

博士論文 (要約)

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

常住 亜衣子

## 博士論文の要約

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、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実際の患者と薬剤師の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、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】

調査は、首都圏のかかりつけ薬局2施設において実施した。処方箋調剤を目的として来局した慢性疾患を有する高齢患者を対象に、処方薬の受け渡しに係る薬剤師との会話、患者満足度と薬剤師への期待に関する質問紙調査を実施した。会話の分析には、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。患者満足度はMedical Satisfaction Interview Scale日本語版(MISS-21J)と、総合満足度に関する「全体としてかかりつけ薬剤師に満足している」という質問項目を用いて調査した。薬剤師への期待については、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求められる役割17項目に対する患者の期待の有無を調査した。

### 【結果】

研究対象患者は140人であり、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や喘息、処方薬は平均4.5剤(SD 3.0)であった。研究対象薬剤師は5人であり、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。

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。生活習慣・心理社会的感情に関する話題と医学的状态・治療に関する話題の比は平均 0.16 (SD 0.24) であり、話題は生物医学的内容に偏っていた。患者のコミュニケーション行動では、相手に対する直接的な承認や同意といったコミュニケーション行動である「肯定的応答」が最も使用割合が高く、次いで「情報提供」の使用割合が高かった。薬剤師では、「肯定的応答」、「情報提供」、「閉鎖型質問」が主なコミュニケーション行動であった。

目的変数を患者満足度とした重回帰分析では、患者の「情報提供」の割合の高さと総合満足度の間には有意な正の関連が、患者の「サービスの要求」の有無と MISS-21J 総得点の間には有意な負の関連が認められた。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。

かかりつけ薬剤師の役割全 17 項目のうち、「期待する」と回答した項目を患者ごとに集計した結果、期待する役割総数の中央値は 12 (8-16) であった。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が認められた。

#### 【考察】

本研究の結果、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、医学的状态・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、双方向性で患者中心な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あると考えられる。