

Pharmacist News

肥満

視

皆さんの健康問題で最も身近で関心が高いものは何だろうか。おそらく「肥満」と答える人が多いのではないだろうか。このほど花王が行った「夫の健康に関する意識調査」(サンプル数: 30代~50代の夫婦450組900人)でも、夫の73%が「自分は太っている」、妻の74%が「夫は太っている」との結果が出ており、身近な健康問題として肥満の関心が高いことがうかがえた。仮に、この「太っている」という回答と「肥満」をイコールだと考えると、「30代~50代の日本人男性のうち7割は肥満」ということになるが、実際はそんなに高くはないはずだ。厚生労働省が行った2002年の「国民栄養調査」によると、30代~60代の男性のうち肥満(BMI25以上)は約3割との結果も出ている。

ただし、「安心か」と言われれば、それはまったく違うだろう。食生活の欧米化が急速に進んだ日本では着実に肥満者は増加しており、国民栄養調査における男性肥満者の割合も過去20年間で約1.5倍に増加している。将来、アメリカ並みに肥満者が増えないという保証はどこにもないのだ。

多くの人々は、肥満が様々な生活習慣病と関わりがあることを理解しているものの、病気と言い切ってしまうほどではない。そのため、「何とかしなければ」と思いながらも多忙やきっかけがないことを理由に対策を講じることもなく、ズルズルと見過ごしてしまいがちだ。花王の調査でも、約7割が「太っている」、そのうち9割が「痩せたい」と回答しているにもかかわらず、「自身の食生活に健康不安を感じていない」とする夫が約半数、「運動不足を実感」している夫が約9割との結果が出ている。つまり、太っている自分を自覚しているものの、それに対する具体的な対策の部分は手つかず、というケースが多いということだ。

これらの「生活習慣病予備軍」は、今後もますます増加していくだろう。彼らの健康管理や健康増進にどう貢献できるか、という視点もこれから薬局には必要だと言えるだろう。

点

地域で分業に取り組む

“気になる相談”には電話でフォロー きめ細かいサービスで信頼される薬局を目指す

長岡市 (有)えちごメディカル 西長岡調剤薬局

長岡駅から車で約10分。西長岡調剤薬局は、信濃川沿いの長岡赤十字病院を背にするように建っている。2001年8月に設立した同薬局は現在、スタッフ数が20名、平均すると300枚以上の処方せんを応需する大型薬局だが、個々の患者に応じた心配りも忘れない薬局だ。

「薬剤師には、患者さんの痛みを感じ、何を欲しているのかを捉えられる感性が重要だと思います」と話すのは同薬局を経営するえちごメディカルの専務取締役で同薬局管理薬剤師の室橋正朋氏。携帯電話を使って、24時間対応で電話相談を受け付けるなど、開設当初からきめの細かいサービスを行ってきた。“信頼される薬局づくり”に力を入れている同薬局の取り組みを紹介しよう。

◆開局当初から電話による相談に対応

金曜日の午後7時過ぎ、薬局はすでに閉まっている時間に、同薬局のスタッフルームの電話が鳴った。すかさず電話をとったのは、残って仕事をしていた同社常務取締役の大久保耕嗣氏だ。

約10分にわたり、電話でのやりとりをしていた大久保氏は「頭痛の原因は薬による可能性は高いのですが、しかし頭痛はいろんな可能性が考えられますので、すぐに病院の救急外来に電話をして指示を仰いでください」と締めくくり、受話器を置いた。

電話をかけてきたのは、その日の昼間に同薬局で薬を調剤された女性患者の夫だ。その患者はめまいを訴え受診。アデホスコーワ、メチコバール、カリクレイン、デパス錠が処方された。それらを服薬し



300枚以上の処方せんを応需する大型薬局ながら、細やかなサービスも忘れない西長岡薬局。

たところ、2時間後に“今まで経験したことのないような激しい頭痛”が起きたのだという。大久保氏が話を聞く中で、血圧が高めであることもわかった。

「服薬して2時間後という時間を考えると、薬の副作用の可能性が高いと考えられますが、脳梗塞など別の病気による頭痛である可能性も否定できません」と大久保氏。実際に、アデコスコーワ、デパス錠は、添付文書に頭痛の副作用が記載されている。しかし、「頭痛であること、「今まで経験したことのない痛み」であること、「血圧が高め」であることが気になった大久保氏は、薬の副作用と結論づけることは避け、医師の判断を仰ぐよう患者家族に伝えたのだ。

電話を終えた大久保氏は、やりとりの一部始終を室橋氏に申し送った。翌日、大久保氏は公休日のため、後のフォローを室橋氏に依頼したのだ。室橋氏は「明日、確認の電話を入れておく」と引き継いだ。

