

進めば、
変わる。



田村 豊

医療法人社団めぐみ会理事長

今後、仕事の「見える化」が 周囲の薬剤師を見る目が

医療はサービス業、ゆえに
患者本位の診療は当たり前

「医療はサービス業ですから、患者さん本位の診療をするのは、当たり前でしょう」

こう語るのは、多摩ニュータウンの中心、東京都多摩市の多摩センター地区に本部を置き、同地区にある本院の田村クリニックのほか、10の大型クリニックと、在宅医療や居宅介護支援の相談に応じる施設、訪問看護ステーションを都内各地に有する医療法人社団めぐみ会（以下、めぐみ会）理事長の田村豊氏。この言葉を薬局薬剤師用に言い換えるならば次のようになるのだろうか。

「薬局はサービス業ですから、薬局薬剤師が患者さん本位の薬剤に関するサービスを提供するのは、当たり前でしょう」

めぐみ会のクリニックは、田村氏の発言からもわかるように、徹底した患者本位で運営をしている。まずは、診療日と診療時間の設定。ほとんどのクリニックや診療科では、土・日曜日や祝日も診療を行い、平日に関しては、9時から19時まで昼休みなしの診療をするなど、サラリーマンに限らず、患者の誰もが受診しやすい診療日時が設定されている。

MY OPINION

—— 明日の薬剤師へ ——

取材／山中 修 文／及川 佐知枝 撮影／林 漢泉

さらに、めぐみ会の「大型クリニック」という斬新なコンセプトも患者の受診のしやすさを考えてのものだ。誤解のないように解説するが、大型化は、建物の規模を大きくすることを指すのではない。クリニックでありながら、複数の診療科をそろえ、それぞれの科で質の高い医療を提供することを意味する。つまりは、患者が身近なクリニックで、大病院にありがちな長時間の待ち時間に耐えずとも、複数の診療科を効率良く、しかも、ほぼ大病院と同等レベルの診療を受けられるのだ。

近年のめぐみ会の発展は著しい。それも、そのはず。患者視点の要素を少し挙げただけでもこれだけあるのだから、患者に支持されるのもうなずける。

ここで、読者の中の薬局の経営者、現場で働く薬剤師の皆さんには、冒頭の言葉に戻っていただき、果たして自分たちが、めぐみ会のクリニックで見られるようなサービスを患者に提供しているか、自問自答してもらいたい。推測するに、ほとんどの方々は胸を張って「できている」とは、言えないのではないか――。もし、実現されているのであれば、現在のいわゆる「薬局バッシング」は起こってはいないだろう。

そこで、今回の『MY OPINION』では、患者視点を追ったクリニックで成功を収めている田村氏に、薬局や薬剤師にまつわるさまざまなについて語ってもらうことにした。おそらく、薬局と薬剤師が生き残るため、患者や医師から頼られる存在になるためのヒントが聞けるインタビューになるに違いない。

「患者さんのために」は高邁な発想ではなく、しごく当然なこと

ただ、そもそも「医療はサービス業」との言葉に違和感を覚える方もいるかもしれない。まずは、そうした感覚からこそ、抜け出してもいいのではなからうか。なぜなら、少なくとも超高齢社会の日本にあつては、医療がサービス業でなければ、いちばんに辛いのは患者だと推察されるからだ。紹介するのを失念したが、めぐみ会では、在宅医療も手がけており、そちらでは24時間365日体制で患者を支えている。

「よく医療機関では、『患者さんのために』といった言葉が聞かれますが、これは決して高邁な発想でもなんでもなく、医療はサービス業ですから、しごく当然のことなのです。そして、お客さん（ここではあえて患者さんとは言いません）にとって、何がいちばん良いのかを真剣に考え、それを実現すべく自分のサービスのかたちをつくっていく――。これがサービス業にたずさわる者の本能です。

このような本能が馴染まず、あまり機能していなかったのが医療の世界でした。しかし、すでにサービス業の本能を持たない医療人で構成された医療機関からの患者さん離れは、目に見えて起こっています。それが、患者さんの本音なのです。そうした現実を素直に受け入れ、真に患者さんのためのサービスを展開していくべきです。

さらに付け加えるなら、『サービス』はビジネス

PROFILE

たむら・ゆたか

1980年 京都大学法学部卒業
石油会社入社

1983年 岐阜大学医学部入学

1989年 岐阜大学医学部卒業。その後、三井記念病院、国立がんセンター（現・国立がん研究センター）、徳洲会病院、新東京病院において内科、特に消化器内科領域の診療に従事

