

<目的>

ナカジマ薬局グループでは以前より、4年生を対象とした2週間の実務実習を受け入れ、平成22年から始まる6年制実務実習の受け入れに対する準備を進めている。中でも薬局業務を知る上で「服薬指導」実習は重要と考える。平成20年1月から2ヶ月間、北海道薬科大学大学院修士課程臨床薬学実務研修で大学院1年生3名を受け入れるにあたり、大学と打ち合わせを行い、実務実習モデル・コアカリキュラム（以下コアカリ）に準拠して行うこととした。今回、特にコアカリの中の「服薬指導」に関する項目について、方略を含めて検証したので報告する。

<方法>

3名の学生が、取り扱う診療科の異なる3店舗をローテーションし、2ヶ月研修約320時間のうち、合計約60時間を「服薬指導」実習にあてた。また各到達目標 (SBO) の文章に「抽象的」な部分があり、店舗の研修担当者で解釈に差が出てくると店舗によって研修内容に差が出てきてしまうため、当社独自の**指導ポイント**を作成し指導内容を統一した。「服薬指導」実習は、見学、実践、集合研修での講義及び服薬コミュニケーションロールプレイング (以下RP) を組み合わせた方法を取り入れて実施した。

実習終了後、学生3名には実習内容の満足度について、研修担当者5名には実習内容の達成度と改善点等について、それぞれ「まったく思わない」、「思わない」、「どちらとも言えない」、「そう思う」、「非常にそう思う」の5段階尺度のアンケート調査を実施した。また、その理由についても自由形式で回答してもらった。

指導ポイント例 その1 (一部抜粋)

到達目標 (SBO)

《服薬指導の基礎》

- 34 適切な服薬指導を行うために、患者から集める情報と伝える情報を予め把握できる。(知識・技能)
- 35 薬歴管理の意義と重要性を説明できる。

どちらも抽象的な文章でポイントが掴みにくい。
そこで以下のような**[指導ポイント]**を各項目ごとに追加工成。

[指導ポイント！！]

薬局での実習のポイント(病院実習との違い)は患者様との対話と考えています。実際に当社でも力を入れていますので、今回の実習のポイントとして抑えておいて下さい。院生にも患者様とのコミュニケーションの現場を肌で感じ取ってもらうためにも、見学やRPを行い、実際の対応までこの実習で行わせる予定。RPは店舗と集合研修で実施する。

- 34,35⇒新患アンケート、再来患者様へ定期的に確認している項目(併用薬、副作用、他受診、小児であれば体重)とその利用意図を説明する。
実際に投薬に向かう際、どのような情報を準備して臨むかを説明する。
薬歴簿の重要性と確認ポイントを説明する。

指導ポイント例 その2 (一部抜粋)

到達目標 (SBO)

《服薬指導実践実習》

45 患者に共感的態度で接する。(態度)

[指導ポイント！！]

45⇒患者様とのコミュニケーションは「聴く」が重要。ゆっくり耳を傾けその時々の薬剤師の適切な態度が重要…この説明を行い、実際に当社の薬剤師が注意をしているポイントを説明する。
只患者様のお話を「聴く」のではなくて、その中にどの様にして患者様が求める情報を把握し、提供していくか…この説明を行い、実際に当社の薬剤師が注意をしているポイントを説明する。

☆ 実際の服薬指導現場を見学させてください。
また店舗でRPを行う際は必ずフィードバックをして下さい。

少し慣れたところに、時間を見つけて服薬指導に出して下さい。

この場合は、後ろに店舗薬剤師が立ち会って！！

上記の通りです！患者様対応を数多く実習させる！

講義・集合研修でも行います！

<結果>

学生へのアンケート内容とその結果

- ① 今回は応需科目の異なる3店舗で研修をしてもらいました。応需科目の違いを「服薬指導」を行って(見学して)みて、感じられた。

そう思う:2名

- 診療科が異なるため処方薬に様々なバリエーションがあり、それにより様々な視点での服薬指導を見ることが出来た。
- 診療科により様々な特徴があり、色々な視点から服薬指導を見ることが出来た。

非常にそう思う:1名

- 実際に各店舗で採用している薬の種類が大きく異なっていた。
一包化調剤の頻度など患者さんの年齢層によって各店舗で異なっており、また応需している処方箋から伺える疾患についても店舗ごとに非常に特徴的であった。

