

**令和元年度
神奈川県 地域における
薬局機能強化及び調査・検討事業報告書**

神奈川県健康医療局生活衛生部薬務課

目次

1	背景・課題	3
2	事業目的	3
3	事業概要	3
	（1）服薬フォローアップに関する意識調査	3
	（2）モデル事業を通じた服薬フォローアップの事例収集	3
4	事業の実施内容	4
	（1）服薬フォローアップに関する意識調査	4
	ア 調査対象	4
	イ 調査方法	4
	ウ アンケート設問内容	4
	（2）モデル事業を通じた服薬フォローアップの事例収集	5
5	事業実施結果及び考察	6
	（1）服薬フォローアップに関する意識調査	6
	ア 実施期間	6
	イ 回答薬局数	6
	ウ 調査結果及び考察	6
	（2）モデル事業を通じた服薬フォローアップの事例収集	18
	ア 事業説明会	18
	イ 事例収集	19
	ウ パネルディスカッション	32
	（3）薬局薬剤師との意見交換等	37
6	総括	38

1 背景・課題

薬機法等制度改正に関するとりまとめ（平成 30 年 12 月 25 日 厚生科学審議会医薬品医療機器制度部会）において、薬剤師・薬局のあり方として、地域包括ケアシステムの構築が進む中で、薬剤師・薬局がその役割を果たすためには、医師をはじめとする他の職種や医療機関等の関係機関と情報共有しながら連携して、患者に対して一元的・継続的な薬物療法を提供することが重要であり、薬剤師は、調剤時のみならず医薬品の服用期間を通じて、服薬状況の把握（服薬アドヒアランスや有効性の確認、薬物有害事象の発見等）による薬学的管理を継続的に実施し、必要に応じて、患者に対する情報提供や薬学的知見に基づく指導を行うほか、それらの情報を、かかりつけ医・かかりつけ歯科医に提供することはもちろん、他の職種や関係機関と共有することが更に必要となるとされている。

「薬局の機能に係る実態調査」（平成 28 年厚労省医療課委託調査）では、患者の来局日以外の服薬期間中における継続的な服薬指導（以下、「服薬フォローアップ」という。）について、「必要」、「患者によっては必要」と回答した薬局の計は全体の約 80%を占めたが、実際に服薬フォローアップを行ったことがある薬局は約 40%に留まっている。

服薬フォローアップは必要と考えていても実行できない要因として、服薬フォローアップの必要性が患者に十分理解されていない等患者側の課題や、服薬フォローアップの対象患者に対するアプローチの仕方を見出せない等薬局の薬剤師の課題が推察されるものの、地域の実情については十分に把握できていない状況にある。

これらの状況を踏まえ、本県では服薬フォローアップを強化するための調査・検討事業を実施することとした。

2 事業目的

患者の服薬期間を通じた来局日以外の服薬指導の効果的な方法等を調査・検討し、結果を共有することで、より多くの薬局の薬剤師が、服薬期間中の来局日以外の服薬フォローアップを積極的に行えるようになることを目的とする。

3 事業概要

事業の実施にあたり、事業の一部を公益社団法人神奈川県薬剤師会（以下「県薬剤師会」という。）に委託した。

（1）服薬フォローアップに関する意識調査

薬局の薬剤師を対象に、服薬フォローアップの現状及び意識に関するアンケート調査を実施し、現在の課題を抽出する。

（2）モデル事業を通じた服薬フォローアップの事例収集

薬局の薬剤師が、薬剤交付時以外にも、患者に対して、必要な服薬状況の把握や薬学的知見に基づく指導を行うことを通じ、患者に服薬フォローアップの必要性を実感し

てもらおうとともに、患者への適切なアプローチができた好事例を収集（調査）し、課題や今後の取組を検討し、発信する。

4 事業の実施内容

(1) 服薬フォローアップに関する意識調査

県が県内薬局の薬剤師を対象に、先ず、服薬フォローアップの現状、意識及び課題に関するアンケート調査（以下、「意識調査」という。）を行い、明らかとなった課題から有効な取組に関し薬局の薬剤師とともに検討を行う。

ア 調査対象

県内の薬局（2, 494 薬局）

イ 調査方法

- (ア) 神奈川県 e-kanagawa 電子申請によるアンケートシステムを利用し、アンケートフォームを作成する。
- (イ) 調査対象にアンケートフォームの URL を送付する。
- (ウ) 参加薬局は、フォーム上でアンケートに回答する。
- (エ) 得られた回答を集計し、課題を抽出する。

ウ アンケート設問内容

次の（ア）において、「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群と「あまりできていない」「全くできていない」と回答した群に分け、次の（イ）～（オ）の設問について比較し、課題を検討した。

- (ア) 貴薬局において、服薬フォローアップが実施できていると思いますか。（択一回答）（Q1）
- (イ) どのような患者に服薬フォローアップが必要だと思いますか。（複数回答）（Q2、Q6）
- (ウ) 服薬フォローアップする際に、どのような方法で患者に連絡をすることが有効だと思いますか。（択一回答）（Q3、Q7）
- (エ) 服薬フォローアップ期間中、どのようなタイミングで患者と連絡を取ることが有効だと思いますか。（択一回答）（Q4、Q8）
- (オ) 服薬フォローアップを実施するうえで、どのような課題があると思いますか。（複数回答）（Q5、Q9）

(2) モデル事業を通じた服薬フォローアップの事例収集

ア モデル事業開始前に県内薬局を対象とした事業説明会を開催し、事業参加薬局を募る。

イ 事業参加薬局は、服薬フォローアップが必要な患者を選定し、服薬期間中に電話等各患者のニーズや生活習慣等に合うと思われるアプローチにより、積極的に服薬状況の確認（服薬アドヒアランスや有効性の確認、薬物有害事象の発見等）を行い、薬学的知見に基づいた服薬指導等を行い、対応記録を記録用紙に記録する。

なお、本事業においては、服薬上の1つの問題を解決するための対応を1事例として記録を作成することとした。

ウ 事業実施期間中の9月末時点で、参加薬局からフォローアップ事例の中間報告を求め、医師や関係職種を招いたパネルディスカッションを開催して、服薬フォローアップ好事例の共有及び服薬フォローアップの効果的な手法や多職種への情報共有のための検討を行い、その後のモデル事業に役立てる。

エ 実施した服薬フォローアップの事例については、12月末時点で参加薬局が取りまとめ、県薬剤師会に最終報告を行う。

オ モデル事業終了後、患者の年代や疾患別にまとめたモデル事業事例集及び現場で活用できる服薬指導を補助する患者説明用リーフレットや記録様式等の参考様式を作成し、県内の薬局へ配布等により周知する。

5 事業実施結果及び考察

(1) 服薬フォローアップに関する意識調査

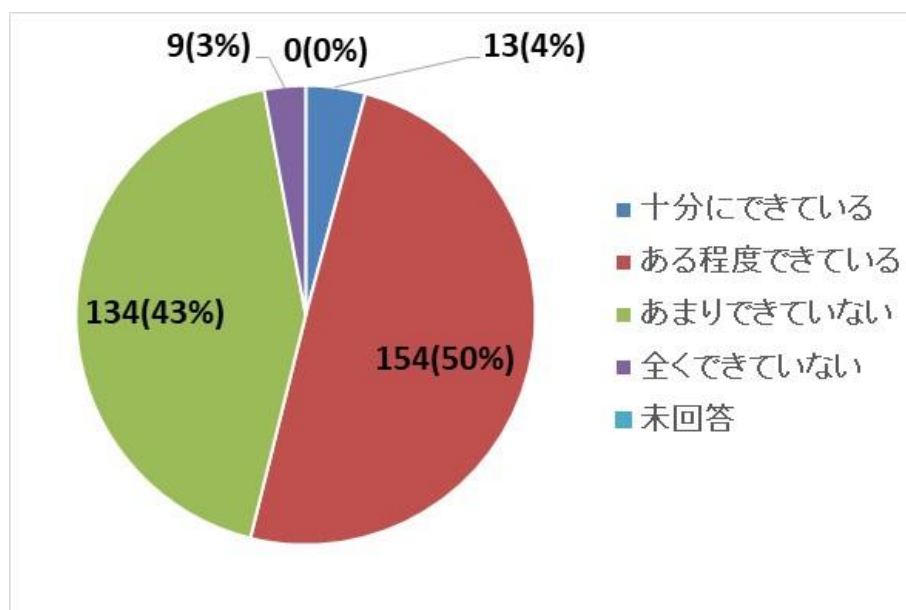
ア 実施期間 : 令和元年11月11日~29日(19日間)

イ 回答薬局数 : 310薬局(回答率: 12.4%)

ウ 調査結果及び考察

(ア) 貴薬局において、服薬フォローアップが実施できていると思いますか。(択一回答)(Q1)

【結果】



- a 「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群
54% (167薬局)
- b 「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群
46% (143薬局)

【考察】

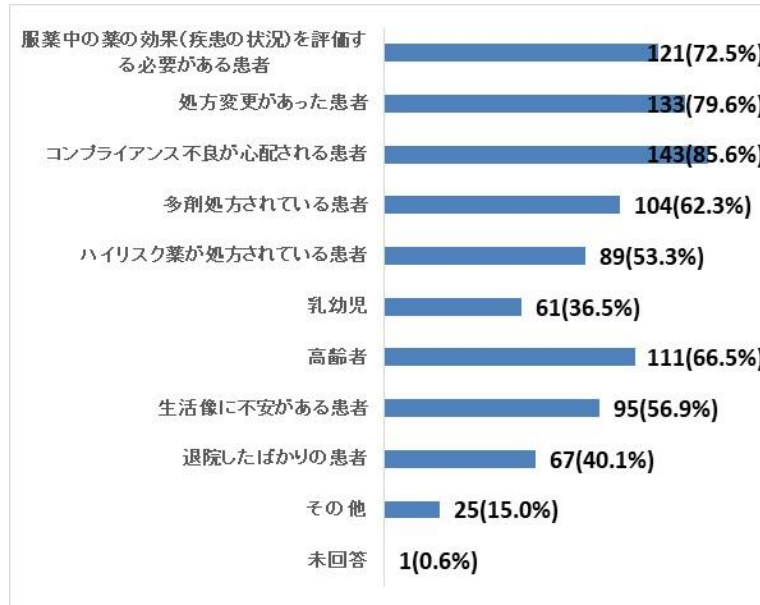
各薬局における服薬フォローアップの実施状況の関する意識を調査したところ、「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群が54%に対し、「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群が46%だった。

