



地域に根差すコミュニティ薬局として 夜間も対応できる体制を構築

地域住民の健康を守るため 24時間対応に取り組む

千葉県船橋市を拠点に5店舗の薬局を経営する株式会社カネマタ（高橋眞生代表取締役）は1951年の創業以来、「心のこる医療・ケアを目指して」という理念の下、地域に根差した薬局活動を展開してきた。JR船橋駅から徒歩5分の好立地にあるカネマタ薬局船橋北口店では、平日は20時まで店を開け、日祝日も18時まで対応する。そのため、地域住民には「いつでも開いている薬局」として親しまれ、厚い信頼を得ている。

「コミュニティ薬局として地域住民の健康を守ることを目指すのなら、コンビニエンスストアのように“いつでも開いている”と住民の皆さんに認識してもらうことが不可欠です。医療機関が診療している時間しか薬局も開いていないと思われた時点で、コミュニティ薬局としての役割を果たせなくなるし、薬を調剤して単に渡してくれるだけの存在としてみなされるようになります」と同社取締役の黒木光良さんは指摘する。

この「いつでも開いている薬局」の基盤に24時間対応は位置づけられており、同社では「病気やけがはいつ起こるかわからない。医療提供施設として地域住民が困らないように24時間365日対応することは薬局の責務だ」と考える。電話による対応が中心で、夜間も店舗を開けることに比べて取り組みやすいため、同店以外の店舗でも早くから24時間対応を行ってきた。「基準薬局制度が発足し

た頃に始めましたので、すでに15年になります」と黒木さんは振り返る。

緊急連絡をふるい分けし 夜間の負担を減らす工夫

現在、同社では24時間対応の仕組みを次のように整備している。各店舗で1台ずつ夜間専用の携帯電話を用意し、2年目以降の薬剤師が1週間交代（月曜日～日曜日）の輪番制で閉店後に携帯し、夜間にかかってきた電話に対応する。2年目以降の薬剤師が6名在籍する船橋北口店の場合、1カ月半に1回くらいの頻度で順番が回ってくるそうだ。

「夜間専用の電話を携帯することについて特別な手当などは設けていません。24時間対応は日常業務の一環としてスタッフ間に浸透しているため、この業務に対する不満の声はないです」と黒木さんは説明する。若手薬剤師が夜間専用の電話を携帯するときは、ベテラン薬剤師がいつでも若手の相談を受けられるようにバックアップする体制も整える。

夜間に電話がかかってくる頻度は平均すると週1回程度だが、真夜中に受けることはほとんどないという。「電話をかけてくる人は常識的で21～22時、7時という時間帯が最も多いです」（黒木さん）。この状況には、夜間専用の携帯電話にダイレクトに電話がかかってくるような工夫していることも役立っている。

「各店舗にかかってきた電話を夜間専用の携帯電話に転送することも考えましたが、緊急の連絡とそうでない連絡をふ

るい分けるために、各店舗に電話をかけると最初に留守番電話が対応し、緊急の場合は夜間専用の携帯電話にかけ直してもらうよう案内することにしました」と黒木さんは説明する。

こうして、ふるい分けられた電話のうち緊急対応しなければならないものは月1回未満だという。「夜間にかかってくる電話の内容は、薬の有効期限を確認するものや、薬を飲むタイミング、他の薬との飲み合わせなど使い方に関しての問い合わせが大半で、安心コールの意味合いが強いです」（黒木さん）。

各店舗では在宅医療にも積極的に取り組んでいるが、在宅医療を受けている患者・家族、連携している診療所、訪問看護ステーションなどからの緊急連絡はほとんどない。「在宅医療をサポートするうえで24時間対応できる体制を整備することは必須です。しかし、患者さんの容体の変化はある程度予測できるため、医師や訪問看護師に相談して予備薬を置いておくなどの工夫をすることで、夜中に呼び出しがかかることはまずありません」と黒木さん。要は日中の活動が肝心ということだ。がんの終末期の患者の場合は夜中に対応することも出てくるが、これまでの経過を知っている担当薬剤師でないとの確な対応が難しいため、個人の携帯電話に連絡をもらうようにしている。

