

薬剤師が行う患者アセスメントは次のステージへ
SC(模擬顧客)・SP(模擬患者)を相手に血糖測定の結果を上手に伝えよう

日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会会長 後藤恵子
(〒297-0171 東京都中野区中野 4-21-2 帝京平成大学薬学部
日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会事務局井手口)

要旨

1. 啓発事業目的

薬学教育や薬剤師生涯学習において、フィジカルアセスメントやバイタルサインチェックの習得を目的とした研修が急速に増加してきている。しかしながら、いずれも技能訓練に主眼が置かれており、アセスメント結果やチェックした値をどのように患者にフィードバックするかという肝心のコミュニケーション部分は訓練されていない。セルフメディケーションの担い手である薬剤師には、検査値という“数値”を単に伝えるだけでなく、伝えられた患者（顧客）がその“数値”の意味するところを十分に理解し、セルフケアという行動変容につなげる役割が求められている。

本事業では、得られたアセスメント結果をどのようにフィードバックするかという医療コミュニケーション技能の向上を目的とし、SC（模擬顧客）・SP（模擬患者）参加型の研修を開催する。薬剤師による測定値のフィードバックが、患者の病識や健康管理意識の向上につながるような、「行動変容を促すコミュニケーション力をもつ薬剤師」の育成を目指していく。

2. 啓発事業実施方法及び内容

2-1 SC 参加型研修会

「薬剤師が行う患者アセスメントは次のステージへ

～薬局での簡易血液検査と患者教育」

日時：平成24年7月22日（日）10時半～16時半

会場：北里研究所病院3階セミナー室1, 2

講師：矢作直也（筑波大学大学院内分泌代謝・糖尿病内科准教授）

本研修会では糖尿病予備軍の急激な増加を受けて、『「血液検査へのハードル」を下げ
るべく、最新の医療技術である「指先採血によるHbA1c測定」という方法での糖尿病ス

クリーニングを街の薬局店頭で行えるようにすることにより、未治療・未発見の糖尿病や糖尿病予備群の方々をすくい上げ、最終的には日本の糖尿病を減らすことを目指すプロジェクト「糖尿病診断アクセス革命」(<http://alc.umin.jp/>より抜粋)の代表である筑波大学矢作直也先生を講師として招聘した。後半は、模擬顧客を相手にしたロールプレイを行い、アセスメント結果をどのようにフィードバックするか、自覚を促し行動変容につなげるためにはどのようなコミュニケーションをとったらいいかについて体験型研修を実施した。

2-2 合同フォーラム開催：日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会(P-Co)・日本医薬品情報学会(平成24年度第2回JASDIフォーラム)・北里大学薬学部生涯学習センター

「激増する糖尿病予備軍へのアプローチ
—薬局店頭での試み、そして行動変容を促す患者へのフィードバック—

日時：2013年1月12日(土) 14:00~17:15

場所：北里大学薬学部1号館コンベンションホール(東京都港区白金5-9-1)

近年、糖尿病患者は増加の一途をたどり、糖尿病予備軍を合わせるとその数は2,000万人以上に及ぶと言われている(厚生労働省2007)。糖尿病はある程度進行しないと症状を自覚しにくい疾患であり、その自覚症状のなさが医療機関へつながりにくいことが指摘されている。激増する糖尿病予備軍に対してどのようなアプローチをしていくかは、地域住民の疾病予防や啓発活動の役割を担う薬局として重要な課題である。一方で、いくら医療者側が積極的なアプローチを行っても、患者自身が疾患や受診の必要性について理解・納得し、行動変容につながらなければ意味がない。

そこで本フォーラムでは、地域住民に対する薬局の試みや未受診者の心理についてご講演いただき、後半は薬局の試みを患者(顧客)の行動変容につなげるためのフィードバックについて会場の皆様とともに考えていく構成とした。

【プログラム】

開会のあいさつ

後藤恵子(東京理科大学薬学部教授・P-Co 学会会長)

オープニングリマークス

有田悦子(北里大学薬学部准教授・P-Co 学会常任理事)

