

患者満足度向上のための疾患別・薬剤別指導せん 発行システムの開発と活用について

○有原 章子、古屋 裕一、平岡 佑実子、木原 春日
宗廣 佳代、小早川 正和、上畠 悠平、山本 典子
岡本 知子、古屋 憲次

(株) ホロン すずらん薬局グループ

【はじめに】

当薬局では以前より必要な情報を提供するために様々なパンフレットの収集や指導せん
の作成に取り組んできた。

しかしながら薬局の収納スペースには限り
があり、必要とされる情報を、網羅する資料
を紙媒体で保存するには無理があった。

そこで様々な情報を電子的に保存するシス
テムを構築する必要性を痛感していた。

【目的】

1. 「すべての人にやさしい薬局」を実現するために、あらゆる患者さんのニーズに応え、必要なときに必要な情報を提供できるシステムを構築する。
2. 薬剤師の経験年数にかかわらず、患者さんに一定レベルの服薬指導を行うための補助的なツールとして薬剤師のレベルアップをはかる。
3. 委員会主体による全店薬剤師の共同作業で情報の共有化をはかる。

【開発の流れ】

- ① 委員会メンバーを中心に、システム機能の基本構造を決定
- ② カテゴリー分類・画面レイアウトの決定
- ③ 指導せんの収集・作成および内容の検証
- ④ キーワード検索のためのキーワードの検討
- ⑤ 各薬局での使用開始
- ⑥ システム改善と指導せん内容充実のため、薬剤師にアンケート調査
- ⑦ アンケート結果に基づき、システムの改善および指導せんの追加を継続

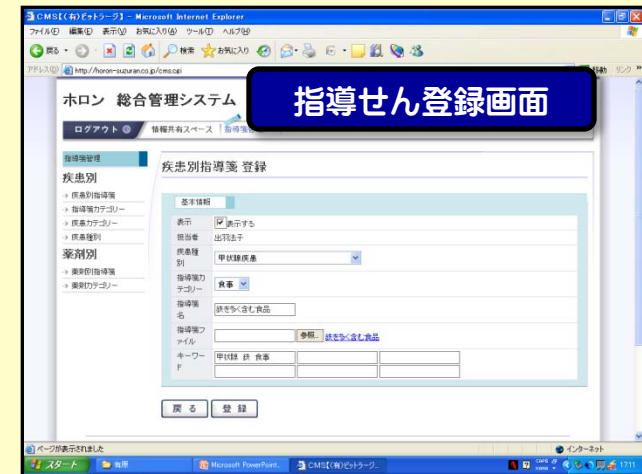
システムの機能

システムの場所

- ホームページの社員専用サイトを利用
(全店舗で常に最新の情報が共有できる)
(電子薬歴と同じパソコンでの閲覧が可能)