1994年 田村クリニックを東京都多摩市の多摩センター駅近くに開業。以降、都内に複数のクリニックを展開

1996年 医療法人社団めぐみ会理事長

2012年 一般社団法人多摩市医師会会長



用語で、ビジネス的視点が最高位にこない『医療』では、使うべきではないと感じている方もいるでしょう。けれども、これも大きな間違い。医療は、患者さんのために持続可能でなければなりません。その意味で、医療はビジネスであってしかるべき。医療者は、患者さんに安心して治療を継続して提供する責務を負っています」

もし、薬局を経営するとしたら 薬剤師のやり甲斐を大切に

さて、そんな田村氏に、「もし、薬局をつくるとしたら、どんな薬局にしますか？」との質問をぶつけてみた。

同氏は、医師なので、薬局経営や薬剤師の規制の類には明るくない。そのあたりを前提に読んでほしいのだが、それゆえに、薬剤師側の人間ではとても考えつかないような興味深い回答を聞いた。

「まずは、患者さんが薬剤師を指名できる制度をつくりたい。待ち時間が長ければ、満足度は低くなるので、人気のある薬剤師は、短時間で効率良く調剤をしつつ、患者さんと必要なコミュニケーションをとれる薬剤師ということになる。当然、処理する処方せんの数も多くなり、経営面での貢献も多大になるでしょう。」

自分の手堅い常連さんを持てるかどうか。そうした薬剤師の個人能力を第一に優先して評価する薬局をつくると思います」

もう、読者の皆さんはお気づきだろうが、めぐみ会のクリニックでは医師の指名制度を導入し、人気があつて経営への貢献度が高い医師を評価するシステムを採用している。

「めぐみ会においては、たいてい、大型クリニックのコンセプトがいちばんの特徴として紹介されますが、診察する医師たちが感じの悪いヤブばかりだったら、いくらシステムが完璧だとしても、患者さんからはそっぽを向かれてしまいます。」

やはり医療機関でもっとも大事なのは、患者さんに『ああ、良い先生だな』と言ってもらえるような医師がそろっていることなのです」

「だからこそ、薬局の経営者は働く環境にも気を配るべき」と田村氏はつづける。

「すぐれた薬剤師を高く評価するのはもちろんですが、薬剤師としてのやり甲斐を持って勤めつづけられる職場環境の創出が肝だと考えます。医療者の中には、『患者さんの役に立っている』といったモチベーションが、お金よりも大事である人は珍しくありません。ですから、めぐみ会では、やり甲斐も非常に大切にしています。」

薬剤師も医師と同じ医療人ですから、私が薬局の経営者になったなら、めぐみ会で行っているのと同様に、働いている薬剤師が、『薬剤師であつて良かった』と誇れる環境づくりに尽力します」

こんな発想で薬局が経営されている例は、全国にどれほどあるのか。あまりに少ないために、いつの間にか薬剤師は、やり甲斐を求めることを諦めてしまったのかもしれないの思いが頭をよぎった。

MY OPINION

明日の薬剤師へ

処方医と患者の信頼関係のために 患者への発言には十分な配慮を

パートナーとしての薬剤師への望みを尋ねると、即座に「患者さんと、かかりつけ医の信頼関係の構築をサポートしてほしい」と返ってきた。

「たとえば便秘薬。古くからある薬に加え、最近、けっこう新しいものが出てきています。薬剤師が処方せんを見て、もし患者さんに『いや、もっと良い新しい便秘薬がありますよ』といったニュアンスのことを言ってしまうと、患者さんは、『え？あの先生は、何も知らないんだ』と不信感を抱くことになる。そうになったら、かかりつけ医と患者さんの信頼関係は、ぶち壊しになりかねません。もちろん、薬剤師と処方医の信頼関係も修復不可能な状態に——まさに悲劇です。

医師は新発売の薬剤のスピードについていけず、ついつい出し慣れた薬を処方する傾向にあります。そんなとき、疑義照会のかたちで、新薬について情報提供をしてくれ、処方の見直しをさり気なく促してもらえると、医師は『ああ、いいことを教えてもらった』と薬剤師に感謝します。結果的に、かかりつけ医と患者さんの信頼関係を深めることにもつながるわけです」

