

NPhA

隔月刊誌
[エヌファ]

Exclusive Interview

特別対談



鴨下一郎氏

藤井江美氏

内閣官房参与
鴨下一郎氏

一般社団法人日本保険薬局協会副会長
藤井江美氏

薬局はスイッチOTC供給体制強化し
国民の利便性向上に貢献を

医療保険制度維持のため 長期収載品の スイッチ化は不可避

Visiting

[訪問シリーズ] 専門医療機関連携薬局・地域連携薬局

がん患者に受診 2~3日前に架電、 「診察前電話面談」を実施

ナカジマ薬局 砂川店 (北海道砂川市)

Round Table Discussion

[座談会] マイナ保険証の普及に向けて

利用率の向上は丁寧な対応と 地道な声かけに尽きる

株式会社ピノキオ薬局
(栃木県)

代表取締役社長
田中友和氏

厚生労働省
保険局医療介護連携政策課
保険データ企画室長
河合篤史氏

株式会社トモズ
(東京都)
取締役 薬剤部分掌
町田剛氏



田中友和氏

河合篤史氏

町田剛氏

いまいメディカルグループ(宮城県)

「100年企業」めざし組織体制を構築

人口減少を念頭にDX化を進め 在宅業務の均てん化・効率化を強力に推進

いまいメディカルグループは2010年、東日本大震災の前年に宮城県仙台市内に1店舗目のオレンジ薬局をオープンしました。仙台市を中心に21店舗を展開する同社では、現在、「ビジョン2026」のもと医療DXを強力に推進するとともに、意思決定機関を設置するなど組織体制を見直しながら、「100年企業」に向けて前進しています。背景の一つとして代表取締役社長の

今井亮氏は、「東北地方が他のどのエリアよりも一番激しく人口減少すると考えられており、本気でDXを推進しなければならない」と話します。会社全体として業務効率化を進めつつ、スタッフのモチベーションとスキルを高めるために「在宅推進担当」を任命し、地域連携体制の充実と各店舗における在宅業務並びに個別スキルの均てん化に努めています。

マンツーマン型から医療モール型へ転換

いまいメディカルグループは、現社長の今井亮氏が東北医科薬科大学(旧東北薬科大学)卒業後、製薬企業に就職し14年間にわたりMRとして過ごしたのちに仙台市で創業しました。今井氏はまず企業理念を立案し、理念浸透に向けて当時の管理職、マネージャー職と共に行動指針を作成しました。その背景にはMRとして長年、多くの薬局を見てきた中で企業理念がしっかりしていない組織は、正常に機能しにくいとの思いからでした。今井氏は新入社員研修の際には必ず、企業理念と行動指針について、その経緯や意味合いについて自ら講義し、皆に意識してもらえるように努めています。

現在、仙台市を中心に宮城県19店舗、岩手県と福島県に各1店舗を展開し、近年は年に1、2カ所のペースで医療モールへの出店を進めています。当初、独立開業を目指すドクターの開業支援と合わせたマンツーマン型での出店が主体でしたが、その後は新興住宅地やJR・地下鉄の駅近などで展開する医療モール型での出店を強化しています。

「人にしかできないことは人で!」を実践

同社では近未来の目標「ビジョン2026」のなかで2つのテーマを柱に掲げています。1つは医療DXを積

極的に取り入れ、タスク・シフトとシステム強化を推進し業務の効率化を図り、近未来に対応する薬局を目指すこと。もう1つは次代に事業をつなげる100年企業を目指し、そのために意思決定機関を設置したうえで、それが機能する組織体制を構築することです。

今井氏は「人口が減少したその時に機械化がある程度進んでいないと業務遂行が困難になります。人にしかできないことは人で、それ以外はシステムや機械の力を借り、本社機能を含め効率化を積極的に図る必要があります」とDX推進は必須だと話します。

