

高血圧患者に対する薬剤師のコミュニケーションの実態調査

○栗原理¹⁾、三橋能弘¹⁾、程島直子¹⁾、岸野淳二¹⁾、工藤香代子¹⁾、宮武昌也¹⁾、板野祥明¹⁾、村上道乃¹⁾、米澤晴子¹⁾、野村香織^{1) 2)}、後藤恵子³⁾

1) くすりの適正使用協議会 くすりのしおりコンコーダンス委員会

2) (公社) 日本医師会、3) 東京理科大学

【背景・目的】くすりの適正使用協議会では、患者と薬剤師がパートナーシップをとり治療に取り組んでいくというコンコーダンスに基づいたコミュニケーション啓発用動画を作成しており、過去、患者及び薬剤師を対象に調査したコミュニケーションの現況や動画の有用性を報告した。今回、コンコーダンスによるコミュニケーションがより必要と考えられる高血圧患者に対して、薬剤師がどのようなコミュニケーション対応を行っているのかと、コミュニケーション用語の認知度について調査したので報告する。

【方法】調査会社によるウェブアンケート調査（調査期間：2015年3月17日～19日）。

【結果】週に1日以上患者と接しており且つ高血圧患者の応対をしている病院勤務薬剤師110名、調剤薬局勤務薬剤師375名の計485名（男性224名、女性261名）から回答を得た。高血圧患者が初めて来院・来局した際の服薬指導は、「いつもしている」「ほとんどしている」を合わせて79%であった。コミュニケーションに関する項目では、「ほとんどしている」以上の回答が、「わかりやすく、一般的な言葉で話す」89%、「患者さんを肯定的に受け止める」69%であったが、「薬剤を飲み忘れた時の対応を説明している」のは52%、「復唱法を使う」、「図や表で理解を促す」はそれぞれ17%、11%に留まった。「わかりやすく、一般的な言葉で話す」を行っている薬剤師が参考にしてしている資料は、「メーカー作成の患者資材」39%、「くすりのしおり」34%が上位であった。コミュニケーション用語の認知度では、「内容まで詳しく知っている」と回答したのはコンプライアンスでは68%であったが、コンコーダンスでは5%であった。コンコーダンスを良く認知している薬剤師は、コミュニケーションの項目についての実施や意識は有意に高い結果となった。

【考察】高血圧患者に対するコミュニケーション対応は、比較的实施もしくは意識されているものとそうでないものがあるという結果であったが、コンコーダンスを良く認知している薬剤師では「質問しやすい環境を作り、質問を促す」「復唱法を使う」などの実施率も有意に高く、双方向的な関係性を育てている可能性が伺われた。しかし、コンコーダンスを良く認知しているのは5%であり、高血圧等慢性疾患においてはコンコーダンスに基づいたコミュニケーションは重要であることから、動画等の解り易い資材を用いた更なる普及啓発が必要であることが示唆された。

背景・目的

【背景】 くすりの適正使用協議会では、患者と薬剤師がパートナーシップをとり治療に取り組んでいくという、**コンコーダンス**に基づいたコミュニケーション啓発用動画を作成しており、過去、患者及び薬剤師を対象に調査したコミュニケーションの現況や動画の有用性を報告した。

【目的】 コンコーダンスによるコミュニケーションがより必要と考えられる高血圧患者に対して、薬剤師がどのようなコミュニケーション対応を行っているのかと、コンコーダンスなどのコミュニケーション関連用語の認知度について調査したので報告する。

コンコーダンスとは？

コンコーダンスとは、「**パートナーシップ**に基づき、患者と医療者間で疾患や治療について情報を共有した上で話し合い治療を決定(**Shared Decision Making**)し、そこには専門家としての患者の知識および意見が十分に考慮される」という考え方(Marinker M.1997)。評価の基準は患者と医療者との話し合い(Consultation)のプロセスとされている。

山本美智子: 都薬雑誌, 34 (6), 9, (2012)

