【佐野地区薬剤師会　研修会】

「患者が期待する次世代薬剤師になるためには」
～がん患者からのみなさんへのメッセージ～

2018年10月23日

患医ねっと　代表
ペイシェントサロン協会　会長
北里大学薬学部　非常勤講師
鈴木信行

患医ねっと

自己紹介

1969年生まれ　東京都在住
二分脊椎症　日本二分脊椎症協会元会長
精巣がん　精巣腫瘍患者友の会副代表
甲状腺がん(治療中)

ペイシェントサロン協会会長
患医ねっと代表
北里大学(薬)・上智大学(看)非常勤講師
元第一製薬(株)(現第一三共(株))研究所勤務
元カフェオーナー

→患者の側からよりよい医療をともに実現する

自己紹介

薬局・薬剤師が輝ける社会へ

- 薬局コンサルティング活動
- 薬剤師向け研修
- 薬剤師向け講演
- 薬学部における講義
- 薬剤師×患者イベント
- 薬学生×患者イベント
- 薬剤師対談
- 薬剤師向け執筆
- 薬剤師向け学会等での登壇

患医ねっと

本日の目指すゴール

明日からの行動・意識変容

患医ねっと

はじめに…

【質問】あなた自身にとっての「健康な生活」とは？

同じテーブルの方と1分程度で意見交換を

患医ねっと

本日の内容

1. 現状打破が必要な業界

2. コンセプトを自分の言動へ

3. 生活者から薬剤師への期待

患医ねっと

本日の内容

1. 現状打破が必要な業界

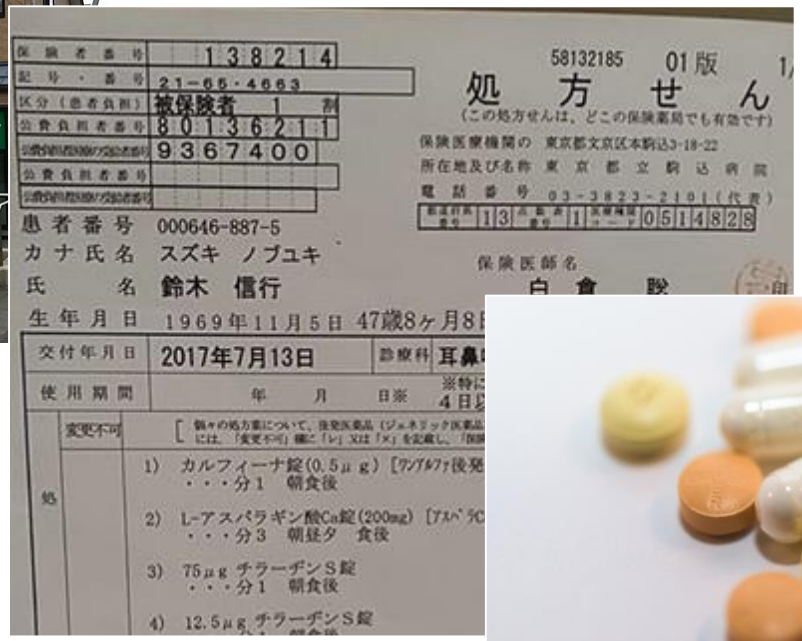
2. コンセプトを自分の言動へ

3. 生活者から薬剤師への期待

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇現状の調剤薬局の使い方
・調剤薬局は「処方箋」が必要



1. 現状打破が必要な業界

◇他業界を考える
・カフェ業界を見る

チェーン店

スタイリッシュ店

和モダン店

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇他業界を考える
・カフェ業界を見る

和モダン店

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇他業界を考える
・カフェ業界を見る

チェーン店

スタイリッシュ店

和モダン店

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇他業界を考える

・「専門性の高い店」の特徴

スタッフと客の距離が近い

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇他業界を考える

・「専門性の高い店」の特徴

医療界でも進んでいる

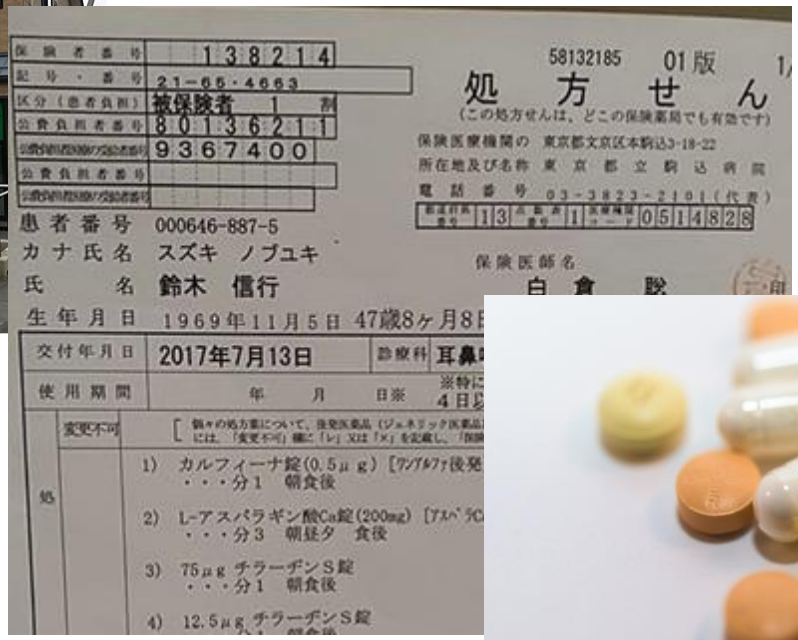
スタッフと客の距離が近い

