

日々患者さんと真摯に向き合う なかで、担当1,000人を超す かかりつけ薬剤師に

患者さんの言うことを否定せず、
悩みや困りごとの“本質”に向き合う



日本調剤
すみれ中央薬局（東京都世田谷区）
管理薬剤師
紀平 陽子（きひら・ようこ）氏

日本調剤 すみれ中央薬局は、「サザエさん」で有名な東京都世田谷区桜新町の閑静な住宅街に位置し、乳幼児からお年寄りまで、多様な疾患を抱える患者さんに対応しています。管理薬剤師の紀平陽子氏は、使命感をもってかかりつけ薬剤師制度を啓発。1,000人を超す同意が得られ、社内でも「かかりつけの神」と呼ばれています。「患者さんの言うことを否定しない」をモットーに真摯に向き合い、「普通のことをしているだけ」と語る紀平氏の愚直さが、秘訣なのかもしれません。かかりつけ薬剤師としての思いや業務、地域貢献への取り組みなどを伺いました。

Profile

兵庫県出身。大阪大学薬学部卒業後、製薬会社で研究職に従事、結婚を機に退職。2011年にパート薬剤師として日本調剤株式会社に入職し、日本調剤 すみれ中央薬局に勤務。2017年に正社員、2019年から店舗責任者・管理薬剤師を務め現在に至る。店舗責任者として、「健康イベント」等を含め店舗運営に尽力する一方、地域での健康相談会や小学校での食育、町内会と連携した防災訓練など社会貢献にも努める。3人の子供を持つ母でもある。

がん末期の患者さんへの対応をきっかけに、 “かかりつけ”の必要性を強く実感

薬局の概要についてお聞かせください。

紀平 日本調剤 すみれ中央薬局は駅からやや離れた住宅街のビルの1階にあり、2階に内科、3階に眼科と歯科、4階に皮膚科と耳鼻咽喉科が入っています。処方箋枚数は一日平均170枚で、その6割強がビル内クリニックからの応需です。残りは幅広い医療機関から応需しています。

1000人以上の患者さんから、かかりつけ薬剤師に指名されているとお聞きしました。きっかけや日常対応についてお聞かせください。

紀平 2016年度に「かかりつけ薬剤師」が新設されてから取り組み始めました。ただ、例えば美容師の指名と比べて高いか安いかは別として、毎回追加でお金がかかるので、正直、それだけの価値を提供できるのか

など、不安はありました。

しかし、ある患者さんから「制度についてテレビのニュースで見たわよ。お願いできる？」とお声掛けいただきました。「説明はいいから、早くクスリ頂戴！」という患者さんもいて、薬剤師不要論さえ説かれる状況から、「薬剤師に何ができるのかと問われている」と感じていたので、すぐに「やらせてください」と、担当しました。ただ、がん末期の方で、数ヵ月後にお亡くなりになりました。その経験から、毎回同じ薬剤師が責任をもって担当することの重要性を実感しました。

それ以降は、薬剤師がしていること、かかりつけ薬剤師“制度”が始まったことを知ってもらいたい、少なくともこの薬局によく来られる患者さんには知ってもらいたいと思い、患者さん全員にお声掛けするつもりでご説明しました。気が付くと、同意を得られた方が1,000人になっていたというだけなのです。いまは新たにお声掛けすることはなく、通っていただいている患者さんを大事にしています。患者さんの中には頻繁に不平不満をおっしゃる方もいらっしゃいますが、かかりつけになってじっくり話をきくことで、すぐぐ態度が柔らかく、丸くなった方もいらっしゃいます。

具体的なエピソードをお聞かせください。

紀平 ある患者さんは、薬局の外に車を止めて「早く頂戴！」とおっしゃっていましたが、かかりつけになり、薬局の中でお待ちいただけるようになりました。

また、お酒が止められず、睡眠薬を何種類も飲んでいる患者さんがいらっしゃいました。眠れないからお酒を飲み、それでも眠れずに薬を飲んでと、不規則な生活をして、薬局では「薬を早くくれ！」と怒鳴るような方でした。私はお酒を飲むと一時的に眠れるけれど、眠りの質が悪くなり睡眠薬を飲む。その繰り返しで日中の物忘れやほかの健康問題につながっていくと、少しずつ繰り返しお伝えしました。当初は難しかった

