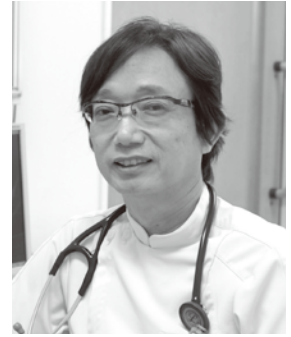


case  
2

平松内科・呼吸器内科小牧ぜんそく睡眠リハビリクリニック  
院長 平松哲夫



## 治療前後の薬剤師による面談で患者の理解度を高める

薬の専門家である薬剤師が主体的に薬物療法に参加することが推進されている。しかし、院外処方が主のクリニックでは、医師と院外薬局薬剤師の簡単な服薬指導に委ねられているのが現状だ。「平松内科・呼吸器内科小牧ぜんそく睡眠リハビリクリニック」では薬剤師が診察前後に患者に面談を行い、治療の質を高めている。

### 初診時の情報収集や服薬指導で専門性を発揮

— 患者の診察の前後に、薬剤師による面談を行っているとお聞きしました。まずは、その取り組みの経緯について教えてください。

**平松** もともと私は地元市民病院で呼吸器科部長を務めていました。その時の薬剤師主任であり、現在一緒に働く伊藤光先生が、15年程前、喘息の吸入指導を行った患者さんを検討したところ、“薬剤師の適切な指導によって管理が良好になった”という結果が出て、学会でも発表を行い、高く評価さ

れてから特にチーム医療の重要性を認識しました。

包括した医療の重要性が指摘される昨今の医療で、やはりその中心は薬物治療です。中でも、その効果を十分発揮するためには、毎日の生活で正しく服薬してもらうことは非常に大事なことです。しかし、実際は、医師が限られた診察時間のなかで服薬について一方的に説明し、患者さんが理解したものだと思込んでいるか、調剤薬局まかせが現状ではないでしょうか。特に喘息においては、吸入を中心とした治療であり、吸入器を正しく使えていないために症状が改善しない患者さんも多く見ら

れます。そこはやはり専門家である薬剤師が効果や使用方法を説明したほうが、患者さんにとって明らかにメリットがあると考えました。

チーム医療の理想を追求したいと考え、同じ理想のもとに看護師、理学療法士、検査

技師、前述した伊藤薬剤師と再び、それぞれのプロ意識とスキルを集めて協働することとなりました。

— 勤務医時代の専門職たちの協力が後押しになったわけですね。

**平松** 医師のトップダウンではなく、各職種が持っている高い能力を存分に発揮できる職場環境、体制にしたいと思いました。プロフェッショナルとしての専門性を十分に活かすことによって、より精度とレベルの高い医療を提供することができるのではないかと考えていたからです。

伊藤薬剤師は大学院で更に心理学を学び臨床心理士の資格も取得し、現在は薬剤師兼臨床心理士として薬剤指導にカウンセリングに、と高い能力を発揮してくれています。

— 面談の対象となるのはどのような患者でしょうか。

**平松** 基本的にどんな症状でも初診の患者さんが対象となります。面談は伊藤薬剤師が担当しますし、診察後には服薬指導も行います。再診時は、薬物療法の評価が

### なるほど！これが“伝える力”

#### 薬剤師による診察前後の面談を実施。

- 患者が自分自身の症状や服薬方法を理解
- 治療の効果を最大限に高める
- 患者の正しい服薬の継続につながる
- 待ち時間のストレス軽減
- 患者の本音を把握

必要だとか処方の変更になったなど、必要に応じて関わるようになっていきます。

ちなみに、当院は喘息や慢性閉塞性肺疾患(COPD)等の呼吸器疾患の患者さんが圧倒的に多く7割～8割を占めます。「他院で治療しているが、なかなか効果が出ない」などの理由で転院してくる患者さんも少なくありません。残りの3割～2割が一般内科、睡眠時無呼吸症候群などの睡眠障害、不眠症の方などです。

——喘息の症状を訴えるAさんという新患が来たと仮定して、どのような流れで薬剤師と医師が関わっていくのでしょうか。

**平松** まずは、受付事務員が問診票の記入をお願いし、その後診察までの待ち時間を利用し、伊藤薬剤師がさらに詳しく現在の症状や現病歴、服薬歴、生活習慣などの基本的な情報の収集を行います。そして、それを電子カルテに入力してもらい、診察時にはその事前情報をもとに患者さんの診察を行い、具体的な検査や治療内容の方向性を検討していきます。吸入ステロイド薬や、気管支拡張剤などの処方確定後、通常なら医師が使用方法などを簡単に説明すると思いますが、当院では使用方法などを詳しく薬剤師が説明する仕組みとなっています。

### 患者との面談が生み出した プラスアルファのメリット

——実際の面談においては、具体的にどのような点に配慮されていますか。

**平松** 診察前には、患者さんの現状を正しく聞き取ることが大切です。たとえば、処方した薬剤では一向に改善していないとします。それは、“薬が合っていない”のか、“正しく使っていない”のか、もしくはそもそも“使っていない”のかなど、いくつかの要因があげられます。

