



# 薬剤師の“伝言板”にもなる薬歴 患者の不満も記載しサービス向上につなげる

西長岡調剤薬局では薬歴に、患者の訴えとそれに対する薬剤師の対応だけでなく、ほかの薬剤師に実行してもらいたいことや、患者が漏らした不満なども記載している。薬局のスタッフがそれらを目にすることで、患者サービス向上の意識が共有でき、若手薬剤師の育成にも結び付くという。



西長岡調剤薬局(新潟県長岡市)は、長岡赤十字病院の門前にあり、1日400枚以上の処方せんを応需する大型薬局だ。スタッフは、開局時間内は休む間もなく患者の対応に追われる。

しかし、「どんなに混雑していても、患者さんの話は途中で打ち切らず、じっくり聞くようにしている」と同薬局専務取締役の室橋正朋氏。別の薬剤師が、ほかの患者を待たせないようフォローすることで、患者が納得するまで話すことを徹底している。



「薬剤師としてできるだけのことをする」がモットーの西長岡調剤薬局。「やったことを必ず薬歴に記載することで、薬剤師全員が同じ気持ちで仕事ができるようになる」と薬局長の藤木学氏(写真左)は語る。

また、同薬局では、電話による薬に関する相談を24時間体制で受け付けており、年間の相談件数は400件を超える。「患者さんのために、薬剤師としてできるだけのことをする」が薬局のモットーだ。

服薬指導で聞いた患者情報や電話の相談内容は、薬歴に記載し次回以降の服薬指導に生かすようにしている。10人以上のスタッフを抱える同薬局では、1人の患者に対して、ほとんど毎回、違った薬剤師が服薬指導を担当することになる。そのため、「初めて担

当する薬剤師がざっと読んで、患者の背景とこれまでのやり取りがだいたいわかるようなものであることが大切」と薬局長の藤木学氏は話す。

記載にはSOAP形式を取り入れているが、細かい点は重視していない。「とにかく、患者さんの訴えと薬剤師が何をしたかがしっかりわかるように書いている」(藤木氏)のが特徴だ。

## コツは訴えを中心に書くこと

実際の薬歴を見てみよう。58ページの薬歴1は、60歳代の喘息患者の薬

### 西長岡調剤薬局のプロフィール

開設者	えちごメディカル
開局年月	2001年8月
薬剤師数	正社員11人 パート1人
開局形態	病院門前 (集中度95%)
処方せん枚数	7500枚/月
応需医療機関数	30軒
備蓄品目数	1600品目
薬歴記録・保存方法	手書き・電子薬歴
電子薬歴	ハイブリッジ

(2007年4月現在、数値は概数)