のですが、次第に交流が深まり「そもそもお酒を飲み過ぎるのがダメなんですよ」と言える関係になり、今では睡眠薬を飲まなくても眠れるまでに改善しました。

かかりつけ薬剤師の指名数が桁違いです。何か秘訣があるのではないですか。

紀平 以前からご来局いただいている患者さんには毎回、健康診断結果を持ってきていただいています。例えば、血糖値が上がった、下がったということは分かっても、その意味を理解している方は多くありません。「〇〇の値が高かったらどうすればいいの？」と疑問に思っても、忙しい医師から十分納得できる説明を聞くことは難しいです。私は、腎機能が落ちているときには「お水は飲んでますか？」「塩分は控えていますか？」、中性脂肪が高ければ「ベジファースト。野菜から食べたほうが良いですよ」と、具体的にアドバイスするようにしています。また、例えば、血圧コントロールが必要な患者さんには毎回数値を尋ねていますが、そういう問いかけによって、患者さんご自身で健康状態を把握しようと意識してもらえます。

また、「家族ぐるみ」での対応も意識しています。例えば、お孫さんが注意欠如多動症を患っているおばあさんは、「孫はこんな薬を飲まなきゃダメなの？」と不安を口にされていました。「きちんと用法用量を守れば、それ程心配しなくても大丈夫です。飲むと集中力が上

薬局内に設置された健康チェックステーション



がりますよ」と説明すると、渋々、薬を持って帰られたのですが、2〜3ヵ月後には、「すごく宿題をやるようになったのよ」と嬉しそうに話されました。家族ぐるみで関わることの大切さを感じました。

振り返ると当初は、店舗責任者ではなかったこともあり、かかりつけ薬剤師を広めていこうという使命感で全力を投じてきたとは思いますが、特に秘訣もなく、本当に当たり前のことしかしていないのです。

薬局にとって「困った患者さん」は、 実は「困っている患者さん」と理解する

かかりつけ薬剤師をする上で、具体的に心掛けていることはありますか。

紀平 まず一番は、患者さんの言うことを決して否定しないことです。なかには、薬が飲めていない、必要性が分かっていない、不平不満ばかり言う、怒鳴りだすような方もいらっしゃいます。この「困った患者さん」は、実は「困っている患者さん」なのです。その患者さんの気持ち、困りごとの本質を理解し、言うことを決して否定しないということを大事にしています。

また、患者さんは少しでも不安になると、ここが痛い、あそこが痛いといって、複数の医療機関で薬を出してもらいがちです。しかし、私自身は、患者さんが飲む薬を減らしたいというスタンスでいます。

医師も、薬が多いことは分かっていますが、具体的な

状況は把握していない場合が少なくありません。また、患者さんの中には、自身が長年飲んでいる薬でも何故飲んでいるか分かっていない方もいらっしゃいます。そういうケースでは、患者さんに減薬希望があることを確認した上で「10種類飲まれています。〇〇については減薬等の対象としてご検討ください」など、トレーニングレポートで医師に情報提供し、多くの医師には納得してご対応いただいています。

逆に薬を飲めない患者さんもいます。例えば、抗生剤など一般的な薬でも、過去に副作用を経験すると怖くて薬を飲めない場合があります。当然、新たな薬との違いや安全性を説明した上で、「何かあったら何時でもお電話ください」とお伝えし、服用を後押ししています。実際、週末や夜中に電話をいただくこともありますが、安心いただけるケースが多いと感じます。

薬局内はもとより、地域包括支援センターなどで “健康”テーマに地域貢献

健康サポート薬局の届出をされていますが、どのような取り組みをされていますか。

紀平 薬局内には「健康チェックステーション」があり、血圧や握力測定、HbA1c値やコレステロール値の

自己測定もでき、受診勧奨することもあります。また、体成分分析装置も置いてありますので、筋肉量や体脂肪量など体重を構成する成分をそれぞれ分けて算出することができ、栄養評価と組み合わせることで、栄養指導などにつなげています。また、健康イベントのときには血管年齢や骨健康度の測定、夏休みには虫よけスプレーの手作りイベントなどを企画してきました。リピーターの方や、この健康イベントを目的に来局される方もいらっしゃいます。

また、薬剤師が薬局の外に出ることも大事だと考えています。そこで近隣の地域包括支援センター「上町あんしんすこやかセンター」に、住民の健康サポートのため薬局で何かお手伝いできませんか、とお尋ねしました。現在では同センターが年2回開催する健康相談会で毎回お薬相談を引き受けています。そのほか小学校での食育指導、町内会と連携した防災訓練などにも参加しています。

今後も、薬局・薬剤師から情報を発信していくことで、患者さんの困りごとの解決に結びつく機会が増えるとよいなと思っています。



地域や小学校でのイベントの様子

