

薬局薬剤師と患者間の対応に関する意識調査

Attitude survey of pharmacists in pharmacies and patients regarding correspondence

井上 裕^{*1}、齊藤麗美^{*1}、金本郁男^{*1}、
田島敬一^{*2}、富岡 清^{*2}、田口 實^{*2}

Yutaka Inoue^{*1} Reimi Saitoh^{*1} Ikuo Kanamoto^{*1}
Keiichi Tajima^{*2} Kiyoshi Tomioka^{*2} Minoru Taguchi^{*2}

キーワード：服薬指導、意識調査、コミュニケーション、患者対応

Keyword ; instruction in taking medication, attitude survey, communication, patient correspondence

要旨：健康増進法によれば、薬剤師の業務は調剤の他、国民の生活習慣に関する相談、栄養や保健指導に努めることとされている。特にファーマシューティカルケアを踏まえた患者対応が重要視されている。しかしながら、薬剤師の対応に関する患者の心情の把握また、薬剤師自身の自己認知がされていない現状がある。そこで今回、患者および薬剤師それぞれに対し薬局薬剤師の患者対応に関する意識調査を実施し、双方の認識の違いについて検討を行った。対象は熊谷薬剤師会会営薬局に来院した患者205名（平均年齢は 64.1 ± 13.5 歳）および埼玉県薬剤師会保険薬局講習会に参加した薬剤師229名（平均年齢は 47.8 ± 11.5 歳）とした。患者の不安や悩みに関して薬剤師の約90%が配慮していると評価したが、患者は約50%であった。さらに、患者対応の際の会話の有無に関して薬剤師の約90%が肯定的評価をしたが、患者は約40%であった。このような患者-薬剤師間における認識の違いから薬剤師が患者の心情に対するいたわりや理解度の確認を怠っていることが考えられた。患者のQOL向上に繋がる患者対応を行うためには個々の患者のニーズを見据えた実践型コミュニケーション教育の実施など、服薬指導の改善に向けた継続的な取り組みが必要であると考えられる。

Abstract ; Pursuant to the Health Promotion Act, pharmacists should, in addition to preparing medicine, consult with the public regarding their regular habits and seek to provide nutrition and health guidance. As part of pharmaceutical care in particular, patient correspondence is crucial. The reality, however, is that pharmacists have failed to ascertain the sentiments of patients and they lack self-awareness as well. Thus, the current study conducted an attitude survey of patients and pharmacists in pharmacies to determine their attitudes regarding patient correspondence. This study also examined differences in attitudes of the two groups. Subjects were 205 patients visiting pharmacies belonging to the Kumagaya Pharmaceutical Association (mean age: 64.1 ± 13.5 years) and 229 pharmacists (mean age: 47.8 ± 11.5 years) who had attended the workshop for pharmacies in the Saitama Pharmaceutical Association covered by national health insurance. According to pharmacists, about 90% of their colleagues felt that they addressed patient worries and concerns, but according to patients only about 50% of pharmacists did so. In addition, about 90% of pharmacists approved of their dialogues with patients, but patients approved of only about 40%. Due to differences in the attitudes of patients and pharmacists, pharmacists have tended to refrain from determining and understanding patient sentiments. Patient correspondence is linked to improvement in the patient's QOL. Continued efforts to improve the taking of medication must be implemented by providing instruction in practical communication in light of individual patient requirements and similar steps.

所属：*1 城西大学薬学部 医薬品安全性学講座

*2 社団法人 熊谷薬剤師会

*1 Laboratory of Drug Safety Management, Faculty of Pharmaceutical Sciences, Josai University

