

## 2 患者さまのために

# みなさまの健康をサポートできるように、日々サービスを進化させています

病院探しを手助けする「病院なび」、初診の申し込みができる「初診受付サービス」、診療時間を予約できる「診療予約システム」、OTC医薬品などを予約購入できる「e健康ショップ」、お薬相談や栄養相談を実施する「健康フェア」などをご紹介します。

## 「病院なび」と「病院なびホームページサービス」で病院探しをお手伝いします

「病院なび」は、患者さまが自分の症状にあった病院やクリニックを検索できるサイトで、月間1,000万人以上がアクセスしています。医療機関の住所や電話番号、診療時間などのほか、医師の専門分野、対応可能なおな疾患と治療法、診察可能な病気の種類、受診しやすい時間帯など、MSが収集した当社独自の詳しい情報が掲載され、患者さまが安心して病院を訪れることができます。

なお、患者さまが知りたい情報は各医療機関のホームページにも掲載されていなければなりません。そこで、2010年から医療機関のホームページを作成する「病院なびホームページサービス」を展開しています。

## 「初診受付サービス」では「事前問診」が好評です

「初診受付サービス」は、「病院なび」や各医療機関のホームページから24時間いつでも簡単に初診の受付ができるサービスです。2012年2月に開設され、2015年1月からは「事前問診」の機能が追加されています。どのような症状か、いつごろから続いているか、薬や食べ物アレルギーはあるかなどについての詳しい情報を患者さまにしていただくと、その情報がFAXやメールなどで医療機関に届きます。医療機関はいつどんな症状の患者さまが来院するかを事前に把握できるので、診察の準備を整えて、より質の高い診療を行うことができます。2015年秋からは2回目以降の受診でも、「初診受付サービス」と同様の簡単な手順でインターネット受付を利用できるようにしました。近年は、人間ドックを受ける方が増えており、2016年10月からは人間ドックや健診の予約をできるようにしました。

今後もみなさまの受診の手助けになるよう、「病院なびホームページサービス」と「初診受付サービス」の普及に力を入れています。2018年からは、ファーマクラスター（株）の調剤薬局の管理薬剤師やエリア責任者が、グループのMSと協力して、病院やクリニックに積極的に提案しています。「病院なびホームページサービス」は、2018年12月末時点で、2,174軒の医療機関と契約しています。「初診受付サービス」は、2018年12月末の時点で全国1万95軒の医療機関と

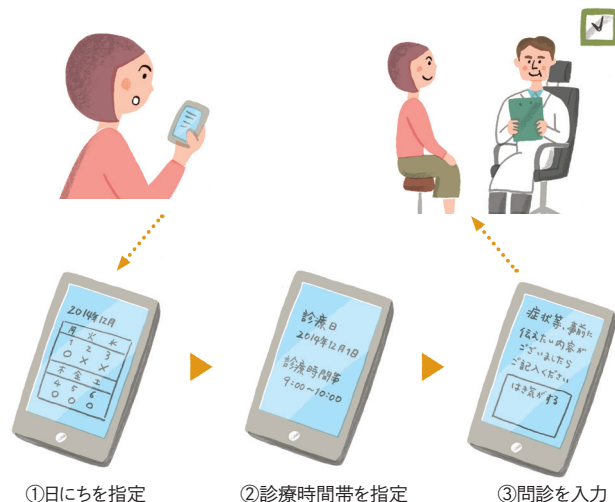
契約しています。サービスを利用する患者さまは日々増加しており、1か月の受付数は5万人を超えています。

## 「診療予約システム」もますます進化させています

1995年、東邦薬品（株）は24時間いつでも診療時間を予約できる診療予約システム「LXMATE（エルエックスメイト）」を開発し、グループ会社とともにその普及に取り組んできました。2000年には後継機として「LXMATE HeLios（エルエックスメイト・ヘリオス）」を発売。さらにインターネットの普及を受けて、2007年にはインターネット専用の診療予約システム「SELENE（セレネ）」を、2011年には「LXMATE HeLiosインターネット簡易版」をスタートしました。これらのシステムを導入すれば、患者さまの待ち時間は大幅に短縮されます。院内や待合室での滞在時間が短くなるので、院内感染のリスクが軽減され、駐車場の混雑も緩和されます。

### 「初診受付サービス」の流れ

- 1 体調不良を感じたときに、自分の症状に合った医療機関を探します。
- 3 事前に症状を伝えておけば、患者さまは不安を軽減でき、医師もスムーズな診察が行えます。



