

患者とつながる
かかりつけ薬局
支援システム



選ばれ続ける薬局へ

Pharmsは「患者」「地域」「業務」の
3つのつながりを実現することで、
かかりつけ薬局への転換を支援します

メドレー薬局 | 六本木一丁目店

受付

決済

設定

ヘルプ

2020年09月01日

患者名で検索

ステータス選択

申し込み日時	ステータス	患者名	受領データ	希望時間
12:14 2020年09月01日	未受付	チョウザイタロウ 調剤太郎	35歳2ヶ月(男性)	2020年09月02日
10:02 2020年09月01日	指導待ち	チョウザイジロウ 調剤次郎	24歳1ヶ月(男性)	2020年09月01日
11:10 2020年09月01日	指導待ち	チョウザイサブロウ 調剤三郎	33歳3ヶ月(男性)	2020年09月01日
12:12 2020年09月01日	未会計	チョウザイシロウ 調剤四郎	48歳9ヶ月(男性)	2020年09月01日
12:14 2020年09月01日	未会計	チョウザイハナコ 調剤花子	32歳2ヶ月(女性)	2020年09月01日
09:00 2020年09月01日	キャンセル	ヤクザイシタロウ 薬剤師太郎	12歳4ヶ月(男性)	
09:12 2020年09月01日	完了	ヤクザイシジロウ 薬剤師次郎	49歳8ヶ月(男性)	
09:20 2020年09月01日	完了	ヤッキョクタロウ 薬局太郎	28歳11ヶ月(男性)	
09:21 2020年09月01日	未受付	ヤッキョクカオリ 薬局香織	24歳2ヶ月(女性)	2020年09月02日
09:21 2020年09月01日	未受付	ヤクザイシロウ 薬剤四郎	47歳5ヶ月(男性)	2020年09月02日

<

1

2

3

4

>

■ Misson

医療ヘルスケアの未来をつくる

■ 会社概要

会社名	株式会社メドレー
本社所在地	東京都港区六本木6-10-1 六本木ヒルズ森タワー13F
設立日	2009年6月5日
上場日	2019年12月12日
代表者	代表取締役社長 瀧口 浩平
事業内容	医療ヘルスケア領域のシステムの開発・販売等
従業員数	約800名（2022年6月末時点）

■ 政府・臨床現場との連携

2017年	東日本大震災の被災地でのオンライン診療支援
2018年	厚生労働省事業「遠隔医療従事者研修」受託
2019年	厚生労働省事業「電子処方箋の本格運用に向けた実証事業一式」受託
2021年	新型コロナ自宅療養者向けオンライン診療システムの無償提供



