

至急・重要

日 薬 業 発 第 52 号
令和 2 年 4 月 29 日

都道府県薬剤師会 担当役員 殿

日 本 薬 剤 師 会
副会長 田尻 泰典

**新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の
時限的・特例的な取扱いにおける自宅療養中の患者への薬剤の配送方法に係る
留意事項について**

平素より本会会務に格段のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

標記につきまして、厚生労働省医薬・生活衛生局総務課より別添のとおり連絡がございましたのでお知らせいたします。

新型コロナウイルス感染症の拡大に際して、電話等を用いた診療および服薬指導の時限的・特例的な取扱いにつきましては、本年4月11日付け日薬業発第24号にてお知らせしたところですが、今般、この際に示された自宅療養又は宿泊療養の患者へ薬剤を配送する場合の留意事項が取りまとめられました（別添1）。

また、当該連絡で示された内容を基に、処方箋の備考欄に記載された記号（0410 対応、CoV 自宅、CoV 宿泊）および薬剤の配送方法別に留意すべき事項等を整理した資料を作成いたしました（別添2）。

配送事業者よりご提供いただいた資料と併せてお知らせいたしますので（別添3）、貴会会員へご周知下さいますようお願い申し上げます。

＜別添＞

1. 新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の時限的・特例的な取扱いにおける自宅療養中の患者への薬剤の配送方法に係る留意事項について（令和2年4月28日事務連絡、厚生労働省医薬・生活衛生局総務課）
2. 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための時限的・特例的な取扱いにおける薬剤の配送について（令和2年4月28日、日本薬剤師会）
3. 配送事業者からの提供資料
 - ① 薬剤配送について（日本郵便）
 - ② 薬剤配送に関するQ&A（日本郵便）
 - ③ 商品一覧（ヤマト運輸）

別添1

事 務 連 絡

令和 2 年 4 月 28 日

公益社団法人日本薬剤師会 御中

厚生労働省医薬・生活衛生局総務課

新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の
時限的・特例的な取扱いにおける自宅療養中の患者への薬剤の配送方法に係る
留意事項について

標記について、別添のとおり、各都道府県等衛生主管部（局）宛て事務連絡を発出しましたので、その内容について御了知いただくとともに、貴管下の関係者へ周知いただきますようお願いいたします。



事 務 連 絡
令和 2 年 4 月 28 日

各

都 道 府 県
保健所設置市
特 別 区

 衛生主管部（局） 御中

厚生労働省医薬・生活衛生局総務課

新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の
時限的・特例的な取扱いにおける自宅療養中の患者への薬剤の配送方法に係る
留意事項について

先般、「新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の時限的・特例的な取扱いについて」（令和 2 年 4 月 10 日厚生労働省医政局医事課、医薬・生活衛生局総務課事務連絡。以下「4 月 10 日事務連絡」という。）により、新型コロナウイルス感染症が拡大し、医療機関の受診が困難になりつつあることに鑑みた時限的・特例的な対応として、電話や情報通信機器を用いた診療や服薬指導等の取扱いについて示したところである。この点、4 月 10 日事務連絡 1（1）において、自宅療養又は宿泊療養する新型コロナウイルス感染症の軽症者等に対し、配送等により薬剤を渡す場合は、「当該患者が新型コロナウイルス感染症の軽症者等であることを薬局や配送業者が知ることになる」とされているところ、この場合における薬局及び配送業者における留意事項を下記のとおりまとめたので、貴管下の薬局等に周知していただくようお願いする。

記

自宅療養中の患者に対する薬剤の配送（郵送を含む。以下同じ。）については、配送業者等の感染防止の観点から、薬局は、以下の手順に沿って対応すること。この際、薬局開設者は、薬剤の品質の保持及び患者への確実な授与に係る責任を負うものであり、必要な体制を整えるとともに、配送方法の選択及び受取時の状況確認については当該薬局の薬剤師に適切に判断させるべきであること。

なお、自宅療養中の患者以外の者に対し、配送等により薬剤を渡す場合については、感染リスクを踏まえつつ、適切な配送等の方法を選択すること。

(1) 薬局が自ら薬剤を配送する場合又は家族等が薬局に受取りにくる場合

薬局が適切と考える方法により配送又は受渡しを行うこと。ただし、感染防止の観点から、患者及び当該患者と濃厚接触の可能性のある者（家族等）には、特別な事情がない限り薬局での受渡しは行わないこと。

(2) 薬局が配送業者等に薬剤の配送を依頼する場合

薬局は、あらかじめ、配送業者等に対し、自宅療養中の患者宅に配送を行う際に対応可能な配送方法の有無及び依頼時に必要な事項等を確認しておくこと。

薬局は、必要に応じ、患者に配送物の投函場所・置き場所等の状況を確認した上で、薬局が配送業者等に特別な指示等を行わなくとも、配送業者等が患者と直接接しない方法による配送^{※1}が可能か否かに応じ、次のA又はBの手順により薬剤の配送を行うこと。この際、いずれの手順による場合であっても、薬局は、あらかじめ、薬剤の配送後すぐに受け取る必要があること等を患者に伝えること。