調査概要

【調査対象】

週に1日以上患者と接しており且つ高血圧患者の対応をしている薬剤師485名

病院勤務…110名:23%、薬局勤務…375名:77%

男性…224名:46%、女性…261名:54%

【調査期間】

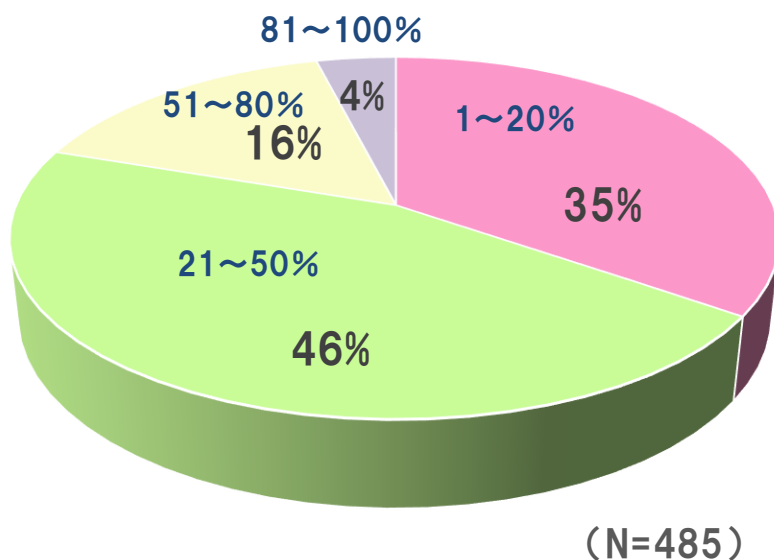
2015年3月17日～3月19日

【調査会社・調査方法】

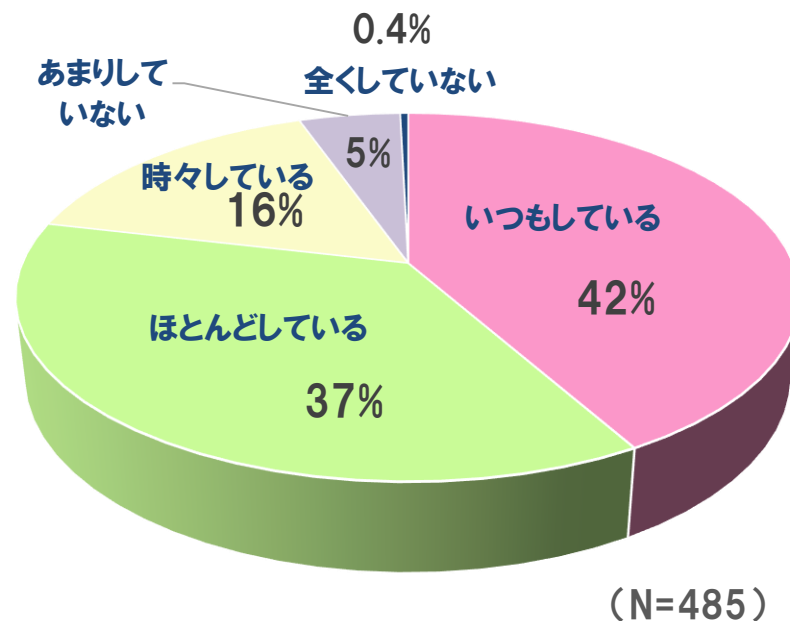
株式会社マクロミルによるインターネットリサーチ

結果①(高血圧患者及び服薬指導の頻度)

Q: 全体の患者に占める高血圧患者の割合 (SA: Single Answer)



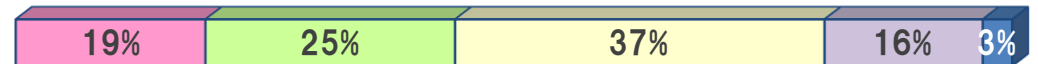
Q: 初めて高血圧患者が来院・来局した時の服薬指導の頻度 (SA)



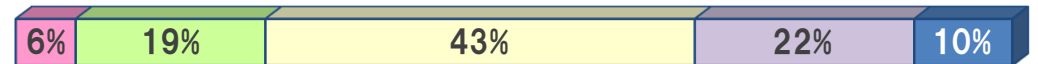
結果②(コミュニケーションの実態)