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇現状の調剤薬局の使い方

・調剤薬局は「処方箋」が必要



1. 現状打破が必要な業界

◇現状の調剤薬局の使い方

・調剤薬局は「素敵なスタッフがいる」から行く場所

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇現状の調剤薬局の使い方

・調剤薬局は「素敵なスタッフがいる」から行く場所

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇現状の調剤薬局の使い方

・調剤薬局は「素敵なスタッフがいる」から行く場所

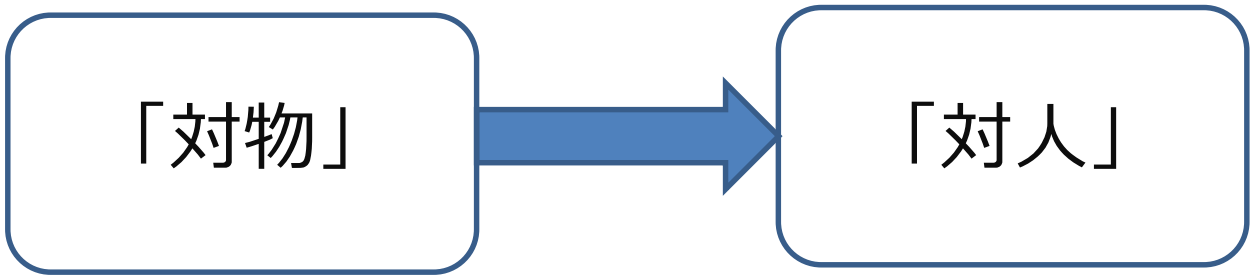
「対物」 → 「対人」

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇現状の調剤薬局の使い方

・調剤薬局は「素敵なスタッフがいる」から行く場所



① ～立地から機能へ～
② ～対物業務から対人業務へ～
③ ～バラバラから一つへ～

平成27年10月23日 厚生労働省
「患者のための薬局ビジョン～「門前」から「かかりつけ」、そして「地域」へ～ 」より

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇国の方針の確認

・薬剤師法第1条

薬剤師は、調剤、医薬品の供給その他薬事衛生をつかさどることによって、公衆衛生の向上及び増進に寄与し、もつて国民の健康な生活を確保するものとする。

→薬剤師の役割＝健康な生活の確保

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

◇国の方針の確認
- 薬剤師法第1条
- 薬局ビジョン

対人業務＝国民（患者）の一人ひとりを視る

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

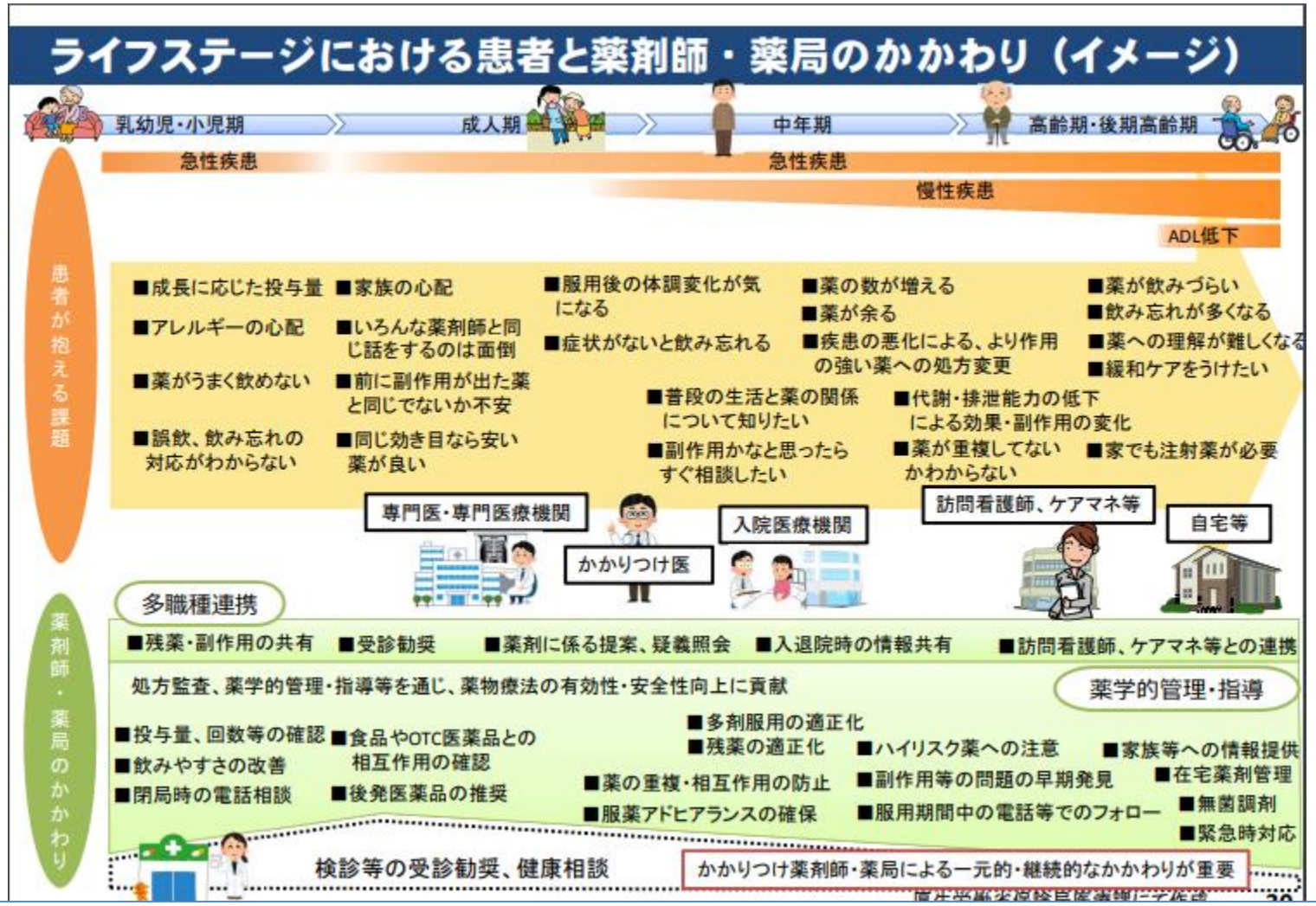
◇国の方針の確認
- 薬剤師法第1条
- 薬局ビジョン

対人業務＝国民（患者）の一人ひとりを視る

一人ひとりの「健康な生活」
患者の生活を捉える

1. 現状打破が必要な業界

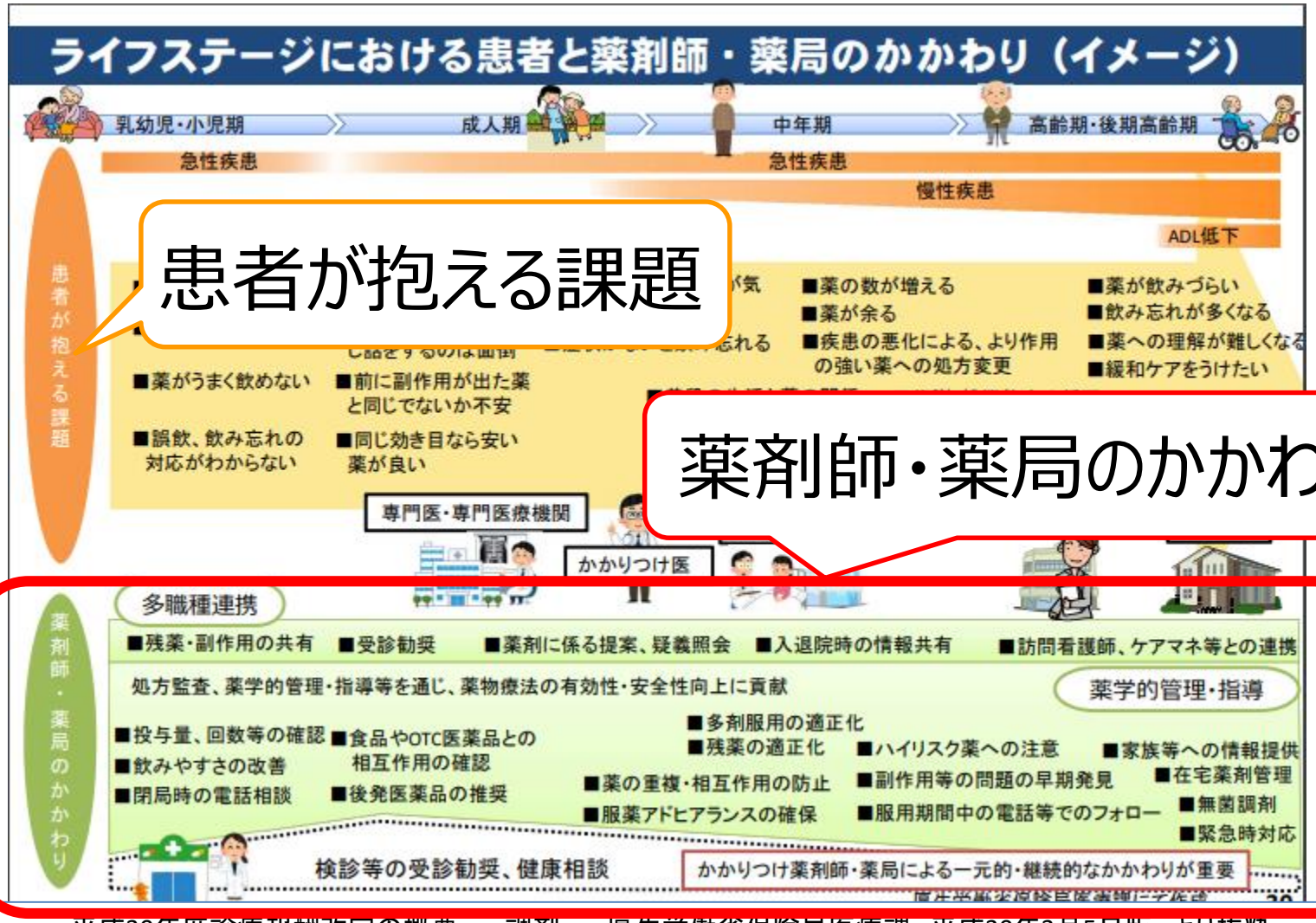
◇国民から見た薬剤師の現状



平成30年度診療報酬改定の概要　～調剤～　厚生労働省保険局医療課　平成30年3月5日版　より抜粋

1. 現状打破が必要な業界

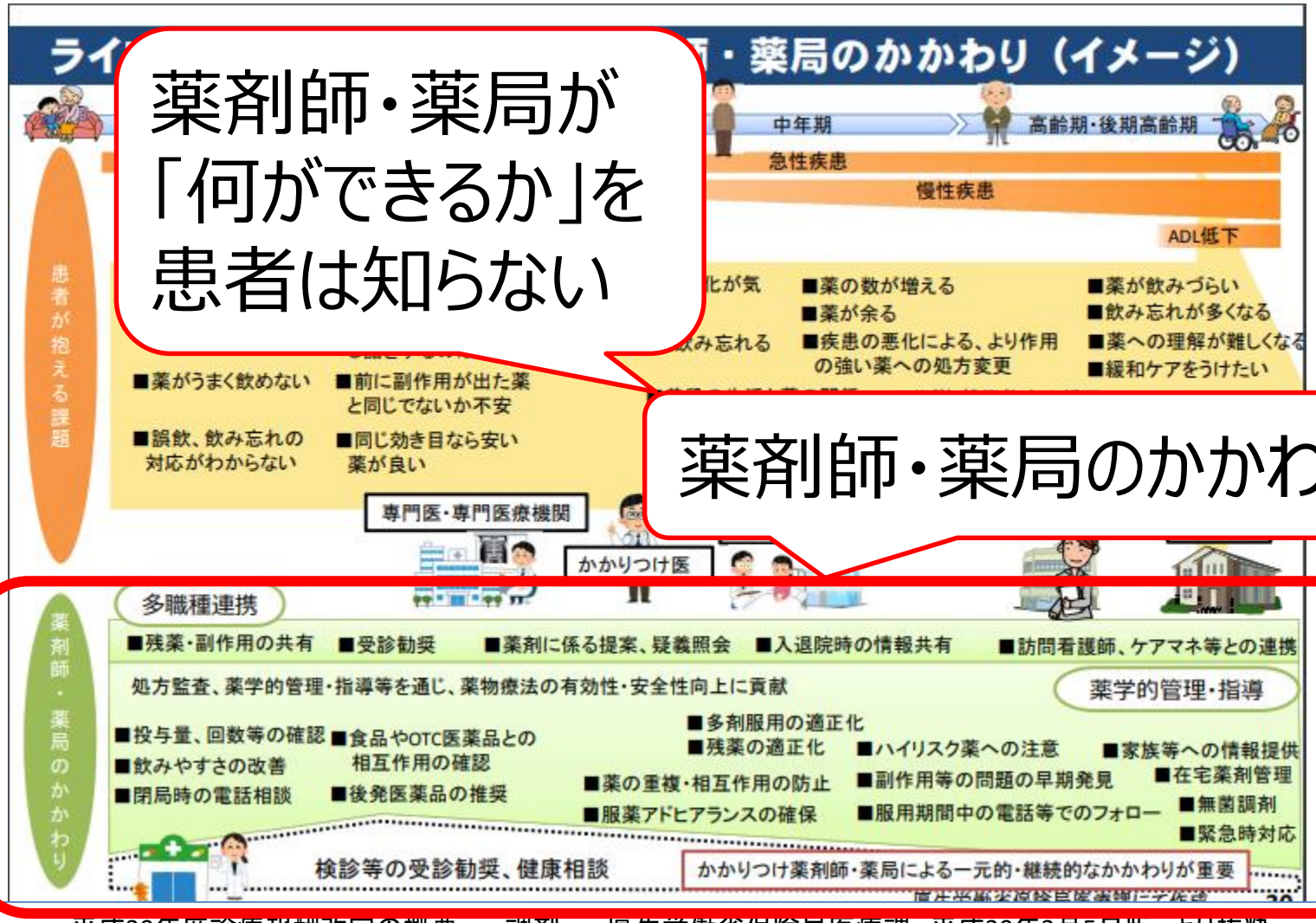
◇国民から見た薬剤師の現状



平成30年度診療報酬改定の概要　～調剤～　厚生労働省保険局医療課　平成30年3月5日版　より抜粋

