

ユーザー訪問 協和ホスピタルサービス●本社:茨城県筑西市

EMシステムズは情報が迅速かつ正確でサポート体制も充実

茨城県に薬局をチェーン展開している(株)協和ホスピタルサービスは、在宅訪問服薬指導を積極的に実施し、また未病対策として血液顕微鏡検査などのサービスを行うなど、意欲的な活動を実践している。同社では、(株)EMシステムズの調剤システム「Recepty」と服薬指導支援システム「Navity」などを活用し、高く評価している。

在宅訪問指導や未病対策も積極的に実施

1994年に第1号店となる協和調剤薬局を茨城県筑西市に開設した(株)協和ホスピタルサービス(品田陽子社長)は、現在、同県西地区でグループとして10店舗の薬局を運営している。

グループ全体の従業員数は82人、うち薬剤師は40人ほど。総合病院の門前にある協和調剤薬局では、薬剤師9人、事務9人で1日約200枚の処方せん+在宅訪問業務を処理している。

同薬局で目を引くのが、患者サービスを徹底していること。それを端的に示すのが、フロアレディと呼ばれる事務員の存在だ。患者に話しかけたり、お茶を出したりするなど、実にきめ細やかな気づかいをみせる。しかも、会話や観察を通して、「早めに薬を渡したほうがよさそうだ」「病気や薬についての相談を求めている」などの情報を薬剤師に提供する役割を担う。「フロアレディがいることで、患者さんの不満が少なくなるだけでなく、よりニーズに即した丁寧な服薬指導が可能になります」と薬局長の小濱伸太氏は説明する。

約7年前からは、近隣のクリニックの依頼に応えるかたちで

本格的に在宅訪問服薬指導を行うようになった。当初、50人ほどだった患者は今では100人に達している。2人の薬剤師が1週ごとに交代で訪問しており、在宅訪問のノウハウも蓄積されてきた。

在宅訪問の心構えとし



協和調剤薬局 薬局長の小濱伸太氏



協和ホスピタルサービス施設情報管理課係長の梅島貴生氏



総合病院の門前に位置する協和調剤薬局



西欧の城のような外観を持つ近隣の病院に建築デザインを合わせた協和ホスピタルサービスの結城中央薬局(茨城県結城市)

「薬局のルールは通用しません。他人のお宅に伺う以上、その患者さん宅のルールに従ってお邪魔することが大切。お茶が出るようになれば合格です。招かれざる人間にお茶は出ませんから」と小濱氏は指摘する。「在宅訪問は薬剤師にとって臨床(生老病死)を経験でき、薬理、薬物動態、製剤設計などの知識を通して、患者さんを評価(薬学管理)できる貴重な機会となりますから、将来的には薬剤師全員に在宅訪問のノウハウを身につけさせたいと考えています(小濱氏)。

また、予防医療・未病対策にも積極的で、病気を未然に防ぐことができるように、病院では実施していない検査(血液顕微鏡検査、体組成計検査など)を希望者に無料で実施しているのも大きな特徴だ。

「Recepty NEXT」で経費を大きく節減

同社のグループ内店舗では、(株)EMシステムズの調剤システム「Recepty」と服薬指導支援システム「Navity」を4年半前に2店舗で導入。その後、さらに4店舗に「Recepty」と「Navity」を1つに融合し、使用料金を従量課金制とした「Recepty NEXT」を採用した。

「薬剤師が服薬指導に専念し、患者サービスを向上させることができるシステムが選択の基準でした。また以前に採用していた調剤システムは、情報の正確性やサポート体制に不安がありました。『Recepty』と『Navity』は、保険薬局として必要な薬剤情報や薬価改正・法改正プログラムなどがインターネットを通じてリアルタイムにアップデートできることに加え、要望に迅速に対応するサポート体制が整っていることが決め手となりました」と、施設情報管理課係長の梅島貴生氏は明かす。

「『Recepty』と『Navity』は全般的に操作性が良く、レセコンと薬歴が同時に見られるなど機能性も高い。『Recepty NEXT』は処方せん枚数に応じた課金システムなので、経費も大きく削減できました」と梅島氏は高く評価し、今後はシステムを利用した薬局間の在庫管理にも着手したい、としている。