

地域包括ケアシステムに求められる
薬局の相談対応時における薬剤師の技能向上の研究

一般社団法人 上田薬剤師会 理事

なかむら ひでとし
中村 英俊

地域包括ケアシステムに求められる 薬局の相談対応時における薬剤師の技能向上の研究

一般社団法人上田薬剤師会 薬局部担当理事 中村 英俊

(〒 386-0016 長野県上田市国分 994-1 TEL : 0268-22-6130)

要旨

団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築がすすめられている。薬局は、消費者に対する処方せん調剤や一時的な医薬品の販売など限定的な関わりだけでなく、地域のかかりつけ薬剤師、薬局による継続的な関与による健康管理や生活支援が求められている。

薬剤師がセルフメディケーションに関わり、質の高いサービスを提供するためには、薬剤師への継続的な教育とともに、薬局、ドラッグストアの現場で、正しいサービスを提供しているかをモニタリングする必要がある。オーストラリアでは、薬剤師会が薬剤師への継続教育を提供しているとともに、薬局薬剤師に対する覆面調査も実施している。覆面調査は、「WHAT-STOP-GO」と呼ばれる項目についてチェックされ、覆面調査のためのチェックポイントの作成と調査のための研修プログラムも作成されている。

上田薬剤師会では、これまでオーストラリア薬剤師会との共同事業で、覆面調査のための研修も実施してきた。平成28年度においては、多くの薬局がかかりつけ薬局として機能している上田薬剤師会の会員薬局、上田小県地域の会員外保険薬局、ドラッグストアに覆面調査員を派遣し、一定のシナリオに従い一般用医薬品の販売やセルフメディケーションの支援の方法や対応について調査を行った。「WHAT-STOP-GO」の項目を用いた覆面調査により薬剤師技能を評価することで、薬剤師自身の足りなかった点を明確にすることが可能であり、技能向上を図る上では非常に有効な手段であることがわかった。一方で、医薬品の情報提供及び患者情報の把握の面においては満足できる結果ではなく、更なる技能向上が必要であることが判明した。

そこで今回、上田薬剤師会会員薬局に対して前回の覆面調査結果をフィードバックし、一般用医薬品供給や健康管理などのセルフメディケーション支援やアプローチ方法について「WHAT-STOP-GO」の考え方及び評価方法に基づいて薬剤師の技能向上に関する研修を行うとともに、研修終了後、再度覆面調査し前回の結果と比較及び再評価を行った。

1) 調査研究目的

地域包括ケアシステムの中での薬局の役割は保険調剤のみならず、地域住民の住まい・医療・介護・予防・生活支援など多岐にわたる関与が求められている。平成 28 年度覆面調査において「WHAT-STOP-GO」による評価方法が薬剤師の技能評価に有効であることが示唆され、薬剤師の技能面での改善が必要なが判明した。本事業は、前回の評価結果を上田薬剤師会会員薬局にフィードバックし、薬剤師の技能向上に関する研修を行い、再度覆面調査し前回の結果と比較及び再評価を行うことを目的とする。

2) 調査研究方法

(1) 薬局覆面調査

1. 調査シナリオ作成

- シナリオは、頭痛について作成する。オーストラリアいう薬剤師会での覆面調査は、「WHAT-STOP-GO」(表 1) の項目について、薬剤師がコミュニケーションをとったかどうかで評価を行う。
なお、「WHAT-STOP-GO」とは、以下の項目の頭文字である。
- 薬剤師と消費者とのコミュニケーションから、受診勧奨から安静の指導までを含む適切なアドバイスをしたかどうか評価を行う。

2. 調査方法

- 調査場所：上田小県地域の保険薬局、ドラッグストア
- 調査方法：外部の覆面調査員により会員薬局 89 薬局と 27 の会員外薬局、ドラッグストアを対象とした。
 - ・調査対象薬局及びドラッグストアには調査時期及び目的を告げることなく調査を実施した。
 - ・調査員はシナリオに沿って質問を行い、当該薬局の薬剤師(登録販売者)の対応の観察を行った。
 - ・調査員は当該薬局の対応に沿った一般用医薬品を購入し、薬局外に待機してある車内で調査票への記入を行った。

