

ユーザー訪問 **なの花薬局 新百合ヶ丘店** (神奈川県川崎市)

LINE 公式アカウント「つながる薬局」で服薬期間中フォローがスムーズに

なの花薬局 新百合ヶ丘店は、株式会社ファーマシフト(本社:東京都港区)が提供するLINE 公式アカウント「つながる薬局」を採用し、患者とのコミュニケーションを深めるツールとして活用している。処方箋送信、問診票、電子お薬手帳、オンライン服薬指導などの機能のほか、服薬期間中のフォローにも役立つ。

吸入薬デバイスの使い方指導を丁寧に実施

なの花薬局 新百合ヶ丘店は、小田急線新百合ヶ丘駅近くのビルの4階に立地する。新百合ヶ丘駅付近は商業施設が多く繁華街となっているが、駅の周囲には住宅地が広がっている。同店を経営するのは株式会社なの花東日本(本社:東京都港区)で、同社は全国に400店以上の調剤薬局を展開する株式会社メディカルシステムネットワーク(本社:北海道札幌市)のグループ会社である。

なの花薬局 新百合ヶ丘店が入居するビルの同じフロアには、呼吸器内科と皮膚科のクリニックが入居しており、ここからの処方箋応需が多いが、総合病院や大学病院の処方箋応需も約1割を占めている。呼吸器内科は気管支喘息やCOPD、皮膚科はアトピー性皮膚炎や帯状疱疹といった疾患が多く、患者の年齢層では50代、60代が多い。同店の処方箋応需枚数は約3,000枚/月、備蓄医薬品目数は1,460品目、ジェネリック医薬品の使用率は86%である。常勤薬剤師6人、常勤事務4人で運営している。

「呼吸器内科の患者さんには吸入薬の処方が多く、デバイスの使い方について薬局での指導が欠かせません。初めて使う人の場合は、1人30分くらいかけて丁寧に指導しています。また、皮膚科ではステロイドの塗り薬がよく処方されますが、塗る量や保湿の指導がポイントになります」

同店の薬局長を務める薬剤師の荒川夏織氏はこう話す。



なの花薬局 新百合ヶ丘店は健康サポート薬局。待合室で健康フェアも実施している

時間を気にせずメッセージをやりとりできる

なの花薬局 新百合ヶ丘店では、ファーマシフトが提供するLINE 公式アカウント「つながる薬局」の利用を2021年3月から始めた。薬局が発行するQRコードを介して患者が「つながる薬局」を友だち登録すると、処方箋をカメラで撮影して送信する機能や、電子お薬手帳の機能、オンライン服薬指導機能などが使える。薬局側も問診票をLINEで送受信できたり、服薬期間中のフォローをLINEのチャットできたりして便利だ。

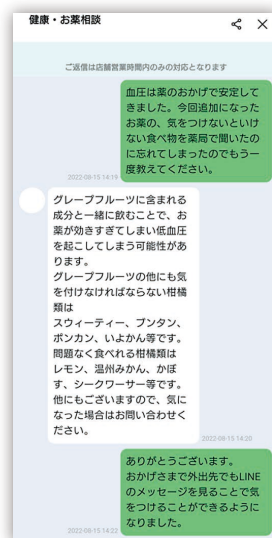
なの花東日本の取締役でプロジェクト推進担当の薬剤師、石山健治氏は、「『つながる薬局』を全店舗で導入するにあたり、新百合ヶ丘店を含む10店舗でまずはきちんとオペレーションを確立したことで、スムーズに展開できました」と語る。

同店では導入日から2022年7月まで「つながる薬局」の登録人数が約3,000件となった。月に150~250件とハイペースの登録で、なの花東日本の運営する薬局のなかでもトップクラスの実績だ。初来局者に「つながる薬局」の間診票機能を勧めるとLINEの友だち登録がスムーズに進むという。

また同店では、服薬期間中フォローに「つながる薬局」の機能を上手く活用している。

「例えば、降圧薬を処方した50代女性に、1週間後、血圧の状態をLINEのチャットで聞いたところ、『血圧は安定しているが、投薬時に聞いた食べ合わせの注意を忘れた』と返信があり、再度、チャットで避けたほうがよい食品を指導しました。チャットはメモ代わりになり、内容をいつでも確認できると好評です。また、吸入薬を処方した70代男性にデバイスの洗浄について確認のメッセージを送ったところ『忘れていました』との返信があり、洗浄をお願いしました。チャットだと電話と違い、時間をあまり気にせずメッセージを送れる点もメリットです。なお、要件を満たすものに関しては、「服薬情報等提供料2」を算定しています」と荒川氏は話す。

このほか、「つながる薬局」の処方箋送信機能を利用して、同店では他科の処方箋を送ってくれる患者が増えている。また、子どものお薬手帳を自分のスマホで管理できる機能も好評とのことだ。石山氏は「オンライン服薬指導についても、今後ますます需要の拡大を見込んでおり、会社として機能の認知を含めた取り組みを推進していきたい」と話す。



「つながる薬局」ではLINEのチャットで服薬期間中のフォローを実施できる ※画像はイメージです

※ QRコードはデンソーウェーブの登録商標です。