

「かかりつけ薬剤師育成プログラム」 のご紹介

1. かかりつけ薬剤師育成の背景
2. かかりつけ薬剤師育成の留意点
3. かかりつけ薬剤師育成プログラムとは
 - ① 理念・対象・目標
 - ② 2つの柱
 - ③ 研修の進め方
 - ④ テーマ・内容
 - 1年目研修（分かりやすいコミュニケーション）
 - 2年目研修（気持ちに寄り添うコミュニケーション）
 - 3年目研修（後輩指導の際のコミュニケーション）
 - 4年目研修（多職種連携の際のコミュニケーション）

1. かかりつけ薬剤師育成の背景

1. かかりつけ薬剤師育成の背景(同時改定の狙い)

「施設から在宅へ、在宅から地域へ医療現場をシフトさせる」 「対物」から「対人」業務へ対応できる薬剤師の必要性

2018年の薬価・診療報酬・調剤報酬の同時改定が控える中、薬局・ドラッグストア各社はその対応への備えをされている事と思います。今回の改訂の背景には「施設から在宅へ、在宅から地域へ医療現場をシフトさせる」という国の考えがありますが、思う様に進んでいない現状があります。

今回の同時改定は抜本的な改革を行い、先に触れた考えを徹底する仕組みを構築する狙いがあります。

この文脈において薬剤師の主要な役割は「対物」から「対人」業務へシフトする必要があり、この変化に対応できる薬剤師、つまり「かかりつけ薬剤師」の育成が急務である事は言わずもがなでしょう。

この「かかりつけ薬剤師」を育成する際には留意すべき事があります。

2. かかりつけ薬剤師育成の留意点

2. かかりつけ薬剤師育成の留意点(1/2)

コミュニケーション教育の主要ターゲットは 入社1～4年目or薬剤師歴の少ない薬剤師

これまで2,000名超の薬剤師のコミュニケーション教育をお手伝いをして参りました。この過程で感じた事は、

1. 薬剤師歴が少ない程、学習意欲が高い(歴が多い程、低くなる)
2. 6年制卒業者は巷で言われる程かかりつけ薬剤師としての意識・コミュニケーションスキルは高くない

の2点です。

前者について、国の指針の1つである「対物から対人業務」に対する根強い抵抗感があります。弊社の研修アンケートに「コミュニケーションが苦手だから薬局に入った」と記載する度合いは受講者の年齢が高まるにつれ多くなります。一般的に、教育の難易度は①知識習得②能力啓発③態度変容の順に上がっていきますので、対物時代を生きてきた中高年の薬剤師の態度変容をOff-JT中心で目指すのは非常に難しいでしょう。

2. かかりつけ薬剤師育成の留意点(2/2)

6年制卒の薬剤師も「かかりつけ薬剤師」としての意識醸成とコミュニケーションスキル開発が必要

一方後者について、研修受講者への「薬局ビジョンを読んだ事があるか？」という問い掛けに対し、9割以上の方が「読んだ事が無い」と回答する現状があります。

「薬局ビジョン」が業界動向とその動向に対応する薬剤師像である「かかりつけ薬剤師」を示していますが、この一連のストーリーに対する理解が浅ければ「かかりつけ薬剤師」を目指す意欲・必然性は高まらないでしょう。

また、他の職種(看護師、介護士、等)の受講者に比べ、薬剤師の研修内でのコミュニケーションに対する積極性は未だ低いと言わざるを得ません。地域包括ケアの中では多職種連携が必須となりますが、この点からもコミュニケーションスキル開発は喫緊の課題でしょう。

上記の様な課題認識に基づき、新人～入社4年目を対象にした「かかりつけ薬剤師育成プログラム」をご提案致します。

3. かかりつけ薬剤師育成プログラムとは

3. かかりつけ薬剤師育成プログラムとは①(理念・対象・目標)

- ◆ 前項までの課題認識を踏まえ本プログラムでは、新卒1年目～4年目を対象に対人業務の中で活躍できる薬剤師の育成を目指します。

理念

コミュニケーションはセンスの有無ではなく、セオリー(心理学・行動科学)の習得度合い、実践度合いで上手い・下手が決まる！

対象

新卒入社1年目～4年目

目標

業界環境への認識を深め、コミュニケーションのセオリーを段階的に学習する事で自信をつけ、対人業務の中で活躍できる薬剤師を育成する。

3. かかりつけ薬剤師育成プログラムとは②(2つの柱)

- ◆ 対人業務の中で活躍できる薬剤師を育成する為に、本プログラムでは①かかりつけ薬剤師としての意識醸成、②段階的な能力開発、の2つを柱としています。

1本目の柱

業界動向の理解度アップによる
かかりつけ薬剤師としての意識醸成

2本目の柱

かかりつけ薬剤師に求められる
コミュニケーションスキルの段階的な習得

3. かかりつけ薬剤師育成プログラムとは③(研修の進め方)

- ◆ 「分かる」「気づく」「磨く」の3ステップにより、本プログラムの2本柱である「かかりつけ薬剤師としての意識醸成」と「段階的な能力開発」を全うして参ります。

セッション	「分かる」(講義)	「気づく」(体感実習)	「磨く」(ノック実習)
目的	「かかりつけ薬剤師」としての意識の醸成	自己啓発課題の明確化 (スキル啓発の必然性醸成)	啓発課題の解決方法の習得 (職場実践への動機づけ)
PTC	医療業界の動向(薬局ビジョンやその背景)から薬剤師に求められている事を一連のストーリーとして理解してもらう。	体感実習を通じてコミュニケーションにおける各参加者の現在地点(実践できるレベル)を確認してもらう。	薬局の実務場面を想定したケースを繰り返し行う事で、学習した方法論を活用する事に慣れてもらう。
受講者	薬剤師として存在価値を生み出し続ける為には、対人業務に強くなる必要性を深く認識する(分かる)。	「分かっている」が「出来ない」事が何か?を自覚し、コミュニケーションスキルを磨く必要性に気づく。	繰り返し方法論を学習する(磨く)事により、主観的確率(できそうだ!)が高まり、職場で実践してみようと思う。

