

【薬剤師編】

薬剤師編 シナリオ概要

【登場人物】

- 薬剤師 中村さん
- 相談者 20代女性 小林さん
- 精神保健福祉センター相談員 加藤さん

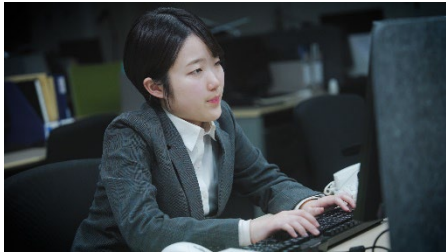
【概要】

20代女性の小林さんは、仕事の忙しさから睡眠不足と疲労が蓄積し、不規則な生活を送っていました。仕事では、うまくいかないことがあり、追い詰められている状況で、眠れない日が続き、日中に眠気が強くなったり、頭がボーっとすることも多く、集中力の低下を感じており、些細なミスをするようになり、上司に指摘されることが多くなっていました。また、食欲もなく、体調もすぐれないのですが、病院に行く時間も取れないため、薬局で、市販薬を購入し、毎日を何とか過ごしていたところ、先日、大きな失敗をし、上司や、同僚のみんなに迷惑をかけてしまい、申し訳ない気持ちでいっぱいになってしまいました。もう、これ以上、仕事は続けられない、死んだら楽になれるのかなと思い、いつも買っている市販薬をたくさん購入しようと、いつもの薬局に立ち寄り、複数個手にとり買おうとしたところ、来店時から辛そうな様子に気づいていた薬剤師がそばにより、声をかけます。薬剤師は、小林さんの深刻さを察し、安心して話ができるよう、ソファへ案内し、ゆっくり話を聴き、自殺のリスクも高いと感じ、精神科の受診をすすめるとともに、相談先として、保健所、精神保健福祉センターを紹介し、精神保健福祉センターにつなぐことにしました。

◆悪い対応(ありがちな対応)◆

20代女性の小林さんは、仕事の忙しさから睡眠不足と疲労が蓄積し、集中力低下で、度重なるミス指摘される日々が続いていました。誰にも相談できず、市販薬などを服用しながら生活していく中で、仕事の失敗をきっかけに辛い気持ちが強まり、深刻な状態で薬局を訪れました。

(登場人物)



小林さん



薬剤師 中村さん

小林さん：(元気がない様子で、薬局に入ってくる)

薬剤師：(多少業務的な声がけ)

こんにちは。何かお手伝いできることがあったら
お声がけください。

小林さん：(迷わずに、市販薬が陳列している棚に
向かっていく、元気がなく、ぼーっとしている。)

薬剤師：(気になる様子もなく、仕事をしている)

小林さん：(市販薬を複数に取る)

薬剤師：(気になる様子もなく仕事をしている)

小林さん：(市販薬を複数に取り両手に抱えレジに向かう)

薬剤師：お客様、おひとりでこれらをご購入でしょうか？

小林さん：(突然声をかけられ驚きながら)

あっ、はい。



薬剤師： こちらの薬、おひとりさま 1 箱までと決められているのですが。

小林さん： (慌てながら)

そ、そうなんです。でも、仕事が忙しくてなかなか買いに来れなくて、まとめて買わせていただけませんか？

薬剤師： お 1 人様の個数が決められているお薬ですので、申し訳ございません、日を改めて、お買い求めいただけませんか？

小林さん： (切羽詰まった様子で)

でも、今日、必要なんです。

薬剤師： そうおっしゃられましても、決まりは決まりですので、申し訳ございません。

小林さん： お願いします。売ってください。

仕事で失敗して、みんなに迷惑かけちゃって。

でも、もう、頑張れなくて。

私なんて、死んだほうがいいんです。

だから、今日、必要なんです。お願いします。

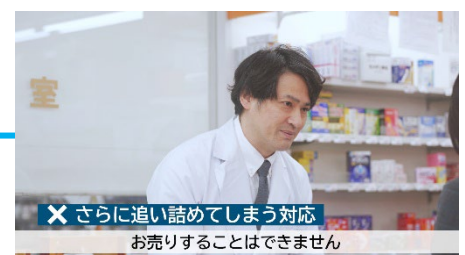
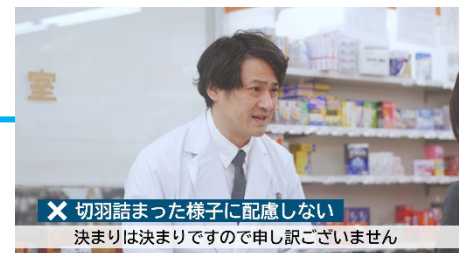
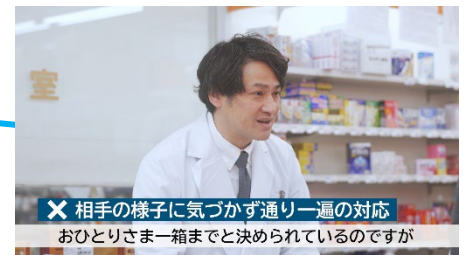
薬剤師： (困った様子で)

