

平成30年6月4日現在

機関番号：34413

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2015～2017

課題番号：15K08575

研究課題名(和文)健康行動理論に基づく風邪症状患者面談アルゴリズムの作成と有効性の検証

研究課題名(英文)Creating an interview algorithm for cold-like symptom patients based on health behavior theory and verifying validity

研究代表者

恩田 光子(Onda, Mitsuko)

大阪薬科大学・薬学部・教授(移行)

研究者番号：60301842

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,700,000円

研究成果の概要(和文)：薬局において薬剤師が風邪様症状の来局者に対して活用する面談アルゴリズムを実装したタブレット端末を「面談ツール」として開発した。また、研究協力薬局において、薬剤師が当該ツールを用いて接客した事例をデータとして蓄積し、来客者の予後や薬剤師の接客に対する満足度を含めて対応の妥当性を評価した。さらに、セルフメディケーション支援に対する薬剤師の意識・知識・自信の変化について精査した。これらの結果は学会にて発表し、鋭意論文投稿・執筆を進めている。
実践的な研修プログラムを作成した。現在、セルフメディケーション支援のための薬剤師向け生涯教育教材としてe-learningのコンテンツの開発を進めている。

研究成果の概要(英文)： We developed a tablet terminal with a face-to-face interview algorithm that the pharmacist uses at the pharmacy for visitor with cold-like symptoms as "interview tool". In addition, at the pharmacy, the case where the pharmacist advised using the tool was accumulated as data, and the validity of the advise including the visitor's prognosis and satisfaction with the pharmacist's service was evaluated. In addition, we examined pharmacist's changes in consciousness, knowledge and self-confidence towards self-medication support. We presented these research findings to academic societies, and we are pushing forward the manuscript submission and writing.

We created a practical training program to implement the research. Based on the findings obtained from the study, we are currently developing e-learning content as a lifelong educational material for pharmacists to support self-medication.

研究分野：社会薬学

キーワード：セルフメディケーション 風邪様症状 受診勧奨 OTC 面談ツール 薬剤師 薬局

1. 研究開始当初の背景

WHO (世界保健機関) 及び FIP (国際薬剤師連盟) は、「自分自身の健康に責任を持ち、軽度な身体の不調は OTC (Over-the-Counter) 薬を適時使用し自分で手当てする」というセルフメディケーションを推奨し、薬剤師等には、生活者の OTC 薬選択に際してのアドバイス、情報提供、場合によっては受診勧奨など、セルフメディケーションを支援する役割を期待している。先進諸国では、医療費の高騰と医療スタッフ不足への対策として、薬局・薬剤師を活用した OTC 薬の選択支援を積極的に進めたことによる、医療費の節減や生活者の QOL (Quality of Life: 生活の質) 向上などが実証されている。また、セルフメディケーションの推進について、医療者のみならず、患者教育の重要性も広く認識されており、特に英国やオーストラリアでは、薬局を活用した薬剤師による健康支援活動を実践するにあたっての研修プログラムや支援教材が開発されている。しかし、日本では、セルフメディケーションの定義や目指す方向性について、医療提供者、生活者双方に広く浸透しているとは言い難いのが現状である。

薬局等において「風邪様症状」に対応する OTC 薬は頻繁に扱われ、かつ OTC 薬に起因した副作用の発生割合が高いカテゴリーの 1 つでもある。風邪であれば通常 1、2 週間程度で自然治癒するが、インフルエンザ、副鼻腔炎、マイコプラズマ肺炎、肺結核、COPD などの初期症状の可能性もある。したがって、OTC 薬での対処や、受診勧奨など、軽医療を薬剤師が担っていくうえで必要になると思われる接客技術を涵養するべく、研修プログラムや支援ツールの開発が求められている。

2. 研究の目的

(1) 薬剤師・登録販売者 (以下、薬剤師等) を対象に調査を実施し、風邪様症状で来局 (来店) した生活者へのセルフメディケーション支援に対する意識・知識・自信、また、それらとの関連要因について明らかにする。

(2) 認知行動理論・動機づけ面接などの健康行動理論に基づく、患者支援のコミュニケーションスキルと、OTC 薬選択に関する研修プログラム及び面談アルゴリズムを実装したツールを開発する。