指導せんの取り込み

- PDFに変換して
登録専用サイトよりアップ



指導せんの印刷

- 基本的に薬情を印刷しているプリンターと共用

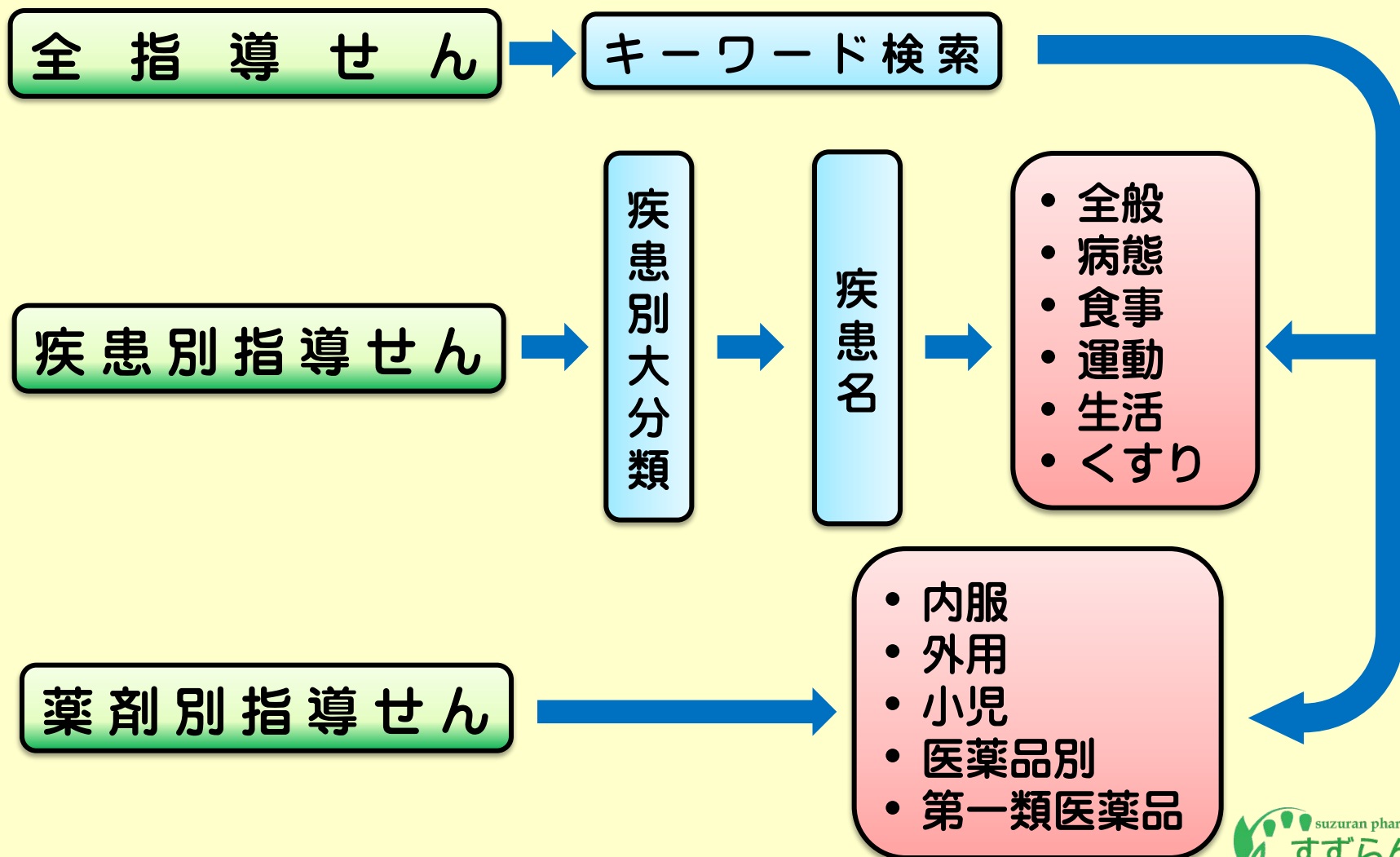
保存データ

- 製薬会社等の指導せん
 - ◎疾患に関する指導せん（高血圧・糖尿病 など）
 - ◎薬剤別指導せん
（外用薬の使用法・小児の服用方法・第一類医薬品など）
- オリジナルの指導せん
 - ◎すずらん食通信（栄養士と共同で毎月作成）
 - ◎各店舗で作成した指導せん

分類

- 疾患別
 - ◎全般・病態・食事・運動・生活・くすり
- 薬品別
 - ◎内服（薬の飲み方など）・外用・小児・薬品別
第一類医薬品

画面レイアウトおよびカテゴリー図



全指導せん 検索ページ

ホロン情報共有スペース

全指導せん 疾患別指導せん 薬剤別指導せん

全指導せん 全指導せん 検索

検索

すべての指導せんから検索を行います。

疾患別指導せん

指導せん名	疾患カテゴリー	疾患種別
薬剤別指導せん		
指導せん名	薬剤カテゴリー	

キーワードを
ここに入力
(例：高血圧)