*2 Kumagaya Pharmaceutical Association

緒言

急速な高齢社会の進展に伴い複数科受診率、医薬品の長期服用や多剤併用をしている患者が増加している¹⁾。健康増進法によれば、医療の担い手である薬剤師は調剤中心の業務の他、国民の生活習慣に関する相談、栄養や保健指導に努めなければならない。特に患者の求める情報の提供や患者の理解と疑問解消に寄与する服薬指導に専門的な能力とスタッフとしての接遇能力の両方が求められていることから²⁾、ファーマシューティカルケアを意識した患者に寄り添った直接的な関わりが重要視されている。服薬指導のなかでも、質問や傾聴といった患者との会話は薬剤師にとって患者情報を得るための欠かせないテクニックとなっている³⁾。さらに医療コミュニケーションとしての会話には、薬剤師は情報が患者に正しく伝わったかフィードバックを得て確認し双方向のコミュニケーションを念頭に置き、患者との情報の共有を推進する必要がある³⁾。また、薬剤師の良い対応が患者の一番大きい望みであることから、患者の心情、疾患そして、医薬品に対する理解度といった個々の立場に対する“いたわり”が重要なポイントとなる^{4) 5)}。近年、医薬分業およびかかりつけ薬局やお薬手帳などの取り組みが薬剤師の職能の発揮および医療安全の観点から推奨されているが、これらに対する患者の正しい認識が得られていない⁶⁾。さらに、患者中心としたファーマシューティカルケアを行う上で、薬剤師は患者の心情に対する理解を自己認識していない現状がある。そこで今回、保険薬局に来局した患者および保険薬局の薬剤師を対象に、薬剤師の患者対応に関する患者の心情把握について意識調査を実施した。その結果をもとに患者と薬剤師間の服薬指導における認識の違いを明らかにしたので報告する。

方法

平成23年8月から9月、熊谷薬剤師会会営薬局に来局した患者205名（新患を除く）を対象に薬剤師の患者対応に関する意識調査（薬剤師の接遇やマナー、服薬指導に関する項目からなるアンケート）を実施した。なお、調査は書き取り式のアンケート用紙を直接患者に配布し、本調査に同意が得られた者を対象とした。また、比較対照として平成23年9月に開催された埼玉県薬剤師会保険薬局講習会に参加した薬剤師229名に同様の調査を実施した（回収率57.7%）。

結果

1. 患者の意識調査

患者の意識調査の対象者205名（男性99名、女性106名）の平均年齢は 64.1 ± 13.5 歳であった。

患者インタビューに対する集計結果をTable 1に示す。「ていねいで、わかりやすい言葉遣いですか」、「話す声の大きさ、スピード・音調はいかがですか」、「患者さんの氏名の確認は適切ですか」、「症状の確認は適切ですか」、「薬の飲み方・注意点は分かりやすい説明ですか」および「親しみやすさを感じますか」の質問に対して、約90%の患者が“非常に良い”または“良い”と回答した。「薬剤師の説明に満足していますか」の質問に対し、94.6%の患者が“非常に満足”または“満足”と回答した。「薬剤師の説明に必要性を感じていますか」の質問に対しては、79.9%の患者が“非常に感じている”または“感じている”と回答した。「窓口での説明は他の患者の目線が気になりますか」の質問に対して、87.8%の患者が“あまり気にならない”または“気にならない”と回答した。また、“お薬の待ち時間はいかがですか”の質問に対しては“あまり長くない”と回答した患者が34.1%と最も多く、次いで多かったのは“気にしていない”と回答した患者29.8%