そういうことであれば、申し訳ございません、お売りすることはできません。

小林さん： (うつむき、その場に立ち尽くしている)

薬剤師： お客様、大丈夫ですか？

小林さん： (うつむき、その場に立ち尽くしている)



薬 剤 師 : (心配した様子で)

大変な状況だというのはお察しします。

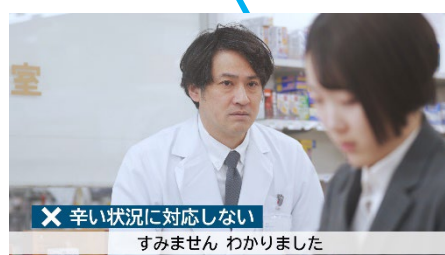
少し休まれてから落ち着いたたらお帰りください。

まだ、開いている病院もあると思いますので、

病院で相談してみてもいいのではないでしょうか？

小林さん : すみません。わかりました

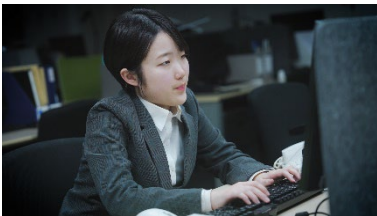
(悲しい表情で店を出ていく)



◆良い対応◆

20代女性の小林さんは、仕事の忙しさから睡眠不足と疲労が蓄積し、集中力低下で、度重なるミスを指摘される日々が続いていました。誰にも相談できず、市販薬などを服用しながら生活していく中で、仕事の失敗をきっかけに辛い気持ちが強まり、深刻な状態で薬局を訪れました。

(登場人物)



小林さん



薬剤師 中村さん



相談員 加藤さん

小林さん：(元気がない様子で、薬局に入ってくる)

薬剤師：こんにちは。

(いつも来ている小林さんに気づく)。
何か、お手伝いできることがあったらお声がけ
ください。



小林さん：(迷わずに、市販薬が陳列している棚に向かっていく)

薬剤師：(いつも様子と違う小林さんに気づき、目で追う)



小林さん：(市販薬を複数個、手に取る)

薬剤師：(市販薬を複数個に取っていることに気づき、
小林さんの方に向かう)



薬 剤 師 : (小林さんに近づき)

いつも、ご利用いただきありがとうございます。

小林さん : (薬剤師に気づき、慌てた様子で)

あっ、あ…(薬を抱えながら、お辞儀をする)

薬 剤 師 : (抱えた薬を見ながら)

たくさんのお薬をお持ちですと大変だと思います
すので、お薬をお預かりいたしますよ。

小林さん : すみません。(薬を渡す)

薬 剤 師 : それではあちらで。

(レジの方をご案内する)

小林さん : (レジへ移動する)

薬 剤 師 : (受け取った薬を見ながら)

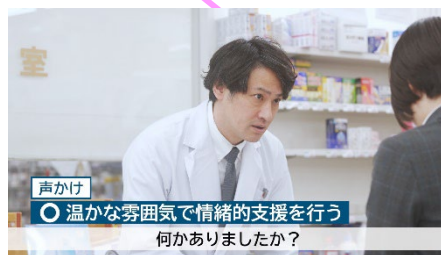
いつもご購入いただきありがとうございます。

今日は、お薬の数が多いようですね。

小林さん : (うつむく)

薬 剤 師 : (温かくやさしく、ゆっくりと)

何か、ありましたか？

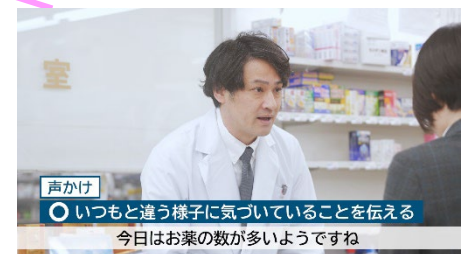


小林さん : (悩んでいることに気づいてくれた思い、
薬剤師の顔を見上げ、うなずき、泣き出す)

