

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）

蔓延期におけるMusubiを活用した オンライン服薬指導の患者満足度・理解度調査

篠原久仁子¹⁾、中尾豊²⁾、梶山晶大¹⁾、山下康也¹⁾、吉岡ゆうこ^{1,3)}

- 1) 薬局恵比寿ファーマシー、
- 2) 株式会社カケハシ、
- 3) 日本コミュニティファーマシー協会

第54回日本薬剤師会学術大会 利益相反の開示

演者名： 篠原 久仁子

私は今回の演題に関連して、
開示すべき利益相反はありません。

目的

2020年9月より改正薬機法に基づくオンライン服薬指導が新たに施行された。また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、2020年4月にはオンライン診療に対する時限的・特例的措置がなされ、薬局でも0410対応としてオンライン服薬指導を行うことが可能になった。しかし、コロナ禍でのオンラインの服薬指導の実施について、対面での服薬指導と電話あるいは本人の画像や薬剤情報などの画面を共有した理解度や注意点などについて比較調査は行われていない。



今回、当薬局でオンライン服薬指導を行った患者を対象に、理解度・満足度の比較調査を目的とした。

方法

【対象患者】

当薬局でコロナ禍における0410対応によるオンライン服薬指導を行った患者11名（年齢：5歳～87歳、性別：男性4名、女性7名）とした。

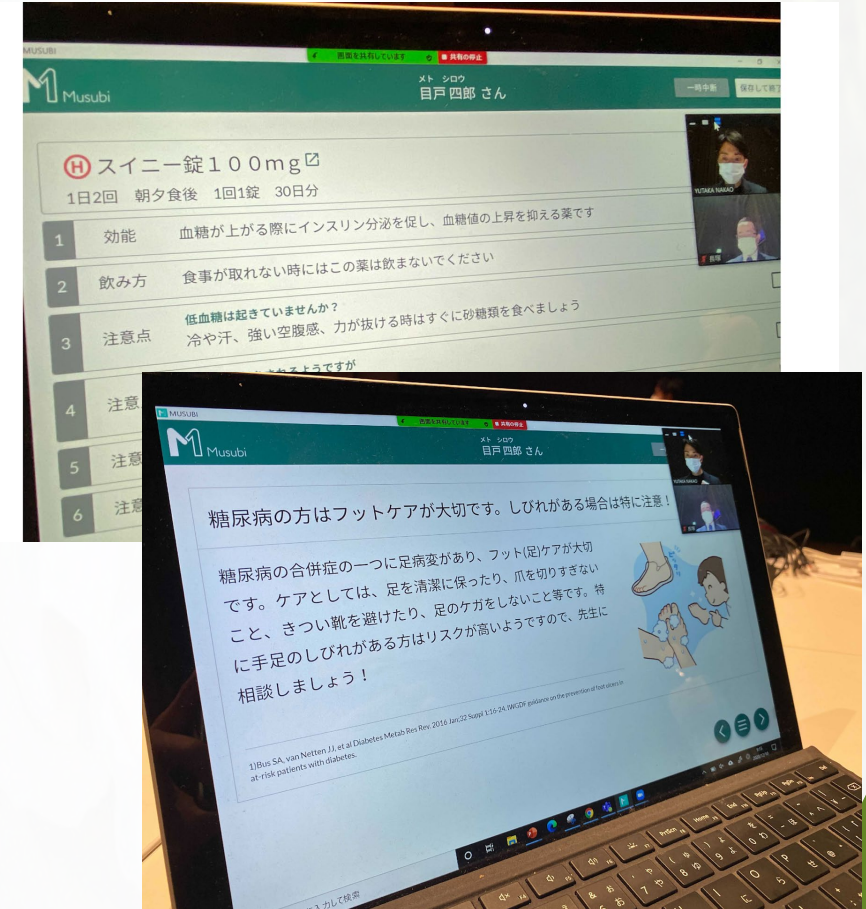
【服薬指導】

- ・ 対面による服薬指導
- ・ 電話によるオンライン服薬指導
- ・ Musubi®のクラウド型電子薬歴の薬剤情報をSkypeで共有したオンライン服薬指導

【聞き取り調査】

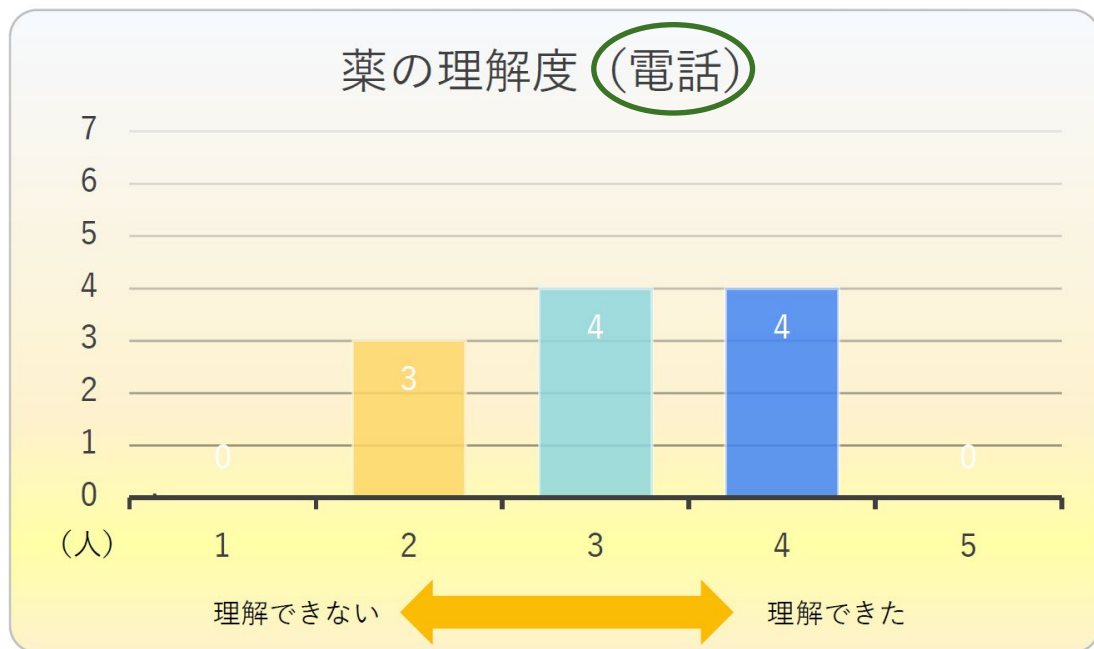
3つの方法についての、理解度、満足度とその理由を聞き取り調査した。理解度、満足度は、1～5までの5段階で、5を最高点とした。なお、患者には、本調査の趣旨を説明し、調査への協力を事前同意を得ている。