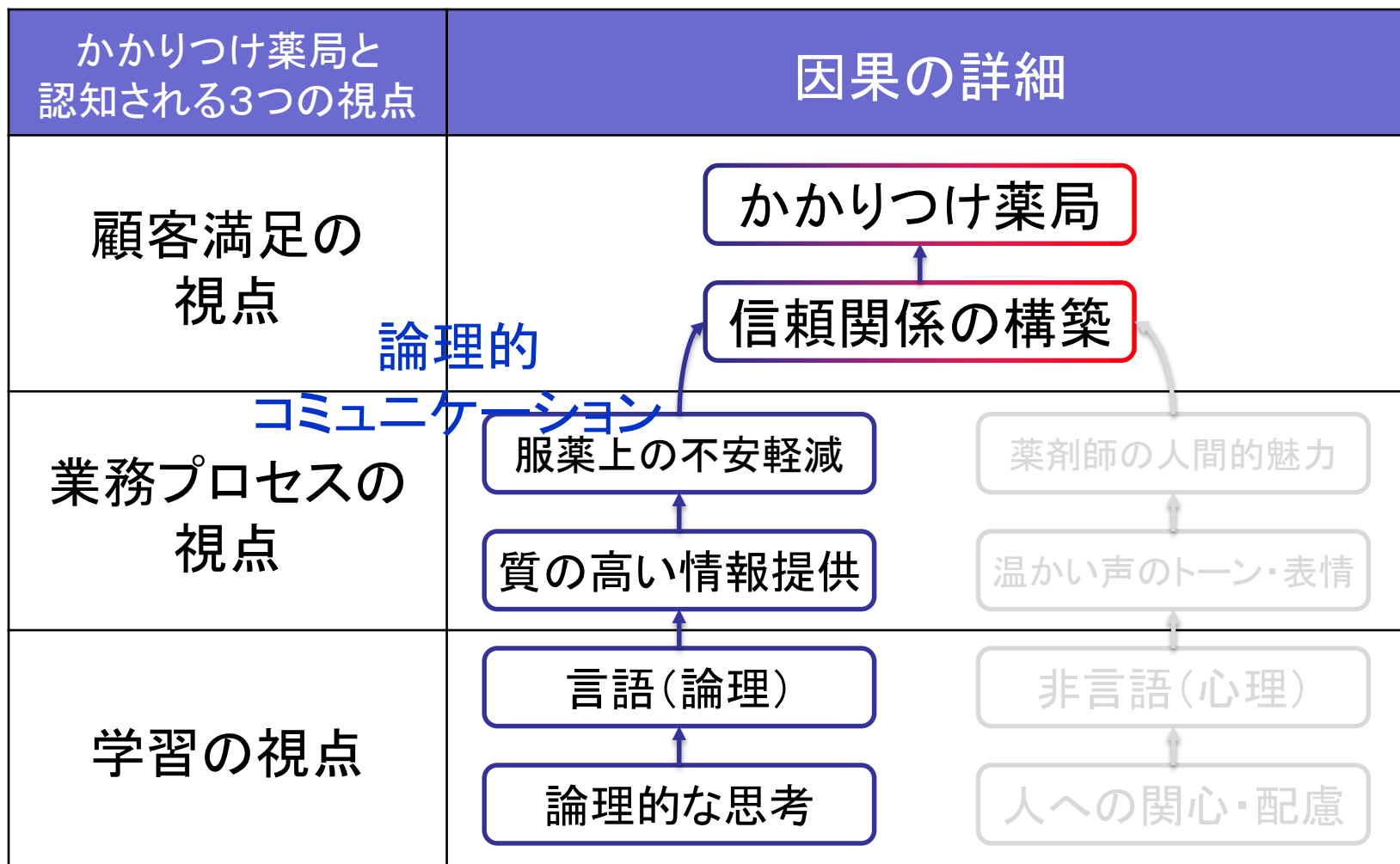
3. かかりつけ薬剤師育成プログラムとは④(テーマ・内容)

対象	テーマ	内容
1年目	分かりやすい コミュニケーション (論理的コミュニケーション)	<u>情報を「分ける」事で「分かる」コミュニケーションへ</u> 患者より「かかりつけ」にしたいと思ってもらえる為には信頼関係を創る必要があります。その前提には薬剤師のコミュニケーション内容に対する納得感が重要です。1年目では実務場面(服薬指導・薬歴・報連相)の中で相手の納得感(分かった!)を引き出す為のコミュニケーション術を学習します。
2年目	気持ちに寄り添う コミュニケーション (心理的コミュニケーション)	<u>患者の気持ちに「寄り添う」コミュニケーションへ</u> 慢性疾患の患者が増加する傾向の中で、相手の気持ちに寄り添うコミュニケーションの有無が患者の納得感を引き出す鍵となります。2年目では言語情報の背景にある患者の気持ちに焦点を当てたコミュニケーション術を学習します。
3年目	後輩指導の際の コミュニケーション (論理・心理を踏まえた 世代間のコミュニケーション)	<u>新人の特長を「掴み指導する」コミュニケーションへ</u> 過去厳しい指導の下で育ってきた方は、自分がされた様に指導したくなるのが常です。この傾向は薬剤師の定着率の低さに悩む現場の背景に潜んでいます。3年目では新人・若手(ゆとり世代)の特長を掴んだ上で適切な指導をする為のコミュニケーション術を学習します。
4年目	多職種連携の際の コミュニケーション (協働を目指す 多職種間のコミュニケーション)	<u>多職種間で「足並みを揃える」コミュニケーションへ</u> 地域包括ケア推進の中では多職種とのコミュニケーションが必須です。ここでの目的は、患者のQOL向上の為にお互いの認識を合わせる事。その前提には関係者相互に「足並みを揃える」つまりチームになる必要があります。4年目では多職種間でチームになる為のコミュニケーション術を学習します。

1年目研修 (分かりやすいコミュニケーション)