医療介護求人サイト



オンライン診療システム
医科診療所向け電子カルテ
患者向けオンライン診療・服薬指導アプリ



かかりつけ薬局支援システム



クラウド歯科業務システム



病院向け電子カルテ



地域医療連携システム（医療・介護・在宅）



オンライン動画研修システム



介護施設の検索サイト



オンライン医療事典

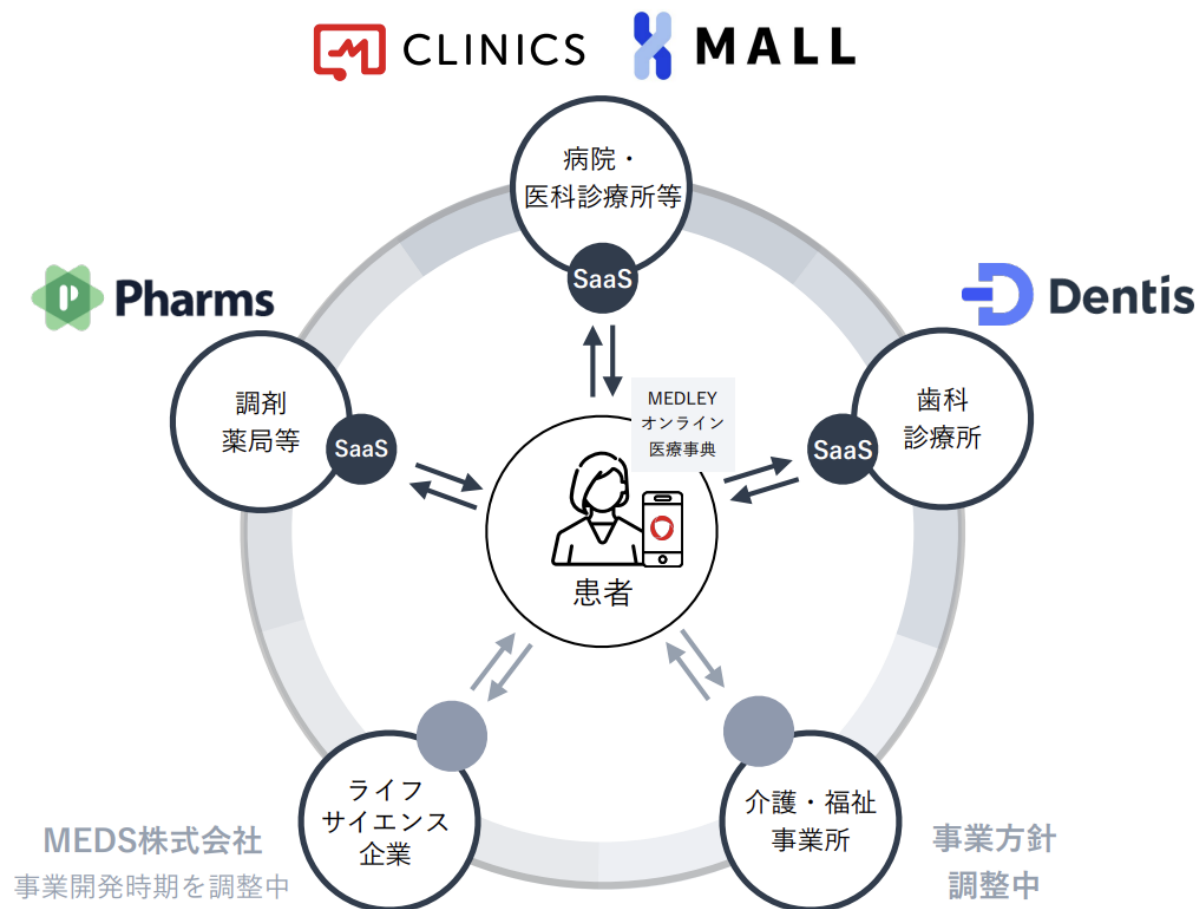
メドレーの将来構想

患者が医療ヘルスケアを使いこなせる未来へ

これは、薬局と患者のつながりの先に私たちが実現させたいことです。

私たちは病院・クリニックへクラウド診療支援システム、患者には「オンライン診療アプリCLINICS」や「医療事典サービスMEDLEY」を提供してまいりました。

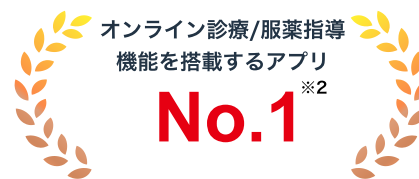
これらを組み合わせ、データ連携を活発化させることで、医療に対する患者の様々なハードルを下げ、「患者が医療を使いこなせる未来」ひいては「納得のいく医療」の実現を目指します。



