

薬剤師さんに聞く!
私の「くすりのしおり®」活用法



地域の健康ステーションを目指して



Tamami Arai

全国各地に約500店舗を展開する保険調剤薬局チェーンの日本調剤。各店舗が地域の健康ステーションとなることをめざし、所属する全薬剤師は、独自の研修制度「15ステップアップ研修」で、くすりだけでなく、コミュニケーション、保険制度などを体系的に学んでいます。さらに患者さんの禁煙や気軽な相談にも乗れるよう日々研鑽を積まれています。また、海外渡航する日本人や、外国人へのサービスとして英語版「くすりのしおり®」を積極的に活用してくださっており、今回は教育情報部の荒井先生にお話を伺いました。

Profile

日本調剤株式会社

荒井 玲美 先生

平成10年に日本調剤入社。複数店舗で経験後、港北薬局管理薬剤師。現在教育情報部所属。

—御社には全国で約2,500名近くの薬剤師さんがいらっしゃるなか、薬剤師教育に非常に力を入れておられるとのこと、その仕組みや内容について教えてください。

荒井 当社の薬剤師教育は、本社部門として教育情報部が担当しています。実際に集まって行う集合研修と、社内イントラネットで学ぶ、2つの仕組みを用意しています。

社内イントラネットで学ぶ「15ステップアップ研修」(図1)は、年3回の定期テストなどの試験を通して1ランクずつ上がっていく仕組みです。体系的な教育を目指し、調剤に直接関わる「くすり」の知識に加え、保険の仕組みや会計も含めてバランス良く学べるようカリキュラムを組んでいます。新薬の上市や疾病ガイドラインの変更などに合わせて、研修内容も臨機応変に対応しています。

最終的に薬局でお渡しするものは、「くすり」です。そこに付加価値として、例えば、患者さまに病気に対して前向きになってもらったり、その患者さまの問題点を掘り起したりすることも大切で、そこで必要とされる「コミュニケーション」のスキルについても重要なポイントとして研修に含め、患者さまに満足いただけるよう努力しています。

—残念ながら患者さんが自己判断で服薬を中止してしまうことがありますが、患者さんと薬剤師とのコミュニケー

ションに対する御社のお考えをお聞かせください。

荒井 患者さまとのコミュニケーションは大切な要素です。当社では、患者さまが求める限り、時間を制限することなく、納得いただけるまで対応しています。カウンターには仕切りを付けて、プライバシー保護に配慮し、街中の駅前などゆったりした空間がある店舗では着席してカウンターで服薬指導を受けていただけるような工夫をしています。

そして、処方せんをお持ちになる患者さまの相談はもちろん、ちょっと気になる体調変化なども気軽に相談できる、近所の「健康相談ステーション」になることを目指しています。

例えば「禁煙したい」方や、「健康診断でちょっと引っかって、病院へ行くまでもないけれどどうしよう」、「軽い風邪をひいたけれど…」、「食事とくすりの飲み合わせは」などの様々な相談に乗るには、薬剤師側が回答にあたる上での引き出しも広げておかねばなりません。そこで一人ひとりの薬剤師が必要な研修コンテンツを自ら選んで学習できるようにしています。

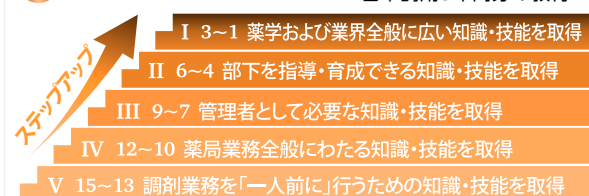
もともと投薬は、「投げる薬」と書くほど乱暴な言葉です。しかし、患者さまにとって薬局はコミュニケーションをするために来る場と覚えていただいたほうが絶対に良いはず。もはや「くすりをもらうためだけに来る場所」ではないと思っています。

