

まちの健康ステーションとして —目指すは地域一番店—



横田 裕昭 先生
(Hiroaki Yokota)
神戸市・株式会社アルバ
代表取締役社長、
薬剤師・介護支援専門員

神戸市中央区に本部を置く株式会社アルバは1989年に有限会社朝陽薬局として設立し2000年には、商号を朝陽(あさひ)からアルバに変更した。アルバとはイタリア語で「夜明け・世紀の幕開け」を意味するものである。

現在では10店舗の調剤薬局を経営している。生薬に詳しい代表取締役の横田裕昭先生と取締役部長として現場を仕切る薬剤師の小野佳代子先生に取材し、まちの健康ステーション・目指すは地域一番店への取り組みについてうかがった。

小野 佳代子 先生
(Kayoko Ono)
同 取締役部長、
朝陽薬局神戸店管理薬剤師・
介護支援専門員



薬局は薬剤師の専門性の上に成り立つ ・サービス業

元々生薬の輸入商社で勤務していた横田先生が開局するきっかけになったのは我が国における中医学の先駆者、森雄材先生との出会いにある。森先生の薦めもあって漢方薬の保険薬局として朝陽薬局神戸店が第1号店として誕生した。

ところが開業してしばらく、横田先生は、自ら経営する薬局、あるいは周りの薬局が商売のためだけの経営に陥っていないか、医薬分業は本当に必要なのかと自問自答するようになったという。その日々が5~6年続いた末に、「薬局の必要性は自分たちで考え、自分たちで作りたいのだと考えるようになりました。」と横田先生。目的意識がはっきりした横田先生は、『社会に貢献する薬局薬剤師を目指す』を基本理念に掲げ、Kindness(親切・やさしさ)、Individual(個々への対応)、Specialize(薬剤師として専門特化する)、Speedy(患者様をお待たせしない)の頭文字をとって『KISS』を信条とした。この基本理念に基づいて、選ばれる薬局になるための取り組みを始めた。「大切なのは患者さん個々のニーズに合った対応をすることです。薬局は、薬剤師の専門性の上に成り立ったサービス業だと思っています。そのためには毎日の業務のなかで、

患者さんに感動を与えられるような仕事をしていきたいと考えています。』

専門性を高め、薬局薬剤師として社会に貢献するために、社員教育を要として、さまざまな取り組みをスタートしたのである。

同社ではスキルアップ委員会・接遇委員会・業務改善委員会という3つの委員会のいずれかに全社員が所属している。たとえばスキルアップ委員会では2週間に1回、薬剤師を対象とした基礎テストを行い、結果を公表したり、接遇委員会では執務態度のシートを用いて接遇の見直しを行ったりしている。同社の社員教育の特徴は、自主性と継続性が重んじられることである。

・目標は全社員で達成

同社では半期ごとに目標を設定している。今期の目標は、①効率化・合理化の徹底、②安全性の見直し、③攻めのカスタマーサービスによる売り上げ増加である。

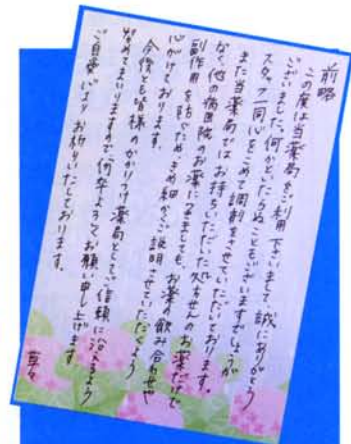
同社では積極的にITを活用して各店舗間の在庫管理



漢方に特化した朝陽薬局神戸店。棚には漢方薬がずらりと並ぶ。



調剤過誤を未然に防ぐため、処方名を声に出しボトルを確認



初診の患者さんへは、薬局のお礼とその後の様子をうかがうハガキを投函

や調剤過誤・ヒヤリハットにつき独自のデータベースを構築している。そして調剤過誤の減少・在庫の徹底管理・店舗間の譲渡薬の情報交換等、薬局業務を円滑に進める工夫をしている。