特別講演:薬局での糖尿病早期発見と受診勧奨の試み

—指先 HbA1c 検査をベースとした医薬連携モデル「糖尿病診断アクセス革命」—

矢作直也（筑波大学大学院内分泌代謝・糖尿病内科准教授）

座長：厚田幸一郎（北里大学薬学部教授・北里研究所病院薬剤部長）

講演 1: 薬局での自己血糖測定 (SMBG) サービスの取り組み

長沢伸吾（(株)ファークロスしらさぎ薬局薬局長）

座長：富澤崇（(株)ファークロス）

講演 2: 未受診者の心理—なぜ、受診しないのか?—

後藤恵子（東京理科大学薬学部教授・P-Co 学会会長）

座長：有田悦子（北里大学薬学部准教授・P-Co 学会常任理事）

シンポジウム (パネルディスカッション)

行動変容を促す患者へのフィードバック—検査データ (情報) をいかに伝えるか?—

ゲストコメンテーター: 朝比奈崇介（朝比奈クリニック院長）

パネリスト: 矢作直也（筑波大学大学院内分泌代謝・糖尿病内科准教授）

長沢伸吾（(株)ファークロスしらさぎ薬局薬局長）

後藤恵子（東京理科大学薬学部教授・P-Co 学会会長）

座長: 有田悦子（北里大学薬学部准教授・P-Co 学会常任理事）

上村直樹（東京理科大学薬学部教授・JASDI 幹事・P-Co 学会理事）

閉会のあいさつ

望月眞弓先生（慶応義塾大学薬学部教授・JASDI 会長）

3. 啓発事業成果

3-1 「薬剤師が行う患者アセスメントは次のステージへ

～薬局での簡易血液検査と患者教育」

参加者：14 名（保険薬局薬剤師 9 名、病院薬剤師 2 名、教員 2 名、

ドラッグストア勤務薬剤師 1 名、その他 1 名）

タスク：10 名 模擬顧客 (患者)：6 名

参加した薬剤師は保険薬局勤務のものが多く、ついで病院勤務、薬系大学教員の参加もあった。前半の矢作直也先生の講演は、糖尿病予備軍が増加している背景やなぜ未受診者が多いのか、放置するとどのような問題がおきるか、など社会情勢や医療の現状を踏まえて、街の薬局の役割や薬剤師への期待をこめた内容だった。

後半はグループ毎に分かれ、模擬顧客を相手にしたロールプレイを行い、アセスメント結果をどのようにフィードバックするか、自覚を促し行動変容につなげるためにはど

のようなコミュニケーションをとったらいいかについて活発なディスカッションが行われた。

今回参加のすべての薬局で、血圧計や血糖測定器、尿糖試験紙などを扱っており、意識の高さが覗かれた。研修後アンケートでは、本研修が「おおいに役立った」と答えた人が86.7%、「役立った」と答えた人が13.3%と高い評価をいただいた。また、感想には「実践的な内容でとても役だった」、「模擬顧客からのフィードバックが有益だった」という声が多かった。アンケートの詳細については次項に記す。

3-2. 激増する糖尿病予備軍へのアプローチ

—薬局店頭での試み、そして行動変容を促す患者へのフィードバック—

参加者：128名（日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会23名、日本医薬品情報学会27名、北里大学78名）

後藤会長による合同フォーラム開催の経緯などを含めた挨拶の後、有田常任理事からオープニングリマックスとしてフォーラムの主旨説明があった（Fig. 1）。

筑波大学の矢作直也先生からの特別講演では、「国民の健康を守るため糖尿病予備軍を早期に発見して医療機関につなげていければ」という志を果たしていくために、薬局だけでなく近隣の医療機関、行政などとコミュニケーションをとり緊密な連携をしながら進めていくことの重要性が強調されていた。講演1のフォーカスしらさぎ薬局の長沢伸悟先生に自己血糖測定(SMBG)サービスの紹介では、測定をきっかけとして患者との距離が縮まりより詳細な患者教育ができたことや専門性が発揮できることでモチベーションや学習意欲が向上したなど薬剤師側にとっての好影響もあげられていた。一方で、セルフケア意識を高めるためのフィードバック能力やコミュニケーション能力の必要性、近隣医療機関や行政との連携、来局者の認識を把握することの重要性などが今後の課題としてあげられた。講演2の後藤先生からは、いくら医療者が行動変容の意義を強調しても自分自身で行動を変えようとする気持ち（動機）が負担感を上回らないと実際の健康行動につながらないこと、自分ならできるという自己効力感が低ければ行動を起こしにくいことなど、医療者からみればなぜ行動に移さないのか理解できないと思いがちな未受診者の心理を各種の心理学的理論にもとづき解説していただいた。薬剤師の支援姿勢として、患者の「できそう、やれそう」という気持ちを支えることの重要性が語られた。

