

薬剤師と多業種との信頼関係構築における有効な取り組みの検討

研究代表者

川村 幸久（上永谷薬局磯子店 管理薬剤師）

共同研究者

植村 恵子（横浜市屏風ヶ浦地域ケアプラザ・地域包括支援センター 主任ケアマネジャー）

1. 背景、目的

薬剤師の在宅医療参入において、神奈川県では神奈川県薬剤師会が多業種団体とともに作成した「薬局在宅医療参加促進事業報告書」を基に、薬剤師が患者オリジナルの薬剤管理環境づくりを行い、顔の見える信頼関係を構築した多業種の方々と共に薬剤管理を行うことが課題であると考え。そこで、薬剤師と多業種との信頼関係構築の取り組みとして、「多業種に対する薬剤師職能啓発講演」（※信頼関係構築の取り組み参考資料 1. 実施した多業種に対する薬剤師職能啓発講演参照）、「見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会への参加、開催」（※信頼関係構築の取り組み参考資料 2. 参加、開催した見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会参照）、「薬剤師相談シートの活用」を行った。

薬剤師と多業種との信頼関係構築評価基準を設定（多業種からの薬剤師に対する相談件数）し、取り組みが薬剤師と多業種との信頼関係構築における有効な取り組みであるかの検討を行う。

2. 方法

2-1. 磯子区ケアマネ連絡会研修会での講演実施とSGDを交えたアンケート調査

初めに薬剤師職能啓発講演（認知症の病態と治療薬について、薬剤師居宅療養管理指導について）を60分間実施。その後「薬局在宅医療参加促進事業報告書」のエビデンスとなったアンケートと平成20年3月に日本薬剤師会より作成された「後期高齢者の服薬における問題と薬剤師の在宅患者訪問薬剤管理指導ならびに居宅療養管理指導の効果に関する調査研究報告書」（以下※日本薬剤師会参考資料）を基に私が作成した「薬剤師に対して多業種の方々が何を求めているかについてのアンケート」を用いて30分間SGDを行い、在宅医療において薬剤師に求めることを30分間で各代表者に提案して頂いた。

今回実施したアンケート結果を基に信頼関係構築の現状把握、多業種が薬剤師に対して何を求めているかの調査を行う。

2-2. 薬剤管理困難事例を題材にした見える事例検討会の実施

顔の見える多業種間信頼構築の取り組みとして、マインドマップを参考に考案された見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会を多業種の方々と協力して磯子地区で継続的に実施。見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会とは、参加者の1人が事例提供者として実際抱えている対応困難事例を提供する。

見え検マップを用いて多業種の参加者がそれぞれの専門性を生かした議論を行い、問題解決の糸口を提案する。

その糸口から事例提供者は問題解決を再度試みて、その結果を次回開催時に報告する。

必要であれば再度問題点について議論をする。

様々な業種がそれぞれ抱えている対応困難事例を提供し合い、多業種による事例検討を繰り返し行

う。
見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会へ継続的に薬剤師として出席することは、多業種の事例提供者が実際抱えている対応困難事例を解決するという目標に向かって顔の見える議論を行うことにより、より高い顔の見える多業種信頼構築効果が期待できると考える。
また、各業種が抱える尽きることのない対応困難事例を題材としている為、顔の見える多業種間信頼構築の取り組みを継続することが可能であると考ええる。
そこで、平成25年3月5日（火）に神奈川県薬剤師会薬学研究補助金事業の補助金を用いて薬剤管理困難事例を題材に見える事例検討会を開催し、アンケートにより見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会の信頼関係構築効果を調査した。

2-3. 多業種との交流機会に薬剤師相談シートを配布し、多業種より相談を受けることのできる環境作りの試み

平成24年6月から平成25年2月までに多業種から受けた相談件数、内容より、「多業種に対する薬剤師職能啓発講演」、「見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会への参加、開催」、「薬剤師相談シートの活用」が薬剤師と多業種との信頼関係構築における有効な取り組みであるかを調査した。