「全くできていない」と回答した薬局は3%だったことを踏まえると、アンケートに回答した薬局の多くは、患者に対して何らかの継続した関わりを持っていると考えられるが、約半数の薬局が、服薬フォローアップが十分でないと感じていることがわかった。

(イ) どのような患者に服薬フォローアップが必要だと思いますか。(複数回答)

【結果】

a 「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群 (Q2)

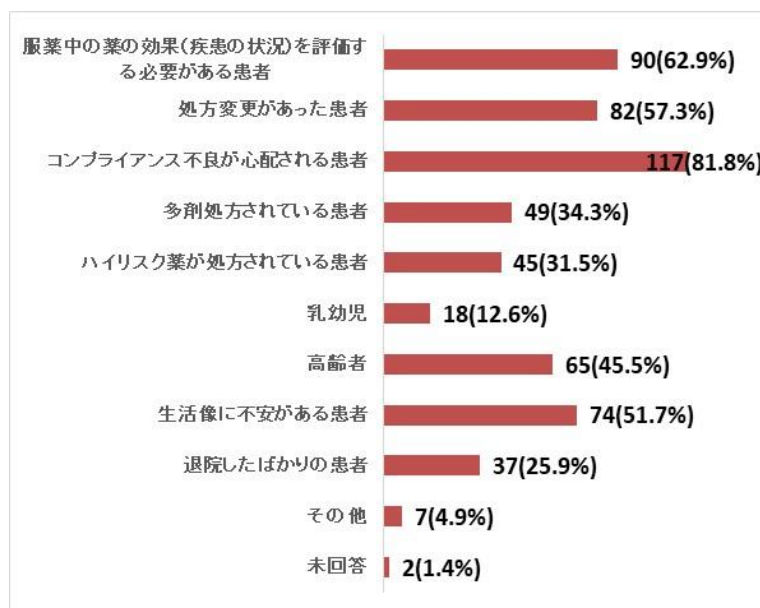


【その他】

- ・がん患者に対しては、必須と思われます
- ・投与量が多い等の疑義照会を実施して、医師が治療上必要と認め処方変更がなかった場合
- ・治療域の狭い薬物を投与されている患者
- ・相互作用があるが治療を継続している患者
- ・問診内容と実際の状況が異なる患者
- ・入院直前の服薬内容に変更のある患者
- ・手術に関する薬をお渡しした場合
- ・ハイリスク薬の初回・検査や手術予定があり、薬の休薬など支持がある場合で理解度に不安がある場合。
- ・高齢者の中でも認知機能に何かしら課題がある方に限定し、服薬フォローアップが必要
- ・認知症の患者
- ・高齢者で本人に説明してもすぐ忘れてしまう方・日本語がよく理解できていない方には家族の方、または代理の方にフォローしている
- ・前向きだが理解力が不足している患者
- ・嚥下機能低下患者
- ・初めて吸入薬を使用する患者

- ・吸入器の継続的な吸入及び吸入手技
- ・初めての薬の服薬のタイミングや吸入薬などの使い方などに、薬剤師が不安を感じた患者
- ・特殊な服用をする薬剤が交付される患者
- ・長期処方患者
- ・独居の高齢者。介護保険を拒否する高齢者。
- ・退院後に在宅医療導入との狭間にいる患者
- ・患者、その家族に不安を抱えている場合
- ・投薬時に服薬を不安がったり嫌がったりしていた患者
- ・市販薬やサプリメントと処方箋で渡された薬に関する問い合わせは多い
- ・初めて服用する薬が処方され、ハイリスク薬や副作用が重篤な薬剤の場合
- ・世界に先駆けて日本で最初に承認された新薬を治療で使用している患者
- ・服薬中の薬に思わぬ副作用などが発表されたり、回収になったりしたとき
- ・指導時に副作用か即時に判別困難な事例があった場合
- ・例として、ビスホスホネート製剤を毎月服薬しているが、今月服薬日のみ吐き気を感じた。来月服薬日が不安等かかっている医療機関が3~4病院(科)以上有り、あちこちから処方が出てしまっている患者。各医療機関ごとに分包しても袋が多くなってしまい結局分からなくなる、その中にPTPの対応しか出来ない薬剤が入るともう飲めない。

b 「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群 (Q6)



【その他】

- ・服薬や副作用に対する不安などについて相談を受けた患者
- ・服用中に副作用が心配される患者
- ・副作用発現が予想される薬を服用中の患者
- ・副作用歴のある患者
- ・病院を複数通院している患者
- ・注射薬や吸入など、手技が作用に影響する製剤の処方が開始された患者
- ・注射など特別な手技が必要な製剤が初めて処方された患者 特に高齢者

【考察】

「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群と「あまりできていない」、「全くできていない」との間の回答の傾向には大きな違いはみられず、

「コンプライアンス不良が心配される患者」が最も多い結果となった。

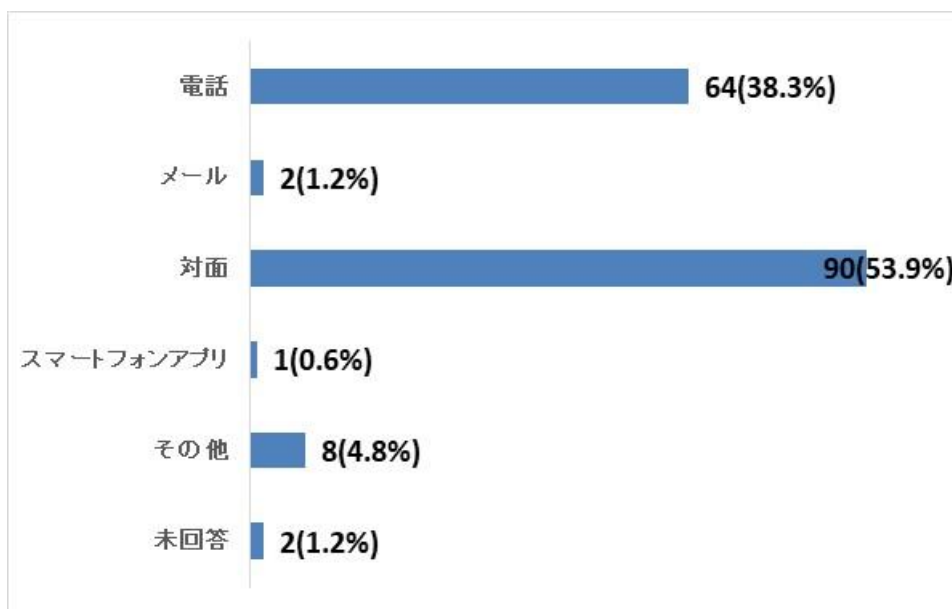
しかし、「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群は、「未回答」を除く全ての選択項目において、選択率 (%) が「あまりできていない」、「全くできていない」を上回る結果となった。

本設問は複数回答可であるため、服薬フォローアップの経験が多い薬局ほど、様々な患者において服薬フォローアップの必要性を見出すことができ、1つの薬局あたりの選択項目数が多くなったものと推察された。

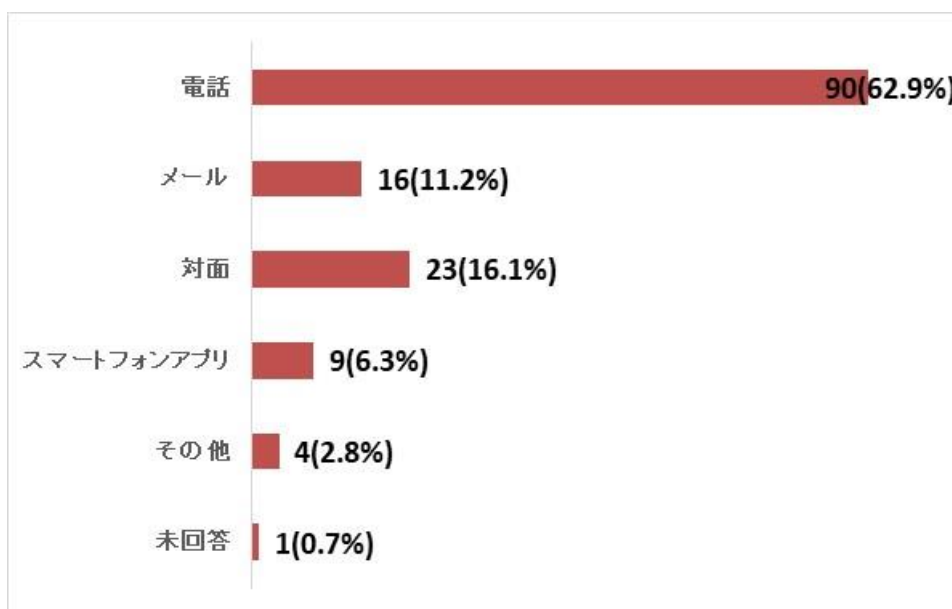
(ウ) 服薬フォローアップする際に、どのような方法で患者に連絡をすることが有効だと思いますか。(択一回答)

【結果】

a 「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群 (Q3)



b 「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群 (Q7)



【考察】

「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群では、ほとんどの薬局が「対面」及び「電話」が有効と回答した。それと比較して「あまりできていな

い」、「全くできていない」と回答した群では、「電話」が有効と考えているが、「対面」と回答した薬局が少なく、「メール」及び「スマートフォンアプリ」と回答した薬局が比較的多い傾向となった。

