

令和 6 年 6 月 18 日現在

機関番号：32622

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2021～2023

課題番号：21K10312

研究課題名(和文) 薬局における薬剤師と慢性疾患患者の双方向的な情報提供促進に繋がる対話構造の解明

研究課題名(英文) Elucidation of dialogue structure that leads to interactive information provision promotion between pharmacists and patients with chronic diseases in pharmacies

研究代表者

岸本 桂子 (KISHIMOTO, KEIKO)

昭和大学・薬学部・教授

研究者番号：50458866

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,800,000円

研究成果の概要(和文)：薬局における薬剤師と患者の対話において「薬剤師への信頼」が重要な要因となる。「薬剤師への信頼」には、得た情報を薬剤師がどのように活用するかを患者が理解していることや、処方内容への薬剤師の関与の認識、薬局薬剤師の業務の認識が影響していた。相互作用の確認、最適な用量かの確認、副作用のモニタリング、薬局での服用薬剤に関する情報の一元的・継続的管理、医師への疑義照会といった対人業務認識が「薬剤師の信頼」に影響していた。また、薬剤師の声掛けとして「お変わりありませんか?」といった抽象的な質問の場合、患者の解釈は多岐に渡るため、質問の意図や理由を含めた具体的な質問が有用である。

研究成果の学術的意義や社会的意義

薬局での薬剤師と患者の協働的な対話に基づく情報の双方向的な受け渡しにおいて薬剤師への信頼が重要な要素であり、患者との信頼関係を構築するための薬剤師の具体的な働きかけや対話方法が明らかとなった。今後、6年制薬学教育において、薬物療法の知識・問題解決能力はもちろんのこと、患者との信頼関係を構築するための理論を演習や実習に落とし込むことにより、薬局薬剤師の患者の薬物治療の効率と安全性への更なる寄与に繋がると考える。

研究成果の概要(英文)："Trust in the pharmacist" is an important factor in the interaction between pharmacist and patient in the pharmacy. Patients' understanding of how pharmacists use the information they receive, their perception of the pharmacist's involvement in the prescription, and their perception of the pharmacy pharmacist's duties influenced "trust in the pharmacist". The perception of interpersonal tasks such as checking for interactions, checking for optimal dosage, monitoring for side effects, centralized and continuous management of information about drugs taken at the pharmacy, and referring questions to the physician influenced "trust in pharmacists". In addition, when the pharmacist's voice asked abstract questions such as, "Is there anything wrong?" as an abstract question, patients' interpretations of the question are diverse; therefore, specific questions that include the intention and reason for the question are useful.

研究分野：社会薬学

キーワード：服薬指導 コミュニケーション 信頼関係構築

1. 研究開始当初の背景

薬局薬剤師が患者の薬物治療の効率と安全性に寄与するには、患者の薬物治療に関連する質的、量的に十分な情報が必須であり、薬剤師と患者の協働的な対話に基づく情報の双方向的な受け渡しが重要となる。しかし、薬局において患者に薬剤師が質問をした際に十分な情報が得られない場面は少なくない。近年の調剤報酬改定において対物業務から対人業務への転換が明示され、情報の双方向的な受け渡しを行う対話能力が以前にも増して必要とされている。また、オンライン資格確認により、患者の薬剤情報・特定健診情報の閲覧が可能となるが、患者の同意が必要である。

薬剤師と患者の対話に関連する研究では、薬剤師と患者の情報非対称性が服薬指導に対する重要性の非認知に影響していることや(井上他 2012、櫻井他 2013、高瀬他 2019)、服薬指導に対する評価(佐島、櫻井他 2015、櫻井他 2020)、服薬説明の理解度(恵谷他 2013)、服薬説明で患者が重視する情報(今西他 2014)といった薬剤師から患者への説明に関するものが多い。薬物療法に対する患者の思いの解明に関する研究は、ADHD 患児の母親の薬物治療に対する思い(片瀬、岸本他 2015)、高齢者の服薬に対する思い(中村、岸本他 2016、平林、岸本他 2014)など報告されているが、数は少ない。患者から薬剤師への情報伝達や、薬剤師の問いかけに対する患者の感情や反応については、十分に検討されていない。