※1 郵便受け又は宅配ボックスへの投函、指定した場所への「置き配」（あらかじめ指定した場所に非対面で荷物などを届けるサービス）等

A 薬局が配送業者等に特別な指示等を行わなくとも、配送業者等が患者と直接接しない方法による配送が可能な場合^{※2}の配送手順

※2 常温保存可能な錠剤等を配送する場合を想定。ただし、温度管理が必要な薬剤を一定期間の温度管理が可能な梱包により配送する場合で、薬剤の品質を保持できると薬剤師が判断する場合も含まれる。

① 薬局は、配送業者等に特別な指示等を行わなくとも配送業者等が患者と直接接しない配送方法を選択し、薬剤の配送先が自宅療養中の患者であることを伝えることなく、配送業者等に薬剤の配送を依頼する。その際、薬局は、選択した配送方法において、配送業者等が自宅療養中の患者と直接接触することがないことを確認しておくこと。なお、薬剤の品質を保持し患者への確実な授与を行う観点から、配送状況が確認できる配送方法を選択することが望ましい。

② 配送業者等は、選択された配送方法により配送する。

③ 薬局は、患者に対し、薬剤の自宅への配送後速やかに薬剤を受け取ったかどうか、薬剤の品質等に関わる問題がないかどうか（例えば、長い間屋外に置かれていなかったか、破損や数量などの不良がないか、など）を電話等により確認する。その際、必要に応じて服薬指導を実施する。

B 配送業者等に特別な指示等を行わなければ、配送業者等が患者と直接接しない方法による配送が難しい場合^{※3}の配送手順

※3 温度管理が必要な薬剤や郵便受け等に入らない大きさの薬剤を配送する場合を想定。

この場合、薬局は、配送業者等に、インターフォンを通じた会話などで患者が自宅にいることを確認した上で患者と直接接触しない方法により配送するよう指示等を行うこと。

(薬剤の配送先が自宅療養中の患者であることを伝えなくとも配送が可能な場合)

- ① 薬局は、薬剤の配送先が自宅療養中の患者であることを伝えることなく、配送業者等に薬剤の配送を依頼し、配送業者等は、選択された配送方法により配送する。
- ② 薬局は、患者に対し、薬剤の自宅への配送後速やかに薬剤を受け取ったかどうか、薬剤の品質等に問題がないかどうかを電話等により確認する。その際、必要に応じて服薬指導を実施する。

(薬剤の配送先が自宅療養中の患者であることを伝えなければ配送できない場合)

- ① 薬局は、利用する配送業者等について、患者の個人情報の管理体制※⁴が確保されていることを確認する。

※4 以下の3つの条件を満たす体制であること。

- ・ 自宅療養中の患者であることを知り得る者が必要最小限に限定されていること。
- ・ 必要な場合を除き、社の内外を含め、関係者以外の者が当該情報にアクセスができないこと。
- ・ 配送終了後、速やかに患者の個人情報が消去されること。

- ② 薬局は、配送業者等に、配送先が自宅療養中の患者であることを伝えた上で、配送を依頼する。
- ③ 配送業者等は、あらかじめ社内で定めたルール※⁵に基づき、配送先が「自宅療養中の患者宅」であることを必要最小限の関係者のみに把握させ、選択された配送方法により配送する。

※5 備考欄への記載やシールの貼付等により、配送先が「自宅療養中の患者宅」であることを関係者に把握させるためのルール。

- ④ 薬局は、患者に対し、薬剤の自宅への配送後速やかに薬剤を受け取ったかどうか、薬剤の品質等に問題がないかどうかを電話等により確認する。その際、必要に応じて服薬指導を実施する。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための時限的・特例的な取り扱いにおける薬剤の配送について

