

まちの薬局 つれづれ日記

日常の中で感じるあんなこと、こんなこと。class A の仲間でもあるヤマグチ薬局の山口晴巨さんが、薬剤師ならではの視点でお届けします。



山口晴巨・やまぐちはるお
大阪薬科大学卒。18年間外
資系製薬会社勤務後、2011
年実家のヤマグチ薬局（大阪
府吹田市）の経営を引き継ぐ。

「ディズニーランドと調剤薬局」

今まで何度か家族で東京ディズニーランドに行っていますが、私のような中年オヤジでさえ、ここでは毎回必ず感動し、リピーターとしてまた来ようと思います。人気のアトラクションで長時間待たされても別に不満はありませんし、実は結構高いチケット代も割に合わないと感じたことはありません。園内でミッキーマウスに出会うと子どもも大人も大はしゃぎで、「会えてよかったねー」なんて言いながら、親はぬいぐるみを買って求め、子どもはその夜ミッキーやダッフィーに囲まれながら楽しい夢を見るのです。そして私は同時に思うのです。「私もミッキーになりたい」と。

最近、調剤薬局（あえて『調剤』薬局と書きます）がメディアにも何度か取り上げられました。そして大抵の結論は「薬歴管理料は納得いかない」「待ち時間が長い」「院内処方の方がいい」という不満タラタラなもので、中には薬剤師もいないと言って憚らない評論家もいました。テレビのこっちのチャンネルではディズニーランドの感動エピソード特集、あっちのチャンネルでは調剤薬局への誤解と不満。かたや感動、かたやバッシング。調剤薬局は「逆ディズニーランド」ではないかとさえ思ってしまうのです。

薬剤師不要論は聞いたことがありますが、ミッキーマウス不要論は聞いたことがありません。しかし世の中からなくなってしまって、国民が本当に困るのは薬剤師なのです。悲しい事例ではありますが、東日本大震災で薬剤師の価値は改めて認識されました。患者さんから個別に聞き取りもできて、「白くて丸い薬」を一目見ただけで適切に扱えるのは、薬剤師以外に存在しないことを証

明したのです。普段は無意識でも、それがなくなったときに初めて「必要だったんだ」と認識される薬剤師は「いなくては困る」ということに間違いありません。問題は「いてくれたらうれしい」かどうかです。

ディズニーランドでは、必ずしも派手な花火やアトラクションばかりが感動を生んでいるわけではなく、むしろキャスト（スタッフ）のさり気ない気配りやおもてなしに心が動かされていると私は考えています。そういうプチ感動なら薬局もできます。しかもディズニーランドより条件はよいのです。1日7万人来場するディズニーランドより、1日数十人来局する薬局の方が本当の意味で全員をゲストとしておもてなしすることが可能です。また、ディズニーランドには数台の例外を除き自動販売機はありません。彼らはFace to Face（対面）の意味と重要性をよく分かっているからです。

それと同様に薬局も決して自動販売機ではありません。薬剤師という生身の人間が、茶室のような距離感で相手の心を押し量りながら対話します。「この薬剤師は私のことを知っているし分かっているし、特別に気にしてくれている」と感じたとき、患者はリピーターとなり、薬局はかかりつけとして本来の役割を發揮するのでしょうか。そう考えると「いてくれたらうれしい」薬剤師になるには皮肉なことに「調剤以外」のHuman的要素が大きいと思えてなりません。

薬剤師があるロボットになったら、絶対に行きたくなくなるような薬局を目指しています。ミッキーマウスがロボットになったら、ディズニーランドには絶対に行きたくありませんので。