

ICT活用による「対人」サービスの深化 **対談**「薬物治療の効果と安全性」最大限に高め  
患者・地域、多職種に薬局の役割伝える

「対物から対人業務へ」をうたった「患者のための薬局ビジョン」から6年、薬局の変化と方向性が明らかになりつつある。ただ、保険薬局を取り巻く環境は今後も厳しさを増すばかり。ここであらためて薬局の価値とは、地域医療の一員としての役割とは何かを見つめたい。また、「対物から対人」をより明解にし、推進するためには、調剤業務の効率化と「対人」サービスの深化が欠かせない。そのキーとなる ICT・DX 推進など最新の取り組みについて、薬局と企業の連携強化を踏まえながらお2人に伺った（コロナ対策により、書面インタビュー形式で構成）。

## 環境の変化と今後の保険薬局のあり方について…首藤会長

昨年（2020年）9月に改正薬機法の一部が施行され、それまで地域での実証実験段階にあったオンライン服薬指導が解禁になりました。ところが、コロナ禍により社会の状況が一変しています。

昨年4月に発表された最初の緊急事態宣言下では、9月の施行を待たずに特例としてFAX等による処方箋の送付と、それに伴うリモートでの服薬指導が、いわゆる0410対応として認められ、それが今も続いています。コロナ禍という環境変化もありますが、世界的なパンデミックで他国の医療状況やデジタル環境が見えてきて、自分たちと比較できるようになり、日本のこの分野の遅れが顕在化してきました。

経営環境でいうと、外出自粛による感染予防は医療機関への受診抑制にもつながっていて、それに伴い薬局では、処方箋の長期化が顕著にみられるようになりました。さらに、薬

価の毎年改定がそれに追い打ちをかけています。

調剤報酬改定や薬価改定において、決まった報酬をどのように算定していくか。薬局の機能や薬剤師の職能を発揮することで顧客満足度が上がり、結果増患対策にもつながる、といった流れを作り出すことと、望むサービスを提供して増患を図ることしかありません。

システムベンダーからみた、  
薬局の意識変化について…山田社長

「患者のための薬局ビジョン」に示されてから6年、このコロナによりICT活用への意識はさらに加速したと感じています。

私たちシステムベンダーからみたICT活用とは2つの開発視点があります。薬局店舗内の受付と投薬口を境にした「中」、つまり「バックヤード」と、待合室から薬局の「外」での用途、



一般社団法人  
日本保険薬局協会（NPhA）  
会長  
首藤 正一 氏  
株式会社アインホールディングス代表取締役専務



株式会社  
ユニケソフトウェアリサーチ  
代表取締役社長  
山田 猛 氏

個々の患者が望むサービス、たとえば待ち時間の短縮なのか、細かく詳しいお薬の説明なのか、アメニティの充実なのか等々、これらをシステムチックに把握して対応することで満足度を上げ、差別化を図ることも増患につながるでしょう。

率化」はこれまで以上に関心が高まっていると思われます。

一方、「フロントヤード」は、ICTで新しい価値を生むこと、新しい社会を作ることです。国の方針も相まって、具体的にはオンライン資格確認や、オンライン服薬指導、電子処方箋といったICT活用が導入されることにより、新しい薬局のかたち、新しい社会のかたちが生まれつつある意識を強く感じているのではないのでしょうか。

ただ、課題も多くあります。例えばオンライン服薬指導で言えば、ITに不慣れな方にも利用しやすく、安心・安全なシステムやサービスを作ることが、私たちベンダーの役割と捉えており、その環境を構築する責任があると思っています。

「フロントヤード」の視点です。

「バックヤード」については、「業務の効率化」視点でのシステム改善です。これは「モノからヒトへ」転換させる上で、本来の目指すべき姿へ時間を作る意味合いでもあります。

度重なる薬価改定、調剤報酬改定、加えてコロナ禍により、薬局経営はますます厳しくなっていて、「業務効



薬剤師業務を広く支援する電子薬歴レセコン一体型システム



ピーキューブ エヌ

P-CUBE n

効率良く、充実した  
薬歴が書ける!

安心確実な調剤や  
服薬指導を実現!

見やすく使いやすい  
画面レイアウト

SNSを活用した  
継続的な  
服薬フォローアップ

経営管理機能で  
薬局全体を最適化



P-CUBE n 発売記念キャンペーン開催中

「他社電子薬歴、レセコンからお買い替えを検討中」 「新規開業をご予定」の方

まずは、お問い合わせください。

☎03-6747-0030 (平日9:00~18:00)  
✉usr\_sales\_info@unike.co.jp

※一部、対象外のサービスがございます。

製品情報はコチラ