薬剤	0410 対応	CoV 自宅	CoV 宿泊
I. (a) 通常 - 品質の保持等に特別の注意を要しないもの（すなわちⅡによる対応は不要） - 翌日もしくは翌々日以降の授与で問題ないもの（すなわちⅢによる対応は不要）	① 配送業者を利用する場合 - 患者または家族等（以下、患者等）と配送業者が<u>直接接しない方法</u>を基本として配送する（配送業者への特別な指示等は不要）。 - 配送状況が確認できる方法が望ましい。 ＜該当サービスの例＞ ※郵便受けへ投函（非対面） 【日本郵便】クリックポスト（198 円）、ゆうパケット（～360 円）、レターパックライト（370 円） 【ヤマト運輸】ネコポス（上限 385 円） 【佐川急便】（照会中） - 服薬指導の際に、患者等に配送方法について説明し、薬剤が届いたら、すみやかに薬局へ連絡してもらうよう依頼する（併せて、その旨および電話番号を記載した文書を薬剤に同梱することなども有効）。 - 患者等から連絡がない場合は、服薬状況の把握を兼ねて薬局から連絡し、受取状況などを確認する。 ➤ ただし、上記サービスで郵便受けや宅配ボックスなどに入らなかった場合、手渡しとなることに留意する。	① 配送業者を利用する場合 - 患者または家族等（以下、患者等）と配送業者が<u>直接接しない方法</u>で配送する（配送業者への特別な指示等は不要）。 - 配送状況が確認できる方法が望ましい。 ＜該当サービスの例＞ ※郵便受けへ投函（非対面） 【日本郵便】クリックポスト（198 円）、ゆうパケット（～360 円）、レターパックライト（370 円） 【ヤマト運輸】ネコポス（上限 385 円） 【佐川急便】（照会中） - 服薬指導の際に、患者等に配送方法について説明し、薬剤が届いたら、すみやかに薬局へ連絡してもらうよう依頼する（併せて、その旨および電話番号を記載した文書を薬剤に同梱することなども有効）。 - 患者等から連絡がない場合は、服薬状況の把握を兼ねて薬局から連絡し、受取状況などを確認する。 ➤ ただし、上記サービスで郵便受けや宅配ボックスなどに入らなかった場合、手渡しになってしまうため、あらかじめ患者等には、確実に非対面による配送方法となるよう依頼し、かつ、それが可能であることを確認する。 ➤ もし非対面による配送が不可能と判断した場合は、ほかの配送方法を検討し、対応する。	① 配送業者を利用する場合 「0410 対応」に準じる。

	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 「0410 対応」に準じる。
(b) 薬剤の量が多いなどの理由から、I.(a)による対応では困難なもの	① 配送業者を利用する場合 ➤ 利用可能な方法により配送する。 ＜該当サービスの例＞ ※対面 【日本郵便】ゆうパック（810 円～）、レターパックプラス（520 円） 【ヤマト運輸】宅急便（930 円～）、宅急便コンパクト（680 円～） 【佐川急便】（照会中） ➤ 服薬指導の際に、患者等に配送方法について説明し、薬剤が届いたら、すみやかに薬局へ連絡してもらうよう依頼する（併せて、その旨および電話番号を記載した文書を薬剤に同梱することなども有効）。 ➤ 患者等から連絡がない場合は、服薬状況の把握を兼ねて薬局から連絡し、受取状況などを確認する。	① 配送業者を利用する場合 ➤ 患者等と配送業者が<u>直接接しない方法</u>（例：いわゆる置き配サービスなど）で配送する。 ➤ 患者等に配送方法を説明の上、患者等と配送業者が直接接しない配送のために<u>必要な情報を確認</u>する。 ➤ <u>当該薬局と配送業者の間での個別契約等に基づき、配送業者が定める方法に従って発送</u>する。 ＜該当サービスの例＞ 【日本郵便】ゆうパック（810 円～） 【ヤマト運輸】（照会中） 【佐川急便】（照会中） ➤ 服薬指導の際に、患者等に配送方法について説明し、薬剤が届いたら、すみやかに薬局へ連絡してもらうよう依頼する（併せて、その旨および電話番号を記載した文書を薬剤に同梱することなども有効）。 ➤ 患者等から連絡がない場合は、服薬状況の把握を兼ねて薬局から連絡し、受取状況などを確認する。	① 配送業者を利用する場合 ➤ 「0410 対応」に準じる。
	➤ 現在提供されているサービスは、患者等と配送業者が直接接する配送方法（すなわち手渡し、対面）が基本。 ➤ このうち一部サービスは、宅配ボックスや置き場所を指定した配送方法も可能（ただし、配送業者への特別な指示等が必要。詳細は各社へ要確認）。	➤ <u>あらかじめ患者等には、確実に非対面による配送方法を行うために必要な情報を聞き取り、かつ、非対面による受け取りが可能であることを確認</u>する。 ➤ もし非対面による配送が不可能と判断した場合は、<u>ほかの配送方法を検討し、対応</u>する。	

		② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。 または ➤ 患者等に来局を求める（⇒「0410 対応」の処方箋ではないものとして取り扱う）。	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。 または ➤ 家族等に来局を求める。ただし、濃厚接触の可能性のある者には、特別な事情がない限り薬局での受け渡しは行わない。	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。
Ⅱ．品質の保持等（保冷）に特別の注意を要するもの	① 配送業者を利用する場合 ➤ 品質の保持等（保冷）が可能な方法で配送する（いわゆるクール便）。 ＜該当サービス＞ ※対面 【日本郵便】チルドゆうパック（1,035 円～） 【ヤマト運輸】クール宅急便（1,150 円～） 【佐川急便】（照会中） ➤ 服薬指導の際に、患者等に配送方法について説明し、薬剤が届いたら、すみやかに薬局へ連絡してもらうよう依頼する（併せて、その旨および電話番号を記載した文書を薬剤に同梱することなども有効）。 ➤ 患者等から連絡がない場合は、服薬状況の把握を兼ねて薬局から連絡し、受取状況などを確認する。	① 配送業者を利用する場合 ➤ 患者等と配送業者が<u>直接接しない方法</u>で配送する。 ➤ しかし、現状では、<u>利用可能なサービスの提供はないものと認識。</u>	① 配送業者を利用する場合 ➤ 「0410 対応」に準じる。	
	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。 または ➤ 患者等に来局を求める（⇒「0410 対応」の処方箋ではないものとして取り扱う）。	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。 または ➤ 家族等に来局を求める。ただし、濃厚接触の可能性のある者には、特別な事情がない限り薬局での受け渡しは行わない。	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。	

