



## トレンド (DIオンライン)

メッセージの自動送信で効率化、幅広いフォローが可能に

# LINEで服薬フォロー、薬剤師の業務負担軽減も

2020/01/06

末田 聡美 = 日経ドラッグインフォメーション

2019年12月4日に公布された改正医薬品医療機器等法（薬機法）で、薬剤師の義務として盛り込まれた服薬期間中のフォローアップ。日々の業務の中で具体的にどのように取り組むべきか、悩んでいる薬局は少なくないだろう。



患者からの返信内容は、勤務時間中の手の空いたときに確認している。

埼玉県川越市の小江戸薬局は2019年4月から、対話アプリのLINEを活用して服薬期間中のフォローアップに取り組んでいる。健康サロン（東京都目黒区）が提供する投薬後フォローシ

ステム「あなたの調剤薬局」に組み込まれたサービスで、患者が薬局をLINEで「友だち登録」すると、薬剤交付後、適切な時期にフォローアップのための質問やメッセージがLINEのトークで自動送信される。薬剤師は、患者からの返信内容を調剤室内にあるパソコンで確認し、必要があれば同じくトーク上で個別に返信するという流れだ。

## LINE利用者の6割が「友だち登録」

同薬局では、以前は、一部の患者にのみ電話でのフォローアップを行っていたが、電話でフォローできる人数は限られる上、必要性の判断も薬剤師によってバラバラだった。高齢者は知らない番号から電話がかかってきても応答しない、子どもがいる母親は、子供の世話で手が離せないタイミングがある、といった課題もあった。



「来局者の間でのLINE普及率は非常に高く、驚いた。我々の調査では、70歳以降で大きく減少するものの、60代でも半数以上が利用していた」と話すイントロン事業本部の鎌田悠氏。

「フォローのためのいいツールがないか探していたところ、見つけたのがこのシステム。LINEはユーザー数が非常に多く、『友だち登録』はアプリのダウンロードなどに比べてハードルが低く、利用してもらいやすい」。埼玉県内を中心に、小江戸薬局を含む43店舗の薬局を運営しているイントロン（埼玉県川越市）事業本部ITシステム担当主任で薬剤師の鎌田悠氏は、こう話す。

トーク上の自動送信機能により、薬剤師にとって負担が小さく、多くの患者にフォローアップを行うことができる。またきめ細かくフォローしたい患者には個別にアプローチすることもできる。

同薬局では、来局した全患者に対して「ラインアンケートのお願い」（**図1**）を記入してもらい、LINEの「友だち登録」に同意が得られた患者にのみ登録の案内をしている。これまで、LINEを利用している患者のうち約60%が実

際の登録に至り、2019年12月現在、登録者数は約200人（母親が1つのアカウントで子どもの分も管理するため、アカウント数は約140）だ。



**◇ラインアンケートのお願い◇**

お名前

このたび、小江戸薬局ではLINEのアカウントを作りました。  
つきましては下記のアンケートにご回答いただきたく  
よろしくお願いたします。  
お忙しい中申し訳ありませんがよろしくお願いたします。

小江戸薬局とLINEのお友達になっていただけると・・・

- ラインで健康相談ができる
- 処方箋の予約
- 電子お薬手帳と連動
- OTC（薬局内の商品）をお安くご購入いただけるクーポンの配信
- ショップカード（ポイントためるとクーポンがもらえる）  
→ポイントは1日1回

このようなメリットがございます。

1) 携帯電話で  
ラインを利用している →  はい ・  いいえ

2) 1で「いいえ」の方 → ご回答ありがとうございました  
アンケートはこれで終了です

1で「はい」の方 → 小江戸薬局とお友達に・・・  なる  
→薬剤師よりご登録のご案内をさせて  
いただきます。  
小江戸薬局とお友達に・・・  ならない  
よろしければ理由をお聞かせください  
( )

業機法に基づき、必要に応じて薬の服用状況を医療機関に連絡させて  
いただくことがあります。ご希望されない方はお申し出ください。  
ご協力ありがとうございました。

### 図1 小江戸薬局で使用している「ラインアンケートのお願い」

来局した全患者に、待ち時間にアンケートを記入してもらっている。

では、どのようにフォローアップを行うのか、実際の流れを見てみよう。

「あなたの調剤薬局」のシステムには、LINEのトーク機能を使った服薬指導のほか、同じくトーク上での健康相談、処方箋送信による調剤予約、そして調剤内容はクラウドを介してシステム上の電子お薬手帳（eお薬手帳）に自動配信される機能などがある。

基本的には調剤後、患者がLINEで薬局と友だち登録すると、LINEを介して電子お薬手帳情報が閲覧できるようになる（患者がeお薬手帳を閲覧するためには、アプリのダウンロードが必要）。フォローアップのメッセージの配信日は服用開始日当日、服用期間の中

間日、服用終了日の前日の3日間に設定されている。これらのスケジュールは、クラウド上にある電子お薬手帳のデータから自動的に決まり、その日の20時に定型メッセージが配信される（図2）。