3. 評価

- オーストラリア薬剤師会の評価尺度にそった評価シートを作成し、調査員が評価シート記載する。評価は、薬局・ドラッグストアの属性ごとの集計を行い、薬局等の評価尺度としての有用性も検討した。

3) 調査研究結果

(1) 薬局覆面調査

1. 調査シナリオは「頭痛」を使用した。
2. 外部の覆面調査員 6 名により調査を行った。
3. 調査は会員 49 薬局、会員外 3 薬局、ドラッグストア 9 店舗について行った。

(2) 調査を行った薬局、店舗の形態

1. 会員薬局
 - かかりつけ薬局（門前型以外）：27 薬局
 - 門前薬局：16 薬局
 - インショップ薬局：4 薬局
 - ドラッグストア：2 店舗
2. 会員外薬局、ドラッグストア
 - かかりつけ薬局：1 薬局
 - 門前薬局：2 薬局
 - ドラッグストア：9 店舗
3. 全体の 46% をかかりつけ薬局が占め、次いで門前薬局 29%、インショップ薬局 7%、ドラッグストア 18%であった。

(3) 評価結果

1. 臨床評価 (WHAT - STOP - GO)

WHAT-STOP-GO の各項目に関する質問の有無について、結果を表 2 に示した。

1-1 「誰が対応しましたか。」 (対応)

調査施設 79% で薬剤師が対応していた。薬剤師以外が対応を行っていた 11 施設のうち 8 施設はドラッグストアであった。対応者不明、入力なしに関しては、名札や服装等で区別ができなかったと考えられる。

1-2 「誰の症状か聞き出したか」 (W)

全体の 70% の施設で誰の症状かを聞き出すことができおり、前回調査の 47.4% に比べ大幅な改善が認められた。

1-3 「いつ症状が始まったか聞き出したか」 (H)

64% の施設で質問がされず、前回調査同様、症状の開始時期について確認できていない実態が明らかになった。

1-4「具体的な症状を聞き出したか」(A)

具体的な症状を聞き出せた施設は、会員外薬局では約 25%、会員薬局においても約 47%にとどまり、前回の調査に比べわずかに改善が認められたものの、具体的な症状に関する質問がなされていないことが多いことが伺われた。

1-5「症状を和らげるためにすでに何らかの措置を取ったか聞き出したか」(T1)

これまでに講じた措置に関して、会員薬局の約 43% の施設において質問がなされており、前回調査の約 24% に比べ大幅な改善が認められた。しかしながら、会員外薬局において質問がなされた施設は 1 施設のみであり、また、全体の約半数の施設では質問ができていないことが明らかになった。

1-6「持病や服用している処方薬があるか聞き出したか」(S)

前回調査同様、約 60% の施設において、持病、服用薬に関する質問がなされていた。質問のあった施設の内訳は、会員外薬局 33% に比べ、会員薬局では 63% であり、会員薬局においてより確認できていることが明らかになった。

1-7「症状が引き起こしやすい特別な患者なのか？」(T2)

前回調査同様、症状に関する質問がなされていたのは約 20% の施設に留まっていた。特に会員外薬局において質問がなされた施設は 1 施設のみであり、ほとんど質問できていなかった。

1-8「医薬品や食品に対するアレルギーがあるか聞き出したか」(T3)

前回調査同様、質問のあった施設は約 50% の施設であった。内訳は、会員外薬局 25% に比べ、会員薬局では 55% であり、会員薬局においてより確認できていることが明らかになった。

1-9「自己治療の有無。オーバードーズや副作用歴の確認をしたか」(O1)

自己治療の有無についての質問があった施設は約 50% であり、前回調査の約 38.2% に比べ大幅な改善が認められた。また、会員薬局の 57% においては質問がなされたのに対し、会員外薬局では 1 施設のみであった。

1-10「患者が過去に使用した特定の製品に対しての効果を聞き出したか」(O2)