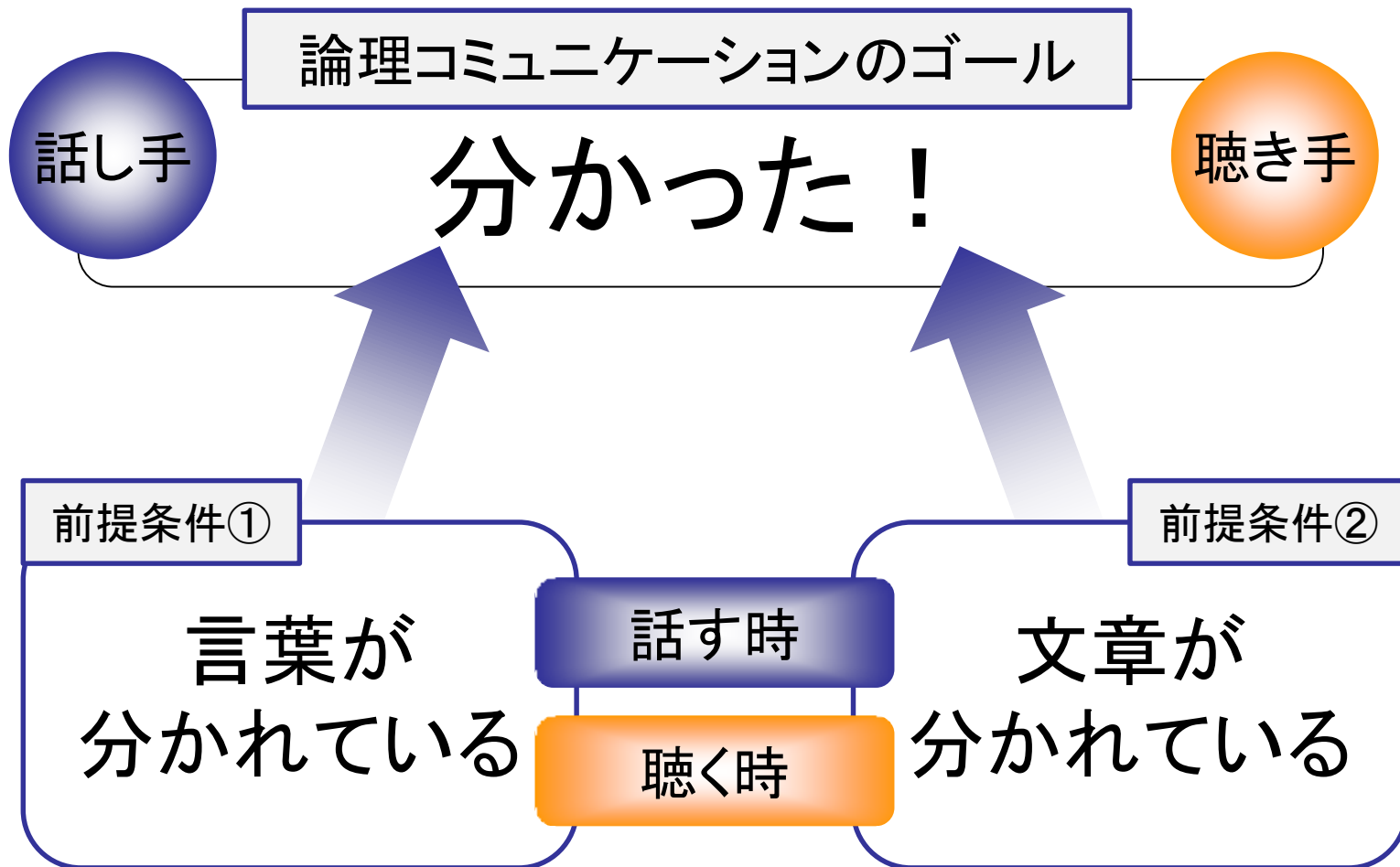
1年目研修のコンセプト

- ◆ 論理・心理両面に配慮したコミュニケーションが患者との信頼関係を創り、その積み重ねにより「かかりつけ薬局・薬剤師」が生まれます。



1年目研修の内容

- ◆ 1年目研修では、文章と言葉を分けて話し聴く事で、話し手・聴き手双方が「分かった！」と言える状態になる事を体験的に理解します。



1年目研修タイムスケジュール

時間	分かりやすいコミュニケーション	
14:00	分かる (知的理解)	■オリエンテーション <ul style="list-style-type: none">・ 薬局ビジョンが出された背景と今後求められる薬剤師とは・ 患者との信頼関係を作る為の2つの要素(論理コミュニケーションの必要性)
	気づく (体感的理解)	■体感実習「シャッフルカード」 <ul style="list-style-type: none">・ 論理的コミュニケーション(話す・聴く)について、頭で「分かる」事と「できる」事の違いに気づき、本テーマの学ぶ事の必然性を醸成する。<ul style="list-style-type: none">➢ グループワーク➢ 振り返り(個人・グループ・クラス)➢ 解説
	磨く (スキル啓発)	■ノック実習「30秒で提案する」「30秒で相談する」 <ul style="list-style-type: none">・ 実務場面(薬の提案・薬局長への相談)のケースを活用し、論理的に話す際の作法(情報を階層に分ける)を繰り返し学習する。<ul style="list-style-type: none">➢ 個人・ペアワーク・グループワーク➢ 解説 ■講義「傾聴する」→ノック実習「要約」 <ul style="list-style-type: none">・ 患者との対話場面の事例を題材に論理的に聴く際の作法(深堀・要約)を実習を通じて学習する。<ul style="list-style-type: none">➢ ペアワーク➢ 解説
18:00	職場適応	■振り返り <ul style="list-style-type: none">・ 講義・実習を通じて気づいた事、明日から実践する事を明確にする。

1年目研修アンケート例(H29年6月実施)

質問項目	そう思う	まあまあ思う	あまり思わない	思わない
1. この研修に参加して良かったか？	82%	18%	0	0
2. 新たな知識・スキルが身についたか？	64%	36%	0	0
3. 自分の役割・課題は明確になったか？	58%	42%	0	0
4. 学習した事を店舗で実践できるか？	52%	42%	5%	0
5. この研修を後輩に受けさせたいか？	82%	18%	0	0

