



昔も今も、そしてこれからも、 「人とのつながり」を大事にしたい

小松薬局は広島県呉市に6店舗を展開し、明治32年創業、2019年で120年を迎えた老舗の薬局である。代表取締役社長の小松義人さんより、講師の山中智香さんにコミュニケーション研修の依頼を受け、「これからの地域コミュニケーション～協働と発信～」と題し3時間の研修を行った。今回の取材では、なぜ小松社長がコミュニケーション研修を行おうと思ったのか、またこれからの薬局にかける思いなどを伺った。

■ これからの薬局は「本物」だけが残る

2020年の調剤報酬改定を控え、改めて薬局・薬剤師の在り方が問われている中、小松社長は「これからの薬局は“本物”だけが残る」と力強く主張する。「本物とは、“どれだけ患者さんと近い関係でいられるか”ということ。すなわちコミュニケーション力が大事」と言う。

「例えば地元で飲みに行くなら、やはり顔なじみのところに行きたい。『やあいらっしゃい。今日はどうする?』という関係性。薬局においても単にお薬を出して終わりではなく、『今日はどうしたの? どこが痛いのか?』と気軽に声をかけられるような関係を作りたい」と小松社長は話す。

■ 「薬局へ行こう!ウィーク」は コミュニケーションのきっかけの場

とはいえ、患者さんもお話好きな方ばかりではない。そこで小松社長は、コミュニケーションの重要な場であるのが「薬局へ行こう!ウィーク」だと言う。「“薬局へ行こう!ウィーク”は患者さんとの距離を縮めるためのいい機会。近頃は地域と連携しながらイベントをする薬局さんも増えてきているが、小松薬局としては、まずは社員と患者さんの距離が縮まることを重点的に考えている」とし、イベントの企画も事務の方々に任せ、患者さんとのように関わっていくか自ら考えてもらっているという。

■ 原点に戻る

小松薬局は、もともとはいわゆる薬店から始まった。「医薬分業が始まる頃、小さな薬局があちこちで商品の価格を大幅に下げて販売し、乱売合戦になったことがある。当時、呉市薬剤師会の会長をしていた父もその状況に疲れ切って、薬剤師ならではの職能を生かしたいという思いが強くなっていった」と振り返る。点数や国の方針に振り回されるのではなく、職能を発揮し人とのつながりの中で貢献していくことが一番大切であることを、父の時代から身に染みて感じている。小松社長は「だからこそ、原点回帰。薬局のスタッ



「とても楽しかった。やはり山中さんは上手。100回以上研修を受けているベテランの薬剤師も、寝なかったのは初めて」と小松社長

フとして一番大事な、基本中の基本であるコミュニケーションの研修を依頼した」というわけだ。

■ つながりを薬歴に反映させるための コミュニケーション

コミュニケーションがもたらす効果は、実は薬歴にも大きく関わってくると小松社長は言う。「今後AIが薬歴を書く時代が来るかもしれない。薬の情報はAIに任せていいかもしれないが、我々が書けることは何なのか。それこそが“人とのつながり”の部分なんです」と話す。「出血傾向や青アザといつてもどの程度なのか。元気そうか、体重はどうなのか。そういった生の情報は、コミュニケーションがないと書けない」と話し、テクノロジーが発達しても、最後は人と人とのつながりがこれからの薬局の鍵であることを強調した。

● ● ●

現在も毎日現場に出て多くの患者さんと関わる小松社長。薬局の外でもよく患者さんに声をかけられ相談されるといふ。社長自らが積極的にコミュニケーションを取る姿を見せるからこそ、社員の皆さんにも自然とそれが反映されているのだろう。研修での小松薬局の皆さんの前向きな参加の姿勢からも、その思いを感じ取ることができた。