

OTC 医薬品を扱う地域薬局における薬剤師のコミュニケーションスキルと
患者へのアドバイス・教育スキルの向上
-慢性疾患患者の対応を中心に-

公益社団法人 小田原薬剤師会 会長 相田邦彦
(〒250-0011 小田原市栄町 2-13-1 0465-23-2658)

要旨

1. 啓発事業実施目的

小田原市（神奈川県西部）は神奈川県における死因「脳血管疾患」が連続でワースト1である。また一方で同じく慢性疾患である糖尿病への取り組みを以前から活発に行っており、地域薬局における薬剤師の慢性疾患患者へのより質の高い対応が求められている。今回は OTC 医薬品を扱う地域薬局において、薬剤師が患者に対応する際のコミュニケーションスキルと患者へのアドバイス・教育のスキル向上を目的としたワークショップを行う。

2. 啓発事業実施方法および内容

患者さんの心をつかむコミュニケーション～効果的な患者さんとの関わり方を学ぶ～
2-1

＜第一回＞慢性疾患（糖尿病を中心に）患者との効果的な関わり方を学ぶ

日時：平成 24 年 12 月 9 日（日） 9：00～16：00

場所：小田原市保健センター 大会議室

講師：京都医療センター 岡田浩氏・ あい薬局藤森 河本一真氏

参加者数：37 名

内容：講演、ワークショップ 1「食事」・2「運動」・3「減量」

○講演

糖尿病患者への薬局での声掛けがいかに患者支援につながるかについて、講師の岡田氏、河本氏の体験などから学ぶ。また、薬局店頭でよく見かける光景である「早くしてくれ」とイライラする患者への対応について、ケースシナリオの Bad Case と Good Case をドラマ化して観察し、よい点、改善点についてグループで討論し、患者とのよりよいコミュニケーション方法を学ぶ。

- ワークショップ1「食事」
「間食がやめられない患者」への対応について
- ワークショップ2「運動」
「運動する時間がない」「運動が続かない」と言い訳が多い患者への対応について
- ワークショップ3「減量」
「減量が停滞している」と悩む患者への対応について

3つのワークショップでは、与えられたシナリオに基づいてどのような対応が適しているかについてグループで討論し、発表する。全体で、各グループのいい点、不足していた点を確認しあう。

2-2

<第二回> 効果的な患者からの情報収集方法“WHAT STOP GO”を学ぶ

日時：平成25年3月17日（日） 13：00～17：00

場所：小田原市保健センター 大会議室・会議室A、会議室B、がん対策室

講師：名城大学教授 坂巻弘之氏

城西国際大学教授 山村重雄氏

てらわき薬局 成山保氏（便秘）

唐松薬剤師会薬局 久保博嗣氏（皮膚疾患）

小田原薬剤師会 杉崎薫氏（頭痛）

参加者数：36名

内容：講演、ワークショップ1「便秘」・2「皮膚疾患」・3「頭痛」

○講演

「地域薬局の薬剤師による軽医療マネジメントへの関わり」

「体の不調を病気にしないために～薬剤師ができること～」

薬剤師に必要な能力である「臨床的知識」「患者とのコミュニケーション能力」「意思決定能力」のうち、今回は意思決定能力についてオーストラリアで行われているWHAT STOP GOを用いた情報収集方法を学ぶ。

○ワークショップ「便秘」

○ワークショップ「皮膚疾患」

○ワークショップ「頭痛」

それぞれの症例について、WHAT STOP GOを用いて患者から情報収集を行い、最適な対応をとるためのシミュレーションを学ぶ。

グループごとに討論して意見をまとめ、発表する。お互いのグループのよかった点、不足していた点を確認する。

3. 啓発事業成果

3-1

人間の行動の変化には「行動変容」と呼ばれる行動の変化ステージがあり、段階（「無関心期」→「関心期」→「準備期」→「行動期」→「維持期」）的に行動が変化していく。その段階ごとに適した対応があること、つまり、患者の変化にあわせて薬剤師の対応にも変化が求められるということを学んだ。

3-2

短い時間の中で、いかに多くの必要な情報を患者から引き出すか？その情報を用いてどのような臨床判断を行うかについて、WHAT STOP GO の考え方を学んだ。この WHAT STOP GO の考え方に沿って進めていけば必要な情報収集を漏れなく、素早く行えることを「便秘」「皮膚疾患」「頭痛」の症例ごとに実践的に学んだ。