漢方薬に関しては加味逍遙散と加味帰脾湯、茵陳五苓散と茵陳蒿湯などの類似薬品名のピッキングミスを防ぐために、調剤時や監査時には処方名を声に出し薬品名を確認する。さらに、処方の大半が複数エキス剤の合包のため、処方せんのコピーに秤量値・分包数・1日量を記入して調剤するシステムに改めた。

「こうした取り組みにより軽率なミスが減少しました。これらは調剤内規に記載して、常に内規の見直しを行っています。」と、小野先生は見直しによる業務改善の大切さを強調する。

目標に対する成果は年2回開催される全体研修会において各店から報告され、そこでは来期の目標に対する取り組みも発表、社員は各自で研鑽し、全員参加型の運営を実施している。つまり管理職だけでなく、全社員が目標を達成するためには何をすべきかを考えなければならない。

漢方薬服薬指導のポイントは コミュニケーション

神戸店は漢方薬の処方せんをメインに応需しており、患者さんは全国から来院している。なかには患者さんとして来院していて、その後薬剤師となり、神戸店で働きたいと入社した社員もいる。神戸店は常勤薬剤師3人、パートタイム薬剤師2人で対応している。

漢方の勉強は1993年に入社してから始めたという小野先生は「森先生がお書きになった本で勉強もしますが、患者さんから教えていただくことが一番の勉強になります。漢方は処方箋だけでは西洋医学の病名を推測しにくいので、患者様からの情報収集が重要になります。コミュニケーションを良好にしないと適切な服薬指導ができません。まずは、患者様の自覚症状や先生に訴えたことをよく聞き、そこから処方医の処方意図を推測します。推測しがたい場合は、医師の判断(患者様にどのような説明をされたか)をそれとなく

尋ね、総合的な判断をして服薬指導を行うことが大切です。情報を収集することが漢方薬の服薬指導のポイント」と、話す。

初めは、方剤名や生薬名もま

ともに読めなかったが、経験を重ねて今では医師の処方意図が理解できるようになったという。漢方薬の調剤に取り組むなかで、とても印象に残った患者さんがいる。

「アトピー性皮膚炎の3歳の男児で、なかなか改善せず、お母様の気持ちがめげそうになる度に、その悩みを時間をかけてお聞きしていました。あるとき処方がお腹を温めるタイプの薬に変更となり劇的に改善したのです。お母様は「初めて年賀状に子どもの写真を載せることができる」と、とても喜んで帰られました。今でも通院されています。」

目指すは地域一番店

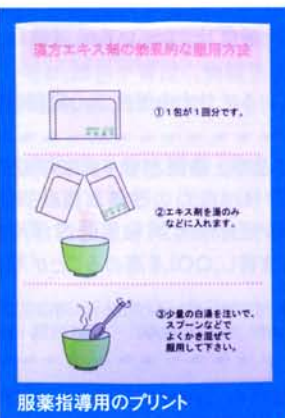
今後について横田先生は、「私はとことん本業を大切にしたい。厳しい環境の中、他の事業をもう1つの柱にしようというやり方もありますが、やはり本業を中心に専門性で勝負したいですね。」と語る。

「ほとんどの薬局では半径500m、徒歩10分以内の患者さんが来ています。地域住民に、まちの健康ステーションとして選ばれる薬局になりたいですね。そのためは少しずつレベルアップしていく必要があります。専門性を高めるための継続した教育等の成果により、自分で考えることのできるレベルの高い人材が育ってきました。」

株式会社アルパでは、全てのスタッフは自分で考えて行動する必要がある。だからこそやり甲斐とプライドを持てるのだ。そうした人材育成が継続される限り、同社の発展と地域一番店は約束されたものではないだろうか。



服薬指導の基本は、患者様のお話をよく聞いて、コミュニケーションを良好にすること



服薬指導用のプリント



服薬指導を兼ねて、エキス剤はまず一包をその場で服薬していたく