1. 現状打破が必要な業界

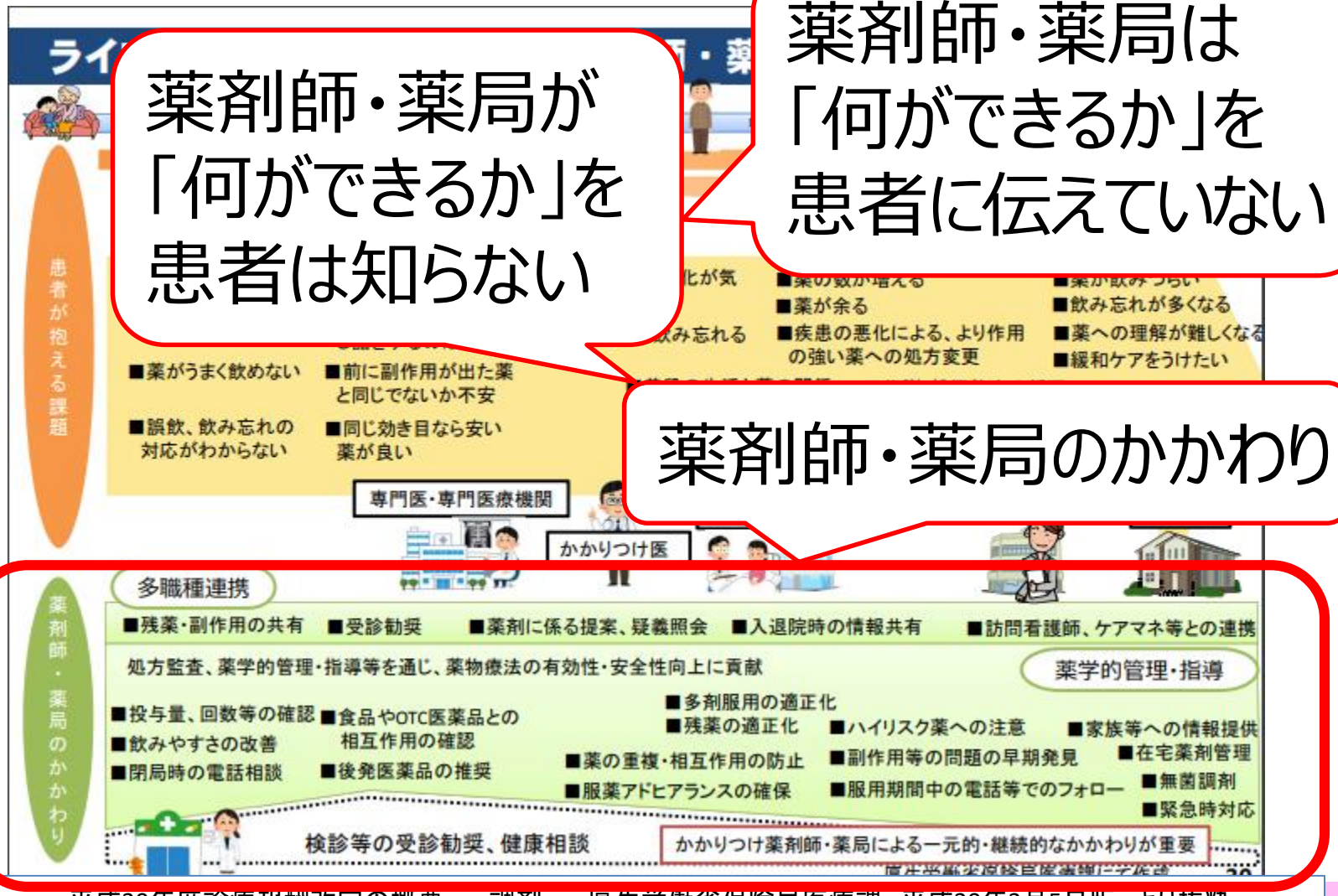
◇国民から見た薬剤師の現状



平成30年度診療報酬改定の概要　～調剤～　厚生労働省保険局医療課　平成30年3月5日版　より抜粋

1. 現状打破が必要な業界

◇国民から見た薬剤師の現状



平成30年度診療報酬改定の概要　～調剤～　厚生労働省保険局医療課　平成30年3月5日版　より抜粋

1. 現状打破が必要な業界

◇国民から見た薬剤師の現状

薬剤師・薬局が
「何ができるか」を
患者は知らない

薬剤師・薬局は
「何ができるか」を
患者に伝えていない

何ができるかわからない方を
相談相手に選びますか？

患医ねっと

1. 現状打破が必要な業界

■まとめ

- ☑ 専門性の高い店はスタッフと客の距離が近い
- ☑ 対物業務から対人業務へ
- ☑ 薬剤師の役割＝健康な生活の確保
- ☑ 薬剤師ができることを国民は知る機会がない

患医ねっと

本日の内容

1. 現状打破が必要な業界

2. コンセプトを自分の言動へ

3. 生活者から薬剤師への期待

患医ねっと

2.コンセプトを自分の言動へ

◇現状打破には「個性」の打ち出し

チェーン店

スタイリッシュ店

和モダン店

患医ねっと

2.コンセプトを自分の言動へ

◇現状打破には「個性」の打ち出し

患医ねっと

2.コンセプトを自分の言動へ

◇現状打破には「個性」の打ち出し

http://five-r.co.jp/より抜粋

http://ayagokoro.com/concept.htmlより抜粋

2.コンセプトを自分の言動へ

◇「個性」とは「理念」「コンセプト」「経営方針」

http://five-r.co.jp/より抜粋

http://ayagokoro.com/concept.htmlより抜粋

2.コンセプトを自分の言動へ

◇「個性」とは「理念」「コンセプト」「経営方針」

＜理念＞

＜コンセプト＞

＜経営方針＞

患医ねっと

2. コンセプトを自分の言動へ

◇コンセプトなどに基づいてスタッフの言動が変わる

＜理念＞

＜コンセプト＞

＜経営方針＞

コンセプトに
基づく言動

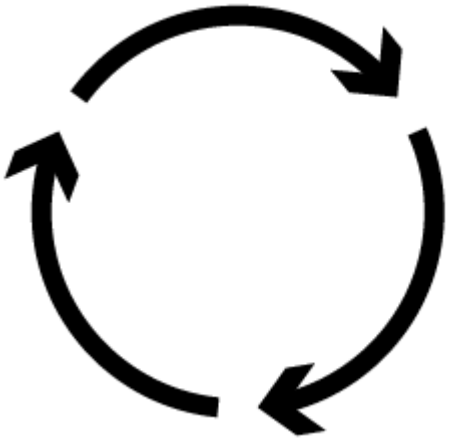
患医ねっと

2. コンセプトを自分の言動へ

◇コンセプトをスタッフを通して客に感じてもらう

コンセプトを
求めて来店

コンセプトの
理解



コンセプトに
基づく言動

患医ねっと

2.コンセプトを自分の言動へ

◇コンセプトにおけるチェック項目

☑ スタッフは、自店のコンセプト（理念）を言えるか？
コンセプトに基づく業務を具体化してるか？
コンセプトを客に感じてもらう言動があるか？
コンセプトを通じ、健康な生活を確保しているか？

