

国府台店の 電話相談の実態と 服薬指導

医療サービス研究所
ABC薬局国府台店
北原 美幸

はじめに

- 患者からの電話相談を受けることが多い。
- 投薬時に併用薬のチェックや副作用の説明、薬の飲み方の確認などを行っているのに電話相談が多い。
- 電話相談にとられる時間が長い。

何でこんなに問い合わせの電話が多いの??
電話相談を減らせたらいいのに・・・

調査方法

- 対象: 2009年11月2日～2010年2月3日までの電話相談100件。
- 方法: 電話内容ごとに項目分けを行い、患者個々の電話内容を調べることでより細かく内容を把握し分類した。なお、電話内容の把握のため電話相談日、患者氏名は分かるようにした。また、精神科・心療内科・児童精神科いずれか受診している場合を特定できるようにした。

電話内容項目

- 併用についての質問、
- 1) OTC薬との飲み合わせ
 - 2) 他薬局調剤の薬との飲み合わせ
 - 3) 国府台病院の薬との飲み合わせ
- 副作用を含む症状についての質問
薬の飲み方についての質問
例) 飲んでどれくらいで効くのか
例) 頓服の薬、飲んでいいか
効能・効果についての質問
クレーム
その他

なお、電話内容が複数の項目に該当するものもあった。

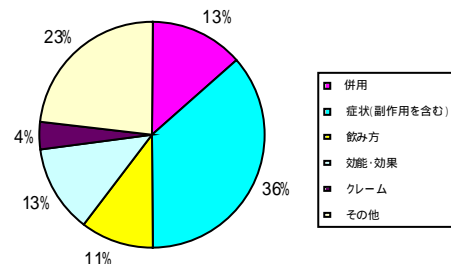
結果

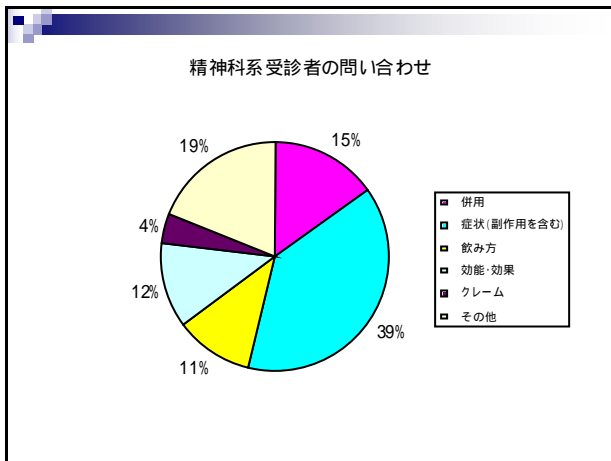
1) 2009年11月2日～2010年2月3日までの来局全患者のうち、精神科、心療内科、児童精神科(以降精神科系と略す)は67.3%。電話対応患者のうち、精神科系は79%。

2) 電話内容

	併用	症状	飲み方	効能・効果	クレーム	その他
精神科あり	14	36	10	11	4	18
全体	16	45	13	15	5	24

電話問合わせ100件の内訳





- 【結果】
- 精神科系からの電話相談が多い
 - 問い合わせが多かった項目ベスト3
副作用を含む症状について
併用について
効能・効果について
- 【考察】
- 精神科の患者は日々体調が変化しやすい。
 - 薬の特徴で副作用の訴えも多い。

電話内容のグループ別による解析

6項目の中で、併用についての問い合わせ、効能・効果についての問い合わせ、薬の飲み方についての問い合わせ、副作用を含む症状についての問い合わせの4項目に対して結果・考察を行う。

併用に関する電話相談

結果及び考察

・ 併用についての質問、全16件中14件が精神科系からの電話相談。

小分類： OTC薬(市販薬)との飲み合わせ
他薬局調剤の薬との飲み合わせ
国府台病院の薬との飲み合わせ

併用について	OTC薬	他薬局	国府台病院
精神科系	6	6	2
全体	6	8	2

- 【考察】
- 精神科系受診していることを他薬局や薬店言えないケース。
 - 他薬局にて精神科系薬との飲み合わせが可能かどうか判断できないケース。
- 【ポイント】
- お薬手帳を活用し、飲んでいる薬の確認を投薬時に行うことがとても大切。

効能・効果に関する電話相談

結果及び考察

- ・ 効能・効果についての質問、全13件中10件が精神科系からの電話相談。

内容:

