

薬剤師さん
に聞く！

私の

くすりのしおり® 活用法



株式会社望星薬局
望星北浦和薬局
薬局長 薬剤師
野田 政充先生

Profile

平成13年に東京薬科大学卒業後、望星薬局に入社。複数店舗で勤務経験後、望星北浦和薬局管理薬剤師に就任。現在、システム開発部、医薬品情報部に所属。

現場で日々患者さんと向き合っている薬剤師の先生方に、「くすりのしおり®」の活用方法をお聞きました。今回は、望星北浦和薬局の野田先生です。

患者さんから 「引き出す能力」を身に付け、 コンコーダンスモデルの実践を

患者さんの気持ちに 寄り添うことの 大切さ

——貴薬局は総合病院に隣接し、あらゆる診療科からさまざまな患者さんが来局されますが、先生がコミュニケーションの必要性を感じたきっかけを教えてください。

ある時、服薬説明の際に、毎回「早く薬を渡せ!」と強い口調で言う患者さんがいました。なぜこんなに急いでいるのか疑問に思い、会計時にその理由を聞いてみたところ「仕事が忙しいので」と答えてくれました。その後も患者さんの背景に考慮しつつ、敢えて仕事に関する話題を中心に会話を続けたところ、徐々に本音を打ち明けてくれるようになり「病院に通っていることを家族に知られたくない」「家族に迷惑をかけたくない」等、最終的には20分以上も話してくださるようになりました。

いかに患者さんと信頼関係を築き、患者さんの情報を引き出すことが重要かを感じた衝撃的な出来事でした。しかし、現実には各々の薬剤師で患者さんから引き出せる情報の量・質に大きな差があります。それは、言葉の使い方や患者さんとの接し方に大きな違いがあるからだと感じています。

——患者さんから引き出せる情報量に違いがあるということですが、薬剤師のコミュニケーションのスキルアップに際し、どのような取り組みをしているのですか？

4年前に「なぜ、患者は薬を飲まないのか?」*という本と出会ったことをきっかけに“コンコーダンス”、つまり患者さんと医療者が対等な関係を築くことを意識し始めました。そして、患者さんが必要な情報と薬剤師が提供したい情報を調査したところギャップがあり、患者さんの視点で会話ができておらず、患者さんが本当に必要としている情報を提供できていないことがわかりました。

そこで、「スキル21」*2を参考に作り上げたのが、北浦和店独自のプログラム「コンコーダンスモデル」です。具体的には、6種類の介入を基盤とするコンコーダンスモデル **図1** を構築し、コンプライアンスや満足度について患者さんの心理的な度合を数値化し、それに対して、オリジナルのコンコーダンススキル **図2** の指標と照らし合わせ判断しています。

数か月に一度、数分の会話ですが、その間に患者さんに起きたことや服薬における問題点を双方で共有し、患者さんがその時に必要としている情報を提供する、その繰り返しです。

1人の患者さんへの対応時間が長くなると思われがちですが、コンコーダンススキルの一つである「要約」を使うと余分なやり取りが避けられ、ピンポイント

図1 コンコードانسモデル概要

A 環境の構築

会話をしやすい環境を作る

- 挨拶、自己紹介の実施
- 丁寧な対応（確認する際は患者の気持ちに沿った対応）
- 薬や服薬について患者が気にしていることを確認する

B 論点の明確化

患者から様々な情報を聞き出し、反応をうかがう

- のみ忘れの有無、内容（程度）を把握し、ランク付を行う
- 問題点、論点を明確にする
- 事実の見極め
- 緊張感の緩和

C 介入（アセスメント）

介入と必要なスキルを組み合わせて使用する

- 患者が必要とする医薬品情報を確認する
- コンコードانسスキルを活用し、医薬品情報を提供

D 介入（その他）

- 「論点の明確化」にて決定した「のみ忘れのランク」に応じて、必要と思われる介入を追加で行う

E 確認

- 介入の内容をまとめる
- アウトカムの確認

図2 コンコードانسスキル（10項目）

1. 相手の言葉を用いる
2. コーピング・クエスチョン（工夫の問いかけ）
3. リフレクション（反応の引き出しと応答）
4. リフレーミング
5. コラボレーション（協働性を示す）
6. オープンクエスチョン（開いた質問）
7. 反映的傾聴
8. 支持と承認を示す
9. 要約
10. スケーリングクエスチョン



参考文献：「コンコードانس 患者の気持ちに寄り添うためのスキル21」安保 寛明、武藤 教志

で大切なことを伝えられるので、結局年間トータルの時間は変わりません。

患者さんとのコミュニケーションには、薬剤師の側に「伝える能力」だけでなく、「引き出す能力」が必要です。

「引き出す能力」を身に付けるには、まずは自分が正しいと思っていた患者対応方法をリセットすることが重要だと思います。これは経験が豊富な薬剤師である程、とても勇気が必要です。その上で、協議会が作成している「薬剤師と患者さんとのコミュニケーション動画」等の様々な新しい世界を受け入れることで、様々なコミュニケーションスキルが上達すると思います。

コンコードانسとくすりのしおり®

——「くすりのしおり®」は医療者と患者さんとのコミュニケーションツールとして使っていただく医薬品情報ですが、どのように使っていますか？

通常は望星のシステムからの薬剤情報提供文書を渡しますが、患者さんによって必要な情報量は違うので、それで

は少ない場合はさらにくすりのしおり®を印刷して渡しています。大体1日2～3人ですね。患者さんに分かりやすい表現で書かれているのが良い点で、説明の際に大事なポイントにマーカーを引いて、「何かあれば再度この部分を確認してください」と伝えるなど、情報の活用方法も伝えていきます。これはコンコードانسのプロセスでもあります。

くすりのしおり®は初回の来局時にコンコードانسモデルと合わせて使うと間違いなく効果がでます。治療に消極的だったり、コンプライアンスが悪そうな患者さん、高齢の患者さんなどは特に有効で、その後の服薬状況が良くなりますね。

また、コンコードانسモデルの介入の種類にある「アセスメント（治療に関する患者の考えを確認）」では「くすりのしおり®」に記載されている平易な表現も使用しています。

——コンコードانسモデルの成功で得たものは何ですか？

北浦和店では店頭で投書箱を置いています。特定の薬剤師に対してのお褒めの言葉が増えました。さらに、待ち時間を気にする患者さんが少なくなりました。



当時入社1年目だった薬剤師へのお褒めの言葉もいただきました。

た。色々話すことで納得して帰られる患者さんが増えたのです。地域に根付いた薬局という点でもコンコードانسモデルは有効です。

——最後にコンコードانسをこれから取り組みたい薬剤師へ向けてメッセージをお願いします。

簡単なことでありませんが、今までの薬剤師としてのキャリアを一度リセットし、良い患者対応方法を言葉遣い一つから探っていく、そして、勇気を持って実践していくことが初めの一歩だと思います。成功と失敗の繰り返しの中で、充実したコンコードانسモデルが構築でき、今まで対応が困難だった多くの患者さんと良好なコミュニケーションを行えるようになると思います。

* 岩堀 禎廣/ラリー・フラムソン翻訳
「なぜ、患者は薬を飲まないのか？」
『コンプライアンス』から『コンコードانس』へ」

*2 参考文献：
「コンコードانس 患者の気持ちに寄り添うためのスキル21」安保 寛明、武藤 教志

*3 動画「一緒に話してみませんか？あなたと薬のこと」
Part1 初めて飲む薬を処方された時、
Part2 治療を続けるために ～一年後～
<http://www.rad-ar.or.jp/siori/concordance/consult.html>