

【特別対談】

病院とドラッグストア医療連携の可能性

元読売テレビ制作局兼報道局
チーフプロデューサー
鳥取大学医学部附属病院 企画戦略顧問

結城 豊弘氏

株式会社新生堂薬局
代表取締役社長
兼DX推進室 室長

水田 怜氏

プレホスピタルケア(病院に行く前の医療)が 未来のドラッグストアの使命である!

一般用医薬品を取り扱う「薬屋」から出発し、日用雑貨や食品などを品揃えし、地域の暮らしに密着した「生活ストア」として、全国で2万2,000店以上の店数に達したドラッグストア。地域の暮らしを支えるインフラとして定着した。しかし、未来のドラッグストアは、地域医療を担うヘルスケアステーションの役割を果たすべきである。今回は、新生堂薬局の水田社長と、鳥大病院の企画戦略顧問を務める結城豊弘氏のお二人に「病院とドラッグストア医療連携の可能性」について語ってもらった。

聞き手／本誌主幹 日野 眞克

ドラッグストアでは 健康相談ができない

——地域医療改革における医療機関とドラッグストアの連携について水田社長の御意見をお聞かせください。

水田 コロナ禍になって「どこで健康相談したいですか?」というアンケート調査で、「ドラッグストアで健康相談したい」と答えた人は3%しかなくてとても残念に思ったことがありました。ドラッグストア(以下DgS)は薬屋から始まり、店主が地域の患者さんの家族構成や健康状態をよく知っていて、気軽に健康相談できる店でした。

しかし、DgSが大きく成長する過程で、医薬品の売場には人がいない状態になり、相談しにくい店になってしまいました。

DgSが地域医療を担う存在になれば、日本の医療費は膨れ上がっていくばかりです。「モノ売り」だけのDgSから、地域のヘルスケアステーションという新業態の構築に本

気でチャレンジしています。

先日、病院の医師が「私たちは非日常の人たちを日常に戻すことをやっています」というお話をされたので、「DgSは日常の人が非日常にならないようにする役割を果たしたい」と申し上げました。

非日常の患者さんを診察する医療と、日常の「潜在患者」さんが来店するDgSが融合する世界は、実はありませんでした。医療機関や調剤薬局は、病気になった人のデータしかありませんが、DgSには病気になる前の潜在患者さんの一般用医薬品や健康食品の服用データをID-POSという形で持っています。

病院とDgSと保険調剤薬局が連携することで、地域の生活者の未病・予防、受診勧奨、早期治療開始、治療継続、重症化予防に貢献できれば、DgSが社会的な使命を果たせるようになると思います。

地域の潜在患者さんの健康状態を管理するツールとして、「健康台



結城 豊弘氏

帳」というアプリを開発したわけです。
—— 結城さんはテレビ局のプロ
デューサーではありますが、鳥取大
学附属病院の顧問という立場で御
意見をお聞かせください。

結城 私は鳥取大学医学部附属病
院(鳥大病院)という、地域で1番大き
な特定病院の企画戦略顧問を担当
しています。病院がある米子市の人口
は16万人で、鳥大病院の1日の滞
留人口が6,000人近くいます。

そして職員が2,000人を超える地
域に密着した大型病院です。

DgSには私もよく行きますが、おば
あちゃんが目薬や胃腸薬の売場の
前で迷っていても、DgSの店員さんは
まったく声をかけてくれません。質問
しても的確な回答がない場合もあり
ます。

昔は、必ず地元の行きつけの薬屋
さんがあって、薬を選んでくれて、市
販薬で治りそうにないと病院を紹介し
てくれました。しかし今のDgSはモノ
を買うだけの店であり、スーパーとの
違いがわかりません。

DgSが地域のヘルスケアステー
ションとして、潜在患者さんの受診勧
奨や、病院との密な連携ができれば、
本当に地域に貢献できる存在になれ
ると思います。

特に、都会ではなくて、米子市のよ
うな小さな街で、地域密着のDgSと
地域密着の病院が医療連携できれ
ばとてもいいと思います。

将来的には、過疎地域に住む人に
対しては、リモートで「体調大丈夫で
すか」といったオンライン診療やオンラ
イン服薬指導で連携できます。

また、一般用医薬品の服用データ
に基づいて、病気になる前に「おじい
ちゃん、この薬をずっと飲んでい
るなら病院行った方がいいですよ」と
いう受診勧奨につながる事ができれば、
病気の重症化を防ぐことができます。

病院に行く前の 健康カウンセリング

—— 化粧品は顧客台帳があるし、
調剤薬局も「おくすり手帳」で管理
していますが、DgSの一般用医薬品
(OTC)と健康食品に関しては、顧
客管理をまったくしていません。新
生堂薬局さんは、新しく開発した「健
康台帳」で、ヘルスケアの顧客管理と
健康管理を目指しているのですね。

水田 DgSにはたくさんのスタッフが
いますが、人によって知識の差が大き
くあります。医薬品コーナーで声をか
けるのが得意な人と、そうじゃない人
がいます。入社3年目で店長になり、3
年以内のスタッフだけで回している店
も世の中にはたくさんあります。

そういう経験の浅いスタッフでも、
最適な接客・カウンセリングができるた
めのツールとして、商品情報と顧客情
報を管理できる「健康台帳」をつくり
ました。

現在、医薬品の知識の勉強会を、
全社員に動画配信するEラーニング
を毎週開催しています。今後は、商
品知識だけでなく、健康台帳を活
用して、商品情報と顧客情報を使っ
た接客・カウンセリングの勉強会も開
催していきます。