Ⅲ. 早急に授与する必要があるもの	① 配送業者を利用する場合 ➤ 可能・適切な方法で配送する（いわゆるバイク便など）。 ➤ 服薬指導の際に、患者等に配送方法について説明し、薬剤が届いたら、すみやかに薬局へ連絡してもらうよう依頼する（併せて、その旨および電話番号を記載した文書を薬剤に同梱することなども有効） ➤ 患者等から連絡がない場合は、服薬状況の把握を兼ねて薬局から連絡し、受取状況などを確認する。	① 配送業者を利用する場合 ➤ 患者等と配送業者が<u>直接授けない方法</u>で配送する。 ➤ しかし、現状では、<u>利用可能なサービスの提供はないものと認識。</u>	① 配送業者を利用する場合 ➤ 「0410 対応」に準じる。
	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。または ➤ 患者等に来局を求める（⇒「0410 対応」の処方箋ではないものとして取り扱う）。	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。または ➤ 家族等に来局を求める。ただし、濃厚接触の可能性のある者には、特別な事情がない限り薬局での受け渡しは行わない。	② 配送業者を利用しない場合 ➤ 当該薬局の従事者が自ら届ける（近隣の場合など）。

注 1）該当サービスの例に示す金額は、いずれも税込み価格です。

注 2）本資料は、「新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の時限的・特例的な取扱いにおける自宅療養中の患者への薬剤の配送方法に係る留意事項について」（令和 2 年 4 月 28 日事務連絡、厚生労働省医薬・生活衛生局総務課）で示されている内容に基づき、**時限的・特例的な取扱いの処方箋に係る薬剤の配送方法について整理したもの**です。

注 3）ただし、当該事務連絡の「（2）B」（配送業者等に特別な指示等を行わなければ、患者と直接授けない薬剤の配送方法が難しく、かつ、配送先が自宅療養中の患者であることを伝えなければ配送できない場合）については、現在のところ、配送業者により提供されている配送サービスのうち、該当するものではありません。

注 4）配送業者により提供されている配送サービスの詳細については、各社から提供されている資料などをご確認いただくか、各社の最寄りの営業所などにお問い合わせください。