(3) 薬剤師等が (2) で開発された研修を受講した上で、(2) で構築した面談アルゴリズムを実装したタブレット端末を用いて接客を実践し、その前後で薬剤師等のセルフメディケーション支援に対する「意識・知識・自信」スコアの変化を検証する。また、接客を受けた生活者に対して、その後の症状の経過、受診の有無や対応への満足度等を調査し、薬剤師等の接客に対する満足度や「今後 OTC 薬を購入する際にはまた相談したい」とする意向

(相談意向) に影響する要因について明らかにする。

3. 研究の方法

(1) 薬剤師・登録販売者 (以下、薬剤師等) の実態調査

薬剤師等を対象に web 調査を実施した。調剤を主とする薬局薬剤師を対象とした調査と、ドラッグストアに勤務する薬剤師及び登録販売者を対象にした調査を各 1 回実施した。主な調査項目は、回答者属性、風邪様症状で相談を受けた生活者の人数や様相、接客 (相談対応) の内容、受診勧奨の経験有無と具体的な事例、セルフメディケーションの推進に係る課題と具体的方策とした。併せて、風邪様症状で来局 (来店) した生活者への対応に関する意識・知識・自信を調査した。

(2) 薬剤師等向け研修プログラムと面談ツールの開発

風邪症状面談アルゴリズムの作成:

これまで使用してきた、紙媒体での風邪様症状の生活者に対する面談アルゴリズムの見直しを行った。これは、呼吸器専門医監修の下、「面談ツール」として作成したもので、薬局やドラッグストアで薬剤師等が風邪様症状で OTC 薬を求めにきた生活者といっしょに症状確認を行うと同時に対応記録も併せて効率的に行うためのものである。本研究では、このコンテンツを基本としてタブレット端末媒体を作成した。

研修プログラムの作成:

タブレット端末を用いた面談アルゴリズムの開発に合わせ、研修プログラムを作成した。達成目標は、「.OTC 薬を販売する上で、留意すべき点を知る」、「.OTC 勧奨が受診勧奨かを判断するのに必要な知識を身につける」、「患者から必要な情報を収集し、情報を適切に伝えることができるようになる」ことである。プログラム作成に際しては健康行動理論に基づく、患者支援のコミュニケーションスキルと、OTC 薬選択における留意点に関するチェックリストを作成する。また、実際に薬局等ですぐに患者に使用できるようなケーススタディやロールプレイを取り入れたワークショップ形式の研修プログラムとした。

(3) 研修プログラム及び面談支援ツールの運用と効果の検証

関西地域に所在する協力薬局の薬剤師 9 名及び登録販売者 11 名がタブレット端末を用いた面談に関する 3 時間の研修を受講した後、(2) で構築した面談アルゴリズムを実装したタブレット端末を用いた接客を実践し、接客の実施前後で薬剤師等のセルフメディケーション支援に対する「意識・知識・自信」スコアの変化を検証した。また、接客を受けた生活者に対して、その後の症状の経過、受診

の有無や対応への満足度等を調査し、接客に対する満足度や相談意向に影響する要因について多変量解析により検討した。

4. 研究成果

(1)薬局薬剤師 300 名（保険薬局：80.7%、ドラッグストア（調剤併設）：19.3%、回答者の 58 %は管理薬剤師）を対象とした調査では、要指導医薬品・一般用医薬品販売の経験年数は平均 10.8 年、月間約 20 名の相談を受け、1 名あたり約 6 分に対応し、87.7%が受診勧奨の経験を有していた。受診勧奨事例には、脳梗塞の初期症状、マイコプラズマ肺炎、誤嚥性肺炎、肺気腫、COPD、結核、気管支炎、副鼻腔炎、インフルエンザなどの症例が含まれていた。

相談対応時、症状や服用中の薬を常に確認している割合は高かったが、既往歴やアレルギー等の体質、年齢などの確認割合は低かった。説明項目では、用法・用量を常に説明している割合は高い一方、副作用の初期症状、何か発生した場合の連絡先、使用上の注意、症状が改善しない場合の対処方法の説明割合は相対的に低い結果であった。

