

氏 名	なかやま ちか 仲山 千佳
学 位 の 種 類	博士（薬学）
学 位 記 番 号	富医薬博甲第 170 号
学位授与年月日	平成 27 年 3 月 24 日
学位授与の要件	富山大学学位規則第 3 条第 3 項該当
教 育 部 名	富山大学大学院医学薬学教育部 博士課程 生命薬科学専攻
学位論文題目	薬剤師のコミュニケーション能力向上を目的とした学習支援 プログラムの開発研究
論文審査委員	
（主査）	教 授 新田 淳美（指導教員）
（副査）	教 授 足立 伊左雄
（副査）	准教授 安東 嗣修

## 論文の内容の要旨

【目的】近年、医療技術の進歩や治療方法の多様化などにより医療者と患者がともに治療に取り組むといった“患者中心の医療”が定着しつつあり、医療現場ではコミュニケーション能力が不可欠なものとなってきた。薬学領域においても同様に、患者との信頼関係を構築する意味でもその必要性は高まっている。より質の高いコミュニケーションへの需要が高まる一方、実際に薬剤師が行っている患者対応・情報提供の実態については、現場の薬剤師の個々の経験と判断に委ねられ、医療について患者が求める実態調査やニーズ調査あるいはコミュニケーション能力に関する客観的評価は国内外を含め報告例はほとんどない。さらに、現場薬剤師の多くは、コミュニケーション学を学ぶ機会が少なく、患者中心の医療に応えることのできるコミュニケーション能力を培う環境を整えることは急務といえる。本研究では“患者中心の医療”の実現に貢献するため、患者シーズ調査および薬剤師のコミュニケーションの特徴について客観的手法を用いて分析し、薬剤師のコミュニケーションの現状について検討を行った。さらに、薬剤師のコミュニケーション能力の向上を目的とした学習プログラムの構築を行い、その実施と学習効果について検証を行った。

【方法】薬剤師のコミュニケーションの現状を把握するため、最初に、薬剤師及び事務職員の接客対応に関するシーズ調査を実施した。対象は国内の標準的な薬局2店舗に来局した患者315名とした。調査項目は、薬局全般の設備や薬剤師・事務職員の接客対応に関する22項目を設定した。各項目は2段階評価とし、一部はその具体的理由について自由記述による回答を求め、調査を実施した。

次に、患者の求めるコミュニケーションの観点からその特徴や課題を明らかにするため、医療現場での医師-患者間の会話を数量的に分析するために開発された The Roter Method of

Interaction Process Analysis System（以下 RIAS）の手法を用いて、薬剤師のコミュニケーションの内容を客観的に分析した。分析したソースは、薬剤師が模擬患者（以下 SP）に服薬指導を行う様子をビデオ撮影した 57 事例とした。SP は薬局におけるジェネリック医薬品の対応から末期がんへの対応まで様々なシナリオを基とした患者であり、対象薬剤師も場面により薬局、病院の場面と一致させた。本研究では、この服薬指導現場の撮影内容を言語化した逐語録を用い、これを順次「発話」に区切り、Give-Med（医学的状态に関する情報提供）や Agree（同意・理解）といった 42 のカテゴリーに分類、数量化することで、薬剤師のコミュニケーションの内容を客観的に評価した。

最後に、薬剤師の現状を踏まえた上で、新たなコミュニケーション学習プログラムの構築とその学習効果の検証を実施した。このプログラムは、「健康と病いの語りデータベース（DIPEX-Japan）」に集約された実際の患者の語り（生の声）をモチーフとしたシナリオを基に、SP 参加型学習で構築し、学習者の気付きや理解を深められるプログラム構成とした。また、SP セッションを中心に Small Group Discussion（以下 SGD）や逐語録討論の導入を行い、双方向学習を軸に参加型のワークショップ形式とした。本プログラムの効果は、薬剤師の意識・行動両面について、学習前、学習直後および学習 1 ヶ月後のコミュニケーションスキルの測定尺度による評価により検証した。

【結果・考察】 患者ニーズ調査の結果、薬剤師・事務職員の対応に関する約 90%の項目で、高評価が得られた。しかし、「待ち時間への対応」に関しては、職員の対応不足が指摘され、これは全体の満足度に反映していた。今回のシーズ調査からは、対応の良し悪しだけでなく、どう改善すべきかについて薬局側の具体的な対応改善に繋がる成果があげられ、ハード面のみならずソフト面に関する患者ニーズに応えることが可能となった。

