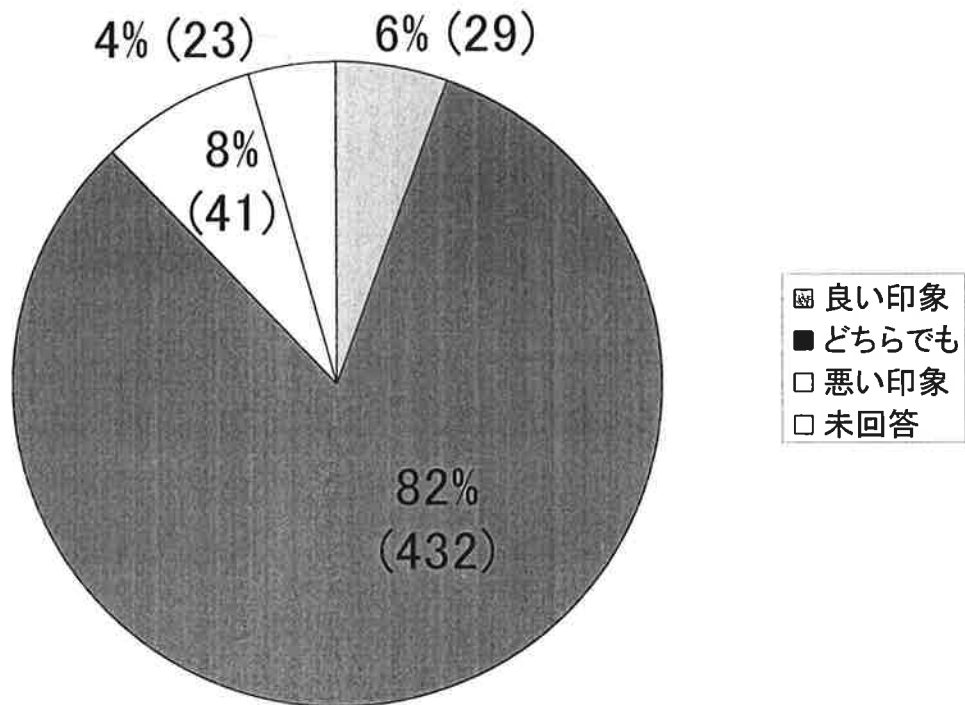
A

B



【図6】一般の方へのアンケート②

Q1：図6のAの写真を見てどのような印象を受けますか。

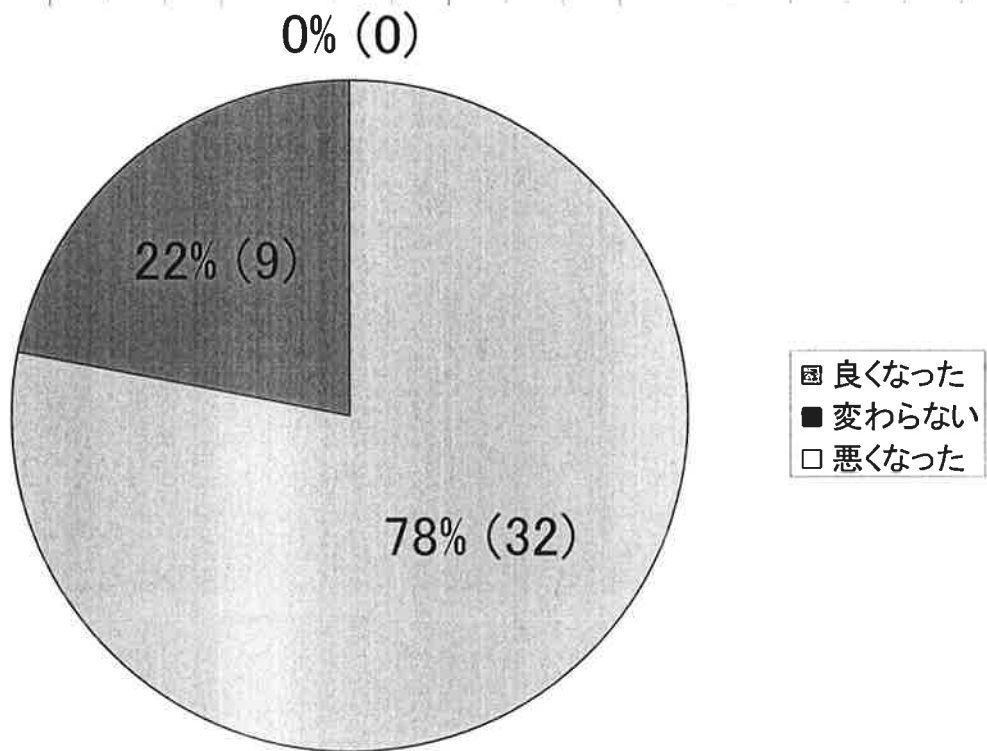


() 内の単位数 = 人

【図7】一般の方へのアンケート②

Q2：Q1の質問で“悪い印象”と答えた方

図6のBの写真を見て印象が変わりましたか。



() 内の単位 = 人

10. 和文要旨

ドラッグストア実習での気づきの中から、接客中にマスクを着用することに関し、企業によって対応が異なる点に注目した。

マスクには、ある程度の飛沫等を補足する感染予防効果と、他人にウイルスを移さないようにするための感染拡大防止効果がある。薬局では、咳や発熱等の症状のある患者様と、至近距離で向き合う場面があり、従業員も感染のリスクにさらされるし、従業員を媒介して、他の患者様に感染するリスクも高まる。したがって、調剤薬局での感染拡大防止の為、方法の一つとして、マスクの着用を勧めていきたい。

企業の現状を調査したところ、個人の判断に任せている企業が多かった。そこで、1都3県の調剤薬局へ行き、実際の現場では着用が徹底されているのかを調べたところ、インフルエンザの流行期にも関わらず、徹底されていない店舗が多いことがわかった。

一方、一般の方へのアンケートでは、患者様は従業員のマスク着用に対して不快を感じず、むしろ着用しても良いと考えている方も多いことがわかった。「医療機関としては当たり前なことなのでは」という意見や、「マスクをしていた方が衛生面への気遣いを感じる」という意見のように、調剤薬局の従業員が、マスクを着用することに関しては、受け入れられているようである。

しかし、中には、マスクの着用を嫌がる方がいるのも事実である。その理由の一つとして、「表情が見えない」という意見があった。

そこで従業員の名札に、笑顔の写真をつけることを提案する。校内の生徒にアンケート調査を行ったところ、笑顔の写真があることで、マスクに悪い印象を持っている方も、良くなったと答えた。「マスクをしていても笑顔になったように見える」、「話かけやすくなる」という意見があったように、その人の表情を知ることができ、安心感に繋がったのではないかと考えられる。