



ヘルスケア・プロショップ通信

—全国の class A 薬局から—

class A が提案し続けてきた「ライフスタイルの提案ができる薬局」「健康な毎日という夢を実現する薬局」を目指し、いち早く実践している全国の class A 薬局の「いま」をお届けします。

経営理念を全うし、地域社会の明るい健康な暮らしに貢献する

市名坂薬局（宮城県仙台市）

有限会社サンライフコミュニティは宮城県仙台市に3店舗を構える。今回は仙台市の地下鉄南北線の泉中央駅前に店舗を構える市名坂薬局へ取材に向かった。市名坂薬局は、見晴らしの良い明るい雰囲気と心地よい空間が印象的である。店内に並ぶテーブルやイス、OTCやヘルスケア商品の陳列什器もスタッフが価格交渉などを行い選んだものということで、お店への思い入れが強いことが伺える。そしてスタッフの皆さんが笑顔で丁寧な挨拶をされるのも印象的だ。

代表取締役社長の吾孫子純氏は、大学の経営学部を卒業後、約9年間の銀行勤務を経て、父親の真一氏（現・サンライフコミュニティ会長）から薬局経営を引き継いだ。

業務改善によるコスト削減に成功

待合室や調剤室は、吾孫子社長の銀行勤務の経験が大きく生かされている。

待合室には Life のアンケート結果だけでなく、オリジナルの意見箱を設置し、お客さまからの意見・要望をまとめたものを掲示している。（写真①）

寄せられた意見に対しては、吾孫子社長がお一人お一人



②リスク管理の徹底ぶりが伺える

に回答を作成し、スタッフに回覧した上で掲示している。「クレームを言わないお客さまは、静かに去っていく」ことから、クレームは改善や進化のチャンスであると、前向きに捉えるようスタッフに伝えているという。

意見・要望が掲示されている隣には、薬局の委員会活動報告の冊子が掲示されている。これらの報告事項を処方元のドクターや看護師さんも定期的に見に来られ、薬局の経営努力を認めているという。実際の委員会活動の成果として、サービス向上や業務改善によるコスト削減がなされている。

委員会は「安全で、迅速で、親切な医療を実施し、地域社会のみなさまの明るく健康な暮らしに貢献する」という経営理念を基軸に、「安全対策委員会」「調剤業務改善委員会」「かかりつけ薬局推進委員会」「事務改善委員会」の4つの委員会が活動している。

これらの委員会活動や研修会、勉強会は必ず勤務時間内に行うというのは、吾孫子社長が働くスタッフの幸せを考えてのこと。薬局内は各委員会のアイデアで満ち溢れている。見直しによるコスト削減を積み重ねていくことで高価な機器を導入する余力も生まれた。

全スタッフ参加の委員会活動実績

具体的な活動実績として、「安全対策委員会」では調剤過誤防止、CS向上等について検討を重ねている。中でも薬局内のリスク管理は徹底的だ。「銀行は1円足りないと帰れないが、薬局は1錠誤差があっても帰れる現状がある…。平成19年以降、絶やすことなく記録を続けている「アクシデントレポート」は実際に起きた調剤過誤内容や規格違いなどを記録に残し、再発防止のために「調剤過誤防止・CS向上に向けたマニュアル」を作成している。（写真②）

マニュアルは年に一度、全スタッフ向けの研修資料として使われる。ベテランが調剤しても、新人が調剤しても同じ薬を出さないといけない。だからこそリスク管理は基本であり、信頼を得る基本であるという。これも銀行勤務時代に、全店舗のクレーム記録や手順書を目にしていた経験が生きているようだ。

「調剤業務改善委員会」では、調剤業務を効率化し、患者の待ち時間を短縮できるよう努めている。調剤室の全自動錠剤分包機や電子薬歴なども既存業務の見直し、改善によるコスト削減も追い風となり導入に至った。また、スタッフ同士が何の作業をしているかが一目で分かる回転盤もオリジナルで作成されている。

「かかりつけ薬局推進委員会」では、POPやブラックボードで情報を発信、OTC等の商品選別、陳列棚に設置されたメッセージには「薬剤師がカウンセリングの上、販売しています」「正規の流通経路で入手しています」「薬剤師が服用歴を記録しています」などお客さまが安心して購入できる工夫がなされている。（写真③）

「事務改善委員会」では、薬剤師が専門的な業務に注力できるように、薬の発注点管理から一連の在庫管理もこなしている。また、受付の自動受付機は、「事務改善委員会」が数ある業者の中からドコモの自動受付機を探し出し導入に至った。（写真④）

スタッフの幸せがお客さまへ伝わる

スタッフ全員がやりがいや幸福を感じて笑顔で働くことができれば、地域の方も笑顔にできると吾孫子社長は言う。委員会活動を通して、スタッフ一人ひとりの成長やモチベーションが市名坂薬局の更なる発展につながるのだと確信した。今回の取材を通じて、新たな経営スタイルを知ることができた。

有限会社サンライフコミュニティ
代表取締役社長
吾孫子 純氏



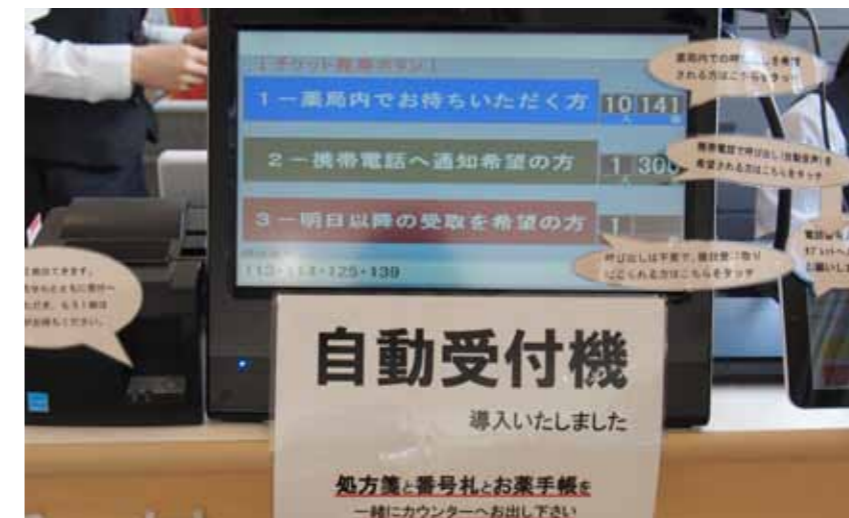
今回ご紹介させていただいた市名坂薬局の吾孫子純氏は9月3日開催の class A コンベンションにて発表いただきます。ご期待ください。



①掲示板には、お客さまからのご意見・ご要望、各委員会活動の報告、勤務しているスタッフ全員の顔写真と紹介が掲示されている



③ OTC とヘルスケア商品が豊富に品揃えされている。薬局からのメッセージも掲示されている



④自動受付機には、「1. 薬局でお待ちいただく方」「2. 携帯電話へ通知希望の方」「3. 明日以降、受取希望の方」の人数が分かるため、どの程度待ち時間がかかるか把握できる



市名坂薬局
〒981-3133 宮城県仙台市泉区泉中央
1-6-3 セルバテラス 2階
TEL: 022-375-5510
<http://www.sunlifecommunity.co.jp/>