

## コロナ禍の中、薬局が「かかりつけ」を武器に患者様から「選ばれる」ことの重要性

—— 患者さんとの信頼関係で切り開く薬局経営の未来 ——

株式会社トラストファーマシー 専務取締役 白水 崇雄 氏 / 薬局長 棚田 真帆 先生

「新型コロナウイルスの影響もあり、従来の処方せん枚数が応需できなくなっている店舗もある」と、関東圏を中心に26店舗の薬局を展開している株式会社トラストファーマシーの白水専務取締役は語られます。

同社では、2016年4月にスタートした「かかりつけ薬剤師制度」に注力されてきました。そして新型コロナウイルスの感染が全国的に拡大し、薬局業界の変化を求められる中「患者様から『真に選ばれる』ことが何よりも重要」とし、より一層「かかりつけ」を推進されています。

それほど「かかりつけ」にこだわるのは何故なのか。経営を担う白水専務取締役と、現場のかかりつけ薬剤師として同社トップクラスの同意取得数を誇るという棚田先生(薬局長)のお二方にお話を伺いました。

※以降、敬称略 ※役職は取材当時のもの

### 会社組織として「かかりつけ」に注力

白水 当社では「かかりつけ薬局・薬剤師」に力を入れております。具体的には「採用」「人材育成」「患者様への周知」の3つの活動に取り組んでいます。

まず、最重要視しているのは「採用」です。当社の理念や考え方に共感してくれる方を採用するようにしております。また選考の中で「この人が選ばれる薬剤師になれるか」を意識して見ております。次に「人材育成」については、「かかりつけ同意取得数」などを個人目標に組み込み、評価に反映されるようにしています。そして「患者様への周知」については、ポスターやリーフレット、動画の制作などを継続的に行っています。

また、当社の独自の取組として2018年6月より「薬局のセカンドオピニオン®」をスタートしました。患者様の様々な悩みごとを薬剤師・

管理栄養士が総合的にサポートするというサービスです。無料で実施しており、これまでに約300件超のご相談に対応してきました。

### 「かかりつけ」に注力する理由は患者さんに「選ばれる」ため

白水 当社がこれほど「かかりつけ」を重視する理由は大きく3つあります。1つ目は、当たり前のことですが、患者様から「真に選ばれる」薬局・薬剤師になるため。2つ目は「かかりつけ薬剤師制度」が始まった際、この「かかりつけ」がスタンダードになっていくのだろうと考えたため。そして3つ目は、マーケティング理論の基本となりますが、「かかりつけ」に取り組むことで患者様の気持ちを主体的に汲み取り(消費者理解)、活躍できる人材に成長することができるためです。そして2020年の新型コロナウイルス感染拡大を機に、患者様から「選



お話を伺った株式会社トラストファーマシー 白水専務取締役(写真左)、薬局長 棚田先生(写真右)



かかりつけ薬局化支援アプリ「kakari」を通して、オンラインでも患者様とコミュニケーション

提供:メドピア株式会社

ばれる」ことの重要性を再認識しました。外出抑制、外来受診控え、オンライン診療・服薬指導が進んだことで、患者様のライフスタイルが様変わりし、これまで当たり前に応需していた処方せんにも影響が出てきています。もはや立地の優位性は無くなったと実感し、会社として強い危機感を感じた次第です。

## 薬局が「かかりつけ」で患者さんの命を救う

棚田 患者様から「真に選ばれる」薬局・薬剤師になるために、現場では患者様一人ひとりと信頼関係を築くことを大切にしています。天気の話など、本当に些細な会話が第一歩。とにかく気軽に話しかけてもらえる存在になるために、「明るく笑顔で接し、患者様の目を見て話す」など、ごく普通のことをしっかりできるよう注意を払っています。そのようにして信頼関係を築いていくと、少しずつ患者様からいろいろな相談や質問をしてもらえるようになりました。