一方、薬剤師のコミュニケーションの特徴を明らかにするため、RIAS による分析を実施

した結果、薬剤師と SP の発話割合は 56 : 44 と薬剤師の発話が多くを占めていた。薬剤師の閉鎖型質問は全体発話の 7.4%、開放型質問は 2.4%であり、閉鎖型質問は開放型質問の 3 倍以上であった。また、SP の発話数とライフスタイル・心理社会的な話題に関する発話数の相関分析では、相関係数 0.54 と高い相関が認められた。以上のことから、薬剤師のコミュニケーションは閉鎖型質問に偏った情報収集の傾向、患者のニーズを引き出すためのライフスタイルや心理社会的な話題が少なく医学的情報提供に主眼を置いた薬剤師主導の会話が多いことが明らかとなり、このことは薬剤師のコミュニケーションの今後の課題であり改善点といえる。また、属性による特徴では、対象患者が医療を提供する際に十分な配慮を必要とする患者（例えば、がん患者）に対して、薬剤師の開放型質問が有意に増加し、そのコミュニケーションの特徴を示すことができた。

次に、薬剤師の現状を踏まえた上で、SP 参加型学習プログラムを新たに構築した。本プログラムを用いて薬剤師 114 名を対象に研修を実施した結果、薬剤師の意識と行動に関する変容調査では、共に学習前-学習 1 ヶ月後の分散分析および Student's t-test による比較において有意な向上が認められた。また、学習効果を検証するために新たに作成したコミュニケーションスキルの測定尺度についても、Cronbach の  $\alpha$  係数 0.9 以上、社会的スキル尺度 KiSS-18 と行動との相関 ( $r=0.59$ ) も高く、信頼性・妥当性の高い評価尺度であることも示唆された。これらのことから、本プログラムは薬剤師の意識が向上するのみならず、行動変容まで影響を及ぼした学習プログラムといえる。

以上、本研究では“患者中心の医療”の実現に向け、患者の視点に重点をおき、薬剤師が今後必要とされる高度なコミュニケーションの習得に繋がる取り組みを行った。本研究は今後の薬剤師のコミュニケーション研究の礎となる成果について提示できるものといえる。

# 学 位 論 文 審 査 の 要 旨

近年、“患者中心の医療”が定着しつつある中、薬学領域においても患者との信頼関係を構築する上でコミュニケーション能力の必要性は高まっている。より質の高いコミュニケーションへの需要が高まる一方、実際に薬剤師が行っている患者応対・情報提供の実態については、現場の薬剤師の個々の経験と判断に委ねられ、実態調査やニーズ調査あるいはコミュニケーション能力に関する客観的評価は国内外を含め報告例はほとんどない。さらに、薬剤師の多くは、効果的なコミュニケーションのとり方を学ぶ機会が少なく、コミュニケーション能力を培う環境を整えることは急務といえる。本研究では“患者中心の医療”の実現に貢献するため、患者シーズ調査および薬剤師のコミュニケーションの特徴について客観的手法を用いて分析し、薬剤師のコミュニケーションの現状について検討を行った。さらに、薬剤師のコミュニケーション能力の向上を目的とした学習プログラムの構築を行い、その実施と学習効果について検証を行った。

## 1. 薬局のコミュニケーションに関する患者シーズ調査

薬剤師のコミュニケーションの現状を把握するため、最初に、薬剤師の接客応対に関するシーズ調査を実施した。対象は国内の標準的な薬局2店舗に来局した患者315名とした。調査項目は、薬局全般の設備や薬剤師の接客応対に関する22項目を設定した。各項目は2段階評価とし、一部はその具体的理由について自由記述で回答を求めた。調査の結果、約90%の項目で高評価が得られた。また、本調査からは、対応の良し悪しだけでなく、どう改善すべきかについて薬局側の具体的な対応改善に繋がる成果があげられ、ハード面のみならずソフト面すなわち薬剤師のコミュニケーション不足が明らかとなった。

