

# 患者さんに聞いてみました! なぜこの薬局に通っているのですか?

## さくら薬局 恩方店

薬剤師 木村 真二さん × 患者さん 馬場さん(60代・男性)



話を親身に聞いてくれるし  
皆さんいい方なので、とても落ち着く場所です。



今は糖尿病と高血圧で病院に通っていて、1日に3錠の薬を飲んでます。そのほか、腎臓が悪くなってきていたこともあって治療を受けているので、3ヵ月に1回精密検査を受けています。この薬局がオープンする前はあちこちの薬局に行っていたけど、どこもあまり対応がよくなかったかな。ここは、木村さんもほかの薬剤師さんもいい方なので、オープンした時から通っているんですよ。

馬場さんは特にトラブルを抱えていたわけではなかったのですが、いつも服薬指導をしていたのと気に入っていただけだったので、かかりつけのお声がけをしてみて快諾いただきました。他にも20人ほどかかりつけ薬剤師になっていますが、信頼関係ができてそうな方に声をかけるようにしています。



病院も薬局も、大きなところは比較的不親切という印象で……。医者も最近はデータ中心で話をするでしょ。先生ともっとコミュニケーションとれたらいいんだけど、待ち時間は長いのに診察は5分とかで終わっちゃう。

薬局では常に気にかけて話を聞くようになっていますね。馬場さんと治療の話とか、普段の日常の話とか。やはり患者さんの生活が見えてくるとしっかりと指導もできます。患者さんとも長い付き合いをしていないとなかなか心を開いてくれないものだと思うんですが、幸いこの店舗は事務を含め長く勤めている人が多いので、自然と患者さんとの距離も近いです。



ほんと、あんまり長くとって皆さんお仕事中なので悪いかなどは思いつつ、遊びにきているような感じですよ。冗談も言えるし、皆さんいい方なので落ち着きますね。あとは、家にも女房に邪魔にされちゃう(笑)のと、なるべく体を動かすようにしないとと思って、畑仕事やボランティア活動などもしています。

畑で穫れた野菜を持ってきてくれるんですよ。畑のお話もよく聞きます。畑仕事は大変ですけど、成長を見ることは生活の張り合いにもなりますよね。



木村さんが開いてくれている勉強会にも10回以上参加していて、ほんと役に立つので、みんなに薦めているんです。タダでやってくれるなんて有難いですよね。普段は余病が心配で風邪には気をつけているんだけど、たまに引いて市販薬を買ったときは、飲み合わせが大丈夫か木村さんに聞きに来たこともあります。

おしゃべりに来たり、薬のことを聞きに来たり、うまくご利用いただいています。

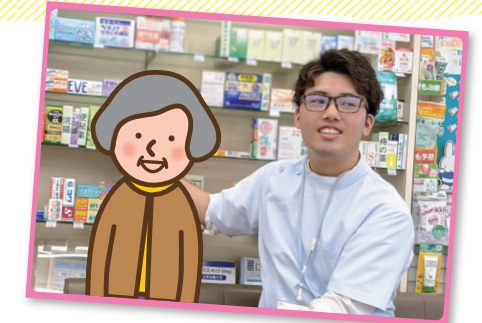


さくら薬局 恩方店  
東京都八王子市西寺方町333-6  
☎ 042-652-9535

地域で選ばれる薬局になるために大事なことは何か――。隆祥館書店がお客様の声に耳を傾けることで着実に来店促進へと繋げているように、まずは患者さんが何を求めているのかを知ることから始めることが大事です。ここでは、患者さんと密な関係を築いている2つの薬局で患者さんがなぜこの薬局を選んで通っているのかを伺いました。(2019年11月取材)

## かのうや薬局 横川店

薬剤師 永石 徹さん × 患者さん Kさん(80代・女性)



ただお薬をもらう窓口ではなく  
世間話とか、なんでも話せるところがいいんです。



かのうや薬局さんにはもう16年くらいはお世話になっています。不整脈と骨粗鬆症の薬など、今は1日7錠ほどを飲んでます。最初に来局したのは近所だったからなんですけど、通う理由は皆さんが親切だから。一人暮らしなので、随分と助けていただいています。

前にお通じの相談に乗ってくれたときに薦めてくれたお茶とお薬がよかったから、近所のお友達に薦めたこともあるんです。

Kさんは、薬を一包装して、以前は35日分お渡ししていたんですけど、たまたまお家にお伺いしたときに残薬が結構あったので、それを機会に1週間ごとお渡しするようにしています。病院には月に1回程度ですけど、薬局には最低週1回来ていただいていますね。



それ以外でも永石さんはお昼休みにお薬を届けに来てくれて、近所の方と一緒にお茶を飲んでいってくださったりしています。また私が圧迫骨折で歩くのも大変だろうからって雨の日に薬を届けてくれたり、ほんとに助かります。近所の方の間でも永石さんは人気があって、お店に出ているかどうか話題に上がるくらいなんです。ほんと、性格もよくて息子にしたいくらいです(笑)。



季節によっても変わるので、来たときには「おいしそうなのがあるわー」なんて眺めているの。お薬を取りに来たついでに買って行く方も結構いるわね。ご飯に付けるレトルトの商品もおいしくて、だいぶお世話になりました。ただお薬をもらうだけじゃなくて、宝探しみたいな、珍しいものを探す楽しさもあります。ここに来れば永石さんにも近所さんにも会えるし、ふらっとジュースを買いに来たりしています。

Kさんのお宅はお友達とワイワイ過ごせるので、薬局に戻りたくなくなるときもありますね(笑)。



ただお薬を渡してもらって窓口じゃなく、なんでも話せるのがいいですね。皆さんいい方なので、他の薬局に行くことはほとんどないです。

息子の感覚でお付き合いさせてもらっています(笑)。



かのうや薬局 横川店  
東京都八王子市横川町569-9  
☎ 042-628-5551

次ページからは地域で選ばれるための薬局の取り組みの事例のご紹介です! ➡