3. 結果

3-1. 磯子区ケアマネ連絡会研修会での講演実施とSGDを交えたアンケート調査アンケート項目、結果

参加者 53名

(介護支援専門員：44名、地域包括支援センター：4名、看護師：3名、区役所：2名)

① 本日の研修会に出席されて、出席される以前より継続的に薬剤師と信頼関係を構築していきたいと感じましたか。

はい (88.7%) ・ いいえ (11.3%)

今回の研修会実施により、以前より継続的に薬剤師と信頼関係を構築していきたいと多くの方々 (88.7%) に感じて頂くことができた。

② 患者（利用者）さんの薬整理・管理で本来の業務に支障がでた経験はありますか。

はい (84.9%) ・ いいえ (15.1%)

はいとお答えいただいた方に伺います。

それはどのような内容ですか？（複数回答可能）

薬剤保管状況 (53.3%)、薬剤の飲み忘れ (86.7%)、服用薬剤の理解不足 (44.4%) 副作用の発症 (20.0%)、薬剤の重複 (42.2%)、薬剤の飲みすぎ (55.6%)

薬整理・管理で本来の業務に支障がでた経験を持つ介護支援専門員が多くいる (84.9%) ことがわかった。介護支援専門員は特に薬剤の飲み忘れ (86.7%) が薬剤管理上の問題点であると考えていることがわかった。

③ 患者（利用者）さんの症状が使用している薬剤の副作用によるものだと想定することがありましたか？

はい (66.0%) ・ いいえ (34.0%)

はいとお答えいただいた方に伺います。

その場合、どの医療職に相談しますか？

医師 (68.6%) ・ 歯科医師 (0%) ・ 看護師 (45.7%) ・ 薬剤師 (0%)

副作用の相談は医師(68.6%)、看護師(45.7%)へ行き、薬剤師(0%)には相談していないことがわかった。

④ 本日の薬剤師居宅療養管理指導の講演をお聴きになり、薬剤師が介護現場で重点的に取り組む事が望ましいと思う項目をお選びください。

(複数回答可能)

- 処方医師との連携(実例⑤) (60.4%)
- 一包化の実施(実例②) (67.9%)
- 薬剤の内容に関する説明(実例③、実例④、実例⑥) (47.2%)
- 服薬方法に関する指導(実例①、実例⑧) (49.1%)
- 薬剤の保管に関する指導(実例②) (30.2%)
- 介護事業者への情報提供(実例⑦) (54.7%)
- 服薬カレンダー等ツールの利用(実例⑦) (43.4%)
- 粉砕の実施(実例①) (20.8%)
- 処方医以外の医師と連携(22.6%)
- 薬剤師の訪問回数の増加(17.0%)
- 嚥下補助剤等の利用(実例⑧) (18.9%)
- 介護支援専門員や看護師との連携(実例⑦) (64.2%)
- 副作用のチェック(62.3%)
- 容態急変時対応(実例⑨) (35.8%)
- 訪問看護師さん等の負担を軽減(実例⑩) (39.6%)

※日本薬剤師会参考資料 在宅患者訪問薬剤管理指導等の重点的取り組み[保険薬局] (N=469)
処方医師との連携<79.5%>、一包化の実施<75.1%>、薬剤の内容に関する説明<71.0%>、服薬方法に関する指導<48.4%>、薬剤の保管に関する指導<40.9%>、介護事業者への情報提供<38.8%>、服薬カレンダー等ツールの利用<22.8%>、粉砕の実施<13.0%>、処方医以外の医師と連携<10.2%>、訪問回数の増加<5.1%>、嚥下補助剤等の利用<5.1%>、その他(介護支援専門員や看護師との連携、副作用のチェック、容態急変時対応、訪問看護師さん等の負担を軽減等)<3.8%>

介護事業者への情報提供(実例⑦) (54.7%) <38.8%>、処方医以外の医師と連携(22.6%) <10.2%>、介護支援専門員や看護師との連携(実例⑦) (64.2%) <3.8%>、副作用のチェック(62.3%) <3.8%>容態急変時対応(実例⑨) (35.8%) <3.8%>、訪問看護師さん等の負担を軽減(実例⑩) (39.6%) <3.8%>が介護支援専門員と薬剤師がそれぞれ考えている薬剤師が介護現場で重点的に取り組むべきことに比較的大きな差があることがわかった。

