

インターネットサービスを利用した他職種連携

タイヘイ薬局メディカルモールおぎ店 薬剤師 笹野 寿基

Hisaki Sasano

要 旨

我が国は超高齢社会をむかえ、地域・包括ケアシステム、つまり、病院で治す医療である「病院完結型」から地域全体で治し支える「地域完結型」の在宅医療を提供できる体制の構築を計画している。在宅医療を行うにあたり、我々薬剤師以外に医師や看護師など様々な職種が関与している。これらの職種がそれぞれの知識・技能を活かし、患者に適切な医療・介護を提供するためにも、相互に連携し情報を共有することが重要となってくる。

当薬局で関わる在宅患者において、インターネット上のSNSを利用し、他職種との連携を図っている。掲示板への書き込みをもとに、看護師が測定したバイタルの状態や医師の診察、処方意図などを把握し、薬学管理に役立てている。また、薬剤師から、服薬の状況や残薬の状況、副作用などの気になる点を報告している。

これにより、電話やFAXなどでは知りえなかった内容まで他職種と情報を共有することができ、患者により深く関わることができるようになった。医師の処方意図の理解により指導もスムーズになり、患者の安心感にもつながっていると感じる。また、勤務時間以外にも患者の新たな情報を知ることができ、情報を伝える側も気軽に些細なことまで伝えることが可能になった。しかし、このシステムも情報提供の手段の一つであることを忘れてはならず、他職種連携を行う上で、適切な時に適切な方法で連携をとり、患者へ適切な医療を提供していかななくてはならない。

キーワード：在宅医療 チーム医療 情報共有 インターネット・SNS

1、はじめに

我が国は超高齢社会をむかえるにあたり、地域・包括ケアシステムという、医療と介護のコンビネーションを一層推進している。つまり、病院で治す医療である病院完結型から地域全体で治し支える地域完結型の在宅医療を提供できる体制の構築を計

画している。我々薬剤師も、在宅医療に関わっており、患者の生活の質向上のために、他職種と連携し、病床生活と同じクオリティの医療を提供する。患者の病態、生活の状況、服薬状況などを把握し、薬物治療の評価と今後の計画を立て、医師・看護師らと質の高い医療を提供していかな

てはいけない1)。平成26年度の調剤報酬改定において、重点課題として、在宅医療を担う医療機関の確保と質の高い在宅医療の推進が挙げられている。在宅業務が提供できる体制の整備やこれまでの在宅患者に対する薬学的管理・指導の実績が考慮された改定となっており、薬局薬剤師にとって今後ますます在宅医療への関わりが重要になってくると考えられる。この在宅医療を行うにあたり、我々薬剤師以外に医師や看護師、ケアマネジャーなど様々な職種が関与している。これらの職種がそれぞれの知識・技能を活かし、患者に適切な医療・介護を提供するためには、相互に連携し情報を共有することが重要である。本論文では、情報を共有する手段としてインターネット上のソーシャルネットワーキングシステム(SNS)を用い、それを活用した他職種との連携について述べる。

2、情報共有

通院困難な患者に対し、医師の指示のもと、薬剤師が患者宅を訪問し、薬学的管理と指導を行った際に在宅患者訪問薬剤管理指導料という調剤報酬を得ることができる。この算定要件として、薬学的管理指導を行った後、訪問指示を行った医師に対して訪問結果について必要な情報提供を文書で行うことが義務付けられている。また、必要に応じて、処方医以外の医療関係職種に対しても、訪問薬剤管理指導の結果及び当該医療関係職種による当該患者に対する療養上の指導に関する留意点について情報

提供することとなっている。今後さらに在宅医療が推進され、多くの医療関係職種が関わるようになってくることが考えられ、処方医以外の医療関係職種に対しても、情報提供は義務付けられるようになるのではないかと考えられる。

当薬局では、以前まで電話やFAXによる情報提供・報告書の提出などの医師とのやりとりを行っていた。1年ほど前からはそれに加え、インターネット上のソーシャルネットワーキングシステム(SNS)であるカナミックネットワーク²⁾を利用し、他職種との連携を図っている。SNSでの掲示板への書き込みをもとに、看護師が測定したバイタルの状態や医師の診察、処方意図などを把握し、薬学管理に役立てている。また、薬剤師から、服薬の状況や残薬の状況、副作用などの気になる点を報告しディスカッションを行っている。

