ユーザー訪問 トマト薬局 玉島店（岡山県倉敷市）

「Followcare」を導入して コミュニケーション力を強化

株式会社グッドサイクルシステムが提供する、LINE/SMSを活用したオンライン診療/服薬指導対応&服用期間中フォローアップ対応ツール「Followcare」は、医療機関／薬局と患者を結ぶシンプルなコミュニケーションツールだ。株式会社トマトは、同ツールを複数店舗で導入。処方箋の受け取りや患者フォローアップの連絡に活用している。

「Followcare」への登録を案内するフライヤー

処方箋が出ていない患者にも対応

株式会社トマト（本社・愛媛県松山市）は愛媛県、岡山県に調剤薬局「トマト薬局」を11店舗展開。「くすりと健康を通した温かいつながりを」をモットーに、在宅医療、地域のサロンや介護施設の勉強会への講師派遣などの地域活動に力を入れている。

「当社では在宅特化型の3店舗を中心に、全店舗で月に合計2,000件訪問するなど、在宅医療に力を入れています。全体の7割が個人宅の訪問で、高度な管理が必要ながんの終末期や小児をはじめさまざまな患者さんに、24時間365日対応しています」と同社岡山ブロック長の石元秀和氏は説明する。

株式会社トマト 岡山ブロック長 博士（薬学）の石元秀和氏

トマト薬局玉島店は、調剤専門薬局として2017年に開局した同社で最も“若い”店舗だ。同年に名称変更、新築移転した総合病院と隣接していることもあり、1カ月当たり約2,000枚の処方箋応需枚数のうち9割以上が同病院のもの。

株式会社トマト トマト薬局 玉島店 管理薬剤師の川崎隆介氏

同店の現在のスタッフ数は、薬剤師5人、事務4人。「処方箋が出ていない患者さんにも対応しています。治療を終えた患者さんに『薬が必要でなくても、気軽に訪ねてきてください』と声をかけるようにしているのですが、実際に来てくれる方がいます。雑談から健康相談につなげて信頼関係を築きながら、地域の方々のかかりつけ薬剤師になれればと思います」と同社トマト薬局玉島店管理薬剤師の川崎隆介氏は話す。

総合病院隣に立地するトマト薬局玉島店とスタッフ

安心して処方箋を送れるシステムを導入

トマトが「Followcare」を導入したきっかけは、改正医薬品医療機器等法（薬機法）が示した対人業務の強化だ。高齢者はこれまで進めてきた在宅医療をベースに電話や訪問で対応できるが、若い方々とのコミュニケーションの取り方が課題となった。

「この層は携帯電話やスマートフォンの所有率が高いことから、ショート・メッセージ・サービス（SMS）を利用する案が上がりましたが、川崎から「LINE」活用の提案がありました。ファクスを利用した処方箋のやり取りにLINEを加える取り組みを行っていたこともあり、服薬フォローの管理などを含めてワンストップで対応できるLINEを利用するシステムを探していたところ、導入済みの電子薬歴「GooCo」を提供していたグッドサイクルシステムのFollowcareに出会いました」（石元氏）。

Followcare利用者を増やすため、玉島店を始め各店舗で2次元バーコード付きのフライヤーを作成して登録・利用方法を案内している。現在、このシステムを利用している患者数は延べ350人ほど。小児科の処方箋の応需が多い店舗ほど利用者も多い傾向にあることから、年齢の若い人が多い子育て世代に受け入れられていることが分かる。また、高齢者の家族が本人に代わってこのシステムを利用するケースもあるという。

「LINEはニックネームをIDにしているため、個人の特定が難しくなるのではないかという懸念がありましたが、ニックネームと薬歴の氏名を“紐付け”できるので問題ありませんでした。さらに家族の1人がこのシステムに登録して、家族それぞれの処方箋を送ったり、こちらで個別に薬歴管理することも可能です。また、LINEの情報が海外のサーバーに蓄積されていたという報道がありましたが、処方箋を撮影した画像データなどはグッドサイクルシステムが管理しているので、セキュリティー上も安心です」（川崎氏）。

導入当初はLINEで届いた処方箋を確認して印刷操作をしなければならなかったが、その後、受信すると自動的に印刷する機能が追加されたため、ファクスと同様の使い勝手に改善された。「Followcareは患者さんにとって使いやすいシステムであると同時に我々が対人業務の充実を進めるうえでも有効なツールです」と川崎氏は話す。

210716_1130_DI09 ●.indd 2 2021/08/05 17:31