キーワード・・・
「収縮期血圧」・「測定」
「糖尿病」など

ホロン情報共有スペース

全指導せん 疾患別指導せん 薬剤別指導せん

全指導せん 全指導せん 検索

高血圧 検索

すべての指導せんから検索を行います。

疾患別指導せん

指導せん名	疾患カテゴリー	疾患種別
高血圧と薬(エーザイ)	くすり	高血圧
《レンビ》あじの香草焼き	食	
家庭血圧測定(エーザイ)	生	
《レンビ》豚しゃぶトマトパスタ	食	
《レンビ》鶏肉と豆腐の酒蒸し	食	
高血圧と食あう法(エーザイ)	生活	高血圧
肥満を防ぐには(エーザイ)	生活	高血圧
高血圧って?(本店)	病態	高血圧
高血圧と運動(本店)	運動	高血圧

高血圧って?(本店)

クリック

[高血圧って?]

血圧とは、ポンプである心臓から送り出された血液が、動脈の内壁を押す圧力のことをいいます。血液が、血管を通りにくかったり、血液の量が増えたりすると心臓はそれだけ力を入れて血液を送り出さなければならず、血圧は高くなります。

高血圧の発症には生活習慣が深く関わっていますので、若い頃から高血圧の予防に関心を持ち、生活習慣を適正に保つことが大切です。

- 仮高血圧 …… 病院で測ると正常値なのに、家では高血圧の状態になる。
- 白衣高血圧 …… 家では正常値なのに、病院で血圧があがってしまう。
- 早朝高血圧 …… 早朝から午前中にかけて血圧が高くなる。
- 夜間高血圧 …… 血圧が下がるはずの夜間や就寝中も血圧が高いままである。

高血圧の基準

収縮期血圧:135mmHg
拡張期血圧: 85mmHg
※いずれかが該当したら降圧薬の服用が必要です。

血圧を測る時

一日のうち自分で測る時間を決めて、同じ時間に測る。
・毎回同じ、座った姿勢で測る

測る腕を、左右どちらかに決めて測りましょう。

血圧はちょっとしたことで変動します。緊張したり、たばこを吸ったり、寒さなどでも高くなります。

服薬指導中に対話しながらも即時に適切な情報が選択できるように
キーワードで検索し、関連した指導せんを一覧できるシステムを
構築した。

疾患別指導せん 検索ページ

ホロン情報共有スペース

全指導箋 疾患別指導箋 薬剤別指導箋

疾患別指導箋

疾患別指導箋 カテゴリ別

>> menu

カテゴリ一覧

▼ カテゴリ

消化器
循環器
呼吸器
内分泌・代謝
糖尿病
糖尿病性足病変
痛風(高尿酸血症)
脂質異常症
甲状腺疾患
内科全般
小児
整形
耳鼻科

全般 病態 食事 運動 生活 くすり

内分泌・代謝 脂質異常症 病態

動脈硬化ってどんな状態? (大正製薬)

脂質異常症って? (高宮) ③

①疾患別大分類

②疾患名

電子薬歴
貼り付け用

以下のリストはコピー用です。
動脈硬化ってどんな状態? (大正製薬)
脂質異常症って? (高宮)

[脂質異常症って?]

脂質異常症はこれまで高脂血症と呼ばれた病気で、血液中のLDL(悪玉)コレステロール※1 や中性脂肪(トリグリセリド)※2 などの脂質が増えすぎて、血液がドロドロになっている状態です。脂質に偏りが生じるだけでは、ほとんど自覚症状がないため、そのまま放置しておくことが少なくありません。すると、脂質が血管壁にたまって、血管を狭め、動脈が硬くもろくなり、血の巡りが悪くなります。このような動脈硬化が進行すると、心筋梗塞や狭心症、脳梗塞を引きおこすことになります。



