

薬局薬剤師に望むこと（医療薬学会シンポジウムより）

9月27日～28日に名古屋で医療薬学会年会が開催されました。いくつかのシンポジウムの講演を聞きましたが、その中で医療薬学会が保険薬局の位置付けをどのようにとらえているかを見てみると「**薬局の求められる機能とあるべき姿**」のシンポジウムに参加しました。分業率が67%となった今、医師側からの医薬分業への批判や再評価せよとの問題、さらに今年から実施されたOTC医薬品のネット販売のきっかけとなった保険薬局のOTC薬離れ現象(調剤に特化してセルフメディケーションへの積極的な関与がみられない問題)などが、全体として指摘されています。

このシンポジウムでは7名もの多くのシンポジストがいるものでしたが、その中で患者側の代表としてNPO法人ささえあい医療人権センターCOML(コムル)の山口育子氏の話が印象として残っているので、まずはその話をここで紹介しておきましょう。

コムルは患者の立場から医療に関わり、主体的に医療参加ができる患者を目指そうという趣旨のもとにできた組織で1990年に立ち上げられました。医療者側と対立せず協働しながら治療を進めて行こうとする組織だそうです。いわゆるコンコーダンスを達成するための組織と言えそうです。患者側の立場なので、様々な医療に対する苦情、不安などの電話相談を受け付けており、一つの相談で数十分も費やすことも稀ではないそうです。

今回は保険薬局のシンポジウムのため、保険薬局に関する電話相談をピックアップしての講演になりました。

1) 保険薬局薬剤師に関する代表的な相談・苦情内容「() 内は筆者の追記」

①患者への配慮より、処方医への遠慮が優先されている。

「先生がそう言うならそうでしょう」や「先生は何と言っていましたか？」等になります(治療方針と違う内容を説明すると患者は混乱するので①のケースは状況によるでしょう。とは言え、薬剤師の立場としての主体的な意見も持つべきと激励されているとも受け止められます)。

②処方医や治療内容を批判をされた。

「そのような場合に、普通はその薬を使わないのですがね」等で、患者はどちらを信じて良いか分からなくなる(②の問題は①の問題の裏返しで、①と②の間が丁度良いのかもしれない)。

③調剤ミスの際の対応が悪い。

(一般的な接遇の心構えや技術が不足している可能性があります)

④上から目線で、見下した対応をする。

(意外と薬剤師本人が気が付かないでいるかもしれない問題で、自分では良かれと思っても相手は不快に思っている場合がある事実を認識しておく必要があります)

⑤的外れな説明をされた。患者の知りたいことを分かっていない。臨機応変さが無い。

- ・AとBの薬の違い(効き目や副作用)を聞いたのに、書類を引っ張り出してきて構造式の違いから説明されて訳が分からなかった(よく言われる傾聴の姿勢と相手の言い分を読み取る努力が不足している可能性があります)。
- ・マニュアル化された説明や対応しかできないのか、一方的な説明のみで患者の理解を確認しない、マニュアル化されたもの以外の説明を求めると笑顔のまま固まってしまい信用できない。

⑥そもそも保険薬局の薬剤師に何が期待できるのか？役割が見えてこない。

(これが今回の一番の話の主題になっています)

2) 薬剤師像が二分化し始めている問題

薬剤師の役割について山口氏(患者側として)は次のように言っています。

①病院薬剤師は、医療チームの一員性が見えてきだしている。

病棟薬剤師活動、5領域での専門薬剤師制度、緩和医療への関与、治験への関与などを通じてチーム医療の一員であることが、患者側にも分かり始めてきている。

☛とは言いつつも具体的に何をしているのかが患者側にも分かりつつある段階で、決して十分だとは思っていない。

②保険薬局薬剤師は、そもそも役割が見えない薬剤師である。

原因として、医師への遠慮が見え隠れしていることや不十分な情報提供などをあげています。

☛保険薬局でも2極化している点も指摘されており、積極的なアプローチをする薬局とノルマに追われるだけの薬局があるとしています。

3) 再度、患者側からの疑問・要望について考える

そもそも保険薬局薬剤師の役割が見えてこないから次のような疑問や要望が常につきまとうとされています。

①なぜ、薬局でも自分の病気のことを聞かれるのか？

②説明や質問するより、早く薬を出してほしい。

☛逆に言うと、次のような努力が必要になります。

・保険薬局薬剤師がどのような専門性を持っているを分かってもらう。

・保険薬局薬剤師に何が期待できるのかを分かってもらう。

4) 「役割の見える化」の努力をして欲しい(協働の立場から患者側からの提言)

やっと見えだしてきた病院薬剤師の役割に比べて、保険薬局薬剤師の役割は今もって見えないという現状を解決するにはどうすればよいかを患者の立場から提言されています。

①疑義照会の見える化

・処方箋中疑義が生じた場合で処方内容が変更になった場合は当然説明をしていると思うが、処方内容が変更にならない場合には調剤室内で話を完結して患者にその内容を情報提供しない場合が多い。処方変更にならなくても患者に情報提供して薬剤師の役割を知ってもらう。

②かかりつけ薬局の重要性のアピール

・重複投与・相互作用等の観点から1つの薬局に処方せんを集中させることの大切さをアピールする。

・1つの薬局に集中できないのであれば、せめて薬の手帳は1冊にまとめて、医療機関や他の保険薬局に持参するように奨める☛以上の要点を書いた小さな紙を薬と一緒に渡すなども必要。

③口頭説明での限界を知って欲しい

・一方的で詳細な情報を長い時間かけて説明されても、多くの場合、一部しか理解できていない。

☛この事実が薬剤師は、きちんと説明していると実感しているのに、患者側は説明不足と感じる矛盾につながる。

・薬剤師側からメモを奨めるという手がある。

☛交付場所などに筆記用具を置いて、患者が自由に使える場を作っておくようにする。

(もしくは適宜、薬剤師が薬情や薬手帳に記入もしくは重要箇所には○を付けるなど)

・新しい説明をする前に予め患者の知りたいことを確認しておく

☛「これから追加になった薬の説明をしますが、特にどのようなことを知りたいかご希望はありますか？」等と相手の意思を確認してから説明に移る。

以上、シンポジウムの講演集やその際のメモを基に作成してみました。随時()内に私見も交えましたが、概ね、このような内容だと理解してください。いずれにしても前向きにこつこつと地道に実績を作って、エビデンスを積み重ねる必要があるわけです。

以上