

支払い分離型セミセルフレジ導入による効率化 会計所要時間1人当たり50秒短縮 対人業務充実でCS・ESも向上

日本リテイルシステム(東京)

コロナ禍を経てキャッシュレス決済やセルフレジが日常化する中、いまいメディカルグループ(宮城県仙台市太白区)は2024年2月、錦ヶ丘オレンジ薬局(同市青葉区)に、支払い分離型セミセルフレジ「NeoPOS」(日本リテイルシステム)を導入した。患者一人当たりの会計所要時間が50秒短縮し、薬剤師が薬歴記載等の対人業務に注力。待合室の患者滞留も解消し、顧客満足度(CS)に加え、従業員満足度(ES)も向上したという。

薬局の会計間違いは不信感を招き 薬剤師の心理的負担に

いまいメディカルグループは、薬剤師で代表取締役の今井亮氏が2010年に1号店を開業。医師の開業コンサルティングも手掛け、複数クリニックが入居する医療モールに隣接する薬局を開業する形で事業を拡大してきた。現在、宮城県を中心に東北地方で調剤薬局21店舗を展開。従業員は全体で184名(うち薬剤師102名)。外来に加え、在宅医療(施設より個人が多い)にも取り組む。

錦ヶ丘オレンジ薬局(薬剤師3名、医療事務2名)の処方箋応需枚数は月平均2000枚。隣接する錦ヶ丘ヒルズクリニック(内科、小児科、外科、胃腸内科、皮膚科、乳腺・内分泌外科、肛門外科)を

メインに、宮城県立こども病院、りきおこどもクリニックなど小児科系の処方箋が比較的多い。医療的ケア児の在宅医療も担う。最近では、LINEのお薬相談「あなたの調剤薬局」を導入し、服薬フォローアップ等に活用している。

同店の以前のレジシステムには課題が2つあった。クレジット決済の場合、カードの読み取りに約1分かかり、患者の滞留が頻繁に発生していた。また、現金支払いは人の手を介すので間違え恐れがあった。「会計間違いは薬局に限らずどこでも起こり得ますが、健康と生命に関わる薬の会計を間違えると不信感を招きやすい。薬剤師は気を張って会計しなければならず、心理的負担がかかっていました」(薬局事業部第1エリアエリアマネージャーの寶田信雄氏)。

NSIPS 連動と操作の簡便さが「NeoPOS」導入の決め手

複数社の自動精算機を比較検討し、日本リテイルシステムの「NeoPOS」(写真)を選んだ最大



いまいメディカルグループ
(左から)薬剤師/薬局事業部第1エリアエリアマネージャー 寶田信雄氏
代表取締役 今井亮氏
専務取締役/業務推進室室長・薬局事業部部長 大場信行氏

の決め手は、NSIPS(調剤システム処方IF共有仕様)連動である。キャッシュレス決済は一般的な機能(クレジット、QR、電子マネー)をカバーレスピーディなことに加え、現金決済は自動精算機で間違いがなく、レジ締めも軽減した。「NSIPS連動で、薬剤師が患者負担金を登録する際に間違いなく、事務職員の精算業務の負担も大きく減りました」(寶田氏)。

操作の簡便さも選択の理由だ。同店ではOTC医薬品を扱うほか、ガーゼや絆創膏、清浄綿などの衛生材料も販売しており、患者はそれらを処方薬と一緒に購入することがある。フルセルフレジでは、それらのバーコード読み取りは患者が行うが、高齢者にはかなり困難であることが別店舗で導入した

写真 NeoPOSの登録用レジ(左)と現金支払レジ(右)



①登録用レジでは、机上右のバーコードリーダーまたは画面ボタンでOTC医薬品や衛生材料も同時に登録。②キャッシュレス決済希望の場合は、机下にある端末を患者に差し出し、その場で会計終了。③現金決済希望の場合は、「支払いQRレシート」を発行し患者に渡す。④患者は現金支払レジに移動。「支払いQRレシート」を支払レジ右上の読み込み口に置き、画面に表示された金額を紙幣・硬貨別に投入し会計終了。

日本リテイルシステム提供

精算機により判明していた。セミセルフレジの「NeoPOS」ならば、薬剤師が登録機で処方薬を含めた全ての商品を1つのQRに集約でき、キャッシュレス決済はその場で会計。現金決済は薬剤師が「支払いQRレシート」を発行し、受け取った患者が現金支払いレジに移動して支払う。

同社は、自動精算機の導入はすぐに決めたが、メーカー選びには迷い、初めに導入した他社製品は機能に不足があったという。そのため、「NeoPOS」に決めてからも慎重だった。「寶田の提案で、店にデモ機を置いてもらい、従業員が自由に試してみた結果、かなり親和性があり、いけるのではと」(専務取締役/業務推進室室長・薬局事業部部長の大場信行氏)。

効率化で得た時間で何を行うか 目的の相互理解が不可欠

十分な説明等のサポートを受けて導入した「NeoPOS」により、患者一人当たりの会計所要時間は50秒短縮した。薬剤師は投薬後、記憶が新鮮なうちに薬歴を記載できるため、その内容が充実。次回投薬の薬剤師への引継ぎも正確になった。また、錦ヶ丘店の座席数はグループ内で少ないほうだが、会

計時の患者の滞留が減ったため、待合室の居心地が向上。セミセルフレジ導入により、キャッシュレス決済が改めて意識され、キャッシュレス化が進んだ。一方で、昨今どこでもキャッシュレスのため、現金支払いレジで「小銭が使えてうれしい」という患者もおり、顧客満足度は総じて向上している。

本社から見た導入効果については、「3月は処方箋枚数が過去最多でしたが、残業は増えませんでした。服薬情報提供の件数や、増やすのがなかなか困難なかりつけ薬剤師の同意件数も錦ヶ丘店では増えています」(大場氏)。

LINEのお薬相談「あなたの調剤薬局」によるフォローアップの時間を捻出するのにも役立っている。患者さんからの「ありがとう」という言葉がチャットで可視化され、薬剤師のモチベーションアップにつながっているという。また、患者の会計は薬剤師が行い、精算業務は事務職員が行うため、会計間違いが頻発すると両者が不仲になりがちだったが、間違いがなくなったことで、従業員満足度も上がっている。

いまいメディカルグループでは今夏に3店舗、年度内に2店舗、計5店舗に7台を導入予定(月間

処方箋枚数が5000枚超の大型店には2台導入)だ。

薬局づくりへの思いについて今井氏は、「薬局の真の機能——国が求める対人業務の充実には果たす必要があります。さらに、われわれは東北の企業なので人口減少を喫緊の課題と認識しており、人の手を介さずにできる業務はなるべく機械に任せて、薬剤師しかできないことを薬剤師がやってくることが重要だと思っています」と述べ、次のように続けた。

「NeoPOSで会計が50秒短縮できるデータが明確に出たので、導入を決断しましたが、問題は50秒で何ができるか。50秒でいい投薬ができ、調剤報酬に跳ね返ってきて初めて、経営者である私の満足いくものになります。その調剤報酬を次の機械化やDX化に投資し、効率化で得た時間で患者さんにさらに満足していただく循環が大切です。導入が目的ではないことを大場や寶田が従業員にしっかり説明し、相互に理解してから導入したので、効果が出ているのです。これがグループ全店に広がれば、投資以上の価値が生まれ、当社をモデルとして、他社さんが皆、NeoPOSの導入を考えるようになるのではないのでしょうか」