2. 研究の目的

本研究では、薬局における慢性疾患患者から薬剤師への情報伝達の阻害・促進に関連する疾患・薬物療法に対する患者の思いや、薬剤師の問いかけに対する患者の感情や反応について調査研究を行い、双方向的な情報提供促進に繋がる対話構造を解明する。これによって、薬局において患者が応対しやすい問いかけや手順の立案が可能となる。薬局薬剤師の業務が対物から対人への転換が求められるなか、対人援助職としての応対に関するエビデンスに基づく具体的な改善策を提示し、薬物療法の安全性向上に寄与することを目指す。

3. 研究の方法

(1)生活習慣病患者を対象としたインタビュー調査：生活習慣病(高血圧、糖尿病)と診断された壮年期患者が、病気と向き合い、生活習慣の改善に取り組むプロセスを明らかにするために、40~64歳の処方薬を薬局で受け取っている高血圧症15名、2型糖尿病5名を対象にインタビュー調査を行い、複線径路・等至性モデル(TEM)を用いて分析を行った。

(2)薬剤師と患者の対話の非参与観察：コミュニケーション時のアイコンタクト(以下、EC)は、話しやすさ、受容度、自己開示度に影響するため非常に重要な要素である。患者が薬剤師とECを取る際の要因を明らかにすることで服薬指導の質の向上に繋がる。薬局1店舗にて、65歳以上の患者を対象に、患者にゴーグル型アイトラッカー(ViewTracker3)を装着してもらい、服薬指導中の視線および音声を録画した。EC時またはEC以外の場面における薬剤師の発話と、患者が薬剤師とECを取る直前・直後の薬剤師の動作や視線などを集計し、ECのきっかけとなる薬剤師の発話及び動作や視線を検討した。

(3)薬剤師の声掛けに対する患者の応答に関する質問票調査：薬剤師からの声掛けに対して患者が抱く印象及び印象に関わる要因、要因間の関係性を明らかにするために、薬局で定期的に処方薬を受け取っている45-74歳の慢性疾患患者1800名を対象にweb質問票調査を行い、重回帰分析およびパス解析を行った。2つの場面における2種類の声掛けの印象評価を得た。場面1は「いつもの病院を受診し、前回と同じ薬が処方され、処方箋をいつもの薬局に持参しました。一番よく接する薬剤師から声をかけられました。その時、どんな印象を受けますか?」とし、声掛けA「お変わりありませんか?」声掛けB「前回と同じお薬ですね、症状にお変わりないですか?ここ最近、薬を飲んでいて、何かいつもと違うことや変わった症状はないですか?」とした。場面2は「これまで使ったことのない薬が初めて処方され、処方箋をいつもの薬局に持参しました。一番よく接する薬剤師から声をかけられました。その時、どんな印象を受けますか?」とし、声掛けC「今日はどうされましたか?」声掛けD「今日は、新しい薬が処方されていますね。処方された薬が適切か確認したいので、経緯を教えてください。」とした。10個の形容詞対での7段階評価を得た。薬剤師業務の理解として、相互作用の確認、最適な用量かの確認、副作用のモニタリング、薬局での服用薬剤に関する情報の一元的・継続的管理、医師への疑義照会の5項目についての認識を質問した。

(4)薬剤師の声掛けに対する印象の薬局での患者インタビュー調査：薬局5店舗で定期的に処方薬を受け取っている45-74歳の慢性疾患患者29名を対象に、薬剤師の問いかけに対する印象や解釈、その背景について半構造化インタビューを行い、質的記述的研究法にて質的に分析した。

4. 研究成果

(1) 高血圧患者 4 名 (40-50 代、男性) のインタビューを複線径路・等至性モデル (TEM) を用いて分析を行った結果 (図 1)、壮年期男性は、会社の健康診断で高血圧と指摘され、[会社でうるさく言われる (SG)] ことで、受診し、内服薬の服用を開始していた。[年齢が高くなると血圧が高くなるという情報 (SG)] から「ショック」を受けるが、「自覚症状がないことから来る治療への疑問」を抱く。また、[身近な人が脳卒中になった経験 (SG)] [脳血管疾患のリスクをネット等で知る (SG)] ことにより、高血圧に対し「こわい」と感じていた。この「こわい」の感情が直接 [運動習慣の開始 (EFP)] [食事制限の開始 (EFP)] に繋がる場合もあるが、「自覚症状がないことから来る治療への疑問」を抱き、生活習慣の改善を直ぐに開始しない場合もある。その様な中、[会社のウォーキングイベント (SG)] が「運動習慣の開始」に、[家族の協力 (SG)] が「食事制限の開始」に繋がっていた。「運動習慣の開始」「食事制限の開始」は、[仕事が忙しくなる (SD)] ことにより中止となり、「体重の上昇」「血圧の上昇」が生じ、「運動習慣の再開」「食事制限の再開」がなされた。しかし、[コロナで外出しなくなる (SD)] ことで「運動習慣の中止」に、[コロナで自宅で飲酒するようになる (SD)] ことで「食事制限の緩和」に繋がっていた。