図2 服用開始日当日（左）と服用終了日の前日（右）に配信されるメッセージ（LINE画面の一例）

服用期間の中間日に自動送信される質問内容は、「副作用などの問題点はありますか」（副作用）、「症状について困っていることはありますか」（薬の効果）、「飲み忘れなく服用できていますか」（残薬）の3点。患者が「あり」「なし」の2択で返信する仕組みで、問題がなければ次の質問にうつり、問題があれば、その後、具体的な状況を聞く文面が自動配信される（図3）。もちろん、通常のLINEのトーク機能を使えば、必要に応じて個別のメッセージも送信できる。

こうしたやり取りは、薬局のシステムの管理画面上に表示される。管理画面には患者からの回答一覧が表示されており、問題がなければ白色表示、何かしら問題や問い合わせ内容を入力した患者はピンク色に表示される（図4）。小江戸薬局では、調剤を担当した薬剤師が返信するルールにしており、それぞれの薬剤師は業務時間中の手の空いた



時間にフォローに対する返信内容を確認し、ピンク色に表示された患者には個別対応している。

「自動配信に対する患者の返信率は約6割で、そのうち2～3割が個別のやり取りにつながっている」と鎌田氏。同薬局は小児科診療所からの処方箋集中率が50%と高く、母親からの相談が多い。例えば、「子どもが粉薬を吐き出してしまう」という訴えに対しては、薬の飲ませ方の指導を行う、「モンテルカストナトリウム（キプレス、シングレア他）を飲んだ翌日から下痢が続いている」という相談に対しては、状況確認や受診勧奨などを行うといった具合だ。

こうしたフォローアップによって得られた患者の服薬状況や問題点などは、必要に応じて医師に服薬情報提供書（トレーシングレポート）で報告している。



**図3** 服用期間の中間日にLINEでやり取りしている様子の例  
※右上をクリックすると拡大します





図4 「あなたの調剤薬局」の管理画面

「投薬後フォロー」のタブに回答者の一覧が表示（画面右）。問題がなければ白色表示、問題や問い合わせ内容を入力した患者はピンク色に表示。LINEの内容は薬歴とは連動していないため、患者とのやり取り内容は、後でコピーして薬歴に反映する必要がある。

※右上をクリックすると拡大します

薬局からの返信は、薬剤師の業務負担を考慮して基本的に営業時間内としており、時間外に緊急で相談が必要な患者には、通常的时间外の連絡先に電話してもらうようにしている。テキストでのやり取りのみでは限界があるため、詳細な指導が必要だと判断したケースや、頻回なフォローが必要なケース、服薬できているか心配なのに返信がないケースなどには個別に電話をかけてフォローアップしているという。

## 薬剤師の業務負担軽減、患者にとっても利便性向上

小江戸薬局がLINEでの服薬フォローに取り組み始めてから9カ月、処方医や薬剤師、患者からの評判は上々だ。

医師からは「トレーシングレポートで患者の服用状況が以前よりよく分かる」との声が

寄せられている。また患者からは「LINEはメッセージが残るので、後からゆっくり確認できて助かる」、「何かあった時に相談できる場があるのは安心」といった声が挙がっている。システム運用後、同薬局に勤務する薬剤師11人に行ったアンケートでは、81%が「コミュニケーションが向上した」「業務の負担が少ない」と回答した。

気になる費用は、LINE公式アカウントのライトプランを採用すると月5000円（毎月1万5000通までメッセージ送信無料）。「あなたの調剤薬局」のシステム利用料はベーシックプランで月1万円だ。

「患者をきちんとフォローアップできる仕組みであり、患者との信頼関係が深まれば次回以降の来局につながる。薬剤師の働き方改革にも有効だ。導入には多少コストがかかるが、今後、服薬期間中のフォローアップが義務化されることを考えると、決して高い投資額ではない」と鎌田氏。



薬局の受付に設置した掲示



薬局入り口にも、LINEの友だち登録について紹介している

イントロンでは19年12月から、「あなたの健康薬局」の利用を全43店舗に拡大し始めた。現在は、店舗ごとのアカウントであり、複数の系列薬局を使用する場合は、それぞれの薬局と友だち登録する必要がある。

なお、LINEではクーポンなどを配信するサービスがあるが、小江戸薬局でもそのサービスを使い始めている。LINEの友だち登録者を増やすための策として、19年12月から、OTC薬の割引クーポンなどの特典をつけ、店頭にも案内を掲示（写真）。また、薬局の長期休暇の案内、薬局や自治体主催の健康フェアなどのイベント情報を一斉配信するなど、情報発信の場としてもLINEの機能を活用し始めている。

「LINEでつながることで、患者さんに薬局を身近に感じてほしい。今後は、健康や介護に関する相談に乗ったり、食事・運動指導を行い、必要に応じてサプリメントやOTC薬を勧めるなどして、近隣住民が健康な状態から気軽に薬局に来てもらえるような環境を作りたい」と鎌田氏は話している。

© 2006 -2020 Nikkei Business Publications, Inc. All Rights Reserved.