

## SNS 活用の服薬フォローアップ

## 設問コンテンツで簡便化 医薬連携の強化へも期待

「上落合2丁目薬局」事例

服薬フォローアップは、患者にも、そして運用する薬局薬剤師にもメリットが必要だ。上落合2丁目薬局（東京都新宿区）では、約1年間のトライアルを経てこの3月、「SNSを活用した服薬フォローアップ」の本格運用をスタート。手入力作業の負担から解放され、患者からの返信も増えたという。さらに患者情報を電子薬歴に取り込むことで、トレーシングレポートにも展開できる。患者との継続的な情報を基に、医師との連携強化も期待できそうだ。

### 設問コンテンツで返信率100%

これまで、来局時以外、どれだけ患者とのつながりを深められていたのだろうか。新型コロナが重なって電話での服薬指導が実施されているものの、患者側の立場を慮れば、時間的にも制限され「電話」は課題が少なくない。

上落合2丁目薬局では、ユニケソフトウェアリサーチ（ユニケ）と共同で、LINEによる服薬フォローアップを、約1年かけて検証してきた。

澤邊真紀薬局長は「トライアル期間中は、症状も含めて様子を伺うメッセージを送っても、期待するほどの返信はありませんでした」と言う。上落合2丁目薬局の利用者が40～60代を中心とした働く世代というのも背景にあるようだ。

メッセージの内容は薬のことに限らず、テレワーク中のストレスが解消できるようなアドバイス、熱中症予防策、室内換気の調節など。また、夜勤続きの女性には適度な運動をお勧めするなど、患者ごとに細やかなアドバイスを続ける。

投薬カウンターでの服薬指導は水

山の一角だ。業務内容の多くが「見えない患者フォローアップ」に注がれている。しかも、LINEでのアドバイスは手入力だった。

3月から、SNS活用による患者コミュニケーションツール「フォロナビ<sup>®</sup>」搭載、ユニケの電子薬歴レセコン一体型システム「P-CUBE n」の本格稼働によって、手入力作業から設問コンテンツに則ったフローに簡便化。一方患者側は、3つの選択肢から該当する回答をクリックするだけで、LINEを通じて的確な質問と回答が繰り返される。その結果、患者からの返信率はほぼ「100%」に高まったという。

澤邊薬局長は、設問を送るタイミングを絶妙に「予約設定」しているという。「働く世代の患者様には、12時頃か18時頃。昼食後に一息している間か帰宅中の電車の中にいる時間です。電車に乗りながらほとんどの方はスマホを見ているからね」

### 医療機関との情報連携強化

LINEで患者と薬局がつながる「SNS活用による服薬フォローアップ」。



「P-CUBE n」運用（デモ）中の澤邊薬局長

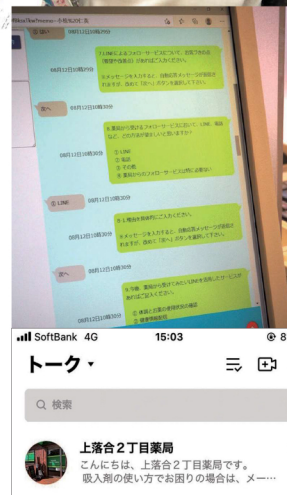
」。今回の取材ではもう一つ、薬局と医療機関との連携にも注目した。

SNS活用による膨大な患者情報から、重要な内容を医療機関にフィードバックすれば、その情報を基に、担当医はより質の高い治療に専念できる。

「フォロナビ<sup>®</sup>」の情報は、その中から必要な部分を選んで電子薬歴に取り込むことができます。そのデータを『フィードバックレポート』機能に入れ、そこからトレーシングレポートに編集すれば、医療機関との情報連携につながります」

トレーシングレポートのベースは、フォロナビ<sup>®</sup>の中にあると言える。「ただ、患者様の情報をどう見極めるか、薬剤師の能力が問われます。医師にフィードバックすべきか、このまま様子見で大丈夫か」（澤邊薬局長）

これからの認定薬局（地域連携薬局、専門医療機関連携薬局）には、服薬フォローアップの重要性がいつ

【上】「フォロナビ<sup>®</sup>」による患者フォローアップ・フロー画面【下】患者側のスマホ画面イメージ

そう高まる。薬局からの啓発が必要だが、機能や利便性に対する患者側の理解も重要だ。なぜなら、薬局と患者が一緒になって健康意識を高めていかなければ、十分な成果は得られないからだ。