



おじゃまします



すずらん薬局本店（広島県）

目指すのはすべての人に優しい薬局

腎臓病患者のQOL高める栄養指導が好評

全国には5万数千軒の薬局が存在するが、中には思わず入るのをためらうお粗末なたたずまいの薬局もある。外観に無頓着といえればそれまでだが、本来薬局の評価は店の外から始まっているはずだ。今回紹介する広島市のすずらん薬局本店は、誰もが入りやすく、くつろげる薬局づくりを目指している。ハード面はもちろん、栄養士と薬剤師がタッグを組んだ栄養相談、ユニバーサルデザイン思想に基づく服薬コミュニケーションなど、患者サービスの充実にも余念がない。

文・写真 伊藤 豊

これってネイルサロン？

広島市中区袋町。ビジネス、観光、ショッピングとさまざまな人が行き交う繁華街の一角にすずらん薬局本店は今年1月、オープンした。交差点の角という立地特性を生かし、建物の2面はガラス張り。陽の光が十分に差し込む構造になっており、店内には明るさと開放感があふれる。看板の文字を隠せば薬局だと気付かず通り過ぎてしまいそうなたたずまい。開局準備中には、道行く人から「ネイルサロンでもできるんですか？」と尋ねられることもあったという。

同薬局を経営するホロンの古屋憲次社長は「従来の『薬局は入りにく



(上) カフェの雰囲気が漂う待合いスペース

(右) 投薬カウンター。奥には着席型のカウンターも設置している



いところ』というマイナスイメージから何とか脱却したかったんです。ただでさえ心も体も病んで弱っている人が来局するわけですから、気軽に入れてコーヒーでも飲みながらリラックスできる薬局でなければという思いで店を作りました」と店舗コンセプトを明かす。

実は、この場所では昨年まであるカフェが営業していた。光が差し込む大きな窓はそのなごり。「気軽に入れる」薬局にするため、カフェのスタイリッシュな雰囲気をあえて残したというわけだ。

思い思いにくつろぐ患者

店内に足を踏み入れると、右手の大きな窓ガラス沿いに設置された待合い用のテーブルといすが真っ先に目に入る。待合いの奥には、コーヒー、お茶、水のサーバーが設置されており、来局者は自由に飲むことが

できる。しばし眺めていると、ひっきりなしに訪れる患者の多くは手慣れた手つきで飲み物を紙コップにつき、窓際のいすに腰掛けて薬を待っている。カフェテラスのように思い思いにくつろいでいる姿が印象的だ。

一方、店内に入ってすぐ左手には腎臓病、糖尿病、肝臓病患者向けの治療用特殊食品や植物の栽培キットなどを陳列。栄養指導に注力していることもあり、治療用特殊食品の売り上げは上々だという。

店内全体を見渡すと、天井は青、床は白、投薬カウンター後ろの壁は木目と、従来の薬局が持つ“暗さ”は全く感じられない。聞くと、デザインを担当したのは普段ブティックを中心に手掛けているデザイナーとのこと。しかもそのデザイナーは同薬局のグループ店舗の常連患者で、普段からのつながりでデザインを依頼し、快諾を得たそうだ。

障害者や外国人にも配慮

ハード面が先行してしまったが、同薬局の本当の特徴は患者サービス、ソフト面にある。好例が障害を持った人や外国人にも配慮した、ユニバーサルデザイン思想に基づく服薬指導の数々。聴覚障害の患者が来局した際には、手話の分かるスタッフが対応。視覚障害の患者には、窓口でのコミュニケーションに加え、SPコード（高密度2次元バーコード）をなぞれば服薬上の留意点を音声で知らせる補助機器や点字シールも活用し、自宅でのコンプライアンス向上を図っている。外国人患者向けには英語薬袋や、16カ国語の対応マニュアルを用意している。

手話がコミュニケーションの触媒に

各種アプローチの中でも好評を博しているのが手話を使ったコミュニケーション。スタッフの高木陽子さんはその効果について「患者さんからは『どこで習ったの?』って興味深く聞かれますし、それがコミュニケーションのきっかけになっていろいろな話をさせていただけるようになることもあります」と話す。また、同薬局では携帯電話を使って24時間患者からの問い合わせを受けているが、電話だと聴覚障害者は利用できないため、合わせて携帯メールのアドレスも開示するよう変更。「こうしたちょっとした工夫が患者満足の向上につながっている」（古屋社長）という。

そのほか、管理栄養士による無料栄養相談も同薬局が力を入れているサービスだ。原則フリーで受け付け



治療用特殊食品コーナー。棚のすぐ右手には栄養相談室がある

ているが、火、水曜日はじっくり話ができるよう予約制を導入。予約者の多くは腎臓病患者で、各患者には病院でNST（栄養管理チーム）活動の経験を持つベテラン栄養士が薬剤師スタッフと連携をとりながら対応している。

病状に合わせた献立の提案や検査数値の管理まで、総合的・専門的な指導を継続的に行っており、古屋社長は「人工透析を回避できた患者さんやQOLが上がった患者さんも増え

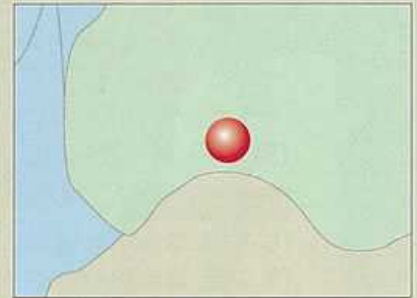
てきています」とその効果に胸を張る。同薬局を経営するホロンでは以前から栄養指導に注力し、相当量のデータを集積していることから、近々薬局での栄養指導の成果を学会発表することも検討中だ。

どんな患者にも 同じレベルのサービスを

古屋社長は話す。「薬局にはどんな患者さんが来局するか分かりません。だからこそ、いつどんな患者さんが来られても同じレベルのサービスを提供できるための準備をしておく必要があります。すべての人に優しい薬局。それが理想であり、実現のためにいっそう努力していきたいと考えています」。そんな古屋社長が次なるアプローチとして取り組みを開始したのが、在宅領域の強化。従来から行ってい

る訪問活動に加え、今後は無菌調剤、がん化学療法、在宅ターミナル・ケアなどに積極的にかかわり、保険薬局の存在感を高めていきたい考えだ。

店舗データ



所在地：広島市中区袋町4-1

処方せん枚数：約3000枚／月

従業員数：薬剤師12人（近隣店舗との兼務含む）、栄養士2人、事務2人