患者・医科・薬局それぞれで**No.1** サービスを提供しています。



 **CLINICS** オンライン診療



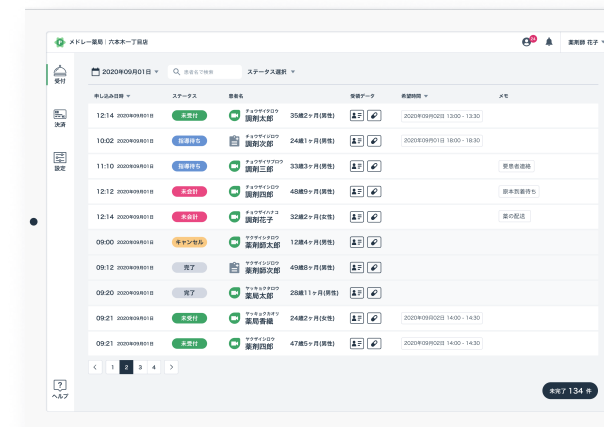
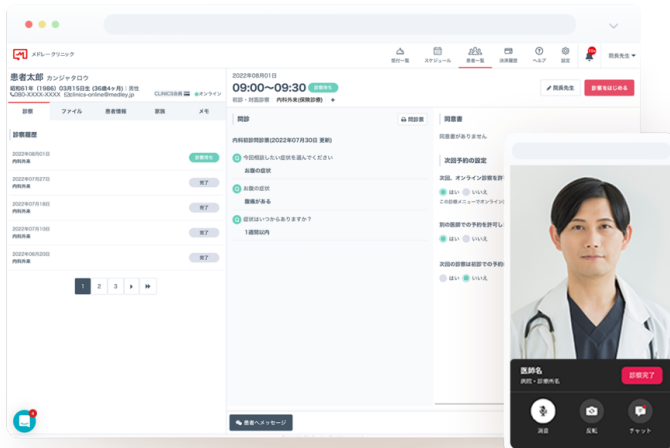
オンライン診療・服薬指導アプリ

 **CLINICS**



かかりつけ薬局支援システム

 **Pharms**



※1 出典：「ウェアラブル/ヘルスケアビジネス総調査 2023」（富士キメラ総研社、2023年2月）

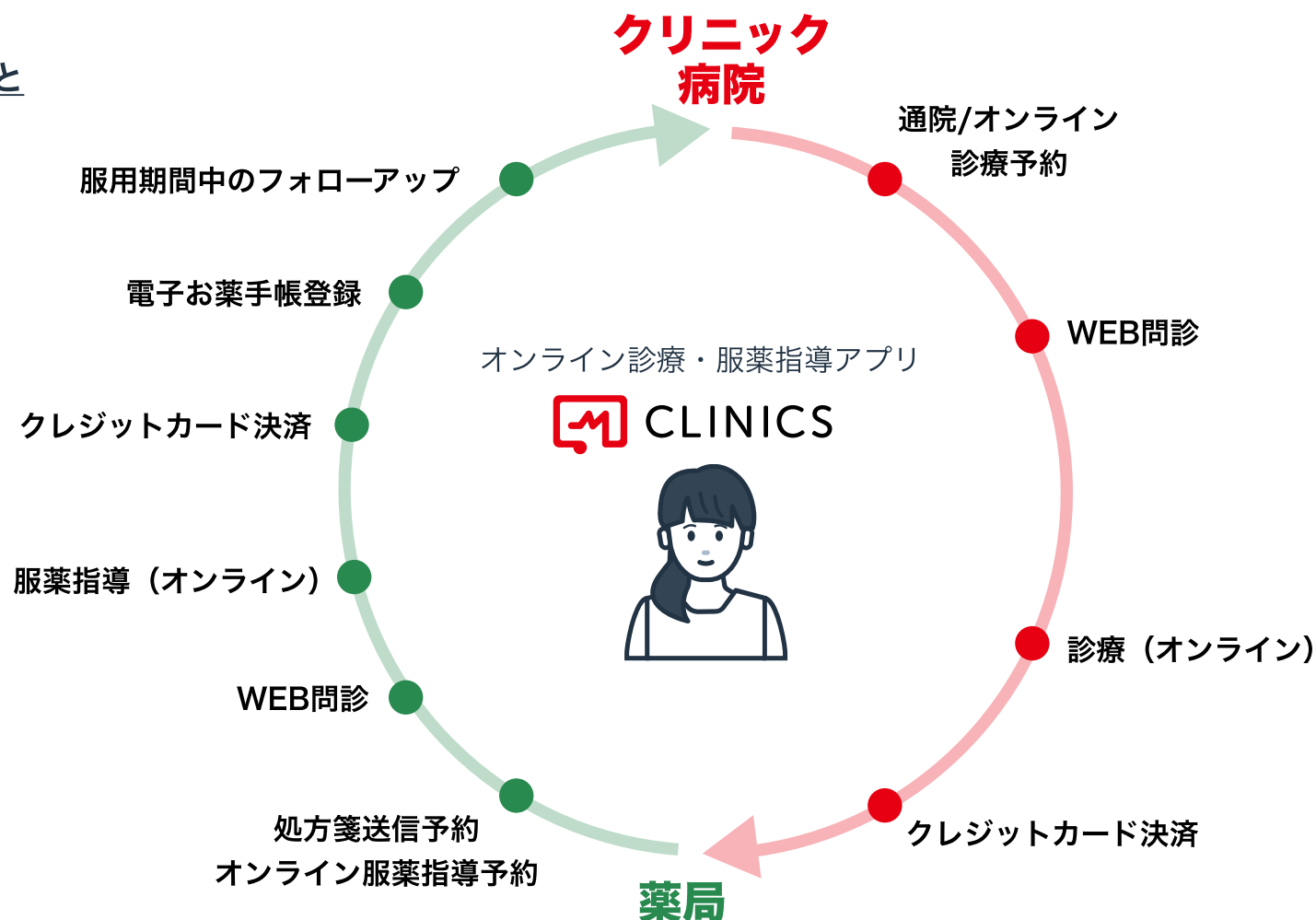
※2 出典：「オンライン診療アプリ国内総ダウンロード数 App Store/Google Play合算」（data.ai調べ_2023年1月）

