



この記事URL : <https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/00001/04295/>

このページに掲載されている記事・写真・図表などの無断転載を禁じます。
著作権は日経BP、またはその情報提供者に帰属します。
掲載している情報は、記事執筆時点のものであります。

ニュース解説

連載をフォロー

薬剤師がLINEを駆使して患者をフォローアップ、加速する薬局のDX

長倉 克枝 日経クロステック

2020.07.08

有料会員限定

2020年9月に改正医薬品医療機器等法（薬機法）が施行される。改正薬機法では薬剤師の義務として、服薬期間中のフォローアップ（薬剤の使用状況の把握と適切な情報提供）が新たに盛り込まれた。

そこでスマートフォンアプリを活用し、薬剤師と患者のコミュニケーションを支援する取り組みが始まっている。地域に根差したかかりつけ薬剤師・薬局としての役割が求められる中、薬局のデジタルトランスフォーメーション（DX）を後押ししている。

薬歴記載時間が半減などの効果も

薬局向けに薬剤管理システムを提供するベンチャーのカケハシは、薬剤師が服薬期間中の患者をフォローアップするためのスマホアプリ「Pocket Musubi」の提供を7月2日に始めた。薬局1店舗当たりの初期費用は2万円、利用料は月額8980円で、患者の費用負担はない。

フォローアップの仕組みはこうだ。患者は薬局から受け取ったQRコードを専用アプリで読み込むことで服用薬データを入力。服用薬に基づいた質問はシステムから自動的に送信され、患者には回答のほか自身の体調や服薬の状態も入力してもらう。薬剤師は管理画面で患者のデータを確認し、必要に応じてメッセージを送ったり電話をしたりする。



「Pocket Musubi」の利用イメージ

(出所：カケハシ)

[画像のクリックで拡大表示]

薬局のDXも進む。カケハシは薬局の経営データや薬剤師の業務状況などを管理するシステム「Musubi」を提供している。同システムは患者の過去の処方や薬歴、健康状態などのデータを管理し、患者に合わせた指導内容を提示したり、薬局業務の効率化を支援したりする。Pocket Musubiとも連携できる。

Musubiの導入店舗では、未導入店舗と比べて「薬歴記載時間が半分になった」「残業代を削減できた」といった効果が出ているという。「業務効率化で薬剤師に余裕ができると患者と向き合いやすくなる」（カケハシの三宅史生・Musubiプロダクトオーナー）。

誰でも使えるLINEを患者との接点に

ただ、専用アプリをダウンロードして管理するのは手間とを感じる人も多い。そこで国内8400万人の利用者を抱え、高齢者にも広く普及している対話アプリ「LINE」を使ったフォローアップも進む。

埼玉県内を中心に43店舗の薬局を展開するイントロンは、服薬期間中のフォローアップに「LINE公式アカウント」を活用している。2019年4月に一部店舗で導入し、2020年1月から全店舗に拡大した。累計の利用者はすでに約7000人に達し、多いところでは約1000人の利用者がいる店舗もある。

LINE公式アカウントは店舗ごとに取得しており、患者が「友だち」に登録すると服薬中の薬に応じてフォローアップの質問が自動的に送られてくる。必要に応じて薬剤師とメッセージ

のやりとりもできる。

「専用アプリは患者がインストールするハードルが高く、説明も大変。その点、LINEはもともと利用者が多く、患者にとって使いやすいと考え、導入を決めた」と、薬剤師でもある同社の鎌田悠・ITシステム部長は話す。

店舗のLINE公式アカウントは、健康サロンが提供する薬局の情報管理システム「あなたの調剤薬局」と連携している。電子お薬手帳や調剤予約機能など同システムのサービスを利用する際、LINE公式アカウントが患者とのコミュニケーションの窓口の役割を果たしている。

LINE公式アカウントの利用料はメッセージ送信数で変わるが、多くても月額5000円程度であり、店舗によっては無料の範囲内で収まっているところもある。一方、あなたの調剤薬局のシステム利用料はベーシックプランで月額1万円かかるが、患者のフォローアップで服薬情報等提供料などの加算につながる。薬局と患者の関係性強化にもなるため、費用対効果は十分に見込めるという。

鎌田部長はLINEを利用するメリットについて、「患者と薬剤師のコミュニケーションの活発化が一番大きい」と話す。以前は服薬後にちょっとした不安などがあっても「次回、薬局に行ったら相談しよう」となっていたが、現在はLINEでメッセージを送るだけなのでハードルが下がり、患者は相談しやすくなった。



Copyright © Nikkei Business Publications, Inc. All Rights Reserved.