「成長を続ける組織が照らす薬局の未来」

［後編］

地域包括ケアシステムの構築が進む中で、薬剤師・薬局を取り巻く認定制度の整備が急速に進められている。2022年4月の調剤報酬改定では、厚生労働省が描いてきた「患者のための薬局ビジョン」がさらに具体化し、薬剤師・薬局への変革に大きな期待が寄せられている。今回訪れたのは、岡山県内で15店舗を展開する『マスカット薬局』だ。1998年の創業以来、「命ある企業」を理念に地域の一人ひとりの健康を守ることを目的とし、企業活動を行っている。前編では同社がもっとも力を入れているという「人材育成」について紹介をした。後編では、地域医療の取り組みについてお話を伺う。

安倉 央（あくら ひろし）氏　マスカット薬局　教育部門長（DI部門長）

PROFILE

2004年京都薬科大学薬学部卒業、2022年福岡大学大学院薬学研究科卒業し博士（薬学）号を取得。2009年マスカット薬局に入社、2021年より現職。
京都薬科大学臨床薬学教育研究センター(特命教授)、
岡山県薬剤師会倉敷支部理事、岡山プライマリ・ケア学会理事を兼務。

来店客との関係を育む空間

岡山医療センター前に位置するマスカット薬局本店では、門前薬局としての機能を果たしながら、健康づくりを応援する「商店」のような顔を持っている。対面で服薬指導ができるスペースを保持しながらも、店舗の半分は売り場になっているのだ。OTCのみならず、健康に関わる食品や雑貨、さらには書籍販売コーナーも本棚1台分の充実ぶりだ。処方箋がなくても、これならちょっと相談に、体に良いものを選びに、と気軽に立ち寄れそうだ。さらに入り口横には「認知症スクリーニング機器」や「骨密度測定器」のコーナーも設けられている。こうした店舗空間の背景にはどのような狙いがあるのだろうか。

「患者さんが満足いくまで話して帰ってもらいたいので、服薬指導をするときは対面で着席しておこなっています。医療センター前という場所柄もあり、調剤や監査に時間がかかることもありますが、待ち時間に本を読んだり商品を手に取ったりできるので、今のところ大きなクレームはありません。もう十分ってくらい喋って帰られる人もいて、店の中に良い循環ができています」。薬局は単に薬をもらいに行く場所、というイメージを変えていきたいと安倉氏は続ける。「認知症スクリーニングの機械を導入したのも、計測して終わりではなく、軽度認知障害（MCI）の状況を知って、一人でも多く早期発見につながれば良いという思いからです。私たちが心がけているのは、利用者の尊厳を損なわないように、あくまでも機械で測った結果を元に話のきっかけを作っていることです。『今回こういう結果が出たようやけど、何か気になってることある？』というふうに、結果を俯瞰して見ながら話を聞くというスタンスをとっています」

なにげなく始まる会話をきっかけに、受診勧奨をすることやかかりつけ薬局の登録を促すこともある。結果として、調剤報酬の加算につながる業務が発生することもあるが、あくまで関係を築く入り口は利用者が主体。利用者の健康面と会社の経営面、その双方にとって健全な循環が生まれているようだ。

充実の物販コーナー。専属のバイヤーが仕入を担当し、定番から旬の商品など常時約600種類を取り扱う。

もの忘れ相談プログラムコーナー
セルフチェック後の結果表の受け取りをあえて手渡しにすることで、対面で話を聞くきっかけにつなげている。

相談に応じて管理栄養士の資格を持つスタッフが窓口になることもある。

医療機関や行政と連携し地域へ発信

マスカット薬局では、医療機関や行政と連携した支援を目指す地域包括ケアへの参画にも力を入れている。その一例として、高梁店で定期開催されているのが『マスカットカフェ』だ。処方箋がなくても集まれる場を作りたいと、2018年から続けている。認知症・軽度認知障害（MCI）の早期発見につながる「もの忘れ相談プログラム」や、アロマテラピーアドバイザーによるマッサージなど、さまざまなテーマで実施。毎回参加を楽しみにしている人も多いという。「地域に対しての取り組みは、会社の柱です。本部が支援しながら各店舗が無理なく開催できるような仕組みを作っています。こうした取り組みは、当薬局だけではなく、薬剤師会全体でできるようにしたいと考えています。地域全体での開催を推進するために、行政への働きかけや、開催に手を挙げた薬局と協力しながら、地域サロン（健康教室）という形でも開催しています」。マスカット薬局が構築してきた手法を提供しながら、現場での調整窓口は地域包括支援センターの保健師や町内会長が担うなど、負担を分散させて継続開催できる仕組みづくりを行っている。倉敷店では市のコロナ禍以前の実績では、倉敷店では2年間で「認知症の講演会」と「運動脳トレ認知測定会」を23ヶ所で実施、認知症以外のテーマを含めるとトータル30ヶ所以上で開催した。現在はコロナ禍で問題となっている「フレイル」の予防に関する講演会活動を行っている。

地域サロンやイベントで各所と接点を持ち、他職種と関わり合いを持つことに意味があると安倉氏は強調する。「患者さんに、ここの薬局に行けばいろんなことを教えてもらえるよねと思ってもらえるようなネットワークが大事です。医療機関はもちろんのこと、保健師さんや地域の店など、イベントに出張して関わりを持つことで、紹介のしやすさや充実した情報提供につながっています」

各所と連携し開催をつづけているマスカットカフェの様子。
コロナ禍の中で、フレイルをテーマにした会も増やした。

人を中心に地域医療の入り口を担う薬局

10年以上前から、薬局・薬剤師の新たな役割を見据え実践に移してきたマスカット薬局。地域の健康を守る薬局を目指す組織改革の中心には「人」がいる。「会社全体や店舗ごとの目標はありますが、個人の数字目標は一切ありません。数字を課すと業務が機械のようになってしまって正しい服薬指導ができなくなる可能性がありますから」。個人ではなく店舗全体で目標に向かう。薬剤師だけでなく事務員も登録販売者の資格をとり、OTCの販売や健康相談のアドバイスに力を入れる。一人ひとりに真摯に向き合う体制に、自ずと売り上げはついてきた。

「会社の教育目標の一つとして、職員がそれぞれの得意分野を作って欲しいという視点があります。数字を課すのではなく、年間を通して得意な分野を広げるための支援をしていきたい。そうすると確実に働き方の質が変わってきます。地域に向けての活動や外来業務を超えて会社の運営に興味を持つ人が出てくるかもしれない」。職員がそれぞれの得意分野を活かしながら、利用者と接点を持つ。マスカット薬局が地域医療の入り口となることで、医療機関などとの連携が生まれる。地域に開かれた薬局の在り方として、対物から対人へと舵を切る国の政策はさらに追い風となりそうだ。

プライマリ・ケア認定薬剤師、認知症予防専門士の資格を持つ安倉氏をはじめ、在籍する薬剤師の多数が毎年各所の学会で研究成果を発表している。「プライマリ・ケア、がん患者さんの支援。この2つが今後強化したい専門分野。全員が全ての分野を得意とする必要はなく、さまざまな領域を得意分野とする職員を育てて、相談を受けたときに専門の担当につなげられる体制を作りたい」と語る。

マスカット薬局　本店
（国立病院前）
岡山県岡山市北区田益1290-1
https://muscat-pharmacy.jp/