

AREA REPORT

VOL.38

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。

伸和 株式会社

患者様に選ばれる薬局を目指して



神奈川県相模原市南区相武台 1-25-7 ケイエスビル1階
<https://www.shinwa-ph.jp>



代表取締役
米山 督則氏

「かかりつけ薬局」を目指し 地域医療の発展に取り組む

今年、創立26年目を迎えた伸和株式会社。1993年、東京都武蔵村山市に第1号店を開局。元銀行マンである代表取締役米山督則氏による独自の経営手腕で、現在はグループ会社3社を含めた伸和グループとして、関東一円に32店舗を展開。従業員233名（うち薬剤師133名）が従事する調剤薬局チェーンに発展した。

同社は経営理念として「調剤業務を通じ地域社会に奉仕し、地元住民にとってなくてはならない存在感を確立する。医療機関と患者様を繋ぐパイプとして、揺ぎ無い信頼感を築き、併せて社員にとって生きがいある職場づくりに邁進する」と掲げ、創業当時より地域に根差した「かかりつけ薬局」でありたいとの想いを軸に、地域医療の発展に取り組んでいる。

チーム医療の一員として いち早く在宅医療に参画

地域のチーム医療の一員として、お薬の飲み合わせや重複防止、副作用のモニタリング、残薬確認、在宅医療、セルフメディケーション、健康相談など、地域住民の健康を考え、生活の質の

向上に配慮している同社。

中でも在宅医療にはいち早く取り組み、現在伸和株式会社23店舗のうち5割で実施している。「医師、訪問看護師、施設スタッフやケアマネジャー等と連携させていただき、なるべく患者様ご本人と直接お話が出来るように訪問時間の調節を行い、多い店舗では月50軒の自宅を訪問しています。訪問後、情報交換をしながら連携してケアを行い、薬剤の剤型変更・追加・削除、服用法の変更など、きめ細やかな対応を実践しております」。

患者・社員の効率化を考え システム化を推進中

安心な医療を提供する為には、企業をはじめ薬剤師の成長努力は欠かせないと語る米山氏。「その為には、薬剤師が本来の業務に専念できるようIT化による業務の見直し・改善に取り組むことが必要不可欠だと考え、6年前より進めて参りました」。

ビー・ホット有限会社の開発協力で運用する在庫管理システム、指静脈認証による勤怠管理、日々の現金管理システム（電子現金出納帳）は全て現場レセコン、本部会計ソフトと連動し現場のシステム化だけではなく本部業務の業務効率を向上。現在は、

不要な待ち時間の短縮と調剤業務の合理化に取り組み、店舗改装による動線の見直しを行う。「調剤室の棚の配置を変えるなど、薬剤師が無駄な動きや歩く距離を短縮できるように考えました。待ち時間を店舗別に集計し、解析したところ、平均4分程度の短縮に成功しました」。

また、調剤過誤ゼロを目指し、自社開発のバーコード監査システム、散剤鑑査システムを導入し、患者の安全・安心に全力を尽くしている。「監査システムを調剤室の出口に配置しました。機械任せではなく、必ず人の手を関わらせることも重要なポイントです。導入後、社員からは、『薬剤師が1人の時でも安心して薬を出せる』と評判も良く、過誤報告書を見ると、



患者の待ち時間の負担を緩和するため、1店舗でロボット「Pepper」を導入

待ち時間が短い店舗は過誤も少ないという結果が出ていることから、一定の成果が得られていると感じています。過誤は患者様への責任として『ゼロ』を目指す必要があります。今後も更なる効率化、正確性を図るべくIT化を進め、合理化に取り組みたいと考えています」。

ジェネラリストとして 成長できる独自の人材教育

会社を担う人材を育てる為にはコミュニケーション能力、スキルアップ、情報発信・共有など幅の広いスキルを習得する必要があると米山氏。

「社会状況の変化に伴い、薬剤師の服薬指導の能力向上はもちろんのこと、在宅医療の一翼を担える人材を育て、活躍できる体制を構築するため、今後はグループ全体での採用・教育・研修に力を入れていきたいと考えています。薬剤師としてのスキルは言うまでもなく、勉強会、会議、社内行事、学会・研修会への参加など様々な経験を通じて、専門的な分野にとらわれず、経営的なことから一社会人としての考え方や心構えなど多岐に渡り、伸和グループに居るからこそ体得できる資格、知識を学んでほしいと考えています」。

同社は社内会議も特徴的。1つは、グループ会社代表たちによる会議、2つ目はマネージャー以上とその候補者による経営戦略会議、3つ目は各店舗の管理薬剤師による報告・問題解決型会議。それら3つの会議や研修旅行などを通じて、CS（顧客満足度）とES（従業員満足度）の向上と均一化を図っている。また、会議終了後に行う、情報交換会などで交流することで、全体のコミュニケーションも良好になってきている。

また、薬剤師としての知識向上をはじめ、調剤報酬改定などの情報収集、地域とのコミュニケーションを高めることを目的に、他社との情報交換も積極的に行っている。「医療機関合同での勉強会、他社薬局との意見交換会、卸業者との情報交換会など薬局ごとに様々な情報交換に取り組んでいます。その他、最先端の情報や

技術を学ぶため、対象となる社員には海外研修制度も設けています」。

新しい時代の要請に応えるべく、各種の認定薬剤師資格、認定実務実習指導薬剤師、ケアマネジャーの資格取得の奨励も10年前より実施してきた。「会社推奨の研修会等においては、受講料・交通費の援助、e-ラーニングの受講料の補助。また、資格取得後は、次の新たな目標に向けてのバックアップのため、奨励金を支給しています。今年3月末の時点で80%の社員が認定薬剤師資格を取得していますが、今後は義務化も検討したいと考えています」。

社員の物心両面の幸せのため 独自の福利厚生を構築

「企業は人なり。社員の幸福を第一の目的とし、社員一人ひとりが充実した人生を築けるよう、あらゆる事柄に努力を傾注していきます」という企業理念を掲げている同社。米山氏は、「患者様のためにというのは当たり前のことです。そのために従業員が『モチベーションが保てる』『動きやすい』と感じる環境づくりが重要だと思っています。私たちはこの理念を有言実行すべく、会社の利益を当社オリジナルの福利厚生と決算賞与として還元したいと考えています」。



25周年式典

各店舗別に会社が定める業績を達成した場合の報奨制度として、食事会などの開催を行う「達成賞」や、2年に1回の「観劇会」、満50歳の年齢に達する正社員および準社員を対象とした「がん・脳ドック検診」に加え、財形貯蓄、個人型確定拠出年金の積立などへの特別奨励金支給制度など、社員が安心して長く働けるよう、将来を見据えた福利厚生を充実させている。

また、独立して調剤薬局の経営を希望する薬剤師に対して「独立支援制度」を設け、出店を支援。薬局開業に係るノウハウや経営マネジメントの提供、店舗運営の業務支援など、開業の計画・準備から開局後の運営に至るまで、幅広くサポートしている。

今後、伸和グループが 描くビジョンとは

最後に、成長を続けている伸和グループが描く、今後のビジョンについて米山代表取締役役に伺った。

「近いところでは伸和で6店舗、グループ会社で1店舗を出店する予定があります。今後もニーズに応じた会社としての発展をしていきたいと思っていますが、将来的な目標としては、関東近郊に60店舗以上の展開が出来ればと考えています」。