

店舗探訪

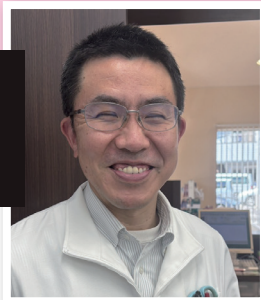
私たちの薬局紹介 やさか店編

市街中心部から離れた郊外に立地する、やさか店。高齢化率の高いこのエリアで、地域に密着した店舗として多くの方に親しまれています。クリニックとの連携や患者様とのコミュニケーションなど、独自の取り組みに注目です！



やさか店 薬局長

N さん



【店舗スタッフの強み】

親身な対応で築いた患者様との信頼関係

薬剤師が1名、事務が2名の計3名のスタッフ構成です。事務の方は2名とも社歴20年で、仕事も順調にこなしてくれているので助かっています。少人数で運営していますが、忙しいときは人員的な応援をいただいております。日々の業務の中で、患者様とのコミュニケーションを大切にしています。「相談しやすい、わかりやすい」と思ってもらえるよう努力しています。

【大事にしている考え方や取り組み】

患者様の相談や悩みごとに対面で応える

相談しやすい雰囲気づくりや患者様にわかりやすい説明を心がけています。最近ではスマホやパソコンで検索すれば、大概のことはわかります。薬についても検索でいろいろわかりますが、その人の状況に沿った説明や療養の上でのアドバイスなどができるのが対面の良さだと思います。直接話してよかった、相談してよかったと、患者様に思ってもらえるようなコミュニケーションをこれからも大切にしていきたいと思います。

患者様視点でクリニックと連携

近隣のクリニックとの連携を密に取るように頑張っています。例えばコロナ禍のときなどは、クリニックの診療代も当店で薬代と一緒に徴収するなど、柔軟に対応することができました。これは、定期的にクリニックに訪問したり、クリニックのスタッフさんが来店してくれたり、普段から顔を合わせる関係があったからこそ。また、患者様が薬局で話していたことなどを情報共有するなど、クリニックとの連携に注力しています。

【店舗の特徴】

高齢者の患者様が多い地域密着型の店舗

店舗のある場所は岐阜県の中津川市のなかでも中心から離れている山々に囲まれた自然豊かな地域に立地しています。高齢化率が高い地域で、岐阜県全体の高齢化率29%に対して、この地域は39%となっているのが特徴です。

近隣に電車やバスなどの公共交通機関がないため、マイカーで来店くださる方がほとんどです。また、通院する日だけ息子さんが送り迎えをする場合や、患者様ご自身がタクシーを利用して来店する場合があります。今後、高齢者の患者様のなかには、車での外出が難しくなる方が増えるため、在宅訪問のニーズは高まると予想されます。当店で訪問サービスを行っていますが、人員的に十分に対応できていません。在宅訪問は今後注力していくべき課題となっています。



／店舗としての今後の目標／

患者様との信頼関係と在宅サービスの強化

患者様が相談しやすい環境づくりには、これまでも取り組んできましたが、今後も引き続き目標として掲げていきたいと考えています。もうひとつは、在宅サービスを強化していくことです。在宅の担当者に協力いただいたうえで、今後の展開を進めていきたいと思います。