薬剤配送について

郵便局による薬剤配送を利用する場合は追跡番号により患者様への到着が確認できるサービスを選択してください。

また、患者情報は郵便局では取扱うことが出来ないため、配送依頼時等に伝達することはお控えいただきますようお願いいたします。

【お問合せ先】 日本郵便お客様サービス相談センター※「薬剤配送について」と、お申し出ください。

(固定電話から)0120-232886 フリーダイヤル ※携帯電話からは、おかけいただけません。

(携帯電話から)0570-046666 通話料有料

受付時間: 平日 8:00 ~ 21:00 土・日・休日 9:00 ~ 21:00

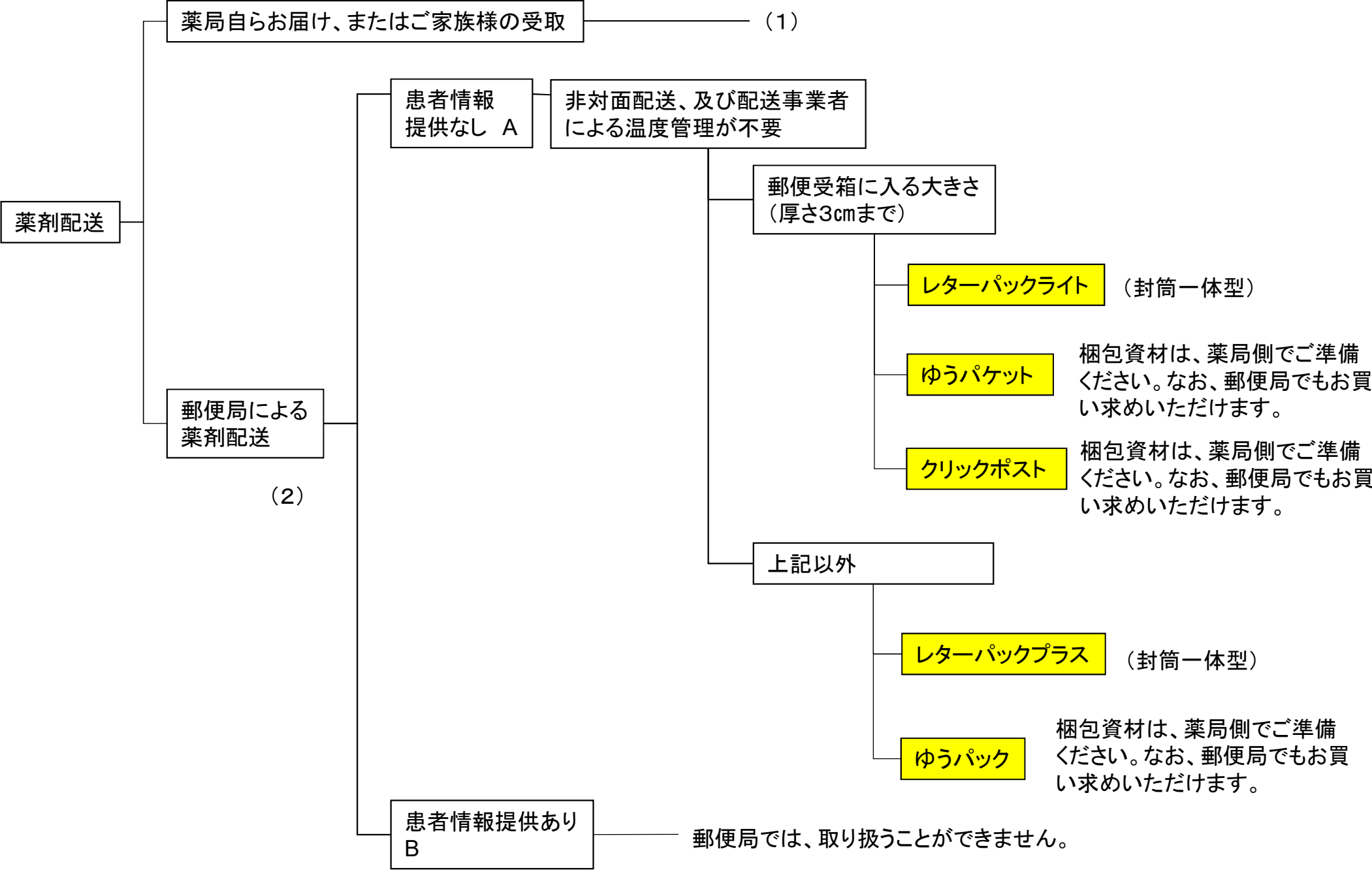
配送サービス	料金	差出方法	配達方法	備考
クリックポスト	198円	ポスト投函又は、 郵便局窓口	差し入れ口又は、 受箱投函	厚さ3cmまで 事前に利用登録が必要
ゆうパケット	360円	集荷又は、 郵便局窓口	差し入れ口又は、 受箱投函	厚さ3cmまで、@65円で専用資材あり 料金後払いとする場合は、別途、ご契約 が必要
レターパックライト	370円	ポスト投函又は、 郵便局窓口	差し入れ口又は、 受箱投函	信書同梱可 厚さ3cmまで
レターパックプラス	520円	ポスト投函又は、 郵便局窓口	対面	信書同梱可
ゆうパック	810円～	集荷又は、 郵便局窓口	対面 ※個別契約により 置き配サービス可	料金後払いとする場合は、別途、ご契約 が必要

※郵便局の保冷配送サービスは、薬品配送等で利用する定温輸送ではありませんので、薬剤配送においては利用をお控えください。

※内容物に信書を含む場合はレターパックをご利用ください。

※ラベル印字のご利用は別紙を参照してください。

薬剤配送フローチャート_郵便局版



※コロナウイルス感染者の自宅等へ薬剤配送する場合は、「レターパックプラス」「ゆうパック」は、利用できません。
また、「ゆうパック」による置き配サービスでの非対面配送とする場合は個別に事前契約が必要となります。

Webゆうパックプリント でらくらく解決!!



1 お届け先情報を入力して、
自宅であて名ラベル印刷!



2 住所録も
らくらく管理!



3 配送状況も
しっかりチェック!

WEBゆうパックプリントとは・・・

ご自宅のパソコンで、あて名ラベルが簡単に印刷できる

無料のサービスです!!

ゆうパックラベル A4普通紙への印刷例

ゆうパケット・レターパック
市販タックシールへの印刷例

WEBゆうパックプリント

検索



操作方法に関すること

送り状印字システムサポートデスク

受付時間：【平日・土日祝】9：00～18：00

※年末年始（12/30～1/3）を除きます。

TEL

0570-064-389

通話料はお客さまの
ご負担となります。

<https://www.post.japanpost.jp/web-yu-packprint/>

薬剤配送に関するQ & A

2020/4/20 現在

目次

【1. 全体】

- 問 1-1 全国の郵便局で対応可能か？
- 問 1-2 いつから対応可能か？
- 問 1-3 問い合わせは、どこにすればよいのか？

【2. サービス全体概要・個人情報管理体制】

- 問 2-1 自宅療養中の患者に対する薬剤の配送は、どのように配送するのか？
- 問 2-2 配送期間はどれくらいか？
- 問 2-3 対面配達の場合、患者個人情報が必要となるが、どのような個人情報管理体制をとっているのか？
- 問 2-4 個人情報管理におけるリスク管理は、どう対応するのか？