オンライン服薬指導の方法 クラウド型電子薬歴Musubi®を用い、薬剤情報+健康アドバイ ス情報の画面共有



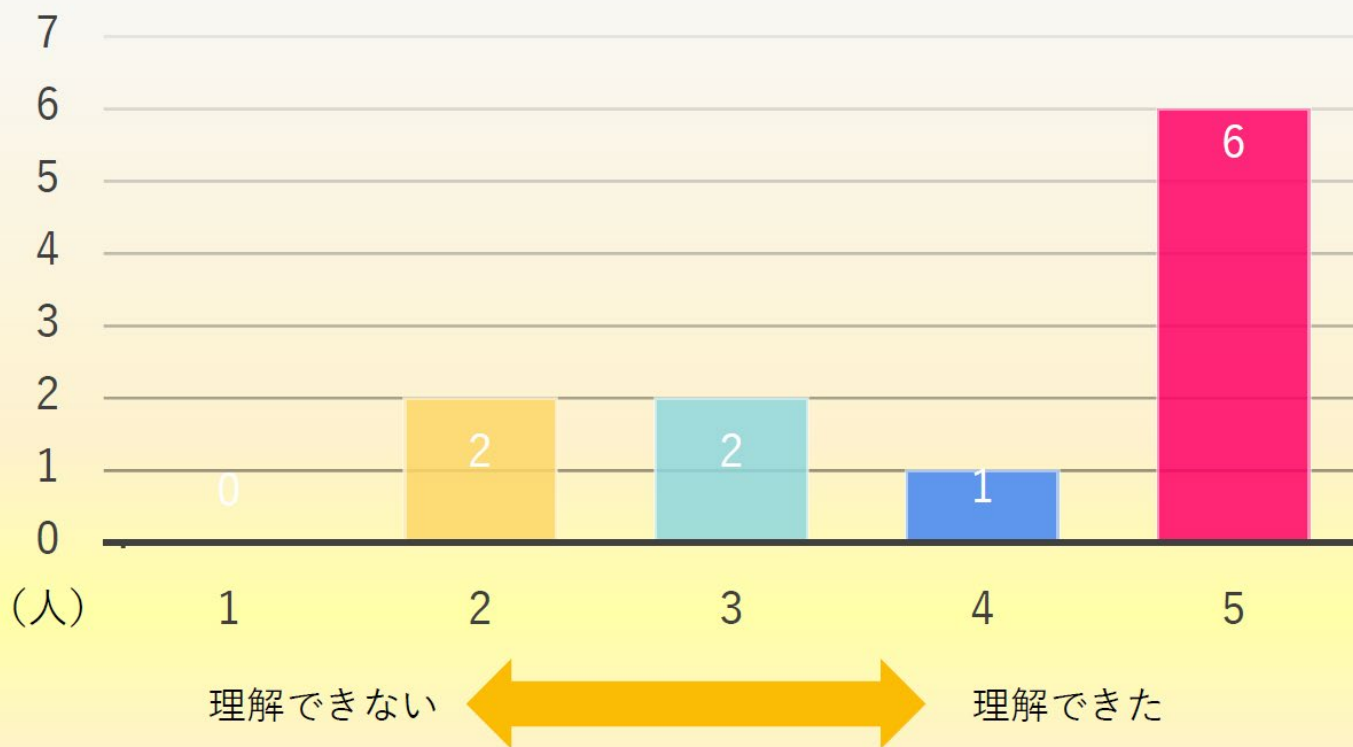
【薬の理解度 比較】

- 薬の理解度（対面）：平均 4.0
- 薬の理解度（電話）：平均 3.1
- 薬の理解度（オンライン）：平均 4.5



結果① 薬の理解度（対面）

薬の理解度（対面）