Table 1 患者インタビューに対する設問と集計結果

設問項目	評価	患者 (n=205)		薬剤師 (n=229)	
		n	割合 (%)	n	割合 (%)
ていねいで、わかりやすい言葉遣いですか	非常に良い	50	24.4	31	13.5
	良い	147	71.7	189	82.5
	悪い	-	-	7	3.1
	非常に悪い	-	-	-	-
	無回答	8	3.9	2	0.9
話す声の大きさ、スピード・音調はいかがですか	非常に良い	33	16.1	25	10.9
	良い	162	79.0	184	80.3
	悪い	1	0.5	18	7.9
	非常に悪い	-	-	-	-
	無回答	9	4.4	2	0.9
患者さんの氏名の確認は適切ですか	非常に良い	41	20.0	45	19.7
	良い	156	76.1	172	75.1
	悪い	-	-	10	4.3
	非常に悪い	-	-	-	-
	無回答	8	3.9	2	0.9
症状の確認は適切ですか	非常に良い	33	16.1	14	6.1
	良い	160	78	189	82.5
	悪い	1	0.5	22	9.6
	非常に悪い	-	-	-	-
	無回答	11	5.4	4	1.8
薬の飲み方、注意点は分かりやすい説明ですか	非常に良い	51	24.9	28	12.3
	良い	145	70.7	194	84.7
	悪い	1	0.5	6	2.6
	非常に悪い	-	-	-	-
	無回答	8	3.9	1	0.4
親しみやすさを感じますか (親しみを込めて接していますか)	非常に良い	35	17.1	68	29.7
	良い	155	75.6	148	64.6
	悪い	5	2.4	9	3.9
	非常に悪い	-	-	2	0.9
	無回答	10	4.9	2	0.9
薬剤師の説明に満足していますか (自身の服薬指導に満足していますか)	非常に満足	19	9.3	2	0.9
	満足	175	85.3	116	50.6
	不満	2	1.0	98	42.8
	非常に不満	-	-	5	2.2
	無回答	9	4.4	8	3.5
薬剤師の説明に必要性を感じていますか (服薬指導に必要性を感じていますか)	非常に感じている	24	11.7	57	24.9
	感じている	140	68.2	163	71.1
	感じていない	28	13.7	5	2.2
	非常に感じていない	1	0.5	2	0.9
	無回答	12	5.9	2	0.9
窓口での説明は他の患者の視線が気になりますか	気になる	6	2.9	-	-
	少し気になる	19	9.3	-	-
	あまり気にならない	78	38.0	-	-
	気にならない	102	49.8	-	-
お薬の待ち時間はいかがですか	非常に長い	8	3.9	-	-
	長い	16	7.8	-	-
	あまり長くない	70	34.1	-	-
	長くない	45	22.0	-	-
	気にしていない	61	29.8	-	-
無回答	5	2.4	-	-	