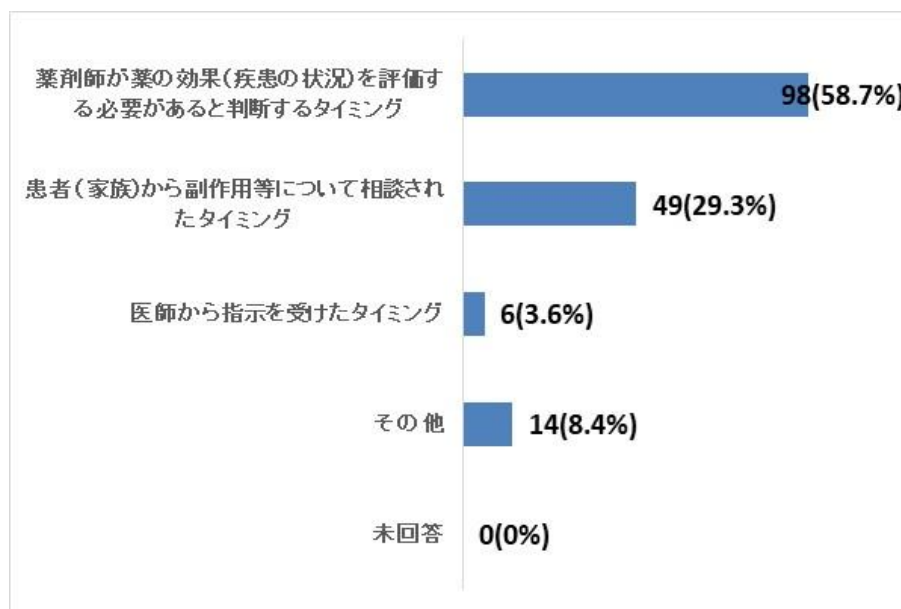
患者と継続的なかかわりを持つために、スマートフォンアプリ等の新たな連絡方法を活用することも有効と考えるが、その一方で、患者に薬局へ立ち寄ってもらうことや、今までも行っている在宅訪問の機会を捉え、直接会話する機会を増やすことも重要であると考えられる。

一方で、電話による有効なフォローアップ手法や、メールやスマートフォンアプリ等による有効な方法が確立されることで、多くの薬局が患者の生活環境等に合った方法で、より効果的に服薬フォローアップに取り組むことができると考えられる。

(エ) 服薬フォローアップ期間中、どのようなタイミングで患者と連絡を取ることが有効だと思いますか。(択一回答)

【結果】

a 「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群 (Q4)

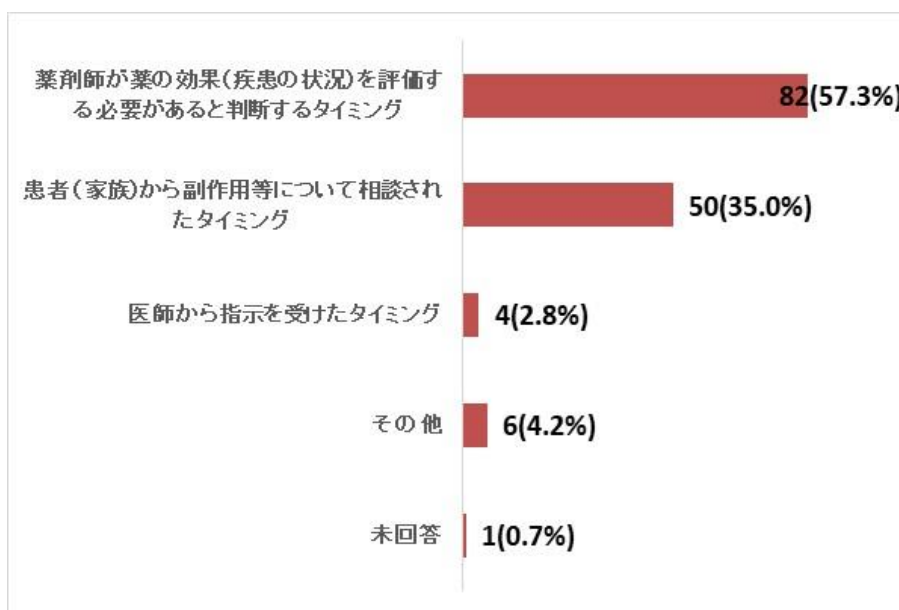


【その他】

- ・薬によって異なると思いますが、服用のタイミングや使い方などであれば次の日などの早いうちに。副作用などであれば、症状の出る頃に。
- ・毎回の服薬指導の際に確認する。その際に不安がある場合は、数日あけてから電話等で確認する
- ・患者と電話確認するタイミングを決めておくと良い。○日○時にお電話します。
- ・その患者ごとに背景が違うため、一概に判断できない。電話では耳が遠くて困難な方もいれば、独居で家族としか話せない患者もいる。
- ・薬剤師が必要と判断したタイミング
- ・薬剤師が薬学的に確認が必要と思の判断したタイミング。薬効に関わるものも AE に関わるものも状況に応じて連絡が必要になるし、患者又はその家族の申し出から必要性が見出される場合もある。医師からの指示は論外である。
- ・第一はアドヒアランスが不良と思われる患者さん。
- ・別科でほかの処方箋を持ってきたときに確認する
- ・次回、処方せん持参時。
- ・残薬や飲み違いが生じていると分かった時

- ・薬の効果の評価する必要があると判断するタイミングと副作用等について相談されたタイミング。1つに絞れません
- ・上記すべてだと思う
- ・その他以外の全ての選択肢が当てはまる。
- ・薬の特性によって違うので選択できない。

b 「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群（Q8）



【考察】

「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群と「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群のいずれにおいても、「薬剤師が薬の効果(疾患の状況)を評価する必要があると判断するタイミング」が最も多く、次いで「患者(家族)から副作用等について相談されたタイミング」となり、大きな違いはみられなかったが、前者では未回答はなく、その他の回答が14件あったのに対し、後者では、その他の回答はなく、未回答が7件であった。

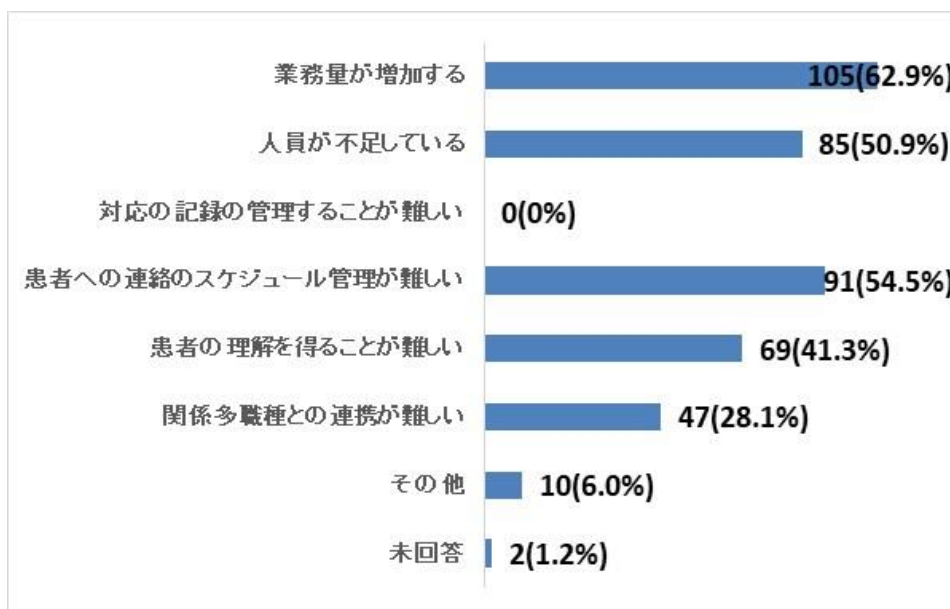
このことから、服薬フォローアップの経験を重ねることで、有効な働きかけのタイミングは多様性を持ち、患者の疾患や生活環境に寄り添った連絡のタイミングを捉えられるようになる可能性があると考えられる。

また、多くの薬局において、服薬フォローアップの必要性を薬剤師自身が判断することが重要という意識を持っていることが分かった。

(オ) 服薬フォローアップを実施するうえで、どのような課題があると思いますか。(複数回答)

【結果】

a 「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群 (Q5)

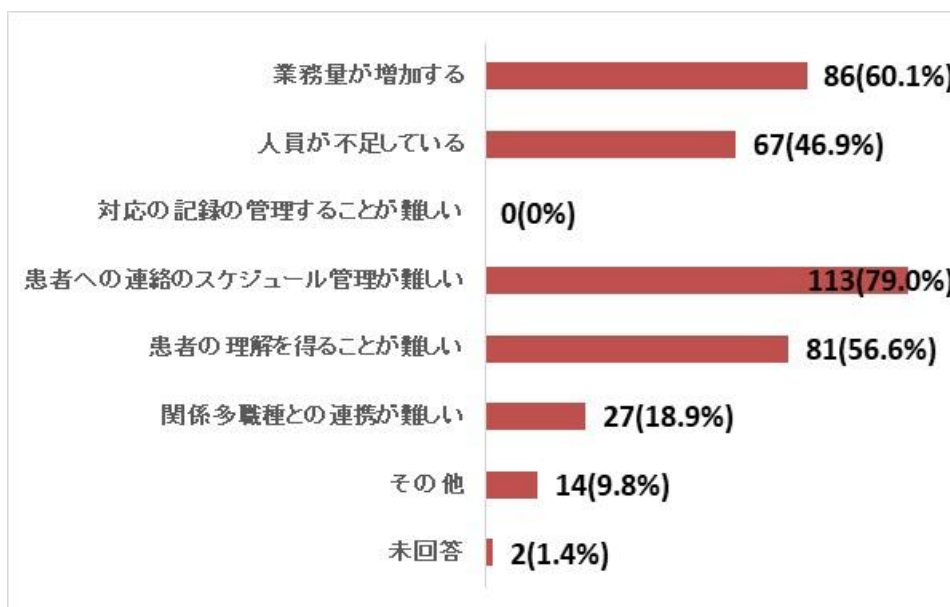


【その他】

- ・薬歴に記録する時、フォローアップの記載ページがあるにもかかわらず、記載の様式が、書きにくい。今後、薬歴への記載様式を検討していきたい。
- ・連絡を取ることを嫌がる方が多い。
- ・実際老人宅への電話に関しては迷惑電話と勘違いされる場合が多く対応できていないのが現状です。
- ・特に高齢者が詐欺を警戒し、電話をとらないケースがあり、連絡が付きにくい。
- ・病院、医院に対する認知度がまだまだ低い
- ・病院、医院がフィードバックを求めている情報が何か分からないケースがある
- ・フォローアップする上で必要な生化学的情報などの医療情報の共有がない。薬効・副作用を判断する手段としての採血などの医療行為が行えない。
- ・フォローアップをした情報のフィードバックを受け付ける窓口が無い場合がある
- ・各薬剤師の意識のばらつき
- ・調剤報酬に業務に見合う項目をしっかりと乗せること。
- ・国として国民に必要な行動という動機づけが不足している。すべて薬剤師に押し付けずに、なぜフォローアップが必要なのかを国民に広報すべき。

