

DI

日経DIクイズ

シダキュアを 処方された小学生



Monthly Selection

書ける! 伝わる!
トレーシングレポート活用術

臨床検査値を活用し
適切な処方提案に
つなげよう

TREND

アプリで進化する フォローアップ

アプリで進化する フォローアップ

服薬期間中のフォローアップの義務化を控え、来局者のフォローを効率的かつ効果的に行えるチャット機能を備えたアプリが相次ぎ登場している。電話に比べてハードルが低い上、多くの患者にアプローチできるなどメリットは大きく、導入する薬局が増えつつある。その最新動向を追った。(末田 聡美)

先日いただいた粉薬ですが、苦いようで、子どもが嫌がって飲んでくれません。うまく飲ませる方法はないでしょうか？

薬剤師の東京花子です。アイスクリームやプリンに混ぜると飲みやすくなる場合があります。

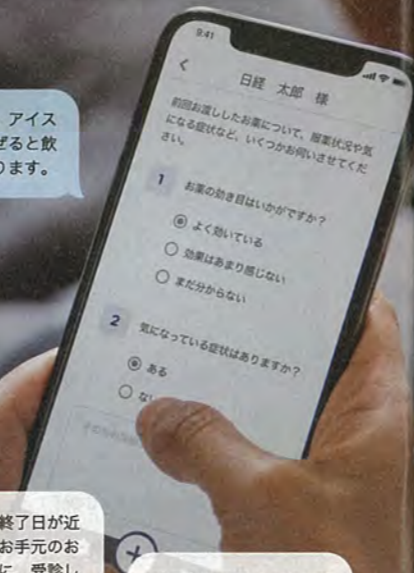
お薬の服薬期間終了日が近づいています。お手元のお薬がなくなる前に、受診しましょう。

明日は骨粗鬆症の薬の服用日です。起床時に服用した後は、30分は横にならず、水以外の飲食は控えてください。

お世話になります。先日いただいた抗生剤を誤って1回に2錠飲んでしまいました。大丈夫でしょうか？

薬剤師の東京花子です。その後、吐き気が出たり下痢などの消化器症状が出る場合があります。そのような症状が出たらご相談ください。

先日ご来局いただいてからお時間が経ちますが、お体の調子はいかがですか？



(写真はイメージ)

図1 アプリを使ったフォローアップのメリット(取材を基に編集部作成)

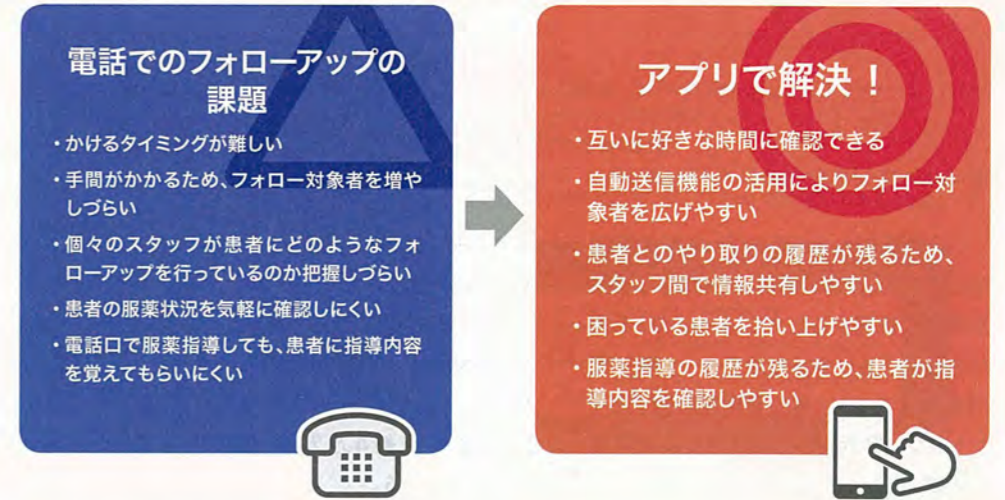


図2 フォローアップを支援するシステムの一例

製品名(会社名)	薬局側で必要となるもの	患者側で必要となるもの	薬局の月額利用料 ¹⁾
kakari(メドピア)	かかりつけ薬局化支援システム「kakari」を導入	kakariアプリ	9800円 ²⁾
Followcare(グッドサイクルシステム)	電子薬歴システムGooCoを導入(GooCoを導入していない薬局でも利用可能)	LINEアプリ	4800円 ³⁾ (GooCo導入) 6000円 ³⁾ (非導入)
あなたの調剤薬局(健康サロン)	薬局専用課題解決システム「あなたの調剤薬局」を導入	LINEアプリ	1万円 ⁴⁾

