



## 医療の現場から

from the medical front

百人も来局する店舗で、薬だけにとられない小売業のノウハウを学び、調剤薬局に転職した。ここでは、とにかく処方せんにあわせて薬をいかに迅速に出すか、という「作業」に追われた。「僕が知っている薬剤師は、人を大事にして、処方せんがなくても健康相談に応じる、地域の健康を守る存在でした」。鈴木氏は、その原風景を胸に、現在のウインファーマの社長に自ら提案し、OTCと処方せんの両方を扱う店舗の立ち上げを任された。

「ある時、手首に激痛があるという方が来られて、市販薬を購入したいと言われたんです。でも、どこかにぶつけたわけでもないし、外的要因はない。病気は特定できないけど、検査が必要と想像できたので、すぐに病院に行くことを勧めました」。その後、その方は処方せんを持って再来局する。「痛風と診断された。市販薬を買って様子をみていたら痛みに耐えられずに自宅で救急車を呼んでいたと思う」と言われたそう。適切な受診勧奨は、病気の進行や予防にもつながることから、医療費の削減にもつながると鈴木氏は、取



薬剤師が適切な受診勧奨を行えることを目的とし、複数の症状カテゴリに対応した受診勧奨シート。



## 医療の現場から

from the medical front

### 「真の薬剤師として 地域医療を支えたい。」

今回お話を伺うのは「ウイン調剤薬局 横浜西口店」店長の鈴木伸悟氏だ。神奈川や群馬など関東を中心に店舗展開をする同局のエリアマネージャーも兼務される鈴木氏は、接客改善やOTCや医療雑貨を積極的に取り入れ、門前ではない「面」の薬局として、開業時は“ゼロ”だった処方せんを4年後には1日約50枚を受け付けるまでに成長させた。患者が気軽に相談できる“本当の意味”での「かかりつけ薬局」を目指す鈴木氏に、受診勧奨の取り組みと薬剤師としての思いについて尋ねる。

#### PROFILE

有限会社ウインファーマ(神奈川県横浜市)  
セルフ Medikation 推進室 室長  
神奈川Ⅱエリア エリア長

鈴木 伸悟氏

2012年昭和薬科大学薬学部卒業。(6年制卒第1期生)大手ドラッグストア勤務後、14年にウインファーマ入社。15年よりウイン調剤薬局横浜西口店管理薬剤師、現職。日経Dプレミアムにて「ケースで学ぶ OTC薬のすすめ方」コラム連載中。

#### 立地のニーズに合わせた 気軽に相談できる店づくり

横浜駅から徒歩5分。オフィスビルが林立するビジネス街の一角に「ウイン調剤薬局 横浜西口店」はある。ガラス張りの外観には特大サイズの「お気軽に健康相談」の貼り紙。店内に入るといたるところにコメント入りのPOPが並ぶ。ペットボトル1本買うだけでもOK。そんな気軽さのある雰囲気こそ、鈴木氏が大事にする店舗づくりのひとつだ。

「内装と外装がとても大事です。薬は箱をボツンと置くのではなく、在庫をそろえて、空箱を積み上げて手に取りやすくしたり、POPはすべてスタッフが考えて手書きをしたり。外からでもOTCを売っていることをわかりやすく演出しています」。

2015年1月に開局した当時、処方せんはゼロ。立地のニーズに合わせた店舗戦略にシフトし、まずは店に入ってもらう仕掛け作りから始めた。鈴木氏は「処方せんなしでも相談に乗ってくれる薬局の先頭に立ちたい」と、OTCの患者さんにも丁寧な接客を

#### 地域の健康ステーションを 目指す

薬局は「薬を処方してもらう場所」で、「決まった薬を正確に提供する」だけが薬剤師だったのだろうか。鈴木氏が感じるそうした違和感を払拭して、真の薬剤師としての仕事を知っていただくために、地域住民との接点や発信の機会を増やしたいと話す。「私たち薬剤師は、薬を調剤することはもちろんですが、薬の専門家として患者さんの状況を把握し、処方せんの疑義照会をすることや、病気の原因を考えて、生活アドバイスをすることもあります。患者さんのための医療です。薬剤師としての責任を持って、信頼していただける健康ステーションのような存在になりたいです」。

電子おくすり手帳や遠隔服薬指導、アプリ管理など、ICTを取り入れて業務の効率化を図りながら、本来の薬剤師の役割を果たしたいと、未来を見据える鈴木氏。その気さくな人柄と、薬剤師としての使命や倫理観を真摯に問い直す専門家としての眼差しに、まちの健康を守る大きな存在として、地域医療のあり方を変えていく兆しを感じた。

#### あとがき

〈かかりつけ薬局〉、〈健康サポート薬局制度〉の推進や、平成29年には「セルフ Medikation 税制」が導入されるなど、薬局の公益性があらためて問い直されています。介護報酬や調剤報酬の同時改定など、医薬品業界全体も変革期を迎える一方で、「一般用医薬品離れ」や「処方箋調剤偏重」の傾向も見受けられるなか、薬剤師・薬局が本来の専門性を発揮し、地域にひらかれていくことが、「医療の担い手」としての存在価値を高めていくことになるのではないのでしょうか。



ウイン調剤薬局  
横浜西口店

神奈川県横浜市西区北幸2丁目3-19  
日総ビル第8 1F  
TEL / 045-548-6770

心掛けた。薬は「成分」ごとに配置され、症状を汲み取りながら、薬を選ぶ。重篤な疾患が疑われる場合など市販薬では手に負えない患者さんもいる。そんな時は適切なトリアージをして、病院への受診を促す。OTCをひたすら販売していた当初から、少しずつ戻ってくる「人」が増え始めた。気がつけば、市外からの処方せんを持ち込む患者さんも出てきた。再来局された患者さんの顔を見ると先ず、「このあいだの薬、効きましたか?」そう声がけすることから会話が始まる。薬歴のための服薬指導はしない。ドクターと同じ問診ではなく、薬の専門家として、薬に特化した説明・アドバイスをすることを心がけている。

**適切な受診勧奨は  
医療費削減にもつながる**

幼少期、親に体の不調を訴えると、必ず「薬局に相談してきなさい」と、商店街にある薬局に連れて行かれるのが当たり前だったという鈴木氏。そこには、まちの人に頼られるかつこい薬剤師がいた。「人の役に立ちたい」と薬剤師になって、最初に就職した先は大手ドラッグストアだった。1日に何