

## 別紙 4

報告番号	※	第	号
------	---	---	---

## 主 論 文 の 要 旨

論文題目

かかりつけ薬剤師の地域貢献に関する研究—地域薬局での ICT の活用が薬剤師と患者のコミュニケーションに与える影響の検討—

氏 名

井手口直子

## 論 文 内 容 の 要 旨

【背景】超高齢社会の日本では、要介護になっても、住み慣れた街で最後まで過ごせることを目標に、地域包括ケアシステムの整備が進んでいる。その中で、薬局薬剤師には地域生活者の未病・予防への関わりから、処方薬の指導は勿論、一般薬や健康食品、食事、運動のアドバイス、地域の多職種との連携、在宅療養の患者宅への訪問服薬管理など、幅広い役割と責任が期待されている。

かつて薬局は、地域のプライマリな相談を一手に引き受けていた存在であった。しかし、医薬分業の進行に伴って、処方箋による調剤を中心に、カウンター越しに患者に薬を説明し、記録をつけるだけの薬局が急増した。一方、薬剤師の関与に期待せず、薬を早く受け取ればそれだけでよい、という患者も少なくない。

そもそも外来患者の服薬中の状況を、薬局薬剤師が把握することは簡単ではない。もちろん患者側に心配な事項があれば、薬局に電話を掛けることもできるが、それは大変稀なケースであり、次の来局日まで間があくほど、その間に起きたことに薬剤師が介入すべきものもあったのではないかという懸念が薬剤師側には残る。薬学教育が6年制となり、高度な臨床知識を学んだ薬剤師が世に出ても、それを発揮できなくては社会の期待に応えられない。薬局薬剤師が外来患者に対して、タイムリーなケアができる仕組みを開発する必要がある。

【目的】「外来患者に対する薬局薬剤師のケアの質を向上させること」と「患者や生活者にとって薬局をより価値のある場所にする」との2つの目的の為に、ICTを活用した薬剤師と患者の遠隔コミュニケーションシステムを構築し、その有用性を、患者-薬剤師間のコミュニケーションの変化に着目して検証した。

【方法】3つの実証実験を行った。

第1の実証実験では、パイロットスタディとして、生活習慣病の2名の患者の携帯電話とかかりつけ薬局とをつなぎ、毎日メールを送信して食事と運動のチェックとフリーコメントのやり取りを行った。そして患者の生活行動の変化と、患者・薬剤師双方の気づきや、互いへの認識の変化を検討した。

第2の実証実験では、小児慢性疾患患者の保護者5名の携帯電話に、5ヶ月間毎日服薬お知らせメールを送り、患者側からの返信を受け、フリーコメントのやり取りをした。その後、このシステムに関する有用性や負担感、気づいた事等を保護者と薬剤師にインタビューし、そのデータから、システムを使うことによる双方の認識や関係性の変化を質的に検討した。

第3の実証実験では、小児患者自身が操作できるユーザインタフェースを作成し、34名の小児患者に4日間試してもらい、服薬意欲や、薬剤師とのやり取りで感じたことを小児患者と保護者へのアンケートで調査することで、システムの利便性や服薬意欲の変化を検討した。

【結果と考察】これら3つの研究で得られた、ICTの活用による薬剤師・患者間の関係性や認識の変化についての知見は次の通りである。

まず、実際には相手の顔が見えないシステムでのやり取りであっても、もともと顔見知りでかかりつけの薬剤師が対応するために、患者側にはインタフェースや携帯電話の向こうにその薬剤師の顔がイメージでき、やり取りを重ねることで、患者はその薬剤師に対して、より深い信頼を抱くようになった。薬剤師側も、外来カウンターのみの対応の時には見えなかった患者の生活リズムや状況が見えるようになるため、患者に対してより親近感が持てるようになった。

医療という重要性和個別性の高い要素を含むやり取りは、やはり「顔が見える薬剤師」で、かつ「高い知識の専門家が対応する」という信頼が必要である。また、「薬局のどの薬剤師も皆、自分を知っていてくれる」という感覚が、患者側の安心感と信頼につながることもわかった。

また、患者にとって、薬局に電話を掛けるのはハードルが高い。電話を掛けるほどでもないと思える、何気ない「報告」を、このシステムでは受け取ることができる。これは薬剤師にとって有用な情報であることも多く、投薬後のフォローの質を高めるものである。患者側としては、何もないときは患者の負担はなく、何かあったら薬剤師に速やかに対応してほしいというニーズがあり、それを満たすことで、継続使用が期待できると考えられた。

今回開発したインタフェースを用いた小児患者とのコミュニケーションは、小児患者が薬剤師とのやり取りと服薬の楽しさを感じる試みとなった。小児患者への服薬指導は、薬剤師が直接、患者に話すことが必要である。患者は理解が可能であり、自分の薬については自分が主体となって管理することを自覚してもらう必要があることがわかった。

以上、薬剤師と患者をICTでつなぐ際に大切な要素を、本研究では明らかにした。また、そのコミュニケーションによって、患者と薬剤師の関係性がどのように変化するかも明らかにした。今回、患者インタビューを分析することで、見えてきた薬剤師のコミュニケーションは、かかりつけ薬剤師としてあるべき姿とも重なる。かかりつけ薬剤師の役割である、「一元管理」、「服薬後のフォロー」を行うためには、本研究で用いた様なICTのシステムと、対面対応との組み合わせで、患者と薬剤師が常時うすく、また時に濃く繋がり、いつでも対応できる体制を作る事が必要である。

なお、質の高いケアを実現するためには、患者側と薬剤師側との、多様なコミュニケーションのあり方を模索し、それをひとつひとつ検討していくことが重要である。