- ②「服薬指導」研修の方法(集合研修での講義→服薬コミュニケーションRP→店舗での見学→実践 等の組み合わせ)は効果的であった。

そう思う:1名

- いきなり患者様に対するよりもRPを行ってからのほうが緊張しなくても済む。RPを行ったことで得られるフィードバックで気づくことが多い。

非常にそう思う:2名

- RPを行うことで得られるフィードバックで、自分の改善点を得られたり、他人の良い点を参考として得られる。
- 講義と実施の間にRPの過程を挟むことで、自身の問題点を予め確認する事ができた。実際に体を動かした経験から本番でも緊張が和らいだ。

- ③「服薬指導」研修の時間（店舗と集合研修やRPも含む）を約60時間取りましたが、それは適切であった。

どちらとも言えない:2名

- 服薬指導の実施に費やす時間が少ないと感じた。病院での実習を終了しているのでもっと時間を取って欲しかった。
- RPの時間は十分あったので良かった。

非常にそう思う:1名

- 講義や研修の段階で非常に多くの時間を割いて頂いたので、本番ではより安心して研修に取り組むことができ、自信に繋がった。
- 他店舗で研修を受けている研修生同士が互いに情報交換を行う上でも、非常に有用だった。(集合研修時)

④ 薬局業務で患者様とのコミュニケーションや「服薬指導」はとても重要である。

非常にそう思う:3名

➤適切な薬物療法が展開されるためには、最終的に服薬を決断される患者様自身のご理解と、また医療者側との相互理解が不可欠であると考えられますので、実際にお薬を交付させて頂く薬剤師と患者様の間には、非常に円滑なコミュニケーションが取れていなくてはならないと思います。

➤薬局に来られている大半の患者様にとっては「薬局で得られる情報」が最後に入手する情報である可能性が高いと思われるので、その段階で適切な服薬指導ができるか、またスムーズな会話や情報のやり取りを行う事が出来るかということは、医療者側が薬物療法の適正を判断するだけでなく、患者様がご自身の治療・服薬について再度状況を整理する事にも繋がる、非常に大切な業務だと思います。

➤病院とは違い、カルテを見ることが出来ないため病態を把握する手段は問診しかないこと、薬剤は多様な使われ方をすることを考慮すると、患者様とのコミュニケーションは特に重要であり、それとともに「服薬指導」により信頼関係を構築することは重要だと感じた。

⑤ 研修全体を通して、特に「服薬指導」についての感想を自由に記載してください。

➤患者様の帰り際の「ありがとう」の一言から、薬剤師が患者様のお話に真剣に耳を傾けている事がよくわかった。

➤講義→RP→実践の流れはとても分かりやすかったが、もっと実践をやりたかった。

➤集合研修で行われたRPは、自分が気が付かなかった癖や改善点がわかるだけではなく、他の研修生のRPを見て、良いところを参考にする事ができて大変役立ったと感じた。

➤見学では、薬剤師の後ろからの見学の他に、待合室からの見学もしたが、調剤室で感じる時間と待合室で感じる時間には差がある事が感じられ、あとの調剤への取り組み等への意識も変わり、大変良かった。

研修担当者へのアンケート内容とその結果

- ① 今回は応需科目の異なる3店舗で研修をしてもらいました。応需科目の違いを「服薬指導」を行って（見学して）みて、感じて欲しいという目的もあったがそれは効果的であった。

そう思う：1名

➤1店舗のみだと偏りが出てくるので、実際に他の店舗で研修を実施することで違いを感じ、知識の幅を広げることができる考える。

非常にそう思う：4名

➤期間が2カ月と長いので、応需科目が偏ってしまうためカバーする上でも、今回のような組み合わせはとても有効的と考える。

➤調剤薬局はどこも同じとして考えられがちだが、応需医療機関により特性も変わってくる。色々な店舗で実習を行うことで実感ができたと考えられる。

➤同じ薬でも処方する「科」によって使用方法が異なる場合もあるので、3店舗での研修は有効的。（学生はよく勉強した）

- ②「服薬指導」研修の方法(集合研修での講義→服薬コミュニケーションRP→店舗での見学→実践 等の組み合わせ)は効果的であった。

そう思う:3名

- 方法も適切と考える。学生も全体講義を終了後に店舗でのPRや実施を行うので、反応もよくスムーズに実施できた。
- 店舗でいきなり見学するよりも、講義である程度の知識を持ってもらってからの方が、学生も教える担当者もスムーズに実施できた。
- 段階を踏んでの実習進行だったので、学生も担当者も理解でき、その結果スムーズに実施できた。学生の「早くやってみたい」との意欲も感じられた。

非常にそう思う:2名

- 中々、落ち着いて見学させる事も出来ない場合もあったので、RPがあつて良かった。
- 店舗では気が付かない点をRPで学生にフィードバックしたり、集合研修では事前に必要な知識の講義があり良かった。