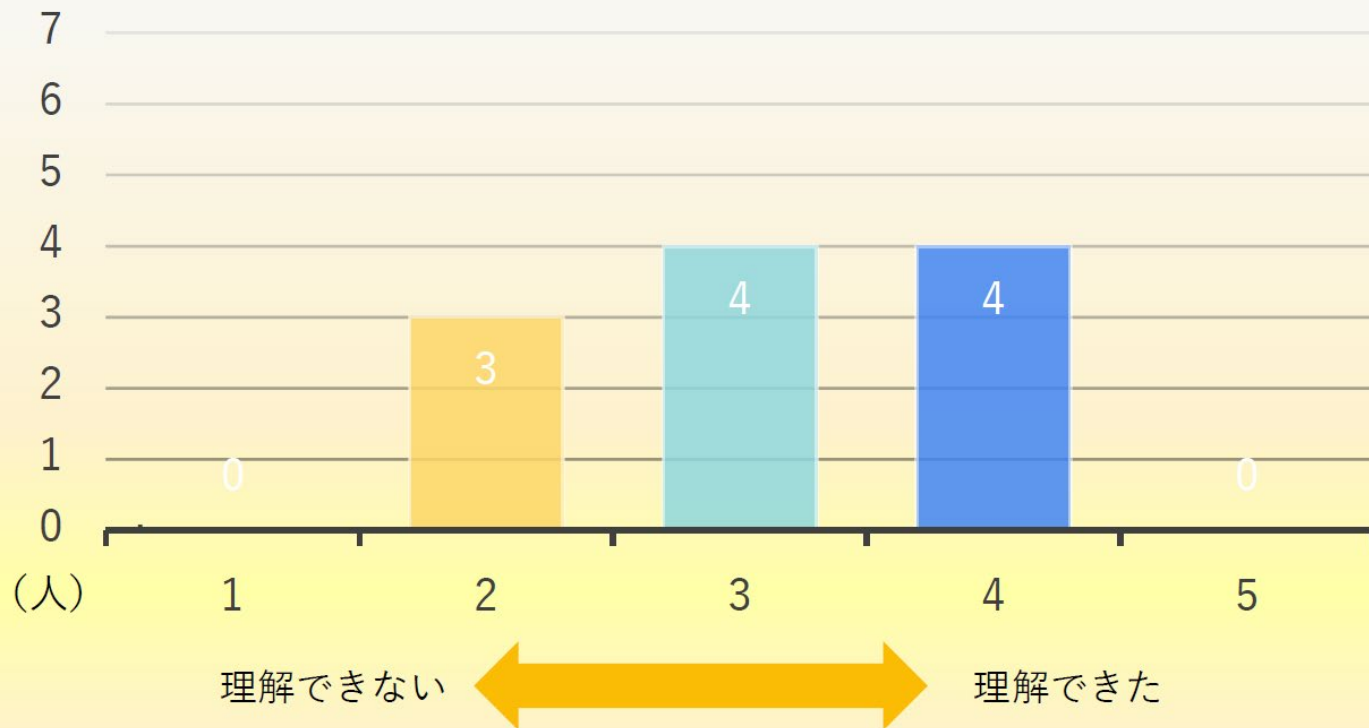


【患者の感想】

- ・丁寧の説明してくれるかかりつけ薬剤師に、信頼して質問できるので、スムーズにコミュニケーションが取れる。
- ・在宅介護があるため、薬局で（薬を）待ってられない。
- ・認知症疑いがあるため、本人へ対面指導されても理解不十分な時があり、残薬や飲み忘れ等の問題があった（患者家族の感想）。