薬 剤 師 : (泣いている小林さんを見守りながら)

お悩みのことがあったのですね？

小林さん : (泣きながらうなずく)



薬 剤 師 : もし、よろしければ、あちらのソファーでお話を伺いますが、

小林さん : (泣きながらうなづき、待合席のソファーへ、移動する)



(待合席のソファーで)

薬 剤 師 : こちらにおかけください。
(温かい飲み物(紙コップ)を差し出す)
こちらどうぞ。



小林さん : (悲しい表情で紙コップを受取る)
ありがとうございます

薬 剤 師 : (泣きやんだ様子を見て)
少し、落ち着きましたか？



小林さん : ご迷惑をおかけしてしまい、すみません。

薬 剤 師 : もし、私で良ければ、お話を伺います。
もしかしたら、お力になれることがあるかもしれ
ませんので。



小林さん : ありがとうございます。
(少し考えてから)
実は、仕事で大きな失敗をしてしまって、
上司や、同僚のみんなに迷惑をかけてしまった
んです。

薬 剤 師 : (うなづく)



小林さん：それだけでなく、今までも些細なミスが多くなってしまっていて、みんなにカバーしてもらっていたのに、、、、

もう、みんなに合わせる顔がないし、もういなくなってしまう方がいいのかと思って、、、、

薬剤師：それで、お薬をいつもよりたくさんのお薬を購入しようと思われていたわけですね。

小林さん：（うなづきながら）

はい。個数が制限されている薬もあるって、記載もされていたので、わかってはいたんですけど、でも、もう、どうしようもなくて、、、気がついたら、手に取っていて。

薬剤師：とてもお辛い状況だったんですね。

小林さん：（うなづきながら）

仕事も忙しくて、疲れもたまっていて、、、
疲れているから、眠れるのかなと思えば、
そうでもなくて、かえって、目が冴えてしまっ
て、眠れなかったり、終電で帰れたとしても、
残してきた仕事が気になって眠れず、朝になる
ことも多くて、、、
土日も仕事をしなければならない状況で。

薬剤師：そうでしたか。

眠れないし、休めないしで、疲れもたまってしま
っていたのですね。

小林さん：はい。不眠と、疲れで、日中の眠気も強くなってしまっていて。

だから、お薬を飲んだりしていたんです。



薬 剤 師 : そうなんですね。

だから、いつもお薬を買われていたんですね。

小林さん : はい。毎日、何かに追われるような感じがして、
不安な気持ちも強くて、眠れなくて。

でもお薬を飲んだら、なんだか、落ち着く感じが
したんです。

薬 剤 師 : そうなんですね。

大変な毎日を送っていたのですね。

小林さん : だから、仕事で失敗をした時は、糸が切れたよう
な感じがして、あーもうだめだ、もう無理って、
思っちゃって。

みんなは、迷惑かけちゃっているのに、
みんなは、気にしないでいいよって言って
くれるので、余計に申し訳なくて。

薬 剤 師 : 余計に申し訳ない気持ちにも
なっているのですね。

小林さん : はい。もう、いなくなってしまうたいって思っ
たら、ここに来ていました。

薬 剤 師 : そうだったんですね。

そのように思うほど、追い詰められていたの
ですね。

小林さん : はい。もう、生きていても仕方がないし、どうせ、
私がいなくなったら、世の中は回っていくし、誰も
悲しまないだろうから。



薬 剤 師 : それで、お薬をたくさん飲もうと思ったのですね。

小林さん : はい。でも、失敗しました。

死ぬことも失敗しちゃったから、これからどうしたらいいんだろう。(うつむく)

薬 剤 師 : 今のお客様の状況は、とても辛くて、眠れない、不安な気持ち、焦る気持ちや、自分を責めてしまっている気持ちなど、精神的に追い詰められている状況だと思います。



小林さん : (うなづき)ええ、そうなんです、だめですね。

薬 剤 師 : いつ頃から、眠れないなどの症状がありましたか？

小林さん : そうですね、ここ1年ぐらいいは、ずっと、こんな感じです。

薬 剤 師 : そうだったんですね。

小林さん : 友達になにげに話したら、なんとなくすすめられて、半年くらい前から、買っていました。最初は、友達が言うように効いた感じがして、仕事もはかどっていたんですけど、**だんだんと効いた感じがしなくなることもあって、...**