※1 細胞膜やホルモンの材料となる脂肪分で、主に肝臓で作られています。LDLコレステロールは血液の流れにのって、肝臓から全身にコレステロールを送り届けます。HDLコレステロールはその反対に、余計なコレステロールを肝臓に持ち帰る働きをします。LDLコレステロールは、血管壁にコレステロールを付着させ、動脈硬化を促すので、悪玉コレステロールと呼ばれ、HDLコレステロールは善玉と呼ばれています。

※2 エネルギー源として使われる脂肪分です。カロリーが多すぎるときは、糖分が脂肪に変えられ、余った脂肪分と一緒に中性脂肪として肝臓から血液中に放出され、脂肪組織に蓄積します。

脂質異常症の基準

LDLコレステロール：140mg/dL以上
HDLコレステロール：40mg/dL未満
トリグリセリド：150mg/dL以上
のどれかにあてはまる

脂質異常症になりやすい人

- ・食べ過ぎ飲み過ぎの食習慣
- ・肥満
- ・精神的ストレス
- ・遺伝的
- ・運動不足 など



脂質異常症は、多くの場合、食事や運動などの生活習慣が深く関係しています。そのため、食事療法や運動療法を長く続けていくことが大切です。

クリック

電子薬歴
貼り付け用

疾患別の①大分類カテゴリ → ②疾患名 → ③ 全般、病態、食事
運動、生活、くすりの6項目に分類。

システム改善と内容充実のため薬剤師にアンケート実施

<アンケート集計期間：7月25日～9月15日 総枚数：383枚>

アンケート用紙

患者さん用指導せん発行に係るアンケート(職員)

記入日: H21.7.28
 薬局名: _____ 薬剤師氏名: _____
 患者年齢: 70 才
 性別: 男 (男)
 受診診療科: 耳鼻咽喉科
 I 必要な指導せんはありましたか? (1) あった 2: なかった
 質問1の必要な指導せんが 2: なかった を選んだ方は次の質問に答えた後V以降の質問に進んで下さい。
 ・キーワード検索をされた方は入力したキーワードをお書きください。
 ・どのような指導せんが必要でしたか?
 指導せんを選んだ方に質問です。
 II 選んだ指導せん (1): 薬剤別 (1: 内服 2: 外用 3: 小児 4: 薬品名 [] 5: OTC []))
 (2): 疾患別 (1: 全般 2: 病態 (3) 食事 4: 運動 5: 生活 6: <すり>)
 ※②疾患別を選んだ方はその疾患名とタイトル名もお答え下さい。疾患名(糖尿病) タイトル名(糖尿病食生活)
 質問1の必要な指導せんが 1: あった を選んだ方は下記の質問にお答え下さい。 ~おかげで注意~

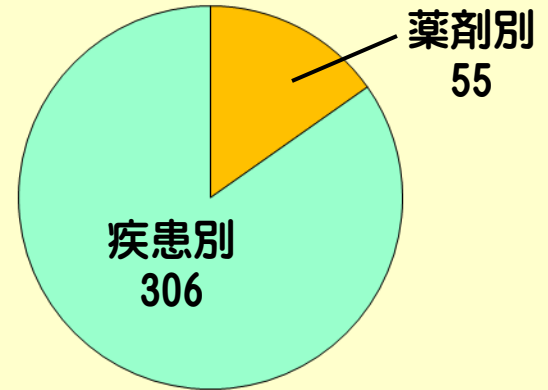
質問	評価				
	まったく 良くない	あまり 良くない	普通	良い	大変良い
III 患者様の反応(次回来局時も含め)	1	(2)	3	4	5

質問	評価				
	まったく 評価できない	あまり 評価できない	普通	評価 できる	とても評価 できる
IV 今回使用した指導せんの内容	1	2	3	(4)	5
V システム全般(指導せんの種類、印刷までのスピード等も含め)	1	2	3	(4)	5