◆気になる相談には電話でフォロー

同薬局では、受けた相談内容や回答を記録、集計



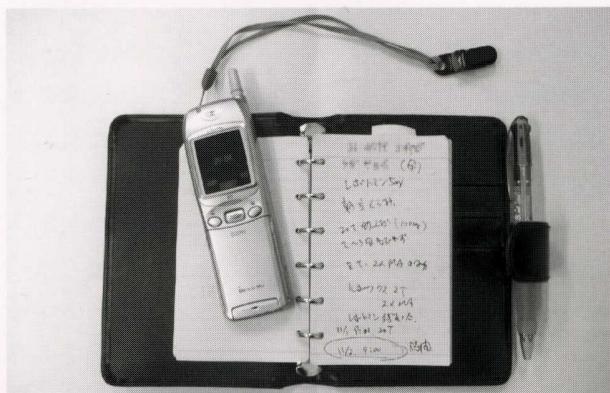
「Patient satisfaction(患者満足)を肌で感じられる薬剤師集団になっていくのが目標」と室橋正朋氏。

しているが、2002年7月から2003年6月31までの1年間に同薬局に寄せられた相談は249件にも上っている。電話相談は徐々に増えており、今年に入ってからの相談件数は昨年1年間の問い合わせ件数をすでに超えており、月の相談件数は平均すると40件近くになるという。相談内容は、用量・用法、副作用、安全性など、薬に関することが多く、それらの合計は全体の4割を超えていている。

「患者さんがいかに医薬品の適正な使用法に関する知識を必要としているかがわかります」と室橋氏。それに応えるのが薬局としての役割だと認識している。

さらに、同薬局は“気になる相談”に対して、後にフォローの電話をかけるようにしてきた。例えば「誤って2回分の薬を一度に服用してしまった」という相談には、まず連絡があった時点で有害事象が発現していないかを確認し、何か症状が出た場合にはすぐに医師または薬剤師に連絡するように伝える。そして、時間を置いて再度電話で有害事象が出ていないかをヒアリングするのだ。

「以前、筋弛緩薬を3歳の子どもが飲んでしまったかもしれないという相談を受けたときには、2時間おきに電話をして確認したこともあります」(大久保氏)。誤飲の場合には、血中濃度が高まる時間帯を調べてフォローの電話をかけることもあるという。電話フォローまで必要な相談者の場合には、薬歴に記載し、次回担当薬剤師に伝え、必ず次回来局時に一言、添えるようにもしている。



すぐに対応できるように担当者には携帯電話とシステム手帳が一体になったセットが渡される。「とっさにメモをとらなければならないことが多いので、携帯電話と紙、ペンをセットしておくと便利ですし、相手を待たせなくて済みます」(室橋氏)。

電話でのフォローは、室橋氏が気になる患者に対して始めたことだが、今では薬局全体で自然に行われるようになっている。電話相談に対する電話フォロー率は1割を超えており、割合は相談件数の上昇とともに増え続けている。



管理薬剤師の室橋氏とともにマネジメントに携わってきた大久保耕嗣氏。

◆不確実なことは必ず調べてから回答する

前述の大久保氏が対応したケースもそうだが、相談の中には回答を間違えれば、患者の生命や予後に大きな影響を与えるかねない相談もある。

休日、外出先で室橋氏はデパス錠が処方された患者から、授乳中だが服用可能かとの相談を受けた。デパスは母乳中に移行し新生児に体重増加不良などの影響を与えることがわかっている。室橋氏は「授乳中の服用はやめたほうがよい」と即答した。すると患者は「いつならよいか」と聞いてきた。

母乳に移行することは確実だったが、半減期が定かではなかった室橋氏は、一度、携帯電話を切り、自宅に戻りインタビューフォームなどから半減期が6時間であることを調べた上で「1日あければ問題ないと思われます。さらに心配ならば、授乳からミルクに切りかえるように」と回答したという。

「不確実なことは言わない、必ず調べた上で回答する、起こり得ることを最大限に予見した上で回答する」(室橋氏)ことが電話相談に対応する際の心構えだ。

最近では、医院からの患者の服用薬に関する問い合わせや、歯科医師からの「抜歯後に投与するNSAIDsは何にすべきか」との質問など、医療機関からの質問もあるという。

また、患者からは「この薬局は見附市(長岡市の北に隣接する市)で大評判よ。お医者さんに聞けなかつことをきちんと説明してくれるのでね」と言われた。開局して4年目、信頼される薬局として地域に根付いてきたようだ。