3-2. 薬剤管理困難事例を題材にした見える事例検討会の実施アンケート項目、結果

参加者：134名

(医師：6名、歯科医師：1名、薬剤師：7名、看護師：15名、介護支援専門員：46名、介護職：23名、行政：9名、社会福祉士：5名、弁護士：6名、医療ソーシャルワーカー：3名、理学療法士：2名、作業療法士：1名、歯科衛生士：1名、市民後見人：1名、行政書士：1名、民生委員：3名、生活相談員：2名、地域包括支援センター所長：1名、臨床心理士：1名)

アンケート回答者：92名(回答率：68.7%)

(医師：0名、歯科医師：1名、薬剤師：4名、看護師：15名、介護支援専門員：30名、介護職：16名、行政：6名、社会福祉士：4名、弁護士：4名、医療ソーシャルワーカー：2名、理学療法士：2名、作業療法士：1名、歯科衛生士：1名、民生委員：3名、生活相談員：2名、臨床心理士：1名)

1. 見える事例検討会へ参加されての感想を、「思う」、「どちらとも言えない」、「思わない」のいずれかに○をつけ、選んだ理由をお答えください。

全体：92名

① 多職種と直接顔を合わせての意見交換をすることにより、信頼関係を深めることができる手法であると思う。

思う 86名 (93.5%)、どちらとも言えない 4名 (4.3%)、思わない 2名 (2.2%)

「思う」と答えた理由

- ・お互いの職種の理解が深まり、普段の業務でも連携が取りやすくなるのではないかと感じました。
- ・何度か顔合わせをしていくことにより多職種間の信頼関係は深まると感じたから。
- ・電話やメールなどではうまく伝えられない状況が多かったのですが、直接お会いできて状況や思いを伝えることができました。今後円滑にコミュニケーションがとれそうです。
- ・通常業務でのお付き合いでは意見交換の場が少ないと思います。自身では思い浮かばなかった意見を多職種の方々から直接聞くことができ信頼関係が深まった気がしました。

改善を求める意見

- ・参加者間のコミュニケーションをとる時間があるともっと信頼関係が築けるような気がしました。例えば休憩タイム時に参加者交流の工夫ができればいいのではないかと思います。

② 多くの参加者が発言をしやすい手法であると思う。

思う 81名 (88.0%)、どちらとも言えない 10名 (10.9%)、思わない 1名 (1.1%)

「思う」と答えた理由

- ・意見をマップに書き足されることにより、マップを見るとどういった質問をしたら良いか分かりやすいから。
- ・情報が見える形になっている為質問や意見が出やすいと感じました。
- ・アセスメントの領域が多種にわたっている為発言しやすいと思います。
- ・マップを参加者が見ながらのワークである為、フラットな立場で本音の意見を述べる事ができたと思いました。
- ・ファシリテーターの問いかけから参加者が意見を述べる形態の為、人前で発表する感じでなく、会話をしているように意見を述べる事ができました。

改善を求める意見

- ・ファシリテーターが上手にリードしてくれると発言しやすいと感じましたが、万が一うまくリードできなかった場合発言しづらい状況になるのではないかと感じました。ファシリテーターの質が大きく影響する点が課題と感じます。
- ・参加者の人数が多すぎて、発言者の職種も内容も聞き取れないことがありました。参加者の人数設定を今回より少なめにする方がいいのではないかと思います。

- ・参加人数の多い職種が発言しやすいような気がしました。
参加する職種の人数の開きが無いようにすることが必要ではないかと思いました。
- ・参加人数が多すぎると参加者の意見を出し切る時間が足りない。

③ 実際の困難事例検討を共に行うことで仲間意識が芽生える手法であると思う。

思う 81名 (88.0%)、どちらとも言えない名 10名 (10.9%)、未記入：1名 (1.1%)