シンポジウムでは、ゲストコメンテーターである朝比奈クリニック院長の朝比奈崇介先生から、患者自身が変わろうとするための助言や支持しかできないという謙虚さを医療者

が忘れてはいけないこと、あるがままを受け入れる懐の大きさと寄り添い続ける熱意を持ち続けることの大切さが強調された。ディスカッションに移ってからも、会場を交えた活発な議論が展開され、充実した雰囲気の中閉会となった。

終了後のアンケートを5段階評価で行ったところでは、有効回答数のうち、今回のフォーラムの「内容が理解できた」平均4.3、「テーマに対して興味を持てた」4.2、「新しい知識を得ることができた」4.2、「自分の業務に役立つ」4.1と答えており、極めて満足度の高いフォーラムであったことがわかる。アンケート詳細については、次項にまとめた。

3-3. 「保険薬局店頭でHbA1c値の無料簡易測定をする患者への対応」

検査データをどう伝えるか？ 動画製作→ホームページ上での公開

7月に実施したSC参加型研修の課題の1つである「保険薬局店頭でHbA1c値の無料簡易測定をする患者への対応」をもとに、悪い対応例と良い対応例のVTRを作成し、日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会ホームページ上で紹介する。大学、保険薬局等における学習に使っていただきやすい形での掲載を検討。紙面の関係から、台本の一部を次項で紹介する。

場面設定

あなたの薬局では、店頭で自己採血によるHbA1cの測定を無料で実施している。アレルギー性鼻炎の薬を取りに来た檜田さんはずいぶん熱心にポスターを見入っている。

スタート：檜田さんが「ポスターの検査受けてみたいんですが…」と声をかける。

事前説明と検査結果の説明（実際の測定や手技は割愛） HbA1c値6.4%（NGSP値）

4. 考察

薬学教育や薬剤師の生涯学習において、フィジカルアセスメントやバイタルサインチェックの習得を目的とした研修は急速に増加してきているが、いずれも技能訓練に主眼が置かれており、アセスメント結果やチェックした値をどのように患者にフィードバックするかという肝心のコミュニケーション部分は訓練される機会が少ない。

本年度は、薬剤師による測定値のフィードバックが患者の病識や健康管理意識の向上につながるような、「行動変容を促すコミュニケーション力をもつ薬剤師」の育成を目指してSC参加型研修やフォーラムを実施した。

SC参加型研修会「薬剤師が行う患者アセスメントは次のステージへ～薬局での簡易血液検査と患者教育」では、筑波大の矢作先生からこれからの薬局の役割の可能性について熱いメッセージが送られ、参加者も模擬顧客とのロールプレイに一段と熱が入って

いた。P-Co 学会では毎年、模擬患者養成研修会も実施しており今回参加していただいた模擬顧客も5月の研修会で養成されたCPである。CP参加型研修会は、どうしても参加者の人数を絞らざるを得ず、シナリオ準備や当日のタスク確保など実施側の苦労は多い。その分、コミュニケーション教育の方法としては短時間で非常に有益な学習効果が得られ、本学会の教育活動の柱となるものである。

一方のフォーラムは、多人数を対象としたものであり、参加者のモチベーションなどによってキャッチされるポイントは異なるが、広く情報を共有するには効果的である。今回の合同フォーラム「激増する糖尿病予備軍へのアプローチー薬局店頭での試み、そして行動変容を促す患者へのフィードバックー」では、検査値という「情報」を糖尿病予備軍の「行動変容」につなげるためには、どのような「コミュニケーション」をとっていたらいいのか、について薬局現場、患者心理、医療現場など多角的な立場からの講演をもとに、会場も交えたパネルディスカッションを実施した。

それぞれの興味関心によって講演ごとの評価は分かれるかもしれないが、本フォーラムの趣旨である「行動変容を促す患者へのフィードバックの重要性」については、参加者全体の理解がすすんだ手ごたえを得た。