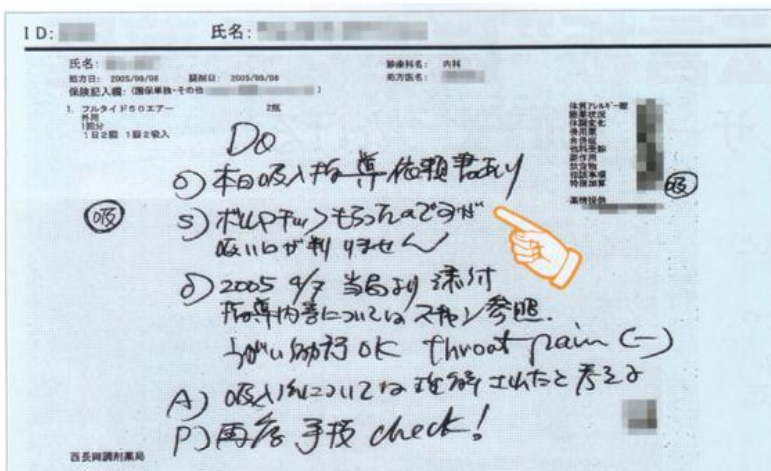


写真1●薬歴簿1-1  
60歳代の喘息患者の薬歴。吸入剤の補助具がインスパイアアイズからボルマチックに替ったため、患者は吸入の仕方がわからないと訴えている。

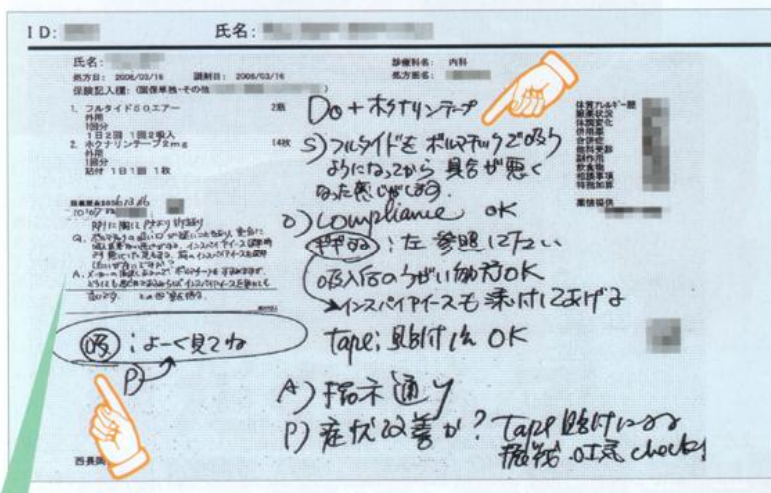


写真2●薬歴簿1-2  
患者が「ボルマチックではうまく吸えない」と訴えたため、薬剤師が医師に疑義照会し、以前使用していたインスパイアアイズを再び使用するよう指導した。

歴だ。フルタイムエアー（一般名：プロピオン酸フルチカゾン）が処方されており、患者は吸入補助具のボルマチックの使い方がわからないと訴えている。以前は、別メーカーの吸入補助具のインスパイアアイズを使っていたため、使用方法が混乱しているようだ。

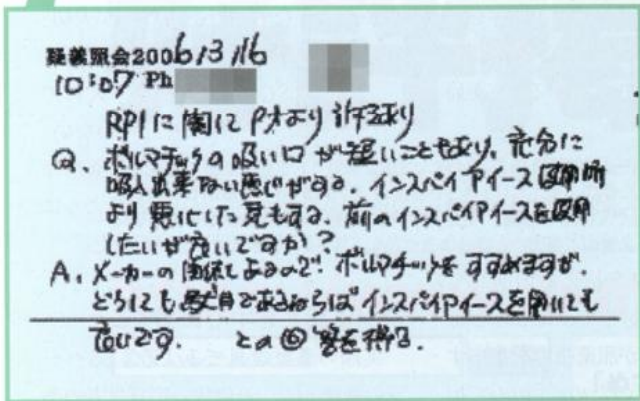
吸入指導を行ったところ、患者は吸入方法を理解したようだが、薬剤師は念のため薬歴に「再度、手技をチェック」と記載している。

その後、しばらくは問題がないようにみえたが、半年後、喘息のコントロール不良のため、ホクナリテープ（ツロブテロール）が追加となった。薬剤師が話を聞くと、患者は「ボルマチックを使うようになってから、具合が悪くなった気がする」と訴えた。そこで、薬剤師は医師に連絡して状況を説明。「インスパイアアイズの使用でも差し支えない」との回答を得たため、患者にインスパイアアイズを渡し、再度、吸入指導をしている。

これら一連のやり取りが、2日分の薬歴の短い記述から把握できる。藤木氏は、「[S]」の欄に患者さんの訴えをしっかりと書き、それに対して薬剤師がどう思い、何をしたかを簡潔に書きさえすれば、状況がほぼわかる薬歴になる」と記載のコツを説明する。

### 連携のツールも取り込む

薬歴中に書かれている「吸」の記号は、医師から「吸入指導依頼書」が出されたことを示している。写真3が、その「依頼書」だ。これは、長岡市薬剤師会と市内の広域病院の呼吸器科医師との間で利用されている、吸入剤の指導に関する医薬連携の連絡表だ。





この医薬連携システムの仕組みは次のようなもの。まず、初めて吸入剤を使う患者やコンプライアンス不良の患者、吸入の手技があやふやな患者に対して、医師が「吸入指導依頼書」を発行。それを患者が処方せんと一緒に薬局に持って行き、薬剤師から吸入指導を受ける。指導を行った薬局は、依頼書と一緒に「結果報告書」に指導結果を記入し、ファクスで医師にフィードバックする。

