

都会の一人暮らし高齢者に 寄り添う在宅訪問を展開

Active
no.48

歴史ある薬局で受け継がれた理念で、
外来、在宅、OTC全てに親身な対応と温かい街づくり

東京都中央区八丁堀に構える越前堀薬局は、創業100年、代々続く薬局で、現在は犬伏洋夫氏が受け継いでいます。目指すのは「都会にある田舎の薬局」という犬伏氏の言葉どおり、人と人の繋がりを大切にすることをモットーにし、患者への親身な対応で時間をかけて信頼関係を築くことをスタッフ全員が実行しています。また、犬伏氏は薬局経営の傍ら在宅活動にも力を入れ、訪問では薬剤管理だけではなく独居高齢者の寂しさを気遣うことも忘れずに、今後、さらにニーズが高まることが予想される都会の高齢者の在宅医療について、地域全体で支えるための活動を始めています。



越前堀薬局（東京都中央区）

薬剤師

犬伏 洋夫（いぬぶせ・ひろお）氏

Profile

日本大学を卒業後、水野薬局に就職。2002年12月に父親の経営する越前堀薬局に薬剤師として入職。当初皮膚科、眼科の処方箋を中心に受けていた越前堀薬局が20年で月に250医療機関からの処方箋を応需する薬局へと変貌を遂げる。OTC、薬局製剤などの薬剤師として行うセルフメディケーションに力を入れながら、地域住民に寄り添う在宅訪問に取り組んでいる。

20年かけて築いた信頼関係で増えた処方箋は薬局スタッフ全員の努力

越前堀薬局の特徴をお聞かせください。

犬伏 当薬局は、来年2023年に創業100周年になります。1923年に関東大震災があり、被災した地域の人達を助けたいという思いで乾物商から売薬店に改めたのが薬局の始まりだったと聞いております。私が4代目として実家であるこの薬局を引き継いだのは、実はちょうど20年前の今日です。それまで勤務していた水野薬局から戻ってきた当時は、地元の薬局だけあって私を子供の頃から知っている患者さんが多く、時には「あら、こんなに大きくなっちゃって」と言われながら対応していました。

OTC薬を買いに来てくださるお客さんもいますが、現在の薬剤師の主な業務は処方箋調剤です。この20年間でスタッフ達が患者さんと良い関係を築いてくれたおかげで、最近では月に2000～2200枚の処方箋を幅広い医療機関から応需しています。在宅医療も行っていますが、訪問は基本的に私が担当しています。

犬伏さんは在宅医療に力を注いでいらっしゃいます、訪問先はどのようなところですか？

犬伏 現在訪問しているのは、個人宅が約15人と高齢者施設の方が10人です。外来と比べると決して多いと

は言えない数ですが、在宅医療というのは人数や処方箋枚数では測れない手間があります。処方箋で1カ月の薬が出されていても、必要であれば週に1回訪問することもあります。私が大部分の患者を担当している理由は、近所の訪問先が少なく、車で時間をかけて

行かなければならないところが多いことが1番の理由です。ただ在宅医療は、薬局に居ては出来ないことや他職種との出会いもあるので、いずれは他の薬剤師にも経験してもらいたいと考えています。

薬剤師人生を大きく変えた在宅医療のスタート、服薬のため毎日訪問

在宅訪問はどのようにして始められたのですか。

犬伏 最初の在宅訪問は、内科の医師から服薬できていない患者がいるからと依頼の電話があったのがきっかけでした。名前を聞くと尋常性乾癬で皮膚科の処方箋を当薬局にも持ってこられていた生活保護の患者で、半年位来局されてなく、その間に脳梗塞を患われたようで再発予防の薬が処方されていました。私は、当時まったく在宅訪問の経験がなかったのですが、医師から頼まれてこれはやるしかないと思いました。

