

Series

新たな薬局のかたち

コーヒーの香りとともに ゆったりとした時間が流れる薬局



代表取締役社長
向井 勉氏

新潟市・市民調剤薬局

〒950-1143 新潟市中央区倭柳428-1 TEL.025-211-3705

薬局で過ごす時間を 大切にしたいインテリア

新潟市民病院の前に建つ市民調剤薬局。高い天井と、大きな窓、そして落ち着いた色調の椅子とテーブルがホテルのロビーを思わせる作りである。待ち合いフロアには常にスタッフが控えており、来局した患者さんを笑顔で迎え、椅子に落ち着いた患者さんには、好みのドリンクを席まで持っていく。

「薬局での時間をゆったりと過ごしてほしい」という思いをから生まれた光景である。

新潟県は、医薬分業が急速に進んだ県である。多数の薬局が新設されるなかで、市民調剤薬局は「10年先、20年先を見据えて、患者さんが医薬分業の良さを実感できる薬局であるべき」という理念から、コミュニケーションを大切にしたい薬局づくりを進めてきた。2007年に新潟市民病院の移転に伴い新設された市民病院前店は、その理念を具現化させた薬局であるといえる。

投薬カウンターは、立ったまま話せるカウンターが3つと、座って話せるカウンターが3つ。いずれも患者さんがゆったりとくつろげるようカウンターの幅を広く取り、隣のカウンターとの間仕切りは圧迫感のない高さを考慮して設計されている。座りカウンターの椅子は、約1.5人分の広さ。荷物の多い冬場でも荷物を置いてゆったりと座れ、子供も一緒に腰かけて話をする事ができる広さだ。

一方、同薬局の場合、薬を渡すのは投薬カウンターだけにとどまらない。足の不自由な患者さんや子供連れの患者さんなど、席を立てて投薬カウンターまで

来るのが大変な患者さんの場合、患者さんの了解を得て薬剤師が待ち合いフロアで薬の説明を行う。そのため、フロアの椅子とテーブルも荷物を置いてじっくりと話ができるように広めの作りになっている。

フロアでの薬剤師の説明は好評で、来院患者の4割がフロアでの説明を希望しているという。薬の説明が終わっても、そのまま健康についての相談などで話し込むこともたびたびある。

フロアにはサプリメントや健康食品も置いているが、薬剤師に相談しながら品物を選べるという点が好評を博し、売れ行きも上々だという。

移転後も7割の患者が 同薬局を離れず

同薬局が移転・新規オープンしてから2年。大きな変化は「薬のトラブルが減った」ことだと、代表取締役社長の向井勉氏は話す。薬剤師が患者さんとじっくり話をすることで、個人として認識されるようになってきたことがその理由だという。薬剤師がより身近な存在になったことで、気になることを気軽に相談しやすくなり、その結果、薬のトラブルが減ったのだと分析する。

また、同薬局の取り組みが患者さんから支援されていることは、移転後の来局状況をもみてもわかる。市民病院の移転に伴い、5kmほど離れた現在の場所に移転したが、新潟市民病院に通う患者はもちろんのこと、別の医療機関にかかっている患者の7割もが移転後も市民調剤薬局を離れることはなかったのである。

市民病院の周囲には4軒の調剤薬局が建っている。すぐに薬を受け取って帰りたい患者は、それに対応してくれる薬局

に行く。同薬局は、じっくりと薬の説明を聞きたい、または薬剤師とゆっくり話したい患者さんに選ばれている。

同薬局には、患者さんとじっくり向き合うなかで学んできたものが多々あるが、これを同社内だけにとどめておくつもりは微塵もないようである。

「これからは地域のなかで薬局の存在意義を高めていきたい」(向井氏)という言葉どおり、地域の調剤薬局薬剤師を集めた勉強会を2か月に1回行っている。地域の薬局と共同の研究発表会も開催している。また、地域医療連携を進めるべく、市民病院の緩和ケアチームと共同カンファレンスも行っている。

カウンターの向こう側からフロアへ、そして地域へと、市民調剤薬局の活動の場は広がっていく。



まるでホテルのロビーを思わせる、落ち着いた薬局内。薬剤師がフロアに出やすいよう、カウンターに出入り口がついている。



ゆったり座れる座りカウンター。ここに座ったとたん、涙を流しながら「実は…」と胸に抱えた悩みを話した患者もいるという。ゆっくり話をできる場所の必要性がわかる。