



DRUG ユタカ

目的

2008年調剤報酬改定に続き、2009年介護報酬改定が行われ、薬局が積極的に在宅医療に参画するための法律が整備された。我々は、本年度より在宅医療を始めたが、居宅療養管理指導で強化すべきこと、ドラッグストアの業態を生かすサービスについて模索している。

そこで、本研究では、顧客満足が得られるサービスを検討することを目的とし、在宅患者さんとそのご家族の身近におられるケアマネージャーの方々に、在宅医療に必要なもの等についてアンケート調査をおこなった。





DRUG ユタカ

在宅医療実施店舗

店舗名：ユタカ薬局宇治木幡南店

所在地：京都府宇治市（京都市伏見区に隣接）

処方せん枚数：月間約300枚、薬剤師数 4人

在宅医療施設状況：

施設（グループホーム、特別養護老人ホーム）： 2件

居宅支援事業所（ケアマネージャー）： 3件

病院または担当医師： 4件

（店舗から半径10km以内の施設と連携）





DRUG ユタカ

方法

アンケート実施：伏見地区のケアマネージャー連絡会にて
（京都市伏見区地域支援包括センターの紹介）

アンケート方法：参加者任意

アンケート内容：別紙参照

- 薬局薬剤師が、在宅医療（居宅療養管理）を実施している事を知っていましたか。
- 薬剤師による居宅療養管理指導は、必要だと思いますか。
- 薬剤師による居宅療養管理で、何を期待しますか。（複数回答可）
- 弊社が提供する独自サービスで、何を期待しますか。（複数回答可）

追記：この連絡会にて「薬局薬剤師が行う居宅療養管理指導とは何か」について株式会社ユタカファーマシー薬剤師による説明会を実施。（テキスト別紙）



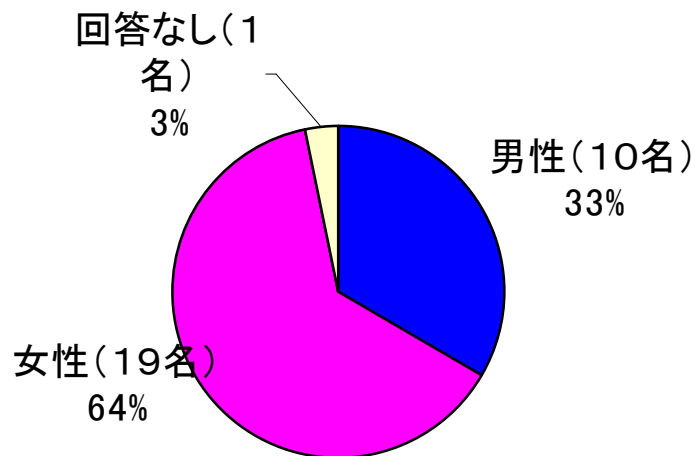


DRUG ヌタカ

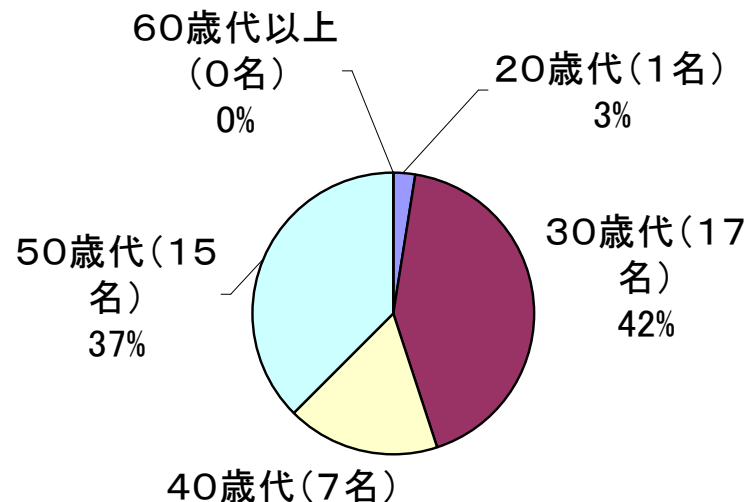
結果1 回答者背景

有効回答数：30（アンケート配布数80 回答率37.5%）

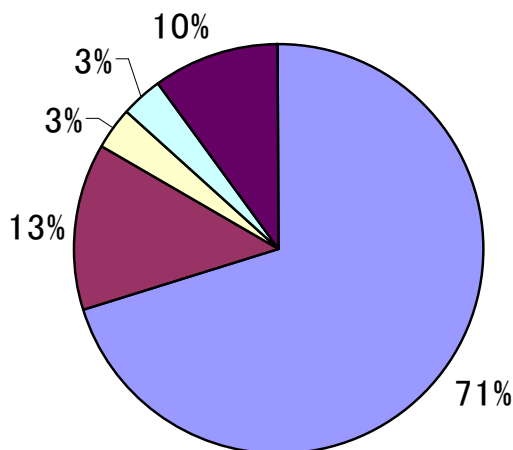
性別



年齢



職種



- ケアマネージャー(21名)
- ケアマネ兼看護師(4名)
- 看護師(1名)
- ヘルパー(1名)
- その他(3名)