「結果報告書」には薬剤ごとの吸入方法のポイントが記してあるので、説明した項目をチェックするだけで、薬剤師の指導内容が記録できる。また、指導後の手技の習熟度を3段階で評価する欄が設けてあり、患者の理解度が一目でわかるようになっている。

さらに医師へのメッセージ欄もあるが、西長岡調剤薬局では、その欄にできるだけ詳しく患者の反応や、それに対する薬剤師の指導内容などを書くようにしている。医師に患者の状態を詳細に伝えられるだけでなく、「薬剤師が後で見たときに服薬指導の参考になる」(藤木氏)からだ。

同薬局では、手書きした内容をスキャンするタイプの電子薬歴を使用しているが、この吸入指導依頼・結果報告書も一緒にスキャンして保存し、いつでも参照できるようにしている。薬歴にも、医師の指導依頼内容などの状況を簡単に記載するが、それを補完する材料となっている。

**薬歴でメッセージを伝える**

次回担当する薬剤師に、吸入指導依頼・結果報告書を参考にしてもらいたい場合には、「吸」のマークの横に注

01037c-2 8393

カルテ番号 氏名 S 13 F

**吸入指導依頼・結果報告書**

性別 内科 18 3 16 【初回指導 (再指導 / 回目)】

処方年月日 長岡赤十字病院  
依頼医師 [署名]

<依頼内容>  
コンプライアンスについて 吸入手技について その他

<説明内容> 吸入指導日 06年 3 月 16 日

1. 吸入方法

エアゾール剤 (フルティド) (セレベント)	ディスク (フルティド) (セレベント)	ディスクヘラー (フルティド) (セレベント)	タービュヘラー (ビレミコート)	ハンディヘラー (スピリーバ)	クリックヘラー (メプテン)
<input type="checkbox"/> カバーを捲ける <input type="checkbox"/> レバーを押す <input type="checkbox"/> 息を吐き出してから、吸入口をくわえ深呼吸をするように吸いこむ <input type="checkbox"/> 息を止める (数秒間)	<input type="checkbox"/> カバーを捲ける <input type="checkbox"/> レバーを押す <input type="checkbox"/> 息を吐き出してから、吸入口をくわえ深呼吸をするように吸いこむ <input type="checkbox"/> 息を止める (数秒間)	<input type="checkbox"/> カバーをはずす <input type="checkbox"/> 息を吐き出してから、吸入口をくわえ深呼吸をするように吸いこむ <input type="checkbox"/> 息を止める (数秒間)	<input type="checkbox"/> キャップを捲ける <input type="checkbox"/> 高色のトリップを反時計回りに回す (新しい導管を使用するときはのみ②を3回行う) <input type="checkbox"/> 息を吐き出してから、吸入口をくわえ深呼吸をするように吸いこむ <input type="checkbox"/> キャップを捲める	<input type="checkbox"/> プリスターの切り離し <input type="checkbox"/> 最下部にはがし(カバーの裏向き) <input type="checkbox"/> キャップを捲ける <input type="checkbox"/> 吸入口を捲ける <input type="checkbox"/> カップを入れる <input type="checkbox"/> 吸入口を捲ける <input type="checkbox"/> みぞりのボタンを押す <input type="checkbox"/> 息を吐き出してから、ゆっくり吸う	<input type="checkbox"/> キャップを捲ける <input type="checkbox"/> 上下に3-4回振る <input type="checkbox"/> 高色のボタンを押す <input type="checkbox"/> 息を吐き出してから、ゆっくり吸い込む <input type="checkbox"/> 唇を止める

<指導結果>  
 1. 器具の操作 (○ △ ×)  
 2. 吸入速度 (○ △ ×)  
 3. 息こらえ (○ △ × 不要)  
 4. うがい (○ △ × 不要)  
 5. 再指導の必要性 (不要 必要)  
 6. その他: ホムン、吸入口が短くてもあり十分に吸入出来た感じがありと本日行います (数回に分けて吸入します)

<併用薬の有無>  有 アレルギー・副作用等

<患者の訴え> アレルギー・副作用等

<薬剤師より医師へ>  
 2005年8月の初回指導後、再度依頼書を送ったが、  
 2005年9月10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、1月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、2月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、3月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、4月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、5月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、6月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、7月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、8月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、9月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、10月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、11月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日、12月1日、2日、3日、4日、5日、6日、7日、8日、9日、10日、11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日