- ・フォローアップすることが前提として業務を行っているので、特に課題はない。

b 「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群 (Q9)



【その他】

- ・対象患者の選定ができていないため
- ・混雑する時間帯にフォローアップに関する説明をする時間がとりづらい。
- ・業務量増加・人員不足・患者への連絡のスケジュール管理が難しい
- ・薬剤師の知識とコミュニケーション能力の不足
- ・患者にとって連絡を受けやすい時間と、薬局にとって連絡しやすい時間は必ずしも一致しない。患者の理解が得られないとどのような連絡手段であっても、円滑なフォローアップにつながらない。
- ・電話で連絡をとろうとした時に、高齢者は迷惑電話対策で、お出にならない方がいらした
- ・高齢者を多く対象とする場合、電話では要件を把握してくれない事が多い。が、対面だと訪問時間が取れない。問題の多い多数の高齢者を抱えた薬局としては、来局時の対応でかなり手一杯である
- ・何度アプローチしても連絡が取れない患者の対応
- ・高齢者の単身の場合 耳が遠いなどの理由で 状況確認がしづらい。
- ・高齢者は、詐欺に警戒し電話に出ない。
- ・連絡を入れることに対して了解を得る必要があると思われる。
- ・現状、その仕事に対して点数がついておらず対価を得られない。しかしながら、点数がつくと支払いに対する患者の理解を得ることが難しい。

- ・法律が変わったとしても必要性を感じてない患者さんが多い。
- ・それほどの必要性を感じない

【考察】

「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群と「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群のいずれにおいても、「業務量が増加する」また「人員が不足している」といった薬局内の体制等における課題と「患者への連絡のスケジュール管理が難しい」また「患者の理解を得ることが難しい」といった薬局と患者の間の課題のいずれも多い結果となった。

しかし、薬局と患者の間の課題（患者への連絡のスケジュール管理、患者の理解を得る）では、「十分、ある程度、できている」よりも「あまり、全く、できていない」薬局の方が課題と感じている割合（%）が高い点に着目すると、服薬フォローアップの取組が進むことにより、患者との信頼関係が深まり本課題の解決に繋がる可能性もあるのではないかと考える。

設問項目の中では、「患者への連絡のスケジュール管理が難しい」についてが、他の項目と比較すると「十分にできている」、「ある程度できている」と回答した群が、「あまりできていない」、「全くできていない」と回答した群よりもやや少ない傾向がみられることから、患者への連絡スケジュール管理を効率化することで、薬局における負担の軽減にもつながるものと推察する。

エ 小括

意識調査においては、回答率が10%程度であり、十分なデータ量とは言えない可能性もあるが、本調査結果から、服薬フォローアップの取組の度合い差による回答内容の差を見出すことができたと考える。

服薬フォローアップの取組みが比較的進んでいる薬局と進んでいない薬局のいずれにおいても、患者に対して何らかの継続した関わりを持っており、服薬フォローアップが必要な患者像や、薬剤師から患者への積極的な働きかけの必要性の認識はある程度共通していた。このことから、これまでの患者との関わりの中で、多くの薬剤師は継続した関わりの必要性を判断することができていると考えられる。こうした経験を重ねることで、様々な患者において服薬フォローアップの必要性を見出すことができるようになることが期待される。

一方で、患者への連絡方法といった患者との関わり方について違いがみられた。

服薬フォローアップの取組みが進んでいない薬局では、主に電話による患者との関わりを想定しているが、実際に取組みが進んでいる薬局では、対面による服薬フォローアップを行っている薬局が多かった。このように、実際に服薬フォローアップの取

組みを進めることで、薬局や患者に合った患者との関わりかたを見出すことが重要であると考えられる。

取組みが進んでいる薬局の経験や情報等を共有したり、患者の要望に応じた効果的かつ効率的な患者との関わり方を検討したりすることが、地域の薬剤師が積極的な服薬フォローアップの推進につながると考えられる。

(2) モデル事業を通じた服薬フォローアップの事例収集

ア 事業説明会

- (ア) 日時：令和元年7月30日 19時30分から21時15分まで
- (イ) 場所：神奈川県総合薬事保健センター 1階 多目的ホール
(横浜市磯子区西町14-11)
- (ウ) 出席者数：薬局に勤務する薬剤師161名
- (エ) 内容
 - a 事業の目的・事業全体の概要及び事業内容の説明
神奈川県健康医療局生活衛生部薬務課薬事指導グループ職員
 - b 想定する症例等の説明
磯子センター薬局 伊藤 啓 氏
ひかり薬局 片山 周也 氏
 - c 事業の中で使用する様式等の説明
神奈川県健康医療局生活衛生部薬務課薬事指導グループ職員
 - d 質疑応答

イ 事例収集

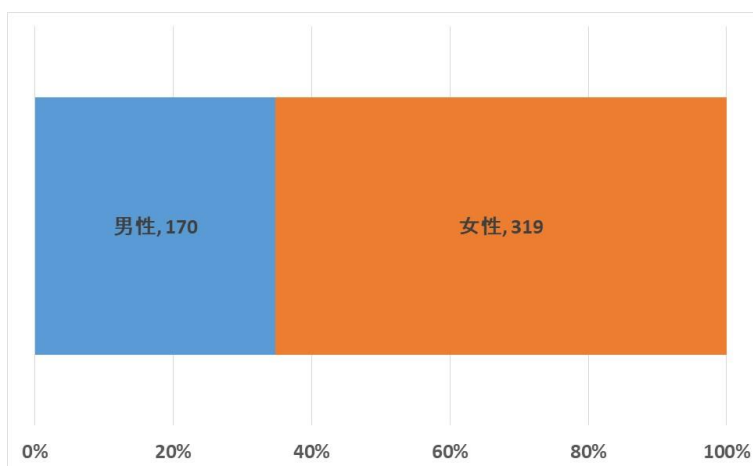
- (ア) 参加薬局数 238 薬局
- (イ) 記録用紙提出薬局数 103 薬局 (中間報告 64 薬局)
- (ウ) 提出事例数 491 事例 (中間報告 223 事例)
- (エ) 事例集の作成 (ウ) の提出事例のうち、フォローアップが完了し、事例集での共有が可能とされた434事例をまとめ、事例集を作成した。

(オ) 対応事例の内容に関する集計結果 (n: 491 未回答の件数は未掲載)