Q: 高血圧患者初来院時のコミュニケーションの実態(それぞれSA)

生活習慣(食生活、飲酒、喫煙など)について尋ねる



家庭用血圧計を持っているかを尋ねる



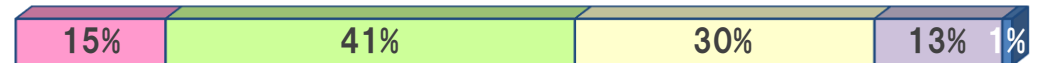
わかりやすく、一般的な言葉で話す



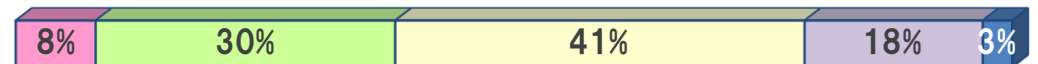
図や表で理解を促す



ゆとりを持って接する



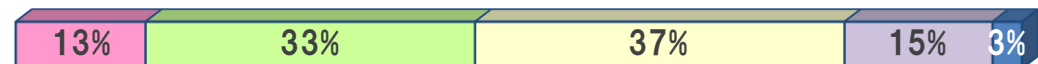
提供する情報を絞って、それをくり返す



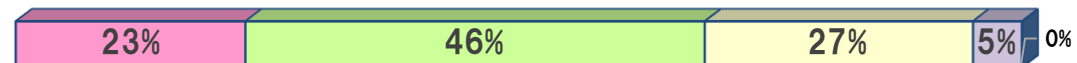
復唱法を使う(理解の確認・知識の定着のために)



