

## シナリオ 皮膚(Bad Case)

患者:「……」(棚を見ている)

薬剤師:「……」(忙しそうに薬歴を書いている)

患者:「あの～……」(恐るおそる話しかける)

薬剤師:「何ですか？」

患者:「あの～、かゆみ止めってどこですか？」

薬剤師「あっちのコーナーが外用剤のコーナーなので、あそこにありますよ」  
(カウンター越しに指さすとすぐ、目線をPCへ落とし、薬歴を記入)

患者:「(外用剤コーナーから)どのかゆみ止めがいいですか？」

薬剤師:「どれでも成分は似たようなもんですよ、OTCなんで……」

患者:「昨夜から、急に腕の内側とか内腿とかがかゆくなってきて……」

薬剤師:「(話を遮って)メーカーはいろいろだけど、成分は同じようなですよ」

「まあ、違いは値段が一番大きいかな……何か好みのがあればそれでいいですよ」(少し面倒そうに)

患者:「成分とかは変わらないんですか？あまり強すぎるのは怖いので……」

薬剤師:「えっと、こっちは、ジフェンヒドラミンとクロタミトンの両方が入ってます」

患者:「……？(よくわからないという表情)」

患者:「塗れば、かゆみは治まりますか？かゆくて昨日はほとんど眠れなかったんで、病院に行った方が良いのか……」

薬剤師:「塗れば、効くとは思いますが……かゆみ止めですしね」(早く決めて欲しい様子で、面倒そうに)

患者:「違いは何かありますか？」

薬剤師:「グラム数と値段ですかね……あとは、クロタミトンが入っているのとなないのがあるくらいで……」  
(だんだん早口になり、少しイライラした様子で)

患者:「そうですか……(困った様子で)じゃあこっちをお願いします」

薬剤師:「1200円です」

患者:「じゃあこれで……」(お金を支払いながら、不安げに立ち去る)

薬剤師:「お大事に」(事務的に)

シナリオ 皮膚 (Good Case)

患者「……」(棚を見ている)

薬剤師「……」(忙しそうに薬歴を書いていたが気づき手を止める)  
(ゆっくり背後から近づく)「何かお探しですか?」(優しく聴く)【オープンな質問】

患者:(振り返り)「かゆみ止めを探してるんですけど……」

薬剤師:「かゆみ止めを探しておられるんですね」【共感的繰り返し】  
「ぐあいどんな感じなんですか?」

患者:「腕の内側と内腿のあたりがかゆくなってます」(腕の内側を見せる)

薬剤師:「ホントですね、赤くなってますね」

患者「そうですね……」

薬剤師:「いつから、かゆみが出ましたか?」【オープンな質問】

患者:「昨日の晩から急にです」

薬剤師:「そうですね、昨日の晩からなんですね」  
「何か、原因で思い当たるものとかありますか?」

患者:「お風呂を出た後にちょっと痒くなってきたんです」

薬剤師:「今までもそんなことありましたか?」

患者:「時々あるんですけど、今回は少し痒みがひどくて昨日はほとんど眠れなかったものですから、何か薬があればと思って来たんです……」

薬剤師:「(うんうんと頷く)時々そのようなことがあるのですね～」  
「今何か薬使っておられますか?」

患者:「いいえ、特に何も使ってないです」

薬剤師:「液体のタイプとクリームタイプがあるんですけど、どちらがお好みですか?」

患者:「アルコールが入っているとまけることがあるので、あまり刺激がない方が良いのですが……」

薬剤師:「それだったら、こちらのクリームタイプの方が刺激が少ないと思います」

患者:「じゃあそちらでお願いします」

薬剤師:「もし、使ってみて良くならないようだったら、皮膚科を受診してください」(会計して薬を渡しながら…)

患者:「ありがとうございます」

薬剤師:「いつでも、お越しください、お大事に」

## シナリオ 消化器症状(Bad Case)

患者:「胃薬は、どこありますか？」

薬剤師:「あちらです…(忙しそうに、PC 画面を見たまま棚を指差す)」

患者:「(棚の前から)どれが効きますか？胃が痛いんですけど、数が多くて…」

薬剤師:「えっと、そちらにあるのは主に胃酸を中和して胃粘膜を保護するタイプで、胃酸の分泌を抑える H2 ブロッカーはカウンターのこちらです。H2 ブロッカーというのは…」