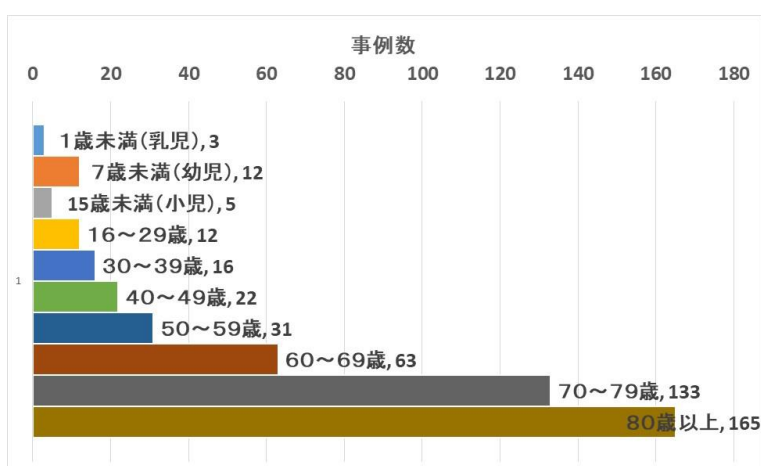
a 服薬フォローアップを必要とした患者について

【結果】

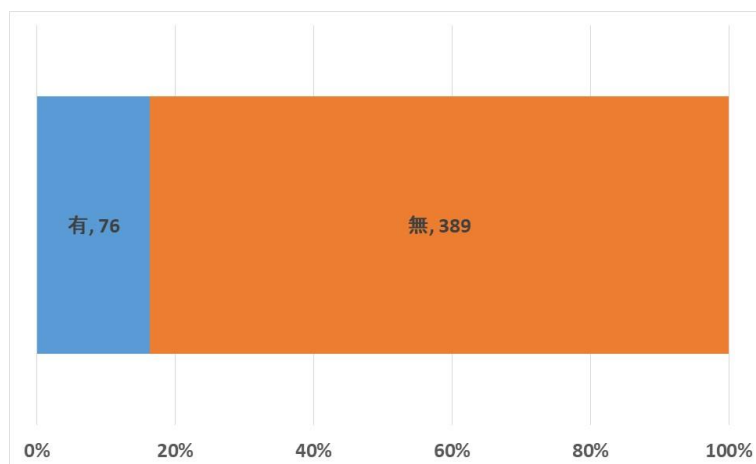
(a) 性別



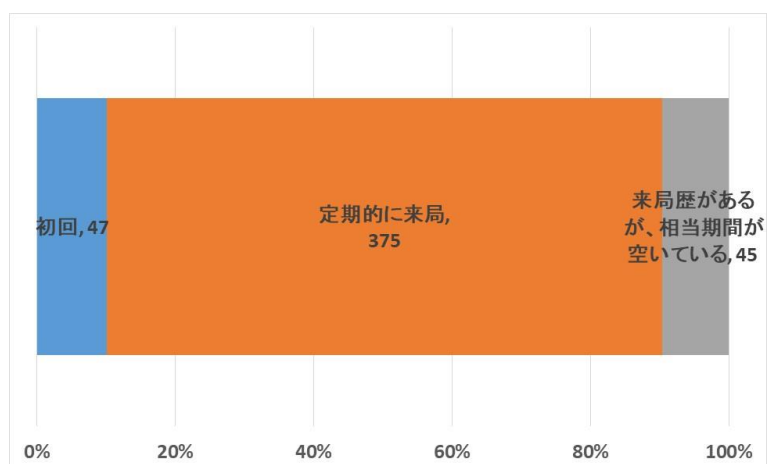
(b) 年齢



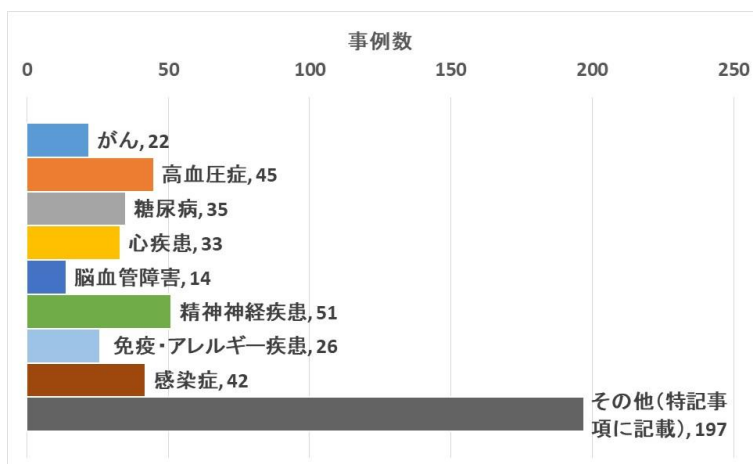
(c) かかりつけ薬剤師の合意



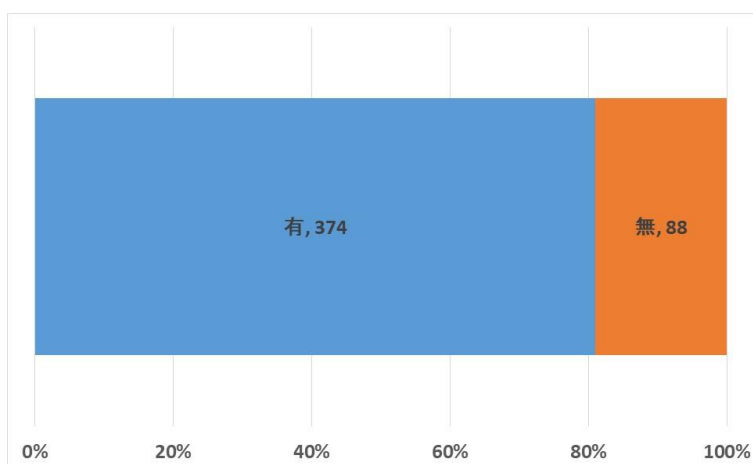
(d) 来局歴



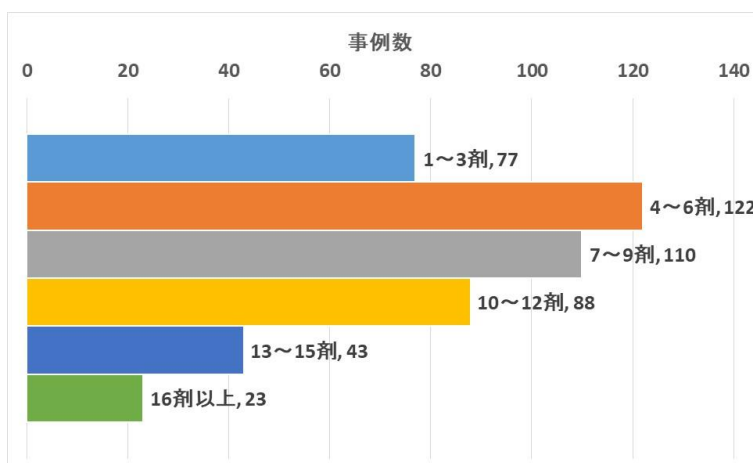
(e) 今回の服薬フォローアップに関する疾患分類



(f) (e) 以外の疾患（複数疾患罹患）の有無



(g) 服用している医薬品の総数（今回来局時の処方薬だけでなく、患者が服用しているすべての医薬品の数）



【考察】

今回服薬フォローアップを行った年代別事例数は、年代が上がるほど事例数も増え、60歳以上の事例が約8割を占める結果となったが、一部の事例では、乳幼児や小児、妊婦等の事例もあった。

また、ほとんどの患者が来局歴のある患者であることから、継続的な服薬指導の実施には、患者との今までの関わりの度合いが影響することが推察された。

一方で、初回の患者も約10%みられたことから、継続した関わりの必要性について薬剤師が説明し、理解を得ることで、初めて来局する患者に対しても、継続した関わりを持つことができるといえる。

服薬フォローアップに関する疾患分類に大きな偏りは認められなかった。また、記録用紙の選択肢として設定した分類には当てはまらない臓器疾患等のその他の疾患との回答も多かった。

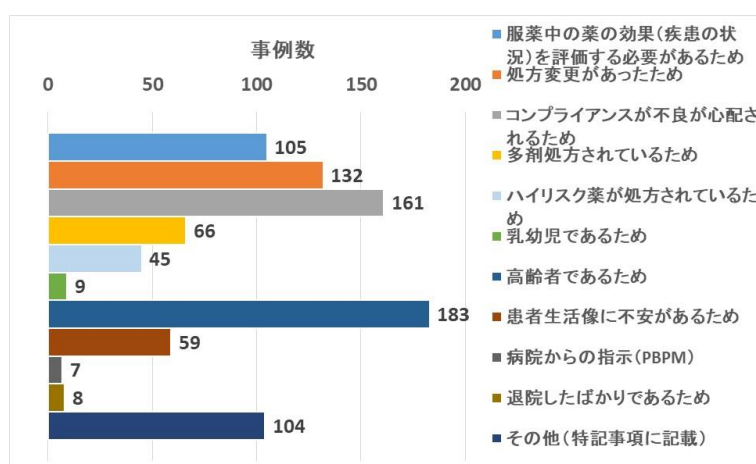
このことから、疾患のみで服薬フォローアップの必要性を判断するのではなく、患者の服薬状況や服薬する医薬品の性質等の様々な状況を踏まえて、服薬フォローアップを必要とする患者を判断されていると考えられる。

また、複数の疾患を抱え、服用する医薬品の数も複数である事例が多くみられた。

b フォローアップの必要性の判断理由等について

(a) フォローアップする理由（3つまで選択）

【結果】



【考察】

服薬フォローアップをする理由については、「高齢者であるため」が最も多かった。今回収集した事例においては、高齢な患者に関する事例がほとんどであったことと一致している。

次いで「コンプライアンス不良が心配されるため」、「服薬中の薬の効果（疾患の状況）を評価する必要があるため」や「処方変更があったため」も多く見られた。

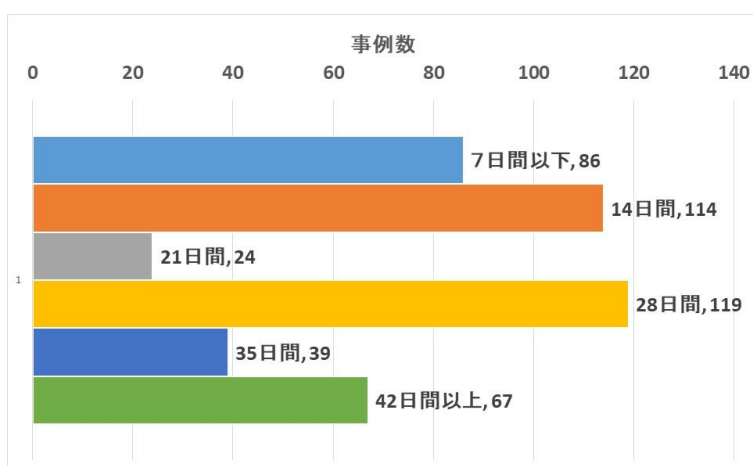
コンプライアンスの確保のために、服薬フォローアップは必要である。しかしそれだけではなく、服用する医薬品によっては、コンプライアンスが確保された患者においても、治療効果や副作用等を確認するうえで、薬剤師の継続的な患者への関わりが必要と考えられる。

また、その他にも、薬剤師が副作用の状況を確認する必要があると判断した事例、患者からの副作用と思われる症状の発現など体調の変化に対する不安の訴えがきっかけとなりフォローアップを行った事例が多く見受けられた。

医薬品を使用することで生じる体調の変化について、患者は不安を感じていることが多く、薬剤師は医薬品の性質を踏まえて、患者の体調の変化を予測し、フォローアップすることが重要であると考えられる。

(b) 次回の診察（薬局への来局）までの日数

【結果】



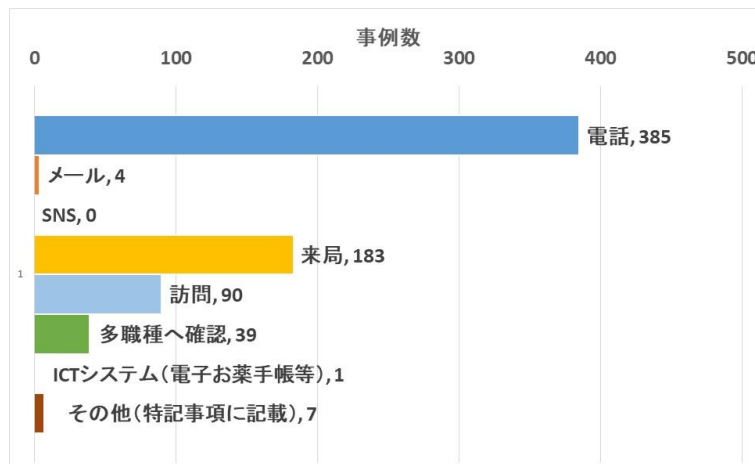
【考察】

次回診察までの日数については、大きな偏りはなかった。慢性疾患による長期処方だけでなく、急性疾患による比較的短い期間での処方においても、薬剤師の関わりが必要と判断されれば、次回の来局を待たずして服薬フォローアップを実施している事例も多く見受けられた。

c 患者との連絡について

(a) 連絡方法

【結果】



【考察】

連絡方法は、電話が 385 事例と最も多く、次いで来局、訪問が多かった。この結果は、県内薬局を対象として行った「服薬フォローアップに関する意識調査」において、「十分に又はある程度フォローアップができている」回答群の回答と同じ傾向が認められた。

