

株式会社 榎本調剤薬局

取材レポート

多摩大学 経営情報学部

入澤 凜 (2年) 中澤 彩花 (2年)

会社概要

2015年12月1日に創立された榎本調剤薬局は、立川市内に4店舗を運営する地域密着型の調剤薬局である。地域で暮らす皆様の健康に「おくすり」を通してお役に立ちたいと考え、自宅での療養を希望される方のために「在宅医療」にも取り組んでいる。

薬局を創業してから、50年あまりが経過したが、「薬局は、単に医薬品を供給するだけの医療施設ではいけない。薬局は、健康を求める人たちに情報と適切な医薬品を提供する医療機関でなければならない。」との信念で経営を続けてきた。

「医療機関としての、より高い力量の薬局」を目標に向かい活動し、地域との結びつきを大切にお客様の健康な毎日のサポートに努めている。

榎本調剤薬局の歴史

1970年に榎本敏晃氏が、立川市富士見町6丁目にある団地の一角で薬局を開店した。1989年には2号店を開店し、医薬分業を開始した。2009年には、薬剤師による訪問薬剤管理を開始し、2011年に立川で初となる無菌調剤室を設置した。そして、2015年には、現代表取締役の榎本祐子氏が、先代である父の敏晃氏から事業継承した。

独自の店舗モデル

現在、榎本調剤薬局は4店舗を構えており、継続的に理念経営をするために、それぞれ店舗ごとに異なるモデルの運営をしている。

全ての店舗で、調剤している様子をガラス越しに見ることができ、患者様に安心感を与えたいという社長のこだわりが伺える。また、グリーンと白を基調とした内装で統一され、清潔感にあふれた店舗である。

1店舗目は、1989年に西立川本店を開店した。ここは、3店舗の中で最多の薬の在庫数と在宅医療を重視したかかりつけ薬局であり、薬の種類が豊富であることから、どんな病気にも対応ができる店舗である。また2019年に「在宅連携型」の形へとリニューアルオープンした。この店舗では、キッズスペースや多目的トイレを設置するなど、患者様に配慮した設備が整えられている。



西立川本店のキッズスペース



子供用のガチャガチャ

2店舗目は、2018年に立川駅北口に都市型をコンセプトにした店舗を開店した。ここは、「駅前モデル」といい、ブランド力の強化と迅速な調剤を特徴としている。サラリーマンや若い人など、時間にあまり余裕がないお客様が多く利用するため、回転率がとても高い薬局である。

3店舗目は、2019年に、井上レディースクリニック門前に「コクーン店」と呼ばれる女性をコンセプトとする店舗を開店した。この店舗は、地域貢献、企業理念モデル、子育て支援を特徴としており、妊婦さんや更年期障害など女性のサポートが手厚く行われている。店舗の入口には季節ごとに違ったリースを飾るなど、親しみやすい印象を与えている。

そして4店舗目は、2022年に立川北口の大通りに新たに「挑戦型」の店舗を構えた。この店舗の“挑戦”は、門前医療機関に頼らない「自立した運営モデル」が挙げられる。

他の3店舗では、一つのビルの同じフロアに内科、整形外科、皮膚科、眼科等が入っている医療モールまたは門前医療機関があり、それらの医療機関と榎本調剤薬局は提携を結んでいる。同じビル内に医療機関が入っていないので様々な医療機関と連携する運営モデルを採択している。調剤薬局の地域の方々をもっと大事にして、地域に愛される薬局になるべきであるという国の指導が入り、それを反映させた新しいモデルである。

多摩ブルー・グリーン賞に至った一番のポイント

榎本調剤薬局は、地域の中で、それぞれ異なるコンセプトの店舗運営を行うのに加え、この地域で同社にしかできない「在宅医療」にも注力してきた。

自宅療養における薬剤師訪問のメリットは、薬局へ行く負担軽減と薬剤師による管理によって、より適正な服薬ができる事である。「自宅で最期を迎えたい」と考えている患者様のご希望に応えることで、地域に貢献している。さらに、コクーン店で対応している赤ちゃんやお母さん(女性)、立川北口店に多く見られるサラリーマン世代などを含めて、立川市全ての人達をサポートできるモデルを創り上げた。

そのことが評価され、多摩グリーン賞の受賞に至った。生涯を通じて患者様に寄り添うということは決して簡単なことではなく、立川市に長年に渡り店舗を構え、患者様の信頼を得てきたからこそできたことだと考える。



在宅医療の様子

高い力量の薬局

榎本調剤薬局は、「人と地域の結びつきを大切にし、より高い力量の薬局を運営することで、皆様に笑顔と健康を提供し続ける」という基本理念に基づき、3つの行動ビジョンを掲げている。