具体的には2023年4月に業務推進室を設け、全社横断的に業務効率化を進めています。同社薬局では会計も薬剤師が担当しており、会計間違いは患者さんとの信頼関係に影響する可能性もあるため、心理的にも負担が増加しています。大場信行氏(専務取締役)によれば、患者さん一人当たり約2分の会計業務が、自動精算機の導入により50秒程度圧縮されたと言います。

また同年8月からは既存のメッセージングアプリを用いた「自動フォローアップシステム」を3店舗で試行しています。2025年7月には全店舗展開の予定で、現在は運用上の課題などを検証しています。具体的には承諾を得た患者さんに対し投薬初日、中間日、最終



今井亮氏



在宅業務の均てん化を推進する績氏

導入を進める自動精算機

日に、「薬はちゃんと飲めていますか？」などフォローアップメッセージを送り、副作用など問題があった場合には、必要に応じ処方医に報告するほか、薬剤師によるフォローアップが行われます。大場氏は「患者さんをフォローアップするにも時間を要します。自動精算機導入などIT化で得られた時間を充ち、薬剤師が対人業務へ注力することで患者満足度を高め、地域に必要とされる薬局として機能を高めたい」と話します。

ちなみにフォローアップシステムでの問い合わせにはOTC医薬品との関係が多く、薬剤師からの対応に対し、患者さんから「ありがとう」との言葉が多くみられたと言います。「文字として可視化されたことで、従業員満足度も上がっています」と言います。一方、患者さんにとってもSNSの活用が薬局・薬剤師に対するハードルを低くし、利用しやすい環境づくりにも貢献すると見えています。

また、管理・本社側の業務改善としてRPA（Robotic Process Automation）と言われる、ロボットが自動的にエクセルなどソフト計算、転記するシステム構築を進めています。調剤報酬は毎月締めた後に、本社総務で集計するために4時間かかっていたものが30分で終わると言います。さらに、総務業務の給料計算や経費精算は企業向け統合基幹業務システムにより、1週間程度に短縮でき、将来的には3日間程度で完了できる見込みだと言います。また、遠隔処方箋入力システムを一部導入しています。

DX進展を見越した対策を推進

東北最大都市の仙台市でも2020年から2040年にか

けて労働人口が約4割減少するとされています。ただ、相対的には高齢者が増加することから、同社でも在宅医療における薬局・薬剤師の位置づけを、より確かなものとするべく、改革を進めています。担当の藤谷修平氏（取締役）によると、同社では2024年4月から「薬局支援チーム」の「在宅推進担当」（續哲之課長）を独立させ、地域連携の対外窓口、在宅薬剤師の育成と店舗間の在宅業務の均てん化を推進しています。

具体的には2023年から経験2～3年目の薬剤師を、績氏の担当患者宅に同行させる研修を始めました。事前に同行者は患者さんの課題と解決策を検討し、現場見学後は績氏が「読まれる報告書」の書き方を含め総合的な指導を行います。次に研修を受けた薬剤師の在宅訪問に績氏が同行しアドバイス。最近では、在宅訪問へのハードルが下がり、担当者会議に参加する機会が増えるなど、地道な取り組みが若手中心に会社全体として成果を結びつつあります。

今後について今井氏は「いまのところ薬局事業以外には考えていませんが、今後、DX進展により、弊社でも立地優位性は薄れていくと考えています。当面、オンライン服薬指導や電子処方箋、スマホを介した処方箋対応等に力を入れ、門前外処方箋へのアプローチを進めます。一方、リアルな対応を求める患者さんも必ず残るので、かかりつけ機能を発揮し患者さんに選ばれる薬局になれるように努めたい」と話します。

お話を伺った（左から）藤谷氏、今井氏、大場氏、内藤氏



いまいメディカルグループ プロフィール

- 本社＝宮城県仙台市太白区大野田4-20-14
- 代表取締役社長＝今井亮氏
- 売上高＝36億6,500万円（2024年3月期）
- 薬局数＝21店舗 ● 従業員数＝184人（薬剤師＝103人）