※3 出典：「ウェアラブル/ヘルスケアビジネス総調査 2023」（富士キメラ総研社、2023年2月）

受診予約から服用期間中のフォローまで、一つのアプリで医療へアクセスできます

9,000万人の顧客基盤を持つドコモと
メドレーが共同運営する患者アプリ

NTT docomo × **MEDLEY**



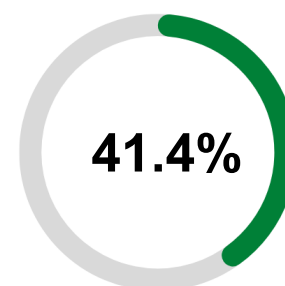
サービスリリースから約2年で、

Pharmsの導入薬局店舗数 **10,000** 件超え (2022年12月末時点)

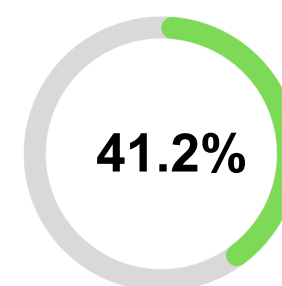
保有店舗数ごとの契約法人割合



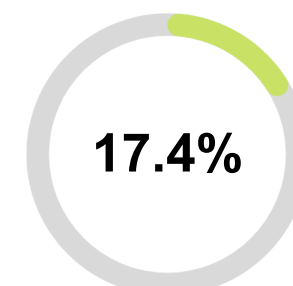
※Pharms導入企業の一部を掲載しています



1店舗



2~9店舗



10店舗以上

国が求める薬局の在り方に順応しながら、
処方箋枚数UP × 処方箋単価UPに繋げるためには、いま何をすべきか



立地から
機能へ

対物から
対人へ

バラバラから
一つへ

競合薬局と機能で差別化するチャンス

- ・ 面薬局など周辺の競合環境を把握している
- ・ 立地で選ばれる「門前薬局」ではなく、待たないことや利便性が良いなどの機能を強化し、リピートされやすい仕組みをつくる

接触機会を増やしリピーターを増やすチャンス

- ・ 対人業務にかかる加算点数の獲得に向けた取り組みを実行し処方箋単価を上げている
- ・ 患者との接触機会を増やすことで第一想起先となるためのアクションをおこなう