「思う」と答えた理由

- ・実際の同じ地域における困難事例の問題解決に向けて、現実問題として真剣に向き合うことができたので。
- ・協働の意識が芽生えると思いました。
- ・課題を共有することで同じ方向に目を向けることができると思いました。

改善を求める意見

- ・参加者の人数が多すぎると仲間意識を感じるまでは至らない気がしました。
- ・参加職種人数の開きがあると多く参加されている職種に対して仲間意識を感じづらいつ思いました。

④ 多職種の考え方を新たに知ることができる手法であると思う。

思う：92名 (100%)、どちらとも言えない0名 (0%)、思わない0名 (0%)

「思う」と答えた理由

- ・立場が違くと専門職の視点から新たな見える問題解決方法が提示されるので大変勉強になると思いました。
- ・自分では思いつくことのできない意見を聞くことができ大変勉強になると思いました。
- ・現場での多職種の方々の苦労や対策など全く知らないことを知ることができました。

改善を求める意見

- ・ファシリテーター、マップ書き手の力が不足していると、気づきも浅いものになってしまう。ファシリテーター、マップ書き手の質が大きく影響する点が課題と感じます。

2. 継続的に見え検へ参加することを希望しますか？

はい：61名 (66.3%)、いいえ：10名 (10.9%)、未記入：21名 (22.8%)

3-3. 多業種との交流機会に薬剤師相談シートを配布し、多業種より相談を受けることのできる環境作りの試み結果

(相談件数)

平成24年6月から平成25年2月まで41件

※内訳

平成24年6月2件、平成24年7月2件、平成24年8月1件、平成24年9月3件、平成24年10月5件、平成24年11月13件、平成24年12月5件、平成25年1月5件、平成25年2月5件

(相談のきっかけ)

① 磯子区ケアマネ連絡会研修会 (平成24年6月21日 参加者53名)：9件

- ② 磯子地域ケアプラザ研修会（平成 24 年 11 月 22 日 参加者 20 名）：14 件
- ③ 港南区訪問看護ステーション連絡会研修会（平成 24 年 11 月 29 日 参加者 46 名）：1 件
- ④ 横浜市南部地区認知症フォーラム（平成 24 年 12 月 5 日 参加者 115 名）：1 件
- ⑤ 滝頭地域・根岸地域ケアプラザ合同研修会（平成 25 年 1 月 17 日 参加者 21 名）：1 件
- ⑥ 横浜市在宅療養連携研修会（平成 25 年 2 月 4 日 参加者 213 名）：5 件
- ⑦ 磯子区ケアマネ連絡会研修会アンケート結果報告（平成 25 年 2 月 21 日 参加者 61 名）：1 件
- ⑧ 参加、開催した見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会：7 件
- ⑨ 在宅患者受入薬局リスト：2 件

（業種内訳）

居宅介護支援事業所 22 件、地域ケアプラザ 11 件、訪問看護師ステーション 3 件、患者本人・家族 2 件、役所 1 件、薬剤師 1 件、医療ソーシャルワーカー 1 件

（相談内容）

薬剤保管状況 28 件 (68.3%)、薬剤の飲み忘れ 31 件 (75.6%)、服用薬剤の理解不足 10 件 (24.4%)、副作用の発症 13 件 (31.7%)、薬剤の重複 10 件 (24.4%)、薬剤の飲みすぎ 23 件 (56.1%)、講演依頼 16 件 (39.0%)

（薬剤師在宅療養管理指導導入件数） 25 件 (61.0%)

4. 考察、結論

多業種より頂いた在宅医療における薬剤師に対する相談件数を信頼関係構築評価基準と設定すると、信頼関係構築の取り組みを行う以前は多業種との信頼関係構築はまだ十分進んでいないことが 2-1 の実施したアンケート結果よりわかった。

また、介護支援専門員と薬剤師がそれぞれ考えている「薬剤師が介護現場で重点的に取り組むべきこと」に差があることも 2-1 の実施したアンケート結果よりわかった。

今後薬剤師在宅医療参入において、多業種のできることや価値観などをお互いに知りあった上で、顔の見える信頼関係を構築して連携することが求められる。

また、2-2 の実施したアンケート結果より、挙げられた課題を改善し、見える事例検討会を継続的に行うことは、多業種のできることや価値観などをお互いに知りあった上で、顔の見える信頼関係を構築した多業種の連携を可能にする効果があると考えられる。

「多業種に対する薬剤師職能啓発講演」、「見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会への参加、開催」、「薬剤師相談シートの活用」の取り組みを行う前にはほとんど受けることのなかった多業種からの相談を平成 24 年 6 月から平成 25 年 2 月までに 41 件受けることができた。磯子区ケアマネ連絡会研修会の 9 件と磯子地域ケアプラザ研修会の 14 件が特に多くの方々の相談のきっかけであった。私の薬局がある磯子地域の多業種より相談を多く受けたというこの結果より、日ごろ活動している地域で信頼関係構築の取り組みを行うことがより効果的であると考えられる。相談業種は取り組みを多く行った業種に偏りのあることも結果としてわかった。相談内容は磯子区ケアマネ連絡会研修会で行ったアンケート結果と大きな違いはなく、薬剤の飲み忘れ (31 件：75.6%) の相談を多く受けた。相談事例の多くを薬剤師在宅療養管理指導導入 (25 件：61.0%) へ繋げることができた。

これらの結果より「多業種に対する薬剤師職能啓発講演」、「見え検マップを活用した多業種で行

う見える事例検討会への参加、開催」、「薬剤師相談シートの活用」は、薬剤師と多業種との信頼関係構築における有効な取り組みとしてある一定の評価をすることができるのではないかと考える。これからも取り組みを継続的に行い、信頼関係を構築できた多業種の方々と共に地域在宅医療に貢献することができれば幸いである。

※信頼関係構築の取り組み参考資料

1. 実施した多業種に対する薬剤師職能啓発講演

- ① 磯子区ケアマネ連絡会研修会（平成 24 年 6 月 21 日 参加者 53 名）
内容：認知症の病態と治療薬について、薬剤師居宅療養管理指導について
「薬剤師に対して多業種の方々が何を求めているかについてのアンケート」を用いて SGD
- ② 磯子地域ケアプラザ研修会（平成 24 年 11 月 22 日 参加者 20 名）
内容：薬剤師居宅療養管理指導について
「薬剤師への相談シート」を用いて SGD
- ③ 港南区訪問看護ステーション連絡会研修会（平成 24 年 11 月 29 日 参加者 46 名）
内容：薬剤師居宅療養管理指導について
「薬剤師への相談シート」を用いて SGD
- ④ 横浜市南部地区認知症フォーラム（平成 24 年 12 月 5 日 参加者 115 名）
内容：認知症治療のネットワークにおける現状と課題 薬局薬剤師の立場から
- ⑤ 滝頭地域ケアプラザ・根岸地域ケアプラザ合同研修会（平成 25 年 1 月 17 日 参加者 21 名）
内容：認知症の病態と治療薬について
「薬剤師への相談シート」を用いて SGD
- ⑥ 横浜市在宅療養連携研修会（平成 25 年 2 月 4 日 参加者 213 名）
内容：薬剤師による在宅療養者支援について
- ⑦ 神奈川県在宅歯科医療推進研修会（平成 25 年 2 月 14 日 参加者 82 名）
内容：薬物治療における口腔内障害と歯科治療関係薬剤について
- ⑧ 磯子区ケアマネ連絡会研修会アンケート結果報告、
薬剤師相談シート運用説明会（平成 25 年 2 月 21 日 参加者 61 名）

2. 参加、開催した見え検マップを活用した多業種で行う見える事例検討会

- ① 平成 24 年 7 月 12 日 参加
- ② 平成 24 年 10 月 4 日 参加
- ③ 平成 24 年 10 月 27 日 参加
- ④ 平成 24 年 11 月 6 日 参加
- ⑤ 平成 25 年 1 月 19 日 参加
- ⑥ 平成 25 年 3 月 4 日 神奈川県薬剤師会薬学研究補助金事業の補助金を用いて薬剤管理困難事例を題材に見える症例検討会（磯子区、金沢区、港南区合同 参加者 134 名）