さらに“正しく使っていない”ケースでも、吸入の方法に問題があるのかもしれないですし、毎日吸入をしなければいけないのにも関わらず、発作時だけ使用しているなど本当にさまざまですから、そこは伊藤薬剤師の臨床心理士としてのノウハウも入れながらヒアリングしてもらっています。

また、吸入指導については1度きりで終らせず、定期的に面談を実施するようにしています。というのも、喘息に有効である吸入ステロイド薬は、喘息の長期管理薬の基本であり、症状がないからといって急に止めてしまうと喘息症状は再発悪化するため、継続した使用が大切になるのです。当院では呼吸器教室など集団指導だけでなく、個別の面談により患者さんの理解度を確認しながら段階的な喘息教育を行っています。数か月で4回以上の

### 薬剤師の診察前面談から 医師の診察、処方箋発行による業務フロー



(伊藤氏提供)

面談を行い、喘息治療に関する理解が深まり、自己管理ができるようになったら面談は終了です。

——面談を通して患者の理解度が向上するというメリットがありますが、貴院にとってのプラスの効果はありましたか。

**平松** 面談による相乗効果だと感じていることが大きく2点あげられます。

まず1つ目は時間の有効活用です。受付を済ませてから一度面談というクッションが入ることで、患者さんにとって待ち時間のストレスを軽減できているのではないかと感じていますし、医師である



### 平松内科・呼吸器内科小牧ぜんそく睡眠リハビリクリニック

〒485-0041 愛知県小牧市小牧1丁目565-3 TEL:0568-41-4891

- ・内科一般
- ・呼吸器内科(感染症・COPD・呼吸不全・肺腫瘍など)
- ・アレルギー科(ぜんそくその他)
- ・呼吸リハビリテーション
- ・睡眠時無呼吸検査
- ・禁煙外来

私は事前に電子カルテに目を通すだけで、ある程度の必要な情報をスピーディーに把握することができます。

2つ目は、患者さんから本音を引き出し、正確な状況をヒアリングできるようになったことがあげられます。もちろん、日頃からそのための努力はしていますが、どうしても医師には言いにくい、訊きにくいと思っておられる患者さんは一定数いるものです。医師以外との面談では「処方された薬を飲んでいない」とか「実は喫煙もしている」などの本音を話しやすいようです。診察前の情報はできる限り多いほうがよいので、これらを把握できることは非常に大きいです。

## 患者の話を受け止めた上で「伝える」を実践

——今後、薬剤師の役割がますます重要になっていくといわれているなかで、貴院の取り組みは、チーム医療の参考になる事例だとお見受けします。

**平松** 当院は幸いにも、前職場からの流れや巡り合わせによって現在のような体制をつくることができています。しかし、院内に薬剤師を配置するという事は当然、人件費もかかりますし、現在の制度の中では入院患者に対しては薬剤管理指導料など診療報酬が算定できませんが、外来患者には院内調剤での報酬しか発生しないというのが現状です。あくまでも私たちは「説明責任を果たしたい」「治療の効果を最大限に高めたい」とい

## 面談を行う薬剤師から

### カウンセリング的な面談で患者のモチベーション向上の効果も

薬剤師・臨床心理士 伊藤 光



薬剤師の仕事は調剤が中心とされていますが、調剤後の服薬指導から継続的な治療効果の評価や副作用の確認まで、一貫して責任があると考えています。服薬には患者さんによる努力や患者さんの協力がどうしても欠かせないため、互いに力を合わせるパートナーシップの確立が治療を継続していくための第一歩になります。その際に必要なのは、カウンセリング的な関わり方です。その際、「吸入薬が正しく使えない」・「服薬を忘れがち」などマイナス点だけに目を向けるのではなく、「できること」・「できていること」に目を向けて肯定し認めてあげることが重要です。それによって、信頼関係が構築されて患者さんの意欲の向上にもつながり、結果的に治療の質を上げられるのだと思っています。

う理念のもと、このような体制にしているだけです。他のクリニックが当院と同じようにできるかといったら、それは今の状況ではなかなか難しいかもしれません。あくまでも理想のかたちを追い求める上の実験的な1つの試みとして捉えていただけたらよいのではないかと思います。

しかし、昨今、医療費増大の問題が深刻化しているなか、薬剤師が患者さんに薬の正しい服用方法を伝えることで、早期回復に導いたり、症状をコントロールしながら薬の数を減らすといったことを実現することができます。それにより、将来的には医療費の抑制につながるなど、医療が抱える問題の改善の一端を担える取り組みとなればよいと思っています。

——患者の満足度も非常に高いとかがっています。最後に、貴院

において患者に「伝える」ことの重要性について、どのように捉えておられますか。

**平松** 患者さんから丁寧な説明がうれしかったとか、「飲んでいた薬の効能や大切さがわかりました」といっていただけることが非常に多くなりました。コミュニケーションを重視してきた当院の方針への手ごたえを感じているところです。

ただ、「伝える」といっても私たちから一方的に押しつけるのでは意味がありません。まずは、患者さんの声にしっかりと耳を傾け、理解しようとする心、気持ちが大切なのではないでしょうか。薬物という側面はもちろんのこと、患者さんの衣食住にトータル的に寄り添うことで、本当に「伝える」ことにつながるのだと思います。(平成26年7月2日/ライター伊藤絃子) 