

積極的な多職種交流で 薬局薬剤師としての資質高める

患者が話しやすい環境醸成し
「かかりつけ」の関係強化図る



株式会社イジマ
コスモ薬局（神奈川県横浜市）
管理薬剤師
瀬戸崎 操（せとさき・みさお）氏

Profile

共立薬科大学（現慶應義塾大学薬学部）卒業後、株式会社イジマに入社。その後、金龍堂薬局に転職し、漢方薬ならびに生薬について学ぶ。2002年イジマに復職後、本部勤務等を経て、コスモ薬局中田店の管理薬剤師となる。2016年頃から医療系の多職種研修会ケア・アライアンスYOKOHAMA、在宅医療カレッジ、ペイシェントボイスカフェ、医介塾などに積極的に参加し、2022年から横浜南部医介塾の塾長を務める。日本在宅薬学会にも所属し、インストラクター、ディレクターを経て、現在エヴァンジェリストとして講習会などで後進の育成に当たる。

他の医療職種の業務や役割を理解できれば、より良い連携が生まれる——多職種との交流を積極的に進めるコスモ薬局中田店の管理薬剤師・瀬戸崎操氏は、薬局の外にこそ「学びの場」があることを力説します。「薬局という箱の中には地域の人や多職種とフラットに対話する場面がもてない」。そんな思いが医療従事者らの職種を超えた交流会「医介塾」への参加につながり、今では横浜南部の塾長として、精力的な活動を展開しています。そうした多職種との学びは、薬局薬剤師に不可欠な「かかりつけ」という患者との関わり方へと結びついています。

薬局業務の傍ら勉強会に積極参加 在宅医療中心に関心の裾野拡がる

株式会社イジマは横浜、東京を中心に18薬局を展開していますが、瀬戸崎さんは大学卒業と同時に入社されたのでしょうか。

瀬戸崎 率直に打ち明ければ、私自身、薬剤師になんたくて薬科大学に進学したわけではありません（笑）。ひとりっ子だったこともあり両親が私の将来を心配して、手に職を付けなさいと、勧められるままに親孝行

のつもりで薬科大を受験したというのが正直なところですよ。

絵を描いたり裁縫したり、物をつくることデザインすることが好きだったので、デザイナーや美術関係の職を夢見ていたこともありましたが、それではなかなか食べてはいけません。薬科大卒業後は、ジュエリー関係の業界に就職し、薬剤師とは全く関係のないところで仕事をしていました。ただ、いつまでもフラフラ

としてはられません。そろそろ薬剤師の仕事に就こうと思い立ち、入社したのがイジマでした。当時はまだ、5店舗くらいの規模だったかと思います。

その後はイジマで薬局薬剤師として勤務された。

瀬戸崎 いや（笑）、1年間ほど勤務したあと退職し、漢方や生薬系の薬局で働きたいとの希望があったので、横浜の日吉にある漢方相談薬局として有名な金龍堂薬局でお世話になりました。漢方薬と生薬についての学びを続け、4年ほど経った頃です。当時のイジマの社長（現会長）から、戻ってきてほしいとの申し入れがあり、復職いたしました。

復職後は薬局現場での薬剤師としての業務はもちろんのこと、新店舗の立ち上げや本部での人事関係の業務、管理職など、様々な経験を積み重ねることができました。ただ、本部勤務の頃は多忙で、自分自身の時

間調整も難しく予定が立てにくい。「外」の世界をなかなか垣間見られないという状況でした。

社交的な性格の瀬戸崎さんにとっては、やや辛い環境ですね。

瀬戸崎 会社のトップが代替わりした頃です。薬局現場に戻り、シフト調整もしやすくなったことなどから、関心のあるセミナーや勉強会に、段々と顔を出す機会が増えていきました。

最初は薬剤師会関係のイベントが中心で、交流する相手も薬剤師が多かったのですが、日本在宅医療連合学会や在宅医療推進フォーラム、在宅医療カレッジなど、在宅系を中心に徐々に参加先の裾野も広がっていきました。そうした過程で、「医介塾」の役員の皆さんと出会い、交流が深まりました。それが縁で、私自身も積極的に関わるようになりました。

交流会「医介塾」との出会いを機に 他の医療職種との連携学ぶ

そもそも「医介塾」とは、どのような組織なのでしょう。

瀬戸崎 医療のほか、介護や福祉に携わる方々の職種を超えた交流会です。職種ごとの集まりや、医療機関や介護事業所が主催する勉強会などは少なくありませんが、職種を超えた地域の輪を広げる会は、そう多くはありません。医介塾のホームページには、「いろいろなコミュニケーションを図るために、飲みにケーションで、顔の見える関係からさらに一歩進んだ関係を構築できる会」「業界の話をして、これからの未来を語るのもいいし、個人的な悩みや相談を行って、誰かに助言をもらえたら心が軽くなる」と紹介されています。特に決まりはない自由なコミュニケーションの場です。