4. 考察

自分たちが日々の業務のなかで今まで無意識に行ってきた患者への対応は「行動変容」「WHAT STOP GO」を意識することで、今までの自分の業務についてできていたこと・自信のある部分と、今後の課題を自覚することができた。今回の研修は話を聞くだけの講演会形式ではなく、実際にグループ討論をするワークショップ形式で行った。それにより、単に知識をつめこむのではなく、その場で学んだことをアウトプットして、楽しく実践的に学ぶことができたと多数の参加者から参加してよかったという意見があった。

5. まとめ

患者さんの心をつかむコミュニケーション～効果的な患者さんとの関わり方を学ぶ～をテーマとして、コミュニケーション方法と情報収集方法を学んだ。今回学んだことは、慢性疾患患者だけでなく、すべての患者に応用することができると感じた。今回のワークショップで学んだことを日々の業務に活かして、地域の患者に貢献できる薬剤師となるよう努力していきたい。さらに今後、一人でも多くの地域薬局薬剤師がスキルアップするための啓発研修の機会を継続して行っていきたい。

6. 資料、表、図、写真一覧

小田原市の脳血管疾患死亡率（人口 10 万対）のワースト順位（神奈川県内 19 市の比較）

	平成 20 年		平成 21 年		平成 22 年	
	市	死亡率	市	死亡率	市	死亡率
ワースト 1	小田原市	127.8	小田原市	134.1	小田原市	118.5
ワースト 2	南足柄市	117.8	南足柄市	117.8	三浦市	113.7
ワースト 3	三浦市	106.1	三浦市	108.9	南足柄市	104.5
ワースト 4	鎌倉市	102.1	横須賀市	104.8	鎌倉市	99.2
ワースト 5	横須賀市	96.7	綾瀬市	99.1	逗子市	97.8
神奈川県平均		76.9		73.3		74.7

人口 10 万対の死亡率とは、人口 10 万人に対しての死亡数。神奈川県衛生統計より

アンケート結果

<第 1 回> やりがいアンケート

	設問	優位確率
1	患者さんから処方内容について質問されることがある	0.444
2	服薬指導を通じて薬に対する不安を減らすようにしている	0.635
3	患者さんから薬以外の食事や運動など生活習慣全般について相談されることがある	0.32
4	患者さんからありがとうと言われることがある	0.586
5	患者さんの人となりを知るように心がけている	0.271
6	患者さんにできるだけ検査値を聞くようにしている	0.805
7	患者さんが困っている事を相談されることがある	0.806
8	限られた時間で患者さんの理解度に応じた説明ができています	0.033
9	患者さんからの病態についての質問に自信をもって回答できている	0.004
10	患者さんの治療経過と予後について理解できている	0.132
11	医師の治療方針と処方について関連付けて説明できる	0.029
12	薬局で患者さんへの情報提供のためにポスターや資料配布などの工夫をしている	0.92
13	患者さんのために薬局スタッフは協力しあっている	0.377
14	薬局での仕事の改善を自分たちの裁量でできる	0.07
15	仕事を通じてコミュニケーションスキルが向上していると感じる	0.038
16	仕事を通じて、臨床知識の向上ができていと思う	0.059
17	仕事を通じて、自分自身の成長を感じることができる	0.152
18	薬局での仕事にやりがいを感じている	0.019

WS 実施日（12/9）の 3 ヶ月後に再度アンケート調査を行い、意識変化をはかった。

<第2回>

参加者情報

A. 職業	保険薬局薬剤師	30
	病院の薬剤師	4
B. 性別	男性	14
	女性	20
C. 年齢	20代	2
	30代	7
	40代	7
	50代	12
	60代以上	5
D. これまでの経験	(1) 薬剤師経験年数 5年未満	2
	10年未満	1
	20年未満	11
	30年未満	12
	30年以上	7
	(2) OTC販売経験 有	23
	無	11
	(3) 登録販売士指導経験 有	4
	無	28