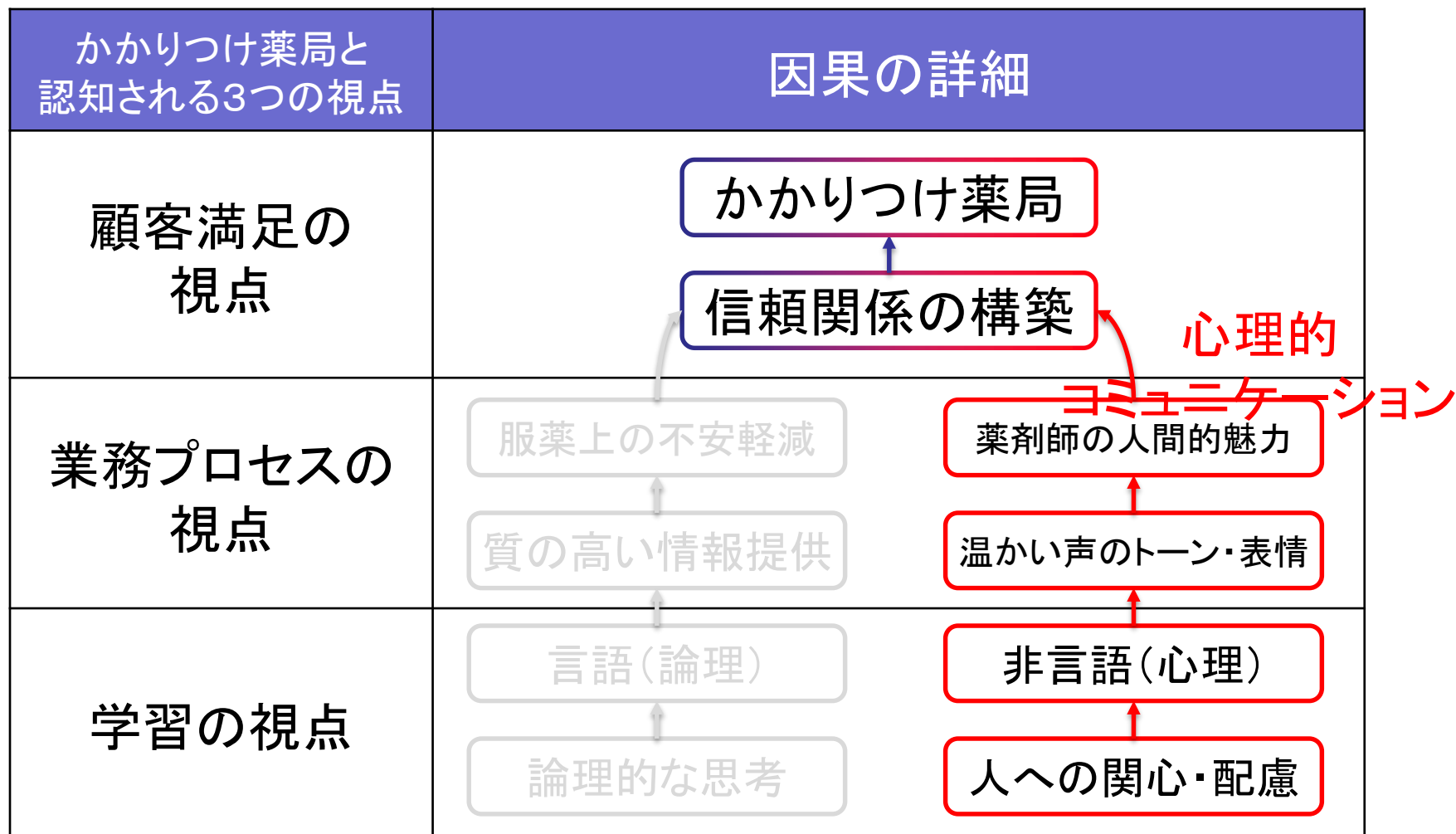


ステップ	今後の改善点や気づき、その他のご意見やご感想
分かる	対物から対人業務へと変わっていく時代の流れに遅れない様に頑張っていこうと思います。
分かる	「コミュニケーション」とは社会でどの様なものなのかを明確に理解することができた。他者とのコミュニケーションを意識する事で今後の自分の成長に大いに影響する事を把握できた。
気づく	学生時代に教わった事も沢山出てきた中で、今自分が置かれている状況で行う事とはまた別ものなんだと気づきました。新たに学生と社会人の違いについて学べて良かったです。
磨く	傾聴のパートは大学の授業などでもよく習った部分なので知っていたのですが、逆に相手に伝えるという部分はあまり詳しく教わる事が無かったので、知ることが出来て良かったです。興味を持ってもらう事が相手に伝える事の重要な部分だと思うので、そういう部分から話す内容を考えて行きたいと思います。
磨く	端的に決められた時間で相手に伝える事が苦手だったが、今回その為のコツを教えて頂き、今後実践していこうと思う。また要約をする癖もつけて行く様にしていきたい。

2年目研修
(気持ちに寄り添うコミュニケーション)