医療版の異業種交流会といった趣です。瀬戸崎さんは、横浜南部の塾長をされています。

瀬戸崎 医介塾の皆さん方との交流が深まるにつれ、瀬戸崎さんは人脈が広いから塾長をやってみたら、とのお声掛けがありました。薬局という箱の中には、なかなか地域の方々や医療・福祉・介護・教育など他職種とフラットに対話する場面がありません。もっと繋がりたい、意見交換をして互いの理解を深めたい、学びの場もつくりたいという思いから、お引き受けすることといたしました。

第1回目の開催は2022年の1月です。フリーアナウンサーの町亞聖さんを講師に招き、気付きや学び、交流を図ることができましたが、ご承知の通り、新型コロナ



ナウイルス感染症が猛威を振るっている時期でもあり、その後の活動は中断を余儀なくされることも少なくありませんでした。

高齢化が進む中、「地域力」が大切になってきます。地域の繋がりを緩く楽しく持つことで、明るく住みやすい社会になる。医療や介護・福祉なども、緩い繋がりの中で患者さんや地域住民に、より良いサービスを提供できるようになるはずです。そのための「繋がり」に賛同していただける皆さんと、今後も交流を深めていきたいと思っています。

私自身も様々な職種の方と交流する中で、他の医療職種の方が何をしているのかを理解することによって、さらに良い連携がとれるという思いを強くしています。この分野はこの職種に任せて、そのためにはどのよう



横浜南部医介塾
在宅医療カレッジの様子

な情報提供をすればいいのか。逆に薬局薬剤師の役割を別の職種に伝えることで、現場での連携がさらに深まるという好循環も期待できます。

些細な患者の声を真剣に傾聴 患者と情報共有図り共に悩み解決

瀬戸崎さんには「かかりつけ」の患者さん、“ファン”も多いとか。患者さんに関わる上で大切にしていることは何ですか。

瀬戸崎 些細なことと思えることでも真剣に耳を傾けることです。言い換えるなら、話しやすい関係づくり、環境づくりでしょうか。患者さんのひと言ひと言に「なぜ、そういう言葉を発するのか」と自問自答し、患者さんが本当に言いたいこと、訴えたいことを思い込みなく素直に聴こうと努めています。その上で、対処できることは情報を提供・共有することで解決し、できない内容であっても、何か別の手立てで補えることがないかを考えるようにしています。患者さんの大事にしていること、希望や願いなど、個々の人生観をただ

ただ聴くことから、患者さんの身体の健康だけでなく、心まで健康になれるよう心掛けています。

2024年度の報酬改定では、地域支援体制加算の算定要件に「かかりつけ薬剤師の加算算定の一定数以上の件数」が必須になりました。

瀬戸崎 これまでは患者さんと「かかりつけ」についての書面を交わすこともなかったのですが、薬局経営上、必要になりました。調剤室で調剤業務に追われることも多いのですが、そんなときでも何人かの患者さんが待合室で、ひたすら私を待っていてくれることがあります。本当に大切なことを私に話したいから、静かに待っていてくれます。口には出さないまでも、私

のことを「かかりつけ」と思っただけでいる患者さんが多いのを実感します。

患者さんとの関わりの中で印象に残るエピソードはありますか。

瀬戸崎 夜な夜な悪夢で飛び起きるお婆ちゃんのケースです。怖い夢を見て叫ぶため、隣で寝ているお爺ちゃんも飛び起きて、揃って睡眠不足だということです。服用薬を確認すると不眠症治療薬の副作用が疑われました。寝付きも悪くないので、服用中止を提案し医師の承諾も得ました。数日後の電話によるフォローアップでは、悪夢を見ることもなくなり、ちゃんと眠れているとのことでした。同剤のデメリットとして、夢が増えて悪夢を見るということがあります。この事例は先ほど申し上げた、情報提供と共有で患者さんとともに悩みの解決につながった一つの好例だと思っています。

親孝行で始まった薬剤師人生ですが、ご自身の歩みを振り返り、どんな感慨がありますか。

瀬戸崎 私が薬剤師になった頃はまだ、服薬指導のための文書などはほとんど用意されていませんでした。投薬後の服薬フォローもない。言ってみれば、患者さんとの関わりがない時代でした。しかし今は、患者さんとのコミュニケーションが図れる時代になった。私は人と人のコミュニケーションが大好きです。そこから、いろんなことを学ぶことができます。ある高齢の患者さんは同じ話を何度も繰り返します。人によっては同じ話ばかりで無駄な時間に思えるかもしれませんが、私にとっては、それも大事な瞬間です。先にも言ったように、思い込みなく素直に耳を傾けるように努めることで、同じことを繰り返すお婆ちゃんから学ぶこともあるのです。

私が一番大切にしていることは、感謝の気持ちを忘れないこと。利用者の皆様には、心穏やかに笑顔になれるように対応したいと心掛けています。そのための傾聴であり、相手に合わせて冗談なども話します。

薬剤師の業務量は増え、ともすれば忙しさに流されることもあります。その分だけやりがいも増えました。皆様が心身共に健康であることを、心から願っており、そのためのお手伝いが出来れば嬉しく思っています。