

論文の内容の要旨

論文題目 かかりつけ薬局における薬剤師と慢性疾患を有する高齢患者のコミュニケーションが患者満足度に与える影響の検討

氏名 常住 亜衣子

【研究の背景・目的】

患者と薬剤師のコミュニケーションは、良好な関係構築に寄与し、医薬品の適正使用、服薬アドヒアランスの向上に効果があることが知られている。現在、日本ではかかりつけ薬剤師・薬局制度が推進されている。かかりつけ薬剤師は、患者の使用する薬剤について一元的かつ継続的な管理を行い、患者にとって薬をはじめ、医療や健康に関することを安心して相談できる身近な存在であることが求められる。患者と薬剤師のコミュニケーションの重要性が高まる状況において、かかりつけ薬局における薬剤師の役割、質の高い患者・薬剤師間コミュニケーションについて議論するうえで、医療やケアの受け手であり、参加者である患者が薬剤師に何を期待し、どの程度、満足しているかを把握することは重要である。しかし、患者・医師間と比較して、患者・薬剤師間コミュニケーションに関する研究の報告は少なく、特に国内においては患者・薬剤師間コミュニケーションを客観的に評価した研究は極めて少数である。国内における先行研究の多くが模擬患者を対象としており、実際の患者を対象に、薬剤師との間でどのような話題について、どのように話し合われているのかといった患者・薬剤師間コミュニケーションの実態も明らかにされていない。また、患者の期待と患者満足度は密接に関連することが知られているが、患者・薬剤師間コミュニケーションにおいて、薬剤師に対する患者の期待と患者満足度の関連を検討した研究の報告も、把握する限りでは存在しない。そこで本研究は、かかりつけ薬局の主な利用者である慢性疾患を有する高齢患者を対象に、①薬剤師とのコミュニケーションの実態、薬剤師に対する患者の期待を明らかにすること、②薬剤師への期待、コミュニケーション行動と患者満足度の関連を検討し、今後の患者・薬剤師間コミュニケーションの質の向上、薬剤師の役割および薬学教育検討のための基礎的資料として提示することを目的として実施した。

【方法】

1. 研究デザイン：観察研究
2. 調査期間：2019年12月～2020年3月
3. 調査実施施設：首都圏の中小規模調剤薬局チェーンのかかりつけ薬局2施設
4. サンプルサイズ：患者と薬剤師の会話123件
5. 研究対象患者の組み入れ基準：①65歳以上、②慢性疾患に罹患し、定期的に通院中、③1種類以上の処方薬を服用中、④調査実施施設をかかりつけ薬局として利用、⑤日常生活動作が自立、⑥日本語の理解に問題がない

研究対象患者の除外基準：①認知機能に問題がある，②本研究への参加に支障があると研究対象薬剤師が判断する場合

6. 研究対象薬剤師の組み入れ基準：薬局薬剤師としての経験年数が3年以上
研究対象薬剤師の除外基準は設けなかった。
7. 自記式調査票：患者属性，薬剤師とのコミュニケーションに対する患者満足度，かかりつけ薬剤師への期待について質問紙調査を行った。患者満足度の評価には Medical Interview Satisfaction Scale 日本語版(MISS-21J)を使用した。総合的な満足度に関して「全体として，かかりつけ薬剤師に満足している」，医療者間での説明の矛盾に関して「薬剤師の説明と病院での医師や看護師の説明に食い違いがあった」という質問項目を設定し，7段階評価を行った。薬剤師の役割に対する期待の調査では，厚生労働省による「患者のための薬局ビジョン」に示された，かかりつけ薬剤師に期待される役割17項目について患者の期待の有無を調査した。
8. データ収集：患者と薬剤師の処方薬の受け渡しに係る会話を録音した。会話終了後，質問紙調査を実施した。
9. 患者・薬剤師間コミュニケーションの分析：録音した会話を医療場面でのコミュニケーションの定量的分析を目的として開発された the Roter Interaction Analysis System(RIAS)により分析した。RIASでは，会話を話し手のまとまった考えを示す最小単位である「発話」に区切り，それぞれの発話を42のカテゴリーのいずれかに分類する。類似するカテゴリーを統合して作成したカテゴリー分類の使用割合をコミュニケーション行動の指標として使用した。
10. 統計解析：コミュニケーション行動と患者満足度，薬剤師への期待と患者満足度の関連の検討には，目的変数を患者満足度，説明変数を患者の年齢，性別，就労状況，教育歴，処方薬数，主観的健康観，薬局利用回数，会話時間，医療者間での説明の矛盾として重回帰分析を実施した。

【結果・考察】

1. 研究対象者の属性

研究対象患者は140人(同意取得割合71.1%)であり，年齢は平均75.0歳(SD 6.0)，男性が57.3%，主な診断は高血圧症，喘息，前立腺肥大症，糖尿病であった。処方薬は平均4.5剤(SD 3.0)，薬局利用回数の中央値は20(7.5～60.0)であった。研究対象薬剤師は5人(同意取得割合100.0%)であり，女性が60.0%，薬剤師としての経験は平均25.6年(SD 7.6)であった。