結果② 薬の理解度（電話）

薬の理解度（電話）



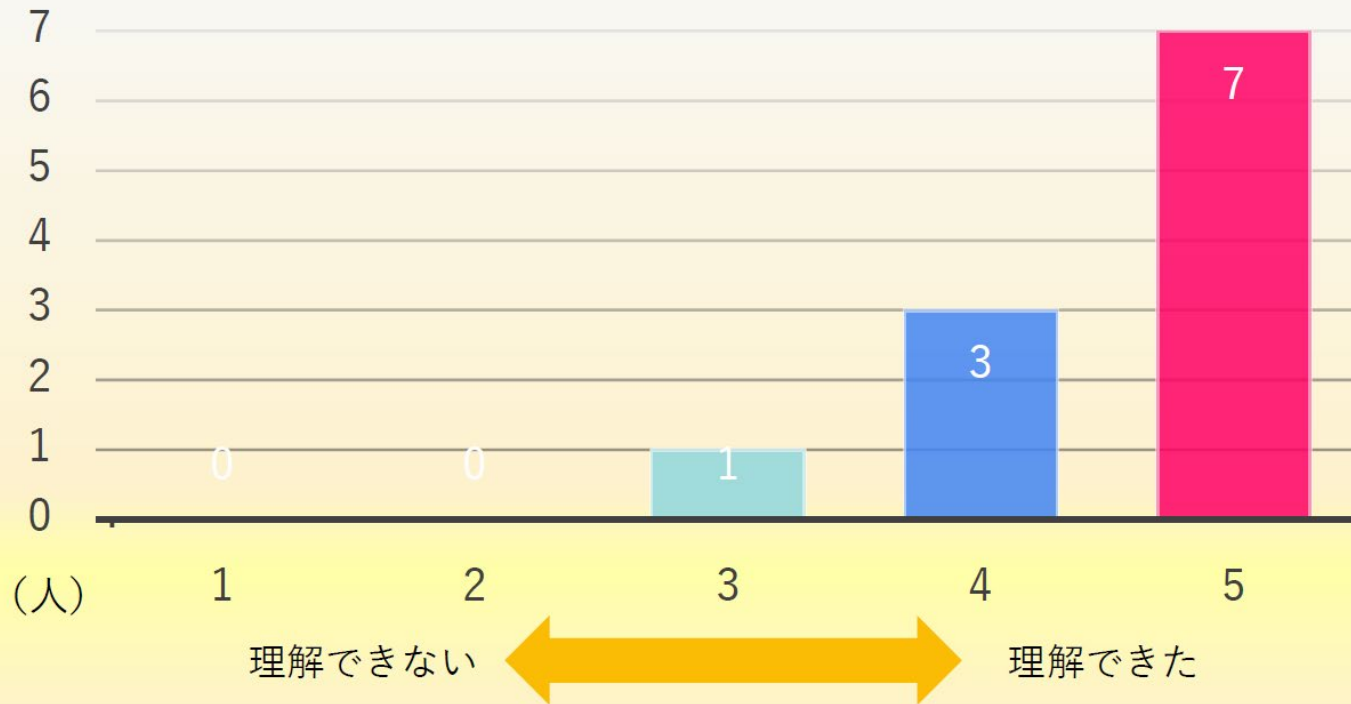
【患者の感想】

・年寄りには難しい。耳が聞こえない中で、「聞く」と「理解」が同時にできない。

・視覚情報がないため、インスリン増量の指示が理解出来なかった。

結果③ 薬の理解度（オンライン）

薬の理解度（オンライン）

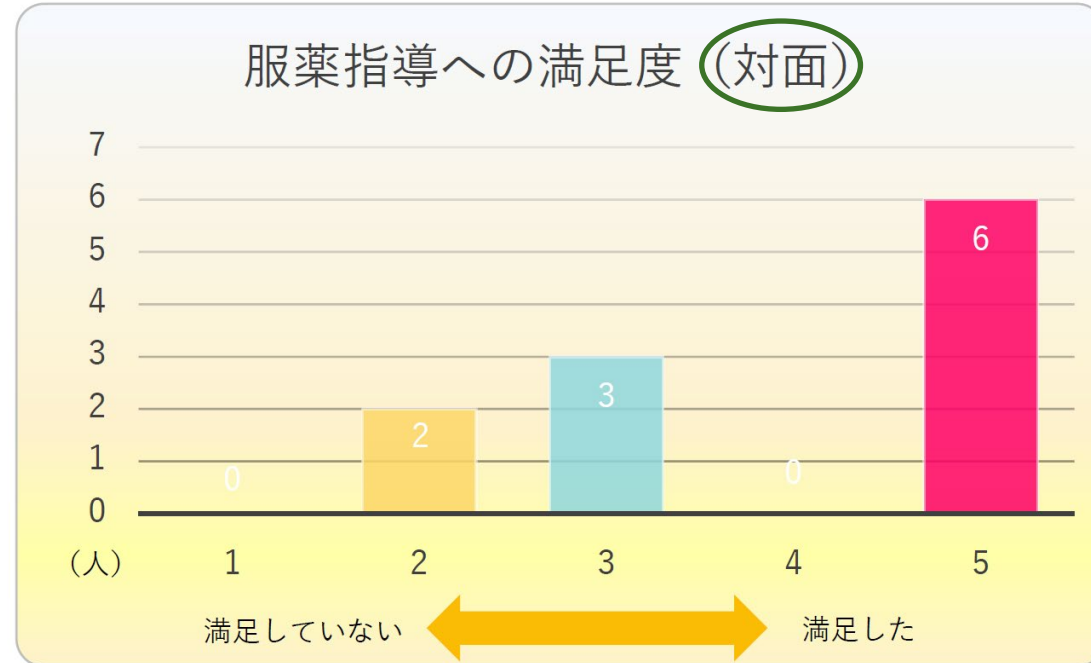


【患者の感想】

- ・オンラインで家庭血圧、血糖値の検査値を家族と共有でき、薬の低血糖や効果を理解できるようになった。
- ・薬剤師にフォローしてもらえることで、正しくインスリン注射の手技確認できた。