5. まとめ

今年度の研修事業である「薬剤師が行う患者アセスメントは次のステージへー薬局での簡易血液検査と患者教育」、「激増する糖尿病予備軍へのアプローチー薬局店頭での試み、そして行動変容を促す患者へのフィードバックー」ともに、実施により、単に数値を伝えるのみではなく、その数値がもつ意味を理解、納得していただけるようなコミュニケーション力の向上に貢献できたと考えられる。これらの研修の企画・運営・実施を通して、セルフメディケーションに薬剤師が関わるには、コミュニケーション力が欠かせないことを実感した。今後とも、日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会の活動の1つの軸としてセルフメディケーション領域を定め、啓発事業を継続しておこなっていきたいと考えている。

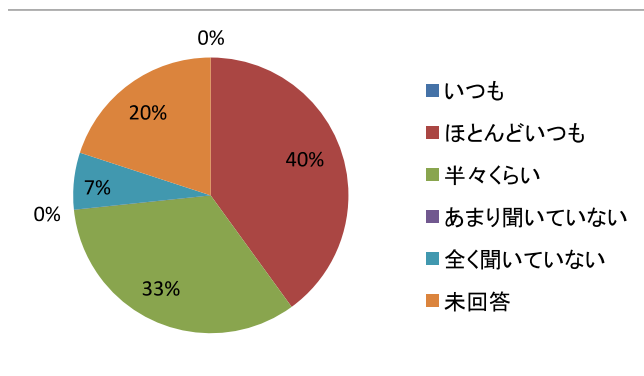
6. アンケート結果他

6-1：合同フォーラム「激増する糖尿病予備軍へのアプローチ

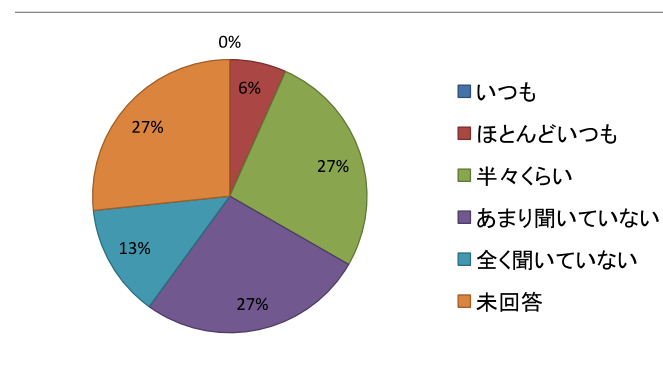
ー薬局店頭での試み、そして行動変容を促す患者へのフィードバックー」