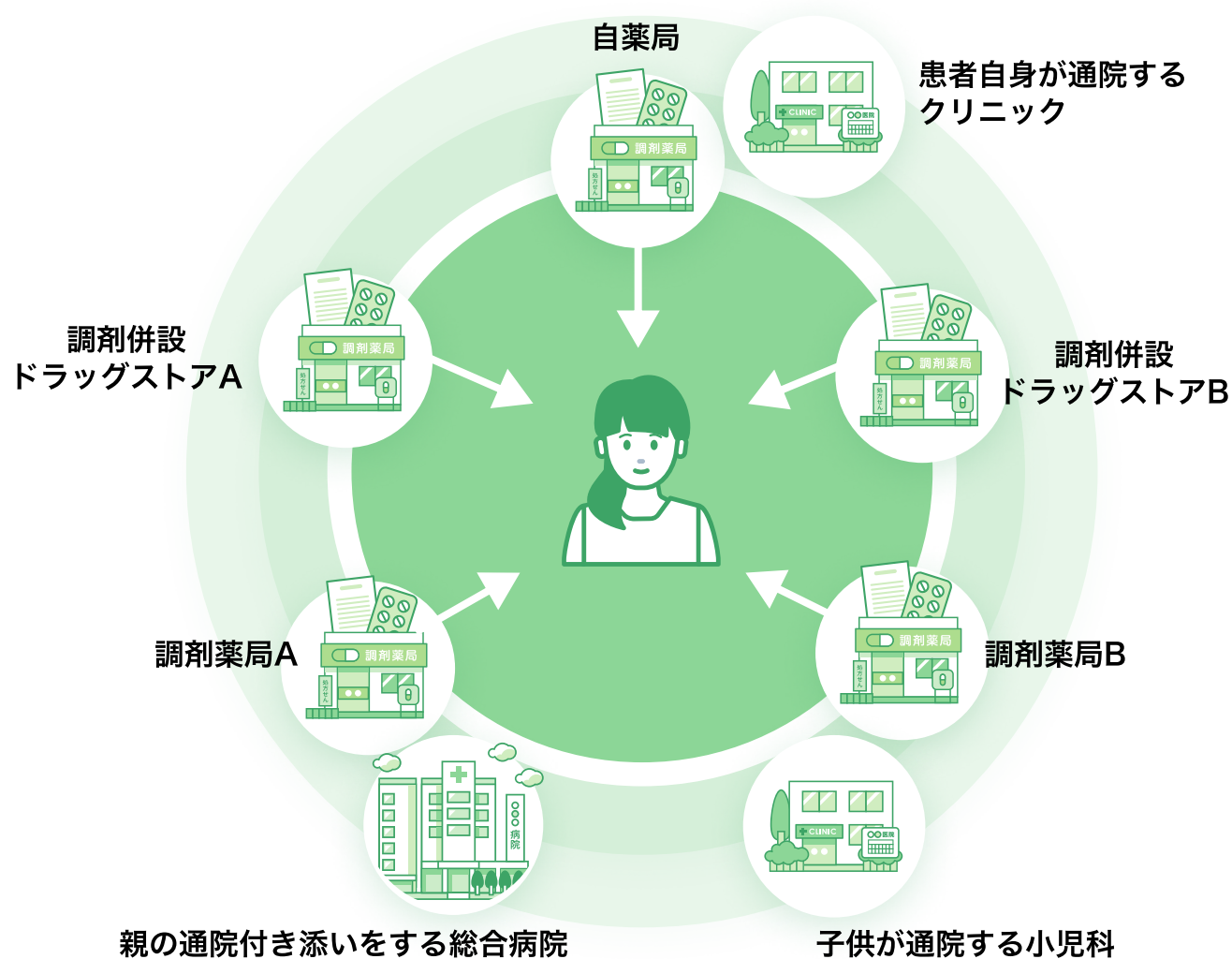
他科受診時の処方箋獲得のチャンス

- ・ 処方元との連携で患者が自薬局をリピートするきっかけを作る
- ・ 患者がリピートしやすい仕組み（アプリなど）を持つ

制度変化と規制緩和を受け、

他薬局で応需されてきた処方箋を獲得するアクションを取る大義名分が生まれた

他の診療科の処方を持参している調剤薬局や日常的に通っている生活圏内のドラッグストアなど患者は複数の薬局との接点が増えており、**各薬局が処方箋獲得のアプローチを実施している**