患者さんが質問しやすい環境を作り、質問を促す



患者さんを肯定的に受け止める



薬剤を飲み忘れた時の対応を説明している

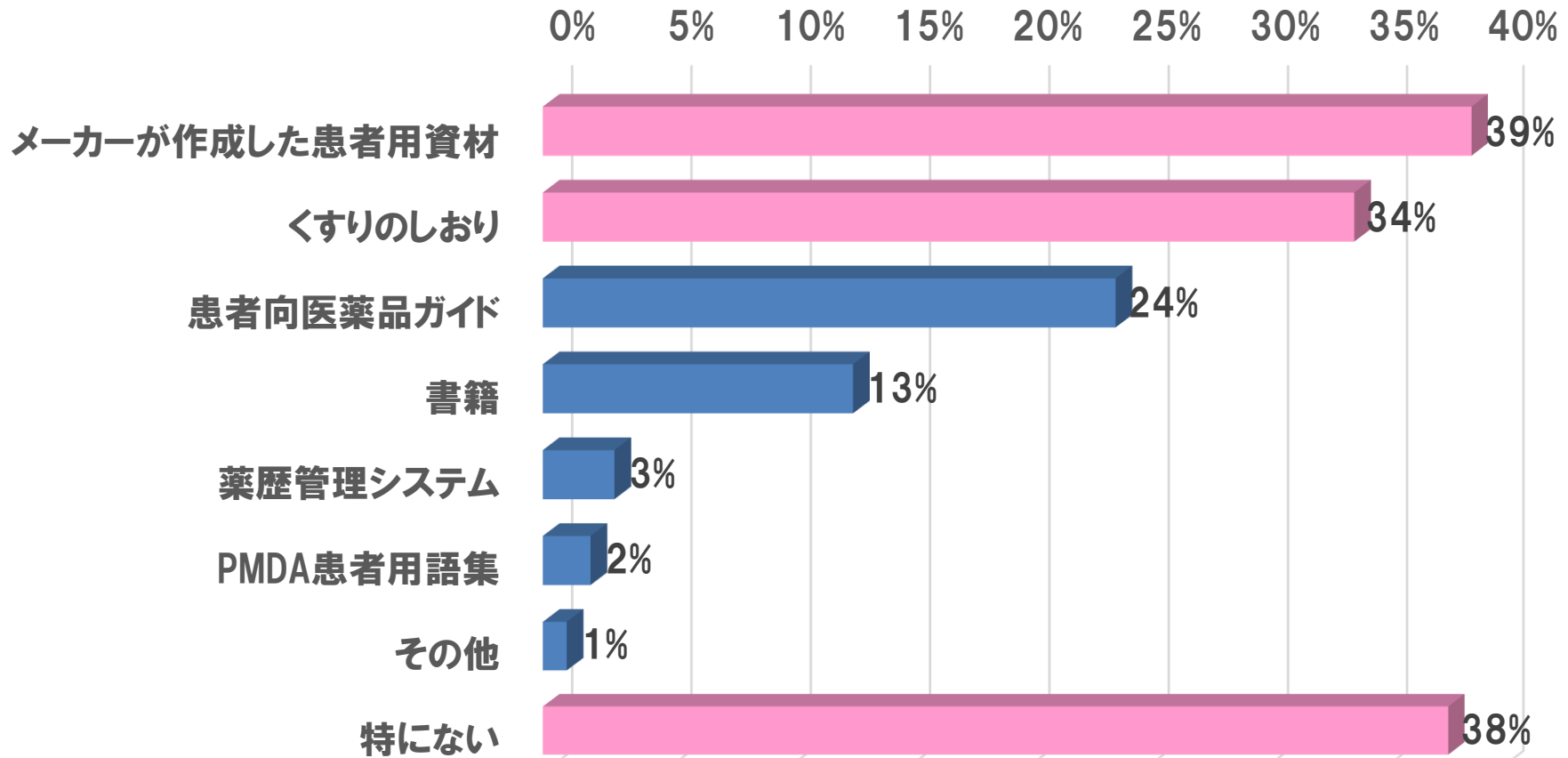


