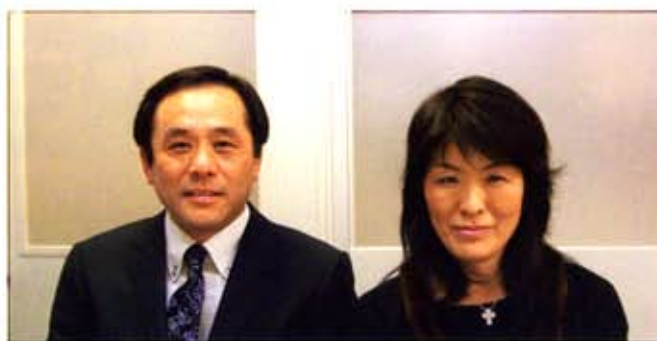


社会貢献ができる薬局の要は人。 自ら考え行動する人材教育の実際



株式会社アルバ

代表取締役 薬剤師・介護支援専門員 横田裕昭氏
取締役部長 薬剤師・介護支援専門員 小野佳代子先生

神戸市中央区に本部を置く株式会社アルバは1989年、有限会社朝陽薬局を設立した時からスタートした。2000年には新たな出資者を得、商号を朝陽（あさひ）からアルバに変更した。アルバとはイタリア語で「夜明け・世紀の幕開け」を意味するものである。ここでは創業者であり、自らは生薬に詳しい代表取締役の横田裕昭氏と取締役部長として現場を仕切る薬剤師の小野佳代子先生に取材したなかから、社員教育のあり方とそれが薬局運営にどのようなメリットをもたらしているかについて紹介したい。

医薬分業と保険薬局の役割

元々生薬の輸入商社で勤務していた横田氏が開局するきっかけになったのは中医学の先駆者、森雄材先生との出会いにある。森先生の薦めもあって漢方薬の保険薬局として朝陽薬局神戸店が第1号店として誕生した。その後、店舗は増えていくのだが、朝陽薬局以外は西洋薬の保険薬局であった。

「開局して7、8年は医薬分業の必要性に疑問を持っていました。漢方薬なら調剤自身が煎じ薬など多岐にわたっているため薬局の存在価値は大きいですが、西洋薬の場合、保険薬局はどういう役割を担うべきだろうか。でもある時から薬局の必要性は自分たちで考え、自分たちで作らしたらいのだから考えるようになりました」と横田氏。目的意識がはっきりした横田氏は、社会に貢献する薬局薬剤師を目指すことを基本理念に掲げ、K: Kindness（親切・やさしさ）、I: Individual（個々への対応）、S: Specialize（薬剤師として専門特化する）、S: Speedy（患者様をお待たせしない）を信条とした。そして社員教育を要に、様々な取り組みをスタートしたのである。

られる。これまでスキルアップ委員会、接遇委員会、業務改善委員会が作られ、社員全員がこのいずれかに属している。次に、各委員会の活動を詳しく紹介しよう。

1) スキルアップ委員会

スキルアップ委員会では薬剤師としての専門性をスキルアップするため、疾患別のマニュアル作りを行った。そこには広域処方箋の応需が増えてきたという背景がある。疾患ごとに数十頁にも及ぶマニュアルはスタッフ全員に配布され、日常業務の教科書ともいえる存在だ。さらに2週間に1度は基礎テストが行われ、成績は全員公表、店舗ごとの平均点も出される。また同社ホームページで情報提供している『処方せん豆知識』も各店舗が持ち回りで原稿を作成し、これを横田氏がチェック、原則月1回の更新で、2007年末では第72号までになった。社員自らが発信するスキルアップの成果の一部といえよう。

2) 接遇委員会

接遇委員会では昨年まで（7、8年間）、コミュニケーションの専門家に研修と店舗の評価を依頼する一方で、全店舗における患者満足度調査を行い、結果を各店舗へフィードバックした。また個別の接遇向上をねらって、人事制度の中に「執務態度」や人事考課表に「患者様へのサービス」の項目が入れられている。

「執務態度（チャレンジシート）の項目は、全スタッフに規律性、協調性、積極性、責任性、患者様・医療機関・来客との接し方で何が大切と思うかを各々10個書いてもらい、その回答の中からベスト10を集めたものです。評価