1) 1店舗当たりのシステム利用料。初期費用は含まず。 2) 電子お薬手帳、処方箋送信、オンライン服薬指導支援などの機能も含まれる。 3) 処方箋送信、ToDo管理などの機能も含まれる。 4) 処方箋送信、電子お薬手帳、健康相談などの機能も含まれる。

愛知県蟹江町のめいなん調剤薬局では、朝出勤した薬剤師は、まず薬局のタブレット端末に目を通すことが日課になっている。同薬局から送信したフォローアップメッセージに対する患者からの返信が来ているか、確認するためだ(写真1)。

同薬局では、2020年5月から服薬期間中のフォローアップの支援機能を備えたシステム「kakari」(メドピア)を

導入している。専用アプリをダウンロードした患者に対して、薬局からメッセージを自動送信したり、個々の患者と薬剤師がチャット機能を使ってやり取りできる機能などを有する。

めいなん調剤薬局では、新規処方箋の患者や処方変更となった患者、服薬に不安を抱えていそうな患者などを中心に、同システムを用いてフォローアップを行っている。導入から1カ月で、ア

プリをダウンロードした患者は、約200人。管理薬剤師の近藤多佳子氏は、「これまで気付かなかった、患者の服薬上の疑問や悩みにきめ細かく対応できるようになった」と導入効果を語る。

フォローアップ義務化に対応

服薬期間中のフォローアップについては2020年9月、医薬品医療機器等法(薬機法)等の改正法が施行され、

写真1 「kakari」を用いたフォローアップの様子(めいなん調剤薬局)

出勤したらず、患者から新たな質問・相談が届いていないか履歴を確認し、必要に応じて返信する。



薬剤師および薬局開設者に義務付けられる。施行を控え、どのように体制を整備すべきか頭を悩ませている薬局も少なくないだろう。

フォローアップの手段には、電話や訪問、外来対応などがあり、どのような患者にどういった手段でフォローアップを行うかについては、薬剤師の裁量に任されている。

中でも、最近行われるようになってるのが、電話によるフォローアップだ。だが、これについては、現場の薬剤師から「患者に迷惑がられる」「かけるタイミングが難しい」「手間がかかる」といった様々な課題の声が聞かれる(図1)。

実際、30年以上前から電話による

「テレフォン服薬サポート」に力を入れてきたナカジマ薬局(札幌市中央区)においても、電話をかけた患者のうち3割弱は応答せず、フォローできない状況にあるという。「特に、若年者や昼間働いている人では、電話への抵抗感が高まっていると実感している」。薬局事業部部長の谷口亮央氏は現状をこう明かす。

そうした中、効率的かつ効果的にフォローアップを行うためのツールとして注目を集めているのが、冒頭で紹介したようなチャット機能を備えたアプリというわけだ。このシステムを使えば、自動送信機能を使って多くの患者にメッセージを送信でき、その中から特にフォ

ローアップが必要な患者を拾い上げ、個別にアプローチすることができる。

2019年4月から、自社の薬局においてアプリによるフォローアップを行っているイントロン(埼玉県川越市)事業本部ITシステム部長の鎌田悠氏は、「きっかけとなるメッセージを薬局側から患者に発信することで、患者は疑問や不安をぶつけやすくなる」とそのメリットを語る(28~29ページ別掲記事参照)。

前出のナカジマ薬局も、20年5月中旬からSNS(交流サイト)のLINEアプリを用いたフォローアップシステムの運用を開始した。「当薬局では以前から、初回の来局者には全員、必要に応じて電話によるフォローを行う点を説明し同

CaseStudy ケーススタディ ● イントロン (埼玉県川越市)

フォローシステムを使いこなし 1カ月に2800件のメッセージを発信

「当薬局では、LINEを使って服薬期間中のフォローアップを行っています。お薬を適切に管理するために、LINEの「お友だち登録」をしませんか」——。埼玉県内を中心に43店舗の薬局を展開するイントロン。最近、同社の薬局では服薬指導の際、こんな声掛けを行っている。