セルフメディケーション推進のための課題として、薬剤師等の知識や対応能力の向上、国民への啓発、医薬品購入にかかる家計負担への軽減措置、相談対応の実践に役立つツール、研修プログラムが多く挙げられたことから、ツール・研修プログラムの開発の意義・必要性を確認できた。

(2)面談支援ツールを用いた接客の実施前後で、薬剤師等の、風邪様症状の生活者支援に関する意識・知識・自信の変化を検証した結果、面談支援ツールの使用により、症状のスクリーニングに必要な知識の定着と「OTC 薬と処方薬の相互作用をチェックする自信」、「咳・痰の症状に対するスクリーニングの自信」、「インフルエンザ、かぜ、花粉症を鑑別する自信」の向上が示唆された。

接客データを用いた「症状のチャート化」により、風邪様症状の分類と勧奨した OTC 薬成分を対応させ、その適切性の検証を試みた結果、インフルエンザ及び副鼻腔炎において類型化の可能性が示唆された。勧奨した OTC 薬は平均 3.5 日使用し、3.9 日で回復していたことから、症状と OTC 薬成分の対応も概ね適切であった。

生活者の「薬剤師等への相談意向」への影響要因を探ったところ、「説明への満足度」と「接客への満足度」が抽出された。ツールを用いた面談中に、その OTC 薬を勧める（受診勧奨する）理由や役立つ情報を添えることが相談意向に影響することが確認できた。

【その他】

来局者は、ツールを用いた接客や説明プロセスに概ね満足していた。

ツールに対する専門家からのコメントを参考にして使い勝手を改善すれば、実用性は担保できることが示唆された。

満足度が高い接客の至適時間は 7~8 分であった。問答集や手順書の作成、また、ロールプレイを含めた研修プログラムの実施によって、タブレットをより効率的に活用することが肝要である。

現場で面談支援ツールを活用するメリットは、薬剤師等の対応プロセスとその後の転帰に関する記録が残ることである。これらのデータを活用することによって、薬剤師等の業務プロセスの明確化や改善、接客の妥当性の検証が可能になり、結果として販売責任を担保することにつながる。

薬剤師等からは、「当該面談ツールは新任者教育としての活用にも適している」とのコメントを得た。

医療分野への AI の利用拡大が見込まれる中、対人業務の根拠データに対するニーズは高まると予想される。セルフメディケーション支援については、当該ツールのようなシステムを継続的に運用することにより蓄積される接客履歴が、近未来の AI 開発に資するのではないかと推察する。

5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕(計 1 件)
中雄介、恩田光子 他
医薬品情報学、査読有、18(2): 81-86 (2016)

〔学会発表〕(計 7 件)
野崎 圭祐、恩田 光子 他
日本社会薬学会第 36 年会、大阪 (2017 年 9 月)

松岡 楽、恩田 光子 他
日本社会薬学会第 36 年会、大阪 (2017 年 9 月)

牧田 有里香、恩田 光子 他
日本社会薬学会第 36 年会、大阪 (2017 年 9 月)

山下 啓太、岡田 浩、坂根 直樹、恩田 光子 他
第 20 回日本医薬品情報学会総会・学術大会、東京 (2017 年 6 月)

倉山 慎太郎、恩田光子、岡田浩、坂根直樹 他
第 10 回日本薬局学会学術総会、京都 (2016 年 10 月)

宇鷹瞳、恩田光子、岡田浩、坂根直樹 他
第 10 回日本薬局学会学術総会、京都 (2016
年 10 月)

土居一成、恩田光子、岡田浩、坂根直樹 他
日本薬学会第 136 年会、横浜 (2016 年 3 月)

6 . 研究組織

(1)研究代表者

恩田 光子 (ONDA Mitsuko)
大阪薬科大学・薬学部・教授
研究者番号 : 60301842

(2)研究分担者

岡田 浩 (OKADA Hiroshi)
京都医療センター臨床研究センター臨床研
究企画運営部・予防医学研究室・研究員
研究者番号 : 10533838

(3)研究分担者

坂根 直樹 (SAKANE Naoki)
京都医療センター臨床研究センター臨床研
究企画運営部・予防医学研究室・室長
研究者番号 : 40335443