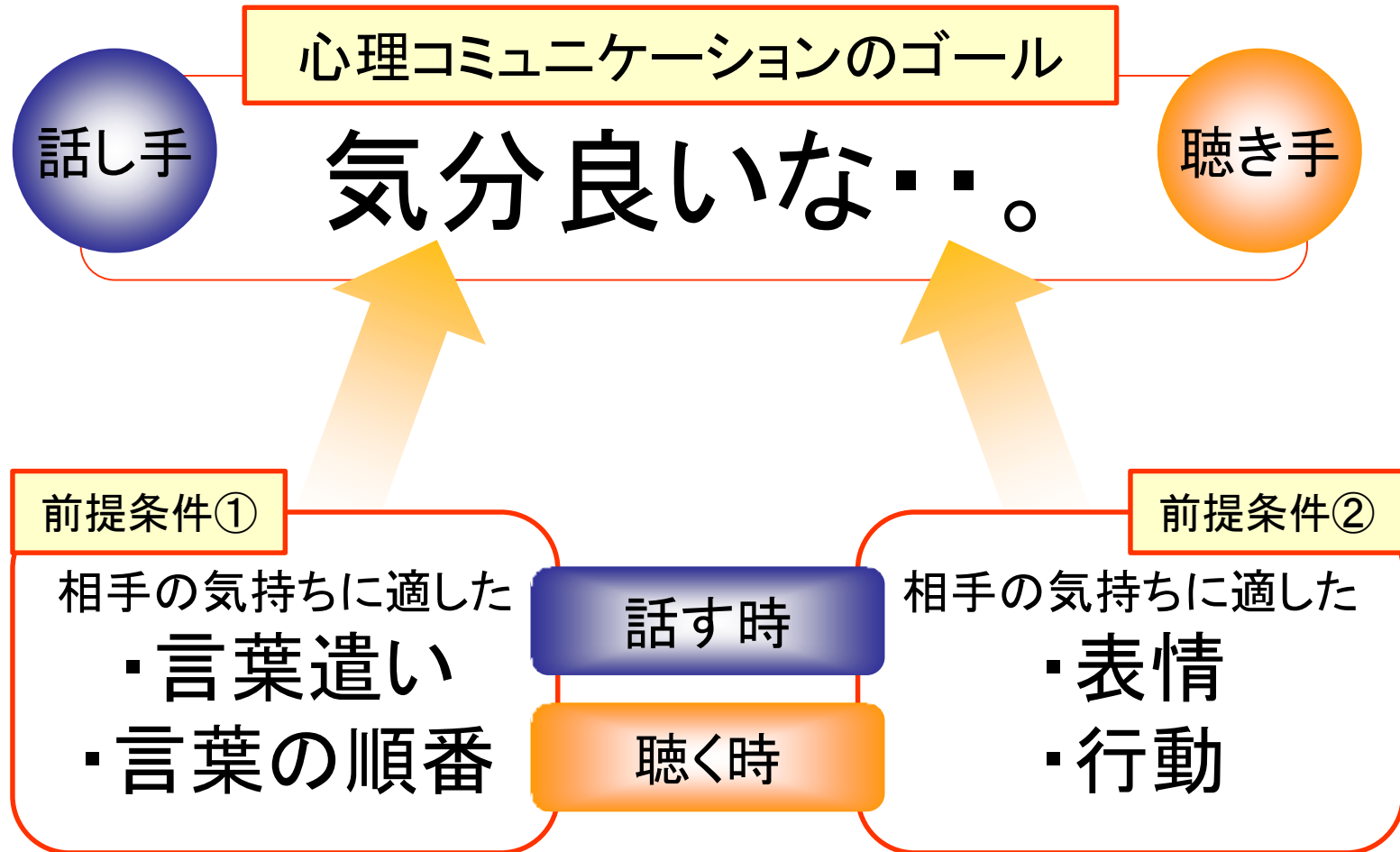
2年目研修のコンセプト

- ◆ 論理・心理両面に配慮したコミュニケーションが患者との信頼関係を創り、その積み重ねにより「かかりつけ薬局・薬剤師」が生まれます。



2年目研修の内容

- ◆ 2年目研修では、相手の気持ちに配慮して話し聴く事で、話し手・聴き手双方が「気分良いな・・・」と言える状態になる事を体験的に理解します。



2年目研修タイムスケジュール

時間	気持ちに寄り添うコミュニケーション	
14:00	<p>分かる (知的理解)</p>	<p>■オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 薬局ビジョンが出された背景と今後求められる薬剤師とは ・ 患者との信頼関係を作る為の2つの要素(心理コミュニケーションの必要性)
	<p>気づく (体感的理解)</p>	<p>■実習「3つの問い」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションの作用機序(意図⇔言動・行動⇔影響)を理解すると共に自己のコミュニケーション上の課題に気づく。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 個人ワーク・グループワーク ➢ 振り返り(個人・グループ・クラス) ➢ 解説
	<p>磨く (スキル啓発)</p>	<p>■講義・実習「温かい受信」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ よくある患者との対話場面の題材に相手の気持ちに焦点を当てた聴き方(受容)を学習する。 <ul style="list-style-type: none"> 「冷たい受信(無視・否定)」 「温かい受信(受容・共感)」 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 個人ワーク・ペアワーク・解説 <p>■講義・実習「クレーム対応について」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実際にあったクレーム事例を題材にクレーム対応の際の原則(感情処理→解決策提示)を理解し、あるべき対応のあり方を学習する。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 個人ワーク・ペアワーク・解説
18:00	<p>職場適応</p>	<p>■振り返り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 講義・実習を通じて気づいた事、明日から実践する事を明確にする。

2年目研修アンケート例(H29年8月実施)

質問項目	そう思う	まあまあ思う	あまり思わない	思わない
1. この研修に参加して良かったか？	82%	17%	0	0
2. 新たな知識・スキルが身についたか？	52%	48%	0	0
3. 自分の役割・課題は明確になったか？	71%	29%	0	0
4. 学習した事を店舗で実践できるか？	53%	47%	0	0
5. この研修を後輩に受けさせたいか？	82%	18%	0	0



ステップ	今後の改善点や気づき、その他のご意見やご感想
分かる	対物→対人業務へ移行しても生き残ることができる薬剤師を目指さなければいけないと思います。
気づく	実習「3つの問い」で班のメンバーの事を改めて知ることができた事。言葉ばかりを真に受けてしまい、表情等から相手の気持ちをくみ取ることの難しさを痛感出来たことが、大きな収穫でした。
気づく	実習「3つの問い」で改めて自分のことについて話すことで、自分の伝え方に対する他者評価が自分の想像とは違っている他、新しい自分を見つけられた気がした。
磨く	今までの服薬指導は、評価・分析をしてしまう事が多かったので、これからはまず相手の気持ちを受け入れて(受容して)から、具体的なアドバイスをする必要があると分かりました。明日から実践していきたいです。
磨く	コミュニケーションのセオリーを学ぶことができているいい機会でした。店舗でも実践していきます。参加するのが少し気持ちが重かったですが、参加して良かったです。

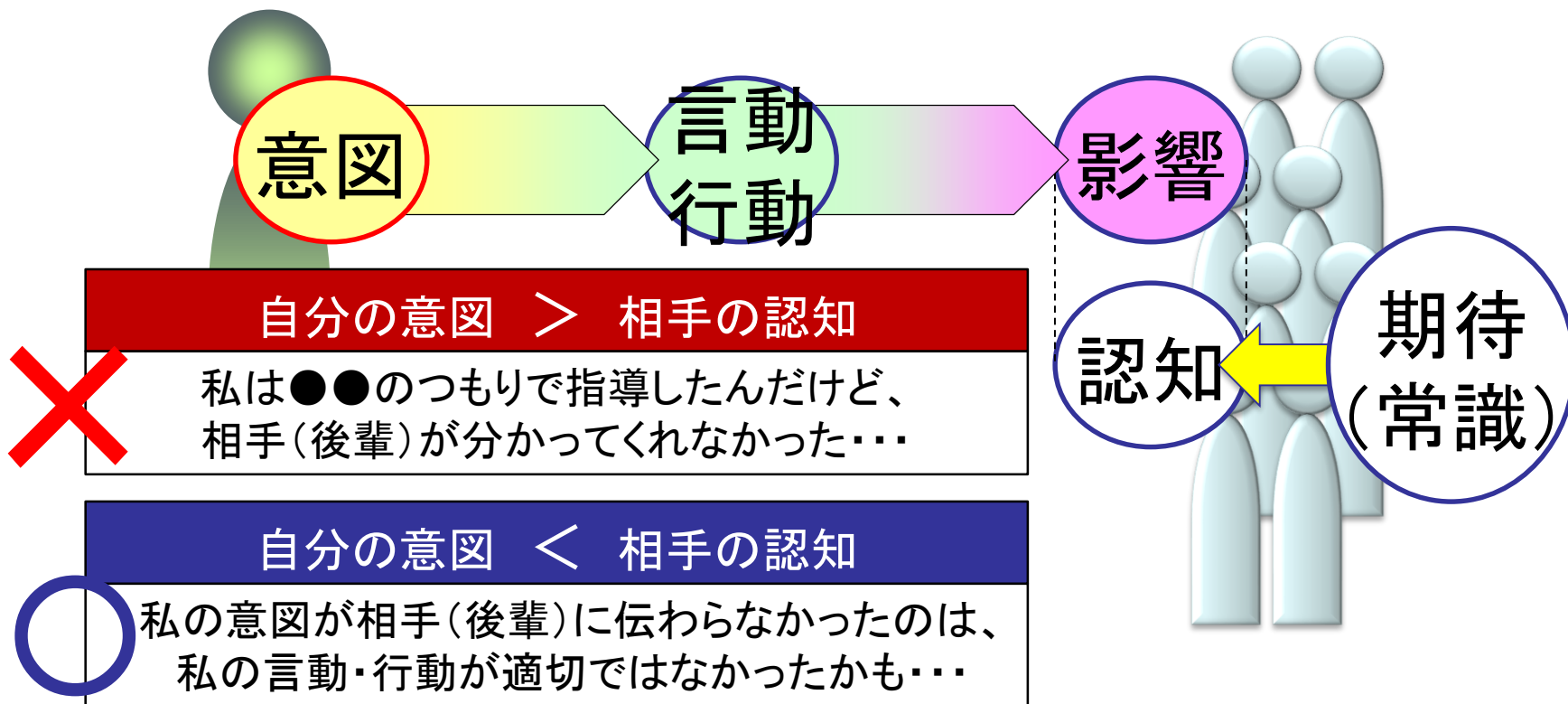
3年目研修 (後輩指導の際のコミュニケーション)