地域のお客様が病院に通う件数
よりも、DgSに通う件数の方が圧倒
的に多いので、DgSに来店され
る患者様のデータを蓄積していくこと
は、病院との医療連携にとっても重要
です。地域の患者さんのヘルスケア
データを積極的に蓄積していきたい
と思います。

福岡県の飯塚市は、健康の健に
幸せと書いて「健幸都市計画」を進
めています。新生堂薬局は飯塚市
と包括的連携協定を締結しました。
今、月に1~2回の頻度で、健診の受
診率を高めるための活動を、行政と

DgSが共同で行っています。

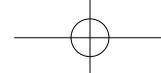
飯塚市の健診の受診率を高めて、
健診データをわれわれが健康台帳に
データ入力し、行政ともデータ連携さ
せて、健診結果をもとに飯塚市の潜
在患者さんに「受診勧奨」ができるよ
うな仕組みをつくりたいと考えていま
す。

法の整備も必要ですが、今後は
DMP(データマネジメントプラット
フォーム)の中で顧客データ、購買
データ、薬歴データを全部紐付けるこ
とができれば、地域の患者さんが服
用している医療用薬品、OTC薬品、
健康食品、そして患者さんの顧客情
報、健康情報すべてを一元管理する
ことができるようになります。

受診勧奨したときに、それらのデー
タをすべて医療機関にお渡しすれ



水田 怜氏



特別対談

病院とドラッグストア医療連携の可能性

ば、診療や治療がよりスムーズに進めることができると思います。

ヘルスケアステーション という新業態に挑戦する

——鳥大病院も、病院を中心とした街づくりを進めていますね。

結城 米子市は少子高齢化が全国平均よりも早く進行している都市です。あと5年～10年後に起こる日本の高齢化社会のモデルケースの街だと思えます。飯塚市の話で、非常に共感を覚えたのは、医療を中心とした「健康な街づくり」という考え方です。

コロナ禍で病院の受診、健康診断を受ける人が非常に少なくなっており、病院に来たときには病気が進行してしまったという事例は全国で起きています。DgSと行政が連携して、地域の患者さんの検診・受診率を高めていただいて、検診データを蓄積したDgSと病院が連携できれば、地域の高齢者や、医療を受けるべき人達を救ってあげることができると思います。

——病院に行く前にきちんとケアができるようなDgSの機能は、「プレ・ホスピタル・ケア」（病院に行く前の医療）という言葉で表現してもいいですね。

DgSの薬剤師、登録販売者、さらにはパートさんがツールを使って、地域の潜在患者さんとの健康カウンセリングのレベルを上げることが重要です。

水田 DgSの社員は頻繁に異動しますが、パートさんは5年選手、10年選手がたくさんいます。私がアルバイトしている時から働いているパートさんがいますが、「このお客さんは生まれた時から私知っています」と言った

ので驚いたことがあります。

そういう地域に密着していて、登録販売者の資格を持っているパートさんは、健康台帳に患者さんのデータを入力し、管理することが自分の社会的な使命だと思って熱意をもって取り組んでくれています。私は、地域のお客様から「新生堂って医療機関だよ」と思ってもらえるようになりたいと思います。

この10年間で新生堂薬局はDgSを1店舗も増やさず、53店舗のままです。一方で調剤薬局は27店舗から87店舗まで増やしました。今後は、モノ売りのDgSではなくて、調剤薬局・医療機関に近いブランド価値をつくりたいと考えています。

社会保障費の中で一番高いのは、重症化した時の医療費です。重症化を防ぐためにも、DgS、調剤薬局と病院の医療連携が大切です。40代前半に脳梗塞で倒れた人に話を聞くと、健康診断でコレステロール値が高いとわかっていたのに、治療しなかったから発症したそうです。重症化を防ぐための早期の受診勧奨は、DgSの使命だと思います。

4月から「リフィル処方箋」が始まりますが、患者さんの家の近くに「面展開」している調剤薬局併設型のDgSが、地域医療の担い手になれる環境

が整ってきたと感じています。

結城 地域のDgSさんとの連携のひとつとして、医師を派遣した健康相談会や勉強会を共同で開催することも重要です。

たとえば眼科の医師を講師として招き、「隠れ緑内障」の怖さや間違ったコンタクトレンズの使い方でのトラブルや感染症が増えているといった内容の勉強会を開催すれば、予防のための地域医療貢献につながります。これから病気になるかもしれない人達を未然に防ぐためにも、DgSの役割は大きいと思います。

水田 ローカルDgSが地域の医療機関と連携することは、ローカルDgSの新しい使命です。ヘルスケア特化型のDgSを私は「ヘルスケアステーション」と呼んでいます。日本の社会保障費、医療費の削減にもインパクトを与えて社会を変えるくらいの高い志をもって取り組んでいきたいです。

結城 飯塚市で行う行政と医療とDgSとの連携の事例をモデルケースにして、全国に広げることができると私は思います。地域に密着した病院と、地域密着型のDgSとの医療連携は、日本社会の役に立つ、とても夢のある構想だと思います。

——本日はありがとうございました。

MD

「健康台帳」の問合せ先



「健康台帳」を活用し、「正確な商品情報と顧客情報」に基づいた「正しいカウンセリング」活動を！

「健康台帳」は、医薬品・健康食品の商品情報を搭載した「商品台帳」の機能と、顧客の健康情報と購買履歴の管理・閲覧といった「顧客台帳」の機能を搭載しています。ゆえに、「健康台帳」を接客時点で活用することにより、どのお店のどの販売員でも「正確な情報」による「正しいカウンセリング」が可能となります。

【お問合せ】(株)MMI / info@mimiinc.co.jp (担当:中村)