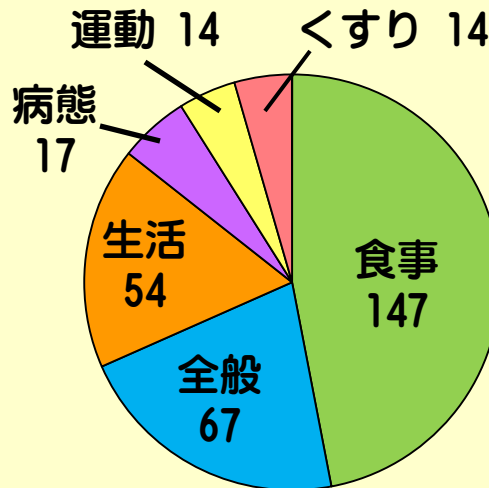
・IV、Vの質問で 1又は2を選ばれた方へ質問です。どこを改善すれば良いと思いますか?
 ・今後このシステムを利用するにあたりご意見・ご感想がありましたら自由にご記入下さい。
 この患者様は、血糖値のコントロールを受けているが、お渡した指導せんにより、食事制限が厳しくなっており、生活に支障をきたしている。その結果、血糖値はコントロールが難しくなっている。ご協力ありがとうございました。

アンケート集計結果

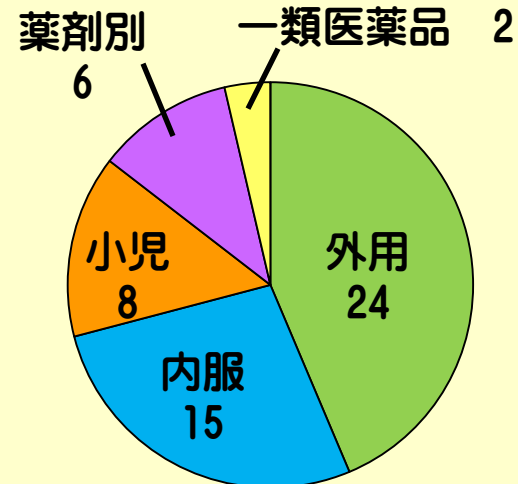
<使用した指導せんの種類>



<疾患別利用状況>



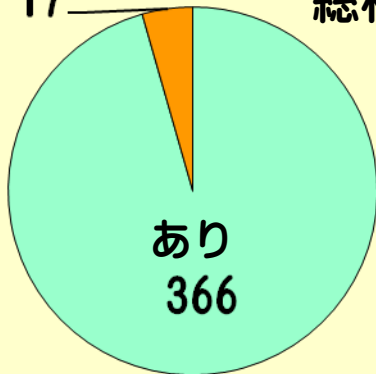
<薬剤別利用状況>



薬剤師からみた システムの有用性と患者様の反応について

《必要とした指導せんの有無》

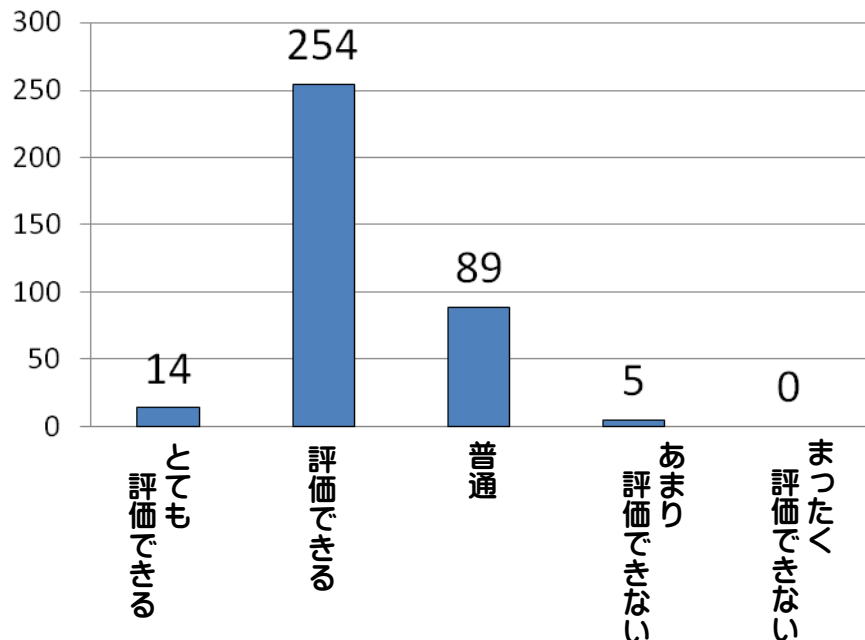
なし 17 総枚数=383枚



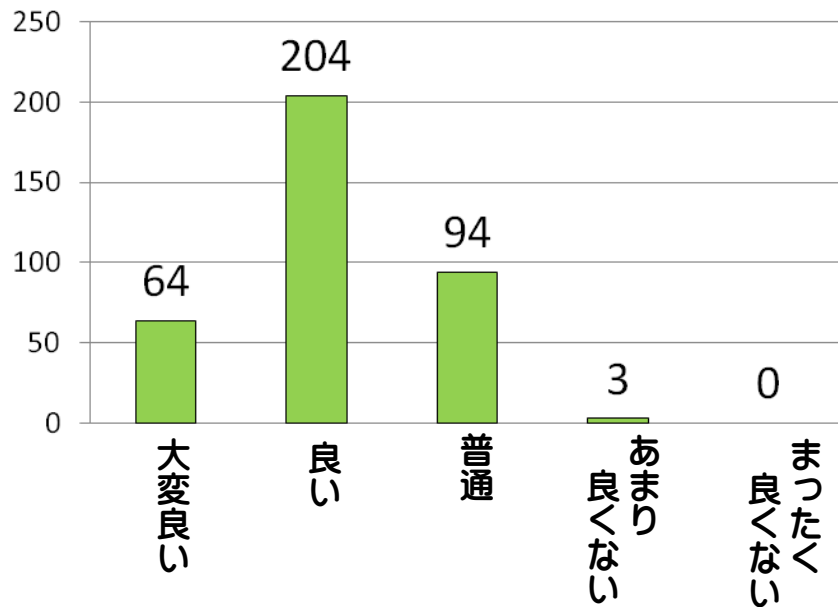
《なし…回答》

- ・ C型肝炎について
- ・ 重篤な副作用の初期症状
- ・ 偏頭痛 トリプタン系薬剤の服用のタイミング・グラフ説明
- ・ 生活習慣病関連の食品成分表 など

システムに対する薬剤師の評価