3年目研修のコンセプト

- ◆ 後輩の実状に合わせて適切な指導を行う為には、相手の認知から自分の言動・行動を振り返る事が重要です。

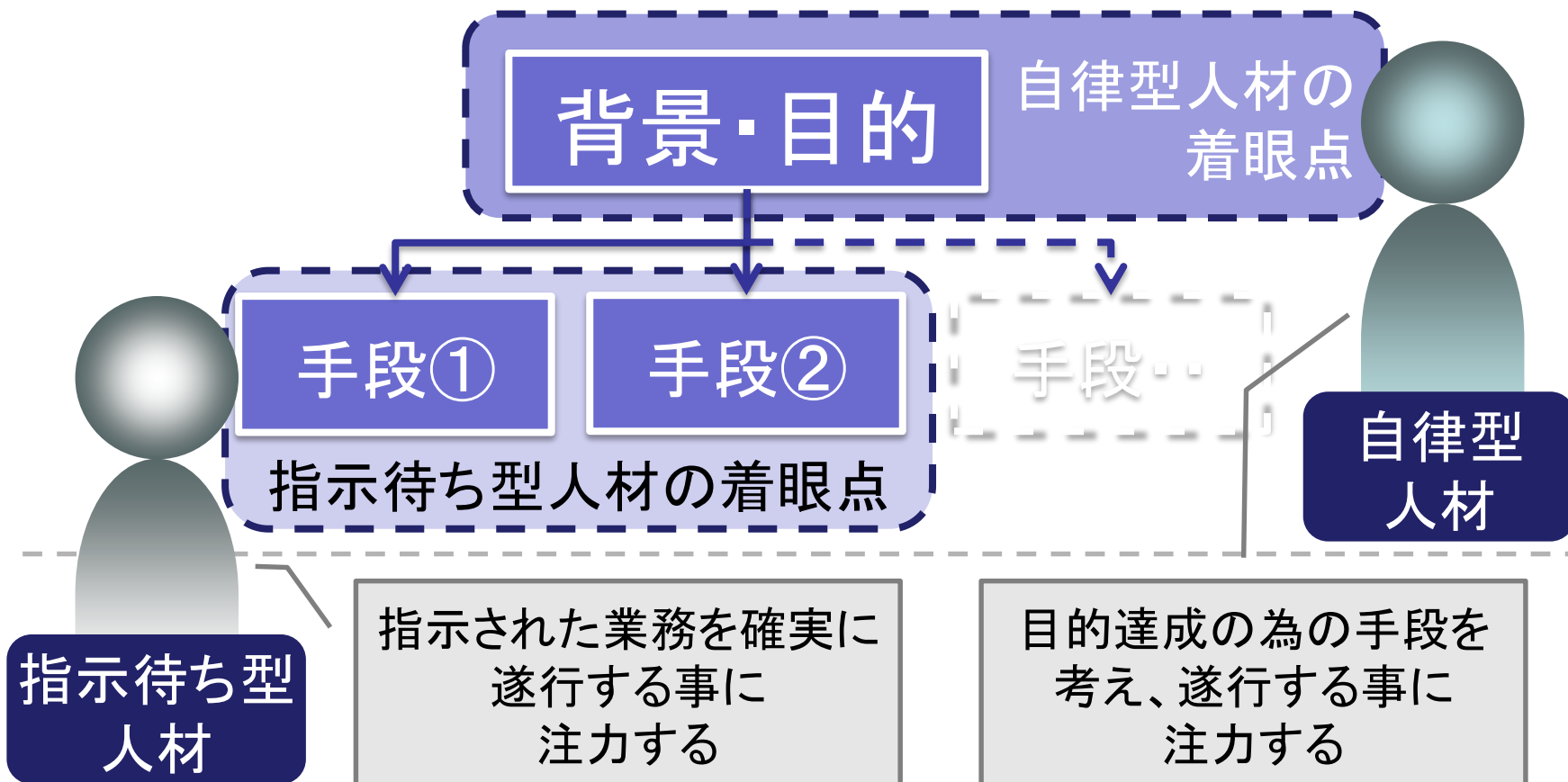
原則

認知は真実 (相手の中に正解がある)



3年目研修の内容

- ◆ 3年目研修では、後輩指導や指示出しにおいて仕事の背景や目的を的確に伝える事の重要性を学習します。



目的に着眼し、達成手段を考え遂行するのが自律型人材

3年目研修タイムスケジュール

時間	後輩指導の際のコミュニケーション	
14:00	分かる (知的理解)	■オリエンテーション <ul style="list-style-type: none">・ 薬局ビジョンが出された背景と今後求められる薬剤師とは・ 今時の新人薬剤師の傾向と対策を考える
	気づく (体感的理解)	■実習「PCの入れ替え」 <ul style="list-style-type: none">・ 指示の内容により、仕事の成果が変わる事を体験的に理解する。<ul style="list-style-type: none">➢ 個人ワーク・グループワーク・振り返り(個人・グループ・クラス)・解説
	磨く (スキル啓発)	■講義「共感的理解」 <ul style="list-style-type: none">・ 他者理解の4類型(評価・分析・同調・共感)と共感的理解の重要性 ■実習「頼む・断る」 <ul style="list-style-type: none">・ 退職を考える新人薬剤師を引き留めるケースを題材に受容→共感的理解の重要性を体験的に理解しその方法論を学習する。<ul style="list-style-type: none">➢ 個人ワーク・ペアワーク・解説 ■講義・実習「爽やかな発信」 <ul style="list-style-type: none">・ 来局患者の対応や部下指導の場面を題材に、相手(患者、新人)にとって耳障りの良くない事でも、受け入れもらい易い伝え方を学習する。<ul style="list-style-type: none">➢ 個人ワーク・ペアワーク・解説
18:00	職場適応	■振り返り <ul style="list-style-type: none">・ 講義・実習を通じて気づいた事、明日から実践する事を明確にする。

3年目研修アンケート例(H29年9月実施)

質問項目	そう思う	まあまあ思う	あまり思わない	思わない
1. この研修に参加して良かったか？	100%	0	0	0
2. 新たな知識・スキルが身についたか？	47%	53%	0	0
3. 自分の役割・課題は明確になったか？	60%	40%	0	0
4. 学習した事を店舗で実践できるか？	33%	67%	0	0
5. この研修を後輩に受けさせたいか？	80%	20%	0	0

