

市名坂薬局

(仙台市泉区)

委員会活動で全スタッフが一丸となり 積極的な業務改善と対患者PRを実現



開設者…………… 有限会社サンライフコミュニティー
 開局年月…………… 1987年7月
 薬剤師数…………… 常勤11人
 応需処方箋枚数……… 2850枚/月(集中度70%)
 備蓄品目数…………… 医療用医薬品1600品目、
 OTC薬・サプリメント300品目
 営業時間…………… 平日9～18時、土曜9～17時
 (日・祝は定休日)
 ウェブサイトのURL… http://www.sunlifecommunity.co.jp/
 (2014年4月現在、数値は概数)

市名坂薬局(仙台市泉区)は、内科・循環器科などの専門診療を行う診療所と病院の近隣に位置する。薬局の前にはバス停があり、薬局の軒下にあるベンチは、来局者だけでなく、バスを待つ客もしばしば利用する。

ベンチの前には、薬をモチーフにした手書きのイラストと「花粉症対策はお早めに!」とのメッセージが書かれた

薬局・薬剤師は、自らの利益を優先するのではなく、患者や地域社会の目線に立って、より良い医療を提供していく使命がある——。市名坂薬局ではスタッフがその思いを胸に、委員会活動を通じて、サービス向上や業務効率化に自発的に取り組む。それらの成果は、ウェブサイトや待合の掲示板を使って積極的にアピールし、“薬局の見える化”に力を注いでいる。

立て看板(55ページ写真【6】)。通行人や待合にいる患者の目を引く。

この立て看板は、市名坂薬局の委員会活動の一環で生まれたもの。同薬局では全ての薬剤師と事務スタッフが4つの社内委員会のいずれかに所属し、サービス向上や業務効率化のアイデアを日々、実行に移している。

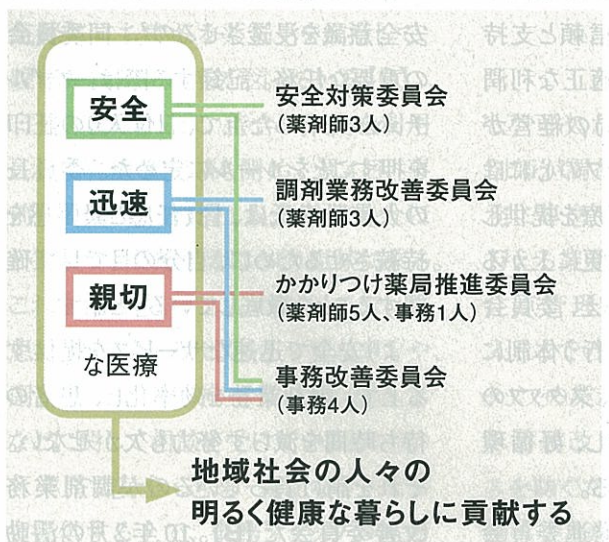
所の薬局を運営するサンライフコミュニティーの代表取締役社長・吾孫子(あびこ)純氏は、「委員会こそ、薬局を動かしている最も重要な組織」と話す。「経営者がトップダウンで指示するのではなく、現場のスタッフ一人ひとりが問題意識と真心を持ち、ボトムアップで知恵を絞った方が、“答え”に近づくはず」(同氏)だからだ。

同氏が言う“答え”とは、経営理念の1つの柱に掲げている、安全・迅速・親切な医療を提供すること(図1)。そ

ボトムアップで業務改善

市名坂薬局を含め仙台市内に3カ

図1 市名坂薬局の経営理念と委員会の関係(取材を基に編集部で作成)



前列右から時計回りに、かかりつけ薬局推進委員長の秋祐子氏、事務改善委員長の千葉香澄氏、新卒採用・教育担当の菊池由佳氏、調剤業務改善委員長の本間幹一郎氏、代表取締役社長の吾孫子純氏、安全対策委員長の大貫雅幸氏。