薬 剤 師 : そうだったんですね。



小林さん：でももう、気持ちも体力も限界です。

薬剤師：かなりつらい状況とお見受けします。

このような状況の時は、専門の病院を受診され、お客様にあったケアやサポートをお受けになれることをお勧めしています。

小林さん：それは、病院ですか？

薬剤師：はい。お客様のように症状が続いている場合は、服用を中止していただき、専門の先生に相談されることをお勧めしているんです。

小林さん：そうなんですね。

薬剤師：はい。お客様のように忙しくて病院に行けないのでと、お買い求めいただく方は多くいらっしゃいます。

ただ、数回飲んで症状が改善されない場合は、病院を受診していただいております。受診された皆さんは、もっと早く受診しておけばよかったとおっしゃいます。

小林さん：そうなんですか。

薬剤師：はい。仕事で気持ちも体力も限界ということなので、病院を受診する状態だとお見受けいたします。先生は、眠りのことだけではなく、今おかれている状況や辛いお気持ちの話なども相談にのってくださいます。もし、仕事がつらく、休養が必要な場合には、休養の診断書を書いてくださることもあるんです。



小林さん：仕事を休む、、、そんなことを考えてもみなかった。

薬剤師：治療法も様々ありますので、
先生と相談してみると良いと思います。

小林さん：わかりました。

んー。でも、病院も考えたことなかったから、
どこに行けばいいのか、、、

薬剤師：そうなんですネ。

病院の他に、地域にはこちらの相談ができると
ころがあります。

ちょうど、この薬局の近くに精神保健福祉
センターというところがあります。

小林さん：こんなに近くにあったんですね。

薬剤師：はい。そこでは、どのような病院を受診したら
よいのかなど、一緒に考えてくれると思います
ので、相談してみてもはどうでしょうか？

小林さん：今からでも大丈夫でしょうか？

薬剤師：これから相談できるか、私の方から精神保健
福祉センターに連絡してみませんか？

その時には、伺った内容を少しお伝えしても
よろしいでしょうか？

小林さん：はい。お願いいたします。

薬剤師：それでは行ってきますので、少々お待ちいた
だけますか。



(精神保健福祉センターへ電話する)

相談員：こちら、精神保健福祉センターです。

薬剤師：さくら薬局の中村です。いつもお世話になっております。

相談員：相談員の加藤です。いつもお世話になっております。

今日はどうされましたか？

薬剤師：薬局にいらしているお客様で、相談をお願い

したくご連絡いたしました。

相談員：いつもご連絡ありがとうございます。

どのような方ですか？

薬剤師：半年ほど前から、時々、お薬を購入されて

いた方です。

今日はいつもと違う様子で来店され、

多めにお薬を購入されていたようなので、

お声をかけた際、仕事に失敗して、もう

死ぬしかないと思われていたようなのです。

相談員：そうだったんですね。

薬剤師：病院への受診もされておらず、

受診をすすめたのですが、

このまま帰してしまうのは心配なので、

センターさんの相談を紹介したのですが、

恐縮ですが、お願いできますでしょうか？

相談員：わかりました。

詳しいことはこちらで伺い、状況によって、

病院受診を私の方からも勧めたいと思います。

それでは、玄関にお迎えにあがりますね。

薬剤師：わかりました。よろしくお願いいたします。



(ソファーにて)

薬 剤 師 : (ソファーにも戻り、座る)

お待たせいたしました。

精神保健福祉センターと連絡が取れました。

小林さん : ありがとうございます。

薬 剤 師 : 今から、大丈夫とのことで、相談員の加藤さんという方が、センターの前で待っていてくださるそうです。

小林さん : とても追い詰められていて、つらかったので、ありがとうございます。

薬 剤 師 : 無理なさらず、こちらにいらした際は、気軽にお声がけくださいね。

小林さん : 今日は、お話を聞いてくださり、ありがとうございました

薬 剤 師 : ありがとうございました。



薬剤師編 解説

薬局において、さまざまな問題によるストレスを抱え、心理社会的な危機を抱えている方は少なくありません。自殺の危機に直面している深刻な場合もあります。自殺対策に取り組むうえでは、周囲の地域の関係者が力を合わせて取り組んでいくことが求められます。薬局は、患者のみならず、健康の問題や不調を抱える方が訪れ、時に薬剤が購入したり、病院での処方を調剤する場でもあります。さまざまな健康問題や心理社会的困難を抱える方に対応する薬剤師は誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーとしての支援は気づき、声かけ、傾聴、つなぎ、見守りという役割を踏まえた対応法が役立ちます。

