

実践 特集

新入社員 育成術

ニーズに応える人材確保



2014年4月 入社式

調剤に本格参入、在宅サービスに進出、食品に機能性表示などDgS企業が専門性を発揮する分野が拡大している。これらの取り組みには新卒薬剤師をはじめとした新入社員をプロフェッショナルに育て上げていくことであり、どんな「育成術」が必要なのか。これまでの教育を見直しながら、新たな視点で生活者に応える人材を確保したい。



2015年3月 調剤に活躍

速く正確な調剤が患者との会話時間を増やす 処方箋持たずとも健康相談に来店してほしい

入社1年を振り返ると？

小金井. 勤務する薬局が駅前立地で近くにクリニックがあり、応需する処方箋が1日170~200枚と多いため、患者さんから話を引き出したり情報提供や服薬指導の時間をつくるのが難しいと感じています。

入社したばかりの頃は、患者さんから上手に話が引き出せず悩みました。ストアマネジャーから「患者さんは早く帰りたいので、調剤時間を長くしたら、情報提供の時間は短くなる」と教えてもらい、調剤は確実さだけでなくスピードが必要と意識し改善しています。

薬局、そして薬樹を就職先に選んだ理由は？

小金井. 病院は患者さんが退院したら、そこで関係が終わってしまいます。一方、薬局は慢性疾患患者も来局するので病院よりも長く患者さんに寄り添っていけると考えました。また、「処方箋がないと薬局に入りにくいのはおかしい。もっと健康維持・増進、セルフメディケーションにも力を入れるべき」と薬学生時代から思っており、就職活動中に健康相談を積極的に行なう「健ナビ薬樹薬局」を知って選びました。

調剤やOTC販売で気をつけていることは？接客や服薬指導、情報提供で嬉しかったことや大変だったことは？

小金井. できるだけ患者さんが理解しやすい言葉で説明することです。薬剤師は専門用語を使って説明しがちですが、患者さんにはわかりません。「お医者さんに聞いたけれど、よく理解できなかった」と患者さんが検査値の一覧を持っていらっしまったことがあります。説明すると「そうだったの!」と納得していただき、「伝わりやすい言葉」の大切さを知ったと同時に、薬剤師の知識は調剤や服薬指導だ

けではなく、患者さんの疑問や悩みを解決できると実感しました。



「薬科大学で学んだことと現場には乖離がある」と言われているが、どこで感じるか？

小金井. 授業では薬の作用機序（薬が効果を及ぼすメカニズム）を中心に学びます。ところが患者さんは「どんな副作用が出るか?」「飲み忘れた場合は?」を気にし、自分の知識と患者が知りたいことにギャップを感じます。薬局は患者さんの体調や症状に直接関わり合っている場所なので、授業とは根本的に違いミスは許されません。

在宅調剤は経験したか？

小金井. 先輩薬剤師と患者宅を訪問したことはありますが、単独ではありません。店頭での経験もまだ浅く、店頭に来られる患者さんと向き合うだけで精一杯です。在宅調剤は1人の患者さんに時間をかなり要するので、今はより多くの患者さんと触れ合える薬局で経験を積み、今後、在宅調剤に参画するときに役立てたいと思います。

新入社員教育はどんなものだったか？

小金井. 入社して間もなく1カ月の集合研修があり、薬局で使用しているパソコンの操作方法や薬事法、接客マナーなどを学びました。その後2カ月は店頭での実務研修。新人といえども患者さんから見るとベテランと変わらない薬剤師なので、少しでも役に立てるように頑張ってお研修を受けました。このほか、エリアミーティングがあります。これは1~2年目の若手薬剤師を対象にした勉強会で、薬剤師各人がテーマや職務上の悩みを持ち寄って解決への道筋を話し合うものです。薬剤師同士で意見交換するので、業務にかなり役立ちます。

ドラッグストア&ファーマシーの経営情報誌

Drug Business

月刊ドラッグビジネス



2015
No.222

実践特集

新入社員 育成術

ニーズに応える人材確保

調剤に本格参入、在宅サービスに進出、食品に機能性表示などDgS企業が専門性を発揮する分野が拡大している。これらの取り組みには新卒薬剤師をはじめとした新入社員をプロフェッショナルに育て上げていくことであり、どんな「育成術」が必要なのか。これまでの教育を見直しながら、新たな視点で生活者に応える人材を確保したい。



3日間で12万9千5百人が来場したJAPANドラッグストアショー。今年も「新商品コレクション」コーナーの投票に人気が集まる

特集 JAPANドラッグストアショー
目標上回る12万9,500人来場

読んで接客(収益アップ策)

売れ筋ベスト20(栄養機能食品
等6分野)

特集 ぱぱす
根津会長「マツキヨとの融合が課題」

JACDS ドラッグストア実態調査

販売最前線 ビタミン剤