

2020年
2月号
特集企画

地域で選ばれる 薬局への道



SPECIAL INTERVIEW

他業種に学ぶ

隆祥館書店
二村知子さん……P01-02

INTERVIEW

患者さんに聞いてみました！
なぜこの薬局に通っているのですか？……P03-04

地域で選ばれる薬局への道

- 01：クオール株式会社……P05-06
- 02：株式会社ココカラファインヘルスケア……P09-10
- 03：イントロン株式会社……P15-16

本冊子には広告やPR記事等も含まれます。本冊子の内容や掲載に関するお問い合わせは
(株)ネクスウェイまでご連絡ください。(お問い合わせ先は裏面へ)

LINEを活用した患者フォローシステムで 投薬後のコミュニケーションを深め服薬率の向上へ



国内40店舗以上の薬局グループを展開するイントロン株式会社。常に地域に選ばれる薬局を目指し、現在は投薬後フォローにも注力しています。そこでこの度、LINE・SMS機能を活用した新しいシステムを導入し、患者フォローの自動化を推進しているというITシステム担当主任の鎌田さんにお話を伺いました。

(2019年11月取材)

イントロン株式会社 事業本部 ITシステム担当
鎌田 悠さん

対人業務の充実のためICT戦略を強化し システム「あなたの調剤薬局」を導入。

2015年に厚生労働省より示された「患者のための薬局ビジョン」以来、改めて対人業務への意識を強くしました。そこで弊社が本当に患者さんのためにできることを追求したとき、やはり業界が苦手分野としてきたIT、ICTなどの活用に向けたべきだと考えるに至りました。

その取り組みの1つとして導入したのが、東京のシステム構築会社が開発した、投薬後のフォローアップシステム「あなたの調剤薬局」です。これはLINEという一般的に広く利用されているコミュニケーションツールを使うことを最大の特徴としています。

従来の「電子お薬手帳アプリ」によるチャット機能の利用という選択肢もありましたが、そもそも患者さんにアプリをダウンロードしていただく時点でかなりのハードルになっていました。LINEであれば日頃から親しみが有り、患者さんは友達登録をするだけで利用可能なため、採用を決定したという流れです。

薬局窓口で患者さんにLINE登録を推奨 約7割の方を対象に実証をスタート。

まずはテスト導入をはかるため、実店舗の窓口で年齢や性別を問わず来客患者さんにLINEの利用状況を確認し、日常的にLINEを利用している方には、薬剤師が投薬時にシステムの趣旨をご説明し友達登録を促す、という取り組みから始めました。

その結果、登録された方は全体のおよそ6割~7割。特に若年層や小さなお子様を持つ親御さんでは8割近くが登録されました。また一見、LINEやスマートフォンの利用の少ないと思われた高齢者でも、実際確認してみると意外に「孫との連絡のために」とLINEを使われている方がいらっしゃることもわかりました。説明から登録まで数分で済む手軽さも効果的だったと思います。

登録された方には、薬の服薬期間に応じて自動でフォローメッセージを送れるのが導入したシステムの特徴。副作用や薬の効果、飲み残しなど、服薬についての問題点があるか「ない」か、2択で返答していただくことで、問題があった方をピックアップでき、個別により深くフォローすることができます。実際、問題点「ある」との返信は1~2割程度でした。

また電子お薬手帳も一体となっているので、服薬情報などはクラウドで一括管理され、患者さんに手間をかけることがないのもメリットです。お知らせ機能が設定でき、患者さんからの問い合わせに返信し忘れるリスクを回避できる点も安心感があります。

患者さんが身近につながることで 薬剤師の職能を発揮しやすい状況に。

これまでの電話による対応と違い、患者さんも薬剤師も、お互いに時間的な余裕のあるときに利用できるのが何より便利なところ。システム利用患者さんの8割近くの方から「簡単に返答できた」「信頼感が向上した」との声が寄せられています。現場の薬剤師も「コミュニケーションの向上」や「業務負担の少なさ」を高く評価していました。【右下グラフ参照】

実際に患者さんの中には、病院の帰りにそこで処方箋を撮影してLINEで問い合わせる方も出てきています。そうやって身近な距離で薬剤師とのつながりを深めるきっかけにもなっていくのではと期待も膨らんでいます。

また例えば飲んだ薬によって下痢の症状が出たなどの問い合わせがあった際も薬剤師がLINEで受診勧奨を行うことで、結果的に薬が変更され、改善したということになれば、患者さんだけでなく、薬剤師自身も自らの職能を發揮できたことに喜びや充足感を得られると思います。

特に医師たちは自ら処方した薬の副作用や飲み忘れなどに関する情報を常に求めていますから、スムーズにフィードバックできることは大きなメリットだと思います。

システム全体としては、電子薬歴との連動など、まだまだ課題は残されていますが、実用しながら改善点をシステム会社さんと共有し着実に利便性は向上していますので、より薬局目線で精度を高めていけると考えています。



一緒にお話を伺った代表取締役社長の増子治樹さん(左)、小江戸薬局店長の山崎さん(右)。

地域の医療情報の発信拠点となり 真に健康サポートに貢献できる薬局へ。

服薬情報提供料が算定されるようになったこともそうですが、本部として最も大きな成果と感じているのは、薬局に来なくても患者さんとのコミュニケーションが可能になったことです。

特にLINE独自の機能を有効利用することで、今後は健康フェアや講演会の開催告知、インフルエンザ等の流行情報、地域医療機関の長期休暇情報など、これまでホームページでしか発信できていなかった情報を定期的に患者さんにお届けできるようになります。

編集部からのコメント

薬機法の改正で投薬後のフォローアップも義務化されましたが、患者さんより深くつながる方法の一つとして、ぜひフォローに取組んでみてください！ 薬局・薬剤師がより患者さんに身近に感じてもらえるようになるといいですね！

そうして地域医療の中心に薬局が位置づけられるイメージが構築されれば、処方箋の有無に限らず健康相談の窓口としての役割を担えるようになり、まさに国が求める健康サポート薬局の姿に近づけるのではないのでしょうか。この取り組みがモデルケースとなり、薬剤師の職能發揮の実例として貢献できればなおうれしく思います。

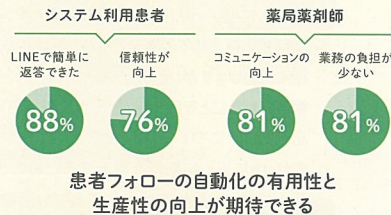
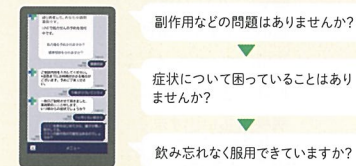
2019年12月にはイントロン全店舗でシステム稼働します。そして、限りなく100%に近い患者様とつながれるように努め、全ての患者様のサポートと地域の皆様のお役に立てる情報を発信してまいります。

【取り組みの内容と評価】

■ LINEで投薬後の自動フォローに関する 事前調査の結果(2019年4月)

初日・中閏日・最終日の3回
投薬後フォロー質問をLINEで自動送信

初日は来局のご挨拶と問題発生時の返信の依頼。中閏日は、副作用、症状、飲み忘れなどの確認を。最終日は薬がなくなる前に受診勧奨へ。



イントロン株式会社

埼玉県川越市脇田本町13-5 川越第一生命ビル4F
☎ 049-249-2626 https://intron.co.jp/