



市民調剤薬局グループ・石山中央薬局（新潟県新潟市東区）

「すべては、患者様のために」 電子薬歴をフルに活用して 着実に信頼関係を築く。

「すべては、患者様のために」を企業理念に掲げ、全国第4位の医薬分業先進県である新潟県内で8つの調剤薬局を展開している(株)市民調剤薬局。その中で最も新しい店舗である石山中央薬局は、隣接する内科医院から調剤業務を分業する形で昨年12月に開業したばかりです。代表取締役社長である向井氏は、「この薬局は、患者様にはもちろん、医院の先生にも『分業して本当に良かった』と思っていただけることをコンセプトに開局しました」と語っています。そんな熱い思いの向井社長が「これは良い」と導入を決断してくださったのが三洋電機のレセコン（処方せん2次元コード入力）と電子薬歴でした。

熱い思いを具現化した薬局

設備も雰囲気もシステムも
すべては患者さんのために。

「この薬局は、建物を一般的な薬局よりも大きく、待合室もより広くして居心地の良さを重視しました。また、投薬、服薬指導を行うカウンターも出来るだけ患者さんのプライバシーを保護するようにしています」

向井社長の言葉どおり、全面ガラス張



石山中央薬局外観

■対話型電子薬歴管理システム「ドラッグスターセレブ」の機能紹介(抜粋)

薬歴を分類・整理したボタン類。このボタンにマウスをあてる(ポインターをおく)だけで過去の指導文がポップアップ表示される。確認した項目はボタンが【緑色】、確認していない項目は【赤色】で表示、指導の偏りを防ぐことができる。

メイン画面



ファーストから取り込んだ処方内容を表示する。前回の処方の確認や、薬剤の処方歴などをワンタッチで瞬時に確認できる。薬剤の添付文書もスピーディに確認が可能。

りの吹き抜け、白を基調とした店内は、非常に明るく、開放的で、清潔感に溢れています。待合室には無料のドリンクサービス、自由に使える2台のマッサージチェア、老眼鏡まで用意されており、細やかな気配りに満ちた、くつろぎの空間となっています。

一方、投薬カウンターは、急いでいる患者さんのために3台の立ちカウンター、脚や膝が悪い患者さんのために2台の座りカウンター、しかもプライバシーを守るためにそれぞれパーティションが設けられています。スタッフの方たちの接客マナーや言葉

遣いも実にしつかりしています。向井社長が「薬局の仕事に携わる人も接客業としてのサービス意識は必要なので、そのための教育には力を入れています」と自信を持って語るのも、なるほどとうなずけます。

この石山中央薬局は非常に患者さんの数が多く、業務の効率化は不可欠です。「すべては、患者様のために」を実践するには、薬剤師にとって一番使い勝手の良い電子薬歴を入れる必要がありました。「実は3年前に別の店舗に他社のものを導入しましたが、使い勝手が良くありませんでした。それで、次に新店舗に導入する時には、実務に必要な機能が充実していて、本当に、"かゆい所に手が届く"と思ったメディコムにしよう、と決めました」

こうして向井社長は三洋電機のシステムを選択し、12月のオープンと同時に保険調剤薬局用コンピュータ「ファースト」、そして電子薬歴管理システム「ドラッグスターセレブ」が稼働しはじめました。

電子薬歴導入のメリット①

必要な情報が簡単・迅速に確認できるので非常に効率的。

「私たちに必要なのは、何よりもまずスピードです」と言う向井社長が、「ドラッグスターセレブ」の優れた点の1つ

ゆったりとした空間と明るい店内は、古い薬局のイメージとは違い来店される方をお客様として迎える心遣いが感じられる。右は待合室、左は投薬(服薬)カウンター。



として挙げるのが、問診種別ボタンです。処方・アレルギー・併用・体質などの項目があり、それぞれのボタンにポインターを当てるだけで、即座にポップアップウィンドウが開き、過去に登録された指導文を確認することができます。向井社長は「いちいちファンクションキーを押したり、スクロールしたりする必要がないので、とても効率的です」と力説します。

電子薬歴ならどのメーカーのものでも、医薬品情報をデータベースとして備えています。しかし、必要な情報を電子薬歴のコメント欄に引用しようとするときに、メーカーによって機能的に大きな違いが出てきます。