3、SNSの利用

カナミックネットワークは、医療・介護者向けに作られたSNSサイトであり、個

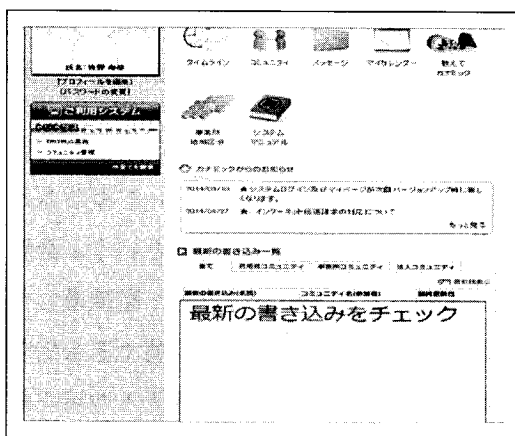


図1 個人ホーム画面

人個人にユーザー ID とパスワードが設定され、それを入力することで、個人のホームページにアクセスすることができる。

図 1 が個人のホームであり、ここで個人に送られたメッセージの確認や最新の書き込みのチェックができる。書き込みは新しい順に 10 人分ほどの掲示板が表示される。また、個人の設定により、メールアドレスを登録すると、書き込みがあった時にメールでの通知が届くように設定することができる。これにより、メールを受信してすぐに確認することができれば、24 時間リアルタイムで患者の状態などの情報を把握することができる。患者ごとの掲示板は、それぞれの患者ごとに作られた部屋に入ること確認することもできる。以前の書き込みもそこから確認することができ、どのような経過をたどっているのかを把握できる。また、薬局の薬剤師では見る機会が少ないのが、図 2 のようなバイタルの変化である。これは医師や看護師が測定したバイタルの数値を入力することで、このようなグラフとして、一目で患者の状態を把握することができる。それにより、薬学的観点から薬の効果や副作用の発現を早期に見極めることができるのではないかと考えられる。

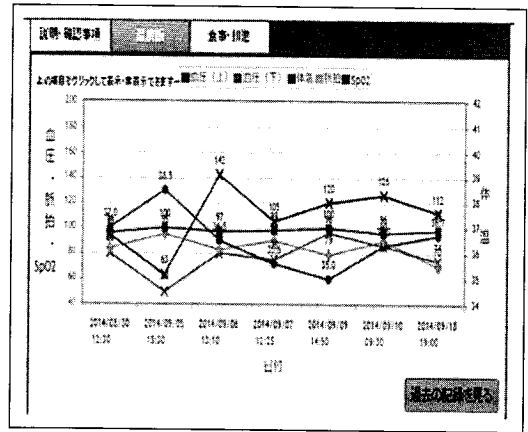


図 2 バイタルの変化

□薬剤師の報告

薬剤師からの報告の内容は主に次の 3 つである。

- ① 処方内容や残薬の確認、服薬状況
- ② レスキュー・頓服薬の使用状況
- ③ 患者の状態や服薬における気になる点

①については、訪問した際に持参した薬の内容、いつの服用分まで残薬があるのかといったことを伝える。残薬が少ないようなら処方してもらえよう医師に伝えることもある。また、服薬状況の報告も重要である。服薬状況の良し悪しで病状に対する評価は変化するものである。どうしても飲み忘れの多い患者では、服用薬の変更を提案することもある。例えば、昼の飲み忘れが多い患者では、朝か夕に用法を変更したり、1日2回の服用で済むようにしてもらえないか相談することがある。②については、疼痛管理において、突発性の痛みに対して使用する麻薬のレスキュー薬や頓服薬の使用がある患者では、その使用状況を細かく把握することで疼痛コントロールなど

の症状評価をより正確にできるようになるためである。③では、訪問した際の患者やその家族の様子・会話などで、普段と違うようなことや新たに言われたことを小さなことでも報告するようにしている。SNSの利用によって、この小さな細かなことでも気兼ねなく報告することができるようになったことが一つの利点となっている。

□看護師の報告

看護師からの報告は主に次の4つである。

- ①バイタルの状態
- ②食事や排便、睡眠などの患者の状態・様子
- ③訪問時に行った処置
- ④処方内容について

①のバイタルについては毎回、看護師から血圧・体温・脈の測定値の情報提供を受ける。急な変化があれば、薬剤師として服用薬での副作用ではないかなどを考慮し、意見があれば報告する。現在、当薬局でも薬剤師が訪問時に血圧・体温などの測定を行い始め、細かな状態把握に努めている。③についてが、これまでの情報のやりとりでは知りづらかった情報である。訪問時に行った腹水穿刺や輸液などの情報を得ることができるようになった。それにより、腹水穿刺後にたびたび頻脈になる患者で、事前にそのような処置がされたことを知り、頻脈にならなかったか・頻脈時の薬は服用したのかといった確認を訪問時にスムーズに行うことができるようになった。④については、医師と同行して訪問診療した看護

師から処方の変更や追加についてのコメントがある場合がある。看護師が行った処置や医師がどういった理由で処方を変更・追加したのかを我々薬剤師が知っていること、医師と薬剤師で薬に関する説明が統一されることで、患者に対して安心感を与えているように感じる。