1.プログラム個々についての評価

(1) 基調講義

①教材	良い	24
	普通	8
	悪い	0
②時間	長い	5
	普通	25
	短い	2
③理解	理解できた	22
	まあ理解できた	9
	理解しにくかった	1
④有用性	役立つ	24
	まあ役立つ	7
	あまり役立たない	1

⑤特記すべき意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・今、昔、現在の薬剤師の仕事から、今後目標にすることや、やるべき事が見えた気がします。少し目標を高くして今後業務を行えたらと思います。 ・問題解決へ手順が良くわかった ・自然とやっている事もありましたが「WHAT-STOP-GO」で組み立てることでもれなく情報収集して行動できそうです！ ・「薬剤師が薬の問題点を解決し（意思決定する必要性が）あること」の概念を初めて知ったことが有意義でした。 	

(2) ワークショップ：便秘

①教材	良い	26
	普通	8
	悪い	0
②時間	長い	3
	普通	21
	短い	10
③理解	理解できた	26
	まあ理解できた	8
	理解しにくかった	0
④有用性	役立つ	26
	まあ役立つ	8
	あまり役立たない	0
⑤特記すべき意見		
<ul style="list-style-type: none"> ・時間を十分にとって行ってほしい ・よく患者さんとお話をする内容ではあるが、さらっと流れることもあり改めて学べることができたと思えます。 ・便秘にもいろいろなタイプがあるのでPatから聞き出すことがたくさんあることが分った。 		

(3) ワークショップ：頭痛

①教材	良い	27
	普通	7
	悪い	0
②時間	長い	5
	普通	20
	短い	9

③理解	理解できた	27
	まあ理解できた	7
	理解しにくかった	0
④有用性	役立つ	30
	まあ役立つ	3
	あまり役立たない	1
⑤特記すべき意見		
<ul style="list-style-type: none"> ・時間を十分とってほしい ・頭痛は様々な原因から起こることを今一度学びなおしたと思います。ぜひ、すぐに復習して、業務を行えたらと思います。今日変な質問をしてしまったため、反省します。 ・ロールプレイで情報を引き出す難しさを感じました。 ・緊急性のあるものがひそんでいるかもしれないと考えて対応することが必要と分かった。 		

(4) ワークショップ：皮膚

①教材	良い	27
	普通	7
	悪い	0
②時間	長い	3
	普通	17
	短い	14
③理解	理解できた	226
	まあ理解できた	8
	理解しにくかった	0
④有用性	役立つ	27
	まあ役立つ	5
	あまり役立たない	1
⑤特記すべき意見		
<ul style="list-style-type: none"> ・時間を十分とってほしい ・皮膚症状の原因にもいろいろあり、高齢者には生活への介入（ディサービス、配食への勧誘）も薬剤師の仕事と分かった。 		

2. 全体を通しての感想

(1) ワークショップの開催形式全般はいかがでしたか

①時期 (3月)	良い	16
	普通	14
	悪い	1
・年度末は何かと忙しいので6～8月がいい		
②期間 (1日間)	良い	19
	普通	10
	悪い	2
・3つやるなら3日くらい ・もう少しゆっくり		
③場所 (小田原市)	良い	26
	普通	4
	悪い	1
④ご案内の方法	良い	19
	普通	12
	悪い	0

12

(2) プログラム全体の評価はいかがですか。

①全体としての評価	良い	27
	普通	3
	悪い	0
②他で開催されているWSやセミナーと比較して	良い	19
	普通	6
	悪い	0
・初めてで比較できない		
③参加者 (対象者)	適切	25
	どちらともいえない	4
	不適切	0
④参加者(人数)	多すぎる	1
	適当	29
	少なすぎる	0
⑤全体の時間配分	良い	11
	普通	16
	悪い	2
・十分な時間をとってほしい・後半は意見がたくさん出たので短く感じた		

⑥会場の雰囲気、照明、音響、室温等	良い	17
	普通	12
	悪い	1
⑦食事、休憩	良い	17
	普通	13
	悪い	0
⑧同じWSがもう一度あったらあなたご自身はもう一度参加したいと感じますか。	参加したい	22
	どちらともいえない	6
	したくない	2
⑨同じWSがもう一度あったとしたら、他人への参加を勧めますか。	勧める	24
	どちらともいえない	6
	勧めない	0

(3)今後の業務に役立つと感じましたか	役に立つ	28
	役に立たない	1

WS 風景