一部の事例においては、多職種に患者の状況を確認した事例もみられた。

メールや SNS、ICT を活用した連絡はほとんどされなかった。

今回収集した事例は、比較的高齢の患者が多く、高齢の患者においては、電子機器を用いた連絡方法より会話や対面での対応が有効であると考えられる。

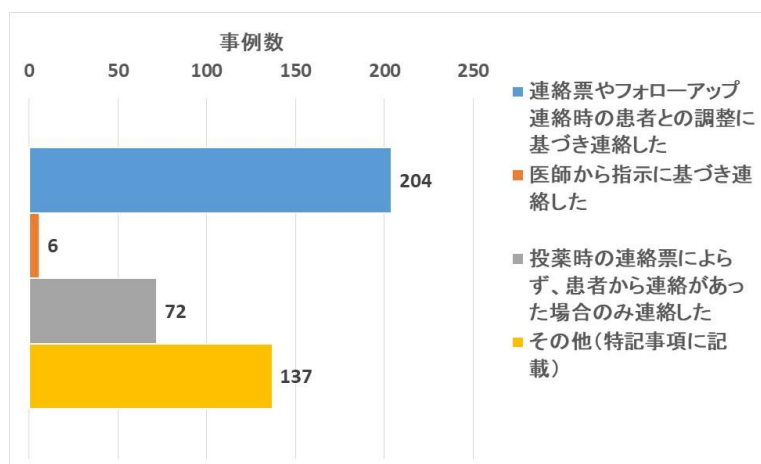
また、複数の連絡方法により患者の状況を確認している事例も多く、薬局や患者の状況に応じて連絡方法を選択することにより、よりきめ細かい服薬フォローアップにつながると考えられる。

さらに、多職種と連携することは、より多くの患者の情報を得ることができるだけでなく、顔の見える関係づくりにもつながることが期待できる。

その他として、家族や介護施設職員に状況を確認した事例が見受けられた。患者だけでなく、患者の生活状況をよく知る家族等の協力を得ることで効果的なフォローアップにつながると考えられる。

(b) 連絡のタイミング（訪問、来局等も含む）

【結果】



【考察】

連絡のタイミングについては、「連絡票やフォローアップ連絡時の患者との調整に基づき連絡した」が最も多かった。

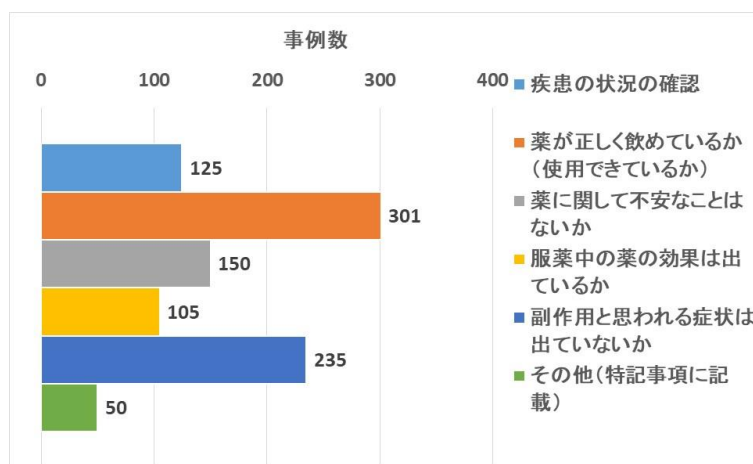
本事業においては、連絡票の例示を作成し、参加薬局に配布したこともあり、連絡票によりあらかじめ連絡のタイミング等を患者と調整した事例が多く見受けられた。

服薬フォローアップを効率的に実施するためには、患者の要望だけでなく、医薬品の性質を踏まえたうえで、薬剤師の薬学的知見に基づき、連絡のタイミングを調整することが重要であると考えられる。

その他が選択された事例としては、患者との事前の調整に基づき連絡した後にも患者ら連絡を受けて相談するといったきめ細やかな対応している事例が多く見受けられた。また、患者本人だけでなく家族と関わるタイミングを活用する事例も見受けられた。

(c) 連絡時確認事項（3つまで選択可）

【結果】



【考察】

薬剤師が患者に連絡等をした際の確認事項としては、「薬が正しく飲めているか（使用できているか）」「副作用と思われる症状は出ていないか」が多かった。これは、服薬フォローアップの必要性と判断した理由と対応した結果と考えられる。

「疾患の状況の確認」「服薬中の薬の効果は出ているか」といった治療の効果に関する確認や「薬に関して不安なことはないか」といった患者の視点に立った状況確認を実施した事例も見受けられた。

服薬コンプライアンスの状況確認のみならず、服薬コンプライアンスが確保されたうえで、適切な医薬品の効果を得ているかを確認することは、服薬フォローアップの意義であり、薬剤師の専門的な知識を活かした役割であると考えられる。さらには、患者が安心して医薬品による治療を受けるうえでも重要であると考えられる。

また、その他として、患者の食事や睡眠といった生活状況を確認し、適切な医薬品に使用に関する指導につなげる事例が多く見受けられた。また、医師とのやり取りの内容や受診状況を確認し、受診勧奨する事例も多く見受けられた。

患者の生活の様子を確認することは、適切なフォローアップを実施するうえで非常に重要であると考えられる。

d フォローアップを開始してからの期間について

【結果】



【考察】

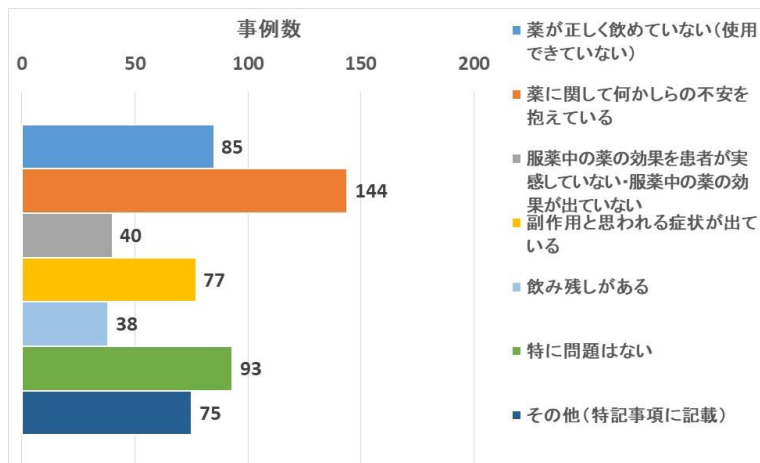
今回の事例収集においては、服薬上の1つの問題を解決するまでの対応事例を1事例として記録を作成することとした。

その結果、1か月未満が225事例と最も多く、薬剤師が薬剤交付時以外にも患者に関わることで、比較的短い期間で服薬上の問題を解決することができる場合が多かった。

しかし、一方で、認知症の患者等、一度解決したと思われる問題であっても、時間が経過すると再び同様の問題が発生してしまう等、事業開始前から起算し6か月以上に渡り服薬フォローアップを継続している事例もあり、薬剤交付時以外の継続的な薬剤師の関わりが重要であるといえる。

e 服薬状況を確認した際の患者の状態等について（対応前の状態等）（3つまで選択可）

【結果】



【考察】

薬剤交付後に薬剤師が確認した患者の状態としては、「薬に関して何かしらの不安を抱えている」が144事例と最も多かった。

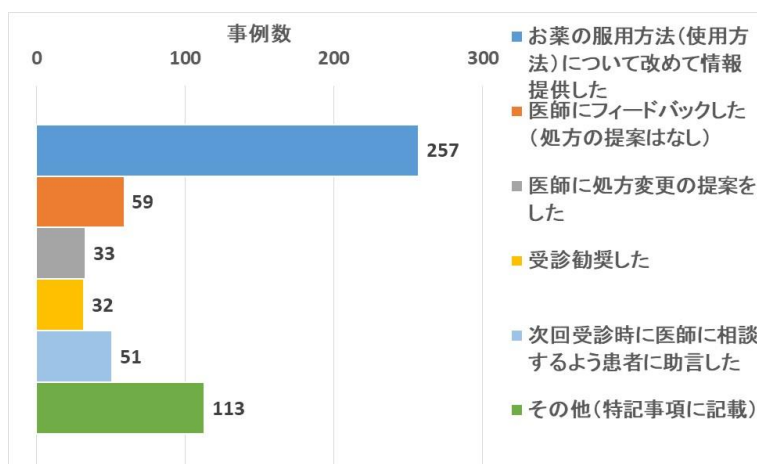
また、「特に問題はない」患者も93事例と次いで多く、薬剤交付時の情報提供により適切に服薬し治療の効果が得られていることが確認できた患者も多く見られた。

また、「薬が正しく飲めていない（使用できていない）」患者や、「副作用と思われる症状が出ている」患者も多く見受けられ、薬剤師が薬剤交付時以外に患者に関わることは、早期に患者の服薬上の問題や治療上の問題を発見するうえで重要であるといえる。

その他として、患者の疾患やその症状に関して不安を抱えており、医師への相談を助言したり、受診勧奨につなげる事例が多く見受けられた。

f 患者の状態を確認して薬剤師がとった対応について（3つまで選択可）

【結果】



【考察】

記録用紙の記載内容から、多くの事例において、患者の状況を確認した際に、次の連絡日時や確認事項を調整しており、継続的な患者との関わりを持つための対応をとっていたことが分かった。