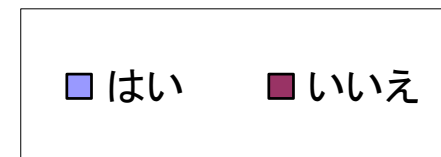
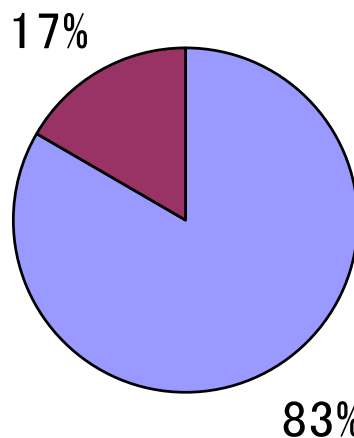


DRUG ヌタカ

結果2 認知状況

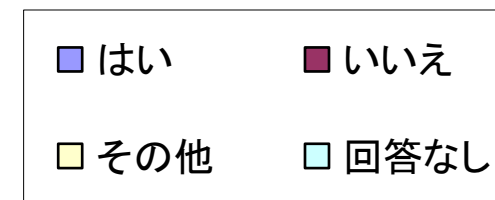
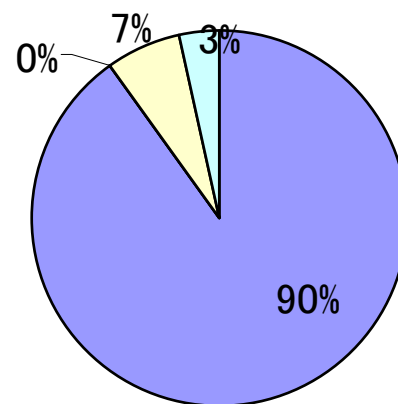
薬剤師が在宅医療（居宅療養管理指導）を実施している事を知っていましたか。

はい	いいえ	回答なし
25	5	0



薬剤師による居宅療養管理指導は必要だと思いますか。

はい	いいえ	その他	回答なし
27	0	2	1



その他のご意見

（患者さんによって、必要でなかったり、必要であったりする。）
（はいだが、いいえという人もいると思う。）



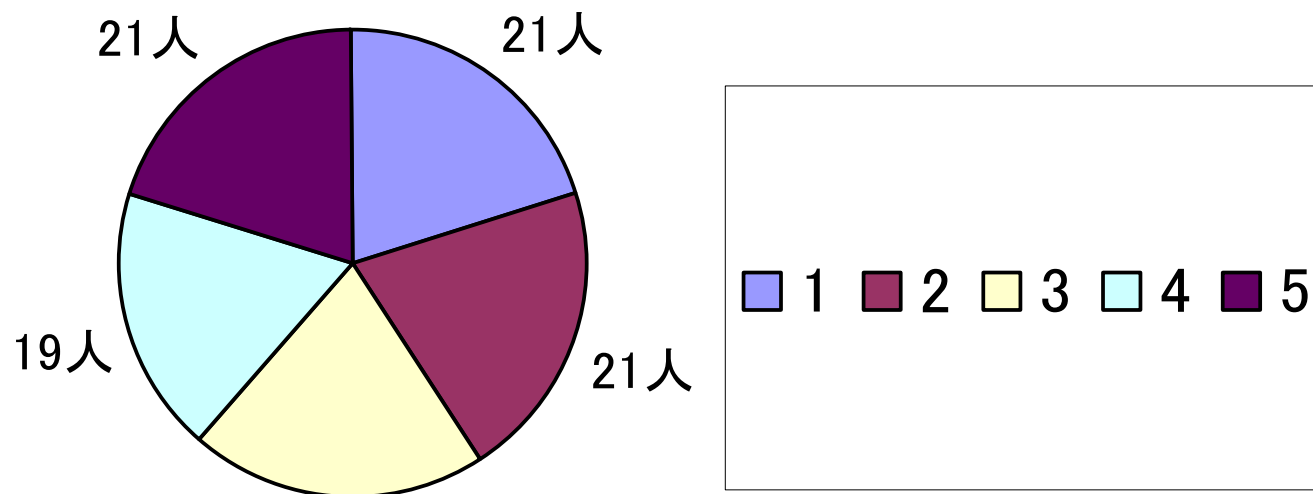


DRUG ユタカ

結果3 薬剤師に期待する業務

薬剤師による居宅療養管理指導で、何を期待しますか。（複数回答可）

- (1) お薬カレンダーへ服用薬をセットするなど（服薬コンプライアンスの改善提案）
- (2) 残薬チェックや併用薬チェック（副作用・相互作用の確認）
- (3) 服薬に関する情報提供（つぶし・1包化・剤形変更等の提案）
- (4) 薬に関する情報提供（保管方法・薬の安定性・最新情報など）
- (5) カンファレンスへの参加（情報共有とコミュニケーション）