外部環境の変化により、いま薬局が動かなければならないことは
新規処方箋の獲得と

他薬局への流出防止と患者のリピート化

穴の開いたバケツを持たないための仕組みと体制を持つことが重要

外部環境の変化はこれだけではない



ルール改正により、オンライン服薬指導は単なる「オンライン診療の受け皿」ではなくなり、患者に応じた利便性を提供するための薬局機能の1つへ。

＜改正前＞薬機法に基づくルール

実施方法

初回は対面（オンライン服薬指導不可）

通信方法

映像及び音声による対応（音声のみは不可）

薬剤師

原則として同一の薬剤師がオンライン服薬指導を実施

診療の形態

オンライン診療又は訪問診療を行った際に交付した処方箋

薬剤の種類

これまで処方されていた薬剤又はこれに準じる薬剤
（後発品への切り替え等を含む。）

服薬指導計画

服薬指導計画を策定した上で実施

＜改正後＞薬機法に基づくルール

初回でも、薬剤師の判断と責任に基づき、オンライン服薬指導の実施が可能

映像及び音声による対応（音声のみは不可）

かかりつけ薬剤師・薬局により行われることが望ましい

どの診療の処方箋でも可能（オンライン診療又は訪問診療を行った際に交付した処方箋に限られない）

原則として全ての薬剤（手技が必要な薬剤については、薬剤師が適切と判断した場合に限る。）

服薬指導計画と題する書面の作成は求めず、服薬に関する必要最低限の情報等を明らかにする

制度変化と規制緩和を受け、
他薬局で応需されてきた処方箋を獲得しにアクションを取る大義名分が生まれた

動線

薬局の選び方

これまで

対面診療→対面服薬指導

医療機関からの距離の近さ

競争激化
制度変化

対面
オンライン



対面
オンライン

診察なし
(リフィル処方)



リフィル対応

「門前薬局」から
「かかりつけ薬局」へ
(医療機関から近くても選ばれない)

新しい動線がスタンダードへと変わっても患者に選ばれる薬局になるために、
今から対策を始めること重要

立地以外の価値を患者へ提供していく必要がある

1

待ち時間の短さ

調剤業務の機械化や処方箋事前予約システムなどの活用によって実現可能。
他薬局との差別化には大きく繋がらない。

2

利便性の高さ

営業時間が長い、ポイントがつく、OTCや日用品も一緒に購入できる、ドライブスルー対応、各種支払い対応、処方箋事前予約、無菌調剤対応、電子お薬手帳やオンライン服薬指導対応など、患者へ明確なメリットを訴求できる。
調剤併設ドラッグストアでは対応できるケースが多い。

3

薬剤師の専門性や コミュニケーション力 の高さ

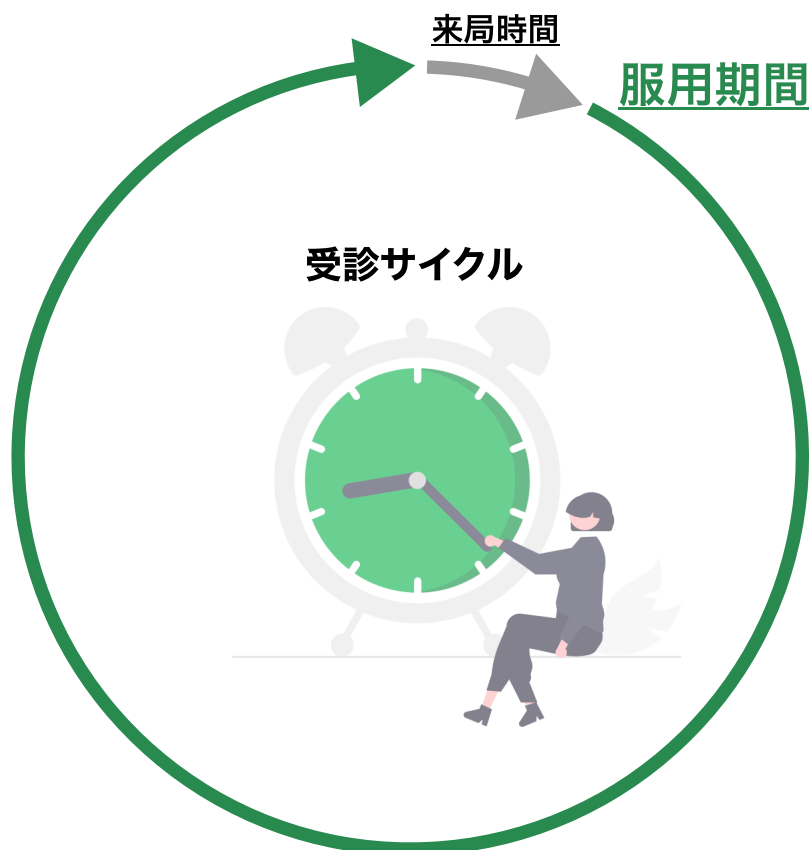
都度、意識的に提供する必要があり、難易度は高い。
この薬剤師（薬局）が良い、と感じていただけるため、他薬局との差別化に繋げやすい。

