

調剤薬局事務員と患者様とのコミュニケーションづくり

～努力時間の活用法～

登録販売者学科

大島 瑞貴 清原 唯 齋藤 沙紀 安田 奈保子 山本 綾子 吉田 紗希

1. はじめに

調剤薬局での流れの中で、患者様からすると、薬局スタッフとのコミュニケーションのタイミングは投薬時と捉えられているのではないかと感じた。しかし、患者様の希望が投薬時に伝えられると、場合によってはさらにお待ちいただくことになり、不安増大に繋がると考えた。そこで、投薬までの事務員の努力時間に着目した。

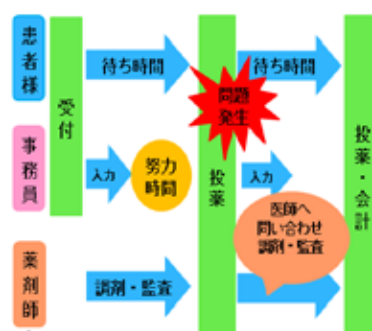


Fig.1 調剤薬局の流れ

2. 仮説

努力時間を作り出すことで、患者様の不安を軽減できる。

3. 研究方法

実証実験 1

目的：事務員が問診票ツールを用いて

聞き取りを行った際の、患者様からの印象の調査

実験対象者：本校登録販売者学科学生

方法：①実験対象者を患者役とし、我々班員を薬剤師役と事務員役に振り分けた。

②患者様に来局してもらい、事務員が処方せんを預かってから1人5分間を待ち時間とした。（ここまでを通常パターンとする）

③努力時間活用パターンには待ち時間に聞き取りを行った。

結果：処方せんを受け取る時以外にも患者様と接することで、コミュニケーションをとれたと感じる割合が増加し（Fig.3）、時間感覚は減少した（Fig.4）。

Fig.2 問診票ツール

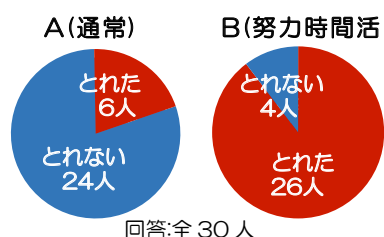


Fig.3 聞き取りによるコミュニケーション

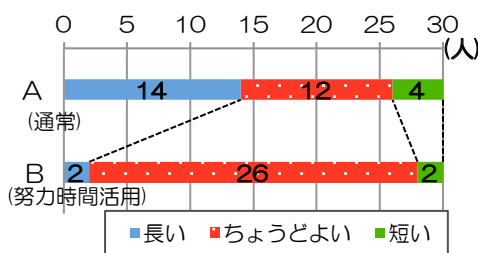


Fig.4 聞き取りによる時間感覚の変化

企業アンケート

目的：調剤薬局における現状把握、参考意見の収集

対象：調剤薬局企業6社（50店舗）

方法：作成したアンケート用紙にて書面回答

実証実験2

目的：事務員の努力時間確保の実証

実験対象者：本校登録販売者学科 調剤薬局事務専攻の学生10名前後

方法：①授業内で全員が同じレセプトを入力し、時間を測定。

②様々な処方せんで計15回行い、各回の平均・最短・最長値を算出。

結果：全平均入力時間は2分48秒であった。

Figure 5 shows a questionnaire form with the following text: 名前 (Name), 性別 (Gender), 生年月日 (Date of Birth), 体重 (Weight) kg, ジェネリック医薬品を処方しますか? (Do you prescribe generic drugs?), はい (Yes), いいえ (No), 現在診えているお薬はありますか? (Are you currently prescribing any medicine?). A red box highlights the question 'アレルギーはありますか?' (Do you have any allergies?) and the response options 'はい' (Yes) and 'いいえ' (No). To the right of the text is a diagram of a human body with 'kg' written below it.

Fig.5 小児の来局が多い薬局向けイメージ

4. 考察・提案

実証実験1の結果より、聞き取りによるコミュニケーションは有効であると考えられる。また、聞き取りを行うことで、患者様の疑問点など情報を把握できるため、薬剤師による投薬の際にも役立てることができるという面からも有用性はあると考えられる。さらに実証実験2の結果と企業アンケート結果より、患者様1人あたりの平均待ち時間が10～20分であることから、事務員が努力時間を作り出すことは数値上可能であると言える。

今回の研究で使用した問診票ツールは、薬局での体験をもとに作成した。しかし、実際に現場でツールを使用するならば、アンケート結果より、質問事項はその薬局によく来局する患者様の診療科を踏まえて見直していく必要がある (Fig.5)。コミュニケーションツールとしてだけでなく、各薬局で必要な情報を、誰もが聞き漏らす事無く収集できる一つの方法として、また再来の方向けの簡易アンケートとして、このような問診票ツールを提案したい。

5. まとめ

コミュニケーションのタイミングは患者様の来局時から始まり、お帰りになるまでであることを忘れずに、患者様を常に気にかけていくことが必要である。事務員の努力時間を利用し、コミュニケーションを図ることによって、患者様の情報をより共有できるという点から、患者様の不安軽減に貢献していきたい。

6. 参考文献

外来患者の待ち合い室における行動調査の試み/佐藤和子 三井記念病院高等看護学院
https://www.jstage.jst.go.jp/article/jje1965/21/Supplement/21_Supplement_68/_article/-char/ja/