

資料 1

講義 1

いまこそ薬局・薬剤師の出番！

～セルフメディケーション時代～

いまこそ薬局・薬剤師の出番！

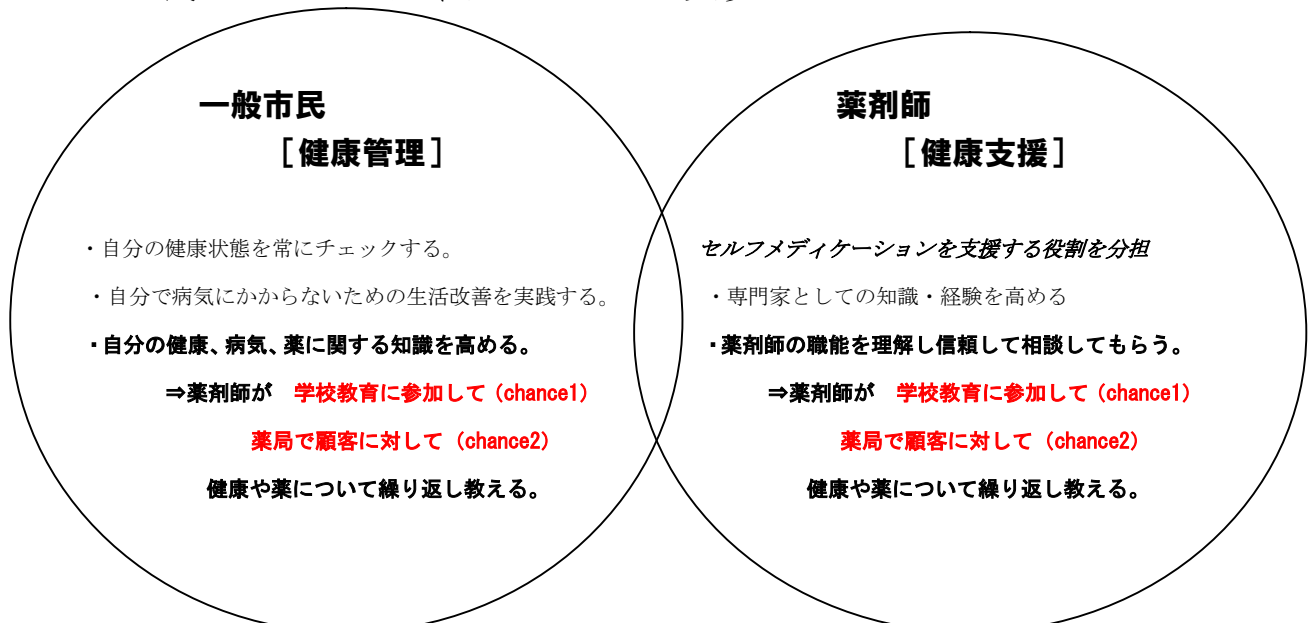
セルフメディケーション時代

現代の社会では、食生活の変化や近代社会のストレスなどが関与するといわれている、アレルギー性の疾患や生活習慣病の増加が注目されています。高齢化が進むと、当然退行性疾患も多くなります。身体をこのような疾患から守るために、「セルフメディケーション」、すなわち「自分で自身の健康を保持増進や疾病の予防に努め、さらには必要に応じて薬が適正に使用できる。」ことが必要となります。今注目されている「セルフメディケーション」に関しては、いろいろな定義がされていますが、各自の健康管理、予防そして医薬品の使用を含めたものをその基本概念と考えます。すなわちセルフメディケーションの実現には、まず 1) 自分の健康状態を常にチェックする、2) 自分で病気にかからないための生活改善を実践する、などの行動が必要となります。国の健康政策として進められている「健康日本 21」、すなわち、21 世紀において日本に住む一人ひとりの健康を実現するための、新しい考え方による国民健康づくり運動が対応します。さらにこれらに加えて 3) **生活者が健康や病気に関する正しい知識を持ち、薬の基礎知識と適切な使い方を身につけていることが必要不可欠である**と考えられます。