□薬剤師から副作用について情報提供し、看護師が確認した例

薬剤師が訪問後の報告として「本日腹水穿刺されたようで、お腹の痛みに対し、メキシチールカプセル 100mg 2C 分 2 朝・夕食後 7 日分が処方追加になりました ～中略～ 服用後に強い動悸等出るようならご連絡頂くようお伝えしています。」との書き込みを行った。その次の日に、看護師が訪問し、「昨日から服用開始のメキシチールの副作用症状もなし。」との情報提供を受けた。

薬剤師の訪問には間隔があるため、早期の副作用症状の発見には、他職種と協力し確認をしてもらうことが必要になる。そのためにも、薬剤師から副作用情報を提供することが重要になる。

□看護師の指摘から管理方法の改善につながった例

疼痛コントロールのため、麻薬のフェントステープを使用されている患者で、看護師に患者から「『13時に貼るフェントステープをまた貼り換え忘れてしまいました・・・昨日も、10時張替えをわすれて

13時になり、今日、(看護師)に忘れないようにと言ってもらったばかりなんです。が・・・やっぱり忘れてしまって、時間がどんどんずれていってしまって・・・今張り替えてもいいですか?』という内容」の電話があり、SNSの書き込みと電話により当薬局に報告を受けた。それまで、患者の意識も体調もしっかりしており、貼り換えの手技も問題ないと認識しており、フェントステープは薬袋に10時貼り換えと記入した状態でお渡ししていた。このような報告を受けたため、患者本人と相談し、

「・貼り替え時刻は毎日18時とする(多少前後しても可)

・フェントステープの配置場所を、薬袋の中から薬カレンダーに変更し、更にテープの表面には使用日と貼り替え時刻をマジックで記載し『ゆう』のポケットの中に、内服一包化薬の前面に来るようセットしておく。

・薬カレンダー上部に目立つように『フェントステープは毎日18時に張り替え』と記載した張り紙を掲示

・新しく貼るテープには、本人にてマジックで実際に張り替えた日時を記載するようにして頂く」

という対策を立て、管理方法を改善した。お薬カレンダーには『あさ』、『ひる』、『ゆう』、『ねる前』といったポケットがあり、貼り替えを18時と決めたので、夕食後の内服薬と一緒に『ゆう』のポケットにセットするという方法をとった。その後は、フェントステープ・内服薬ともにコンプライア

ンスは良好となった。

また、管理方法の提案として、もう一つの例がある。

ある患者に対する看護師の書き込みから「今は、7/1～7/4の北海道旅行予定にて、交通移動手段・食事・宿泊等、考えておられました。」との内容があり、その後、実際に旅行に行くこととなった。この患者には、薬はすべてPTPシートでお渡しをしていたが、旅行に行き、普段と違う場所で薬を服用することになるので、少しでもわかりやすく、間違いなく飲んでもらうために、「旅行中の7/1～4の薬は一包化(麻薬はヒートのままで)し、服用日別・用途別に、その旨表示した収納バックに入れてお渡ししました」。麻薬は扱いを慎重にする必要があるため、PTPシートのままでお渡ししたが、その他の薬は一包化にし、日付、用途を入れることで薬を整理することができた。看護師の報告で旅行に行くということを知ることができ、その後薬の管理方法を提案し、患者とよく相談した上で服用しやすいように改善することができた。

□患者家族が参加した例

ある患者で、自宅に母と2人で住んでおり、遠方に住んでいる患者の妹が度々帰ってきてキーパーソンとなっている例があった。この妹が、看護師をしていたこともあり、カナミックにてやりとりをし、情報共有をしていた。「暑くなってきたんですがまた温泉にでもと誘ってますが、体力的に

は大丈夫でしょうか？」といったケアに対する疑問や、「起き上がりの状態とかだいぶスムーズにできてるし、表情も穏やかなのでだいぶいいみたいです。」「入院したときは痛みのあまり今にも暴れ出しそうだったんで。今日は父に今回みたいなのが繰り返すのかと言ってみたいと思います。」といった患者が家族へもらす言葉や様子、入院時の様子を知らせてもらうことができた。医療関係者に対しては、本音を出しづらい患者もいると考えられるので、患者の家族にこのように様子を伝えてもらうことができれば、さらに良質なケアを行うことができるのではないかと思います。

4、まとめ

これまで、カナミックネットワークというSNSを利用して、以下のことを行うことができた。

- ・処方追加や変更になった際に、どのような意図があるのか患者の状態がどう変化しているのかを事前に知り、さらに、医師・看護師が訪問時にどんな処置を施したかを知り、訪問指導を行えるようになった。医師や看護師だけでなく、ケアマネジャーなども含め、他の職種との情報共有により、患者とのコミュニケーションもスムーズになり、安心感につながっていると感じた。