- 2 画面の案内に沿って入力していけば、簡単に初診の受付ができます。「口頭では言いにくい症状でも画面入力なら伝えやすい」と好評です。

## 「e健康ショップ」でOTC医薬品などを 予約・購入できるようにしています

東邦ホールディングスは、2011年1月にウェブサイト「e健康ショップ」を立ち上げ、「おくすり予約システム」をスタートさせました。これは、ウェブサイト上でOTC医薬品を予約し、患者さまの指定した調剤薬局（「e健康ショップ」の加盟薬局）で購入して受け取るサービスです。

OTC医薬品は種類が多く、店頭に並ぶ商品はごく一部です。薬局が薬を取り寄せようとしても納品までに時間がかかるという問題もありました。「e健康ショップ」では、当社の物流システムを利用することで、医薬品1個の予約でも3日程度で指定薬局に薬をお届けしています。2014年8月からは自宅配送サービスもスタートさせました。体調が悪くて調剤薬局に出かけられないという方に好評です。

ただし、要指導医薬品、第一類医薬品と指定第二类医薬品については自宅配送を行っていません。服用のリスクも高く、薬局で薬剤師が患者さまと対面して販売することが大切だからです。さらに、調剤薬局は地域住民のみなさまが気軽に健康相談できる拠点でもあります。頻繁に足を運んでいただくことによって、ひとりでも多くの方々の健康に貢献したいと考えています。

「e健康ショップ」では、OTC医薬品のほかにも、介護用品や健康食品、ヘルスケア用品、日用品など、健康にまつわるさまざまな商品を取り扱っています。2018年12月末時点で合計2万品目に達しています。加盟薬局は2018年12月末時点で1万3,956軒です。町を歩いていてひと目でわかるように、加盟薬局には「e健康ショップ」のステッカーが貼られています（ウェブサイトでも加盟薬局を検索できます）。

## 各地の調剤薬局で 「健康フェア」を開催しています

近年、調剤薬局は地域のみなさまの健康維持を手助けする「健康サポート薬局」としての役割が求められています。

（株）ファーマみらいの各調剤薬局（全371店舗）は、2016年から原則として年に1回「健康フェア」を開催しています。このイベントを始めたのは、処方せんを持っていないときでも気軽に調剤薬局を訪れて、セルフメディケーションのために薬局と薬剤師を活用してほしいと考えたからです。

店舗内や地域の健康イベントにブースを出して、薬剤師がお薬相談を、管理栄養士が栄養相談を実施するほか、さまざまな機器を用いて健康測定を行っています。健康測定では「血管年齢測定」「骨量チェック」「肌年齢測定」が人気です。測定の結果に合わせて、食事のアドバイスやサプリメントの提案もしています。多いところでは2日間で250人が訪れます。参加者からは「日頃気になっていることを測定



店舗内で開かれた「健康フェア」

できる」「去年すすめられた健康食品を気に入っていまも食べ続けている」などの声をいただいています。薬剤師による商品説明や、商品を活かした管理栄養士による食事のアドバイスが高く評価されています。

これからも「健康フェア」や日々の業務を通して、親しみやすい調剤薬局になれるように努力してまいります。

## 「けんこうサポートサービス」で 最適な情報を提供しています

（株）ファーマみらいは、2018年7月から調剤薬局を訪れる患者さま向けに「けんこうサポートサービス」を始めました。これは、患者さまひとりひとりの調剤・問診データを活用して、LINE配信やタブレット端末を通して、その人に合わせた情報を提供するサービスです。LINE配信は、来局していないときでも患者さまの健康をサポートできないかと考えて開発しました。長期処方薬を服用中の方には「あと1週間薬がなくなります」とLINEでお知らせします。「この地域でインフルエンザが流行し始めました」などと注意をうながすこともできます。タブレット端末では、ある疾患の方が来局したときに、その疾患向けのサプリメントや健康食品の説明動画を流すなどして、最適な情報を提供しています。2019年4月までにファーマみらいの店舗に導入する予定です。



LINEのメッセージ画面

## 調剤薬局に「キャッシュレス決済」を 普及させています

「持ち合わせがないときにキャッシュレス決済したい」という患者さまからのニーズに応えるべく、子会社のアルファリア（株）は、2014年4月から調剤薬局に向けてクレジットカードと電子マネーの決済サービスを提供しています。2018年12月末までに約1,900軒の調剤薬局に導入されています。



キャッシュレス決済を導入していることを示すステッカー

## 「ENIファーマシー」は 薬局での待ち時間を短縮します

東邦薬品（株）およびグループ会社は、医療機関に処方せん送信システム「ENIファーマシー」を提案しています。患者さまが、病院などから受け取った処方せんを調剤薬局にFAX送信すると、調剤薬局ではあらかじめ調剤の準備ができるため、患者さまの待ち時間が短縮されます。2018年12月末までに41都道府県、413施設に導入されています。