

# 22PO-am388

薬剤師が患者の葛藤を引き出すためのコミュニケーション～会話の分岐点抽出を  
基にした考察～

○藤田 宗<sup>1</sup>, 竹平 理恵子<sup>1</sup>, 小倉 未来<sup>1</sup>, 有田 悦子<sup>1</sup> (<sup>1</sup>北里大)

【目的】催奇形性がある薬の服薬指導では、避妊や性交渉等のセンシティブな話題に踏み込む必要がある。しかし、このような場面で、多くの薬剤師は患者との会話で心理的抵抗感や不安があると報告がある。本研究では、センシティブな内容の服薬指導において、薬剤師の対応と患者の話す内容の関係を調査し、患者の抱える葛藤を引き出す過程を明確にすることを目的とした。

【方法】病院薬剤師 26 名を対象に、模擬患者 (SP) に対する服薬指導のロールプレイ (RP) を行った。SP は乳がんのホルモン療法を実施予定の 32 歳女性で、挙児希望があるが治療により出産適齢期を逃すことに懸念を持つ設定とした。RP の録画データと逐語録から、治療に対する葛藤の告白に至るまでの分岐点を抽出した。

【結果】26 件中、患者から葛藤の告白があったものは 20 件であった。葛藤の告白に至る分岐点として、薬剤師の『懸念を知るための質問』『葛藤を知るための質問』、患者の治療に対する『懸念の訴え』『葛藤の告白』の 4 つを抽出した。20 件全てで、『葛藤の告白』の前に『懸念の訴え』があった。また、患者から葛藤の告白があった 20 件のうち 10 件には、『葛藤を知るための質問』が無かった。

【考察】患者の『懸念の訴え』は、薬剤師が患者の思いを理解してくれるかを判断するためと推察された。『葛藤を知るための質問』が無い 10 件では、薬剤師が傾聴した懸念から葛藤を推測し患者に伝えるケースが多かった。つまり、患者の懸念に対して共感的姿勢を示すことで患者との信頼関係が構築され、患者は自発的に葛藤を告白できたと考えられた。薬剤師が患者の葛藤を引き出すためには、患者の話す不安の裏にある本質的な悩みの存在を念頭に置き、共感的姿勢で対応し、会話から読み取れる患者の葛藤について両者で共有することが大切である。