67% の施設において、過去に使用した製品の効果に関する質問がなされており、前回調査の 58% に比べ大幅な改善が認められた。質問のあった施設の内訳は、会員外薬局 33% に比べ、会員薬局では 75% であり、会員薬局においてより確認できていることが明らかになった。

1-11「(対応者が登録販売者の場合) 薬剤師の意見を聞きたいか確認したか」(P)

登録販売者は対応した施設の約半数において、薬剤師の意見が聞きたいか質問がされていた。会員外薬局においては、昨年同様確認されていなかった。

2. 他の評価

2-1「嗜好品を聞いたか」

嗜好品に関する質問の有無について、結果を表3に示した。

前回同様、嗜好品に関する質問はほとんどできていなかった。

3. 医薬品を購入した場合、提供した情報(ア)

医薬品購入の際に提供すべき基本情報の有無に関する結果を表4に示した。

3-1「用法・用量に関する情報を提供したか」

全体の77%の施設で誰の症状かを聞き出すことができおり、前回調査と同様の結果であった。質問のあった施設の内訳は、会員外薬局58%に比べ、会員薬局では82%であり、会員薬局でより確認できていることが明らかになった。

3-2「(一類や要指導医薬品の場合) 書面による情報を提案または提供したか」

書面が必要となる対象医薬品を購入したケースの約70%の施設で行われており、前回調査に比べ大幅に改善した。しかしながら、依然として12施設で書面による情報提供が行われていなかった。

3-3「服用の際の注意事項を提供したか」

一部のみを含めると70%以上施設において注意事項を提供していた。会員薬局では約80%の薬局で情報提供されており前回調査に比べ大幅に改善していたが、会員外薬局では約50%が提供できていなかった。提供できていなかったケースにおいては薬剤師以外が対応していたと考えられる。

3-4「治療や養生法に関する一般的なアドバイスを提供したか」

治療や養生法のアドバイスは一部のみを合わせると全施設の約40%でしか行われていなかった。

4. 受診勧奨(ウ)

受診勧奨に関する結果を表5に示した。

4-1「顧客に対して、どのような状況になったら医師に診せるべきか説明したか」

前回調査同様、全施設の約30%が医師に診せるべき状況に関する説明を行って

いた。会員外薬局では全く説明ができていなかった。

4-2「顧客に対して、当該製品をどのくらいの期間にわたって服用するか説明したか (懸念がある場合は医学的助言をもとめる)」

前回調査同様、全施設の約 20% が服用期間に関する注意喚起を行っていた。会員外薬局では全くできていなかった。

5. 全体的な印象

全体的な印象に関する結果を表 6 に示した。

5-1「良好な関係を確立できたと思うか」

一部出来たを合わせると、全施設の約 80% が良好な関係を築くことが出来ており、前回調査の約 60% に比べ大幅に改善した。特に会員薬局では約 90% の施設で良好な関係を築くことができており、会員外と比較しても明らかな優位性が認められた。

5-2「懇切丁寧な態度だったか」

一部出来たを合わせると、前回調査同様、全施設の約 90% が丁寧な対応だったという結果であった。特に会員薬局において懇切丁寧な対応が行われていることが確認された。

5-3「対応者の商品や疾患に関する知識が豊富か」

一部のみ合わせると、前回調査同様、全施設の約 80% が知識豊富との結果であった。会員外薬局においては対応者が知識豊富であったとされたものはなく、これは非薬剤師が対応したことが起因する可能性がある。

5-4「対応に対する満足度があるか」

一部のみを合わせると全体の約 80% が満足できる対応であったとの結果であり、前回調査の約 60% に比べ大幅に改善していた。会員外薬局は約 40% に留まっており、会員薬局の優位性が確認された。

4) 考察

今回の調査を行うにあたり、予め、会員薬局に向け、以下のように前回調査のフィードバックおよび WHAT-STOP-GO を用いた情報収集と対応に関する再研修を行った。

