

## 相談事例からみる患者背景と服薬指導業務に関する考察

にいがた調剤薬局 吉田 / 井上 幹雄 渡辺 玲穂 坂井 浩子 阿部 いずみ  
武田 康志 長谷川隆夫 大石 美也

### 【背景と目的】

我々は投薬業務の中で患者の薬識・病識の違いやその訴えからそこにあるニーズを把握し服薬指導を行っているが、中には薬剤師にニーズを表現しない患者も存在する。一方、投薬終了後に電話などで薬局に相談してくる患者には確実に薬剤師に対するニーズが存在し、その訴えから適切な指導を行うことができる。そこで、過去の相談事例の検討から、投薬時に患者のニーズを確実に把握するためには、どのような点に着目して服薬指導業務にあたるべきかを分析し、患者から積極的に求められる薬剤師・薬局になるために日常業務に必要なものは何かを考察する。

### 【方法】

過去の薬歴を見直し相談内容を分類した。他科受診の有無、副作用歴の有無、疑義照会の有無、手帳利用度についてそれぞれの相談頻度(一人あたりの年間平均相談回数)、内容を検討した。統計学的手法には、t検定及び一元配置分散分析、Tukey法にて行った。

### 【結果】

他科受診の有無で相談頻度・内容ともに大きな違いはなく( $1.1 \pm 0.2$ 回 vs  $1.0 \pm 0.12$ 回: NS)、最も多い相談内容は体調変化について(27.7%、32.5%)であった。副作用歴有りの患者は無し患者より、体調変化に関する相談割合が多く(36.2% > 26.6%)、相談頻度も高い傾向となった( $1.3 \pm 0.3$ 回 vs  $0.9 \pm 0.1$ 回: NS)。疑義照会を経験した患者は、していない患者より体調変化の相談は少なく(27.1% < 33.3%)、最も多い相談内容は調剤・服薬指導について(30.0%)であり、体調変化という状態に陥らなくとも、疑問があれば薬局に相談しようという意識が伺えた。手帳利用度別相談頻度の検討では、レベル1の患者で相談頻度が有意に高い結果を示した。(LV1 =  $2.9 \pm 1.1$ 回、LV2 =  $0.8 \pm 0.1$ 回、LV3 =  $0.7 \pm 0.1$ 回、LV4 =  $1.0 \pm 0.2$ 回、LV5 =  $1.2 \pm 0.3$ 回:  $p < 0.01$  vs LV2、LV3、LV4、  $p < 0.05$  vs LV5)

### 【考察】

1. 副作用歴のある患者は、特に服薬後の体調変化について十分に情報提供する必要がある。
2. 疑義照会を行った経緯を患者に認識してもらうことは、患者が問題解決のために薬剤師を求めるといった意識を上げることにつながる。
3. 相談頻度に最も影響を与えていたのは手帳利用度であり、利用度の高い患者は相談頻度が有意に高く、積極的な薬局へのアプローチが伺えた。自己の医療に対する関心の高さが手帳の利用度によって表され、薬剤師へのニーズに結びついていると考えられる。