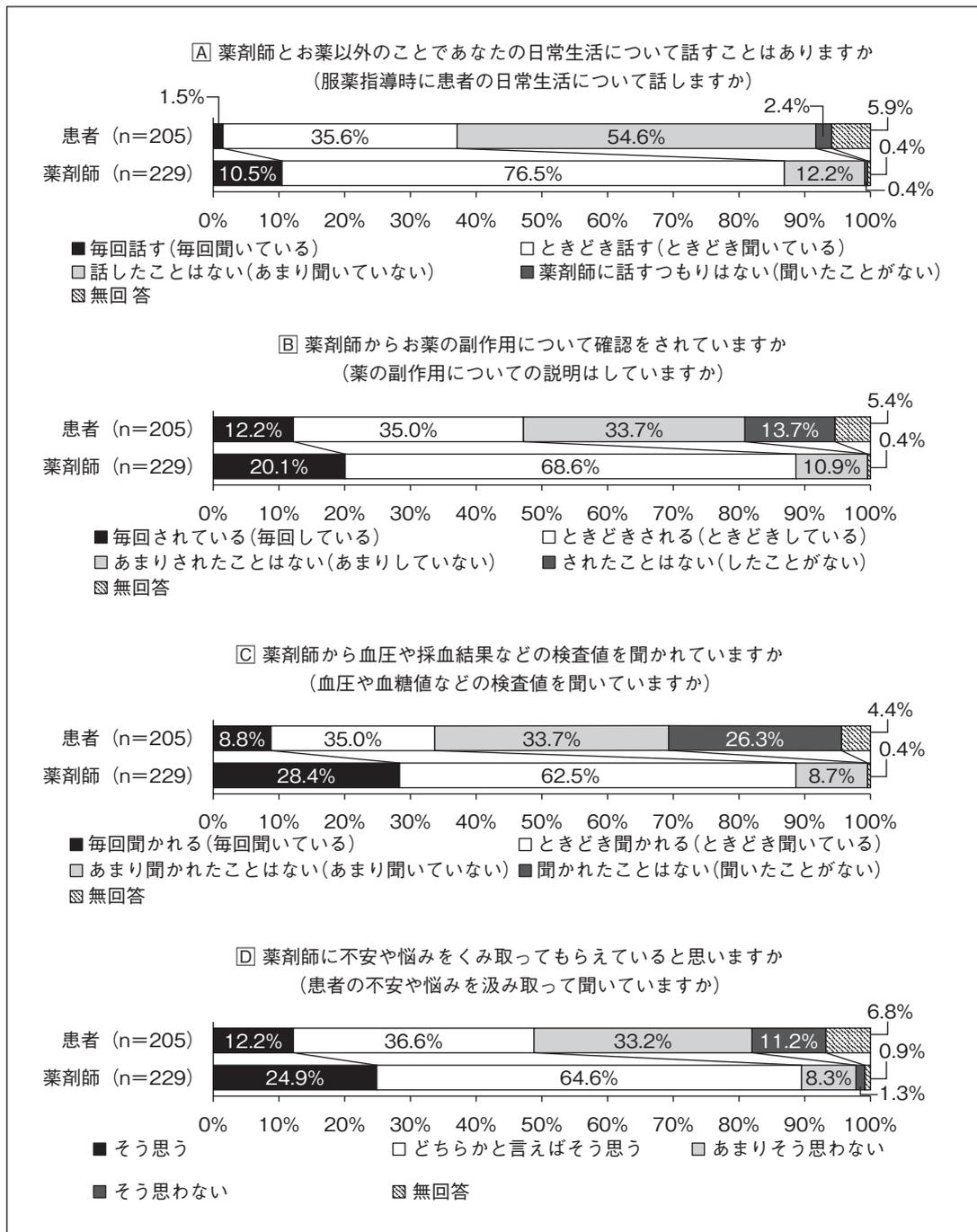


Fig. 1 患者と薬剤師間の生活指導に対する認識の違い

であった。

患者と薬剤師間の生活指導に対する認識の違いをFig. 1 示す。「薬剤師とお薬以外のことであなたの日常生活について話すことはありますか」の質問に対して、「毎回」または「ときどき」と回答した患者は37.1%であった。また、「薬剤師からお薬の副作用について

確認をされていますか」の質問に対して、「毎回」または「ときどき」と回答した患者は47.2%であった。さらに、「薬剤師から血圧や採血結果などの検査結果を聞かれていますか」の質問に対して、「毎回」または「ときどき」と回答した患者は33.7%であった。そして、「薬剤師に不安や悩みをくみ取っても