(N=485)

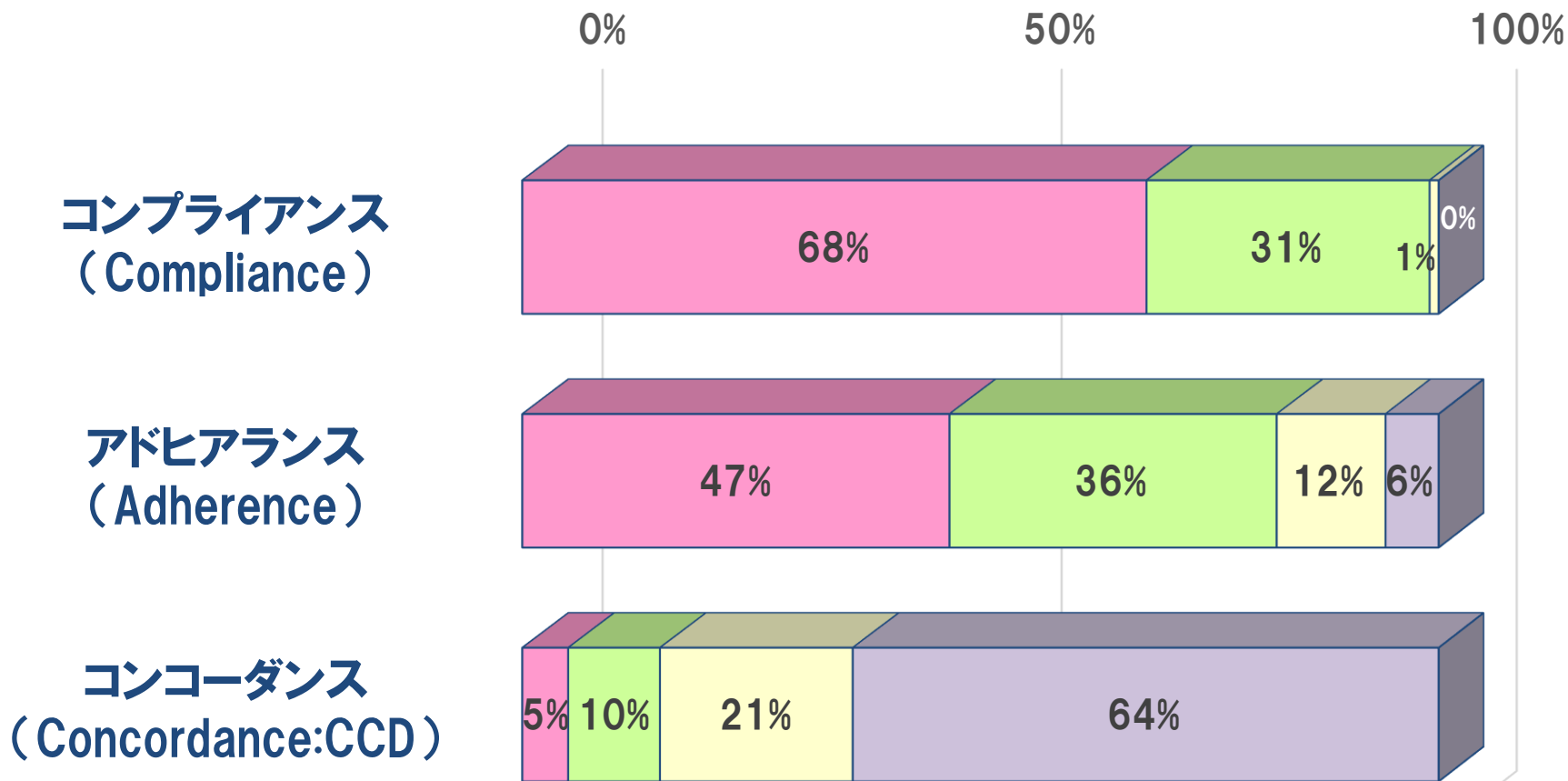
■ いつもしている
 ■ ほとんどしている
 ■ 時々している
 ■ あまりしていない
 ■ 全くしていない