- ・薬剤師から副作用に関する情報を提供し、他職種が確認することで副作用の早期発見を可能にすると考えられる。

- ・薬の管理については、薬剤師が患者とよく話し、状態を見極め最善の方法を見つ

け出していかないといけないが、他職種からの意見もいただき、改善することができた。

- ・患者の家族にも参加してもらい、患者と家族の生の声を聞くことができ、彼らの希望に沿えるように取り組むことができた。

5、SNSを利用するメリット・注意点

(1) SNSの利用によって得られたメリット
在宅医療では、患者の自宅というプライベートな空間に入ることになるので、当薬局では在宅患者には担当の薬剤師を決め、同じ薬剤師が訪問するようにしている。しかし、担当薬剤師が休みの際や開局時間外の対応など緊急の場合は他の薬剤師が対応する場合もある。その際も、カナミックの掲示板を見ることで、患者のこれまでの経過を詳しく知ることができるので、対応しやすくなった。

また、インターネットに接続できる環境にあれば、個人のログインにより勤務時間外の時でも自宅でも患者の情報を得ることができ、さらに、医師や他職種とのコミュニケーションをとることもできるようになった。

以前から行っていた電話での情報共有は、確実にすばやく情報を伝えることができる反面、電話をかける側も受ける側も通常業務を一時中断してやりとりを行うことになるので、伝えなくてはいけないことを厳選し、簡潔に伝えることが求められる。その点、SNSでは相手の時間や業務などは

気にせず、細かな情報まで伝えることができるようになった。

さらに、一度書き込みを行えば、その患者に関わる医師や看護師、ケアマネジャーなど多くの人に情報を伝えることができるので、同じ内容の電話を違う人へ何度もかけるということはなくなった。

(2) SNS 利用に関する注意点

SNS の掲示板へ書き込みをしたのはいいが、伝えたい相手にきちんと情報が伝わっているかは不確定である。伝えたい相手がいづ書き込みを読むかはわからず、多くの関係者が書き込みをしており、何が急を要する情報なのか見分けるのは難しいと考えられる。細かな情報まで伝えられるようになった反面、重要度の高い情報を確実に伝えられるような書き手の工夫が必要であるといえる。医師へのフィードバックなど、伝えたい相手が特定され、急を要する場合や確実に伝えておかななくてはならない情報は電話で伝えるなど、情報伝達の手段的に正確に判断することも重要になる。

6、最後に

冒頭でも述べたように、在宅医療を行っていく上で、地域医療従事者同士の連携・情報共有を行うことは非常に重要である。それにより、患者への最適な医療・介護を提供することができると考えられる。今回取り上げた SNS による情報の伝達も手段の一つであり、電話や FAX などにもそれぞれメリットがあるため、それを考慮して、

適切な方法で情報を伝達することが求められる。

連携・コミュニケーションにおいて重要なことは顔のわかる関係であると思う。当薬局でも在宅医療に関わるようになった病院や施設などには挨拶に伺うようにしている。顔を合わせることで、相手を意識して相互に意見を言い、連携を深めることができると考えられる。しかし、医療現場で業務を行うそれらの人同士がお互いに顔を合わせられる時間は限られたものであるのも現実である。その中で、SNS の掲示板でのやりとりを行い、気軽に意見を言い合えることは関係者全員が一つのチームとして医療・介護を行っているという意識を深め、互いにつながっているという気持ちを持つ上でも重要なツールであると考えられる。顔を合わせる機会が少なくても、それぞれの意見を聞き、尊重し、チームとしての連携をスムーズなものにできるのではないかと思う。

このように、SNS を含め様々な手段を用い、医師や看護師など多くの医療関係者との連携を深くしていく中で、今後、薬剤師が在宅に関わることの重要性を高め、患者へよりよい医療を提供していくためにも、薬の専門家として多くの意見を述べていくように努めていきたいと思う。

7、謝辞

本論文の作成にあたり、終始適切な助言してくださった北島孝臣先生に深く感謝致します。また、資料作成の手助けして頂い

たタイヘイ薬局メディカルモールおぎ店の方々に感謝の意を表します。最後にこのような機会を与えてくださった株式会社太平に心よりお礼申し上げます。

注：本論文中の「」内はSNSの掲示板に書き込まれた文をそのまま転記している。

参考文献

- 1) 今後の薬局業務について～在宅医療のこれから～
社会医療研究12号 p45～52
岡田大樹 笹野寿基
- 2) 地域包括ケアを支える介護ソフト・介護システム
| 株式会社カナミックネットワーク : <http://www.kanamic.net/>