

## 第2回 ワンランク上の保険薬局経営を目指すためーISOと経営戦略②ー

地域の健康管理ステーションで  
ありつつけるために

保険薬局のマーケティングに基づく経営戦略は、薬局経営のコンセプトを明確にして、顧客＝患者のニーズをカウンセリングで引き出し、そのニーズに対して的確に商品やサービスを提供し、顧客満足度を高めることです。また、それと同時に調剤など業務の標準化を図り効率を上げることです。結果として顧客満足度を高める経営戦略は、患者、処方する医師に「安全、安心、信頼感」を与え、増患を図り、収益力の向上をもたらします。ISO9001はこのファーマシューティカルケア経営のブランド創りのための道具なのです。

私たちの生活の場としての街（コミュニティ）を評価する指標（＝ワード）に、どんなものがあるでしょうか？よく聞く言葉に「きれい、活気・賑わい、便利、憩い・潤い」等があげられます。しかし、これらより格段に重要なキーワードとして「安全・安心」があります。この「安全・安心」は私たちが健康な生活をおくるために必要とされているのです。

コミュニティにおいて医療機関である病院・診療所、保険薬局は「安全・安心」を保証する代表的な存在で、そこに暮らす人々の健康を守り、住民に安心を提供し続けねばなりません。このことを深く考えれば、医療機関の重要な役割は、「人々が安心して暮らせることで住みやすい街をつくり、そこに人々を呼び、そのことにより地域経済を活性化」することといえます。

医療機関としての保険薬局はファーマシューティカルケアの考え方を受けて、

地域医療機関ネットワークの中の一員であるという認識と行動が今後ますます大切になってきています。とりわけ、こうしたネットワークにおける保険薬局は、患者や処方する医師に「安全・安心・信頼感」を与えなければなりません。安全・安心・信頼を確保するためには絶対に調剤ミスを起こさない体制を作り、処方箋に基づき正確で確実な調剤を行うという最大の使命を果たさなくてはなりません。

患者や処方する医師にフォーカスした安全・安心・信頼ある深いサービスを提供するには、マーケティングが必要です。マーケティングで重視したいのが、ニーズを捉えるプロセスです。マーケティングで薬局は「リサーチによってニーズを把握する」、「薬局業務運営による効果を次なるニーズとして捉える」といった2つのプロセスを通し、患者

の声（＝ニーズ）を良く理解する必要があります。このため「誰が who」、「いつ when」、「どこで where」、「何を what」、「なぜ why」行なったかという5Wの形式で、ニーズを捉えることは、医師の「処方シーン」や患者の「購買シーン」「利用シーン」「生活シーン」を捉える意味でも重要なことです。例えば、患者の生活には様々な「ニーズ」が発生しますし、患者はその「ニーズ」を実現するために製品・サービスを購入、利用します。このとき、薬局は5Wで患者の「ニーズ」を捉え、薬剤師のスキル（「どのように」）をプラスした、薬剤師の意見を明示するツールとしても活用できるのです。

マーケティングの5Wから患者の「ニーズ」が明確になれば、その実現を図る次の薬局マネジメントが必要になります。

第一に保険薬局では、医療過誤をおこさない調剤を目指すために調剤業務



の標準化、医薬品の情報管理、人材教育などを実施し、薬局のマネジメント力を強化することです。

また、第二に保険薬局は薬剤師の豊富な薬学知識、医薬品の製品知識や医学情報を活用して、患者の視点に立ったカウンセリングすることにより患者の5Wを明らかにし、5Wに基づく必要な製品、サービスをタイミング良く提供し、患者の満足を得るマネジメントを提供することです。

ただし、こうしたマーケティング、カウンセリング、コミュニケーション等だけではファーマシューティカルケア的マネジメントシステムが完成しません。マネジメントシステムを完成するには、これらの活動を定期的かつ継続的に記録、監査、評価、改善、予防する仕組みが不可欠で、PDCAというフレームを使って初めてマネジメントシステムが完成することになるのです。

前号（Vol.7）で顧客満足の向上を目指したISOにおけるPDCAの考えを紹介しました。PDCAはP(Plan)・D(Do)・C(Check)・A(Action)という事業活動の「計画：トップが方針を決定し(P)」、「実施：Pを元に事業活動を行い(D)」、「監視：ミスやトラブルがないことを監視し(C)」、「改善：ミスやトラブルがあればこれを改善・予防する(A)」サイクルを表しています。このPDCAに基づいたマネジメントは顧客とのコミュニケーション、組織内の従業員間、階層間のコミュニケーションとは切っても切れない関係にあり、これもISO9001(品質マネジメントシステム)においては「品質マネジメントシステムの有効性に関する情報交換を行う」手段として重視されています。

保険薬局はこのISO9001品質マネジメントシステムのコミュニケーションと



薬局の  
新たな  
基準作り

正しい調剤は保険薬局の大前提である。第三者による評価は、保険薬局としての正しい調剤業務と患者への適切な対応を内外に証明することになる。また、業務を標準化することによって、より質の高いサービスを常に患者に提供することも可能になる。国際的な信頼の証ともいえる第三者評価（ISO）への取り組みについて考えてみたい。

プロセスアプローチを通じた継続的な改善の仕組みを活用して、調剤過誤を予防し、質の高い調剤サービスを患者と処方する医師に安定的に提供できるようになります。

現在の医療サービスは、サービスレベルの向上に対する患者や医師の品質ニーズが高まっていますので、薬局はこれに応え提供できる高い品質の製品やサービスを保証し続ける必要性がますます不可欠になってきます。

ISOはこうした「患者さんのQOL(Quality of Life＝生活の質)の改善をサポートする地域のメディカルステーション」といった一歩進んだ保険薬局のブランド創りの道具と成り得るのです。

## 阿部眞一郎 SHINICHIRO ABE

株式会社ライフデザイン研究所 研究所長(ISO9001,27001審査員)  
ロンドン大学大学院(数学・経営工学)。28歳から旧・通産省を始めとした各省市や各県の審議委員等を歴任。最近10年は各県の行政改革委員や国公立病院の統廃合等の経営委員としてISO9001ノウハウを活かし活躍。また、医療系NPO法人副理事長として「病院評価(患者満足度)」や「遠隔診療促進」の活動もしている。