結果③(わかりやすい言葉の参考)

Q:わかりやすい言葉を使用するのに参考にするのは
(MA: Multiple Answer)



結果④(コミュニケーション用語の認知度)

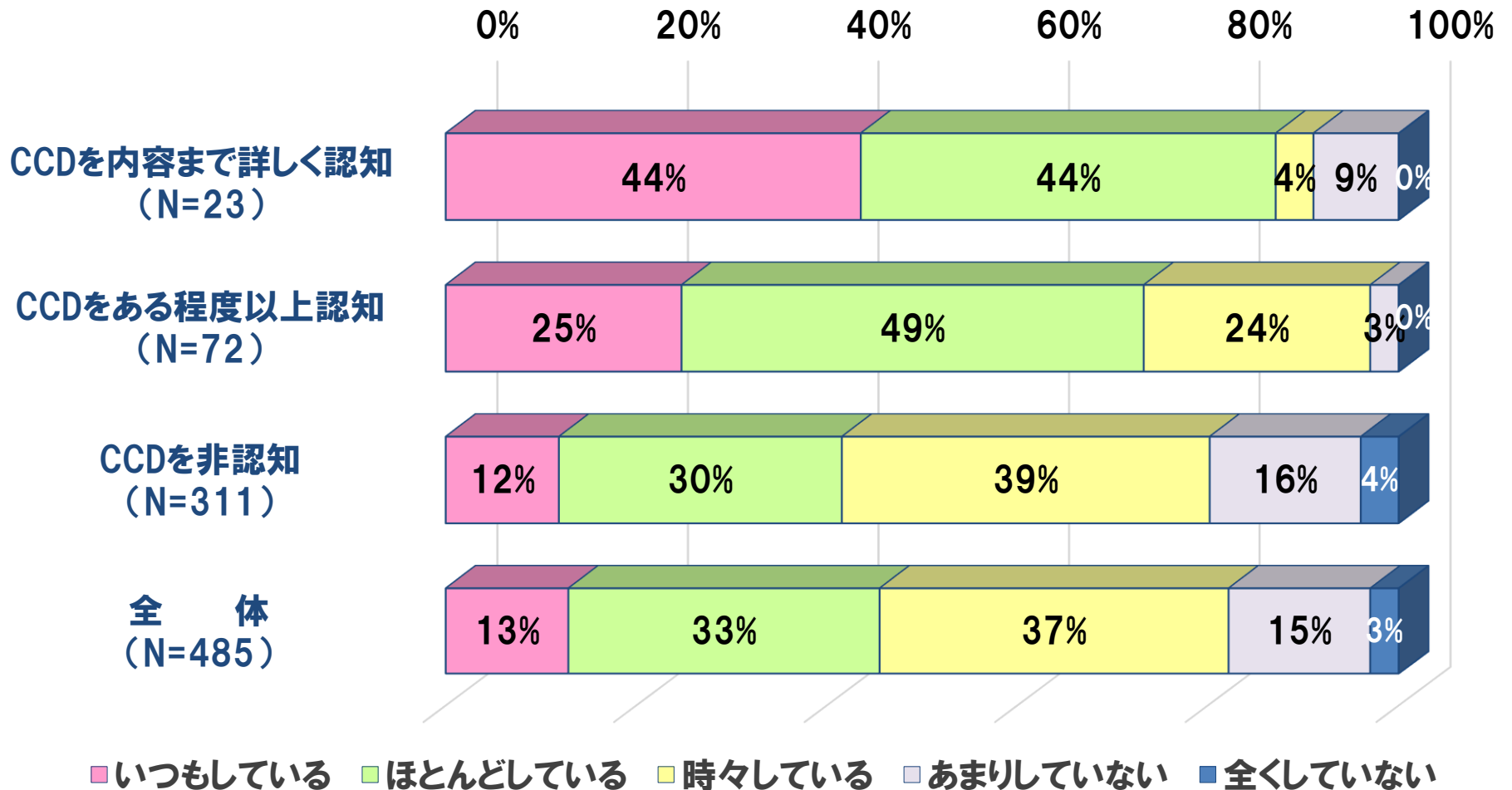


(N=485)

- 内容まで詳しく知っている ■ ある程度知っている
- 言葉を聞いたことがある ■ 言葉を聞いたことがない

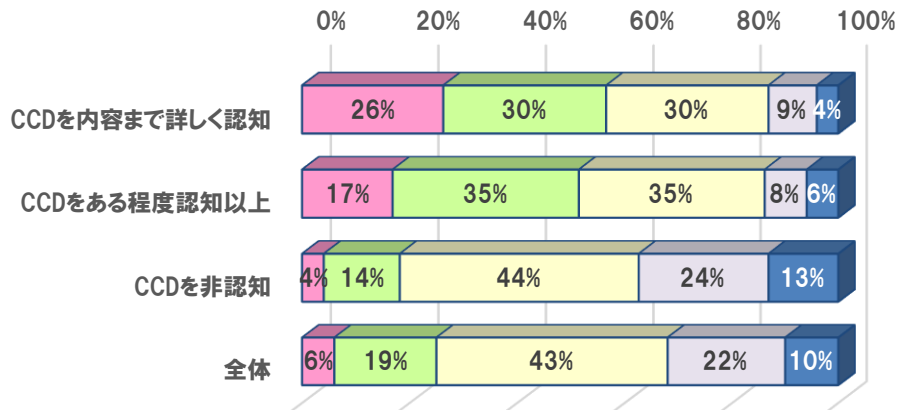
結果⑤(CCDの認知度×行動_1)

【患者さんが質問しやすい環境を作り、質問を促す】

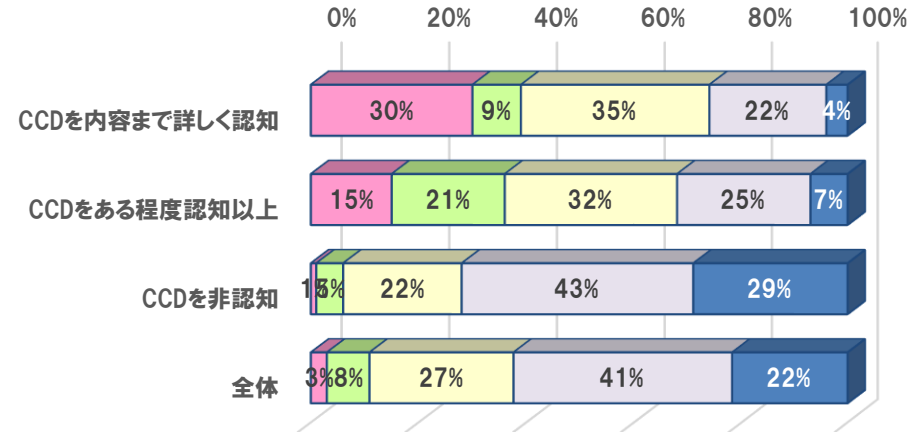


結果⑤(CCDの認知度×行動_2)