プレアンケート

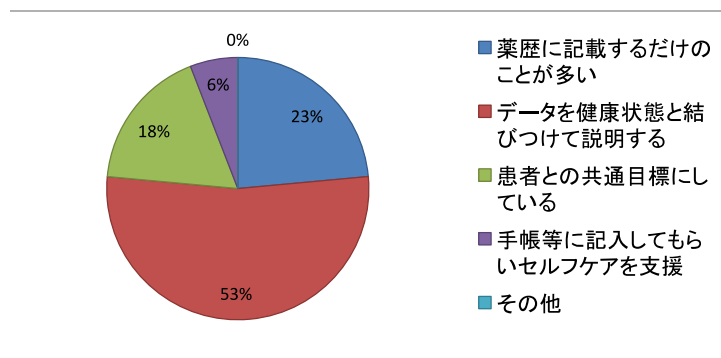
●服薬指導の際に患者から積極的に検査データの聞き取りを行っていますか？



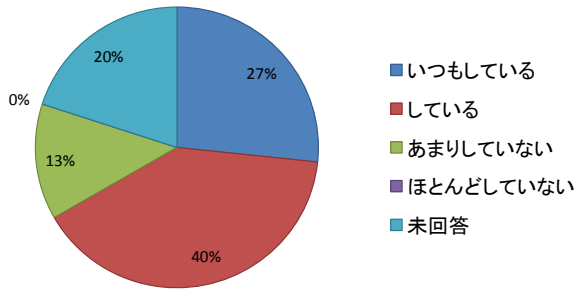
●「目標とする検査値について」患者に聞いていますか？



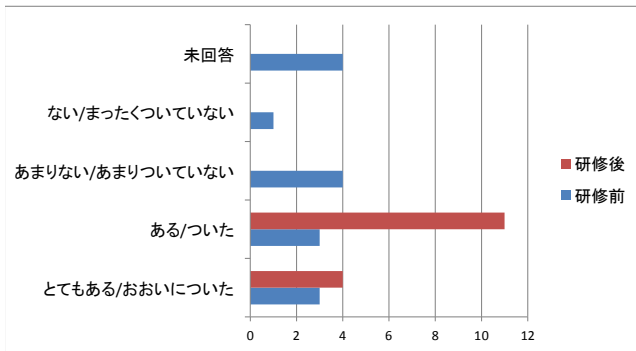
●検査データをどのように活用されていますか？



● 服薬指導で患者のセルフケアを意識していますか？



● 検査データを活用した服薬指導を行う自信について



指先自己採血HbA1c測定ギア



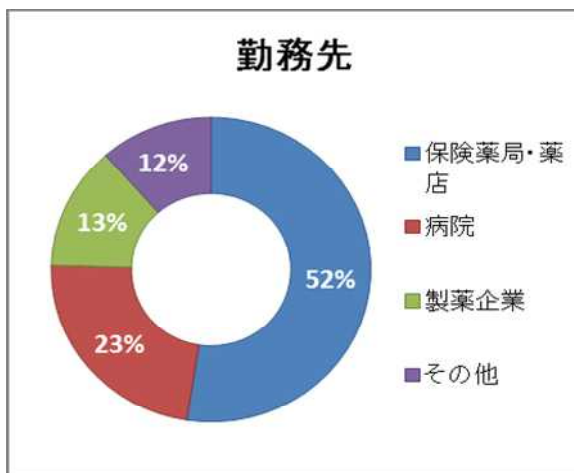
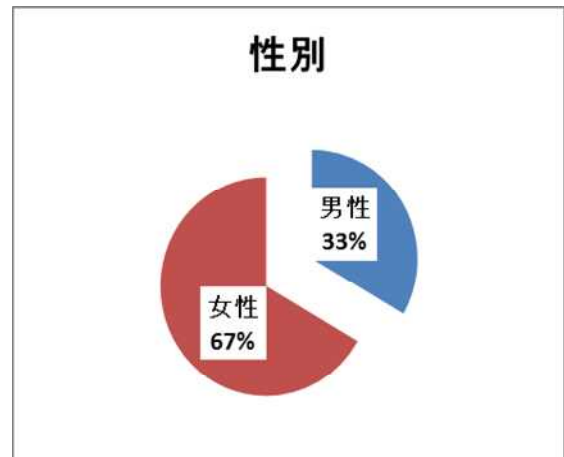
SC に対する HbA1c 値の測定研修の様子



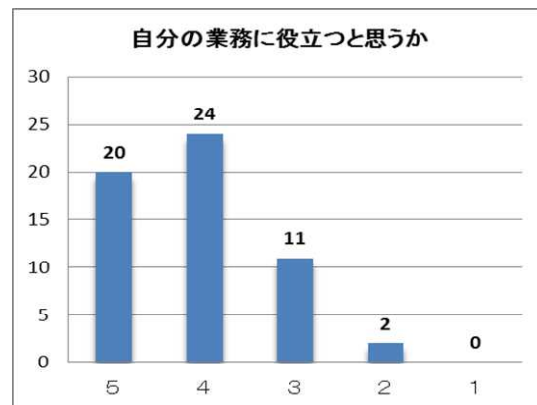
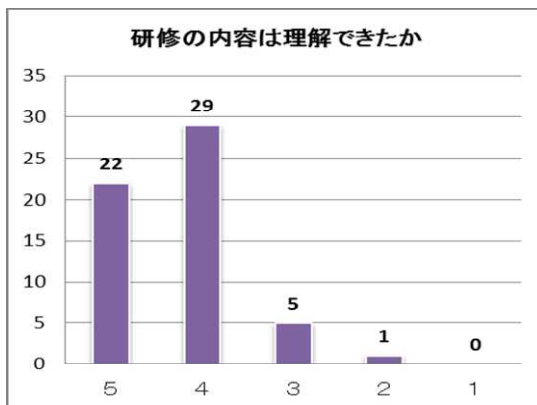
6-2：合同フォーラム「激増する糖尿病予備軍へのアプローチ