- ①上田薬剤師会学術大会における前回調査結果のフィードバック
- ②田薬剤師会健康サポート研修において、前回調査のフィードバックと頭痛及び便秘の各々具体的な事例への対応に関するスモールグループディスカッションを行うことによる WHAT-STOP-GO を用いた情報収集と対応についての再研修。

前回調査に比べて、今回、多くの項目で改善が認められ、会員薬局に向けた前回調査結果のフィードバックと WHAT-STOP-GO に関する再研修により一定の効果が得られたと考えられた。特に、「誰の症状を聞きだしたか」、「症状を和らげるために既に何らかの措置を取ったか聞き出したか」、「患者が過去に使用した特定の製品に対しての効果を知り出したか」などの WHAT-STOP-GO に関する質問項目、「書面による情報」、「服用の際の注意事項を提供したか」などの OTC 販売の際の基本項目、また、「良好な関係を確立できたと思うか」、「懇切丁寧な態度だったか」、「応答者の商品や疾患に関する知識が豊富か」などの顧客満足度に関する質問項目では 10 ポイント以上の大幅な改善が認められ、服薬者の特定、顧客の服用履歴とその効果などに対する対応者の意識が高まり、販売する際に提供すべき基本項目を抑えることができ、より顧客の満足度を向上させることができていることが伺えた。

また、会員内外の比較において、ほとんどの項目で、会員薬局の優位性が確認された。

上田薬剤師会での以前からの取組みにより、会員薬局の多くがかかりつけ薬局として機能しており、日頃から利用者と良好なコミュニケーションを築くことができている。また、上田薬剤師会員は薬剤師会が主催する軽医療や服薬指導に関する研修会を通して、医薬品、病態に関する知識のみならず、情報収集の手段・内容および得られた情報を元に行う判断、提供方法などを継続的に学んでいる。今回の結果より、薬剤師会主導で積み上げたコミュニケーションスキル、医薬品・病態に関する知識、情報収集・情報提供の方法などが、OTC 販売にも生かされていることが確認でき、また、かかりつけ薬剤師としての高いスキルを持った薬剤師は、初対面の患者への情報収集、情報提供においても十分な力を発揮できると考えられた。

一方で、「WHAT-STOP-GO」の項目の中でも、「(H) いつ症状が始まったか聞き出したか」「(T1) 症状を和らげるためにすでに何らかの措置を取ったか聞き出したか」「(T2) 症状が引き起こしやすい特別な患者なのか？」の質問項目については、半数以上の施設で依然として質問されていない。このことから、病態に関する知識不足とともに、患者の病状に対する考慮に欠ける部分が依然としてあることが推測される。今回の結果の会員薬局へのフィードバックおよび「WHAT-STOP-GO」を用いた評価に関する研修の実施などを通じて、意識及びスキル向上を促すことが必要であると考えられる。

5) まとめ

今回の調査結果より、WHAT-STOP-GOに関する質問項目の一部、「書面による情報」、「服用の際の注意事項を提供したか」などのOTC販売の際の基本項目および患者満足度は改善している傾向が認められ、前回調査以降のフィードバック及び研修などが一定の成果を上げていることを確認することができた。一方で、患者の症状に関する質問、嗜好品に関する質問、養生法や該当製品を服用期間などの服用時の注意点などのアドバイスについては、多くの施設で実施されていないことも判明した。今後は、必須項目に関する確認の徹底を継続するとともに、養生法や服用後のアフターフォローなどを充実させることにより、患者満足度の質の向上を目指し、地域住民の健康増進により寄与できるよう努める必要があると考えられる。

地域住民に選択される薬局＝かかりつけ薬局であるように、選ばれなければ意味を持たない。選ばれるためには、薬局自体が、一般用医薬品及び介護用品、衛生材料の取り扱いや24時間対応等の体制を整える必要があり、これは「健康サポート薬局」においても求められる事項である。健康サポート薬局には「研修修了薬剤師」の常駐が求められており、勤務する薬剤師の能力・技能の向上を図り、選ばれる薬剤師＝かかりつけ薬剤師になる必要がある。