特に重要

更に重要なことは、これらをどのタイミングで提供するか

患者から第一想起される薬局になるためには、
圧倒的に長い服用期間中に患者との接触機会を持つこと
服薬フォローアップの実施や、処方箋事前送信の案内を服用期間中におこなうこと

日用品の購入先であるドラッグストアは患者との接触機会が多い
カフェ併設や野菜販売などをおこなう薬局が増えていることも、服用期間中の接触機会を増やすため



来局時 (5~10分)

- ・ 処方箋事前送信やオンライン服薬指導など、待ち時間を減らしたり利便性を高めるための体制を持つこと
- ・ 受付時の接遇向上のほか、処方内容に対する情報提供や不安解消など。

服用期間 (数日~数ヶ月)

- ・ 服薬アドヒアランスや服用後の薬効、体調変化の確認などをヒアリングし、アドバイスを実施。（ハイリスク薬や吸入薬などの患者に限定しない）
- ・ 得られた情報を医療機関へ報告、共有することで次回の処方設計を支援する。
- ・ 次回診察のリマインド、他科受診時の処方箋送信の案内

患者から選ばれるために重要な3つの要素のうち一つでも欠けてはいけない

服用期間中の
接触回数

患者からの
エンゲージメント

有効な
処方箋流入チャネル

患者と接点を持ちやすい
コミュニケーション手段の確保

服薬フォローアップを通じた
アドヒアランスや薬効の確認

処方箋事前送信など
自薬局にかかりやすい環境整備

患者との接触機会を増やすためのアクション（服薬フォローアップ）が結果として算定要件を満たすことや加算点数の算定に繋がる

基本的な服薬指導

●継続的な把握

→服薬管理指導料（45点又は59点/1回につき）

- 処方された薬剤について、保険薬剤師が必要と認める場合は、患者の薬剤の使用の状況等を継続的かつ的確に把握するとともに、必要な指導等を実施すること

●麻薬に対する管理指導

→麻薬管理指導加算（22点/1回につき）

追加対応による加算

●医療機関への情報提供（服薬フォローアップも関与）

→服薬情報等提供料（20又は30点/月1回まで、50点/3月に1回まで）

→特定薬剤管理指導加算2（100点/月1回まで）

→調剤後薬剤管理指導加算（60点/月1回まで）

●一包化による服薬支援

→外来服薬支援料2（34点/7日ごと、240点/43日分以上）

薬局機能としての評価

●地域支援体制加算2、3、4の実績要件としても「服薬情報等提供料 60回以上/年」が含まれる

●地域連携薬局認定へも「医療機関への情報提供 平均30回以上/月（過去1年間）」が必要

課題1

患者との接触を増やして関係値強化をするための 適したコミュニケーション手段がない

電話



連絡時間の管理
不在時の再ダイヤル
着電しない

汎用的なメッセージアプリ



「お友達登録」の案内
通知ブロックのリスク
メッセージのやりとり

専用アプリ



アプリダウンロードの案内
アカウント登録の案内

現場スタッフが案内をする負担や、
患者さんが連絡を受ける立場としてストレスがかかる

SMSをコミュニケーションの手段とした理由

01

アプリダウンロードや
お友だち登録は不要

02

必要なものは患者の
携帯電話番号のみ

03

「メッセージ送ります」
の声かけのみ

04

到達率98%と
ブロックされる懸念がない

汎用的なメッセージアプリや専用アプリと違い、断られる心配がない
患者への案内の負担を減らし、実施のしやすさを実現



服薬フォローアップメッセージ 簡単3ステップで送信完了

STEP

1 送信するメッセージを選択

STEP

2 送信する日時の選択

STEP

3 確認後、送信ボタンをクリック



The screenshot shows the 'メッセージ作成' (Create Message) screen. Step 1: A dropdown menu is set to '服薬フォローアップ' (Medication Follow-up). Step 2: The date is set to '2021年8月16日' and the time to '13時'. Step 3: The '確認' (Confirm) button is highlighted. The message content area shows a pre-filled text about the medication and a follow-up question.