イントロンでは、2019年4月から一部の店舗で、20年1月から全店舗でLINEアプリを活用し、服薬期間中のフォローアップに取り組んでいる。使用しているのは、健康サロン(東京都目黒区)が提供す



写真A 患者からの返信内容は、勤務時間中の手の空いた時に確認している。

る薬局向けシステム「あなたの調剤薬局」に組み込まれたサービスだ。

2020年5月末現在、LINEの「お友だち」登録数は、全店舗で計6180人。5月のフォローメッセージの配信数は、応需処方箋枚数約4万2000枚に対して2848件に上る。

「LINEはユーザー数が非常に多くて、来局者にとって登録のハードルが低い。利便性が高く、多くの方に利用してもらえ、メリットは大きい」と鎌田氏は話す。

電子お薬手帳からフォロー日算出

「あなたの調剤薬局」を用いた具体的なフォローの流れはこうだ。

まず調剤後、患者が薬局とLINEで「お友だち登録」すると、両者はLINEを介してその患者の電子お薬手帳「eお薬手帳」の情報が閲覧できるようになる(患者自身が「eお薬手帳」を閲覧するためには、別アプリのダウンロードが必要)。フォローアップのスケジュールは、クラウド上の「eお薬手帳」のデータから自動的に設定され、(1)服用開始日当日、(2)服用期間の中間日、(3)服薬終了日の前



日——にそれぞれ、定型メッセージがLINEのトークで自動送信される(図A)。

服薬期間の中間日に送信される質問は、「服薬コンプライアンス」「副作用」「薬の効果」に関する3点。患者が回答しやすいよう、それぞれ2択から回答する仕組みで、問題があれば、その後具体的な状況を聞く文面が自動送信され、それに対して患者が再度返信する。

一方、薬剤師は、患者からの回答一覧を、薬局内にあるパソコンの管理画面上で確認し、患者からのコメントがあれば、同じトーク上で返信し、フォローする(写真A)。もちろん、通常のLINEのトーク機能を使えば、必要に応じていつでも患者と薬剤師のやり取りは可能だ。

自動送信への返答率は4割

登録の現状について鎌田氏は、「最も多いのは10歳未満の子どもを持つ親で、続いて30～60歳代。70代以降の患者でも家族が登録するケースもあり、幅広い世代で利用されている」と説明する。

同薬局のこれまでの集計では、フォローアップのための自動送信のメッセー

ジに対する返信率は約40%。そのうち、服薬に関して何らかの問題があると返信する患者は10%程度だ。

自動送信とチャット使い分け

まず、製品によって大きく異なるのは、「kakari」のように患者が専用アプリをダウンロードするか、LINEアプリを使うか。薬局側にとっては、フォローアップ以外にどのようなサービスを利用できるかも、製品選びの基準になる。例えば、ナカジマ薬局が導入したLINEを用いた

図A 服薬期間中に自動送信されるメッセージ

① 服薬開始日当日

「〇〇薬局です。〇〇様、いつもご利用ありがとうございます。お薬についてご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください」

② 服薬期間の中間日

「〇〇薬局です。いつもご利用ありがとうございます。〇〇様の服薬状況をお聞かせください」

- ▶ 「飲み忘れなく服用できていますか？」
⇒ 「できている」または「できていない[※]」を選択
- ▶ 「副作用などの問題はありますか？」
⇒ 「問題ない」または「問題ある[※]」を選択
- ▶ 「症状について困っていることはありますか？」
⇒ 「ない」または「ある[※]」を選択

(※を選択すると、具体的な状況を聞く文面が自動送信され、患者は詳細を自由入力する)

③ 服薬終了日の前日

「〇〇薬局です。〇〇様、いつもご利用ありがとうございます。お渡ししたお薬の服薬期間終了日が近づいています。お手持ちのお薬がなくなる前に、余裕をもって受診しましょう」

図B チャット機能によるフォローアップの一例

【37歳、女性】

服用中の薬剤
アンプロキソール塩酸塩Lカプセル 45mg /フルティフォーム 125エアゾール/アズノールうがい液 4%

服薬フォローに対する患者の回答
◎服薬：できている ◎副作用：吸入後、口の中が乾燥して咳が出るときがある。吸入後、うがいはしている ◎症状：痰が前より出なくなった