患者の状態を確認したうえで薬剤師がとった対応としては、「お薬の服用方法（使用方法）について改めて情報提供した」が257事例と最も多かった。

「薬に関して何かしらの不安を抱えている」患者や「薬が正しく飲めていない（使用できていない）」患者に対しての対応として多く見受けられたものと考えられる。

また、「副作用と思われる症状が出ている」患者については、何らかの形で医師にフィードバックし、中には処方変更の提案につなげることができた事例もあった。

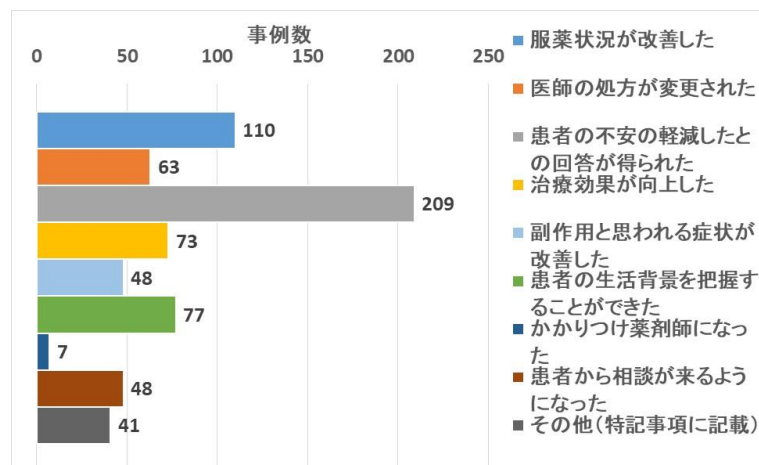
その他が選択された事例としては、情報提供と併せて一包化を提案したり、服薬カレンダーをセットしたりと、服薬状況の改善に係る対応をとった事例が多く見受けられた。

また、患者の不安に対する対応として、正しく効果が得られた場合の体調の変化や、起こる可能性のある副作用症状など、医薬品を使用することで予測される体調の変化を説明した事例も見受けられた。こういった事例は、薬剤師が薬学的知見を活かし、適切な治療や患者の安心感に寄与することができた事例であり、服薬フォローアップの大きな意義であると考えられる。

さらに多職種と情報共有する事例も見受けられた。こういった事例のように、服薬フォローアップで把握した情報を多職種と共有することで、よりよい治療につながると考えられる。

g フォローアップした後の患者の状態等（対応後の状態等）（3つまで選択可）

【結果】



【考察】

薬剤師が服薬フォローアップのしたことによる患者の状態の変化としては、「患者の不安が軽減したとの回答が得られた」が209事例と最も多く、「c(c)連絡時確認事項」及び「e服薬状況を確認した際の患者の状況等について」で挙げられた「患者の薬に対する不安」の事例数(150事例及び144事例)を上回るものであった。患者は、医薬品を使用するうえで何らかの不安を抱えており、薬剤師が関わることで、より安心して医薬品を使用できることがわかった。また、その結果、「かかりつけ薬剤師になった」事例も見受けられたことから、薬剤師への信頼向上も図られると考えられる。

また、「患者の生活背景を把握することができた」事例も多く見受けられた。患者の生活背景を把握することは、適切な情報提供を実施するうえで重要であり、薬剤師が継続的に関わることで、患者の状況をより詳細に把握できることに繋がるものと考えられる。

また、「服薬状況が改善した」事例や「治療効果が向上した」事例も多くあり、適切な医薬品の使用による治療効果の向上する事例も多く見受けられた。

さらには、「医師の処方の変更された」事例や「副作用と思われる症状が改善した」事例もあり、こうした成果を積み重ねることで、患者だけでなく医師への信頼性の向上にもつながると考えられる。

その他として、患者の家族や介護者さらには関係多職種との情報共有が図られるようになった事例や、患者の服薬アドヒアランスが向上に、患者が納得して治療を受けられるようになった事例が見受けられた。

h 小括

今回収集した事例においては、服薬コンプライアンスに関する問題点を解決するための服薬フォローアップ事例が多く、薬剤師が患者に継続して関与することで、患者の服薬コンプライアンスの向上に大きく寄与できることが確認された。

一方で、患者が医薬品を使用することで起きる体調の変化や自疾患の状態に関する不安を抱えている事例も多く収集された。

薬剤師は、患者の服薬コンプライアンスの状況だけでなく、医薬品の性質を踏まえ、患者に起こり得る変化を予測し、服薬フォローアップの必要性を判断することも重要であると考えられる。

また、服薬フォローアップの対応内容としては、改めてお薬の服用方法について情報提供し、薬剤師と患者の間で対応が完結している事例が比較的多く見られたが、医師や在宅関係の多職種、更には患者の家族と患者の状況を共有している事例も見受けられ、効率的な服薬フォローアップ対応や適切な治療を行ううえで、患者以外にも、家族や患者に関わる他の専門職種との連携や情報共有が効果的であると考えられる。

ウ パネルディスカッション

(ア) 日時：令和元年12月3日 19時30分から21時まで

(イ) 場所：神奈川県総合薬事保健センター 1階 多目的ホール
(横浜市磯子区西町14-11)

(ウ) 出席者数：37名

(エ) 内容

a 服薬フォローアップ事例の共有

中間報告の中から、県薬務課が選定した好事例を5事例紹介した。

b パネルディスカッション

(a) ファシリテーター

磯子センター薬局 管理者 伊藤 啓 氏 (薬局薬剤師)

(b) パネラー

a' 公立大学法人横浜市立大学 准教授 日下部 明彦 氏 (医師)

b' 一般社団法人神奈川県訪問看護ステーション協議会 副会長
真間 あけみ 氏 (訪問看護師)

c' 一般社団法人神奈川県介護支援専門員協会 副理事長
松川 竜也 氏 (介護支援専門員)

d' ひかり薬局 管理者 片山 周也 氏 (薬局薬剤師)

(c) ディスカッションテーマ

患者のフォローアップ対応記録にまとめた、患者の服薬状況の変化や服薬状況に影響する患者の生活像などについてどのような情報をどのような方法で多職種間の共有を行い、患者の治療につなげていくかということについて、多職種と意見交換を行った。

(d) 主な意見

【多職種からの意見】

- ・ 患者が治療について理解し、納得したうえで治療を受けてもらえるようにすることが重要である。
- ・ 患者にとって、処方されている医薬品がマッチしているかどうかを、多職種のそれぞれの目で見ることが重要であり、患者の服薬状況だけでなく、患者の服薬アドヒアランスの状況についても教えてほしい。
- ・ 医薬品を使用することで患者に起こる変化について、現状だけでなく、医薬品の性質から予測される変化も含めて教えてほしい。
- ・ 敗血症等の数時間で命に関わるような重症感染症の特徴的なバイタルのチェックやフィジカルアセスメントを、医療職の薬剤師がチェックしてもらえると助かるし、医師への信頼にもつながる。

- ・ 比較的症状が軽度な患者においては、自らドラッグストア等でサプリメントや一般用医薬品を購入して使用している患者も多く、サプリメントや食事が医薬品の効果等にどのような影響を及ぼすかといった、生活の中での医薬品使用上の注意事項も教えてほしい。
- ・ 薬剤師の方が多職種より前から患者に関わっており、多職種が付く前の過去の既往歴や服薬情報等を持っていることも多いので、そういった情報を多職種に教えてもらえると助かる。
- ・ 薬剤師を退院時共同指導の場で見かけないことが多いが、多職種は薬剤師との関わりたいと思っている。
- ・ 薬剤師が何ができるかがわからなく、困りごとがあっても薬剤師に相談することを躊躇してしまう多職種も多いので、薬剤師から、「患者にこういった変化が場合には、医薬品が原因の可能性があるので、薬剤師に連絡してほしい」などと多職種に伝えてもらえると、薬剤師を頼りにしやすくなる。

【薬剤師からの意見】

- ・ 薬剤師においては、患者が入院した情報が得られなかったり、退院後以前と患者の状態が変化し、服薬指導等に影響が出てしまうことがあり治療や看護、介護における多患者の情報教えてほしい。
- ・ 介護福祉専門員が作成する居宅サービス計画書を確認したり、退院時共同指導に積極的に出席している薬局もある。

【考察】

パネルディスカッションでは、医師をはじめとした在宅医療に関わる多職種と意見交換を行った。

多職種は、薬剤師との関わりを求めており、患者の服薬コンプライアンスの状況だけでなく、患者の服薬アドヒアランスの状況についても、情報を必要としていた。

治療等を適切に行うためには、患者が納得して治療等を受けることが重要であり、そのためには薬剤師との連携が重要であると多職種は感じていることが分かった。

また、医薬品を使用することで患者に起こる変化について、現状だけでなく、医薬品の性質から予測される変化も含めた情報提供が望まれていた。

医薬品を使用することで、患者がどのような変化をたどっていくかを予測することは、薬剤師の職能を活かすことができる重要な役割であり、服薬フォローアップを実施することで、医薬品の性質や服薬状況を踏まえて、患者の経過を継続的に薬剤師が確認することも重要であると考えられる。

比較的症状が軽度な患者においては、自らドラッグストア等でサプリメントや一般用医薬品を購入して使用している患者も多く、サプリメントや食事が医薬品の効果等にどのような影響を及ぼすかといった、生活の中で医薬品使用上の注意事項の提供も望まれていた。患者と同様に、看護や介護にあたる多職種においても医薬品に関する不安を抱えているケースが多いと考えられる。

薬剤師が多職種から必要とされているが、退院時共同指導の場に薬剤師が参加できていなかったり、薬剤師に何してもらえないのかわからないために、相談することを躊躇してしまったりと、薬剤師との関わりが少ないと多職種が感じていることが現状としてあげられた。

一方、薬剤師においては、患者が入院した情報が得られなかったり、退院後以前と患者の状態が変化し服薬指導等に影響が出てしまったりと、治療や看護、介護における多職種からの患者の情報提供を必要としていた。

多職種との連携を推進するためには、各職種がどのような情報を提供できるか、どのようなことができるかといった具体的な役割を相互に情報共有することが重要である。

薬剤師は、介護福祉専門員が作成する居宅サービス計画書を確認する、薬剤師から多職種に連絡をとる、積極的に退院時間共同指導に参加する、又は、多職種に対して薬剤師の役割をアピールする等といった、積極的な情報発信を今後取組む必要がある。

『県民のニーズに関する調査』

神奈川県では県民の意識・価値観などの変化や、多様化する生活ニーズを的確に把握し、その結果を施策に反映するため、毎年度「県民ニーズ調査」を実施しており、その中で「かかりつけ薬剤師・薬局に対するニーズなど」次の内容について調査した。