2. 患者・薬剤師間コミュニケーションの実態

患者・薬剤師間コミュニケーションにおいて，患者と薬剤師の発話比は平均0.82(SD 0.19)であり，薬剤師の発話の方が多かった。発話を，医学的状態・治療に関する発話，生活習慣・心理社会的感情に関する発話に分類し，生活習慣・心理社会的感情に関する総発話数と医学的状態・治療に関する総発話の比を算出したところ，平均0.16(SD 0.24)で

あり、コミュニケーションの話題は生物医学的な話題に大きく偏っていた。生物医学的な話題のうち、約70%が薬に関する話題であった。患者・薬剤師間コミュニケーションを構成するコミュニケーション行動については、相手に対する直接的な承認や同意、あいづち、笑いなどのコミュニケーション行動である「肯定的応答」が患者、薬剤師ともに最も使用割合が高く、患者のコミュニケーション行動全体の平均54.2%、薬剤師のコミュニケーション行動全体の平均26.4%を占めた。次いで「情報提供」が患者では25.3%、薬剤師では22.4%と使用割合が高かった。患者の「情報提供」の話題の内訳は、平均46.9%が薬、平均41.5%が医学的状态、平均7.7%が生活習慣、平均3.9%が治療に関する話題であった。薬剤師の「情報提供」の話題の内訳は、平均88.4%が薬に関する話題、平均7.4%が医学的状态に関する話題であり、治療や生活習慣に関する話題はともに平均3%以下であった。患者の「情報提供」の大部分は、薬剤師の「閉鎖型質問」(平均使用割合9.5%)に先導されて行われていた。薬剤師が使用する情報収集のスキルは「閉鎖型質問」に偏り、患者の視点や問題を探る「開放型質問」の使用割合は平均1.4%と低かった。患者は1会話あたり平均1.1回の「閉鎖型質問」を行っており、会話中に一度も質問をしなかった患者は全体の57.7%であった。また、会話中に薬剤師に対し「サービスの要求」を1回以上行った患者は全体の12.4%であった。要求の内容は、薬に関する情報の要求が21.1%、薬学的ケアとは直接関係のない要求が78.9%であった。

3. 患者・薬剤師間コミュニケーションに対する患者満足度

患者満足度調査の結果、MISS-21J 総得点(理論的範囲21~147)は平均104.5(SD 15.2)、総合満足度(理論的範囲1~7)は平均5.6(SD 1.0)であり、患者・薬剤師間コミュニケーションに対し概ねの患者満足が得られていることが分かった。

4. かかりつけ薬局における薬剤師への期待

薬剤師に期待する役割に関する調査では、全17項目の役割について「期待する」または「やや期待する」と回答した患者の割合は平均67.8%であり、概ね肯定的な回答が得られた。17項目をかかりつけ薬剤師特有の役割7項目と従来から薬局薬剤師が実施してきた役割10項目に分類し、「期待する」または「やや期待する」と回答した患者の割合を算出すると、従来からの役割では平均73.9%であったのに対し、かかりつけ薬剤師特有の役割では平均59.2%と低かった。その理由として、かかりつけ薬剤師特有の役割に対する患者の認識が低いこと、かかりつけ薬剤師が特有の役割を発揮した薬学的ケアを実際に受けた経験が少ないことが考えられた。

6. 薬剤師への期待と患者満足度、コミュニケーション行動と患者満足度の関連

重回帰分析の結果、患者が薬剤師に期待する役割の総数と患者満足度の間には有意な正の関連(MISS21-J 総得点: $\beta=0.276$, $p=0.002$, 総合満足度: $\beta=0.190$, $p=0.026$)が認められた。また、コミュニケーション行動と患者満足度の関連では、患者の「情報提供」と総合満足度の間には有意な正の関連($\beta=0.204$, $p=0.017$)が、患者の「サービスの要求」とMISS-21J 総得点の間には有意な負の関連($\beta=-0.180$, $p=0.042$)が認められた。以上の結果よ

り、薬剤師に期待する役割が多く、「情報提供」の割合が高い、「サービスの要求」をしない患者ほど、患者満足度が高いことが明らかとなった。患者満足度と有意な関連を示す薬剤師のコミュニケーション行動はなかった。

【結論】

慢性疾患を有する高齢患者を対象として、かかりつけ薬局における薬剤師とのコミュニケーションの実態、薬剤師に期待する役割、患者満足度の調査を実施した。その結果、患者・薬剤師間コミュニケーションは薬剤師に主導され、話題は生活習慣・心理社会的感情に関する話題が少なく、医学的状態・治療に関する話題に大きく偏ることが明らかとなった。慢性疾患を有する高齢患者では特に、生活習慣など患者背景の把握が重要であり、薬剤師は生活習慣・心理社会的感情に関するやりとりを通して、患者の視点や希望、ニーズの理解を深める必要があると考えられる。また、患者の情報提供の割合が高いほど、薬剤師に期待する役割の数が多いほど、患者満足度が高いことが明らかとなった。以上の結果より、薬剤師が患者に会話への積極的な参加を促し、患者が情報提供を行いやすい患者中心的で、双方向性のコミュニケーションをとること、かかりつけ薬剤師を始め、薬剤師の役割について患者の認識や理解を向上させる働きかけを通して患者の期待形成を高めることにより、患者満足度の高いコミュニケーションが実現する可能性が示唆された。