しかし、「セルフメディケーション」は、医師や薬剤師など医療スタッフに頼らずに自分勝手な健康法を行うということではありません。当然、疾病時に保健・医療機関を有効利用することが必要で、信頼できるかかりつけ薬剤師を持ち、有効に利用することが推奨されています。それに応えるために薬剤師は、専門家としての知識・経験を高めるとともに、その職能を理解してもらう努力が必要です。

一般市民の「健康管理」と薬剤師による「健康支援」を両輪として、より良いセルフメディケーションが実現すると考えます（図1）。

より良いセルフメディケーションの実現



Chance 1 くすり教育・学習指導要領の改正

文部科学省 中学校学習指導要領 平成20年3月

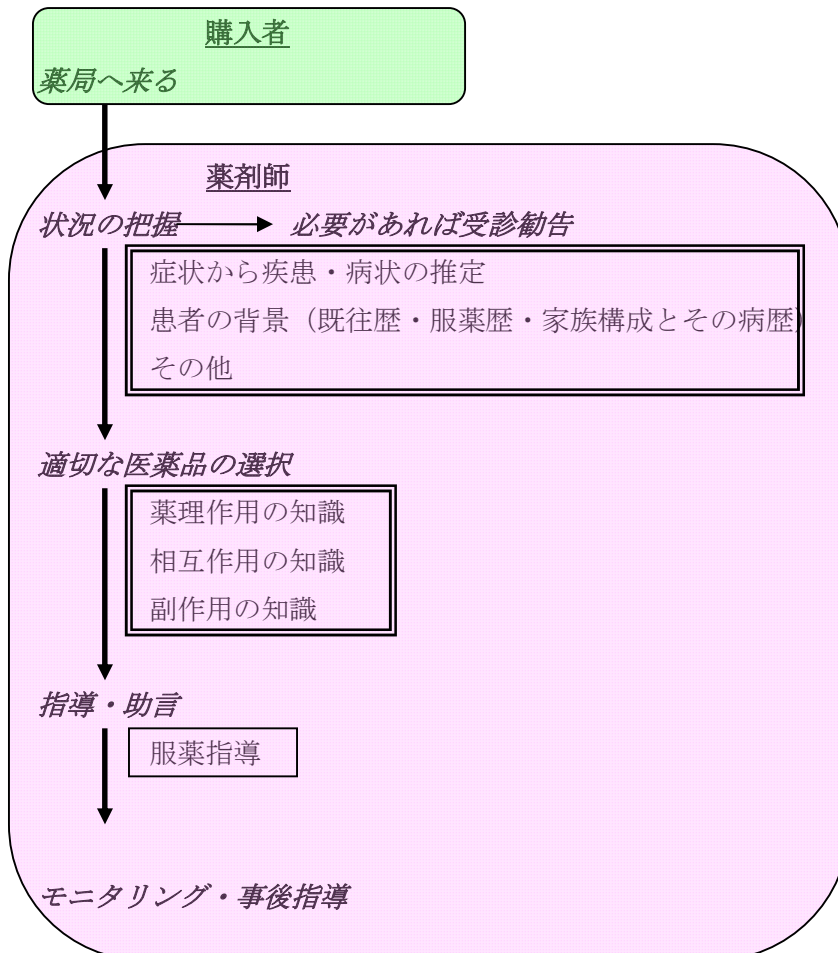
<p>第2章 各教科 第7節 保健体育 第2 各分野の目標及び内容 [保健分野] 1 目標 2 内容 (4)健康な生活と疾病の予防について理解を深めることができるようにする。 オ 健康の保持増進や疾病の予防には、保健・医療機関を有効に利用することがあること。また、<u>医薬品は、正しく使用すること。</u> カ 個人の健康は、健康を保持するための社会の取組みと密接にかかわりがあること。 3 内容の取扱い (10) 保健分野の指導に際しては、知識を活用する学習活動を取り入れるなどの指導方法を工夫して行うものとする。</p> <p>(注)小学校学習指導要領案 第2章 各教科 第9節 体育 [第5学年及び第6学年] G 保健 (1)心の発達・不安・悩み (2)けがの防止と手当 (3)病気の予防</p>