ただ、疑義照会が、なかなかできない薬剤師もかなり多い。

「その点に関しては、医師が反省すべきところが大きいのは確かです。薬剤師にしてみれば、患者さん

に『ちょっと待っててくださいね』と医療機関に電話をするも、医師は忙しいから、なかなか電話に出ない。そうしたときに患者さんから『まだですか、私、20分も待っているんですけど』と言われると、つい疑義照会が面倒くさくなり、患者さんに新薬の存在を言ってしまう場合もあるでしょう。

しかし、医師は怠慢で電話に出ないわけではないのですから、それは絶対にしてはならない。再度、申し上げますが、そうになったら、すべてがご破算になってしまいます」

患者さんのために良かれと思つてのアドバイスがたいへんな事態になるケースもある。薬剤師は軽々な発言をしないよう肝に銘じるべきであろう。

これからは、薬剤師の仕事の 「見える化」が進み評価が上がる

「少し黒子的な役割を求めるように申し上げましたが、これからの時代は薬剤師が前に出る場面がどんどん増え、評価は高まってくると予想しています」

それは、いったい、どういうことなのか。

「いちばんいい例が、在宅医療でしょう。ご家族のフォローも含めて、医師だけではどうにもなりません。訪問看護師やケアマネジャーのバックアップが必須ですし、めぐみ会と協働している薬局薬剤師の活躍には目を見張るものがあります。最近、在宅中心静脈栄養法（HPN）を始めるケースが増えているのですが、薬剤師の方がテキパキと動いてくれる

頼もしい限りです。

また、がんの末期患者にモルヒネを使っている先生が言っていたのですが、無菌調剤室を持っている薬局が、たとえばPCAポンプなどについてのノウハウや必要な物品に関し、とても詳しくて助かっているそうです」

なるほど、内服薬の調剤業務では、薬剤師の存在感のアピールは今ひとつだが、在宅で医療を受ける人たちの増加にともない、HPNの導入、麻薬の管理、PCAポンプの用意や患者へのレクチャーなど薬剤師が目に見えて活躍する場が増えれば、医師はもちろん、患者やその家族からの評価もグッと上がるはずだ。

「いわゆる薬剤師の仕事の『見える化』ですね。デバイスの部分で、薬剤師が助けてくれると、医師のほうは『ああ、いってくれて良かった』となる。そういう取っかかりが、きわめて大切。一度、『ああ、さすがプロだな』と感じ入ると、薬剤師を見る目が全然違ってくる。医師は意外と単純なのです」

東日本大震災のときの活躍に あらためて「薬のプロ」を感じた

「目に見える活動と言えば」と田村氏が語り出す。

「東日本大震災のときに、医療支援ボランティアで宮城県石巻市に行ったことがあります。薬もないに違いないと、車に薬を満載して訪れたのですが、初日は私と院内の看護師しかおらず、もう薬の処方

に手間取って、長蛇の列ができて焦りました。次の日、1日遅れで薬局のベテラン薬剤師が2名、駆けつけてくれて……。いやー、彼らの仕事の見事なこと。速い。正確。それだけじゃなくて、患者さんのケアができるのです。

家も何もかも津波に流されて元氣のない方々に服薬指導をしながら励ましの声をかけ、また、会話で得た大事な情報を医師にフィードバックしてくれたりして。そこで私は、あらためて薬剤師の『プロ』を感じました」

そうした体験も手伝ってか、薬剤師へのメッセージを求めると、プロフェッショナルたれと話す。

「薬のプロフェッショナルにふさわしいスキルを身につけて、ぜひ医師からも一目置かれるようになっていただきたい。

医師の立場としては、いっしょに医療を支えてくれている薬剤師に対するリスペクトを、もっともって持って仕事をしなければと自戒の念も込めて思うわけですが、薬剤師の皆さんにも、リスペクトを引き出す努力をしてほしい。繰り返しになりますが、ちょっとしたきっかけで、医師の薬剤師を見る目は変わります。意外とリスペクトを得るハードルは低い。『自分たちがいなければ、医療はまわらないんだ』ぐらいの自負を持って、がんばってください」

終わってみると、当初の予想以上に薬剤師にとって多彩なヒントに満ちあふれたインタビューとなった。ぜひ、「読んで終了」ではなく、ひとつでも仕事にとり入れてもらえれば幸いである。まずは、最初の一步を。さすれば、薬剤師は必ず変わる。