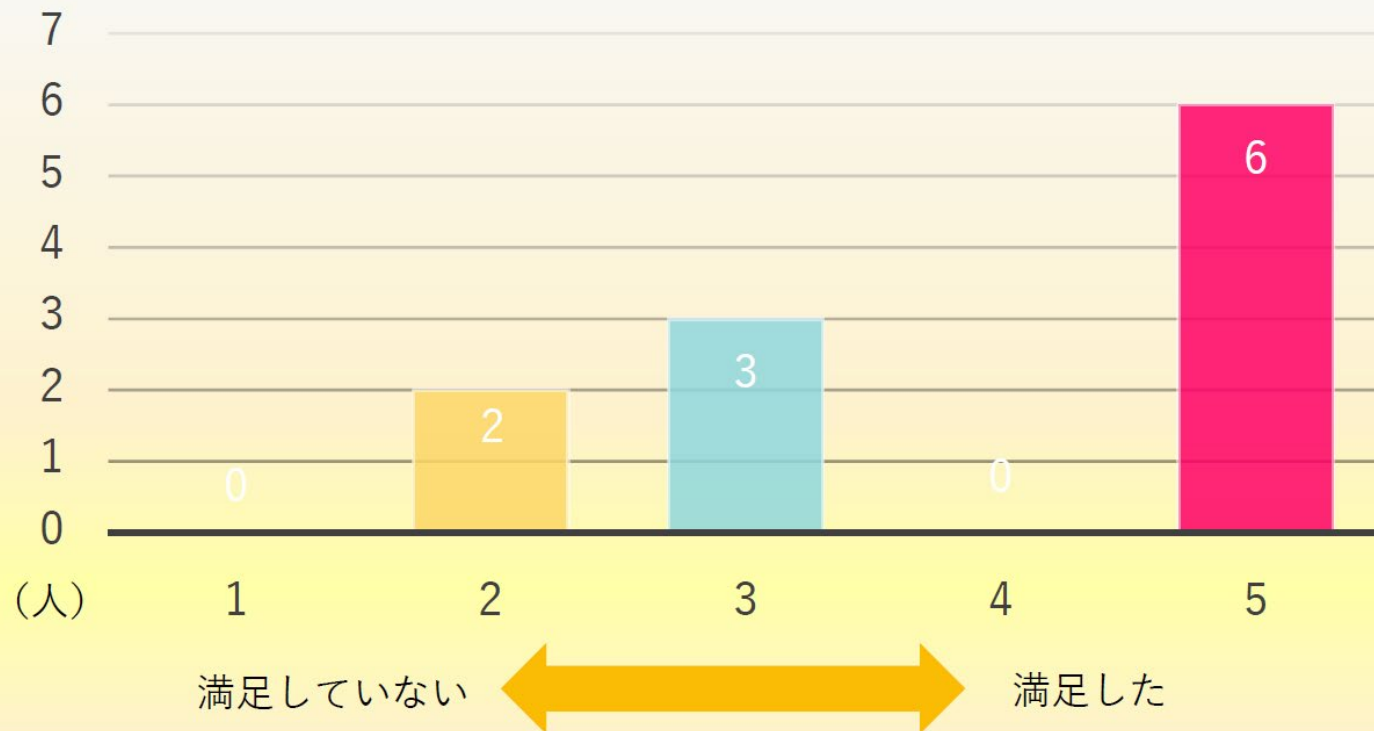
【服薬指導への満足度 比較】

- ・ 服薬指導への満足度（対面） : 平均 3.9
- ・ 服薬指導への満足度（電話） : 平均 3.3
- ・ 服薬指導への満足度（オンライン） : 平均 4.5