文部科学省 高等学校学習指導要領 平成20年12月

<p>第6節 保健体育第2 1 目標 個人及び社会生活における健康・安全について理解を深めるようにし、生涯を通じて自らの健康を適切に管理し、改善していく資質や能力を育てる。 2 内容 (2)生涯を通じる健康 生涯の各段階において健康についての課題があり、自らこれに適切に対応する必要があること及び我が国の保健・医療制度や機関を適切に活用することが重要であることについて理解できるようにする。 ア 生涯の各段階における健康 生涯にわたって健康を保持増進するには、生涯の各段階の健康課題に応じた自己の健康管理及び周囲の支援や環境づくりがかかわっていること。 イ 保健・医療制度及び地域の保健・医療機関 生涯を通じて健康の保持増進をするには、保健・医療制度や地域の保健所、保健センター、医療機関などを適切に活用することが重要であること。また、<u>医薬品は、有効性や安全性が審査されており、販売には制限があること。疾病からの回復や悪化の防止には、医薬品を正しく使用することが有効であること。</u> ウ 様々な保健活動や対策 我が国や世界では、健康課題に対応して様々な保健活動や対策などが行われていること。</p>
--

Chance 2 薬事法改正・平成 21 年 6 月

	購入者から質問がなくても積極的に行う情報提供	購入者側から相談があった場合の応答	対応する専門家	陳列
リスクが特に高いもの (第一類医薬品)	書面を用いて、適正使用のために必要な情報提供の義務。	相談に応じて、適正使用のために必要な情報提供の義務。	薬剤師	消費者が触れられない陳列方法
リスクが比較的高いもの (第二类医薬品)	適正使用のために必要な情報提供に努める。		薬剤師 または 登録販売者	使用禁忌等の注意が必要なものは第1類医薬品に準ずる(それ以外は指定なし)
リスクが比較的低いもの (第三類医薬品)	(法律上の規定は特になし。)			指定なし



資料 2

講義 1

わかりやすく「伝える」・「教える」ために

～薬局におけるコミュニケーション～

わかりやすく「伝える」・「教える」ためにー

薬局におけるコミュニケーション

薬剤師が一人ひとりの患者と真摯に向き合い、よりよいコミュニケーションを行い、良質な患者サービスが提供されたとき、患者からの信頼が獲得できます。患者が薬局へ訪れた時から、薬や健康に関して説明を受け薬局を去るまで、薬剤師は患者の心に意識を向け、「患者が何を求めているか」「患者のために何をすべきか」「患者のために何ができるか」などを考え対応していかなければなりません。

薬剤師に必要な要素

1 専門家としての知識・経験

コミュニケーションは、「薬による治療の専門家である薬剤師が、その専門性を生かして治療を推進する」ための手段であることを自覚し、より良いコミュニケーションは、薬剤師一人ひとりの資質の向上が最も重要であることを認識することが大切です。

2 相手の気持ちを推測し、相手の悩み・こだわりを気配る

薬剤師は、常に患者の態度、言動などを注意深く観察し、「患者の立場に立って物を考える」「患者が何をしたいかをいつも能動的に考える」そして「患者のために何ができるかを考える」ことが必要です。

3 患者を元気付ける表情・動作を心がける

コミュニケーションにおいて、「表情・動作」は言葉とともに重要な要素です。体や顔の表情や動きは、人の心を読む上で言葉より優れたバロメーターといえるかもしれません。薬剤師の不安な態度は、患者に不安を抱かせるし、明るい笑顔は、患者に希望を持たせます。患者を元気付ける表情・動作に常に気を配ることが大切です。