【3. レターパックプラス・ライト】

- 問 3-1 利用サイズ・重量・料金は？
- 問 3-2 どこで購入できるのか？
- 問 3-3 薬局まで持ってきてくれるのか？
- 問 3-4 買い置きできるとあるが、月の購入分まとめての後払いは可能か？
- 問 3-5 パソコン等で宛名を印字可能か？
- 問 3-6 ポストに投函できない場合は、どうするのか？
- 問 3-7 保冷サービスは、利用できるか？
- 問 3-8 代引は利用できるか？
- 問 3-9 郵便受箱が設置されていない、または郵便受箱に入らない場合は、どの対応するのか？
- 問 3-10 配達情報を確認するにはどうしたらよいのか？

【4. ゆうパック】

- 問 4-1 利用サイズ・重量・料金は？
- 問 4-2 契約等が必要か？
- 問 4-3 パソコン等で宛名を印字可能か？
- 問 4-4 箱は専用箱を使用しなければならないのか？
- 問 4-5 非対面配達とするには、どうしたらよいのか？
- 問 4-6 保冷サービスは、利用できるか？
- 問 4-7 代引は利用できるか？

問 4-8 配達情報を確認するにはどうしたらよいか？

【5.ゆうパケット】

問 5-1 利用サイズ・重量・料金は？

問 5-2 契約等が必要か？

問 5-3 パソコン等で宛名を印字可能か？

問 5-4 箱は専用箱を使用しなければならないのか？

問 5-5 非対面配達とするには、どうしたらよいか？

問 5-6 保冷サービスは、利用できるか？

問 5-7 代引は利用できるか？

問 5-8 配達情報を確認するにはどうしたらよいか？

【6.クリックポスト】

問 6-1 利用サイズ・重量・料金は？

問 6-2 契約等が必要か？

問 6-3 パソコン等で宛名を印字可能か？

問 6-4 箱は専用箱を使用しなければならないのか？

問 6-5 非対面配達とするには、どうしたらよいか？

問 6-6 保冷サービスは、利用できるか？

問 6-7 代引は利用できるか？

問 6-8 配達情報を確認するにはどうしたらよいか？

【7.その他】

問 7-1 万が一、内容品の破損や誤配達等で患者さまが薬剤を受け取れなかった場合は、どうするのか？

【1. 全体】

問 1-1 全国の郵便局で対応可能か？

(答)

レターパックライト、ゆうパック、ゆうパケット等は、全国の郵便局でお取扱できます。

問 1-2 いつから対応可能か？

(答)

上記サービスは、既に提供しているサービスですので、本日から対応可能です。

問 1-3 問い合わせは、どこにすればよいのか？

(答)

お客様サービス相談センターにお問い合わせください。

お問い合わせされる際は、「薬剤配送について」と、お申し出ください。

(固定電話から) 0120-232886 フリーダイヤル ※携帯電話からは、おかけいただけません。

(携帯電話から) 0570-046666 通話料有料

受付時間：平日 8:00 ～ 21:00

土・日・休日 9:00 ～ 21:00

【2. サービス全体概要・個人情報管理体制】

問 2-1 自宅療養中の患者に対する薬剤の配送は、どのように配送するのか？

(答)

厚生労働省さまの薬剤配送に関する Q&A を参照願います。日本郵便の薬剤配送は、サービスにより対面又は、非対面での配送となります。対面配送サービスにおいては事前にご契約をいただくか、配達時に受取人様の要望により非対面での配達が可能です。なお、患者様の個人情報は、弊社ではお預かりいたしません。

問 2-2 配送期間はどれくらいか？

(答)

投函、あるいはお引渡し後、概ね翌日の配送となります。

※一部の地域につきましては、翌日に配送できない場合がございます。

問 2-3 対面配達の場合、患者個人情報が必要となるが、どのような個人情報管理体制をとっているのか？

(答)

郵便局では、患者様の個人情報はお預かりいたしません。

問 2-4 個人情報管理におけるリスク管理は、どう対応するのか？

(答)

患者様の個人情報は、お預かりいたしません。

【3. レターパックプラス・ライト】

問 3-1 利用サイズ・重量・料金は？

(答)

	レターパックプラス	レターパックライト
大きさ	340 mm × 248 mm (A4 ファイルサイズ)	340 mm × 248 mm (A4 ファイルサイズ)
厚さ	－	3 cm 以内
重さ	4 kg 以内	4 kg 以内
料金	520 円(税込)	370 円(税込)

問 3-2 どこで購入できるのか？

(答)

お近くの郵便窓口・コンビニエンスストアなどの郵便切手類販売所（一部を除きます）や郵便局のネットショップでお買い求めいただけます。

＜郵便局ネットショップ＞

<https://www.shop.post.japanpost.jp/shop/g/gKT43006/>

問 3-3 薬局まで持ってきてくれるのか？

(答)

郵便局のネットショップでご購入いただけますと薬局まで配達いたします。それ以外の場合は、配達いたしかねますので、郵便窓口・コンビニエンスストアなどの郵便切手類販売所（一部を除きます）でご購入願います。