薬剤師名: 西長岡調剤Ph 担当薬剤師  
 FAX 送付先: 長岡赤十字病院 呼吸器外来

※ 患者さまへ  
 このシートは今後の治療に役立つためのものです。  
 そのため、処方医師にフィードバック (返信) することをご了承ください。

**写真3 ●吸入指導依頼・結果報告書**  
 医師が発行した「吸入指導依頼・結果報告書」に基づいて、薬剤師が吸入指導し、その結果を医師にフィードバックする。西長岡調剤薬局では、医師へのコメント欄は可能な限り詳しく記載している。

意を促す言葉を書いておく。写真2の「よく見てね」との記述が、それだ。このように、西長岡調剤薬局の薬歴には、ほかの薬剤師へのメッセージが書かれていることが多い。

藤木氏は「薬歴は、薬剤師同士の“伝言板”のような役割も担っている」と説明する。60ページ写真4に書かれ

た「次回大久保出ますね」といったコメントもその一例だ。これは、リウマチの60歳代男性患者の薬歴だが、この患者は頻繁に自分で調べた薬や治療法について薬剤師に質問してくるタイプ。「赤い三角形の薬に鎮痛効果がある」と知人に聞いたらしく、6月9日に「どういふ薬か」と薬剤師に質問して

氏名: [redacted] 処方日: 2004/06/09 診療科名: 内科  
 処方医名: [redacted]  
 保険記入欄: (医療保険・本人)

1. イドメソクローフパップ (1包6枚)	15枚
1日1回 1回分 服用 寝い時 半	
2. リウマチレックスカプセル 2mg	30cap
内服 分2回毎日の指示通り 4日分 本薬の処方・包装紙	
3. ホルタレンサボ 20mg	14個
外用 貼付 貼薬 1日1回	
4. ロキソニン錠	3錠
ムコスタ錠 100	3錠
内服 分3回食後 2日分	
5. ホルタレンサボ 20mg	14個
外用 貼付 貼薬 1日1回	

De+ ボウスロチン 50mg  
 S) 痛みの軽減 (27.3.11.11)  
 C) compliance good  
 old. pain (-)  
 過去にメロコキシカム  
 Xに112915 → PPI → MTX  
 境界型DMの診断 (27.10.10) ストイフ (27.4.10) (1.1.10) 痛みの軽減と  
 PPI 三角形 赤い (PPI = u?) の 痛みの軽減と  
 2022年 (27.11.10) 2021年 (27.11.10) ... 2020年 ...  
 資料の 2021年 → PPI のこと 2021年 ...  
 A) 痛みの P.O. < 2021年 2021年 ...  
 P) 50mg supp 服用 (2021年) 痛みの軽減? ...  
 2021年 2021年 ...

西長岡調剤薬局

写真4 ●薬歴簿2-1  
 60歳代リウマチ患者の薬歴。書籍やインターネットなどで調べた治療法や薬について、薬剤師に質問を投げ掛けている。薬剤師は、患者に次回までに調べておくと約束し、ほかのスタッフに次も自分が担当する旨を書いている。

氏名: [redacted] 処方日: 2004/07/07 診療科名: 内科  
 処方医名: [redacted]  
 保険記入欄: (医療保険・本人)

1. イドメソクローフパップ (1包6枚)	25枚
1日1回 1回分 服用 寝い時 半	
2. リウマチレックスカプセル 2mg	40cap
内服 分2回毎日の指示通り 4日分 本薬の処方・包装紙	
3. ホルタレンサボ 20mg	28個
外用 貼付 貼薬 1日1回	
4. ロキソニン錠	3錠
ムコスタ錠 100	3錠
内服 分3回食後 2日分	

C) MTX  
 3 → 4cap/W = up  
 S) 痛みの軽減 (27.11.10)  
 C) compliance good  
 自由約束した SSRI の服用 (27.11.10)  
 (資料 (27.11.10) 27.11.10) ...  
 DM = m 痛みの軽減 (27.11.10) ...  
 X PPI 112915 痛みの軽減 (27.11.10) ...  
 今痛みの軽減 (27.11.10) ...  
 A) 痛みの P.O.

P) MTX up に 痛みの軽減? ...  
 cough ...  
 OIA ...  
 check!