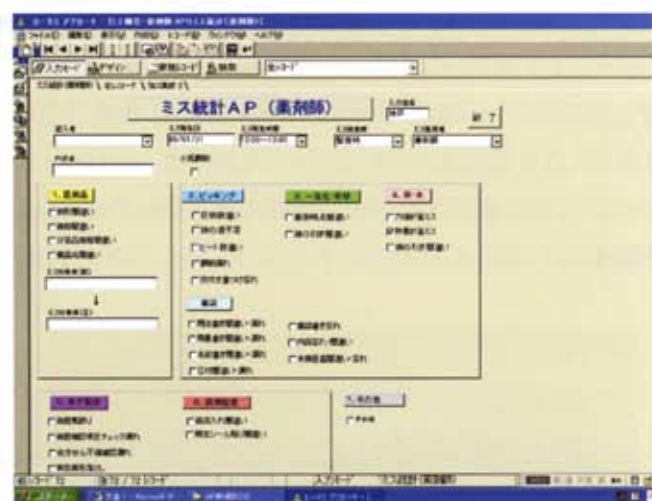
社員教育の概要

同社の社員教育の特徴は、自主性と継続性が重んじられることにある。その象徴が委員会活動で、運営方法は委員会のメンバーに委ね

は本人と上司が別々に行い、後でつき合わせ、同じであれば評価は決定し、違えば話し合い改善を促す。自己評価は低い人と高い人と差があるようですね」と小野先生。その成果は明らかで、最初の評価は低くてもほとんどのスタッフが最高点を取れるようになるそうだ。

3) 業務改善委員会

業務改善委員会が主導して作った仕組みは、全てのミス・過誤の報告をデータベース化して分析し、現場の業務や調剤内規を見直すというものだ。報告書は薬剤師・事務ともにミス報告書、過誤報告書の2種類がある。各自が報告書を上げ、1ヶ月単位でデータベースに入力、これを業務改善委員会が店舗ごとや全店舗の集計を行い、分析する。つまり、どこでどんなミスが発生しているか、その頻度はどうか、どんな時にミスが起きやすいか等を分析して各店舗で話し合い、注意を促したりアクションを起こすのだ。例えばミスの起こる時間帯が、薬の発注時間前に多いという事実が分かると、発注のために注意力や時間が削がれていた従来の方法を改め、薬ごとに発注札をつけ、少なくなったら注文箱に入れ、これを事務スタッフがまとめてオンライン発注するという仕組みに変更した。一方、在庫管理も徹底しており、高額商品は1ヶ月ごと、全品は3ヶ月ごとの棚卸しを行う。そして在庫管理データベースとの照合を行い、合わなければ追及する。これも過誤対策の重要なポイントである。「薬局で正しく調剤されたものをもらうのは当たり前。絶対守らなければならないことと考えます。また急配は極力避け、卸さんに迷惑をかけないという方針で在庫管理を行っています。」(小野先生)



治療的コミュニケーションのできる薬局へ

委員会活動とは別に全社で行う研修は年2回、中間管理職、管理職候補に対しては年2回の合宿研修を行う。加

えて、新入社員の研修システムもある。

「昨年10月の全社研修のテーマは、店舗ごとに患者様の求めているものからサービスを考えようというもので、『攻めのCS』になりました。最終目標は、造語ですが治療的コミュニケーションだと思っています。患者様に薬をきちんと飲めば病気は治るんだ、そんな気持ちになっていただけるようフォローしたいですね。」(小野先生)
サービス面では全店舗で365日24時間、テレフォンサービスを受け付け、患者はもちろん医師からの評価も高いという。

「開業医の先生とはお互い協力し合って患者様に選ばれるようになりたい。それでこそ患者様も安心できると思うのです。私共を気に入って出店を誘ってくださる医師もおられます。ありがたいことですね。」(横田氏)

共存共栄、継続を胸にさらなる発展を目指す

横田氏のモットーは、共存共栄と継続である。共存共栄には、医師はもちろん卸や製薬メーカーも含まれる。

「私はとことん本業を大切にしたい。厳しい環境の中、他の事業をもう1つの柱にしようというやり方もありますが、やはり本業を中心に専門性で勝負したいですね。」(横田氏)
一方、「継続は力である」ことは委員会活動や「処方せん豆知識」の情報提供など、全てが如実に示している。「その時、どんなに良いサービスをしても次回同じことができなければ、患者様の目にはサービスの低下と映ってしまい逆効果です。私たちは今まで継続できることを考え、実行してきました」と語る小野先生にも、その自信の程がうかがえる。

株式会社アルバでは、全てのスタッフは自分で考えて行動する必要がある。だからこそやり甲斐とプライドを持てるのだ。そうした人材育成が継続される限り、同社の発展は約束されたものではないだろうか。