☑ 客は、自店のコンセプトを理解してくれているか？
コンセプトに合った客が集まっているか？
コンセプトを心地よく感じてくれているか？

患医ねっと

2. コンセプトを自分の言動へ

◇【質問】あなたが客に対して行っている
「経営方針に基づく言動」は？

患医ねっと

2.コンセプトを自分の言動へ

◇【質問】あなたが客に対して行っている
「経営方針に基づく言動」は？　　・・・ある事例

理念
本当の健康を提案し、伴走しながら人生を支援する

2.コンセプトを自分の言動へ

◇【質問】あなたが客に対して行っている
「経営方針に基づく言動」は？　　・・・ある事例

理念
本当の健康を提案し、伴走しながら人生を支援する

待ち合いスペースにある
本や雑誌を

患医ねっと

2.コンセプトを自分の言動へ

◇【質問】あなたが客に対して行っている
「経営方針に基づく言動」は？　　・・・ある事例

理念
本当の健康を提案し、伴走しながら人生を支援する

待ち合いスペースにある
本や雑誌を薬剤師が
健康をテーマにセレクトし、
患者により正しい情報を
提供していく

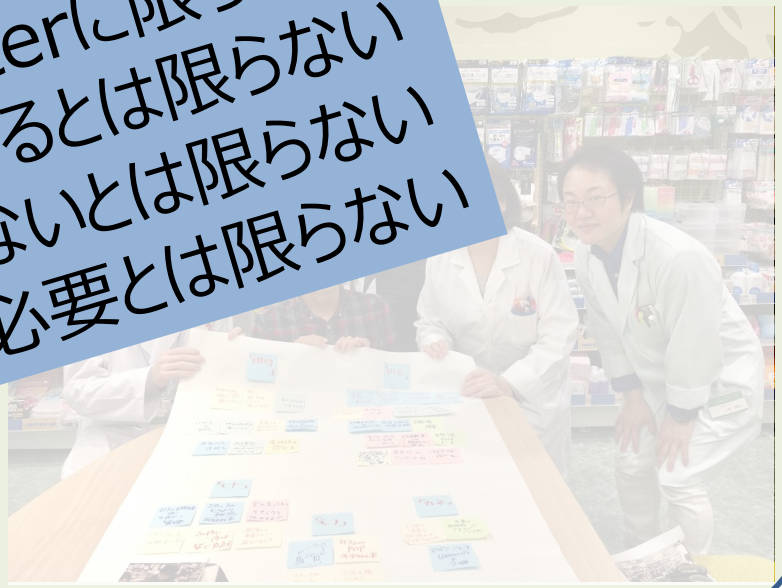
2.コンセプトを自分の言動へ

◇【質問】あなたが客に対して行っている
「経営方針に基づく言動」は？　・・・ある事例

理念
本当の健康を提案し、伴 … を支援する

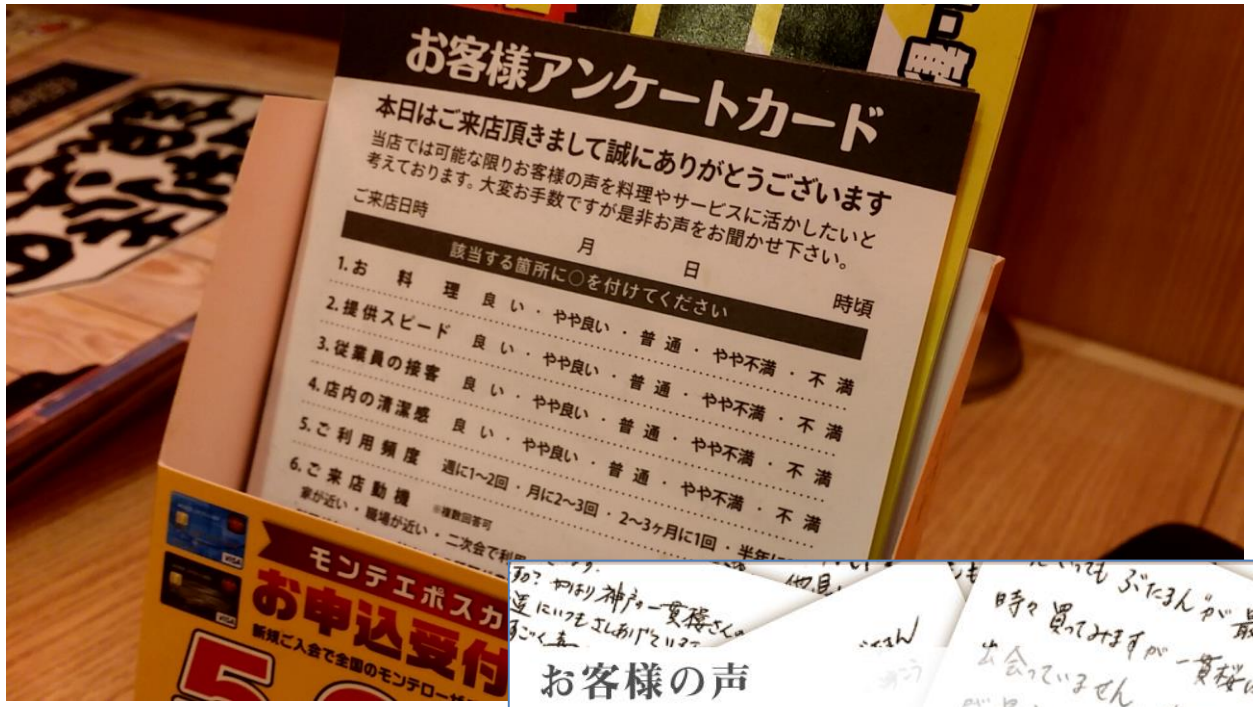
待ち
本や
健康を
患者に … 情報を
提供していく

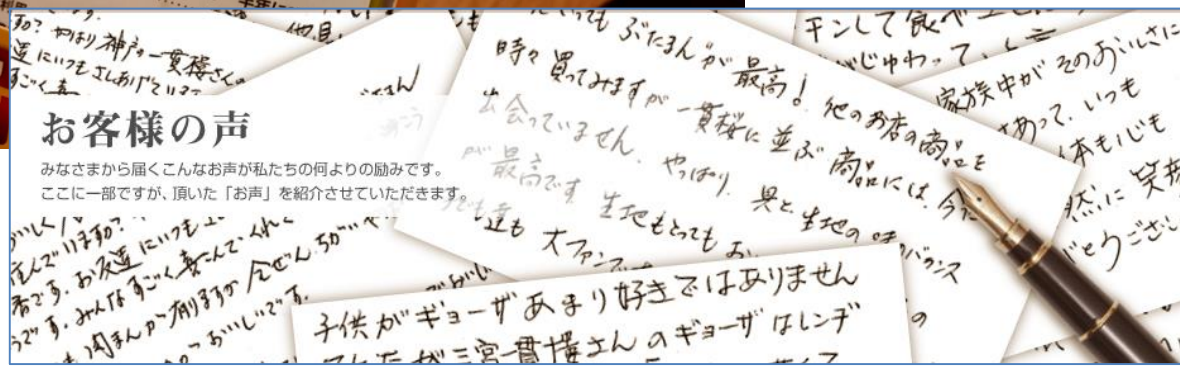
薬局・薬剤師の活躍は・・・
Over The Counterに限らない
多大な労力を要するとは限らない
資格がないとできないとは限らない
管理職の許可が必要とは限らない