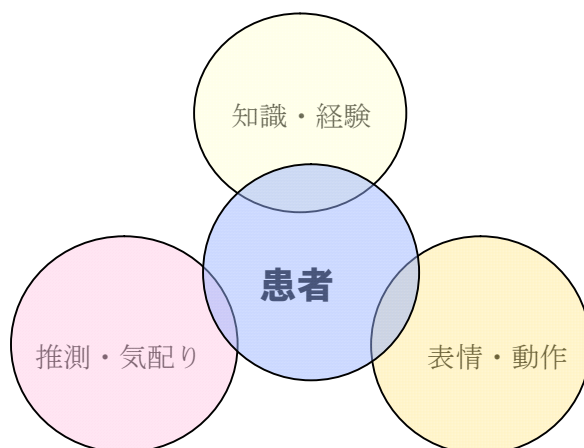


図1 コミュニケーションに必要な要素

コミュニケーションの始まりは挨拶から

患者が訪れた時からコミュニケーションはスタートします。挨拶をしながら、相手の健康状態、気持ちなどを察知する努力が始まります。

相手に伝わる説明とは

コミュニケーションの目的は「自分の意図したこと、伝えたいことが相手に正しく伝わる」ことです。相手に伝わる説明のポイントを上げてみました。

- ・ 「薬剤師がしたい説明」と「患者が受けたい説明」を考える。
「薬剤師は、患者が聞きたくないのに一生懸命は話している。患者の気持ちを無視して話している」場合は無いでしょうか。「〇〇について説明したいのですが」とあらかじめ伝え、「患者が受けたい説明」かどうかをチェックしてから説明することも必要でしょう。
- ・ 患者に利益・利点をあたえる説明をする。

患者は薬を使うことにより、どのような利益・利点があるかを知りたいがっています。「なぜこの薬の使用が必要なのか」「なぜここで薬の種類を変えなければならないか」「なぜ何種類もの薬を使用しなければならないのか」。薬剤師は、常に患者の「なぜ」を意識し、「なぜ〇〇なのか」を簡潔に、そして魅力的に伝えることが必要です。日頃から、ニュースや新聞記事について、魅力的な短い文のタイトルをつけることなどを試み、トレーニングしておくとい良いでしょう。

- ・ 説明で使う「言葉」に気をつける。
薬剤師が日頃使用する専門用語は、必ずしも正しく理解されていないことが、いくつかのアンケート結果から報告されています。薬剤師同士の会話の中でも専門用語を分かり易い言葉に置き換える機会を持つのもいいでしょう。一方で、冊子やパネルなどを用いて、患者に専門用語を分かり易く説明することを試みるのも良いでしょう。
- ・ 図表を活用する。
言葉で上手く伝わらない事柄、解釈が異なる危険性のある事柄などは図を使って説明することも有効です。多くの図をインターネットから得ることができます。絵や漫画をえがきながら説明するのも良いでしょう。
- ・ 伝えたいことはメモをして準備する。
メモは考えを整理するのにも役立ちます。伝えたい事項は予めメモをしておきましょう。
以前に質問した事項のさらに詳しい回答を期待してくる患者もいます。それが無視された時には、患者は薬剤師不信となります。質問に対し即座に答えられなかった場合でも、メモをしておき、次回詳しく伝えることにより薬剤師への信頼は増します。

患者が薬局から去るとき

患者がカウンターに背を向けた時、薬剤師は「仕事が終わった」と気を抜くことがないでしょうか。患者が何気なく振り返った時の薬剤師の態度が、説明した時の態度を異なり気の抜けた表情であったら、せっかく築いた信頼関係も崩れ落ちてしまうかもしれません。健康を願って見送る姿勢も大切です。

プレゼンテーション

プレゼンテーションの手順

1)資料の作成

テーマの確認

情報の収集

下書き

2)教材(パワーポイント)の作成

図、表の作成

ノートの作成

ブラッシュアップ

3)発表

リハーサル

本番

4)発表後の検討

アンケート

検討会

1) プレゼンテーションのための資料の作成

テーマの確認：いつ、誰に、どのような目的で、どのような内容をつたえるかなどについて、確認します。

情報の収集：文献、事例集、データ、イラストなどを収集し、内容の構築を進めます。

下書き：パワーポイントへあてはめ、全体の流れを確認します。

2) 教材（パワーポイント）の作成

図、表の作成：相手に合った内容と表現方法、使用できる語句などをチェックしながらパワーポイントの原稿を作成していきます。

ノートの作成：伝えることを簡潔にメモし、話す内容を記載していきます。

ブラッシュアップ：全体を通し、内容や時間配分などをチェックします。

3) 発表

リハーサル：チームティーチングの場合には、役割分担の確認が重要となります。

本番：先ず相手の雰囲気、何を期待しているかなどを把握することが大切です。

話すスピード、言葉づかいなどにも注意を払います。

相手の目を意識して進めることにより、満足度を把握できます。

話す側が、楽しんで進行しなければ、聞く側にも楽しさが伝わりません。

4) 発表後の検討

アンケート：理解度、満足度、改善点などを把握する。

検討会：関係者との検討会で今後の進め方を確認する。