2020-05-08 09:15:50 呼吸器科(中延店)

おはようございます。オリーブ薬局の●●です。ご回答いただき、ありがとうございます。調べたところ、1%未満ではありますが、吸入後に口の渇きを来す可能性があることが分かりました。以前より痰が出ていることなので、私から先生に一旦ご報告し、どうしたらよいか改めてご連絡いたしますが、いかがでしょうか。

2020-05-08 13:10:18 呼吸器科(中延店)

はい、よろしくお願ひします。

2020-05-08 16:18:03 呼吸器科(中延店)

お世話になっております。オリーブ薬局の●●です。吸入後の口渇について、先ほど先生に報告しました。痰に関しては、一緒に出ているカプセルが原因だろうとの見解でした。カプセルは痰切りのお薬ですね。吸入薬については、中止せずにご使用を続けてください。次回受診時に再度お話を伺うと、先生よりお

ジに対する返信率は約40%。そのうち、服薬に関して何らかの問題があると返信する患者は10%程度だ。

例えば、「薬を飲んでも咳症状がいつまでも改善しない」という相談に対しては症状の確認や受診勧奨を行い、「子どもが粉薬を吐き出してしまう」との訴えには、薬の飲ませ方を指導する。他にも、「誤って抗菌薬を倍量服用してしまったが大丈夫か」「頭痛がするが、処方された花粉症の薬と一緒に市販のロキソニンを服用してよいか」といった薬に関する相談が

チャットを介して送られてくる。

患者への返信は、かかりつけ薬剤師指導料を算定している患者であればかかりつけ薬剤師が、そうでなければ薬剤師を交付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対応している(図B)。

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、服薬状況が心配だが返信がないケースなどでは、電話によるフォローアップを実施。患者の服薬状況や問題点

などは、必要に応じて処方医に電話やトレーニングレポートなどで報告している。

実際、服薬状況について医師にフィードバックする機会は増えており、ある店舗では、これまでほとんど算定していなかった服薬情報等提供料の算定が、20年5月は66件に上った。かかりつけ薬剤師の同意書を患者と交わす上でも、こうしたアプリがあるとサービスの付加価値を感じてもらいやすく、同意につながりやすい。かかりつけ薬剤師指導料の算定件数も増えているという。

意を得ているが、今後は、電話でのやり取りが難しそうな来局者についてはSNSを選択できるようにする。フォローが必要な人にサービスが行き渡る体制を目指したい」と谷口氏は意気込む。

昨今の新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、受診控えや長期処方が増え、患者が医療にアクセスする機会が少なくなっていることも、こうした薬局薬剤師によるフォローアップのニーズを呼び起こしているようだ。

薬剤師でもあるイントロンの鎌田氏は、「新型コロナウイルスの影響で、受診機会が減ったり、受診せずにOTC薬を購入する患者が増えており、チャット機能を通じた薬に関する相談ニーズは確実に高くなっている」と実情を語る。20年3月末時点で2881人だった同社のフォローシステムの登録者数は、5月末には6180人と倍以上増えた。

こうしたアプリを用いたフォローアップ支援システムは、現在、複数の企業

フォローアップシステム「Followcare」は、同薬局が導入している電子薬歴「GooCo」(グッドサイクルシステム)と連動したサービスとして提供されており、GooCoを使っていれば、LINEによる患者とのやり取りの履歴を電子薬歴に反映できる点がメリットだ(30ページ図3)。

フォローアップ機能そのものに関しては、細かな違いはあるものの、最初に自動で送信できる機能を使って患者に

フォローアップのメッセージを送り、何か問題や疑問があれば患者にメッセージを入力・送信してもらい、薬剤師がそれに対応する——という大枠のサービスはいずれの製品にも共通している。

フォローメッセージを送るタイミングは、「薬剤交付日」「服薬期間中」「服薬終了日前」など。メッセージ内容は、薬剤師が設定するか、用意されているテンプレートを使用して、事前に設定した日に患者に自動送信される仕組みだ。服

薬状況や副作用発現の有無、薬の効果などについての質問が送信され、患者は選択肢から選ぶ。何か問題があれば、そこからは薬剤師がチャットで個別対応し、必要に応じて電話などでフォローする。不定期に服用する薬剤があれば、飲み忘れ防止のため、服用日にリマインドメッセージを送ることもある。

