

## 情報提供の3ステップ

### ① ニーズを探る、②反応を見る、③ベネフィットを伝える

#### ①ニーズを探る

薬局で患者さんに情報提供をするときには、患者さんのニーズに合わせる必要があります。適切な情報を提供するためには、患者さんがどのような情報を求めているのか、ニーズを探る質問をする必要があります。それは、患者さん自身もよくわかっていないこともあるので、対話をすることで明らかにしていきます。このような対話を傍から見ていると、最初は患者さんが質問に答えたくさん話をした後に、薬剤師が説明を行っているはずですが。例えば、会話の比率は、最初が薬剤師2：患者8であったものが、後半は薬剤師7：患者3になるというイメージです。

#### ②反応を見て量を調整する

もし、薬剤師が知っていることを全部説明すれば、「私はこんなに詳しく知っているぞ！」と薬剤師は満足かもしれませんが、おそらく患者さんは「長い説明でよくわからなかったな・・・」げんがりしていると思います。患者さんのニーズに合わせて、適切な量に調整して伝えることです。

慢性疾患の患者さんは、多くの場合定期的に来局されますから、1回に多くの情報を伝えるよりも、少しずつできそうなことを毎回伝えることが重要です。毎回フィードバックをもらい、患者さんと相談しながら次のステップを考えるのです。

#### ③メリット（ベネフィット）を伝える

可能であれば最後にメリット（ベネフィット：利益）について伝えます。メリットを伝えておくことで、情報提供が患者さんの行動変容につながる確率を高めることができます。

（詳しくは **Part1** で）