—日本調剤では「ポケットカルテ」の電子版お薬手帳サービスをお使いだそうですね。

荒井 日本調剤の各店舗では、会計時に出力される領収書に2次元バーコード(QRコード)を印字しています。これをスマートフォンなどのバーコードリーダーで読み取

図1 15ステップアップ研修

日本調剤5年間分の教育▼





薬剤師さんに聞く！
私の「くすりのしおり®」活用法

ると、ポケットカルテ側のクラウドサーバーに、医療費明細と処方内容のデータが蓄積され、利用者が必要な時にお薬手帳を開くと、クラウドサーバー上のデータを呼び出して閲覧することができるようになります。

ただ、今のお薬手帳は紙が基本です。紙であれば、簡単に他の医療機関に持っていくことができ、自分で保管して記録を残すことも容易です。これから高齢者が増加していきますので、紙ベースのメリットを残しつつ、電子版お薬手帳についても、高齢者にとっての使いやすさを考えるべきです。併せて、電子化は目前に迫っていますので、紙ベースと電子版を併用することも視野に入れて、システムを構築していく必要があると考えています。

—患者さんにくすりを渡すときにはどのような資料を使って説明していますか？ またその際、参考にする情報はありますか？

荒井 患者さまには、くすりの写真や名前、効果や副作用などを一覧にした薬剤情報提供書で説明しています。また、補足説明をするときには、パソコンの調剤システムからリンクしているPMDAの添付文書検索や、「くすりのしおり®」、「おくすり110番」、各製薬メーカーサイトのインタビューフォームや指導せん、その他社内ポータルサイトに1,000件以上掲載されている、「よくある質問」を参考にします。

—どんなときに「くすりのしおり®」を使うか、もう少し具体的にお聞かせください。

荒井 外国人に対応する場合や、日本人が海外出張する際に携行するくすりの説明用の文書として、英語版の「くすりのしおり®」を利用しています。

経験的には海外渡航時の日本人からの要望が多いのですが、外国人の方の対応で利用したことも多く、直接ホームページから印刷して渡したこともあります。いずれにしても、都内でのニーズが高いですね。

まだまだ各店舗に「くすりのしおり®」が浸透していないので、教育情報部に問い合わせがある度に紹介しています。

—ありがとうございます。このところ6年後のオリンピック開催も視野に入れてか、各製薬企業が英語での情報提供に力を入れており、この1年で1,000品目以上増えて、現在は約2,700品目を掲載しています。

—「くすりのしおり®」の使いやすい点、使いづらい点があれば教えてください。

荒井 専門用語が比較的少なく、伝わりやすい言葉で書かれている点が、使いやすい点として挙げられます。薬剤情報提供書を作成する際に使用するべき表現や、そこに記載する情報の深さを判断する時に参考にしています。記載する情報が深すぎると、自分や家族の症状を心配し過ぎて

問い合わせが来ることがありますので…。

またWORD版も用意されているので、加工したい場合には便利です。最近「くすりのしおり®」が掲載されている協議会ホームページがリニューアルされて、シート記載や識別コードで検索できるようになり、昔なら本で調べていた情報にすぐにアクセスできるようになりとても便利になりました。

使いづらい点は、注射剤の「くすりのしおり®」の登録数が少なかったことです。英語版も含め、引き続き掲載品目数を増やしていただきたいと思います。

—在宅医療の取り組みとそこでの薬剤師の役割についてお聞かせください。

在宅医療では、薬剤師が患者さま宅に訪問した際に残薬確認やご家族に様子を伺い、くすりが適正に使用され効果を示しているかを判断して、医師にくすりの量など処方の変更を申し出ることがあります。これがチーム医療での薬剤師の役割であり、そうしなければ薬剤師が関与する意味がありません。

この過程では、一番容体をご存知であるご家族の方とのコミュニケーションが重要な要素になります。やはり家族の方に信頼されなければ、くすりの使用を任せていただけないのです。

最近、健保・施設推進部という在宅医療対応のチームを立ち上げました。在宅対応では、JPケアコムという在宅専用のiPadで使うコミュニケーションシステムを全国の100薬局で取り入れ、約140人の患者さまの対応をしています。最終的には全店舗で対応していく予定です。

—どうもありがとうございました。



イメージ1

日本調剤が開設する在宅医療関係者向けポータルサイト「在宅ひろば」