1) 気づき

悩んでいる時には、例えば、体調が悪そう、元気がない、以前よりやせてきている、外出が減った、ため息ばかりついている、夜眠れていない、食欲がない、疲れている様子だ、など「いつもと違う」様子が認められることがあります。普段と違った変化等のサインが現れたときに、深刻な状況にある可能性を理解する必要があります。時に薬を多めに手に入れようとする、決められた副薬量より多く服薬しようとしている、などのようなサインがみられる場合もあります。その背景には深刻な悩みを抱え、気持ちは落ち込み、追い詰められ、孤独感があり、絶望の中で周囲に助けを求められない孤立した状況になっていることも少なくありません。

また、悩みを抱える本人が、言葉ではうまく表現できないこともあるので、温かく聴くことも大切です。心理的危機に陥った方に対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているか、自殺の危険性が切迫しているかも確認できると良いでしょう。

悩みを抱える本人が深刻に考えているかどうかも大切な視点になります。深刻な悩みを抱え、気持ちは落ち込み、追い詰められ、絶望の中で周囲に助けを求められない孤独な状況になっていることも少なくありません。「困っていることはないですか?」、「辛いんじゃないですか?」などと声をかけると良いでしょう。

(主な気づきのポイントの一例)

- ☐元気がない、普段と様子が違う
 - ☐落ち込み、不安
 - ☐何をしても面白くなさそうにしている
 - ☐頭痛、腹痛、食欲不振など体調不良
 - ☐物事に集中できない、物忘れ
 - ☐イライラ、喧嘩、不機嫌、無口になる
 - ☐状況判断ができない
 - ☐何かに対して過敏、恐怖
 - ☐よく眠れない
 - ☐薬を多めに手に入れようとする
 - ☐決められた服薬量より多く服薬しようとしている
- など

(薬局での主な気づきのポイントの一例)

- ☐薬を多めに購入しようとしている
 - ☐頻回に薬品を購入し決められた副薬量より多く服薬している
 - ☐注意の必要な薬品を購入する
- など

2)声かけ

一人で悩みを抱えている方は、孤独感や孤立感、絶望感を感じているため、薬剤師の方が、そのようなサインに気づいたら温かく声をかけることが大切です。悩みを抱えている方は、辛い状況に陥っているため、穏やかで温かみのある対応が大きな支援になります。

あなたの身近で悩んでいる方がいたら、自分から温かく声をかけてみましょう。悩んでいる状況に目を向け心配していることを伝えてみましょう。悩みを抱えている方は、さまざまな不安や心配からひとりで悩みを抱えてしまうことがあります。結局自分で解決するしかないのではと考えてしまったり、悩みをどう相談したらいいかわからない、否

定されたり、拒絶されるんじゃないかと心配になる、話しても自分の気持ちをわかってもらえないのではと不安になる、という状況に追い詰められます。ひとりで悩みを抱えている方は、孤独感や孤立感、絶望感を感じているため、気づいたら温かく声をかけることが大切です。

「悩んでいる」、「元気がなさそう」など普段と違う様子に気づいたら、「見て見ぬふり」の態度ではなく、勇気を出して温かみのある優しい表情・態度で声をかけてみてください。「今日はどんな一日だったのですか?」、「だいぶ疲れているようですが」とか「なんだか体調悪そうだけど大丈夫ですか?」とか「心配なことはありませんでしたか?」など、心配していることを伝えるとよいです。「はい」「いいえ」と答えるような閉じられた質問でなく、「最近、どうですか?」などと相手が自由に話をできるように声がけをすると話しやすいと思います

悩みを聞き出そうとするよりは、穏やかに、温かみのある態度で「あなたのことを気にかけています／心配しています」という気持ちを伝えると良いでしょう。温かみのある対応、情緒的な支援はゲートキーパーと悩む方との接着剤です。話す時には、目線を合わせると良いでしょう。接するとき、離れたとき、戻ってきた時もタイミングをみて声かけしてみましょう。その時は話してくれない場合でも、のちのち心配している気持ちを感じて、話してくれることもあります。