問 3-4 買い置きできるとあるが、月の購入分まとめての後払いは可能か？

(答)

まとめての後払いは、ご利用いただけません。

問 3-5 パソコン等で宛名を印字可能か？

(答)

web ゆうパックプリンが利用できます。下記サイトからご利用ください。

<https://www.post.japanpost.jp/web-yu-packprint/>

ゆうパックプリント R もご利用いただけます。詳しくは、お近くの郵便局へお尋ねください。

問 3-6 ポスの投函口が小さくて投函できない場合は、どうするのか？

(答)

郵便局、コンビニエンスストア（ローソン・ミニストップ（一部の店舗を除く））にお持ちいただくか、投函可能なポストをご利用願います。

問 3-7 保冷サービスは、利用できるか？

（答）

ご利用できません。

問 3-8 代引は利用できるか？

（答）

ご利用できません。

問 3-9 郵便受箱が設置されていない、または郵便受箱に入らない場合は、配達はどう対応するのか？

（答）

通常の郵便物と同様に配達いたします。配達の際、郵便受箱に入らない場合は、不在通知をお入れし、郵便局へ持ち戻ります。

問 3-10 配達情報を確認するにはどうしたらよいか？

（答）

日本郵便の追跡サービスにて、ご確認ください。

<https://trackings.post.japanpost.jp/services/srv/search/input>

【4. ゆうパック】

問 4-1 利用サイズ・重量・料金は？

（答）

	ゆうパック
大きさ	縦＋横＋高さ＝170cm以下
重さ	25kgまで
料金	810円（税込）～

問 4-2 契約等が必要か？

(答)

現金や切手でもお支払いいただけます。まとめてお支払いされたい場合は、料金後納サービスをご利用いただけます。その際は、手続きが必要となりますので、お近くの郵便局にお問い合わせください。

問 4-3 パソコン等で宛名を印字可能か？

(答)

web ゆうパックプリンが利用できます。下記サイトからご利用ください。

<https://www.post.japanpost.jp/web-yu-packprint/>

ゆうパックプリント R もご利用いただけます。詳しくは、お近くの郵便局へお尋ねください。

問 4-4 箱は専用箱を使用しなければならないのか？

(答)

薬局までご用意いただきます箱等をご利用いただけます。箱が必要な場合、郵便局窓口でお買い求めいただけます。

問 4-5 非対面配達とするには、どうしたらよいか？

(答)

事前にご契約が必要となりますので郵便局にお問合せください。なお、郵便局では現在の社会情勢を鑑み、時限措置として配達の際、インターフォン越し等により受取人さまから対面手渡しによらない配達の要望を受けた場合は、受取人がご指定いただく所定の場所（玄関前等）に置く配達をしております。ただし、コロナウイルス感染者の自宅等へ薬剤配送する場合は、利用できません。（事前に置き配サービスをご契約いただいている場合はこの限りではございません。）

問 4-6 保冷サービスは、利用できるか？

(答)

薬品配送等で利用する定温輸送ではありませんので、薬剤配送においては利用をお控えください。

問 4-7 代引は利用できるか？

(答)

利用可能です。ただし、非対面での配送では、代引きサービスはご利用いただけません。

問 4-8 配達情報を確認するにはどうしたらよいか？

(答)

日本郵便の追跡サービスにて、ご確認いただけます。

<https://trackings.post.japanpost.jp/services/srv/search/input>

【5. ゆうパケット】

問 5-1 利用サイズ・重量・料金は？

(答)

	ゆうパケット
大きさ	縦＋横＋厚さ＝60cm以下
厚さ	3cm以下
重さ	1kgまで
料金	～360円(税込)

問 5-2 契約等が必要か？

(答)

切手でもお支払いいただけます。まとめてお支払いされたい場合は、料金後納サービスをご利用いただけます。その際は、手続きが必要となりますので、お近くの郵便局にお問い合わせください。

問 5-3 パソコン等で宛名を印字可能か？

(答)

web ゆうパックプリンが利用できます。下記サイトからご利用ください。

<https://www.post.japanpost.jp/web-yu-packprint/>

ゆうパックプリント R もご利用いただけます。詳しくは、お近くの郵便局へお尋ねください。

問 5-4 箱は専用箱を使用しなければならないのか？

(答)

薬局までをご用意いただきます箱等をご利用いただけます。箱が必要な場合、郵便局窓口で（箱・薄型 65 円（税込））お買い求めいただけます。

問 5-5 非対面配達とするには、どうしたらよいのか？

(答)

原則、差し入れ口又は受け箱に投函することで配達しますが、形状により投函が出来ない場合は、対面での配達となります。なお、郵便局では現在の社会情勢を鑑み、時限措置として配達の際、インターフォン越し等により受取人さまから対面手渡しによらない配達の要望を受けた場合は、受取人がご指定いただく所定の場所（玄関前等）に置く配達をいたします。ただし、コロナウイルス感染者の自宅等へ薬剤配送する場合は、利用できません。