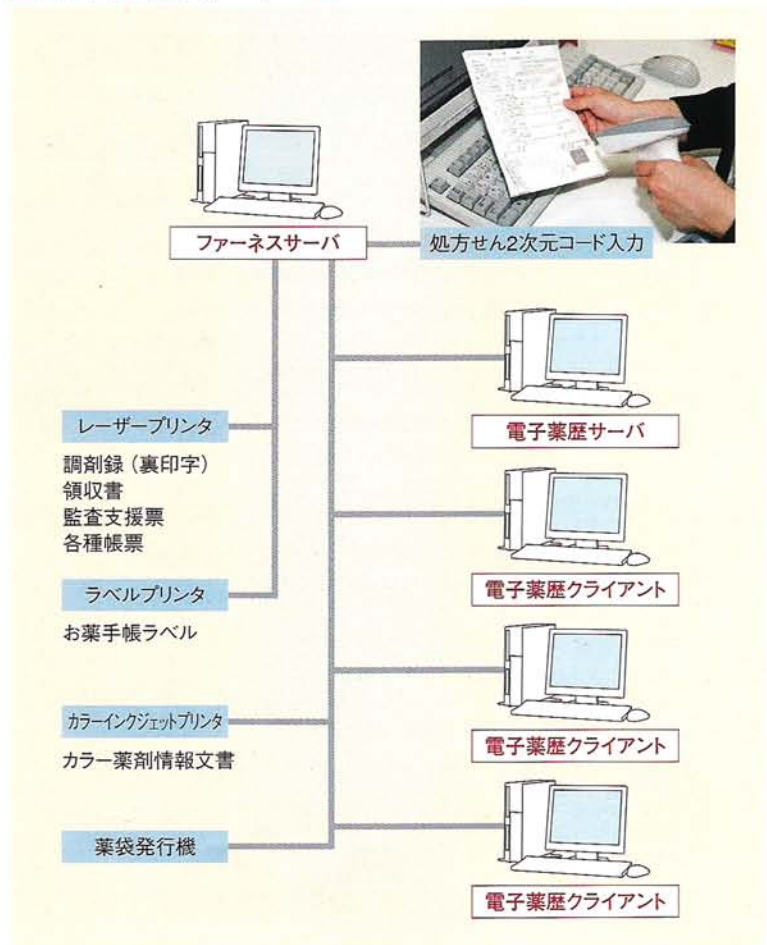
「ドラッグスターセレブ」は簡単にコピー&ペーストができますが、別店舗で使用している他社製は、まずデータベースを立ち上げ、必要な文書をコピー機能で取り出し、電子薬歴画面に切り替えて貼り付ける手順が必要です。そのため、どうしても無駄な手間と時間がかかります。「明らかに機能性に優れています」と向井社長は強調します。

電子薬歴導入のメリット②

電子薬歴は見せるものではなく、きちんとした指導に使う。

電子薬歴は服薬指導に活用されますが、同薬局ではその画面を患者さんに見せない

■石山中央薬局システム図



理できて、簡単に操作できる三洋電機さんの電子薬歴は、まさに私たちが必要としているものなのです」

患者さんに信頼されるために

処方せん2次元コード入力も不可欠なツールの一つに。

同薬局では「患者さんをお待たせしない」ことを非常に重要なポイントにしています。それを実現するツールとして、もう一つ高く評価しているのが処方せん

がら指導することはほとんどないそうです。「私たちが電子薬歴を使っているか否かは患者さんにとって、本来興味がないことなのです」と向井社長は明言します。「患者さんが望んでいるのは、薬剤師がしっかりと自分の目を見ながら必要な話をし、薬を迅速に手渡してくれることです。そのためには、必要なあらゆる情報を薬剤師が瞬時に確認できることが大事であり、それをサポートするのが電子薬歴です。その意味で、情報を一元管

教育には最大の投資を行います

株式会社市民調剤薬局 代表取締役社長 向井 勉 氏



——医院から分業した薬局として、どのような役割をお考えですか。

医院の先生は1人で数多くの患者さんを診るので、患者さんが病気や薬について詳しく聞いたりする時間が少ない場合があります。それに対して、薬局はすべての職員で患者さんに対応するわけですから、医院で患者さんが聞けなかった話をサポートできるのが一番いいと思います。そのためには薬剤師が原点に立ち戻って、もっと医療の勉強をしないとイケません。薬剤師は本来、医療職なのですが、薬のことだけわかっていけばやっていけた時代を経験し、ほとんどの人がそのことを忘れてしまっています。そのような薬剤師がいる薬局は、医療費がますます抑制されるこれからの時代には生き残れません。だからこそ、私は教育に最大限の投資をしています。

——地域に密着した薬局になるためには何が必要でしょうか。

患者さんの顔や名前、家族構成などを覚えて、患者さんとは「ご近所付き合い」のような関係になることです。また、この地域は特に高齢者が多いので、新潟弁が使えて、地方ならではの会話がきちんとできることも、私は大事なことだと思っています。

石山中央薬局

開 局 2008年12月
営業時間 月・火・木・金曜日 9:00～18:00
水・土曜日 9:00～13:00
(定休日 日曜・祝日)
職員数 薬剤師 4名、医療事務 1名

医療知識を持った薬局を目指す。

2次元コード入力です。「患者さんをお待たせしないために、本当に有効です」と向井社長は言います。

「患者さんは、以前なら隣の内科医院で薬までもらえたのに、今はこちらに来なければならぬ上、会計も高くなっている。そこには明らかにギャップがあります。そのギャップをうめることが、患者さんとの信頼関係を築く第一歩だ、と私は思っています。処方せん2次元コード入力は、間違いなくそのために不可欠なツールの1つです」

12月に開業したばかりの石山中央薬局ですが、「今のところ、患者さんと大きなトラブルはありません。医院の先生も、こういう時代だから、薬局できちんと薬を管理してもらおう必要がある、と大いに支援していただいています」と向井社長は言います。

「すべては、患者様のために」を実践し、そうした期待に応えるべく、向井社長はますますご自分の意欲を向上させているところです。



服薬指導は電子薬歴を使っても「お客様の目を見ながら」。それが石山中央薬局の基本。