

地域包括ケア時代の 薬局・薬剤師の役割



ファルメディコ株式会社
大阪大学大学院医学系研究科
統合医療学寄附講座
医師・医学博士 狭間 研至

第19回 患者さんにとって「天使」に見える薬剤師とは

**医師や看護師のみが有り難い存在として
患者さんに専門性を発揮している現状**

医師をしていて、患者さんとの関係がぐっと縮まり信頼されるのは、患者さんが困っているときに医師としての専門性を発揮し、苦しみや悩みから解放してあげることができたときです。

以前、営業活動に関する本で、「困っているときに出てきた人は天使に見えるけれど、別段困っていないときに出てきた人はハエに見える」といったことを読んだことがあります。確かに、困っている患者さんの前に出て行くと、こちらが恐縮するほど感謝されたり、お礼の手紙をいただいたりと、まさに医者冥利に尽きるような体験をすることが少なくありません。

そんなことを考えて、ふと、気がついたことがあります。それは、病院・薬局を問わず、薬剤師は現在の業務の中で、困っている患者さんに接するような仕組みになっていないのではないか、ということです。

患者さんは体調が悪い、薬がなくなりそうといった困りごとに直面して、医療機関に訪れます。そして、医師の診察の後、診断を得て、処方箋が発行されます。この過程において、患者さんは医師や看護師と話をしながら、自分が持つ不安や不満、不備や不足といった困りごとを解決していきます。そして、医療機関で会計を済ませて処方箋をもらって保険調剤薬局に行くときには、困りごとはほとんど解決し、あとは、指示された薬を手に入れて飲むだけ、という問題解決の最終段階に入っているのではないのでしょうか？

また、入院している患者さんの場合でも、医師はさまざまな検査や処置、手術などを行い、その過程で必要な薬を処方します。薬の内容や目的についても、必要な説明をし、治療を進めていきます。つまり、入院している間の困りごとは、主治医や看護師だけで、解決の方向に向かっているのではないのでしょうか？

その中で、登場する薬剤師の業務は、基本的に医師

の処方準じて薬を準備し、定められた説明をすることがほとんどです。一般の方は、医薬品の取り扱いに関するさまざまな法律や規制を知らず、薬に関する情報も、いざとなれば手元のスマートフォンで調べることができます。しかも、登場するのは、それほど困っていないときなのです。ハエというのは言い過ぎですが、あまり有り難い存在として薬剤師を見ていないのも無理はないのかもしれない。

**薬剤師ならではのアプローチで困りごとを解決
個別最適化された服薬指導などのサポートが可能**

しかし、その後、患者さんがずっと困らないかという決してそうではありません。外来患者さんの場合には、家に帰っていざ薬を飲もうと思ったら、吸入器の使い方が分からない、子どもが薬を飲んでくれない、錠剤が大きくて飲めないといった、些細かもしれませんが重要なことで困ることがあります。また、薬を飲み始めた途端に、気分が悪くなったり、ふらついたり、かゆみや発疹が出たりといったこともあります。

現在、そのようなときには、ほとんど医師か看護師が登場しており、薬剤師はそこにはいません。しかし、ここにも薬剤師が登場すれば、個別最適化された服薬指導や「薬剤師ならではの」というサポートができるでしょうし、医師や看護師が新たな病気とってしまうような症状を、現在服用している薬による副作用かもしれないという別の視点でアプローチすることができるでしょう。このことは、薬剤師が薬理学・薬物動態学・製剤学といった専門知識を活かして、患者さんの困りごとを主体的に解決していくことに他なりません。このような環境で薬剤師が活動することを広げていければ、薬剤師は患者さんの困りごとを解決する人物になり、まさに天使のように見えるはずですよ。そして、そのときの患者さんとのやりとりは、薬剤師冥利を感じるような瞬間になるのではないのでしょうか。