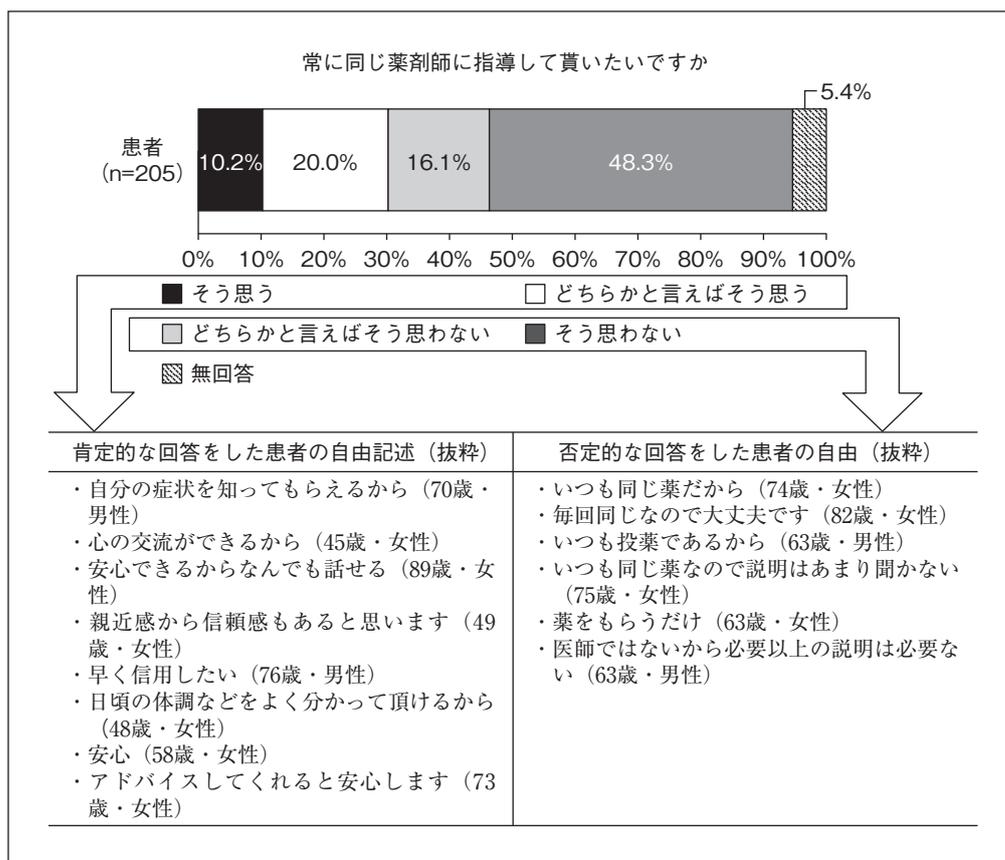


Fig. 2 患者の意識調査における「常に同じ薬剤師に指導して貰いたいですか」に対する集計結果および自由記述

らえていると思いますか」の質問に対して、「そう思う」または「どちらかと言えばそう思う」と回答した患者は48.8%であった。

Fig. 2に「常に同じ薬剤師に指導して貰いたいですか」に対する集計結果および自由記述を示す。約30%の患者が“そう思う”または“どちらかと言えばそう思う”と回答した。一方で、約65%の患者が“そう思わない”または“どちらかと言えばそう思わない”と回答した。また、この質問に対し“そう思う”と回答した患者の自由記述として‘安心感’や‘信頼感’を求める意見が得られた。

2. 薬剤師の意識調査

薬剤師の意識調査対象者229名（男性88名、女性141名）の平均年齢は47.8±11.5歳であった。また、平均経験年数は19.6年であった。患者インタビューに対する設問と集計結果

(Table 1)において、「ていねいで、わかりやすい言葉遣いですか」、「話す声の大きさ、スピード・音調はいかがですか」、「患者さんの氏名の確認は適切ですか」、「薬の飲み方・注意点は分かりやすい説明ですか」および「親しみを込めて接していますか」の質問に対して、約90%の薬剤師が“非常に良い”または“良い”と回答した。一方で「症状の確認は適切ですか」の質問に対して“非常に良い”または“良い”と回答した薬剤師は合わせて88.6%であった。「自身の服薬指導に満足していますか」の質問に対し、51.5%の薬剤師が“非常に満足”または“満足”と回答した。「服薬指導に必要性を感じていますか」の質問に対しては、96.0%の薬剤師が“非常に感じている”または“感じている”と回答した。

Table 2に薬剤師の患者対応に対する設問

Table 2 薬剤師の患者対応に対する設問と自己評価

設問項目	評価	薬剤師 (n=229)	
		n	割合 (%)
患者のプライバシーに対する配慮は いかがですか	適切	29	12.7
	おおむね適切	135	58.9
	やや不適切	51	22.3
	不適切	9	3.9
	気にしたことがない	-	-
	無回答	5	2.2
かかりつけ薬局について患者さんに 説明しますか	毎回している	3	1.3
	ときどきしている	85	37.1
	あまりしていない	122	53.3
	したことがない	17	7.4
	無回答	2	0.9
お薬手帳を持っていない患者さんに お薬手帳の役割について説明します か	毎回している	27	11.8
	ときどきしている	171	74.7
	あまりしていない	27	11.8
	したことがない	3	1.3
	無回答	1	0.4

と自己評価を示す。「患者のプライバシーに対する配慮はいかがですか」の質問に対し、薬剤師の71.6%が“適切”または“おおむね適切”と回答した。また、「かかりつけ薬局について説明しますか」の質問に対し、薬剤師の60.7%が“あまりしていない”または“したことがない”と回答した。さらに、“お薬手帳を持っていない患者さんにお薬手帳の役割について説明しますか”の質問に対し、薬剤師の86.5%が“毎回している”または“ときどきしている”と回答した。

Fig. 1 に示す「服薬指導時に患者の日常生活について話しますか」、「薬の副作用についての説明はしていますか」の質問に対して、それぞれ87.0%および88.7%の薬剤師が“毎回”または“ときどき”と回答した。また、「血圧や採血結果などの検査結果を聞いていますか」の質問に対して、90.9%の薬剤師が“毎回”または“ときどき”と回答した。さらに、「患者の不安や悩みをくみ取っていますか」の質問に対しては89.5%の薬剤師が“そう思う”または“どちらかと言えばそう思う”と回答した。

考察

今回の調査において、患者と薬剤師間における患者対応に対する認識の違いが明らかとなった。その中でも、患者の不安や悩みを汲み取った服薬指導に関して、患者と薬剤師との認識の違いは大きかった。そのため、コミュニケーションを介した患者個々のQOLの向上を見据えた対応の構築が必要であることが考えられた。

