

ホスピタリティ

NPO法人健康笑い塾

主宰 中井宏次 (薬剤師)

こころの笑方箋 ④



1975年大阪薬科大学卒業後、同年、吉富製薬株式会社(現:田辺三菱製薬株式会社)に入社。2007年に退職後、「医笑同源 笑い(ユーモア)で心豊かな遊びのある生活を!」をテーマに「NPO法人健康笑い塾」を設立し、生活における笑い(ユーモア)の重要性を啓発している。また、大学の非常勤講師として、「笑い与健康」「笑い医療」「医療コミュニケーション」の講座を担当し、「教育と笑い(ユーモア)」をベースに、これからの人財育成・予防笑学に情熱を注いでいる。薬家きく臓の芸名で落語も嗜んでいる。座右の銘は「仕事は楽しく 人生はおもしろく」

患者様の視点に立った医薬分業を

最終回になりました。これまで、薬剤師と患者様との関係を円滑にし、いかに仕事の効率を上げるのかも含めて私なりの所感を述べさせていただきましたが、今回は、その薬剤師の職場環境を整えるマネジャー、経営者の方のお耳を拝借できればと存じます。

まずは、最初にお考えいただきたいのは、「患者様にとって医薬分業は良かったのか」です。病院で診察を受ければ、そのまま薬をもらって帰れたのが、薬局に行き、金額の負担も多くなり、ましては高齢化で、肉体的にも負担が増加しつつあるのが現状です。「いや違う! 医薬分業になって良かった」と言われる患者様の声を聴き出せていますか。「服薬情報提供書」を何枚医師に出せましたか。「サービス業務としての接遇」はできていますか。「かかりつけ薬局」として患者様に認識していただき、お役に立っていますか。例えば、処方箋の有効期限は発効日を含み4日間であることは患者様に説明していますか。患者様は受診した医療機関の前の薬局で薬はもらうものであると思っ
ていませんか。患者様は、お薬手帳は便利だと思っ
ていませんか。患者様の立場に立って検証してみてください。

五感で表現し、思いやりを持って 患者様に応対する薬剤師が求められている

薬学部教育年限が4年から6年に延長され、創業教育から臨床教育が重要視されつつあります。現場では、チーム医療、在宅医療等により医療の効率化が求められており、そのためにも、自宅や職場から近くにあるだけでなく、薬のこと、体のことに関しては何でも気軽に相談できる「かかりつけ薬局」が、これからの医療には不可欠な存在となってきました。

私の「かかりつけ薬局」とは、足を踏み入れるだけで安心し、薬剤師の説明で納得し、事務員の方の笑顔で心が癒される薬局です。私は、いつも、薬局全体が、「患者様の心の癒しの空間」になっているかどうかを五感(目、耳、鼻、口、肌)で検証しています。明るさは、色は、音は、香りは、湿度は、温度は、椅子は、等です。次に、薬剤師・事務員の方の言葉遣い、服装(靴等)、髪型、目線、物腰等の接遇の質です。大切なのは、個性をなくして、マニュアル通りにするのではなく、「ありがとうございます」「おかげさまで」「うれしい」「美しい」「気持ちいい」等、五感で感じたことを五感で素直に表現できる「ホスピタリティ」(思いやりのある心からのおもてなし)なのです。優れた人財を生かすも殺すもそのマネジャー、経営者の力量にあると思います。

経営者と社員が幸福感を共有し真の 「かかりつけ薬局」の実現を目指してほしい

最後に、近年、女性の進出はますます増加しています。職場環境(休憩場所、更衣室等)や子育て支援、有給休暇の消化率等に目を留めておられますか。これらが、薬剤師の定着、職員のモチベーション(幸福感)を上げる最大の武器ではないでしょうか。

働いている職員が「幸せ」でなければ、患者様の接遇もおおのずとぞんざいな流れ作業になる危険性があり、ひいては経営にひずみが出ます。京セラ創業者の稲盛和夫氏の言葉に「社員を幸せにしようという会社であれば、社員はみな自分の会社と同一生懸命努力する」「社員すら幸せにできないで、会社をうまく運営できるわけがない」があります。

まずは、職員と「幸せ感」を共有していただき、心が癒される職場環境づくりをお願いします。「ホスピタリティ」を大切に
する真の「かかりつけ薬局」の実現を楽しみにしております。