問 5-6 保冷サービスは、利用できるか？

(答)

ご利用できません。

問 5-7 代引は利用できるか？

(答)

ご利用できません。

問 5-8 配達情報を確認するにはどうしたらよいか？

(答)

日本郵便の追跡サービスにて、ご確認ください。

<https://trackings.post.japanpost.jp/services/srv/search/input>

【6. クリックポスト】

問 6-1 利用サイズ・重量・料金は？

(答)

	クリックポスト
大きさ	340 mm × 140 mm
厚さ	3 cm 以内
重さ	1 kg 以内
料金	198 円 (税込)

問 6-2 契約等が必要か？

(答)

ご利用には、Yahoo! JAPAN ID または Amazon アカウントの取得と Yahoo!ウォレット（クレジットカード払）または Amazon Pay（クレジットカード払）の利用登録が必要です。

下記のサイトからご利用ください。

<https://www.post.japanpost.jp/service/clickpost/index.html>

問 6-3 パソコン等で宛名を印字可能か？

(答)

web ゆうパックプリンが利用できます。下記サイトからご利用ください。

<https://www.post.japanpost.jp/web-yu-packprint/>

ゆうパックプリント R もご利用いただけます。詳しくは、お近くの郵便局へお尋ねください。

問 6-4 箱は専用箱を使用しなければならないのか？

(答)

薬局さまでご用意いただきます箱等をご利用いただけます。

問 6-5 非対面配達とするには、どうしたらよいか？

(答)

原則、差し入れ口又は受け箱に投函することで配達しますが、形状により投函が出来ない場合は、対面での配達となります。なお、郵便局では現在の社会情勢を鑑み、時限措置として配達の際、インターフォン越し等により受取人さまから対面手渡しによらない配達の要望を受けた場合は、受取人さまがご指定いただく所定の場所（玄関前等）に置く配達をいたします。ただし、コロナウイルス感染者の自宅等へ薬剤配送する場合は、利用できません。

問 6-6 保冷サービスは、利用できるか？

(答)

ご利用できません。

問 6-7 代引は利用できるか？

(答)

ご利用できません。

問 6-8 配達情報を確認するにはどうしたらよいか？

(答)

日本郵便の追跡サービスにて、ご確認いただけます。

<https://trackings.post.japanpost.jp/services/srv/search/input>

【7. その他】

問 7-1 万が一、内容品の破損や誤配達等で患者さまが薬剤を受け取れなかった場合は、どうするのか？

(答)

調査の上、ご回答いたします。なお、損害賠償につきましては、他の商品と同様の対応をさせていただきます。
なお、調査には時間を要しますので、患者様には再発送のお手続きをお願いいたします。

以上

別添3・③

商品名	宅急便	宅急便コンパクト	ネコポス
サイズ	60サイズ（3辺計60cm以内 重量2kg以内） 80サイズ（3辺計80cm以内 重量5kg以内） 100サイズ（3辺計100cm以内 重量10kg以内） 120サイズ（3辺計120cm以内 重量15kg以内） 140サイズ（3辺計140cm以内 重量20kg以内） 160サイズ（3辺計160cm以内 重量25kg以内）	2種類の専用資材の何れかを使用 ①24.8cm×34.0cmのエンベロープ型（70円/枚） ②25cm×20cm×5cmの箱型(70円/個) 重量制限はありません	角形A4サイズ（31.2cm以内×22.8cm）以内 厚さ2.5cm以内 重さ1Kg以内 「縦11.5cm×横23cm」より大きいこと
配達方式（対面・非対面）	対面方式（受領印收受）	対面方式（受領印收受）	非対面方式（郵便ポスト投函）
荷物追跡（配達確認）	ホームページより確認可	ホームページより確認可	ホームページより確認可
配達完了通知	対応可（お届け完了eメール）	対応可（お届け完了eメール）	対応可（お届け完了eメール）
配達日数（※1同一地域内）	翌日配達	翌日配達	翌日配達
配達時間帯指定	午前中,14-16時,16-18時,18-20時,19-21時	午前中,14-16時,16-18時,18-20時,19-21時	対応不可
使用送り状	ラベル式送り状又は複写式（手書き）送り状	ラベル式送り状又は複写式（手書き）送り状	専用ソフトから作成する宛名ラベル
料金（定価税込 同一地域内）	60サイズ 930円 80サイズ 1,150円 100サイズ 1,390円 120サイズ 1,610円 140サイズ 1,850円 160サイズ 2,070円	運賃610円＋専用資材代70円＝680円	385円
責任限度額	30万円	3万円	3,000円
クール（冷蔵・冷凍）対応	60サイズ 220円 80サイズ 220円 100サイズ 330円 120サイズ 660円	対応不可	対応不可
代金引換（配達時集金）対応	可（品代金に応じた代引き手数料あり）	可（品代金に応じた代引き手数料あり）	対応不可

※1 同一地域とは、北海道・北東北・南東北・関東・信越・北陸・中部・関西・中国・四国・九州・沖縄の各地域内で発送→配達される場合を指します。