3)傾聴

悩んでいる方は辛い気持ちや考えを聴いてもらい、共感してもらうことを希望しています。相手は支援者の聴く姿勢により、悩みを話すことが促され、安心して悩みを話すことができるようになります。このように、丁寧にお話を聴くことは、相手の物語を聴くことであり、手当することでもあります。最初に話を聴く場合は、相手が体験したこと、考えていること、感じていることを十分に聴きましょう。そして、悩む方は話を聴いてもらうことで安心できます。一方的なアドバイスより、話をきちんと聴いてもらうことが安心につながります。何より温かく丁寧に話を聴くことがとても大切です。正しいかどうか、良いか悪いかを判断したり、批判をしたりはしないようにしましょう。気持ちを打ち明けてくれたことやこれまで苦労されたことが語られるので、「よく話してくれました、

ありがとうございます」とか「これまで大変な中よく頑張ってくれましたね」などと労いの気持ちや相手を認める気持ちを伝えることも傾聴のアプローチでは重要です。話に相づちをうつなど、真剣に聴いているという姿勢が相手に伝わるのが大切です。聴き手がうなずくと、相手の発言量は増えると言われています。「話を聴くだけでは何もならない」と感じる人もいますが、寄り添って話をよく聴くことで、「話を聴いてもらうだけで安心した」とおっしゃる方は多いです。

そして、具体的に問題を抱えているようなことがあれば、どのようなことに苦勞を抱えているのかという点にも目を向けて話を聴いてみるとよいでしょう。そのため、「どのような点で困っているか」と質問を向けていくとよいでしょう。

4)つなぎ

安心と情報を与えることにより、相談が役立つと伝えることによって、悩む方は希望を持てるようになります。相手が困っていることに関して、問題解決に少しでもつなげることが大切です。皆さんができる対応だけでなく、それ以外の具体的な問題を解決する相談へ行くことを勧めるのも役立つでしょう。身近な支援や効果的な治療、問題解決につながるサポートがあることを伝えましょう。

周囲のものが話を聴いて一緒に考えること自体が支援になります。薬剤師として専門的なことがわからなくても、「あれがいいだろうか、これはどうだろうか」と試行錯誤の過程の中で、一緒に考える視点を大切にしてください。つなぐ時の注意点としては、十分な心理的働きかけをして、丁寧に具体的に情報提供をすることが大切です。専門家や相談機関に相談するように促し、つなげていき、悩んでいる方の支援の輪が広がることが大切です。また、危険な薬物使用が疑われる場合、販売に注意するだけでなく、その背景や事情に寄り添い、心理社会的なサポートを考えましょう。

正しい受け答えをすれば、良い支援者というわけではありません。試行錯誤の中、一緒に悩み、一緒に考えることが支援になります。それによって、悩みを抱える本人の孤独な気持ちが和らぎます。地域の皆さんが話を聴いて一緒に考えること自体が支援になります。専門的なことがわからなくても、一緒に考えることを大切にしてください。

全ての問題を解決できる支援者はいません。ひとりのゲートキーパーができないこと

でも、つながることのできる場合があります。具体的な問題を抱えている場合、アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。

つなぐ時の注意点としては、十分な心理的働きかけをして、丁寧に具体的に情報提供をすることが大切です。その上で、問題解決に携わる地域の関係者につなげるにあたっては、確実につながることができるように、可能な限り直接連絡を取る、相談の場所、日時等を具体的に調整・設定して、悩んでいる方に伝えるような工夫も安心につながります。また、URL や電話番号などを送ってアクセスしやすいようにすることなども役立ちます。本人や周囲が自分からは動けないようであれば、本人や周囲の了承を得た上で、連携をとることなども必要です。

専門家や相談機関に相談するように促し、つなげていき、悩んでいる人の支援の輪が広がることが大切です。また、危険な薬物使用が疑われる場合、販売に注意するだけでなく、その背景や事情に寄り添い、心理社会的なサポートを考えましょう。

5)見守り

中には声をかけても、専門家の相談などを望まれない方や、相談先につながらない方もいらっしゃるかもしれません。その後もできるサポートを考えてみましょう。また、支援につながった後でも、温かく見守り必要があれば相談に乗ることを伝えましょう。本人へのサポートの輪が広がり、一緒に支える存在であることや、一緒に悩みを考えていく姿勢が悩んでいる方への安心につながります。

また、気持ちを和らげるために自分でできる対応法、例えばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。それぞれに合うようなリラックス法などを勧めてみてもよいでしょう。

また、「辛くなったら相談してね」とか「無理せず、ゆっくり休んでね」というような声かけも重要です。

これらの対応法をできるところから皆さんの活動に取り入れてみることは、悩んでいる方々への支援に役立ちます。