なお、いずれの製品もフォローアップを支援する機能だけでなく、処方箋送信や来店予約、チャットでの健康相談、

お薬手帳機能、オンライン服薬指導のためのビデオ通話機能、決済機能、薬局からの情報配信といった、様々な機能を備え、特色を打ち出している。

導入による業務効率化も

いずれの薬局も、サービスを導入して日が浅く、現時点では利用者数は限られる。そのため、チャットへの返信など新たに生じた業務については、勤務時間中の隙間時間で対応できているケースが多いようだ。今後利用者数が増えると、業務負担が増す可能性はあるが、一方で、システムの導入により効率化できることもある。

前述の「Followcare」のように薬歴と連動しているシステムであれば、薬歴記載の省力化につながる。また、「kakari」の場合、「トレーシングレポート作成支援機能」を搭載しており、フォ

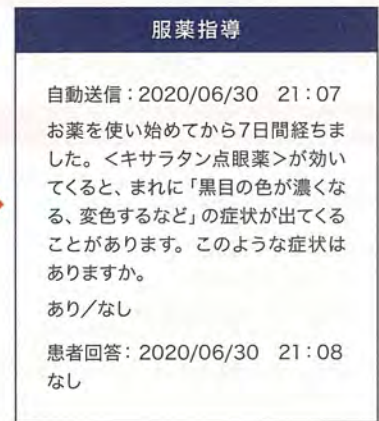
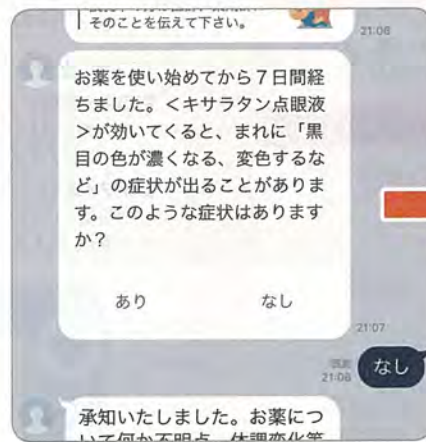


図3 LINEでのやり取りを薬歴に反映（「Followcare」の画面）
LINEのトーク画面の内容(左)が、そのまま薬歴(右)に反映される。

ローアップの内容が服薬情報提供書（トレーシングレポート）のフォーマットに転記される機能もある。

電話によるフォローとは異なり、個々の患者とのやり取りをスタッフ間で共有しやすいため、フォローアップの質を高

められる点もメリットだ。

薬剤師の業務が、フォローアップをはじめとする対人業務へとシフトする中、こうしたシステムの導入は、患者の新たなニーズを満たし、選ばれる薬局への一歩につながるかもしれない。

薬局売買.com

24時間以内に対応いたします！
薬局売買無料査定
簡単・スピード対応！ご相談も承ります

¥0 24h 無料・早い・親切

薬局売買.com 検索

薬剤師のお仕事探しは薬剤師コムにお任せ！

※PC・スマホ・モバイル対応



薬剤師コム 89314.co.jp

薬剤師コム

検索

6月新規オープン店舗 薬剤師募集

大阪…藤井寺市内

駅チカおすすめ案件です

薬剤師募集おすすめ案件

- 東大阪市内
- 貝塚市内
- 高石市内
- 守口市内
- 泉大津 松ノ浜
- 堺市内西区（鳳・浜寺）
- 藤井寺市内 管理薬剤師
- 道明寺駅近く内科メイン

和歌山

- 新宮市内 管理薬剤師 高給
- 和歌山市内

奈良

■ 信貴山

**キャリアアップ
相談会実施中**

転職活動の方法やキャリアの方向性等
さまざまなお悩みにお応えします

お気軽にご相談ください

株式会社ファーマシスト倶楽部
厚生労働大臣許可番号【27-ユ-301195】
〒530-0001 大阪市北区梅田2-6-20 パシフィックマークス西梅田17階
MAIL: job@89314.co.jp URL: http://89314club.com/

ご相談・ご登録は
こちらから

06-6347-7797

平日 9:00~21:00 / 土日 9:00~17:00
メールフォームからもお気軽にお問い合わせください▶