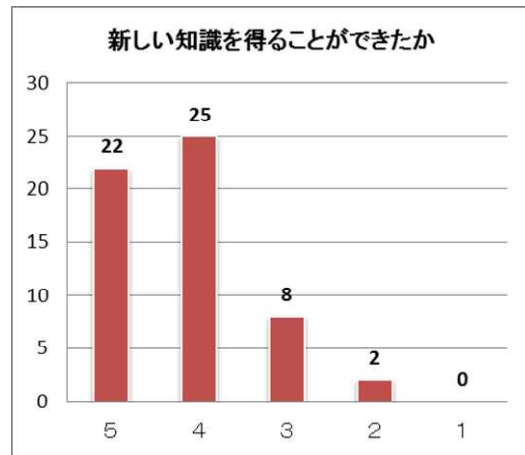
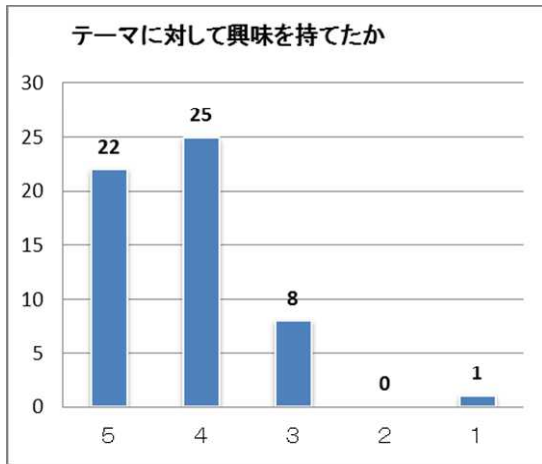
ー薬局店頭での試み、そして行動変容を促す患者へのフィードバックー」

参加者のプロフィール（n=128）



評価





特別講演：矢作直也先生

薬局での糖尿病早期発見と受診勧奨の試み



パネルディスカッションの様子



6-3 : 「保険薬局店頭でHbA1c 値の無料簡易測定をする患者への対応」 検査データをどう伝えるか？

動画撮影用台本(一部)

良い例

女性薬剤師：伊藤愛子 30代

患者：42歳 檜田（ひのきだ）孝介

No	配役	セリフ	テロップ&備考
1	患者	すいません。あのポスターにある6分でできる糖尿病の簡易検査って今受けることができるんですか？	[場所はカウンター]
2	薬剤師	糖尿病の血液検査ですね。はい、今すぐできますが、檜田さんは、現在、糖尿病の治療はお受けになってなかったですね。	○糖尿病治療歴の確認
3	患者	はい。	
4	薬剤師	では、今から準備しますので、こちらの書類をお読みになって、少々お待ちいただけますか？	説明書類
5	患者	わかりました。	(悪い例と同じなのでカット)
6	薬剤師	では、機械にかけて測定します。結果が出るまでの6分間で、検査結果を有効に活用していただくために、いくつか質問と説明をさせていただきたいのですが、よろしいでしょうか？	[場所はカウンター] ○待ち時間の有効活用 検査機器 ○説明と同意
7	患者	いいですよ。	
8	薬剤師	ありがとうございます。 どのようなことで、この検査に興味をもたれましたか？	○検査の動機を聴取
9	患者	ええ、まあ、6分だったら待ち時間に出来るかと…	
10	薬剤師	そうですね。糖尿病について何か気になっておられるのですか？	○糖尿病への考えや意識を確認(解釈モデル)
11	患者	ええ、まあ。	
12	薬剤師	よろしかったらもう少し詳しくご説明いただけますか？	○促し
13	患者	去年の会社の健診で、少しひっかかったものですから…、今はどうかなと…。	
14	薬剤師	去年の健診で少しひっかかったので、気になられたんですね。去年の数値を覚えておられますか？	○受けとめ ○患者の関心と知識レベルを確認
15	患者	確か100を少し超えていて、異常値ではなかったのに、指導を受けるように書かれていました。	
16	薬剤師	(頷きながら聞いて)それは血糖値ですね。おそらく空腹時の血糖値が110以下で100以上ということですね。それで、特定保健指導を受けるように書かれていたのだと思います…。	
17	患者	ですかね…。お腹周りでひっかかってしまって。	