Table 1 の結果より、約90%の患者が薬剤師の患者対応に満足している結果が得られたことから、接遇やマナーに関してはある一定の水準であることが示された。また、“薬剤師の説明”を患者は満足しているものの、約45%の薬剤師は自身の説明に不満を示した。この理由として、自身のコミュニケーションスキルのさらなる向上を目指しているものと推察した。また、“薬剤師の説明の必要性”に関しては、約90%の薬剤師が必要性を認識しているものの、約15%の患者は服薬指導の必要性を認識しておらず、薬の適正使用による安心・安全な服用の実践のために、患者へ

の服薬指導の重要性を訴えていく必要があると思われる。

Table 2の結果から、半数以上の薬剤師が患者に対してかかりつけ薬局の意義の説明を怠っていることが認められた。このことから、患者は医療安全の確保に基づく取り組みに関して正しく認識しておらず、そのため患者および薬剤師は日常生活や不安、悩みに関して会話することの重要性を十分に理解していないのではないかと考えられた⁷⁾。

Fig. 1の結果から、患者と薬剤師の生活指導の質問に対する肯定的な回答に約40%以上の差が見られた。服薬指導内容は、薬の情報提供に固執し患者の心のケアや健康指導に欠けているのではないかと推察した。加えて、患者意識調査における「常に同じ薬剤師に指導して貰いたいですか」の質問に対し、否定的な評価をした患者の自由記述に着目すると「薬をもらうだけ」「医師ではないから必要以上の説明は必要ない」など、患者は薬剤師に対する安心感や信頼感が希薄であることが示された。また、患者意識調査において薬剤師から受ける生活指導や日常生活に関する会話(Fig. 1)が不十分であるとの結果が得られたのに対し「薬剤師の説明に満足していますか」の質問においては、約90%の患者が“満足”と感じているという結果が得られた。この結果から、患者は薬剤師からの薬の飲み方、使い方などの指導を認識していることが示された。しかしながら、適正使用の観点からすると半数以上の薬剤師は、患者の不安や悩みをくみ取れていないことから、薬剤師は職能を十分に発揮していないことも考えられた。もしくは、患者に薬剤師の職能が伝わっていない可能性が推察された。一方で、副作用の確認に関する患者と薬剤師間の認識の違いにおいては、コンプライアンスの低下や患者に不安を与えないよう直接的な確認をしないという薬剤師のコミュニケーションスキルの現れである可能性も考えられる。

薬剤師は自らを「医療人」と認識している一方で、患者や市民そして、医師は、薬局薬剤師を「薬の専門家」や「薬を調剤する職人」と認識しているという報告がある⁸⁾。薬剤師の職能に対する正しい理解を得られれば、医薬品の情報提供および適正使用のみならず患者の生活を見据えたセルフメディケーション指導などQOLの向上に貢献ができるものと考えられる。そのためには、薬剤師が患者との会話の中で患者の立場に配慮しつつ役割を浸透させ、質問の意図に理解が得られるようなコミュニケーションを確立することが重要となる⁹⁾。かかりつけ薬局のように患者との継続的なやり取りは、患者の心情や生活環境を把握することが患者から信頼を得るための要素の一つではないかと考えられる。このことから、医療安全の観点から薬の一元管理を見据えたいわゆる“かかりつけ薬局”を意識し患者の再来意向を高めるためには、「いたわり」による接遇面の強化、服薬指導の質のさらなる向上が重要である¹⁰⁾。我が国では、患者に情報提供を行うための薬剤師の教育や経験は十分ではない¹¹⁾。したがって、これまでに報告されているコミュニケーションスキルアップに有用な教育である、①模擬患者を用いたロールプレイ形式、②スモールグループディスカッション形式、そして③薬・薬連携などの実践型コミュニケーション教育が必要である^{12) 13) 14) 15)}。本調査は特定の地域を対象とし実施したことから、必ずしもすべての保険薬局の実態を反映しているわけではない。しかしながら、患者と薬剤師間の認識の違いが伝達内容と受信内容の不一致を生み、治療効果に影響を及ぼすこともあることから、薬剤師が患者の心情や理解度を把握しておく必要性は高いと言える。