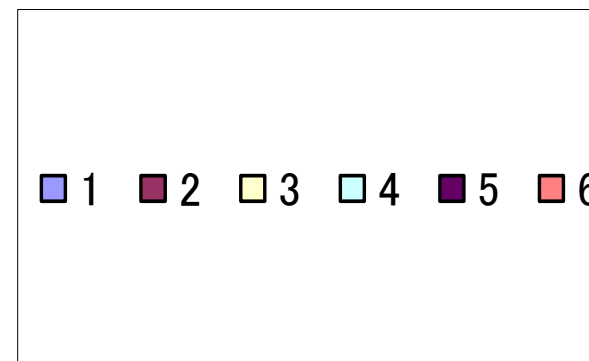
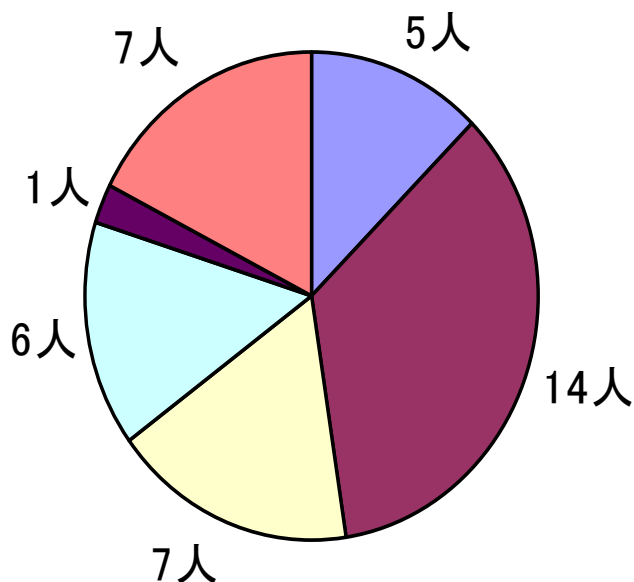


DRUG ユタカ

結果4 ドラッグストアに期待するサービス

ドラッグユタカから提供して欲しいと思うサービスは何ですか。
(複数回答可)

- (1) 特に必要なし
- (2) 介護用品・衛生用品等の配達や情報提供
- (3) OTC医薬品やサプリメント等の情報提供
- (4) 管理栄養士からの情報提供
- (5) その他
- (6) 回答なし





DRUG ユタカ

まとめ

- このケアマネージャー連絡会に薬剤師は参加されておらず、参加者のほとんどはケアマネージャーおよび看護師であった（87％）。（結果1）
- 薬局が行っている居宅療養指導を知らない方が5人（16％）おられ、在宅医療において薬剤師の活動が完全に浸透していないことがわかった。（結果2）
- 居宅療養指導は必要であると回答しているのが90％で、多くの方が、薬の管理を薬剤師に委ねたいと希望されていることがわかった。（結果3）
- ドラッグストアからのサービスとして最も期待されているのが介護関連・衛生用品の情報と物資の提供であった。（結果4）





DRUG ユタカ

考 察

薬局が行う居宅療養指導についてケアマネージャーが、詳細を知らない、あるいは、薬剤師が介入できる業務とその活用が知られていない現状がある。実際に在宅療養患者の多くが、居宅療養管理指導を利用していないことや、在宅医療チームとして薬剤師の存在が薄いことも要因であると思われる。この打開策として、本調査より、在宅医療チームの連携においてカンファレンス（情報交換）が重要であることもわかり、薬局薬剤師が行っている業務が見えるよう、こちらから積極的に情報交換をしていこうと考えている。

また、ドラッグストアの業態を生かしたサービスとして、身近な衛生用品・生活必需品の調達、介護用オムツの情報提供と配達などが挙げられたので、そのサービスについて具体的内容を検討し、提供始めている（サービス提供の試み参照）。今後、これらのサービスをより充実させながら、顧客満足度をあげていこうと考えている。



DRUG ユタカ

DRUG ユタカ

DRUG ユタカ

DRUG ユタカ

DRUG ユタカ

DRUG ユタカ

DRUG ユタカ

DRUG ユタカ



DRUG ユタカ

サービス提供の試み

①在宅お届け用専門パンフレットの作成（見本1）

商品のパッケージ写真やサイズ、価格を記載。

②介護用品のサンプル作成

介護おむつにパッケージタグを付けて分かり

やすく表示して、患者さんにさわってもらいます。

ただ配達するだけでなく、使用感や使い方、価格などを納得して購入して頂けるようにしています。



③ケアマネージャーとの情報共有

患者宅で行っている介護用品の説明やドラッグユタカからお届けできる商品の説明、その他患者さんの状況について情報交換を行っています。