西長岡調剤薬局

写真5 ●薬歴簿2-2  
 前回、相談された薬に関する資料を薬剤師が渡した。患者は、薬については医師にも相談していること、別の病院の受診を検討していることなども話している。

いる。即答できない質問や、より詳しい情報を提供したい場合には、「次回、〇〇が対応します」と薬歴に記載しておき、その通りに対応する(写真5)。

**若手の指導にも生かす**

西長岡調剤薬局ではほかに、服薬指導内容とは直接関係なくても、患者か

ら怒られたことや喜んでもらえたことを薬歴に記載し、薬剤師間で情報共有している。

例えば、写真6は待ち時間が長いと患者が怒ってしまったケースだ。薬歴に書いておくことで次回、担当した薬剤師が「前回はお待ちせしてすみませんでした」と声を掛けることができる。



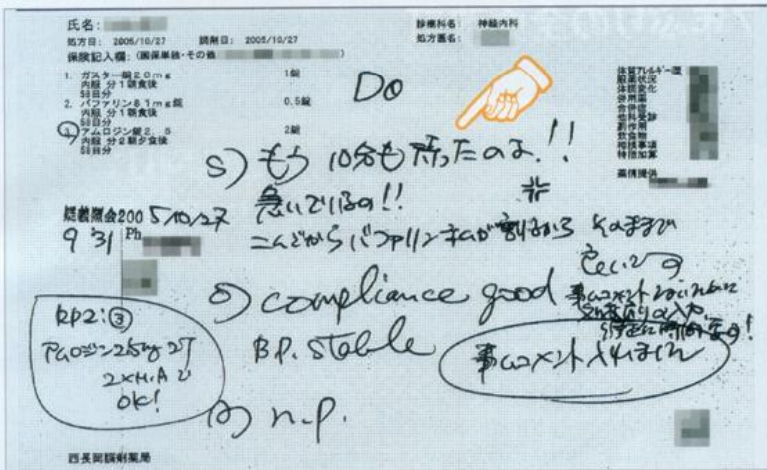


写真6●薬歴簿3  
 服薬指導内容とは直接関係なくても、待ち時間が長いと患者が怒ったという内容なども記載し、薬剤師間で情報を共有するようにしている。

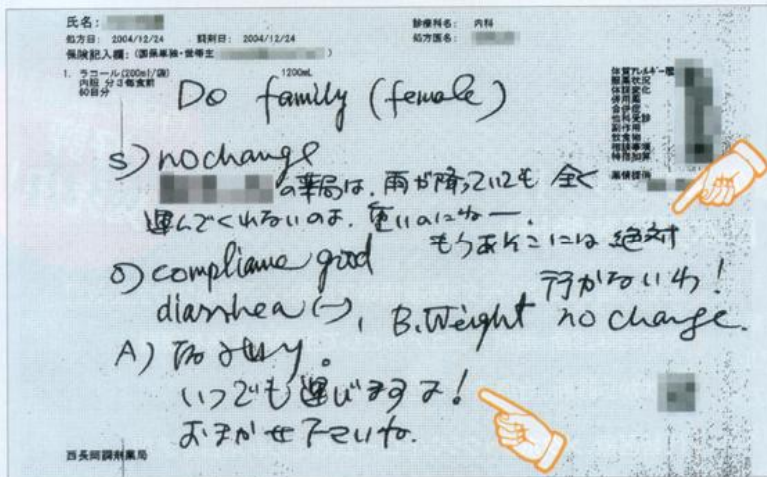


写真7●薬歴簿4  
 エンシュア・リキッドを駐車場まで運んだことが記録してある。こうした記載は、若手薬剤師に患者サービスの精神を伝える上で役立っている。

その一言で「患者さんとの関係が良くなる」(藤木氏)。

また、写真7には、薬剤師がエンシュア・リキッドを駐車場まで運んであげたことが書いてある。「以前に通っていた薬局では、雨の日でも運んでくれなかった」との患者コメントが併記してある。これらも記載しておくこと

で、ほかの薬剤師も「運んであげなくては」という気持ちになるようだ。先輩薬剤師が「患者さんにできる限りのことをするように」と口で言うよりも、「行動で示し、そのことを薬歴に書いておく方が、若い薬剤師には思いが伝わる」と藤木氏は薬歴の効用を話している。(坂井 恵)