1 調査概要

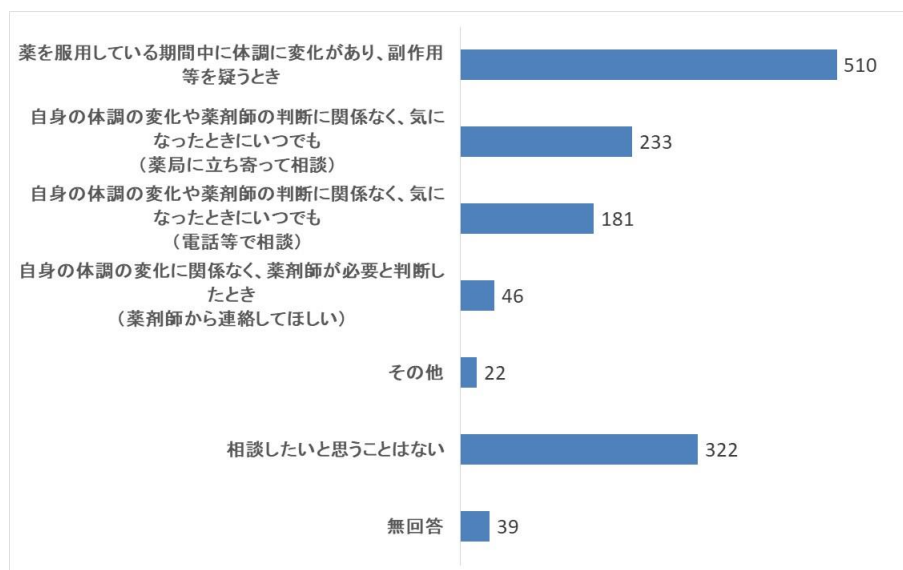
調査地域	神奈川県全域
調査対象	県内在住の満18歳以上の方3,000人
抽出方法	住民基本台帳からの層化二段無作為抽出
調査方法	(1) 郵送による調査票の配布 (2) 郵送回答とインターネット回答の併用
調査期間	令和元年11月1日(金曜日)～11月25日(月曜日)
回収結果	(1) 有効回収数 1,353件(郵送回答:1,108件、インターネット回答:245件) (2) 有効回収率 45.1%

2 調査結果

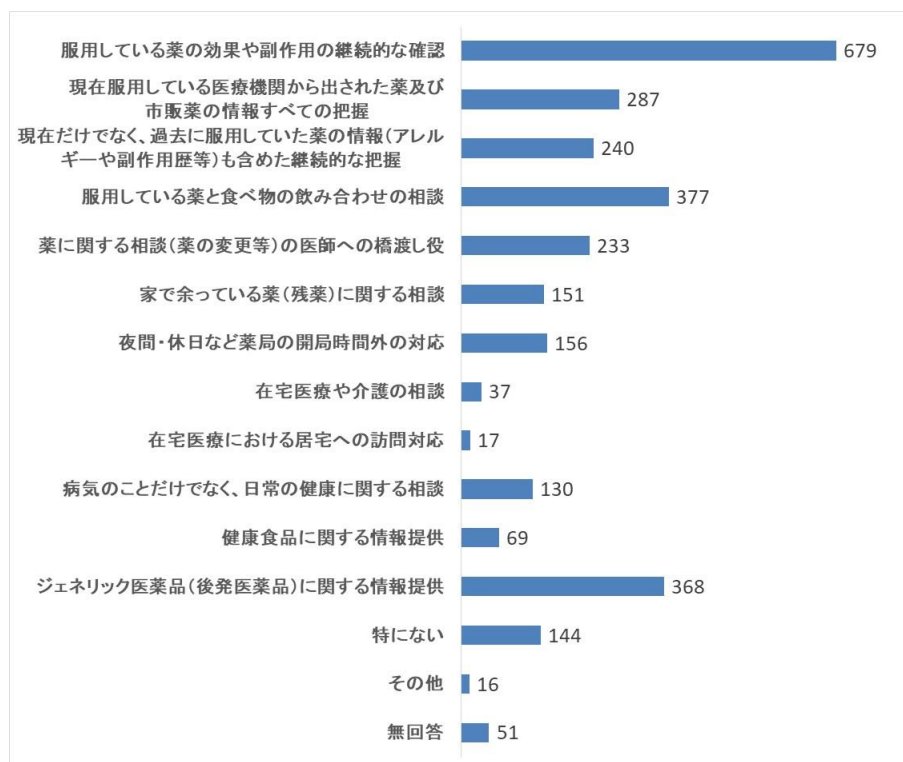
- (1) あなたは、医療機関で処方箋を受け取った場合、どのような基準で薬局を選びますか。次の中からあてはまるものを1つ選んでください。(〇は1つ)



- (2) あなたは、薬局で調剤された薬を受け取る時以外に、いつどのように薬の効き目や副作用等に関する事を、薬局の薬剤師に相談したいですか。次の中からあてはまるものを1つ選んでください。



- (3) あなたは、かかりつけの薬剤師・薬局にどのようなことをしてほしいですか。次の中からあてはまるものを3つまで選んでください。(〇は3つまで)



(3) 薬局薬剤師との意見交換等

本事業の結果及び今後の方向性等について、事業実施に関わった薬局薬剤師と県薬務課職員と意見交換及び検討を行った。

ア 日時：令和2年3月19日（木）17時から18時30分まで

イ 場所：神奈川県総合薬事保健センター 2階

ウ 出席者：薬局薬剤師2名、県薬務課職員2名

エ 内容

(ア) 事業結果に関すること

- ・すでに熱心に服薬フォローアップに取り組んでいる薬局も多い。
- ・初めて来局した患者にも服薬フォローアップをしている事例においては、薬効を見極めて服薬フォローアップできているといえると考えられる。
- ・取組みが進んでいない薬局においては、服薬フォローアップの対応イメージがわからず、全体的に回答率が低く、その他の回答が少ないことにつながっていると考えられる。
- ・患者との連絡方法は、取組みが進んでいない薬局においては、メールやスマートフォンアプリが多く、来局時の対面対応が少ないことから、一方通行のフォローアップのイメージしている薬局が多いが、実際に取り組んでみると双方向であることが見えてくるのではないかと考えられる。
- ・県民ニーズ調査の結果では、薬局に相談したいことはないという回答が多いが、モデル事業の結果をみると、不安を抱えている患者は多い。継続的に患者と関わりを持つことは、隠れている患者の不安やニーズを掘り起こすことにもつながると考えられる。
- ・本事業においては、患者対応は薬局内で完結していることが多く、今後は、服薬フォローアップの結果を見える化していくことが重要と考える。

(イ) 今後の方向性について

- ・本事業を周知することにより、取組の少ない薬局の背中を押すことにつながると考えられるので、広く周知方法を検討してほしい。
- ・服薬フォローアップの対応を見える化して、医師を初めとする多職種や患者へフィードバックすることが重要である。そのためには、これまで薬局内で完結していた薬歴等の記録が外に出ていくことになる。
- ・今後は、多職種等と共有するために外に向けた記録の作成方法や、情報の発信方法について検討していくことでできるとよいと思う。

6 総括

本事業では、意識調査とモデル事業を通じた事例収集により、患者の来局時等以外の継続的な服薬フォローアップに関する課題を調査した。

意識調査からわかったこととしては、ほとんどの薬局が患者と何らかの継続した関わりを持っているものの、服薬フォローアップの取組みが十分でないと感じている薬局も多く、すべての薬局がより積極的に服薬フォローアップをするためには、地域における薬局間の情報共有を図るとともに、効率的な患者への連絡手法や記録の作成及び共有する仕組みづくりも重要であると考えられる。

モデル事業を通じた事例収集においては、各薬局における服薬フォローアップの事例を収集し、対応状況を集計するとともに事例集として県内薬局に情報共有を図ったことで、県内における服薬フォローアップの取組み状況を把握するとともに、県内の薬局が服薬フォローアップを積極的に実施するために有用な情報の共有につながったと考えられる。

薬剤師が患者と継続的な関わりをもち、継続的に服薬指導を行うことで、多くの事例において患者の服薬状況が改善され、患者に副作用の早期発見や治療効果の向上に寄与することができることがわかった。

さらに、薬剤師が患者の状態を確認し、予測される症状等の変化について説明することで、患者の服薬に関する不安が軽減された事例もあり、服薬フォローアップの実施をすることで患者からの信頼性の向上にもつながると考えられる。

また、本事業と同時期に行った「県民のニーズに関する調査」の結果を合わせて示したが、その中の(2)「いつどのように薬の効き目や副作用等に関することを、薬局の薬剤師に相談したいか」という問いに対し、「相談したいと思うことはない」との回答が、1,353件中322件(23.8%)であり、「薬剤師が必要と判断した時」との回答は、わずか46件(3.4%)であった。今回のフォローアップ事例の結果では、薬剤師が必要性を判断し、フォローアップを行ったことで、多くの患者の不安が解消できたことから、「相談したいことがない」と考えている患者においても、自身が気づいていない薬に対する不安が存在している可能性もあり、薬剤師が薬学的知見により判断し積極的にフォローアップすることにより、患者の安心感が増すことになるのではないかと考える。加えて、「相談したいことはない」と考えている患者に薬剤師の継続的な関わりの必要性を認識してもらうことが、今後の課題であると言える。

パネルディスカッションにおいては、多職種は、患者の服薬コンプライアンスの状況だけでなく、服薬コンプライアンスの向上についても関わりを求めており、より良い治療の実施のために、薬剤師の薬に関する専門家として働きに期待を持っている。

一方で、薬剤師との関わりが少ないという多職種の意見も多く、モデル事業においても、多職種と連携した事例も多くない状況にある。

服薬フォローアップの通じて得られる患者の服薬状況や生活像、医薬品による治療の効果等に関する情報については、多職種からも必要とされているものであり、薬剤師が得た患者の情報を多職種と共有することが重要である。

また、多職種と情報共有することは、効果的な服薬フォローアップを行う上でも重要であると考えられる。

服薬フォローアップで得られる情報を多職種と共有したり、医師にフィードバックするためには、薬剤師だけが活用できる記録ではなく、多職種にも伝わり活用できる記録の方法や内容について検討していくことも必要であると考えられる。

服薬フォローアップは、今後薬剤師の義務として位置づけられるものであり、薬剤師が実施すべき役割であることは当然であるが、より良い服薬フォローアップを実施することで、薬剤師の薬の専門家としての職能を活かし、薬剤師の患者や多職種への信頼性の向上にもつながることを期待したい。