結果④ 服薬指導への満足度（対面）

服薬指導への満足度（対面）

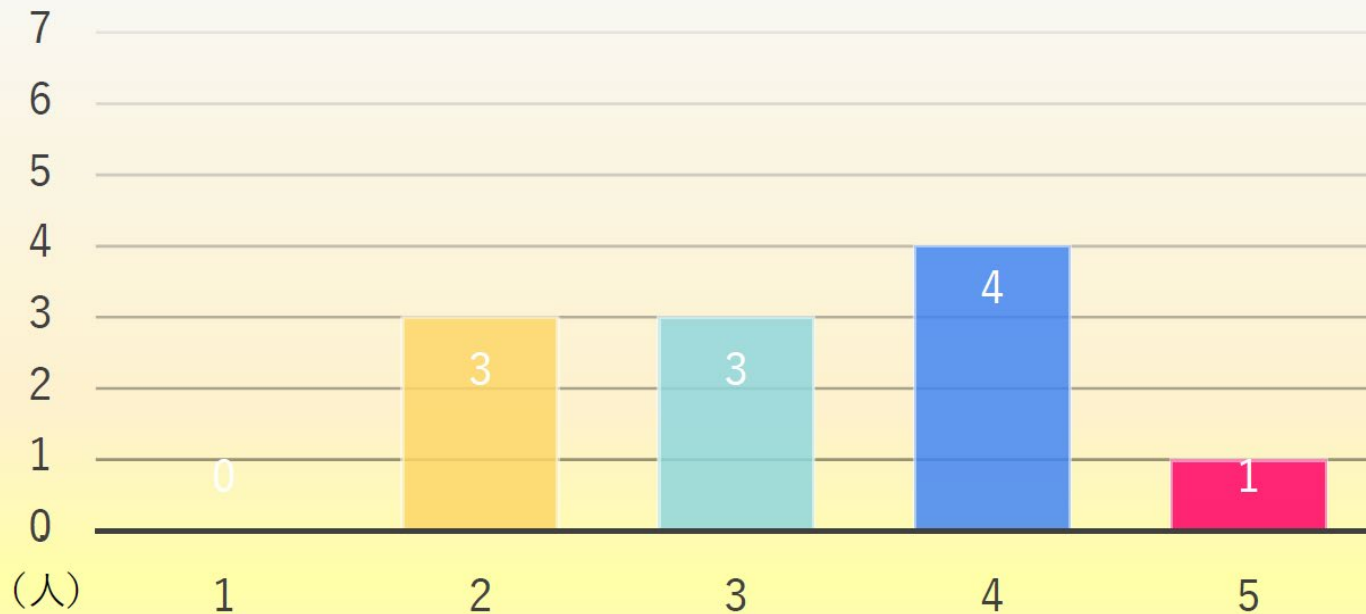


【患者の感想】

- ・寝たきりで薬局に行けないので在宅で受け取る方が助かる。医師と薬剤師が同席し、その場で薬を増減したり、症状にあった薬を処方してくれるのは有難い。
- ・骨が弱く、漢方は多く飲んでいるため、感染リスクのない個室で何でも相談できるのは有難い。
- ・従来の対面式では、大量の飲み忘れがあっても、本人は「飲んだ」と伝えるため、コミュニケーションエラーがあった（患者家族の感想）。