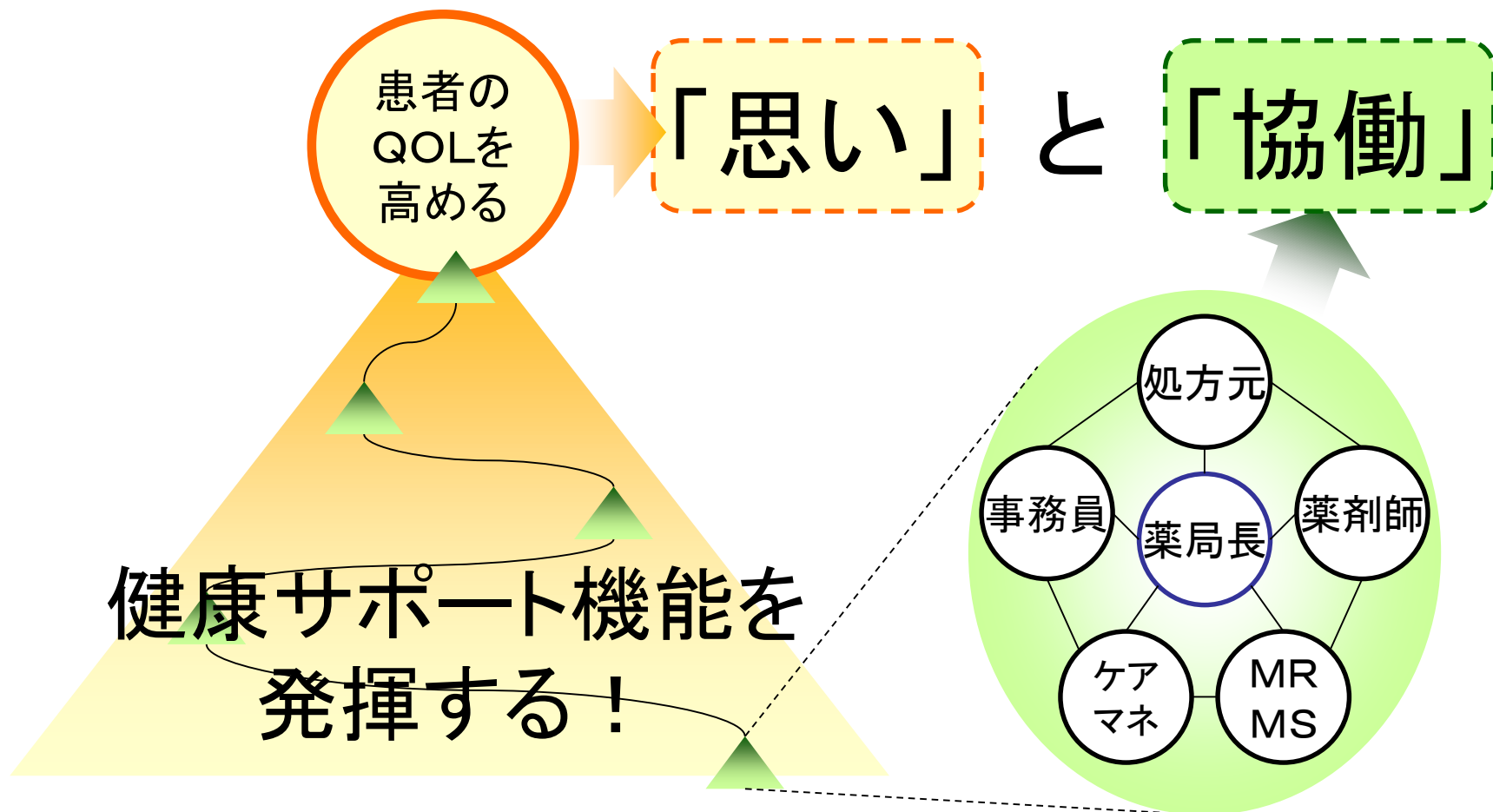


ステップ	今後の改善点や気づき、その他のご意見やご感想
分かる	対物業務から対人業務に変わり、人と付くと患者を思い浮かべましたが、他の医療関係者も入ると気付きました。人間関係は大切だと思ったので、コミュニケーションスキルは大切になると改めて思いました。
分かる	オリエンテーションにおいて、「かかりつけ薬剤師」「薬局ビジョン」が何故必要なのか？を社会的背景を数字を踏まえてイメージすることができました。
気づく	研修内容の要点だけでなく、背景・目的を共有する大切さを学び、自分が先輩・上司になったときに実践しようと思っただけでなく、新人の頃に講義の例と同じような指示でもやもやと感じていたものの正体がやっと理解できました。
気づく	How(手段)ではなくWhy(目的)、とても身にしみました。後輩への指導のやり方で悩むことがここ最近とても多いので、勉強になりました。教えていただいたことを実践していこうと思います。
磨く	新人の子に教える時は、なぜそのようなことになるかという理由も込みで指導していたのが間違っていなかったことに気づけました。今後、それに加えオウム返しや受容についても実践していきたいです。

4年目研修
(多職種連携の際のコミュニケーション)

4年目研修のコンセプト

- ◆ 薬剤師の「リーダーシップ」とは、「患者のQOLを高める」という「思い」を関係者と「協働」して実現する事と考えます。(健康サポート機能の発揮)