2. コンセプトを自分の言動へ

◇客がコンセプトを理解しているかを調べる必要性





客の声を聴くのは他業界では当たり前

患医ねっと

2. コンセプトを自分の言動へ

◇客がコンセプトを理解しているかを調べる必要性

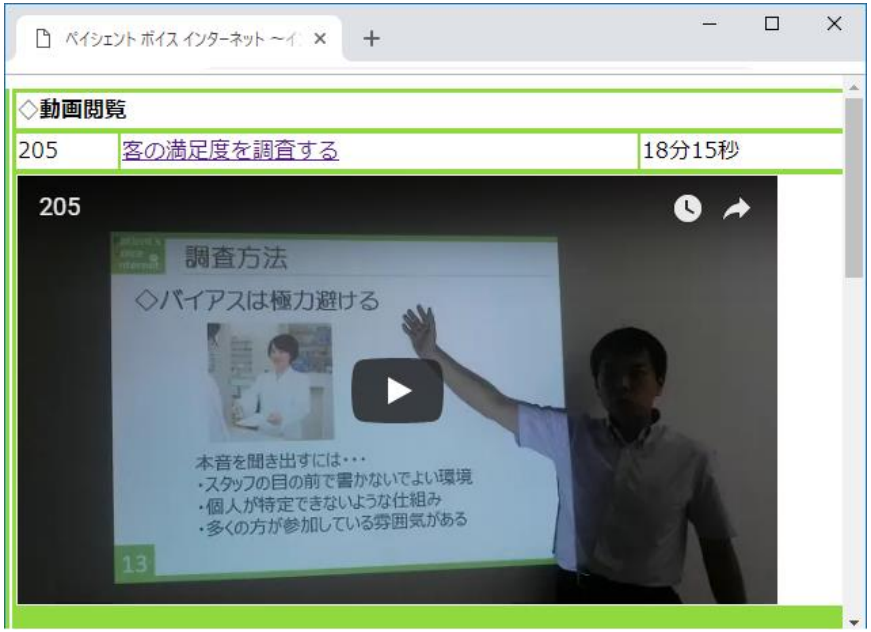
客の声を聴くのは医療業界では当たり前

患医ねっと

2.コンセプトを自分の言動へ

◇客がコンセプトを理解しているかを調べる必要性

奥が深いアンケート調査方法
「客の満足度を調査する」
詳細は・・・QRコードにて



患医ねっと

2.コンセプトを自分の言動へ

■まとめ

- ☑ 必要な個性とは「理念」「コンセプト」
- ☑ 理念・コンセプトをわかるよう客に言動化する
- ☑ コンセプトを求めた客が来店する

患医ねっと

本日の内容

1. 現状打破が必要な業界

2. コンセプトを自分の言動へ

3. 生活者から薬剤師への期待

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

◇「理想の薬局を考える会」のディスカッションから

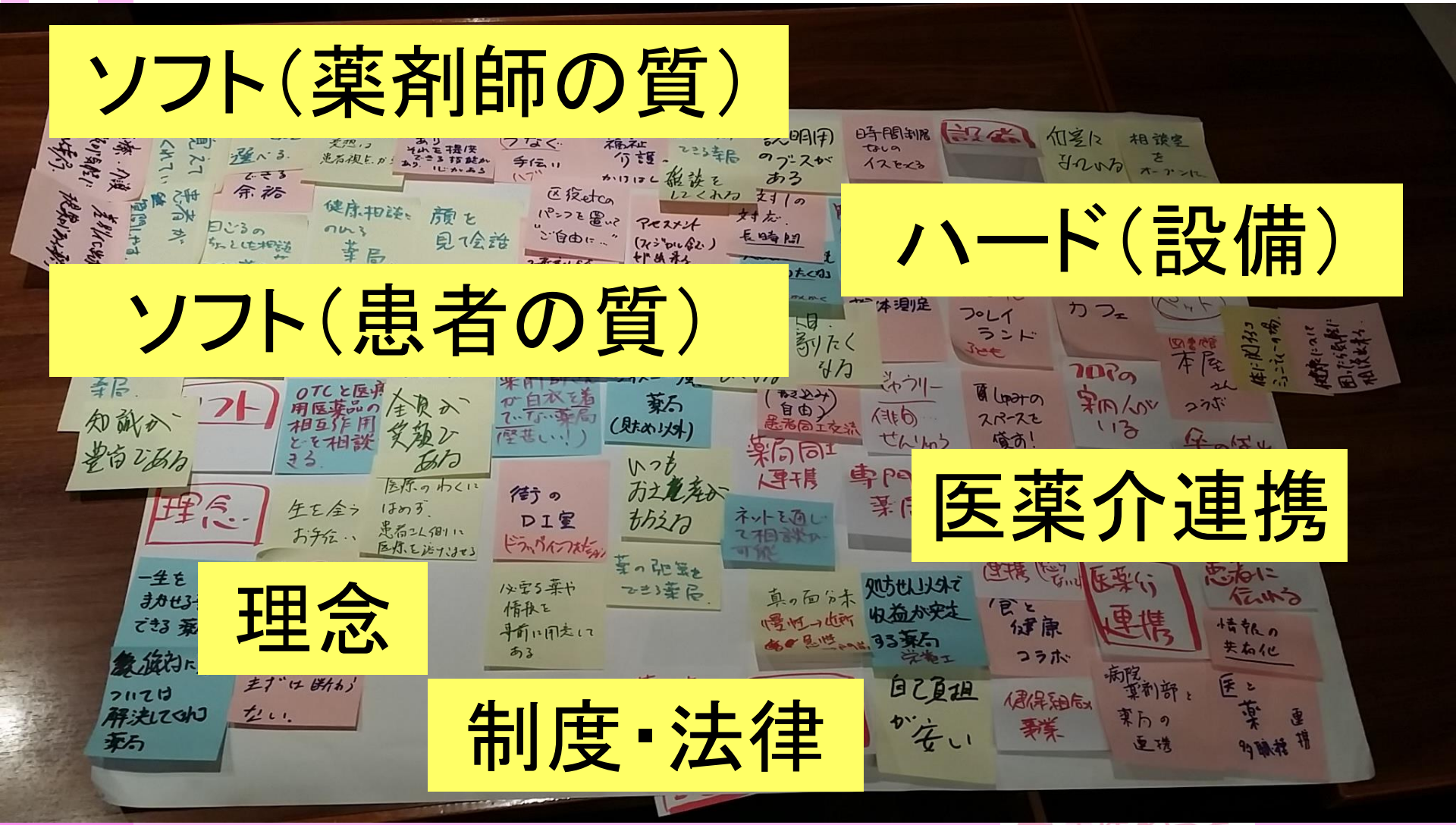
・患者・薬剤師・医療者たちの自由な集まり
・2015年に全6回開催
・８～15名程度が参加
・進行役がいるディスカッションの場
・模造紙に意見をまとめていく