かかりつけ患者様からの相談で特に印象に残っているのが「いつも歩いている道なのにふらふらして歩けない。薬の影響かな?」という52歳男性からの相談内容です。そういった症状が出る薬は服用されていなかったため、近くの脳神経外科を受診するようお勧めしました。すぐに受診していただくことができ、そのまま入院することに。軽度の脳梗塞だったことが後にわかりました。早期発見できたことで、患者様から感謝のお言葉をいただくことができ、改めて日頃のコミュニケーションの重要性を実感しました。

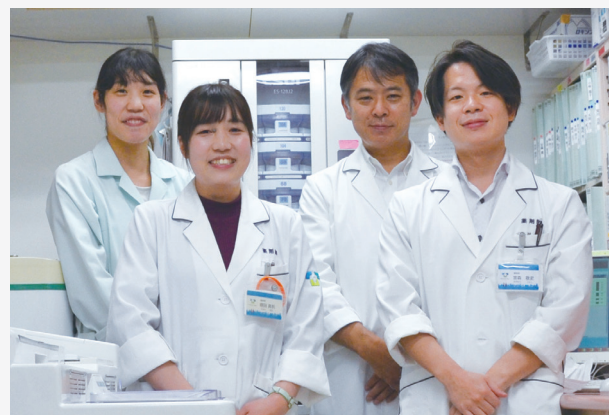
白水 この事例はかかりつけ薬剤師冥利につきますね。日頃から患者様と信頼関係を築いてきたからこそその貢献だと思います。患者様の中には、体調に変化があっても「こんな些細なこと」と受診することを躊躇う方も多いですが、そのような時こそ薬局で相談してほしいと思っています。そして、薬局が地域における医療と介護のハブになる事を目標としています。

## まずは「選ばれる」ところから。数字はあとから付いてくる

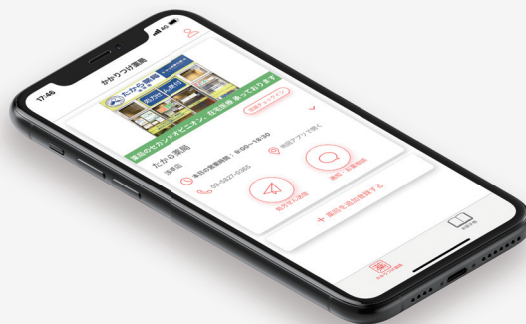
白水 今後、業界的にも薬局経営が更に厳しくなっていくことは間違いありません。患者様や地域の方から頼りにされ、「選ばれる」ということが重要になってきます。しかしながら間違っはいけないのは、

追うべきは数字ではなく「良い仕事」であるということです。薬剤師にとっての「良い仕事」とは、「かかりつけ薬剤師」を通じて親身に寄り添い、患者様へ安心感や納得感、そして、お困りごとを解決することだと思います。

結果は後から付いてきます。ですから、当社ではかかりつけの算定で利益を出そうとは考えておりませんし、ノルマも設けていません。大切なのは「かかりつけ」という取り組みを積極的に行動し、どれだけ患者様と信頼関係をもって繋がるができるかということです。売上や利益は、その結果として付いてくることでしょう。



株式会社トラストファーマシー たから薬局 浅草店のスタッフの皆さま



本記事に関するお問い合わせ

メドピア株式会社 東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル11階  
MAIL support@kakari.medpeer.jp

会社全体で「かかりつけ薬局・薬剤師」制度に取り組まれているトラストファーマシー様。より深く患者さんと繋がり、信頼関係を構築する方法を常に模索されていらっしゃいます。そのための手段の1つとして、かかりつけ薬局化支援アプリケーション「kakari」をご利用いただいております。今ではkakariの登録患者数も全社目標に組み込まれたとのことです。結果、非常に大きな成果を出しておられます。

kakariでは、皆さまの薬局が患者さんに「選ばれる」ことを支援させていただきたく存じます。ご興味をお持ちいただけましたら、ぜひ下記より資料をご請求ください。

 kakari

<https://kakari.medpeer.jp>

もしくは

検索



運営企業:メドピア株式会社 東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル11階 TEL.03-4405-4905 FAX.03-6447-7962

本取材は新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮のうえ実施しております。