

平成 23 年 3 月 1 日発行（隔月 1 日発行）
 「エクセレント・ファーマシー」第 6 号に、
 当社が紹介されました。

Excellent Pharmacy
 2011年3月号(隔月の隔月発行)
 第6号 第1年 第6号

【本誌より】
実務実習初年度は、「無事目標達成」
 来年度の目標は、「プロフェッショナリズム」

【本誌より】
 熱心な研修体制の構築から
 地域で求められる薬局の姿を模索する
**ファーマシー中山
 株式会社**

【本誌より】
 薬剤師の働き方
**メンタル
 ゲートキーパーの視点**

【本誌より】
 薬剤師リーダー3-4月のテーマは
「過量服薬防止・自殺予防」
 求められる薬剤師の関与

【本誌より】
 模索できる薬剤師に
 なるためのレッスン
医師の問診に学ぶ

06
 Mar-Apr
 2011

このコーナーでは地域医療に貢献する
 全国の調剤企業の実践をご紹介します。

Area Report

代表取締役
 中山 真実

【熱心な研修体制の構築から
 地域で求められる薬局の姿を模索する】

Pharmacy
 Nakayama

ファーマシー中山株式会社
 〒410-0001 静岡県静岡市清水区中山1-1-1
 TEL:054-252-1111 FAX:054-252-1112
 http://www.nakayama-pharm.com

【サービス考案に統一観念が必要】

【年2回、全店舗にわって花見朝会】

【クス考案大賞】選出

【医師の問診に学ぶ】

【メンタル】

【プロフェッショナリズム】

【無事目標達成】

【過量服薬防止・自殺予防】

【模索できる薬剤師になるためのレッスン】

【ゲートキーパーの視点】

【花見朝会】

【クス考案大賞】

【医師の問診に学ぶ】

【メンタル】

【プロフェッショナリズム】

【無事目標達成】

【過量服薬防止・自殺予防】

【模索できる薬剤師になるためのレッスン】

【ゲートキーパーの視点】

(次ページより記事拡大紹介)

このコーナーでは地域医療に貢献する
全国の調剤企業の活動をご紹介します。

Area Report

「エリアレポート」



ファーマシー中山株式会社
代表取締役 中山克憲氏

VOL.6 》ファーマシー中山株式会社 熱心な研修体制の構築から 地域で求められる薬局の姿を模索する



ファーマシー中山株式会社
〒328-0061 栃木県栃木市新井町1010-3
<http://www.p-nakayama.com/>

サービス考案には 一般常識が必要

「医療はサービス業である」と中山氏は断言する。「心も身体も弱っている人が相手の仕事だからこそ、サービスということが一番考えなければいけません」と指摘する。

中山氏が代表取締役社長を勤めるファーマシー中山は、栃木県・茨城県に18店舗を展開するチェーン薬局である。

医療機関として究極のサービスとは何かを考え、地域になくてはならない薬局となるために、まず薬剤師に必要なと中山氏が考えたことが、「一般社会人としての常識を身につけること」である。

大学を卒業して、すぐに先生と呼ばれる薬剤師は、社会人として一般的に求められる常識が身につけていないことが少なくない。

そこで中山氏が提唱して始めたのが、毎週月曜日と水曜日の朝七時半から1時間行う早朝勉強会である。



早朝勉強会の様子。TV会議システムを使って茨城事務所でも研修を行う。

月曜日は中山氏が、水曜日は各部門の責任者が講義を行う。

対象は新人薬剤師。年間100時

間を目標としている。

講義は栃木本社で行い、茨城事務所ではそれをTV会議システムで視聴する。

内容は、「業務に直結する薬剤や疾患の知識や接客態度について、薬剤師としての心得」など幅広い分野に渡る。

中山氏の講義では、「粗利」、「原価」、「利益」などの経営に関わる知識も盛り込んでいる。

「薬剤師は経済や経営といった世の中の流れについて疎くなりがちです。だが、将来1つの薬局を任せられる可能性のある薬剤師は、早いうちにその意識を持って欲しい。だから、新人研修に経営のことも盛り込みました」。

早朝研修は、新人に知識を身につけてもらうためだけが目的ではない。「今の人は、嫌なことがあると簡単に会社を辞めてしまいがちです。それではいけない、大変なことも我慢して乗り越えることが重要なのだ」ということを身をもって感じてもらうということも目的である。

「早朝に出てきて勉強を行うのは大変だと思います。しかし、当社はそれを従業員による自主参加とし、それが会社の方針である以上、納得してやってもらわないといけない。一方、

そこで頑張れば評価につながるし、自分自身も知識が身に付く。そうした感覚を若いうちに植えつけたい」という思いから始めたものである。



「世間の常識を身につけて、世間の荒波を乗り越えていく気概がなければ、地域から求められるサービスは生み出せない」と中山氏は語る。

年2回、全店舗に行う社長研修

こうして研修に力を入れる一方、中山氏は座右の銘「コミュニケーションを作り上げる環境整備と教育研修」の言葉どおり、従業員とのコミュニケーションも大切にしている。

たとえば、「10分間面談」。これは毎月1回、管理者と従業員が10分間面接を行い、今の思いや悩みを聞くというもの。

さらに、中山氏は18店舗の薬局すべてで、年2回ずつ社長研修を行っている。この社長研修、ほとんどが各店舗の地元のレストランで行われる。

最初に中山氏から10分間ほど講義が行われる。内容は、情報や価値観の共有化の重要性、環境整備の必要性、薬剤師としての心得、社会人としてのあり方など、さまざま。その後は、会食を行う。お酒も入り、ざっくばらんな雰囲気の中で社員と言葉交わすのが楽しみだという。

全18店舗に対し、年2回ずつ研修を行うと、1年間に36回の社長研修を行うことになる。

かなり大変なことであるが、「まめに顔を合わせて訴えていかないと、私の考えが社員に根付きません」と笑う。根付けば、今度はその社員が新しく入って来た人たちを指導していってくれるようになるだろう。

それを目標にして、中山氏は社員とのコミュニケーションを続けている。

誕生日にはバースデーケーキをプレゼント

ファーマシー中山は、また従業員の満足度を上げることに熱心だ。

「従業員が自分の仕事に満足していないと、患者さんを大事にすることもできない」（中山氏）からである。

たとえば、「アイデア・提案大賞」では、同じ医療の業界のみならず、他業種も含めて、良い取り組みやアイデアを募集し、優秀なものを表彰している。

また、会社主催の研修や、日本薬剤師会などの研修に出席するとポイントが付与され、それを一定数ためると賞金がもらえるというポイント制度も導入している。

それぞれの従業員の誕生日には、会社からバースデーカードとケーキが贈られる。

「自分の誕生日を覚えてくれた」と感激する従業員も少なくないという。

こうした従業員のモチベーションをあげる取り組みによって、ファーマシー中山が目指すのは、「地域の健康増進に貢献できる薬局づくり」である。

2011年2月に栃木市大平町にオープンした

「コスモ薬局大平店」は、処方せん調剤だけでなく、地域の人が気軽に立ち寄って健康相談ができるような工夫をこらしている。

薬局内にはサプリメントが多数置かれ、管理栄養士に相談しながら選ぶことができる。血圧計なども置いてあるので、買い物がてら自分の数値をチェックすることも可能だ。

また、同社では、昨年12月に全国健康保険協会栃木支部から特定保健指導業務の委託を受けている。これは、薬局では全国で初めてのことで。

現在、近隣のクリニックからの委託により、糖尿病のリスクが高い方に管理栄養士が食事指導などを行い薬剤師と連携をとっている。

「このままでいったら、薬剤師は先細りになる職業」と話す中山氏。

「従来の調剤にプラスアルファとして、予防医学、在宅医療、そして補完医療などさまざまな方向性に機能を広げていかなければ生き残れないと考えています。薬剤師という資格を縦横に駆使して、今後考えられる部分に応用していくために、教育研修、そしてコミュニケーションにより一層力を入れていきたい」と展望を語った。



血圧計などの測定器やサプリメントを多数そろえて、健康相談に気軽に立ち寄れる薬局というコンセプトで作られた「コスモ薬局大平店」の内覧会には、近隣の多くの住人が訪れた。