【突然、電話が鳴り出す】

薬剤師「すみません、少しお待ちください…」(薬剤師が電話に出る)

薬剤師「はい、お世話になります、それは 500 錠包装でお願いします。…わかりました、今日の夕方ですね。はい、それでは…失礼します。」(患者は、手持無沙汰に周囲を見ながら、電話が終わるのを待っている)

薬剤師「えっと…いずれにしても、市販薬なんで、どれでもそんなに大きな違いはないですよ」(忙しそうに、他のことが気になっている様子で)

患者:「強い薬は副作用が怖いからあまり飲みたくないの…」

薬剤師:「(話を遮って)どっちが強いということはないので、好みですよ。副作用って…」

【ガチャッと音がして FAX が動きだす、処方箋が来る。薬剤師は話を中断し、コンピューターの入力を始める】

患者「お腹がすくと必ず痛くなるので、常に何か食べてないと痛くなるし、そうすると最近体重がますます増えてきたの…」

薬剤師「そうですか、それは大変ですね…」(どこか上の空の様子で、事務的に)

患者「…(迷った様子で)、すみません、これお願いします」

薬剤師:「1200 円です」

患者:「じゃあこれで…」(お金を渡す)

薬剤師「ありがとうございます、おだいじに」(PC に入力しながら)

シナリオ 消化器 Good Case

暴飲暴食から来る生活改善から胃付近を押さえている、小太りの中高年者。アルコール好き。タバコ。揚げ物が好きで、唐揚げととんかつが好物。

患者:「……」(くすりの棚を見ている)

薬剤師:「何かお探しですか？」

患者:「いや、ちょっと胃の調子がねえ〜……」(苦しげに)

薬剤師:「胃の調子がよくないんですね……、どんな感じなんですか？」

患者:「昨日飲み過ぎてね……ちょっと胸やけがして気持ち悪いんだよ、どれがいい？」

薬剤師:「胃が荒れているようなら、胃酸を抑えるタイプのこちらが効くと思います」

患者:「そうか……飲んだら楽になる？」

薬剤師:「薬が効いている間は楽になると思いますよ」

患者:「じゃあ、これください。今ここで1錠飲んでいくよ」

患者 代金を払い、1錠服用する

薬剤師:「1つ確認させていただきませんか？」

患者:「何？いいけど……」

薬剤師:「最近ずっと胃の調子が悪いとかありませんか？よくない病気が隠れていることもあるので、念のためなのですが……」

患者:「胃カメラはこの間検査してもらったところだよ。まあ、大丈夫だったんだけど、食道の下の方が赤くなっているらしい。でも、それも痩せたらよくなるって言われたけどね……」