3. 生活者から薬剤師への期待

◇「理想の薬局を考える会」のディスカッションから

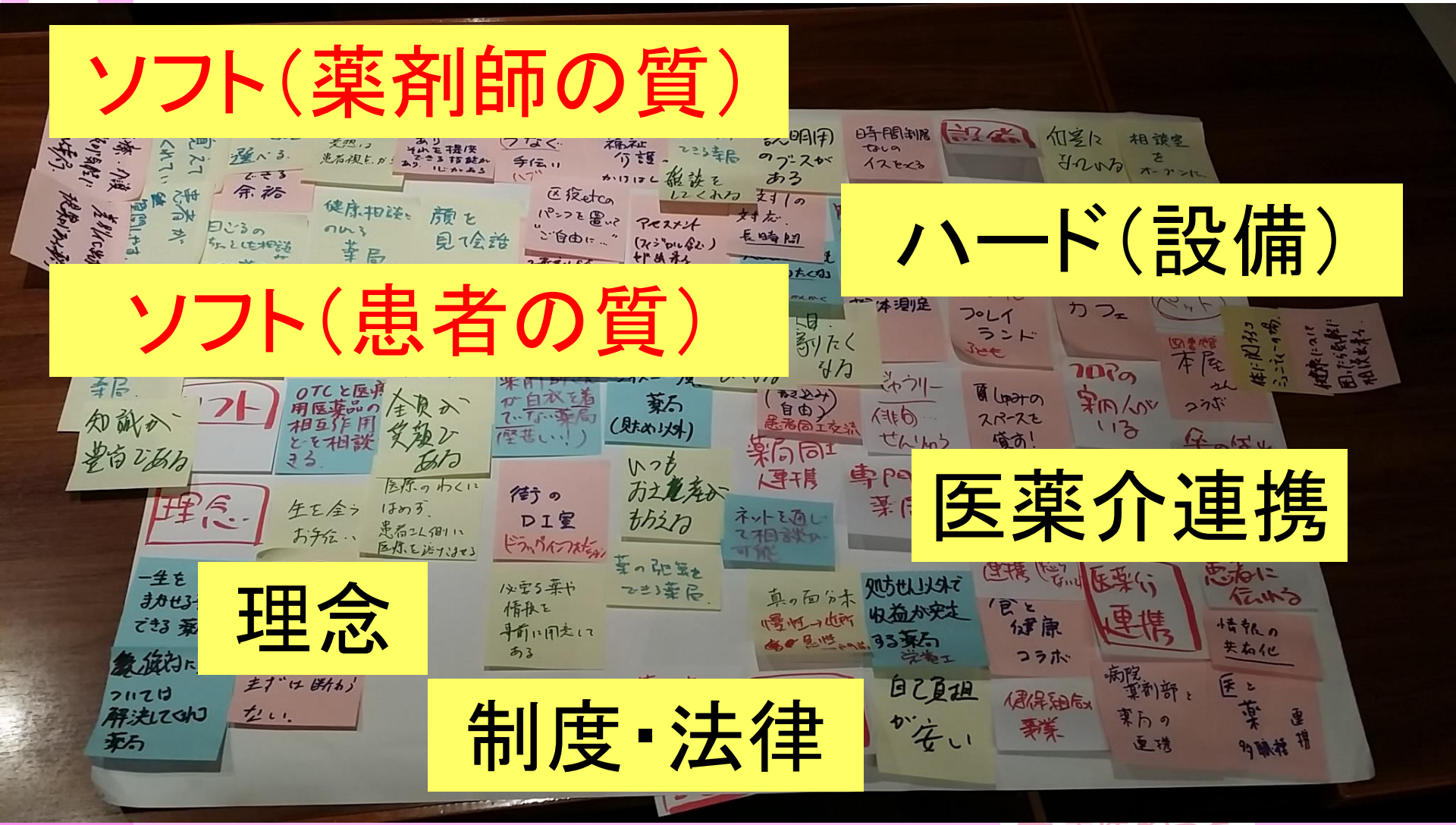
3. 生活者から薬剤師への期待

◇「理想の薬局を考える会」のディスカッションから



3. 生活者から薬剤師への期待

◇「理想の薬局を考える会」のディスカッションから



3. 生活者から薬剤師への期待

◇「理想の薬局を考える会」のディスカッションから

ソフト（患者の質）
ソフト（薬剤師の質）

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
２．個人の「健康な生活像」に合わせた関わり

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

◇「理想の薬局を考える会」のディスカッションから

ソフト（患者の質）
ソフト（薬剤師の質）

1．具体的な「セルフメディケーション」の指導
2．個人の「健康な生活像」に合わせた関わり

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
　＝お薬手帳の最大活用を

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
＝お薬手帳の最大活用を

薬剤師が渡したお薬リスト

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
＝お薬手帳の最大活用を

薬剤師が渡したお薬リスト

↓

患者が飲んだお薬リスト

患医ねっと

お薬手帳について

意義と役割

利用者自身が、

- ①自分の服用している医薬品について把握するとともに正しく理解し、②服用した時に気付いた副作用や薬の効果等の体の変化や服用したかどうか等を記録することで、医薬品に対する意識を高める。
- 複数の医療機関を受診する際及び薬局にて調剤を行う際に、③利用者がそれぞれの医療機関の医師及び薬局の薬剤師等にお薬手帳を提示することにより、相互作用や重複投与を防ぎ、医薬品のより安全で有効な薬物療法につなげる。

お薬手帳の取扱い（薬剤服用歴管理指導料の算定要件抜粋）

- 手帳の当該欄については、保険薬局において適切に記載されていることを確認するとともに、記載されていない場合には、患者に聴取の上記入するか、患者本人による記入を指導するなどして、手帳が有効に活用されるよう努める。
- 患者に対して、手帳を保有することの意義、役割及び利用方法等について十分な説明を行い、患者の理解を得た上で提供する。

