

いい薬局づくりは



スタッフから

在宅医療やかかりつけ薬局、かかりつけ薬剤師など、地域医療において保険薬局は多様化を求められ、その中で患者中心のサービスを充実させるためにはスタッフの力が必要なの言うまでもない。
長崎県佐世保市で保険薬局を運営する有限会社みどり薬局は、患者を元気にするためにスタッフの笑顔が不可欠と考え、スタッフが働きやすい環境を追求している。同社を取材した。

「みどり薬局」って、どんな会社？

長崎県佐世保市に本社を置く有限会社みどり薬局は1983年に佐賀県多久市に創業し、佐世保市、平戸市に保険薬局を3店舗展開。「いつも笑顔を心がけ、医療・福祉サービスを誠実に提供する者として、チームワークを発揮し、地域の皆様をサポートしていきます」を企業理念に、地域に根差した薬局として患者中心のサービスを提供するために、スタッフが働きやすい環境づくりを大切に考えている。

地域医療の現状とこれからの展望

薬局薬剤師による在宅医療の必要性やかかりつけ薬局について、代表取締役の松本良子氏（薬剤師）に話を聞いた。

松本「佐世保市、平戸市は地域的に一人で病院に来られない患者さんや、一人暮らしの患者さん、障害を持った方も多いので、20年前から、ご自宅に伺って服薬指導、薬の管理を行っていました。在宅医療が点数化されたことで、年金からの支払いが難しくなる方が増えてしまい、（在宅医療を）続けることが患者さんの負担にならないようにお薬の配達だけは続けて、患者さんの様子を見守っています。現在国が推進している在宅医療では、多職種で連携して患者さんのケアをできるのがやりがいを感じますが、金銭面で余裕がない方も在宅医療が受けられるようなシステムの構築や、福祉の整備がもう少し必要かなと感じます。

まつもと よしこ
松本 良子氏



長崎県出身。1982年名城大学薬学部卒業後、83年薬学専攻科（※）卒業。16年間の諫早市の病院勤務を経て96年みどり薬局代表取締役就任。現在に至る。

（※）薬学専攻科 臨床薬剤師教育を目指し、1975年に名城大学薬学部開設された。

スタッフがかりつけ薬局、かかりつけ薬剤師のアピールを頑張ってくれたことで、処方せんがなくても薬局に来てくれる患者さんが増えました。後発医薬品変更は、高齢の方には口腔内崩壊錠など、薬局本位ではなく患者さんに合った剤型を揃えるようにしていて、スタッフの地道な努力が地域との交流につながっていると感じます。剤型が多いことによるピッキングミスのリスクは、スタッフ間で周知徹底してクリアし、周囲の薬局と連携をとってデッドストックを減らしています。薬局同士のつながりを強固にできるのは田舎だからこそかもしれませんね。

また、患者さんのプライバシー配慮のためにスピーチプライバシーシステムを導入し、話しやすい環境づくりの心がけています。調剤報酬改定のために設備面の改正を求められますが、個人経営の保険薬局では設備投資は大変なことです。スタッフの多様なアイデアで、何とか乗り切っています」とし、保険薬局としての在宅医療の必要性を感じながらも、患者の気持ちに寄り添って対応し、かかりつけ薬局としての対応で伴うリスクは、スタッフ同士の連携、地域特性の薬局同士のつながりで乗り切っている。

患者・スタッフへの思い

松本「患者さんが居心地のいい薬局づくりには、まずスタッフを大切にしなければいけません。スタッフには笑顔で元気に働いてほしいので、時間差出勤を取り入れて労働時間が長くなるないようにし、薬剤師も事務員も週休2日が連休で取りやすいようにして、しっかりとリフレッシュしてもらうように心がけています。安心して働いてもらうためには退職金制度などの福利厚生も充実も重要です。」

同じ長崎県でも佐世保と平戸では方言が違い、同じ平戸でも地域が違うとまた少し言葉のニュアンスが違うので、事務員は地元の方を雇用しています。言葉の違いで患者さんが不安を感じないように、地元出身のスタッフが頑張ってくれています」とし、患者中心の薬局づくりのためにスタッフの職場環境を向上させ、地元採用を行うことで雇用にも一役買い、地域貢献につながっている。

みどり薬局の魅力

みどり薬局の魅力について、崎村綾香氏(薬剤師)に話を聞いた。



あやか
崎村 綾香氏
富山大学薬学部卒業

崎村「薬局を見学した時に、業務の効率化、ミスの軽減のための設備投資に力を入れていて安心して働ける薬局だと感じました。入社後も鑑査支援システムや、皮膚科の処方が多いという薬局の特性に合わせて全自動軟膏練り機が導入されるなど、ますます働きやすい環境になっていきます。」

私が勤務する田平薬局は門前が総合病院で、多い時で1日に200枚の処方せんを受け付けます。時間差出勤や、本当に忙しい時は社長が応援に来てくれるので残業がなく、プライベートにも時間を有意義に使えます。

長く働く上で人間関係はとても重要ですが、就職説明会で話を聞いただけではわかりません。(薬局)見学时に薬局の雰囲気、スタッフ間の仲の良さを感じたので、すぐに就職を決めました。専務がイベント好きで、忘年会、新年会だけでなく、スタッフ全員でのボウリング大会など色々と企画してくれていて、次はどんなイベントがあるのかもとても楽しみです」とし、スタッフのための設備投資や、働き方改革で生まれた良好な人間関係が、転職の決め手となった。



写真提供：みどり薬局
ボウリング大会にて

薬局薬剤師として

崎村「保険薬局は患者さんとの距離が近く、ちよつとした言葉で患者さんを不快にさせてしまうことがあります。普段の言葉使いはかなり注意が必要で、コミュニケーション能力がとても重要なので、その分、患者さんからの『ありがとう』が本当に嬉しくて、やる気につながります。」

これからは、今までに先輩から教わったことを生かして後輩の指導もしてみたいです。若い薬剤師さんがたくさん入社してくれたらいいなと思います」とし、患者の気持ちが活になり、薬剤師としての意欲につながっている。

薬局薬剤師を目指す薬学生へ

松本「とにかく人を好きになってほしいです。患者さんと何でも話せる薬剤師になるためには、色々なところで色々な人と会話をし、相手の気持ちやわかるようになってください。患者さんの気持ちを理解し希望に合わせて薬学的知識を提供できれば、信頼につながります。人を好きになれなければ患者さんを元気にすることはできません。」

佐世保市、平戸市は海も山も近く、少し足を延ばせば福岡に遊びに行くこともできます。休日もしっかりリフレッシュし、平日は一生懸命仕事してメリハリのある生活ができます。まずは、一度、薬局見学にいらしてください。」



薬局見学受け付けています

有限会社みどり薬局 (写真は田平薬局)
〒858-0905
長崎県佐世保市下本山町 570-1 (本部)
人事担当者：松本 慎吾
TEL：0956-48-5478
FAX：0956-48-4156