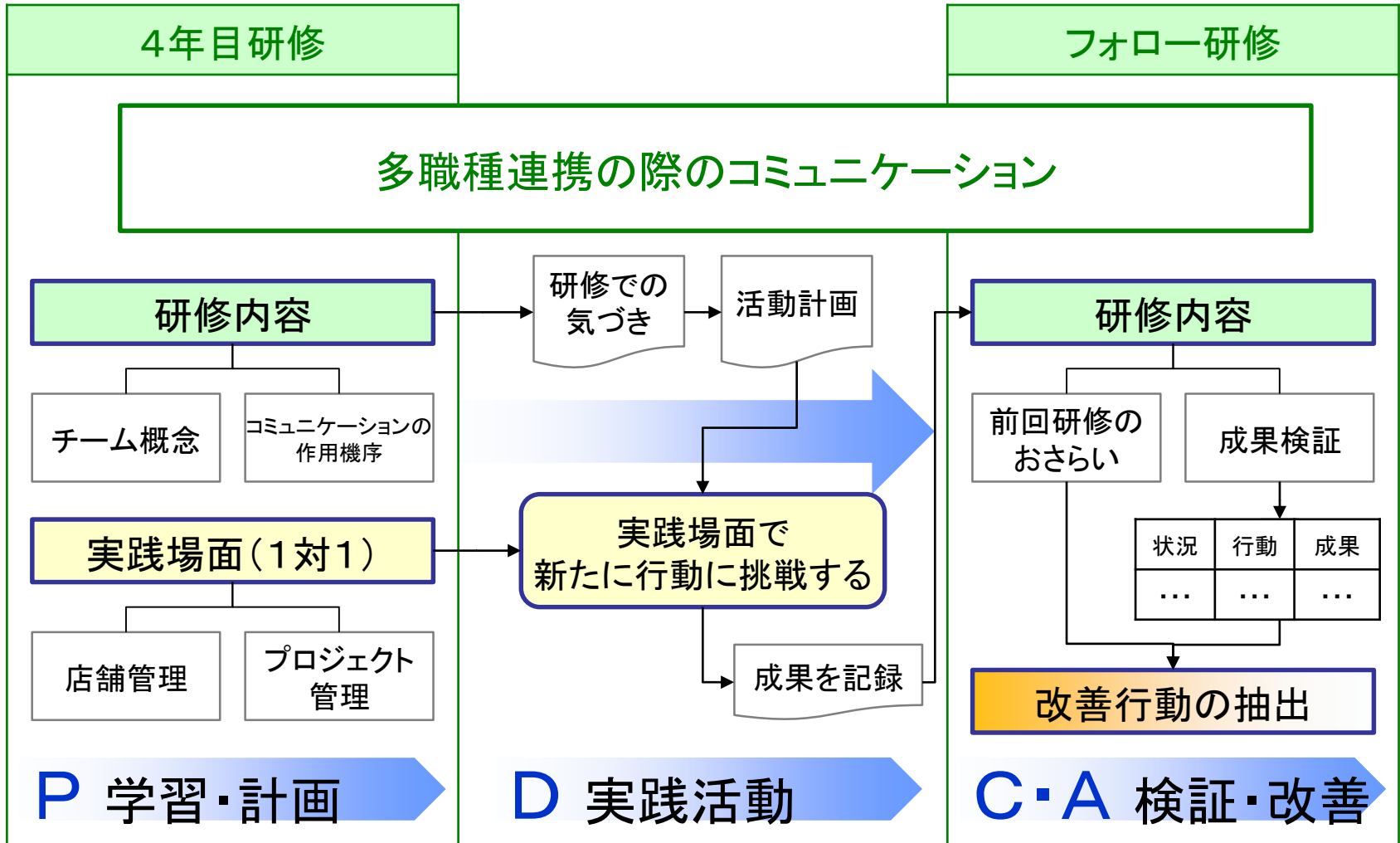


4年目研修タイムスケジュール

時間	多職種連携の際のコミュニケーション	
14:00	分かる (知的理解)	■オリエンテーション <ul style="list-style-type: none">・ 薬局ビジョンが出された背景と今後求められる薬剤師とは(多職種連携の必要性)・ 多職種連携の目的とは(患者のQOL向上の為に関係者の足並みを揃える)
	気づく (体感的理解)	■体感実習「山登り」 <ul style="list-style-type: none">・ 受講者間の協働関係が求められる環境下で、関係者の足並みを揃える際の4原則(目標・手順・役割の明確化・対人関係の質)について体験的に理解すると共に、その際の自己の課題に気づく。 ■実習「POPOPO」 <ul style="list-style-type: none">・ 対人関係の質を高める為のポイントを体験的に理解する。
	磨く (スキル啓発)	■ケーススタディ「医療チームにおける薬剤師の在り方」 <ul style="list-style-type: none">・ 患者のQOL向上の為の対応を他職種(ヘルパー・ケアマネ・看護師・医師)で協議する場面を題材に、視点の違う関係者間で足並みを揃える為のコミュニケーションの原則を再確認し、具体的にどの様なコミュニケーションをとれば良いか考える。
18:00	職場適応	■振り返り <ul style="list-style-type: none">・ 講義・実習を通じて気づいた事、明日から実践する事を明確にする。

4年目研修の全体像

- ◆ 研修で学習した事を現場で実践し、その実践結果(場面・行動・成果)を振り返る事で高い研修効果を狙って参ります。



■ 学習内容の実践例(H29年1月実施)

- ◆ 4年目研修にて記述頂いた職場適応の内容を転記し、研修後に実践した事を①場面、②行動、③結果の3つの視点より記述下さい。

4年目研修 職場適応の			
	<ul style="list-style-type: none">✓ 4年目研修での学習内容の実践度合いを高める目的で、事後課題に取り組んで頂きました。✓ 皆さんから提出頂いた事後課題の中には、全参加者にとって参考になる実践例がありましたので共有させていただきます。✓ 実践例を参考に頂き更に実践度合いを高めて頂きたいと思えます。		

【実践例①】在宅患者への取り組み(多職種連携)

4年目研修 職場適応の 記述内容	<ul style="list-style-type: none"> 多職種との足並みの揃え方(目標・手順・役割の明確化)
------------------------	--



視点	場面 (どんな状況で)	行動 (どんな行動をして)	結果 (どんな結果となったか)
内容	<ul style="list-style-type: none"> 在宅患者の薬の飲み忘れが多く、ケアマネ・ヘルパーが気付いた時点で服用させても良いか相談を受けました。 認知症も患っており、薬の飲み忘れは症状の進行につながるため防ぎたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 薬学的観点から、薬の優先順位と、どの時点までなら飲み忘れた薬を服薬しても良いか整理して、医師に相談。 医師と相談して決まった対応を、ケアマネ・ヘルパーに根拠まで説明 	<ul style="list-style-type: none"> 飲み忘れの薬に対して、ケアマネ・ヘルパーがしっかりと対応してくださり、飲み忘れの残薬数は減少しました。

(PTCから一言)

- ✓ 薬剤師の問題認識が起点となり、多職種連携を通じて在宅患者の服薬コンプライアンスが向上した事例です。「薬の飲み忘れを防ぎたい」という思いを起点に、①自分の考えを明確にした上で医師と相談した事、②ケアマネ・ヘルパーに対して目的(思い)と手段(医師の権威を活用)の両方を伝えた事、の2点が連携を上手く進められたポイントです。

【実践例②】「マービー試食会」での取り組み(マネジメント)

4年目研修 職場適応の 記述内容	<ul style="list-style-type: none"> 「共感的理解」の中で相手の認知から行動(言動・気持ち)まで影響を与える発信方法
------------------------	---



視点	場面 (どんな状況で)	行動 (どんな行動をして)	結果 (どんな結果となったか)
内容	「マービー試食会」 当日での朝礼にて	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 薬剤師(社員・パート・派遣)・事務員(社員・パート)に対して、なぜ、この取り組みをするのか？ (目的) <ul style="list-style-type: none"> ・「目的」を個人そして 店全体で達成することで、何が得られるのか？どんな将来像になって欲しいのか？を具体的に説明。 ・1日の売り上げ目標など具体的な数字を設定。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自分自身のスキルアップになると考えてくれるようになった。 ⇒そのことにより、「今、〇〇が売れましたよ」とうれしそうに報告して頂けた。 ⇒店舗で「購入して頂いた」好事例(セールストーク)をその場で情報共有することができた。

(PTCから一言)

- ✓ スタッフ間で「マービー試食会」の目的や目標の共通認識化を図り、店舗スタッフの足並みを揃えた事例です。着目すべき点は、目標を達成する事で「得られる事」を明確にした事です。各スタッフは目標に対して所有感を持ち、モチベーション高く業務に取り組めたと考えられます。設定した目標と共に、達成した際に「得られる事」を伝えてあげると良いでしょう。



PTC
Pra The Consulting