

第6回

# 世界の薬局・薬剤師

新潟薬科大学健康推進連携センター教授 小林 大高



BerchtesgadenのSt.Antonius薬局(当時)の職員。女性ばかりの職場に見えますが、男性もフライブルク大学を卒業した実習生、薬局オーナーのご主人、そして私の3人がいました。ただ、この女性チームに支えられて仕事をさせていただいているというくらいに若者2人(当時の私は26歳でした)の仕事には目を配ってくれました

最終回は、私の職業人としての「心構え」を醸成してくれた1990年代ドイツのことを紹介したいと思います。

最初は、2カ月ほど働かせてもらったHeidelbergのKur-Pfaltz薬局です。この薬局は、薬剤師の常勤職員はたった1人で、あとは夜勤と繁忙期専門の大学院生とパートの薬剤師が1人ずつという薄いシフト構成でした。薬局オペレーションは、常時3人在籍していたテクニシャンに頼っていました。この薬局ですが、初日に言われたのが、「何があってもサービス品をあげるのを忘れないこと！」でした。

当時のドイツではあまり一般的ではなかったのですが、この薬局では、毎回、シャンプー、ティッシュ、文房具などのサービス品を配っていました。これは顧客の心をつかんでいたようで、レジが空くことがないほどに忙しい薬局でした。私にとっては、この薬局での体験は衝撃的で、それまで持っていた医薬分業の先達ドイツなんていうイメージはガタガタに壊されてしまいました。当時感じたことをそのまま書くとすれば、「ただの小売業にすぎない薬局の現実を見せつけられた」体験だったのです。

ただ、そんな薬局にあって、1人しかない薬剤師の専門職としての意識の高さにも驚かされました。薬剤師は、パートであれ、常勤職員であれ、常に専門誌を学習していました。そして何よりも驚いたのが、常勤となっていた薬剤師の責任感の強さであり、1日



St.Antonius薬局の外観。1日250~300枚の処方箋を受け付けていました。当時のBerchtesgadenの街には、薬局は4店舗しかなく、広域地域でも20店舗強の状況で夜間対応は交代で行っていました。昔は、Berchtesgadenの街だけで、1週間ごとに交代で24時間対応を受け付けていましたが、3週間過ぎるとまた1週間の24時間営業が続いて大変でした。最近は広域での当番制になり、負担が大幅に軽減されたようです。ただ、夜間に処方箋調剤を受け付けることはほとんどなかったといいます

400枚近かった処方箋を必ず全てチェックして、何か問題を見つければ、すぐに自ら対処している姿でした。

また、彼はそんなときに決まって「われわれ(薬剤師)は、テクニシャンに見えないものを見つけられる専門的な「深さ」を持っている。それを使うことで職務を果たしている」と力説しました。薬局の形はどうであれ、薬剤師は薬剤師として働くことに意義があるということを教えてもらった気がしています。

そして、こんな商業中心主義の薬局と対極に位置する薬局もありました。ドイツとオーストリア国境の人口8000人に満たない小さな街BerchtesgadenにあるSt.Antonius薬局です。1日250枚程度しか処方箋はないのですが、常勤薬剤師3人、薬剤師実習生1人、非常勤薬剤師2人、テクニシャン3人という構成で、薬剤師の

## 職業人としての矜持を 教えてくれた「ドイツ」の思い出



ドイツでは、このような包装品をそのまま患者さんに渡すのが一般的でした。日本のような計数調剤といわれる「ハサミでチョコチョコ」からは解放されています。日本の状況を同僚の男性研修生に話したところ、「そんな仕事はやってられない!」と即答されました

厚い人員配置になっていました。

プロに徹するためにも、一人ひとりの顧客に丁寧に向き合うことが求められ、何気ない会話でありながら、顧客の健康状態をチェックするような会話をしながら調剤をしたり、医薬品販売をしたりすることをテクニシャンから

薬剤師実習生まで徹底していました。したがって、私の語学力もそれなりに問題となり、分かったふりは絶対にせず、理解できなかった時は理解できないとはっきりと主張するように何度も怒られました。分からないことをそのままにしていたら、決してプロにはなれないと言われていたようでした。

この薬局では、終業後の処方箋チェックは、薬剤師ではなくテクニシャンが実施していました。これは、「優秀なテクニシャンは、薬剤師よりも優れているし、事務的なことはテクニシャンに任せようが効率的」というオーナーの考え方によるものでした。しかし、専門職である「薬剤師」が最終判断するものという考え方は徹底していて、チェックはテクニシャンが行ったとしても、必ずその内容を薬剤師に報

告させていました。一見すると無用な手続きに見えるのですが、こういう手続きをおろそかにしないことの大切さを感じました。

また、患者との向き合い方も、常にプロとしての誇りがありました。何事も、決して医師や政府の責任にすることなく、自らの言葉で説

明する努力をしていたのです。例えば、ジェネリックの変更にしても、ただ国の方針と言えいいのかもしれませんが、時間が許す限り、なぜジェネリックに変更しなければならないのかということ自分なりの言葉で説明するようにしていました。

確かに、何事にも自分の意見を主張することが求められているドイツ社会ですから、「国民性」であって「職業的なプライド」とは関係ないという見方もあるかと思いますが、自己主張するためには、そのエビデンスを固める必要があります。そのエビデンスを固める薬剤師の努力の中に職業人としての矜持を感じたのでした。

ドイツでは、調剤はパッケージ調剤が基本となっているので、処方箋を受け取るとあつという間に薬が揃ってしまいます。日本のような、お薬手帳も薬剤情報提供書のようなものもありませんし、当時の社会保障制度のもとではカウンセリングをしても全く評価されませんでした。ある意味では、処方された薬剤を取りに行き渡すだけで終わってしまうことも可能でした。

そうすると、袋詰めすらしていないので、ただ薬剤を「取りに行く」だけの仕事と見られかねない状況でありました。しかし、そういった厳しい批判が目立っていなかったのは、一律に薬剤情報の提供をすることはなくても、困ったときに相談をすれば、プロとしての意見を聞ける信頼できる「薬の専門家」として認知されていたからだと思います。

こうした信頼は一朝一夕に広まるものではありませんが、目に見えない努力を重ねることで少しずつ根付いていくものだと思います。ハイデルベルクの薬局でも、薬剤師であるということに誇りを持って仕事をしている薬剤師がいました。モチベーションを維持していくのは簡単なことではありません。ただ、プロとしての意識を失わないだけでも、少しずつ日々の業務に違いが出てくるような気がしてなりません。そんなプロ意識の高い薬剤師を目指してみたいかがでしょうか?

小さな違いの積み重ねが、数年して大きな財産として自分に返ってくるということをドイツの薬剤師は教えてくれたような気がしています。

(おわり)



St.Antonius薬局のラボ。ドイツの薬局はこうしたラボの設置が義務づけられています。薬局が購入した原薬(自家製製造用)や刻み用の生薬などは、入荷時に薬局方に示される試験をすることになっているので、このラボで検査をしていました。また、カプセル剤やクリーム剤、軟膏剤などもこのラボで調剤していました