## 2. The Roter Method of Interaction Process Analysis System (RIAS)を用いた薬剤師 - 患者間のコミュニケーション分析

薬剤師のコミュニケーションの特徴や課題を明らかにするため、医療現場での医師-患者間の会話を数量的に分析するために開発されたThe Roter Method of Interaction Process Analysis System（以下RIAS）の手法を用いて、薬剤師のコミュニケーションの内容を客観的に分析した。分析ソースは、薬剤師が模擬患者（以下SP）に服薬指導を行う様子をビデオ撮影した57事例とした。SPは糖尿病から末期がんへの対応まで様々なシナリオを基とした患者であり、対象薬剤師も場面により薬局、病院の場面と一致させた。本研究では、この撮影内容を言語化した逐語録を用い、これを順次「発話」に区切り、Gives-Med（医学的状態に関する情報提供）やAgree（同意・理解）といった42のカテゴリーに分類、数量化することで、その内容を客観的に評価した。一方薬剤師のコミュニケーションの特徴を明らかにするため、RIASによる分析を実施した結果、薬剤師とSPの発話割合は56 : 44と薬剤師の発話が多くを占めていた。薬剤師の閉鎖型質問は全体発話の7.4%、開放型質問は2.4%であり、閉鎖型質問は開放型質問の3倍以上であった。また、SPの発話数とライフスタイル・心理社会的な話題に関する発話数の相関分析では、相関係数0.54と高い相関

が認められた。以上のことから、薬剤師のコミュニケーションは閉鎖型質問に偏った情報収集の傾向、患者のニーズを引き出すためのライフスタイルや心理社会的な話題が少なく医学的情報提供に主眼を置いた薬剤師主導の会話が多いことが明らかとなった。

### 3. 模擬患者参加型学習を用いた新たなコミュニケーション学習プログラムの構築とその学習効果の検証

薬剤師の現状を踏まえた上で、新たなコミュニケーション学習プログラムの構築とその学習効果の検証を実施した。このプログラムは、「健康と病いの語りデータベース (DIPEX-Japan)」に集約された実際の患者の語りをモチーフとしたシナリオを基に、SP参加型学習を構築し、学習者の気付きや理解を深められるプログラム構成とした。また、SPセッションを中心にSmall Group Discussion (以下SGD) や逐語録討論の導入を行い、参加型のワークショップ形式とした。本プログラムの効果は、薬剤師の意識・行動両面について、学習前、学習直後および学習1ヶ月後のコミュニケーションスキル測定尺度による評価により検証した。

薬剤師114名を対象に本プログラムによる研修を実施した結果、薬剤師の意識と行動に関する変容調査では、共に学習前-学習1ヶ月後の分散分析およびStudent's t-testによる比較において有意な向上が認められた。また、学習効果を検証するために新たに作成したコミュニケーションスキル測定尺度についても、Cronbachの $\alpha$ 係数、社会的スキル尺度との相関から、信頼性・妥当性の高い尺度であることも示唆された。これらのことから、本プログラムは薬剤師の意識が向上するのみならず、行動変容まで影響を及ぼした学習プログラムといえる。

以上、本研究では“患者中心の医療”の実現に向け、患者の視点に重点をおき、薬剤師が今後必要とされる高度なコミュニケーションの習得に繋がる取り組みを行った。本研究は今後の薬剤師のコミュニケーション研究の礎となる成果について提示できるものといえる。

主査および副査は、申請者 仲山千佳氏に面接試験を行うと共に論文内容を綿密に審査し、この論文が博士(薬学)を受けるに十分に値すると判断した。

- 1) Chika Nakayama, Taeyuki Oshima, Ayako Kato, Masahiko Nishii, Takeshi Kamimura, Atsumi Nitta, Mahito Yamaguchi : Questionnaire Survey on Patient Satisfaction at Community Pharmacies. Science Postprint. 1(1): 1-4 (2014).
- 2) Chika Nakayama, Taeyuki Oshima, Ayako Kato, Atsumi Nitta : Development of a Communication Learning Program for Pharmacists. Japanese Journal of Pharmaceutical Health Care and Sciences. 41(2): 80-92 (2015)
- 3) Chika Nakayama, Shiori Kimata, Taeyuki Oshima, Ayako Kato, Atsumi Nitta : Analy

sis of Pharmacist-Patient Communication using the Roter Method of Interaction  
Process Analysis System. BMC Medical Education (submitted)