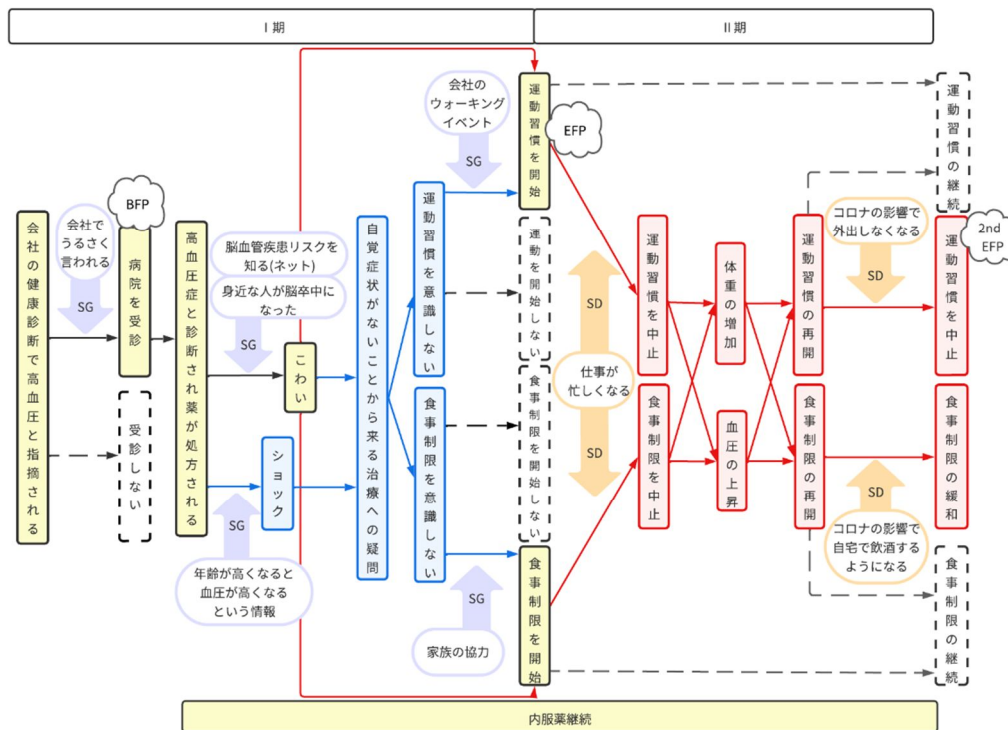


図 1. 壮年期高血圧男性患者の TEM 図 (n=4)

(2) 視線を録画できた 6 名 (平均 74.7 歳、男性 4 名) の服薬指導 (平均 119.9 秒) 中に患者発言は平均 45.1 秒 (37.6%)、EC は平均 3.7 回みられた (EC 計 22 回、1 回当たりの平均時間 6.9 秒)。服薬指導中の患者の目線は、[その他]45.2%、[薬情・薬袋]32.9%、[薬剤師]21.9%であった。薬剤師の発話は、主に傾聴、共感、要約、反復、薬の説明、開いた質問、閉じた質問、患者からの質問の応答で構成されていた。EC 時と EC 以外の場面で比較したところ、EC 時では共感 50.0%、要約 18.2%、反復 13.6%、開いた質問 27.3%と、EC 以外の場面よりも多い割合であった。EC の直前・直後の薬剤師の動作等は、[患者を見続ける・逸らさない]31.8%、[患者に視線を向ける・逸らさない]27.3%、[患者を見続ける・頷き]22.7%、[患者に視線を向ける・頷き]18.2%であった。患者の EC の契機となる薬剤師の発話として共感、要約、反復、開いた質問が、薬剤師の動作として、患者に視線を向けることや患者を見続けることが抽出された。