薬剤師:「胃は大丈夫だったんですね～、胸やけも痩せたらよくなるって言われたんですね」

患者:「内臓脂肪が医を圧迫するらしいね……痩せろって先生は簡単に言うけど、夕食は遅いし、難しいよ」

薬剤師:「なかなか体重を減らすのは難しいんですね……、何か試してみたことありますか？」

患者:「一時昼を野菜ジュースだけにしていたことがあるけど、昼からお腹すいて仕事にならなかったよ(笑)……何か良い薬ないの？飲んだらみるみる痩せるみたいなの……」

薬剤師:「残念ながらいんですよ(笑)そんな薬作れたら大富豪になってますよ!...ところで、体重が増えたのは、何が一番の原因だと思いますか？」

患者:「お酒かなあ~やっぱり...でも減らすのはできないよ」

薬剤師:「他に何かやってみてもいいなと思うことありません？」

患者:「駅で降りて、バスに乗らずに家まで歩こうかなとはいつも思うんだけどね...」

薬剤師:「試したことあるんですか？」

患者:「駅から家まで2kmくらいあるから、前やってみたときは続かなかったんだよ...雨とか降るのも嫌だし」

薬剤師:「毎日行き帰りともやってたんですか？」

患者:「まあ、そうなんだけど2日で挫折したんだ...(苦笑する)」

薬剤師:「帰りだけ、週に1日とかでも十分だと思うんですけど...」

患者:「それは、いくらなんでも少なすぎない？」

薬剤師:「最初は物足りないくらいから始める方が、結局長続きするみたいですよ」

患者:「そうか、それならやれるかな...今日は歩いて帰ってみようかな」

薬剤師:「雨の日はどうします？」

患者:「雨の日は、とりあえずバスで行くけど、駅の階段を使ってみようかな」

薬剤師:「いいですね~!階段は歩く時と比べて2倍以上エネルギーを使うので、ダイエットには有効らしいですよ!ぜひまた結果を見せに来てください」

患者:「へえ~、階段っていいんですね」

薬剤師:「よかったら試してみてください。ところで、薬を飲まないで胃の調子が戻らないようであれば、一度受診してください。そしてよかったらですが、ついでの際にでもその後どうなったのか教えてください」

患者:「歩くのはやってみるよ。お酒も飲み過ぎに気をつけてみるよ、ありがとう」

薬剤師:「ありがとうございます、お気をつけて」

## 片頭痛 Good Case

患者「・・・」(くすり棚を見ている)

薬剤師「痛みどめですか？」

患者:「いつもイブなんですけど、買い置きがなくなったので」

薬剤師:「頭痛でお飲みですか？」

患者:「片頭痛で、これがないと不安で、いつも寝込んでしまうんですよ」

薬剤師:「もしかして、月に10日以上飲んでます？」

患者:「ええ、あまりよくないんですよね・・・なるべく飲まないようにしてるんですけど、飲まない寝込むのも困るし・・・痛くなりそうな気がしてほぼ毎日飲んでると思います」

薬剤師:「もし毎日飲んでいるのなら、薬の飲み過ぎで頭痛になっている可能性もありますよ」

患者:「そうなの?(驚いた様子で)」

薬剤師:「はっきりとしたことは記録をつけてもらわないと言えないのですが、片頭痛だったら、病院の受診が必要ですが、効果がとてもいい薬がありますのでそちらがお勧めです」

患者:「ここで買えないの？」

薬剤師:「残念ながら、お医者様から処方箋を書いてもらわないといけないのですが、とても良い薬ですよ」

患者:「でも、強い薬だから副作用も怖いんじゃないの？」

薬剤師:「副作用はイブをたくさん飲むよりも少なく、効果はずっといいです。予防に使う薬もいくつかあるので一度試してもいいかもしれませんね」

患者:「へえ～そうなんですネ・・・今度先生に相談してみようかな・・・ありがとう」

薬剤師「頭痛手帳って書いたことありますか？よかったら持って行ってください」

患者:「頭痛のあった日をつけた方が良いの？」

薬剤師:「頭痛が起こりやすい時がわかれば、予想して防げることも多いんですよ」

患者:「そうなの？だいたいひどい頭痛が出る前には、ちょっと見え方がおかしくなるからわかるんだけどね」



薬剤師:「前兆があるタイプと言われる片頭痛みたいですね、他にこんな時は出やすいとかありますか？」

患者:「週末、街に出たときとかに限って起こるから困るんです……」

薬剤師:「それも片頭痛の特徴の一つです、予想がつくと薬も早めに飲めますし、防ぎやすくなります」

患者:「確かに、寝込むほどひどいのは月に何度かだけかな……」

薬剤師:「吐き気とかはありますか？」

患者:「時々吐きますね、母親も同じだったらしいです」

薬剤師:「吐き気があると、薬が胃から下に薬が行かないんで効きにくいんですよ、それから遺伝もあると言われてますね」

患者:「そうなんですね、先生に見せて相談する時にも役立ちそうだし、頭痛があった日をつけてみます……いろいろありがとう」

薬剤師:「薬はどうされます？」

患者:「とりあえず今日はやめて、今から受診してきます」

薬剤師:「わかりました、お待ちしております」

患者:「いろいろと本当にありがとうございます、助かりました。自分でもこのままじゃいけない気がしていたんで」

