

患者さんのタイプ別服薬指導

日本薬剤師会雑誌の2011年6月号(93p)の記事のまる写しになりますが、面白い記事であったので紹介します。「前回と同じ薬なのに、いちいち説明はいいから早く出してくれ！会計は？」と薬を渡す際に言われた経験のある薬剤師の方も多と思います（多いからこそ、このような記事が掲載されるのでしょうが）。また、ある個人薬局の薬剤師さんから、ある患者さんが怖くて情報を聞き出せないという話も聞いたことがあります。

百人百様の性格をもった患者さんに同じ接し方ではうまく行くはずもない訳ですから、タイプ別に分けて、それに沿った説明をした方が、患者さんにも薬剤師にもメリットがあるような気がします。

この記事では患者さんのタイプを色別に大きく四つに分けて、その対応方法を論じています。表にすると分かりやすいかと思ひ以下のようにまとめてみましたので、参考にしてください。

| タイプ | 特徴 | 見極め方 |
|-----|---|--|
| | 服薬指導上の注意点 | |
| 赤色 | <ul style="list-style-type: none"> ・外向、論理型。 ・時間を大切にする合理性が強く、そのため重複した説明や興味のない薬の長い説明を嫌う。 | <ul style="list-style-type: none"> ・待合室で立って待ち、時折、調剤室の進行状況をチェックすることもある。 ・負担金額を覚えていて、丁度の額を準備していることが多い。 ・投薬時には薬剤師からの細かな質問を嫌がり、疑問な点があれば自分から尋ねる ・服装はスーツ・ジャケットが多い。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・説明の優先順位をつけ、了解をとり説明(例：お急ぎのようなので一つだけ確認させて頂けませんか？などから入る。一度に全部済ませようとせず次回に回すことも考慮) ・本人が必要とする情報のみ提供。 | |
| 黄色 | <ul style="list-style-type: none"> ・外向、感情型。 ・楽しいことが好きな半面、飽きっぽい。薬の詳しい説明より、そのメリットについて説明をした方が興味をもち、服薬に対する抵抗が小さくなる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・待合室で楽しそうに隣の人と話していることが多い。その相手は初対面だったりすることもある。 ・「薬はちゃんと飲んでいのになぜか余るのよ。いつも余分に入れてない？」と聞くようなタイプ。 ・服装はカジュアルでゆったりした服装であることが多い。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・多くを説明しすぎない。 ・メリットを強調する。 | |
| 青色 | <ul style="list-style-type: none"> ・内向、論理型。 ・データに基づく論理的な説明を好む。説明を途中で端折ったりすることを嫌い、説明や確認をきちんとして欲しいと考える傾向がある。 ・薬の効果の目安や臨床試験などの数字を上げて説明すると納得感が高まり、薬剤師への信頼感を高めること | <ul style="list-style-type: none"> ・待合室で持参した本を読んだり、薬局に置いてあるパンフレットに目を通してることが多い。 ・病気や薬についてネット等で調べていることが多く、知識は豊富なことが多い。 ・時には細かな質問をして薬剤師を慌てさせることもある。 ・服装はジャケットやスーツといったフォーマルな服装が多い。 |

回覧

| | | |
|----|---|---|
| | につながる。 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・数値を使った論理的な説明 ・きちんと隅々まで説明する | |
| 緑色 | <ul style="list-style-type: none"> ・内向、感情型。 ・おとなしく説明を最後まで聞くことが多い。その反面、本人が本当に気になっていることについて聞けないことも起こりうる。 ・ゆっくりと受容的な態度で話すことが大切で、時には疑問点や不安点がないかをこちらから尋ねることも必要。 | <ul style="list-style-type: none"> ・待合室では患者が混んでいると高齢者に席を譲ったりしている。 ・答えにくい泌尿器系の病気等についても薬剤師に尋ねられれば答えるようなタイプ。 ・薬が揃わなくて待たせるようなことがあっても、嫌な顔をせず待ってくれた上に、お礼を述べられたりすることもある。 ・時々薬局スタッフにお土産などを持ってくる患者さんはこのタイプが多い。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・気持ちに配慮し共感的な態度で説明 ・質問がないかこちらから聞く。 | |

※赤色タイプが我々にとって最もやりづらい患者さんのタイプですね。以前紹介した川添先生著「D
o 処方、特変ナシ」から脱却せよ！」では、そんな患者さんも「嫌いじゃないから好きと思いつける」とありましたが、気もちょうなので難しい一面もあります。それでも業務はしないとはいけません。
※さらに、下記のように二次元の座標軸で表現しました。原点から斜め45度右上遥かに位置している人もいれば、原点に近い比較的とりつきやすい人、青色タイプに限りなく近づいているような赤色タイプ、など色々な位置にいる人が居そうですが、タイプを見極めて服薬指導のやり方を替えるのも、その患者さんにとっては満足のいく服薬指導になる可能性があると思いました。