「24時間対応というと、夜中に頻繁に電話がかかってくることを心配する薬剤師が少なからずいますが“案ずるより産むが易し”で恐れることはないのです。地域に根差すコミュニティ薬局に必要不

可欠な機能として認識し、24時間365日対応できる体制の整備に取り組んでほしいと思います」と黒木さんは示唆する。

24時間対応の取り組みが新しい地域活動の扉を開く

一方、同社では“いつでも対応してくれる薬局”のその先を目指して新たな展開にも挑戦している。「医療用医薬品だけでなく、OTC薬や健康食品、日用雑貨など健康や暮らしを守るために役立つものは何でも揃え、栄養士をはじめ多職種とも連携しながら、これからは地域の健康支援ステーションの役割も果たしていきたいと考えています」と同社取締役管理本部長の高橋良輔さんは狙いを語る。

この計画のパイロットスタディを兼ね、同社では2年前に同店を全面的に改装し、新しい薬局のスタイルを提案している。「ここは“相談が生きる場所”にしたいと考えているので、OTC薬に関しても購入者の病状や購入目的などの相談を受けたうえで薬を選択し販売するようにしています」（高橋さん）。

OTC薬の場合、ともすれば「相談なんていいから日頃から愛用している薬をさっさと売ってくれればいい」と購入者に思われそうだが、同店では薬剤師と相談して購入する人も多いようだ。「24時間対応を続けてきたおかげで、この薬局はどんなことでも相談に乗ってくれるという認識が地域住民の皆さんに浸透しています。そのことが基盤となり、私たちが今、取り組んでいる活動を支えてくれて



「住民の健康を守るための機能が全て備わっている総合力のある薬局がかかりつけ薬局の条件だと思います」と黒木さん（写真左）。高橋さんも「24時間対応はかかりつけ薬局のあるべき姿として欠かさない機能です」と指摘する（写真右）



店舗の奥に位置する調剤コーナー。「いつでも開いている薬局」と住民に親しまれているだけに夜間や休日も客足が絶えない。在宅医療も無菌室を設置し、本格的に取り組んでいる



いるのでしょうか」と高橋さんは評価する。

同店では、地域住民にさらに親しまれ、気軽に立ち寄ってもらえる薬局になることを目指し、昨年からは健康イベントの開催にも取り組み始めた。「第1回は骨密度や血管年齢などを測定したり、健康食品の試食を行ったりするなど体験型の催しを行いました。人が途切れることがないほど盛況でした」（高橋さん）。いつも薬局を利用してくれる外来患者だけでなく、高齢者を中心に地域住民も数多く集まり、来場者は80名を超えた。

「日常業務とは異なる形で、地域住民の皆さんと触れ合うことができたので、健康イベントは日常業務では知り得ない地域の潜在的なニーズをリサーチする場にもなるのだと手応えを感じています」



店舗に入ると手前にOTC薬コーナーがある。相談業務に重点を置いたOTC薬販売を心がけているので、レジ周りもゆったりと落ち着いた空間となっている



参加者に健康測定会がとて好評だった第1回の健康イベントの様子。今後も定期的開催していく予定だ

と高橋さん。そして、健康イベントで得たニーズを24時間対応や在宅医療など地域に対する薬局活動の中で生かしていきたいと意欲を見せる。

国の医療政策が在宅医療に大きく舵を切る中、薬局の24時間対応についても注目されるようになってきた。そのため、「在宅医療に取り組んでいないから、24時間対応は関係のないことだ」と考える薬局薬剤師も少なくない。だが、同社の取り組みを知ると、24時間対応は地域に根差す薬局機能の一つとしてとらえる必要があることがよくわかる。「在宅医療をするかしないかにかかわらず、地域の医療提供施設である薬局の責務」。かかりつけ薬局制度が検討されている今、この言葉をもう一度かみしめたいものだ。