

受付番号	受付日	20 年 月 日	決定日	20 年 月 日	決定
------	-----	----------	-----	----------	----

詳細事例報告書（認定薬剤師・更新用） 2

氏名	栗原 智広	認定薬剤師番号	第 238 号
事例時期	2020 年 10 月 12 日 ～ 2021 年 1 月 24 日 (終了) 継続		
領域	B	事例発生場所	薬局・病院・在宅・その他
表題	リストカットを始めた高校 1 年生の娘を持つ親からメッセージで相談を受け、悩みを抱えた親のメンタルケアに繋げたテキストコミュニケーション		

記載上の注意：10.5pt の文字を用いて記載すること。このページを含めて 2 枚に収めること。

1. その事例を選んだ理由

地域活動の中で繋がった医療者から SNS（メッセージ）を介して相談を受ける。内容は、高校 1 年生の娘がうつ症状で心療内科を受診した。A 心療内科クリニックの医師と娘の相性は悪いようで親（職業：歯科衛生士）として不信感を抱き前向きに治療が開始できないという内容であった。服薬の必要性を相談の入口として受けたが、見えてきたのは不安とパニックになっている親のメンタルケアの必要性だった。メンタルケアをするにしても、対面のコミュニケーションと違いメッセージを用いたテキストでの助言は信頼関係構築が困難である。結果的に上手く家族ケアできたケースとなったので、改めて顔の見えないテキストベースのコミュニケーションを振り返る。

2. 実践した具体的内容

相談内容：A 心療内科クリニックの受診時に主治医の口調が娘の感覚と合わず、娘が次回は受診しないと云っている。それでも処方されたレキサプロ錠 10mg を飲ませてもいいものか不安。とりあえず飲ませてみるという感覚で飲ませていいものか。

娘の状況：学校の間人間関係に悩みリストカットを始めた。現在不登校になったばかりである。初診時の医師の診断では、「うつ状態やや重症」にチェックされた。医師の診断と親から見た娘の症状にズレがあると親は感じている。

■実施した対応

【継続性】本ケースは院内処方での心療内科で調剤薬局の薬剤師は関わっていない為、抱いた不信感を解消できないまま治療が開始された。その信頼関係の状態では途中で受診拒否による中断の可能性があったが、幸い服薬前に相談を受けることができた。処方薬の妥当性、服薬の必要性については、レキサプロの処方に関して疑義はないが、服薬後すぐに効果が出るとは限らず、2 週間から数ヶ月服用継続服用して効果が発揮されるため、継続受診・服薬が必要であると説明する。

【近接性】親との初めてのメッセージのやり取りがその相談であったことから、気軽に相談してきた感じではなく、悩みに悩んで相談してきたと推察される。テキストでの助言になるため、冷たい印象、突き放された印象を持たれないように、コミュニケーションテクニックとして¹⁾I メッセージを活用、²⁾感情の伝わる言語選択を活用した。（例：娘さんのペースを見ながら一緒に歩いていることで娘さんはホッとしていると思います。〇〇さんが娘さんの伴走者になっていてとても良いなど

受付番号	受付日	20 年 月 日	決定日	20 年 月 日	決定
------	-----	----------	-----	----------	----

私は思いました。) また、親は娘の自傷行為について不安を抱いているため、研修内容の抜粋ではあるが、³⁾思春期の問題行動「自分を傷つけずにはいられない！」の要点を情報提供した。

【責任性】親からの聞き取り内容：「受診時に娘が心を閉ざして話さなくなってしまったので、医師には娘がより重症に見えたのだと思う。『重度うつのため入院が必要』といきなり説明してきた医師へ不信感を抱いた娘は、『薬を飲むのはいいが、もうその病院には行きたくない』と言っている。」人間関係から抑うつとなった患者の為、医師の人間性に対する不信感は致命的な問題である。医師と患者、家族の信頼関係がなければ、薬物治療もメンタルケアも継続が困難なため、別の主治医を探すという意味でセカンドオピニオンを受けてみることを勧める。

【包括性】親は娘の診断を受け入れ難いようだ。インフォームドコンセントが不十分で、親が納得するためにも丁寧な診察、インフォームドコンセントをする医師に繋げるのが良いと考えた。

【協調性】別件で疑義照会をした際に、話口調が柔らかく、丁寧に回答をしてくれた医師のいる B 心療内科クリニックを提案する。(上記⁴⁾ ACCCA に併せて状況と対応を整理)

【経過】助言 2 日後、B 心療内科クリニックを受診。医師から「レキサプロを半量から開始し、入院ではなく 3 ヶ月の自宅療養で心を休ませるように」と説明を受け、リストカットについては「辛いだろうけれど、切ると傷跡が残るからね。僕からはこれしか言えないけれど、傷跡が残っちゃうよ」と娘に対して一言かけてくれたことで、娘は安心し親も納得した。結果的に主治医は変更となった。3 ヶ月後届いたメッセージ (原文)

親「娘や私の不安に寄り添ったアドバイスを下さり、本当に有難かったです。あれから 3 ヶ月が経ち自宅療養中の娘も、一緒に買い物をしたり、友達と遊べるようになりました。ただ、今までの高校に復帰する自信がなく、、、4 月からは通信高校に転校することになりました。娘が、無事に社会人として笑顔で自立できるまで見守っていきたいです。」と経過が順調であることの連絡を受ける。

3. プライマリ・ケアに関する考察

対面でも思春期の子供を持つ親のメンタルケアは難しい。それは限られた時間で、患者のケアからその家族のケアまで時間を割くのが難しいからである。今回はテキストでのやり取りで助言が冷たく伝わる可能性があった為、I メッセージを用いて「私」も一緒に悩んでいることを伝えたり、使用するフレーズは、感情が伝わりやすいフレーズを用いながら薬剤師として助言ができた。また、今後オンライン服薬指導や服薬後フォローが進んでいく中では、非対面のコミュニケーション力が必要になる。その中で I メッセージ、感情を伝えるフレーズは容易に使える方法だと思った。時間がある時に読み返してもらえるテキストメッセージは有効活用できると思う。

参考文献)

- 01) I メッセージ (薬剤師のためのコミュニケーションレベルアップ講座/アレグリアコミュニケーション)
- 02) 感情を表す言葉 (NCV ジャパン・ネットワーク)
- 03) 2020 年度女性のヘルスケア研修会 【思春期の問題行動「自分を傷つけずにはいられない！」】 (国立研究開発法人 国立精神・神経医療研究センター 松本俊彦)
- 04) 日本プライマリ・ケア連合学会編、日本プライマリ・ケア連合学会薬剤師研修ハンドブック基礎編. 東京：南山堂 2014