以上のことから、患者の生活の安心・安全確保のために患者と薬剤師間の認識の違いを取り除くことが重要である。今後、患者の心

情把握に向けた取り組みとして継続的な実践型コミュニケーション教育などが課題になると思われる。

【参考文献】

- 1) 秋下雅弘, 寺本信嗣, 荒井秀典, 荒井啓行, 水上勝義, 森本茂人, 鳥羽研二, 大学病院老年科における薬物有害作用の実態調査, 日本老年医学雑誌, 41 (3), 303-306, {2004}
- 2) 田中直哉, 丸山 恵, 雨谷鮎子, 早乙女慶子, 富川恵里, 道山恭美子, 近藤澄子, 田中秀和, 佐藤均, 保険薬局における薬剤師のコミュニケーション教育の導入とその評価, 薬学雑誌, 128, 97-110, {2008}
- 3) 日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会, ファーマシューティカルコミュニケーション, 南山堂, {2007}
- 4) 植木哲也, 田崎奈緒子, 吉田哲夫, 患者の自己評価による便秘と排便回数および下剤服用との関連性, 医療薬学, 33, 119-124, {2007}
- 5) 石川ひろの, 中尾陸宏, 患者-医師間コミュニケーションにおけるEBMとNBM: Roter Interaction Analysis Systemを用いたアプローチ, 心身医学, 47, 201-211, {2007}
- 6) 林誠一郎, 早瀬孝彦, 池上知子, 岸野史志, 竹内幸一, 「かかりつけ薬局」を持つ患者と持たない患者の視点や意識に関する検討, 薬学雑誌, 126, 123-131, {2006}
- 7) 鈴木潤三, 仙波ゆかり, 海保房夫, 「かかりつけ薬局」に対する地域住民の理解と利用の実態とその地域差, 薬学雑誌, 131, 1127-1134, {2011}
- 8) 林誠一郎, 社会における薬局薬剤師の役割に関する考察, 薬学雑誌, 123, 163-171, {2003}
- 9) 高中紘一郎, 宇野可奈子, 小林賢司, 高井亮, 橋本巧, 山下弘毅, 南雲陽子, 患者からの苦情を基にしたコミュニケーション手法の改善, 日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会誌, 6 (6), 5-11, {2008}
- 10) 櫻井秀彦, 今野広崇, 島森美光, 杉山祐之, 吉町昌子, 河野弘之, 後藤輝明, 早瀬幸俊, 薬局における患者と薬剤師の医療サービスに対する意識に関する研究, 薬学雑誌, 129, 557-568, {2009}
- 11) 徳永仁, 瀬戸口奈央, 濃沼政美, 中西直美, 緒方賢次, 松岡俊和, 佐藤圭創, 中村均, 高村徳人; アンケートからみられる病院薬剤師と薬局薬剤師の薬剤師業務に関する意識の比較とその考察, 日本病院薬剤師会雑誌: 47 (2), 185-189, {2011}
- 12) 有田悦子, 細谷未佳, 池谷博美, 飯岡緒美, 井手口直子, 小川芳子, 後藤恵子, 吉田賢士, 薬学部教育におけるコミュニケーション教育の実施状況に関する全国調査-第2報実務実習事前教育におけるコミュニケーション教育の現状-, 薬学雑誌, 124 (12), 997-1002, {2004}
- 13) 宮崎俊明, 岡崎宏美, 久保和子, 前田純子, 松永尚, 千堂年昭, 新採用薬剤師対象ロールプレイ研修への模擬患者参加による教育的効果, 日本病院薬剤師会雑誌 48 (1), 61-65, {2012}
- 14) 小川友紀子, 杉浦宗敏, 今浦将治, 本多秀俊, 柳原良次, 長瀬幸恵, 清野敏一, 中島克佳, 中村均, 鈴木洋史, 伊賀立二, 調剤技術研究会による薬・薬連携の実践と評価, 医療薬学 33 (10), 869-876, {2007}
- 15) 村木優一, 高森早紀, 門山 史, 松田浩明, 奥田真弘, 「実務実習モデル・コアカリキュラム」に基づいた参加型医薬品情報実習の実践と評価-KJ法を用いた小グループディスカッションとディベート形式の模擬薬事審議委員会-, 医療薬学, 33 (4), 347-352, {2007}