- ③「服薬指導」研修の時間（店舗と集合研修やRPも含む）を約60時間取りましたが、それは適切であった。

どちらとも言えない：1名

- 学生の理解は大体得られたと思うが、繁忙時期には時間が取れなかった為、もっと実施をさせたかった。

そう思う：2名

- 服薬指導を行うまでは、薬局・応需医療機関の理解度や処方解析と薬剤の理解度も必要になるので、60時間は必要と考える。
- 時間に余裕があり、店舗での見学の時間」が多くとれた。その為に実際の投薬にスムーズに入っていく事が出来たのでこの位の時間は必要。

非常にそう思う：2名

- 院生のこの実習は患者様とのコミュニケーションに重点を置いているので、より現場を体験するには適切と考える。
- 店舗だけでは教えられる時間にも限りがあるので、学生も講義があった方が精神的にも効果的だったと考える。

- ④ 薬局業務で患者様とのコミュニケーションや「服薬指導」はとても重要であると考えますが、研修生も理解したと感じられた。

そう思う:4名

- 学生が服薬指導で「理解している」事と「出来る」事は違う事だと感じたようだ。また、まずはコミュニケーション力が必要だと思う。
- 服薬指導はエンドレスの意味を、薬歴を通じて理解したようだ。
- 患者様から情報を引き出すためのコミュニケーションの大切さが実感できたと感じた。また、薬歴記載を行うと「何を確認すべきか」が理解できたようだ。
- 患者様によっては薬剤師の一言で大きく理解度が変わる事も実感したと感じた。

非常にそう思う:1名

- 初めに患者様からの質問はくり返し聞かれることが多いので、必ず調べ答えたらメモに残して取っておくとのちのち役立つということ理解してくれました。

- ⑤ 今回の研修は (服薬指導) は「実務実習モデル・コアカリキュラム」を用いて実施致しました。研修は計画 (予定スケジュール、内容) 通り進んだ。

思わない:2名

- 日常業務に追われてしまっていた。コアカリのポイントは理解できるが、逆に教える側十分に理解する必要を感じた。
- 受け入れ店舗での繁忙時期とも重なった事もありスケジュール通りには進まず、学生には申し訳ないと感じた。

どちらとも言えない:1名

- 外来業務が忙しいと中々時間が取れずに、計画通りには進めるのが難しかった。

そう思う:2名

- 他の店舗の担当者とも共通認識が出来るので良いシステムだと感じた。
- 到達目標が明記されているので、円滑に実行できた。

⑥ 研修全体を通して、特に「服薬指導」についての感想を自由に記載してください。またコアカリで行った結果や感想も記載してください。

➤調剤業務の研修時期に、服薬指導に関する質問を受け学生の熱心さが伝わった。

➤コアカリは研修を行う上で、「縛られる」と考えるのか、「効率が良く、ムラがない」と考えるのかで役割が変わってくるのではないか。

➤コアカリを使いこなすには、担当者がより理解するように準備が必要。また、内容(ポイント)をさらにコンパクトにする必要あり。

➤R P→実践の流れは効果的。より店舗との連携を深めるべき。

➤時間があまり取れないので、コアカリ通りでの進行は難しい。

➤コアカリは内容が決まっているので、他店舗との情報交換や指導内容などの統一が出来て、やりやすかったと感じた。

<考察>

薬局業務の重要なポイントは患者様とのコミュニケーションと考えているが、今回の実習で学生にも服薬指導の役割が十分理解され、応需科目の違いを「服薬指導」を通じて感じることも出来たようだ。また、実習担当者は業務を行いながらの指導となるので、繁忙期や時間帯によっては、中々コアカリ通りには進まないという意見があった。「服薬指導」の実践を行う為には、講義→RP→見学を繰り返し行い、実践するという流れがとても有効的と考える。学生は「服薬指導」の実践時間を長くして欲しいと感じ、実習担当者は「適切」と感じていたが、これは業務を行いながらの指導となる結果と感じる。コアカリは、他店舗との情報交換や指導内容の統一が出来て指導内容にモレがない所は評価できる一方、項目の多さやSBOの抽象的な表現もあり実習担当者の捉え方により、学生への指導内容が異なる懸念が考えられた。今回、当社では「指導ポイント」を作成し具体的な実習内容を提示したが、フィードバックの方法等、もっと行動レベルに落とし込むような「指導ポイント」の作成と項目のスリム化の必要性を感じた。今後6年制実務実習でも益々「服薬指導」実習の重要度が高くなると考えられるので、当社ではRP研修と店舗での実習内容のさらなる充実を目指し実習内容の見直しを行い、職員のコミュニケーションスキルアップも行っていきたいと考える。