平成30年度診療報酬改定の概要　～調剤～
厚生労働省保険局医療課
平成30年3月5日版　より抜粋

患医ねっと

平成30年度診療報酬改定

お薬手帳について

①利用者自身が　把握し、正しく理解する
②利用者自身が、記録する
③利用者が、医師等に提示する

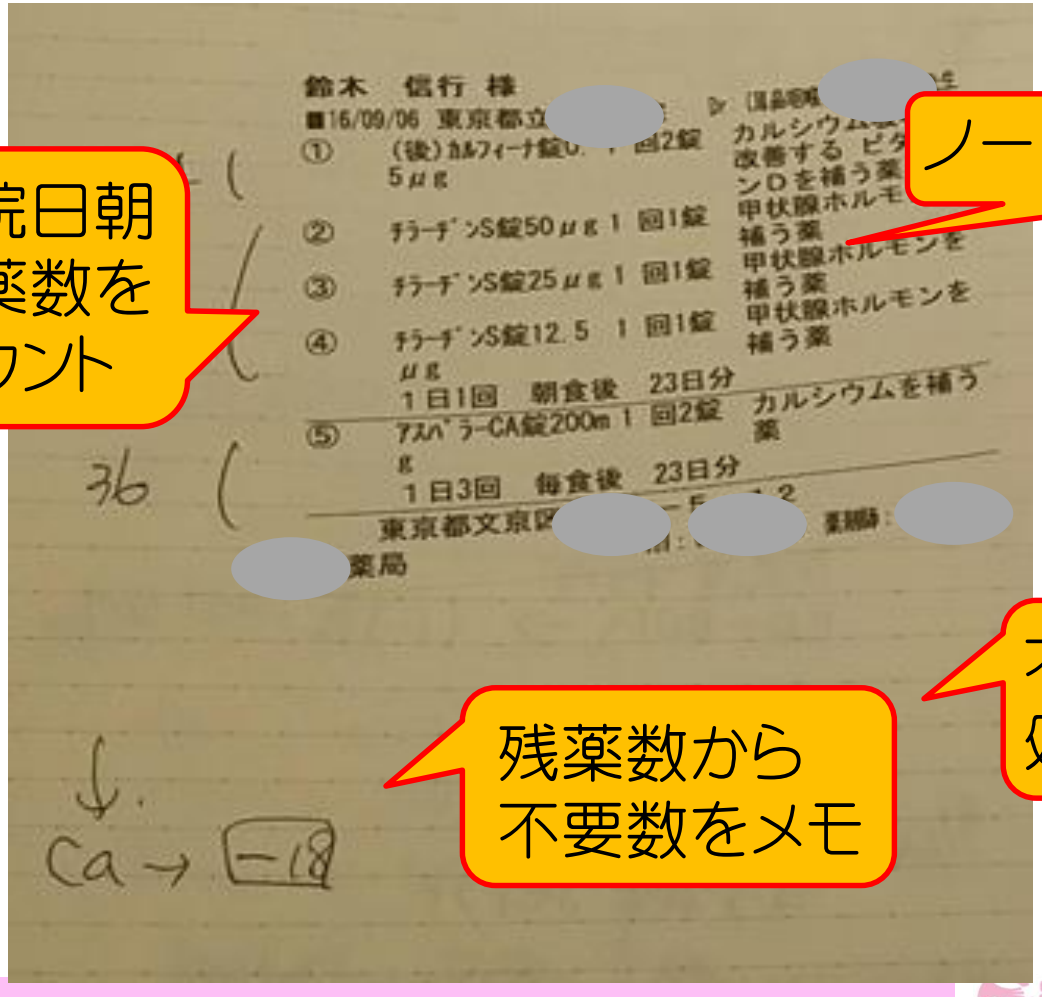
薬剤師は手帳を保有することの意義、役割、利用方法について説明を行う

平成30年度診療報酬改定の概要　～調剤～
厚生労働省保険局医療課
平成30年3月5日版　より抜粋

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
　＝お薬手帳の最大活用を



通院日朝
残薬数を
カウント

ノートを自分で用意

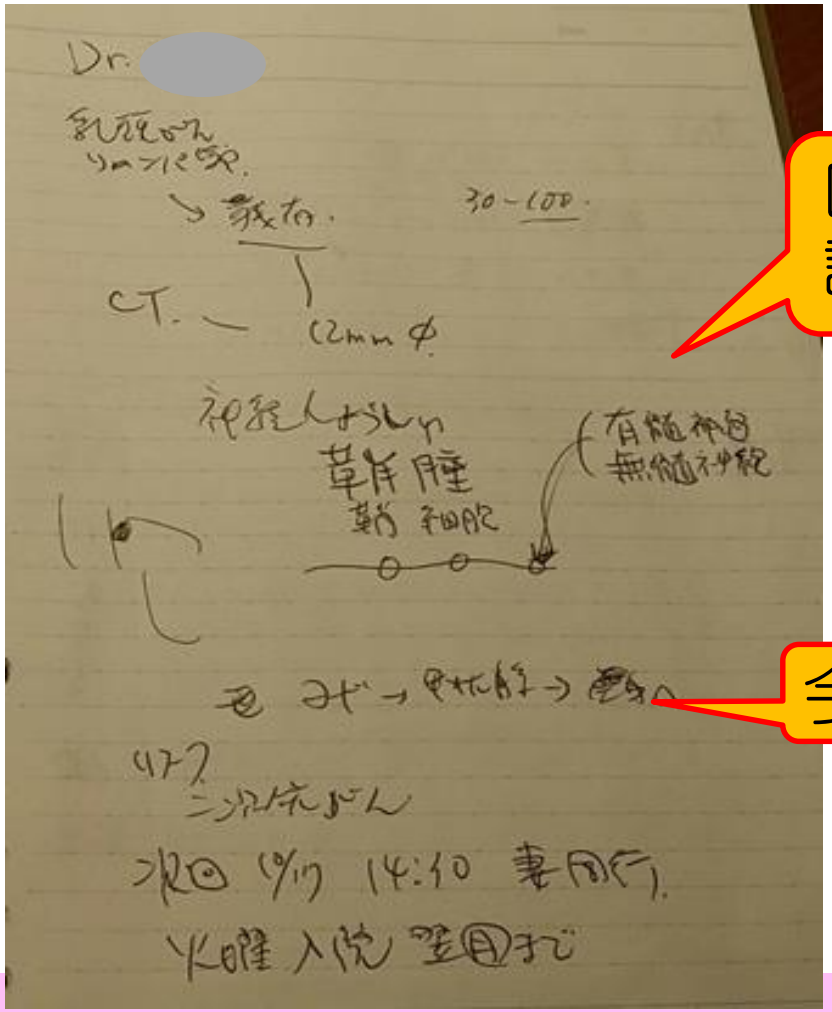
残薬数から
不要数をメモ

不要数を
処方箋から減薬

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
＝お薬手帳の最大活用を



医師・薬剤師の説明をメモ
認識している病名を記載

今後の治療計画をメモ

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
＝お薬手帳の最大活用　～実践事例（初級編）

お薬手帳って必要あるの？そんな方のための薬局オリジナル

お薬手帳の使い方講座

初級編　達成ごとにステップUP！

①お薬手帳に気になることを書き込んでみましょう

例：自宅に残っている薬の数、気になる症状、副作用など

②次回、手帳に書き込んだことを薬局の薬剤師に見せて相談してみましょう

☆こんなメリットがあります☆

例えば、お薬が余ってしまう理由を正直にご相談下さい。生活スタイルに合わせてお薬の飲み方を調整することもできます。また、次回、処方されるお薬の処方日数を医師と相談し、調整することも可能です。

[redacted]調剤薬局 横須賀店

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
＝お薬手帳の最大活用　～実践事例（中級編）

お薬手帳って必要あるの？そんな方のための薬局オリジナル

お薬手帳の使い方講座

中級編　達成ごとにステップUP！

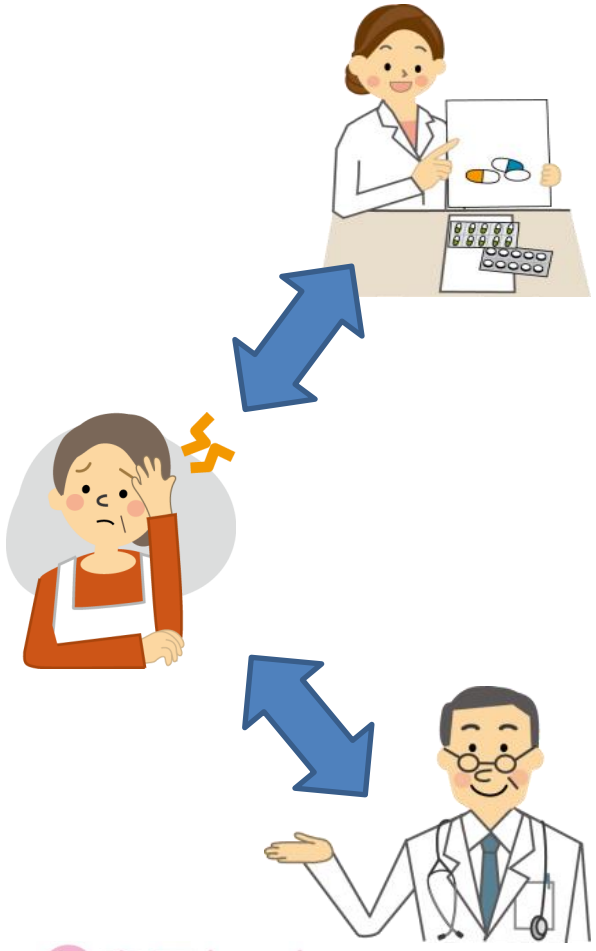
⑦診察時にお薬手帳を医師に見せて内容を共有しよう

日頃、お薬手帳に書き込んでいる内容を
例えば、お薬への不安・疑問、気になる症状、家に残っている
薬の数、薬剤師に相談して受けた提案、
などを言い忘れが起きないように共有しましょう。

☆こんなメリットがあります☆

診察時に話そうと思っても、ついつい言い忘れて
しまうことがあるかと思います。日頃、感じた
ことを書き留め、医師に共有することで、より
適切な治療を受けることにつながります。

[redacted]調剤薬局 横須賀店



患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
＝お薬手帳の最大活用　～実践事例（上級編）

お薬手帳って必要あるの？そんな方のための薬局オリジナル

お薬手帳の使い方講座

上級編　達成で、お薬手帳マスター！

①聞きたいことを通院の朝や待ち時間に書き出そう

②医師や薬剤師の説明をお薬手帳にメモしてみよう

③これからは、お薬手帳のメモをみせながら、医師や薬剤師と会話をしてみよう

☆こんなメリットがあります☆

あなた自身と医師や薬剤師をつなげ、情報共有を行うことができる素晴らしいメモ帳の出来上がりです。このお薬手帳があれば、治療やお薬に対する不安を解消し、よりあなたに合った医療を受けることができます。

[redacted]調剤薬局 横須賀店

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

◇「理想の薬局を考える会」のディスカッションから

ソフト（患者の質）
ソフト（薬剤師の質）

１．具体的な「セルフメディケーション」の指導
２．個人の「健康な生活像」に合わせた関わり

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２．個人の「健康な生活像」に合わせた関わり
＝　ケキシカ理論

ケ　・・・　傾聴

キ　・・・　共感

シ　・・・　指導

カ　・・・　確認

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２．個人の「健康な生活像」に合わせた関わり
＝　ケキシカ理論　＜傾聴＞

→不安や疑問、患者自身の生活の様子を引き出す

→慢性疾患で変容が不要の方は、単に生活に関する情報　→話を聞いてくれるという安心感

→後で「指導」する内容に関する生活状況を質問し患者の話を聴く

＊話が長い方の場合は、薬剤師がキーワードをメモしながら聞く

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２．個人の「健康な生活像」に合わせた関わり
＝　ケキシカ理論　＜共感＞

→（自分が共感しているではなく）、あなたが共感していることを「患者が感じてくれること」が大切

→表情：　視線は患者へ（PCはあまり見ない）

→身体の動き：　患者の方を向く。手を握りしめたり肩をさするなどのタッチ（異性では留意が必要）

→言葉：　相槌。相手の言葉の反芻
適時的確な言葉を発語

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２．個人の「健康な生活像」に合わせた関わり
＝　ケキシカ理論　＜指導＞

→患者が「（自分の）何を意識・行動変容させるか」を理解するのが大切（指導とは説明ではなく理解）

→指導内容は端的にわかりやすく

→薬歴に記録する内容をイメージして

→必ずしも薬剤師が行うものではない
（ex. タブレットパソコンによる動画サイト映像）

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２．個人の「健康な生活像」に合わせた関わり
＝　ケキシ力理論　＜確認＞