まず1つ目は、予防(外来)から最期(在宅)まで、どんなときも寄り添う薬局であるという点だ。同社は、生涯を通じて形を変えて様々なサポートを行っている。

2つ目は、「専門性」と「経営力」を合わせ持ち、どんな時代でも頼られる薬局になることである。幅広い処方箋に対応する西立川本店を中心に、ものづくり補助金など行政からの支援を利用することで、中小企業であっても高額な設備投資を可能と

し、立川エリアで唯一の無菌調剤室を持つことができた。高度な医療を地域に提供することが可能となったのである。

そして、3つ目は、患者様ファーストを常に心がけ、「また来たい」と思われる薬局になるということである。多くの場合、調剤薬局は待ち時間が長い、その待ち時間を大幅に短縮することで、お客様の満足度をあげている。これを可能にしているのは機械化によるものと、服薬指導者と薬剤製造者の役割を分担したことである。通常の場合、多くの調剤薬局は完成した薬を手渡す際に服薬指導を行うが、同社では服薬指導を行っている間に調剤を完了させることで、待ち時間も体感時間も軽減させている。

給与と待遇

同社は創業以来、全期黒字という健全な財務体質を維持している。現在のコロナ渦であっても、黒字経営を継続している。この要因は2つあり、独自の手法による仕入れ価格の低減と人件費の適正化を実現したことである。

これにより、高水準の給与を設定することも可能であるが、給与のみで企業の選定を行わず、理念に共感し、やりがいを持って働ける人材を確保することを目標としている。分かり易く表現するなら「10ある薬局のうち上から3番目程度の賃金」を意識して設計している。

待遇面では、安心して働ける労働環境と労働条件を整えている。具体的には、最新の調剤機器の積極的な導入により、年間休日は121日、完全週休2日以上を確保している。また、有給消化率も高く、長期休暇取得もとることができる。さらに、突発的な休みにも柔軟に対応できる職場環境である。

そして、全ての店舗が立川市内にあり、市内の転勤のみであることから、今後のキャリアプランをデザインしやすいことも、企業の特徴の一つである。

業界の変革

2019年4月2日、薬剤師の対人業務を充実させる目的で、厚生労働省が「調剤業務のあり方について」の通知を発出し、薬剤師の管理下において調剤薬局事務員のピッキング業務が実質的に認められた。これにより、薬剤師はこれまでの調剤技術を主力とする専門職的役割から、コミュニケーションを中心とするサービスの要件が求められるようになった。この業界においても機械化、自動化が進み、人にしかできない業務がますます重要となっていくことが予想される。

今後の取り組み

2022年4月より規制緩和が進み、「オンライン診療」が大きく解禁された。そこで同社では、オンライン服薬指導やお薬お届けサービスを早期に導入した。これはコロナの影響によるところが大きいですが、同社としては、地域で先進的取り組みを最初に打ち立てていこうという考えがある。

オンライン指導を推進していくうえで、インターネットが苦手な患者様へのアプローチが課題となるが、同社では、先に電話で相談を受け、病院から処方箋をファックスだけ送ってもらうといった工夫をしている。また、映像での説明が必要な患者様に関しては、同社の配送員がタブレットを持参し、患者様の自宅からスタッフが調剤薬局と繋いで話をしてもらう取り組みを行っている。そうすることで、患者様が操作をする必要がなくなり、インターネットが苦手な人でも気軽に服薬指導を受けることができる。

このような同社の取り組みを地域の皆様に知っていただくために、バス広告や看板広告を利用してアピールしている。この他に、「えのちょー仮面」という同社のキャラクターを活用したイメージ戦略も図っている。インパクトのあるキャラクターを使うことで、一人でも多くの方に興味を持ってもらうこと、「榎本調剤薬局」という社名、「当日お薬お届けサービス」を知ってもらう狙いがある。また、Instagram

でも情報を発信することで、調剤薬局に足を向けることの少ない若者にとっても知る機会が多く、親しみやすい印象を与える。



看板キャラクター「えのちょー仮面」

取材の感想

今回、調剤薬局というあまり馴染みのない業界について取材をさせていただきましたが、とても面白い業界だと感じました。業界全体の動向から始まり、変化していく業界の中で、今後どのように地域と関わり、地域に還元していくか、社長の想いやお考えもとても勉強になりました。（入澤）

今回のインタビューでは、お客様に寄り添う経営とはどういったものか理解することができました。榎本調剤薬局は、独自の工夫による店舗経営を行うほか、オンライン服薬指導、お薬お届けサービスなど、先進的なサービスを行うことで患者様のご期待に応えられてきました。さらには在宅医療を行うなど、患者様ファーストを常に心がけ、地域をより良いものに変えたいという強い気持ちを感じました。（中澤）



立川北口店にて記念撮影