薬剤師からみた患者様の反応



アンケート結果もふまえた考察（良かった点）

- ◎薬局に未在庫の薬もスムーズな服薬指導ができた。
- ◎視覚に訴えることで、患者様の理解度を深めるのに有効であった。
- ◎よりプライバシーに配慮した服薬指導ができた。
- ◎必要な情報を探す時間を短縮でき、状態に応じた情報をタイムリーに提供できるケースが増えた。
- ◎ご家族も含め、健康全般についての相談を幅広くしてもらえるようになった。
- ◎検査項目の意義や生活指導せんなどの説明で、病識や薬識が改善したケースもある。
- ◎全般的に薬剤師個々の意識が向上した。

服薬指導の質の向上につながった

アンケート結果もふまえた考察（今後の課題）

- ◎本来の目的である 希少疾患など頻度の少ないものが不十分。
- ◎栄養面の相談を受けることも多く、食品成分表（亜鉛、鉄分 など）やサプリメントについて充実させる。
- ◎薬剤師にとって必要不可欠なコミュニケーションツールとして育てていく必要がある。（利用する薬剤師が目的を十分理解していないケースがあった。）
- ◎薬剤、疾患の新しい情報や不足している情報を常に更新する連携体制を作る。（委員会中心に全員参加）
- ◎実用に則したカテゴリー分類の変更が必要。
 1. 医薬品別指導せんを大分類に独立させる
 2. 各店舗ごとの医師の指導方針に添ったオリジナル指導せんを独立させる。
- ◎指導の記録を自動的に電子薬歴に反映させ継続性を目指す。