今現在処方されていないが、家にある薬について。

他の人から効果あると聞いてどんな薬か聞くために電話。

同種薬の強さの比較に関する電話。

【考察】

- 症状に合わせて様々な頓服薬が出されているため、患者自身が把握できていない。
- 処変にて飲まない薬が余っていることも。

【ポイント】

- 薬の過服の前兆であることも。

薬の飲み方に関する 電話相談

結果及び考察

・問い合わせ内容

飲み忘れに対する対処: 23%

食事と薬との関係(空腹時服用について):
23%

頓服の服用タイミング: 31%

その他: 23%

【考察】

- 症状に合わせて様々な頓服薬が出されているため、患者自身で薬の選択とタイミングを決める必要がある。

【ポイント】

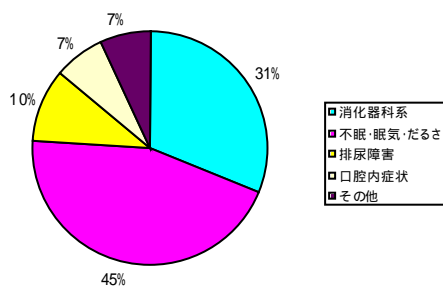
- 薬歴の活用とDrの服用方法指示

副作用を含む症状に関する 電話相談 結果及び考察

副作用を含む症状についての質問、全49件中42件が精神科系からの電話相談。

		精神科系	全体			頻尿	2	2
消化器症状	下痢	7	9	排尿障害	排尿痛	2	2	
	便秘	1	1		計	4	4	
	痔	2	2	口腔内症状	口渇	1	1	
	胃不快感	3	4		のどヒリヒリ	1	1	
	計	13	16		痰	1	1	
					計	3	3	
精神症状	ふらつき	2	2	その他	筋肉痛	0	1	
	だるさ	4	7		むくみ	1	1	
	不眠	6	6		パニック発作	1	1	
	眠気	5	5		湿疹	1	1	
	頭痛	2	2		計	3	4	
	計	19	22					

精神科系患者からの症状についての問い合わせ
(副作用を含む)



■ 電話相談の後、次回受診時またはDr指示にて処変があったもの

消化器症状(下痢・便秘)

精神科系: 8件中2件(25%) 他科: 2件中2件(100%)

不眠・眠気・だるさ

精神科系: 17件中6件(35%) 他科: 3件中1件(33%)

【考察】

- 抗コリン作用に基づく副作用と不眠・眠気の訴え
- 便秘薬を服用しているケースが多い
- 不眠・眠気・だるさの訴えに対する対処方法

【ポイント】

- 患者の訴えに対して、元々持っている症状なのか副作用なのかの判断を行う。

まとめ

- 患者や病院からのクレームやトラブルがないことから、今までの電話対応で問題ないことがわかる。
- 今回の結果から副作用を含む症状についての問い合わせが大半を占めることがわかった
- 電話相談が多いのは、精神科系患者は日々体調が変化しやすく、飲んでる薬の特徴として副作用も出やすいためと考えられる。

- 患者個々にあった満足いく電話対応を行うためには、症状なのか副作用なのかを的確に判断する必要があり、服薬指導時に、経過を追った患者の症状の把握がとても重要だ。
- 薬の飲み方の質問も多いことから、日ごろの頓服薬の使い方や、Drからの頓服薬の使い方への指示を投薬時に確認することの重要性も再認識できた。

これからの課題

- 眠気・不眠・たるさの訴えについては、生活環境の改善や薬の服用タイミングなどを提案することで改善する可能性があるケースもあり、具体的に対策を考えていく必要がある。

今回の調査をもとにした追調査

【調査対象】2010.4.1～5.31までの不眠を訴える患者5名。
今回の調査では詳しく睡眠状況を確認出来た患者のみ対象としている。

【アンケート内容】

何時に寝て、何時に起きるか？ 就寝時間 _____ 時 起床時間 _____ 時
就寝前のコーヒー、紅茶、タバコ、アルコールなどの嗜好品の使用は？ ある なし
昼寝はしているか？ 何分くらい？ ある (_____ 分) なし
昼間の運動、日光浴はしているか？ ある なし
お風呂に入るタイミングは？ 寝る何時間前？ _____ 前
寝る前の薬の飲むタイミングは？
寝る直前のテレビ・パソコンなどしていないか？ ある なし
寝るときの部屋の照明は？
不眠のタイプは？ 寝つき 中途覚醒 早朝覚醒 その他

【結果】

- 効果あり:5名中1名
- 患者のデータ:22歳女性
- 病歴;過呼吸、不眠、不安
- 訴え:眠りが浅く、よく夢をみる。
- 服薬指導内容:患者からの聞き取りより、昼間外に出るように心がけているとのことから、日中にストレッチや散歩などの軽い運動を試みるよう提案。
睡眠が少し改善したとの報告あり。

【考察】

今回、追調査を行う期間が短かったため、5名分のデータのみからの考察になるため、今までの投薬時の印象も含め考察したい。

今回、睡眠が改善した患者の病歴は比較的軽度のものであり、生活状況の改善にて睡眠が改善する見込みは大いにあったと考えられる。

しかし、重度の統合失調症の患者など、重い不眠を訴える患者に関しては、生活面の改善だけでは難しく、薬の調節が必要になると考えられる。

以上より、軽度のうつ患者や不眠のみを訴える患者に対しては生活面の改善をアドバイスすることで、大いに睡眠を改善させる可能性があり、今後も継続して続けていきたい。