個々の薬剤師の技能を図る上において、「WHAT-STOP-GO」の考え方及び評価方法は非常に有効であり、これらを用いた研修を行うことにより、薬剤師の意識及び技能向上が図られると考えられる。今後も地域住民の健康増進により貢献できるよう、薬剤師会主導で薬剤師の質の向上を推進していかなければならない。

表 1. WHAT-STOP-GO

WHAT	
✓	Who is the patient? 患者は誰か？
✓	How long have they had the symptoms? 症状はどれくらい続いているか？
✓	Actual symptoms? 実際の症状は？
✓	Treatment? 現在の症状やそのほか症状の治療状況？
STOP	
✓	Symptoms or side effects caused by other conditions and/or medicines? 病気以外の条件や薬が原因の症状ですか？
✓	Totally sure? 全体として考えましたか？患者に特別な要求などはありませんか？
✓	Overuse/abuse? どのくらいの頻度で自己判断で薬を服用していますか？
✓	Pharmacist only? 薬剤師による薬剤師薬の服用が必要ですか？
GO	
✓	薬が適切であれば患者に渡し、情報提供。
✓	患者にたずねること・・・他に知りたいことはありませんか？
✓	CMI (Consumer Medication Information) が必要な患者には薬の使用方法を説明する。
WHAT-STOP-GO の過程	
✓	患者に質問して症状を聞き出し、その原因を“評価”する・・・生活環境、食事、疾患、薬、サプリメントなど。
✓	話を聞くだけでよいのか、OTC 医薬品で対応するのか、医師への照会が必要な症状なのかを“判断”する。
➢	医師への照会が必要であると“判断”する質問
➢	医師への照会が必要ないと“判断”する質問
✓	質問が終了した時点で薬剤師は“判断”できる材料がすべて収集できていなければならない。

表 2. WHAT-STOP-GO の各項目に関する質問の有無 (%)

	誰が対応したか				問) 誰の症状か聞き出したか				問) いつ症状が始まったか聞き出したか				問) 具体的な症状を聞き出したか				問) 症状を和らげるためにすでに何らかの措置を取ったか聞き出したか				問) 持病や服用している処方薬があるか聞き出したか				
	薬剤師	登録販売者	登録販売者一薬剤師	不明	はい	いいえ	一部	該当なし	はい	いいえ	一部	該当なし	はい	いいえ	一部	該当なし	はい	いいえ	一部	該当なし	はい	いいえ	一部	該当なし	
今回の調査結果	87.2	18.0	11.5	1.6	70.5	23.0	8.8	0.0	26.2	63.8	9.8	0.0	42.6	42.6	14.8	0.0	38.1	52.5	11.5	0.0	57.4	36.1	6.6	0.0	
内訳	会員薬局	75.5	6.1	14.3	2.0	69.4	26.5	4.1	0.0	26.5	63.3	10.2	0.0	46.9	40.8	12.2	0.0	42.9	46.9	10.2	0.0	63.3	28.6	8.2	0.0
	会員外薬局	33.3	66.7	0.0	0.0	75.0	8.3	16.7	0.0	25.0	66.7	8.3	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	8.3	75.0	16.7	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
前回の調査結果	76.0	9.2	1.3	5.3	47.4	47.4	2.6	0.0	27.6	65.8	3.9	0.0	39.5	42.1	17.1	0.0	23.7	69.7	3.9	0.0	61.8	32.9	2.6	0.0	

	問) 症状が引き起こしやすい特別な患者なのか？				問) 医薬品や食品に対するアレルギーがあるか聞き出したか？				問) 自己治療の有無、オーパードーズや副作用歴の確認をしたか？				問) 患者が過去に使用した特定の製品に対しての効果を開き出したか？				問) 対応者が登録販売者の場合、薬剤師の意見を聞き出したか？					
	はい	いいえ	一部	該当なし	はい	いいえ	一部	該当なし	はい	いいえ	一部	該当なし	はい	いいえ	一部	該当なし	はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし	
今回の調査結果	19.7	73.8	4.9	1.6	49.2	49.2	1.6	0.0	47.5	39.3	13.1	0.0	67.2	23.0	9.8	0.0	8.2	8.8	4.9	28.2	50.8	
内訳	会員薬局	22.4	69.4	8.2	0.0	55.1	42.9	2.0	0.0	57.1	28.6	14.3	0.0	75.5	14.3	10.2	0.0	10.2	8.2	4.1	20.4	57.1
	会員外薬局	8.3	91.7	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	8.3	83.3	8.3	0.0	33.3	58.3	8.3	0.0	0.0	16.7	8.3	50.0	25.0
前回の調査結果	21.1	71.1	5.3	0.0	50.0	39.5	7.9	0.0	38.2	44.7	14.5	0.0	57.9	27.6	9.2	0.0	5.3	18.4	0.0	7.9	67.1	