結果⑤ 服薬指導への満足度（電話）

服薬指導への満足度（電話）



満足していない

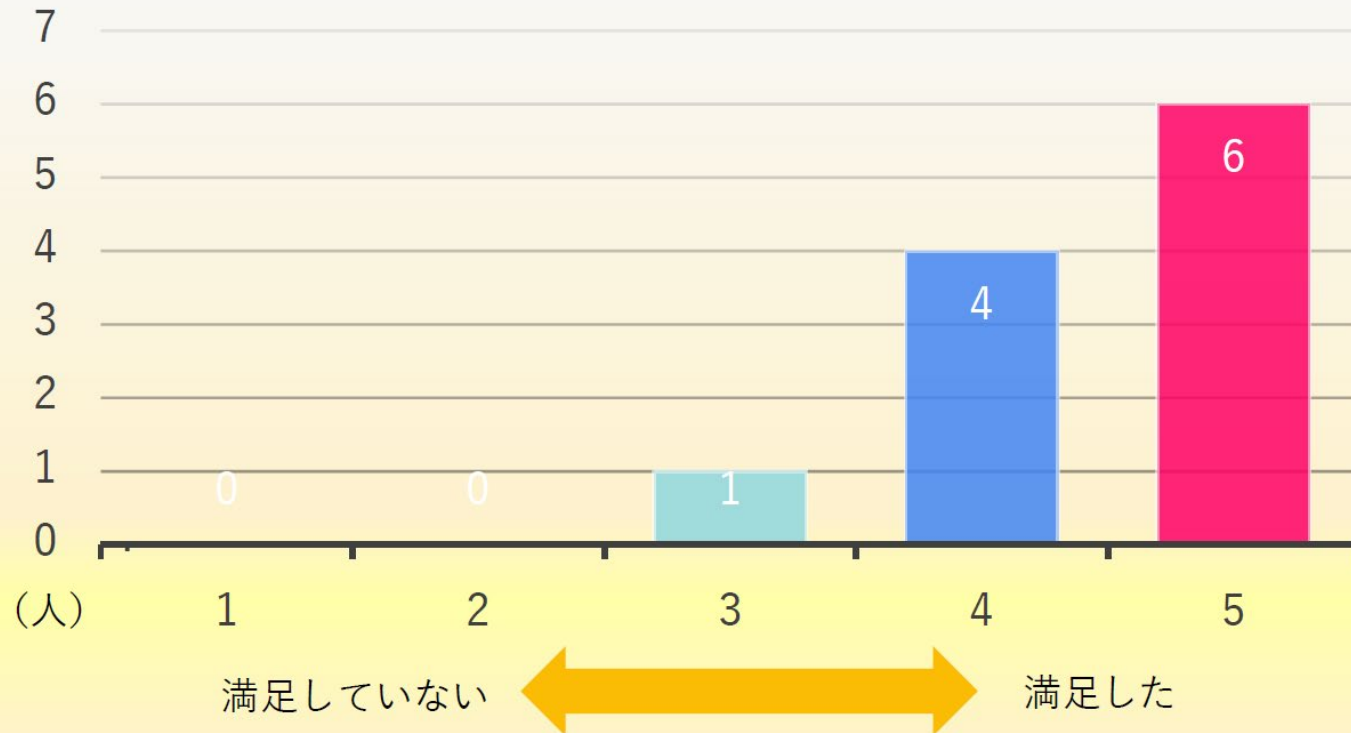
満足した

【患者の感想】

- ・ 電話のタイミングが合わない。
- ・ 検査値の情報が見えないので理解しづらい。面倒である。

結果⑥ 服薬指導への満足度（オンライン）

服薬指導への満足度（オンライン）



【患者の感想】

- ・ 感染リスクがない。
- ・ 介護者や子供がいても、オンラインで薬剤情報を見ながら落ち着いて説明が聞ける。
- ・ 寝たきりで本人が来客できないため、在宅医療が出来ないことの補完。

考察①

コロナ禍の服薬指導において、理解度・満足度ともに、対面および電話と比較し、**薬剤情報を画面共有したオンラインでの服薬指導の点数が高かった。**

対面と比較し、電話の理解度は低かった。この理由としては、高齢で難聴になると、電話での音声では正確に伝わりにくく、薬の画像の無い中で、薬の理解がしにくい、電話では高齢者が警戒し、内容が頭に入りにくい、さらに認知症がある場合、電話口で会話が出来ても忘れてしまうということが考えられる。

考察②

Musubi®を活用したオンライン服薬指導の理解度が高かった理由として、薬の写真と文字が拡大された画面を共有して指導することで、難聴があっても理解しやすいことが考えられる。さらに患者家族も一緒に確認できるため、本人だけでは理解不十分な点も、正確に理解しやすい傾向にあった。

また、対面の満足度と比較し、Musubi®を活用したオンライン服薬指導の満足度が高かった理由として、コロナ感染リスクの低減があげられた。また、自宅で服薬指導が受けられるため、同居家族の高齢者の介護や小児の世話にも対応できるという安心感があるためと考えられた。