(3) 10 個の形容詞対での 7 段階評価 (min10-max70) の結果、声掛け A「お変わりありませんか？」 47.5 ± 10.1 と声掛け B は 50.6 ± 10.2 (t 検定, $p < 0.01$)、声掛け C「今日はどうされましたか？」 46.5 ± 10.7 と声掛け D は 50.1 ± 10.4 (t 検定, $p < 0.01$) と有意な差がみとめられた。声掛け B に対する印象についてパス解析を行った結果、GFI=0.996、AGFI=0.986、CFI=0.994、RMSEA=0.039 のモデルが得られた (図 2)。「薬剤師との情報共有の必要性の理解」「薬剤師への信頼」「医師への盲信」が印象に対し直接的に正の関連があり、「薬剤師業務の理解」は間接的に正に関連していた。また、4 群 (64 歳以下男性 (N=405)、65 歳以上男性 (N=404)、65 歳以上男性 (N=404)、65 歳以上女性 (N=454)) にて多母集団分析を行ったが、特徴的な差は見られなかった。

(4) 薬局での薬剤師からの「お変わりありませんか？」の声掛けに対する良い印象に繋がる解釈は、「体調の確認」「薬の妥当性の確認」「相談のきっかけ」「新たな気づきを得るきっかけ」「薬剤師の気遣い」「服薬指導の場の形成」などであり、その背景には「薬剤師の職能に対する信頼」

「処方内容に薬剤師が関与できるとの認識」が影響していた。一方、悪い印象には、「処方内容に薬剤師は関与していないとの認識」「必要な情報は処方箋に記載」などの背景が影響していた。声掛けに対する「業務としての声掛け」「薬剤師にとって必要な質問」「意図のない声掛け」といった解釈は印象がない状態に影響していた。

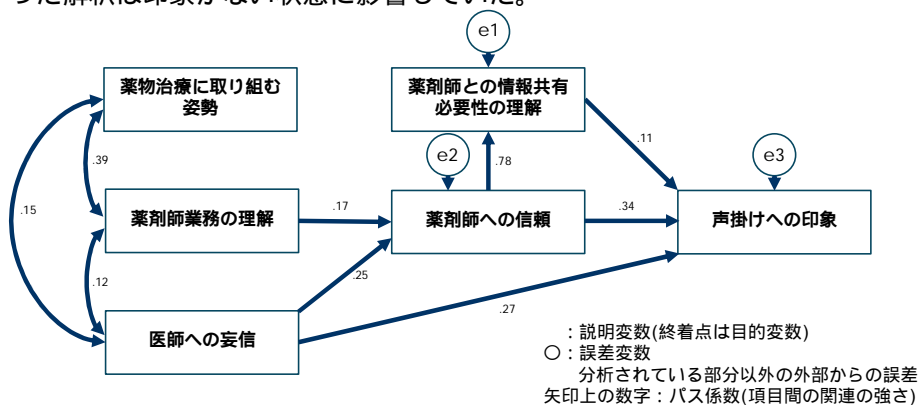


図 2. 声掛け「前回と同じお薬ですね、症状にお変わりないですか？ここ最近、薬を飲んでいて、何かいつもと違うことや変わった症状はないですか？」に対する印象のパス図(n=1800)

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 原 多花音, 浅野 有希, 平林 穰, 橋本 学, 熊木 良太, 赤川 圭子, 岸本 桂子.
2. 発表標題 薬局での服薬指導における薬剤師と高齢患者のアイコンタクト促進に関わる言語・非言語コミュニケーションの予備調査.
3. 学会等名 日本社会薬学会第41年会
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 安達 友真, 岸本 桂子.
2. 発表標題 高血圧症と診断された壮年期男性の生活習慣への取組みプロセス～複線径路・等至性モデル(TEM)を用いて～.
3. 学会等名 日本社会薬学会第41年会
4. 発表年 2023年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	櫻井 秀彦 (SAKURAI HIDEHIKO) (70326560)	北海道科学大学・薬学部・教授 (30108)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------