→患者の理解状況をしっかりと確認

→患者自身の生活に中に落とし込まれているか

→ YesNoで答えられない質問により確認

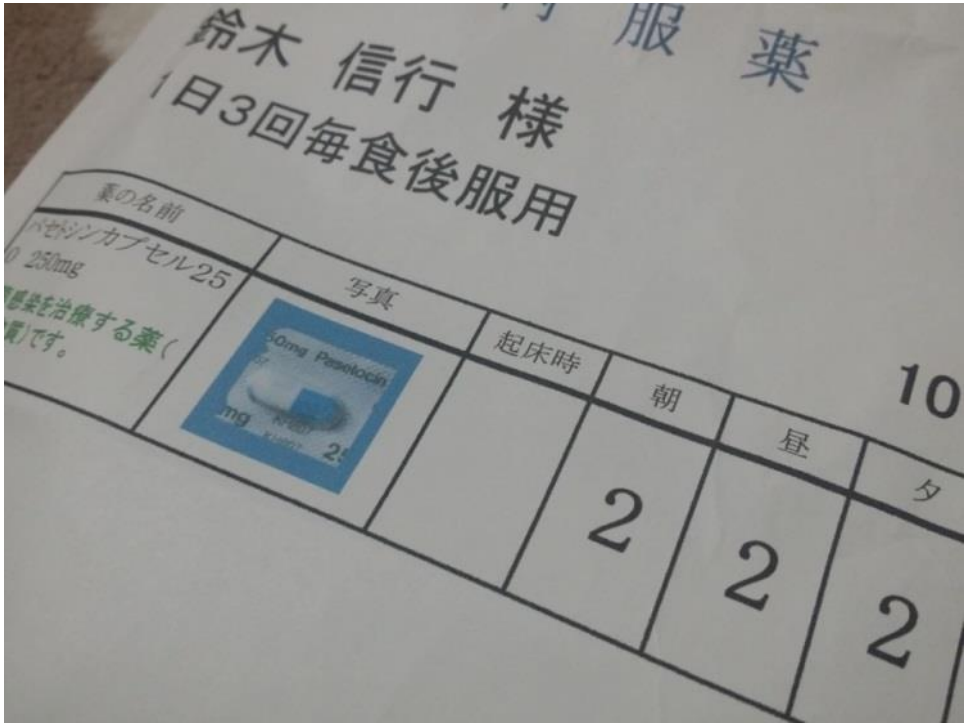
→患者自身の言葉で語らせる

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２． 個人の「健康な生活像」に合わせた関わり

◆ケキシカ理論ができていない残念な例



「一日三回食後に飲んでくださいね」

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２． 個人の「健康な生活像」に合わせた関わり

◆ケキシカ理論ができていない残念な例

本当にあったカフェでの話　～あるランチタイム～

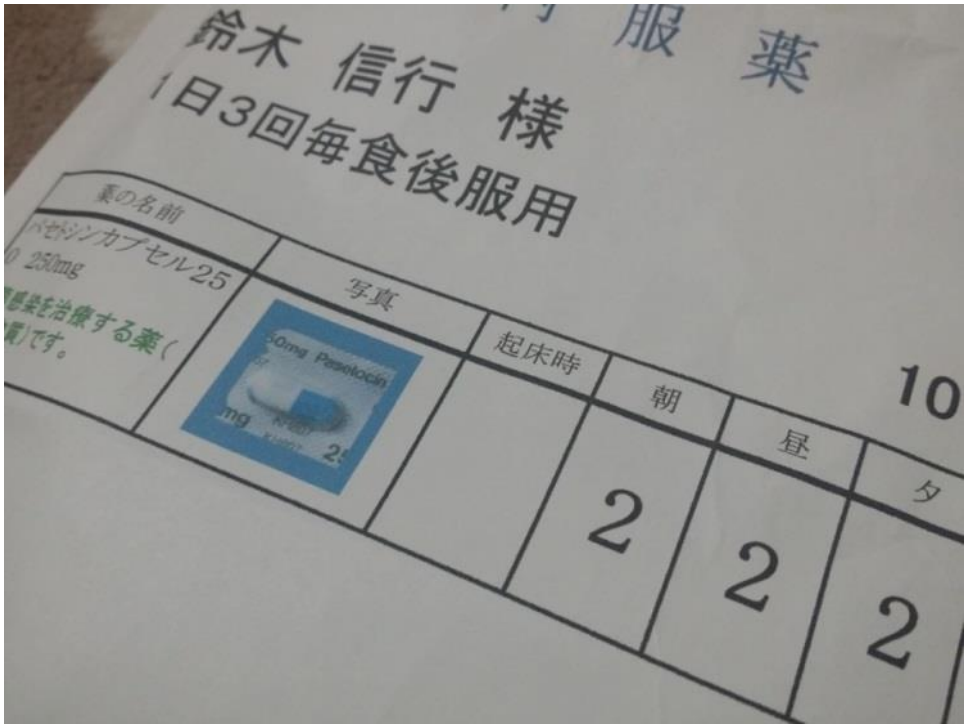
「一日三回食後に飲んでくださいね」

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２． 個人の「健康な生活像」に合わせた関わり

◆ケキシカ理論ができているうれしい例



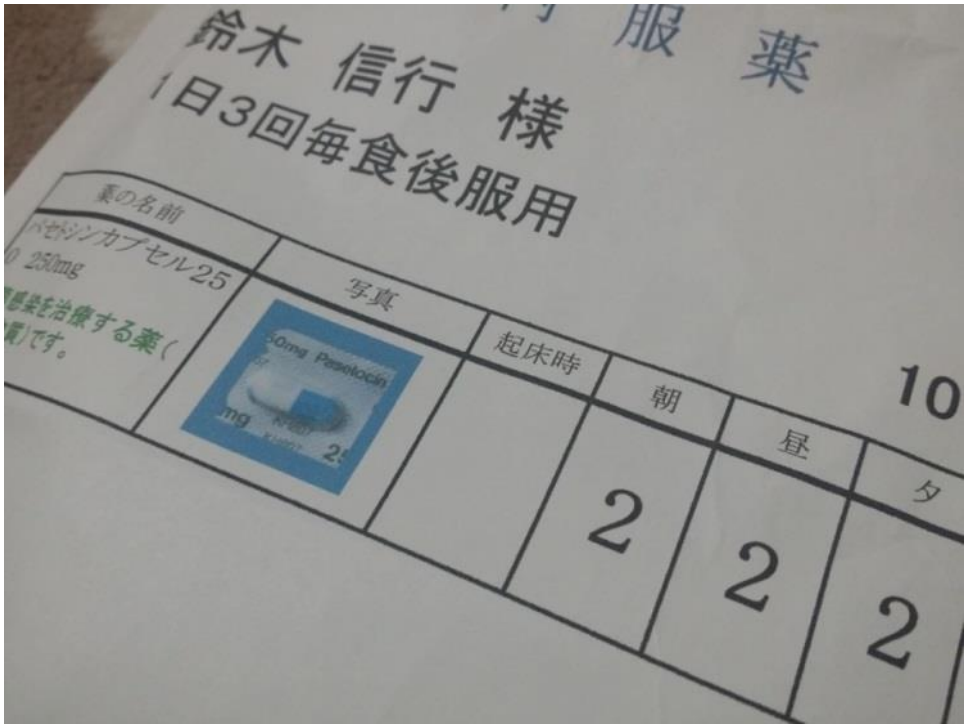
「　　」

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

２． 個人の「健康な生活像」に合わせた関わり

◆ケキシカ理論ができているうれしい例



「 お食事は普段どうされているのですか？」

患医ねっと

3. 生活者から薬剤師への期待

■ まとめ

- ☑ 取り組める事例は日々の業務の中にもある
- ☑ 具体的な「セルフメディケーション」の指導には「お薬手帳」を活用する方法もある
- ☑ 個人の「健康な生活像」に合わせた関わりにはコミュニケーション力を見直す「ケキシカ理論」

患医ねっと

本日の内容

1. 現状打破が必要な業界

2. コンセプトを自分の言動へ

3. 生活者から薬剤師への期待

明日からの行動・意識変容

患医ねっと

さいごに

◇【質問】あなたにとっての今日の学び、
そして明日から行うことは？

患医ねっと

連絡先

◇鈴木信行

メールアドレス　nob@kan-i.net

→　患医ねっと　www.kan-i.net

→　ペイシェントサロン協会　patientsalon.net

◇参考文献

・鈴木信行,公益社団法人日本薬学会　活薬のひと(2014),
　http://www.pharm.or.jp/highlight/20150405.shtml
・鈴木信行,臨床医薬 Vo.32 no.7 p.561-564(2016),
　患者さんや家族が本当に必要としている薬の情報とは何か？
・鈴木信行,第12回DIA日本年会(2015),患者を取り巻く環境の変化とは？
・鈴木信行,調剤と情報 (2016.7～12),Vol.22 no.13～18
　聞くに聞けない患者の本音
・鈴木信行,朝日新聞アピタル(2011～2016),「のぶさんの患者道場」

質疑応答

この場で聞けないこと、聞きそびれたことは、
電子メールやFacebookでもお受けします。
（資料の中に「連絡先」があります）