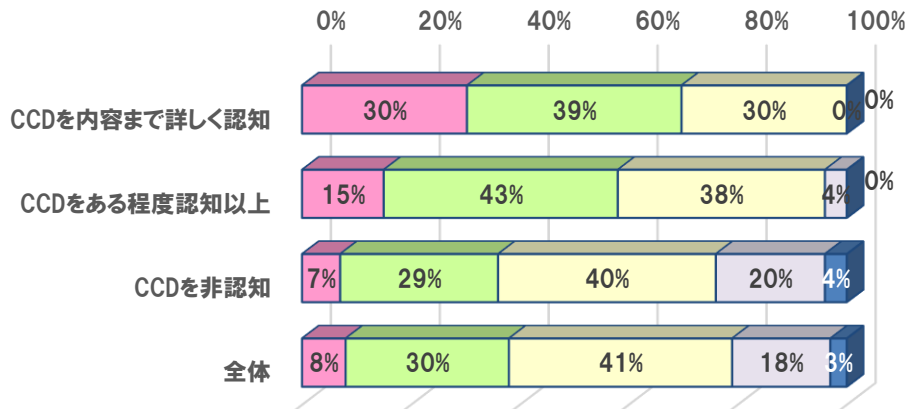
【家庭用血圧計を持っているかを尋ねる】



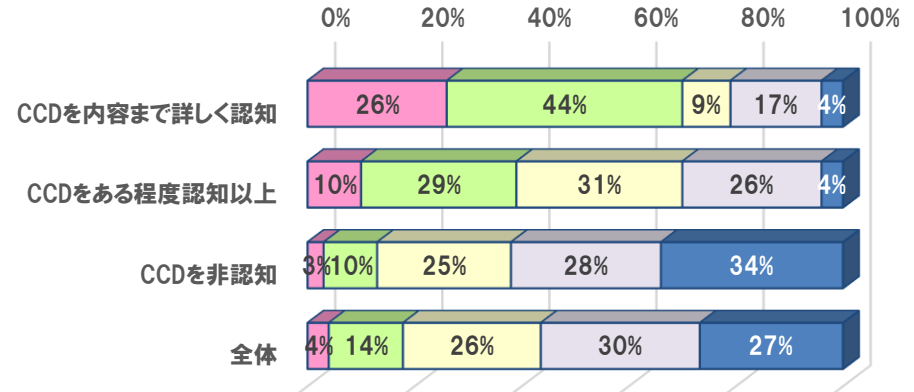
【図や表で理解を促す】



【提供する情報を絞って、それを繰り返す】



【理解の確認・知識の定着のために復唱法を使う】



■ いつもしている
 ■ ほとんどしている
 ■ 時々している
 ■ あまりしていない
 ■ 全くしていない

考 察

1. 高血圧患者初来院時でのコミュニケーションは、「わかりやすい言葉で話す」「患者を肯定的に受け止める」などは良く実施されていたが、「図や表で理解を促す」「復唱法を使う」などはあまり実施されていなかった。
2. コミュニケーション関連用語の認知度では、コンプライアンス・アドヒアランスは良く認知されていたが、コンコーダンスの認知度は低かった。
3. コンコーダンスを良く認知している薬剤師は、患者との双方向的な関係を育んでいる、あるいはその逆の可能性が伺えた。
4. コンコーダンスを良く認知している薬剤師は5%に過ぎず、高血圧等慢性疾患においてコンコーダンスに基づいたコミュニケーションは重要であることから、動画等のわかりやすい資材を用いた更なる普及啓発が必要であることが示唆された。

動画 第二弾公開！

薬剤師と患者さんとのコミュニケーション促進動画 第二弾
「入院編」「在宅編」をホームページに公開！

