

コンシェルジュから繋がる医療～かかりつけ機能の充実に向けて～

(沖縄県) そうごう薬局浦添当山店¹⁾、新赤十字前店²⁾、豊見城店³⁾、他2店舗

○黒田菜月¹⁾、中川みなみ³⁾、槇原真紀²⁾、名古屋万理菜¹⁾

【目的】

そうごう薬局では、ホスピタリティ精神を持ち、医療に貢献するために患者対応をおこなう事務スタッフをコンシェルジュと位置づけている。今回、コンシェルジュが来局患者に対し、患者対応をおこなう際に、医療貢献のための情報収集を積極的におこない、薬剤師と連携すれば、患者ケアの向上やかかりつけ機能の充実に繋がるのではないかと考え、取り組みをおこなったので報告する。

【方法】

2017年3月～5月に、沖縄県のそうごう薬局5店舗に来局した患者に対し、コンシェルジュが患者対応中に、患者要望や相談事項について、積極的に情報収集をおこなった。収集した情報は、すべてコンシェルジュメモに記載し、薬剤師へ伝達した。その後、メモを基に情報の分析をおこない、継続対応が必要な患者については電子薬歴のメモ画面に記載し、経過を確認した。

【結果】

来局患者 3704 人のうち、コンシェルジュが収集した情報は 361 件であり、薬剤師と連携した事例は 333 件であった。薬剤師の服薬指導に繋がった事例は、残薬対応が 102 件、コンプライアンス対応が 16 件、誤使用・誤服用対応が 24 件、副作用対応が 66 件であった。また、OTC・サプリメント購入、受診勧奨は 25 件、患者満足の向上に繋がった事例は 128 件であった。この期間中、重複投与・相互作用等防止加算は前年度 115 件から 167 件へと約 1.5 倍増加した。

【考察】

コンシェルジュが来局患者に対し、患者ケアの向上に繋がる情報を積極的に収集することで、かかりつけ薬局として、相談しやすい環境を提供できたと考える。また、薬剤師と連携することで、患者満足の向上だけでなく、医療に貢献することができた。医薬連携に繋がる事例などもみられ、コンシェルジュが情報収集を積極的におこなうことが、患者ケアの向上やかかりつけ機能の充実に繋がると考える。