

オリジナルカードを使った受診勧奨
こじか薬局

こじか薬局(神奈川県藤沢市)

神奈川県藤沢市にあるこじか薬局では、薬剤師職能を生かした受診勧奨のためにオリジナルカードを作成。分かりやすい疾患をテーマに取り上げ、同時に薬局の利用法やクリニックのことなど、患者が必要とする情報を盛り込み、情報の発信地としての薬局をアピールする。代表取締役・薬局長である初鹿野美貴子氏は「薬局がどれだけ情報を発信できるかが、患者さんに選ばれる際の重要なポイントになる」とし、医師と患者の架け橋となることを目指すと語る。またこれからは、病気になる前段階から薬局が関わっていく時代だと指摘し、そのための取り組みも欠かさない。初鹿野氏に、かかりつけ薬局を目指すための取り組みなどをうかがった。

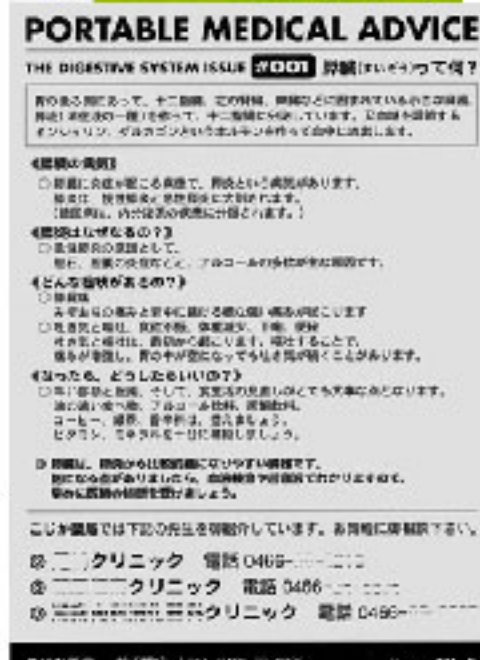


座って服薬指導(奥が初鹿野氏)

【地域住民と医師の架け橋を目指す】

患者が薬局に求める役割の一つとして、どの診療科を受診すればいいか、アドバイスを求める声が多い。薬剤師会でも数年前から、薬剤師固有の職能として受診勧奨の重要性を訴えており、会員へのアンケート調査では受診勧奨する薬剤師が年々増えている。薬局に来て症状を訴え、適切な診療科を教えてほしいという患者のニーズは非常に高いといえるだろう。

藤沢市に4店舗を展開するこじか薬局では、受診勧奨をするにも独自の工夫を凝らしている。その一つとして作成したのが「ポータブル・メディカル・アドバイス」というハガキサイズのQ&Aシリーズだ。クリニックを尋ねてくる患者に対して、これまでは地図や電話番号を手書きで書いてきた。しかし、それならいっそのこと作ってしまおうと、初鹿野氏が文面を考え、友人がデザインしてオリジナルカードを作成した。



具体的には、診療科別の疾患解説や臓器に関するQ&A、薬局の利用法、小児の救急時対応など幅広い内容を紹介している。消化器関係のシリーズでは、例えば「膵臓」を取り上げ、その仕組みを分かりやすく解説。膵臓の病気をいくつか紹介した上で、膵炎はなぜ起こるのか、どんな症状があるのか、なったらどのように生活を見直せばいいのかなどを説明している。特徴的なのは、単なるQ&Aにとどまらず、最後にその疾患に対応する診療科のクリニック紹介を盛り込んで、受診勧奨に活用していることだ。初鹿野氏が一緒に勉強会を開いている医師などを中心として、近隣のクリニックの名前、電話番号、地図などを掲載した。「メーカーがあまり作らない内容で作ろう」というコンセプトから、患者に分かりやすい疾患をテーマに取り上げ、最後に関連する診療科のクリニックを紹介するという形をとったという。

ポータブル・メディカル・アドバイスの表紙(上)とその裏面

「最近の医療機関は、非常に専門性が出てきている。例えば内科を標榜していても、消化器科、呼吸器科、神経内科でそれぞれ違う。最終的にどこの医療機関を受診するかは患者さんが選ぶわけだが、薬局はいろいろな情報を持っていることをアピールし、医師と患者さんの架け橋になれればいいと考えた」とし、こうした情報の発信量も、患者が薬局を選ぶ際の重要なポイントになるのではと指摘する。

【お年寄りの老化防止に無料でメイクサービス】

さらに独自の取り組みとして、お年寄りに無料でメイクするサービスが数カ月前からスタートした。老化が進むと外出をあまりしなくなり、人と会う回数も減って、身の回りのことに構わなくなってくることもある。そうなるとうまますまます老化は進む一方で、同薬局には家族からそうした悩みがたびたび寄せられていた。そこで、薬局でできることは何かないかと考えていたところ、化粧品関係の仕事に携わったことがある事務員が「自分にはメイクの技術があるが、薬局でお年寄りにメイクのサービスをしてはどうだろうか」と提案してきたという。従業員のアイデアは積極的に採用する方針の初鹿野氏は、さっそくこのアイデアを実行に移した。化粧品を販売している薬局はたくさんあるが、目的は化粧品を売るのでではなく、あくまで高齢者の生活を好転させるためのきっかけ作りだ。従来から栄養士と契約し、予約制で糖尿病の患者に対する栄養指導を行ってきたが、「より患者さんが入りやすい」という意味からも、メイクサービスは好評だという。



こじか薬局鶴沼店の外観

このほかにもかかりつけ薬局となるために、たくさんの工夫を凝らしている。例えば初めて服薬指導をする患者に対しては、必ず薬剤師が名前を名乗るように徹底している。さらに名刺もサイズを大きくして、顔と名前が明確になるように工夫した。また服薬指導は、薬剤師も患者も椅子に腰掛けて行うスタイルを取り入れ、落ち着いた雰囲気の中で薬の説明ができるように配慮した。さらに訪問薬剤管理指導でも、手作りの服薬カレンダーを作成して、服薬コンプライアンス向上を図るなどしている。

【点数に結びつかなくても患者の信頼向上を目指す】

手作りの服薬カレンダーをはじめとして、同薬局が行っている取り組みの中には、非常に手間がかかる一方で、必ずしも点数に結びつかない作業も多い。しかし初鹿野氏は「患者さんには徹底的に親切にするのがポリシー。ここまでやる必要があるのかということでも、(薬剤師が)一生懸命やってくれると思ってもらえたら、最終的には薬局の信頼が向上していく」と話す。

薬局の将来的なあり方については、「処方せんを持っていかないと入れないような雰囲気ではなく、誰でも立ち寄れて、いろいろな意味でコミュニケーションの場になれればいい」と抱負を述べ、いかに病気にならないかを、薬局が手助けしていく時代であることを強調した。