その患者宅を訪問すると、古新聞や雑誌、空き缶など様々なごみやたばこの吸い殻がそこら中に散乱していて、カーペットも元の色が分からない位のシミが着いているような状態でした。たばこのヤニで変色したような壁には私の前に担当していた薬局が作った服薬カレンダーが架かっており、それを見て、何人かの薬剤師が皆続けられず、医師も困って私のところに連絡してきたのだろうと察しました。その患者は、何を聞いても「ああ」しか言ってくれない方でしたが、まずは新しい服薬カレンダーを作り、一週間分の薬をセットして帰りました。一週間後訪問すると、薬はまったく手をつけていない状態で放置されており、私が訪問することになんの意味もない状態でした。そこで当時の私が考えたのは「毎日、訪問して薬を飲ませる」という力技でした。訪問して目の前で薬を飲んでもらうと素直に服用してくれるのです。あの時は私も必死で、その日から約2カ月間日曜日以外は毎日訪問しました。毎日、服薬の様子を見てみると、手の平にのせた4種の錠剤を意外に無造作に口に放り込むので口に入らず床に落ちることが多く、落ちた錠剤を拾って飲もうとはしないため、半身麻痺のある患者さんにとっては一包化をすれば飲めるとは言えないことに気づきました。

大変な患者さんをいきなり担当されたのですね。毎日の訪問が2カ月で終わったのは何故ですか？

犬伏 ある日、いつものように訪問すると、そこでケアマネジャーに会いました。当時私は、医療連携をどのように行うか知らなかったので、ケアマネジャーへ連絡や報告書も出さず、居宅療養管理指導料の請求もしていませんでした。その患者との経緯を話すと、「服薬介助をつけるよ」という一言で今までの苦労は解決してしまいました。そして、「薬剤師さんは総括してよ」と言われました。

その時は、その言葉の意味をあまり深く考えなかったのですが、薬剤師に求められていることは、「薬を飲ませる作業」よりも正しく服薬できるシステム作りや服薬できない時の対策など「服薬の総合的な管理」をして欲しいということだと徐々に分かってきました。そのケアマネジャーからはその後新たな患者の依頼があり、私の在宅訪問が徐々に増えていきました。あの患者がいなければ、薬局から出ることもなく、ケアマネジャーとも出会えず、今の私の状況はなかったと思います。

患者宅を訪問して生活や服薬の様子を実際に見ることで様々なことに気づきます、在宅患者の調剤はオーダーメイドなところがあり、一包化といっても全てを分包するのではなく、この薬は分包しない、この薬は粉碎する、また、分包紙を切り直接口に持って行って飲む人は、こぼしやすいので分包紙の幅を小さくするなど個々に対応が必要です。そう考えると調剤の外部委託などはもし法律的に許可されたとしてもそれが現実的なものなんだろうか？却って手間になってしまうのではないだろうか？と思います。

都会にある田舎のような薬局、親身な対応で高齢者に寄り添う

貴薬局では、OTC医薬品の品揃えが豊富なのも特徴のひとつですね。

犬伏 ネット販売やコンビニ販売の解禁などでOTC医薬品の売り上げは大幅に減少傾向です。でも当薬局は、昔から品数だけでなく、種類にもこだわってOTC医薬品を取り揃えてきたので、売り上げが下がったから縮小することはしたくないです。越前堀薬局の登録販売者は薬局の看板娘のような存在で、お客さんとよく話し、よく観察していて様々なことに気付いてくれます。

あるおじいさんが枕元に虫が出ると言って殺虫剤を買いに来て、そのうち頻度が増し週一で買っていくようになりました。その行動がおかしいと思った彼女は、私にそのことを報告してくれました。そのおじいさんは処方箋を持って来る患者でもあったので服用薬をチェックすると、副作用で幻覚の報告がある坐剤が処方されていました。そこで私が医師に連絡すると、すぐに処方中止となり、結果おじいさんの枕元の虫はいなくなりました。

私は普段から患者との会話は、たとえ世間話でも勝手に切らないようにしており、スタッフにもそう言っています。当薬局が、大手のチェーン薬局ではないため人件費を厳しく管理しなくていいから出来ることだという意見もあるでしょう。でも、私は薬の話だけをして短い時間で信頼関係を築くということは、そうそう出来ることではなく、長い時間をかけたり、時には雑談をしたりしながら本当の深い関係が築かれていくこともあると思っています。

都会の真ん中の薬局で温かい関係が育まれているんですね。

犬伏 私が目指しているのは都会にある「田舎の薬局」です。よく都会の人は、他人に無関心で自分も放っておいて欲しい人が多いと言います。確かにそのような方もいますが、こと医薬品に関してはそれではいけないと思います。コロナ禍になり、中央区では「ワクチン支援薬局」というステッカーを作り薬局に配られましたが、そのようなステッカーが出来る前から、我々のような地域の薬局では申し込みが出来ないという高齢者のために、スタッフが日時や場所の希望を聞きながら申し込み作業を行っていました。

便利な都会に住む特に一人暮らしの高齢者が多い状況はこれからも続くと思います。私が訪問している高齢者は、独居の方が多く寂しさを感じている方が多いように思います。ある高齢の女性は、気難しいせいかご近所付き合いもほとんどなく、私が訪問するとしばしばお叱りを受けます。いわゆるクレマーというのか私の行動の一端を取り上げて叱責されることもあります。ところがよく聞いてみると言葉の端々から寂しさが伺えるのです。そのため私の方は世間話も交えながらゆっくり話そうと思って訪問をしていたのですが、薬局から連絡が来たり、次の訪問先のことが気になって、つい時計やスマホをちらっと見てしまったりします。すると、「ああ、もういいわよ、忙しいんでしょ、帰んなさい」と言われてしまうことが何度ありました。そこで、それまでの昼間の訪問ではなく時間の取り

やすい夜8時の訪問を提案すると、「他にやることないから、いつでもいいわ」と言ってくださり、1時間位ゆっくり話せるようになりました。

人に関して欲しく無いのではなく、自分のことを考えてくれる人に飢えている典型的な例だと思います。我々薬剤師は薬のことだけではなく、このような方にもできることがあるのでは無いかと気付かされました。



OTC医薬品の品揃えが豊富な店内

一つ残念なのは、今の薬剤師にはあまりにも裁量権がないことです。例えば残薬ひとつとっても、その場で薬剤師が投与日数を減らすことができないため、医師への疑義照会について患者に話をすることになります。そのことをうまく伝えたとしても医師に対しては体裁を取り繕う患者側の気持ちもあり、「じゃあいいや」となってしまうのです。裁量権のない人間に相談しても意味がないと考えられてしまっても無理がないと思いますし、そんな中で薬剤師にもっと担い手に！と言われても限界があります。そして、そんな状況の中で薬剤師の仕事が見えないと言われても心外です。

今後も増えていく都会の高齢者の在宅医療をどのように展開していきたいですか。

犬伏 現在、在宅訪問ができる薬局、薬剤師に患者が集中する現象が起きていて、私にも医師やケアマネジャーから、こういうケースだから犬伏さんをお願いしたいという依頼を頂くことがあります。それは非常に嬉しいことでもある反面、薬局からお住まいが遠い患者を何人も抱えてしまうことになり、現状がかなり厳しくなっています。

そこで、もっと地域全体で在宅医療を支える方向に

向かわなくてはならない段階に来ていると考えています。中央区の薬剤師会は日本橋と京橋に分かれており、私は現在京橋の会長を務めておりますが、薬剤師会として在宅訪問の準備が整っている薬局を医療機関に対してわかりやすくする必要があるとの考えを日本橋の会長にも賛同してもらい、会員薬局に患者受け入れ状況についてのアンケートをしました。すると、思った通り訪問の準備ができていても依頼が来ないのでできないという薬局もありました。医療機関に改めてその状況をわかりやすく提示することが薬剤師会の役割だと思っています。加えて在宅未経験の薬局へは薬剤師会がバックアップして説明会や研修を行うこともできるのではないかと思います。よく薬剤師会に入っているメリットは何か？という話が出ますが、そのような事業があれば会員薬局の皆さんにメリットも感じてもらえるのではないかと考え、現在協議を重ねております。

長く安定した在宅訪問を続けるためには、地域の薬局全体で適正な距離と件数を担当していくことが重要です。そもそもそれが地域包括ケアというのではないかと思います。外来でも在宅でも人と人の繋がりが大切なのは同じ、私たちの行っていることが温かい街づくりに繋がっていけばいいなと思います。