

## CASE 2

# 患者がくつろげる 癒やしの空間

市民調剤薬局とやの店（新潟県）

市民調剤薬局とやの店は、新潟市民病院前の薬局。同病院の移転にあわせて、昨年11月にオープンした。「患者さんにゆっくりしていただける薬局にしたいと考えました」と代表取締役社長の向井勉さん。とやの店については、スタッフが意見を出し合い、患者がゆったりとくつろげる空間を目指した。

### 薬局の常識を疑うところから

「薬局は効率化ということに流れていると思います。しかし、私たちは手間を掛けていこうと考えています。調剤薬局の常識だけで考えないようにしようということがあります」

向井さんは、とやの店をつくる際に心掛けたことについて、こう説明する。一般的な調剤薬局の常識やイメージを疑い、患者がくつろげる空間にすることを重視したそうだ。

一般的な調剤薬局のイメージは、待合スペースから調剤している薬剤師の様子が見え、薬が出来上がるまで患者に待ってもらおうというものだ。

しかし、調剤には、ある程度の時間が必要となる。とやの店では、この待ち時間を「患者を待たせる」のではなく、「患者にくつろいでいただける時間」にしたいと考えた。薬を受け取った後も、のんびり過ごしてもらえるような空間づくりを心掛けたという。

### 薬剤師が患者のもとに

とやの店の天井は高く、吹き抜けになっており、ゆったりした空間になっている。

内装は濃い茶系の色合いが使われており、床のカーペットも落ち着いた印象を与えている。

建物は73坪で、このうち50坪が待



吹き抜けで、高い天井

合スペース。待合スペースからは、調剤室の中の様子はあまり見えないこともあり、ホテルのロビーか喫茶店にいるような雰囲気を感じさせる。

投薬カウンターには3カ所通路を設けており、薬剤師が投薬カウンター



白地のソファが並ぶ待合スペース



店舗の外壁、窓が広く、  
薬局内が明るく見える

側から出て、待合スペースにいる患者のもとに歩みよりやすくなったように思っている。

薬局長の竹内あゆみさんは、以前の店舗と比べて、「投薬カウンターに患者さんと呼ぶというよりも、誘導するという感じです。薬剤師が患者さんが座っているところまで行って、患者さんとの距離が縮まった感じがします」と話す。

患者には、薬剤師が会話する目的で飲み物を提供している。これにより、薬剤師との距離を縮めることができ、患者とさまざまな会話ができるそうだ。



落ち着いた色合いの投薬カウンター

店内には、白地のソファのほか、丸テーブルといすも置かれており、一般的な薬局とは異なる雰囲気を出している。患者の付き添いで来た人にもくつろいでもらえるよう意識したという。

### 患者に座っていただく

落ち着いた色合いの投薬カウンターには、患者が立った状態で対応する窓口だけでなく、患者が座って話ができる窓口も3つ設けている。この窓口には、1.5人掛けの幅のいすを設置しており、夫婦や母子など2人が一緒に腰掛けて話をすることもできる。

このいすは、社員からの発案を受けて、腰を掛ける部分が広いいすを特注したそうだ。

このほか、敏感肌用の化粧品やスキンケア用品を陳列している棚も、店舗の空間にあわせてオシャレなデザインのものを採用した。



患者が座って話せるカウンターのソファは、2人で腰掛けることができる

### 薬を受け取った患者もくつろぐ

薬局長の竹内さんによると、待合スペースが人で埋まっていたため、調剤の状況を確認したところ、薬を受け取り終わった患者が店内でくつろいでいる状況だと分かったこともあった。

以前の店舗よりも患者1人に掛かる時間は長くなったというが、これは目標に掲げた薬局像を実現できた結果ともいえそうだ。



喫茶店を思わせる丸テーブルといす