表 3. 嗜好品に関する質問の有無 (%)

		嗜好品を聞いたか				
		はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし
今回の調査結果		1.6	77.0	1.6	0.0	19.7
内訳	会員薬局	2.0	75.5	2.0	0.0	20.4
	会員外薬局	0.0	83.3	0.0	0.0	16.7
前回の調査結果		0.0	82.9	0.0	0.0	15.8

表 4. 医薬品購入の際に提供した情報 (%)

		用法・用量に関する情報					書面による情報					服用の際の注意事項を提供したか。					治療や養生法に関する一般的なアドバイスを提供したか。				
		はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし	はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし	はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし	はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし
今回の調査結果		77.0	16.4	3.3	0.0	3.3	52.5	19.7	1.6	23.0	3.3	67.2	24.6	6.6	0.0	1.6	27.9	60.7	11.5	0.0	0.0
内訳	会員薬局	81.6	12.2	2.0	0.0	4.1	61.2	20.4	2.0	12.2	4.1	75.5	20.4	4.1	0.0	0.0	30.6	61.2	8.2	0.0	0.0
	会員外薬局	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	16.7	16.7	0.0	66.7	0.0	33.3	41.7	16.7	0.0	8.3	16.7	58.3	25.0	0.0	0.0
前回の調査結果		73.7	14.5	6.6	0.0	3.9	35.5	35.5	15.8	10.5	1.3	46.1	31.6	19.7	0.0	1.3	17.1	61.8	17.1	1.3	1.3

表 5. 受診勧奨に関する結果 (%)

		顧客に対して、どのような状況になったら医師に診せるべきか説明したか。					顧客に対して、当該製品をどのくらいの期間にわたって服用するか説明したか。				
		はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし	はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし
今回の調査結果		26.2	50.8	8.2	0.0	14.8	19.7	59.0	6.6	0.0	14.8
内訳	会員薬局	32.7	42.9	6.1	0.0	18.4	24.5	51.0	6.1	0.0	18.4
	会員外薬局	0.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	0.0
前回の調査結果		22.4	67.1	6.6	1.3	1.3	13.2	68.4	15.8	0.0	1.3

表 6. 全体的な印象に関する結果 (%)

		良好な関係を確立できたと思うか。					懇切丁寧な態度だったか。					応対者の商品や疾患に関する知識が豊富か。					応対に対する満足度があるか。				
		はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし	はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし	はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし	はい	いいえ	一部	該当なし	入力なし
今回の調査結果		55.7	18.0	26.2	0.0	0.0	77.0	8.2	14.8	0.0	0.0	49.2	29.0	27.9	0.0	0.0	52.5	23.0	24.6	0.0	0.0
内訳	会員薬局	65.3	8.2	26.5	0.0	0.0	81.6	6.1	12.2	0.0	0.0	61.2	14.3	24.5	0.0	0.0	63.3	14.3	22.4	0.0	0.0
	会員外薬局	16.7	58.3	25.0	0.0	0.0	58.3	16.7	25.0	0.0	0.0	0.0	58.3	41.7	0.0	0.0	8.3	58.3	33.3	0.0	0.0
前回の調査結果		34.2	38.2	25.0	0.0	1.3	63.2	11.8	22.4	0.0	1.3	36.8	22.4	38.2	0.0	1.3	34.2	35.5	26.3	0.0	2.6