

Dear Pharmacist

2013
冬号

スーパー薬剤師カレッジ

IT、ツールやグッズを活用して「伝える力」を強化していこう

今号の「スーパー薬剤師」は、交通事故に巻き込まれ右足を大腿部から失うという苦難を乗り越え、アクティブに活動されている原崎大作先生です。ITやツール・グッズなど「モノ」を活かした薬局内の環境づくりや、コミュニケーション力を磨くユニークな訓練など、アイデアあふれるお話には、今日からでも始められるヒントがたくさんありますね。ぜひ参考にしてください。

SESSION 1

活躍している先生方のエネルギーをもらおう

私は、薬剤師に成りたての頃、義足ということもあって人と同じように動けず、集中力もうまくコントロールできずに調剤ミスを繰り返し、迷惑ばかりかけていました。当時は、自分の意思をうまく伝える言葉を持っていませんでしたので、伝える力も弱く、同僚ともコミュニケーションがとれず、孤独を感じていました。

そこで、周りに情報が少ないこともあり、インターネット上で掲示板を作りました。最初はあまり反応がありませんでしたが、次第に一人二人と薬剤師が訪れるようになり、色々なアドバイスをいただきました。独りよがりだった考え方に多様性が出てきたのもよかったですし、「ああ、こう考えればいいんだ」と新しい視点が手に入ることが新鮮でした。その先生方とは今でも交流があり、色々な刺激を受けています。

ですから、皆さんには、熱い思いを持っている先生や面白い先生に直接会いに行かれることをおすすめします。私は、在宅をするきっかけとなった川添哲嗣先生をはじめ、迷いなく自信を持って行動されている先生が好きです。できることならすべての先生方と一緒に仕事をしたいですね(笑)。お会いしたり著書を読んでもすぐに真似はできませんが、そのエネルギーを得ることができるといいと思います。また、フェイスブックなどのソーシャルネットワークを活用するのもいいですね。

SESSION 2

患者さんに心地よさを感じていただく「環境づくり」を

心の通うコミュニケーションの手助けとなる

ことの一つ目は身だしなみです。患者さんの心がドアだとして、それをスムーズに開けるか、固く閉じさせてしまうかは、まず身だしなみにかかっています。

また、「笑顔」も大切ですね。私が大学時代からやっているのが「笑顔のトレーニング」。皆さんは、一番の笑顔や軽い笑顔など、笑顔に変化をつけることができますか？これが意識的にできるようになると、患者さんの心のドアを開きやすくなります。

患者さんに心地よさを感じていただく「環境づくり」もポイントです。うちの薬局には、見ているうちに笑みのこぼれる写真や小物など「ちょっと気になるグッズ」を置いています。待ち時間に飽きると、患者さんは周りを色々見始めます。興味のあるものがあると、それをネタにその後は「共通項」で話せるようになりますので、患者さんとのフレンドリーな関係もつくりやすくなります。薬局内の雰囲気はどう演出するか次第で、待ち時間を長く感じさせないように患者さんの意識をコントロールすることができるのです。

SESSION 3

「時間をうまく使う技術」はITを応用して

調剤薬局の3割近くが一人薬剤師です。薬歴をしっかりと書いて、勉強会に積極的に参加し、どんな時間にコールがかかっても対応…。これでは、体も家庭もちません。ですから、「時間をうまく使う技術」を身につけることがポイントになるのです。特に、「悩む時間を減らす」技術、作業と仕事を分け「作業の時間を効率化する」技術など、時間の有効活用ITが活躍します。

また、外出がままならない患者さんに、街のイルミネーションなど季節感あふれる写真を見ていただくだけでも、心地よく感じていただけ、会話もはずみます。ITは、感情の琴線に触れ、豊かなコミュニケーションを育むサポーターでもあるのです。

求められるのは「現場で使えるITの応用力」。効率化だけではなく、ITを活用して「伝える力」を強化し、「伝える力」をレベルアップさせることも重要だと思います。



原崎大作さん

アクア薬局(有限会社アクア)花棚店 管理薬剤師

はらさき だいさく 1976年 鹿児島県鹿屋市生まれ。福山大学薬学部卒業。チェーン調剤薬局、病院勤務を経て現職。2011年に(株)PATHを起業し、代表取締役就任。鹿児島県薬剤師会 常務理事・広報委員長、鹿児島市薬剤師会 理事・IT委員長、全国薬剤師在宅療養支援連絡会 IT委員長なども務める。

SESSION 4

「考えるより先に動く」まずは実践することが大切

若い頃、「100円ボールペン1本について10か所ほめる訓練」というのを教わりました。これは、何気ない事柄に対し、イメージを働かせ気づく力をつける訓練でもあります。あたりまえのことを良く言えるようになると、会話の切り返しがうまくなり、コミュニケーション能力も上がります。逆に10か所悪いことを言う訓練というものもありますが、これは「こう言われたらこう返す」というような、クレームへの対応に応用できます。患者さんが持つ、様々な個性や価値観に対応するためにも色々な引き出しを持つておくことが必要ですね。

仕事では、学校での勉強と違い「答えがない」こともしばしばです。ですから私は「考えるより先に動く」。動きながら軌道修正すると失敗が小さくて済むと思います。最初に竹馬に乗った時、転んでもいいからまず乗ってみましょう。在宅も、「行ってみる」「転んでみる」。まずは実践してみることが大切だと思います。

原崎ゼミナール

ご紹介する「カタルタ」は、発想力を高め、コミュニケーションを豊かにするカードセットです。54枚のトランプのオモテ面には「もし」「そもそも」「偶然にも」など54種類のリンクワード(接続詞や副詞など)がプリントされています。会話のテーマを決め、参加者がカードを1枚ずつめくりながら、カードに書かれているリンクワードに続いて話をつなげていき、会話に仕立てていきます。私は、カタルタによって、「会話がどう進むのか。進行に従って参加者の意識がどう変化していくか」を感じ取れるようになりました。言葉に関する能力は人それぞれです。「伝える」「聞く」「解釈する」という能力を高めることが、医療者には必要ですね。



井手口デスク

薬剤師の「行動」「考え」や「思い」にスポットをあてたプレゼンテーションイベントの企画など、領域にとらわれず、薬剤師業務の活性化のために積極的に取り組まれている原崎先生。私たちがハンディを感じる義足についても、「義足は歩くためにある。義足というツールを使うことで前に進めるわけだから、足かせではない」とおっしゃる強い意思とプラス志向には、ほんとうに敬服します。そして、いつもスタイリッシュにキメるセンスの良さ。好感度もバツグンです!

※本欄にご登場いただいた薬剤師は、帝京平成大学薬学部 井手口直子准教授が選定しました。

明日をもっとすこやかに

meiji

Meiji Seika ファルマ株式会社