患者さまは 4つの質問に回答するだけ

- Q お薬は薬剤師からのご説明通りに使用することができますか？
- Q お薬のご利用後、体調はいかがですか？
- Q 現在、気になる症状はありますか？
- Q その他、お薬の使い方など薬剤師に相談したいことはありますか？

※自薬局オリジナルの質問表も作成可能



The screenshot shows the '服薬フォローアップ質問票' (Medication Follow-up Questionnaire) screen. It displays the four questions and the patient's responses: 'はい' (Yes) for the first question and 'いいえ' (No) for the second. The third and fourth questions are also visible but not answered.

質問票の回答結果からトレーシングレポートの作成・送信も簡単に行うことができます。
作成した内容をPDFに出力することができ、処方元の医療機関へ提出するトレーシングレポートを効率的に作成することができます。
さらに、作成したトレーシングレポートを印刷することなく、Pharmsから医療機関へFAX送信をおこなうことができます。

[illegible]

トレーシングレポート (服薬情報提供書)		FAX送信先：03-1234-1234 作成日：2021年05月20日	
メドレークリニック 外科・消化器科・乳腺外科 山田太郎 先生		新六本木薬局 六本木一丁目店 担当薬剤師：服薬四郎 TEL：03-1234-1234	
患者情報 患者太郎 (カンジャタロウ) 1991年01月01日 (30歳) 男性			
処方発行日	2021年05月10日	調剤日	2021年05月10日
処方薬剤	つくしA・M配合散		
報告連絡 【患者回答】 2021年5月20日 (木) Q：お薬は、薬局からのご説明どおりに使用することができていますか？ はい Q：お薬の効き目はいかがでしょうか？ まだ効果がよくわからない Q：何か気になる症状はありますか？ 胃の痛みや、吐き気がする Q：その他に薬局側に確認したいことがあれば教えてください。 症状があまり改善されていないのですが、薬の服用続け方がよいでしょうか？ ~~~~~ あまり効き目を感じておられず、軽度の副作用があるそうなので、他の服用の検討をお願いします。			

課題2

案内を受ける患者と案内をする薬局現場双方に ストレスが少ない処方箋事前送信等の手段がない

汎用的なメッセージアプリ



「お友達登録」の案内
ブロックのリスク
セキュリティリスク※

専用アプリ



アプリダウンロードの案内
アカウント登録の案内

LINEを使った処方箋送信やお薬手帳アプリなど、処方箋の事前送信機能を持つサービスは多いが、
患者側のお友だち登録やアプリダウンロードの手間は発生する

※2021年4月30日に内閣官房・個人情報保護委員会・金融庁・総務省により発出された「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に準じ、LINEを活用したサービス提供各社は、トークルームで処方箋を送信する方法ではなく、WEBブラウザへ遷移し処方箋を送信する方式を採用しています。

CLINICSアプリを使用せず利用する

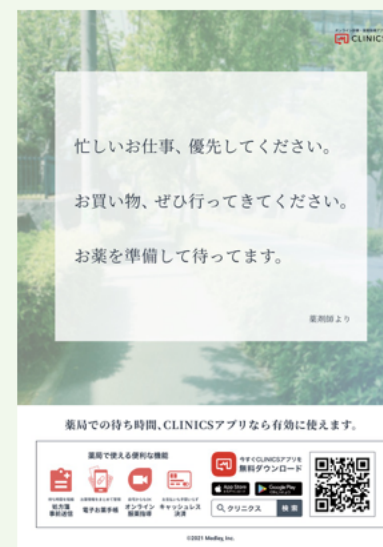
薬局から配布する資材や医療機関に設置されたポスターにあるQRコードを読み込めば、アプリ不要で処方箋送信をおこなうことができます。

アプリ操作が苦手な患者や、アプリご案内が難しい患者へのご利用を促すことが可能です。



CLINICSアプリを使用して利用する

スマホで撮影された処方箋データだけではなく、問診の回答や保険証情報、お薬手帳情報も事前に共有されます。それにより監査、疑義照会などで発生する患者の待ち時間を減らすことにつながります。



ターゲットとなる患者像

- 自宅から薬局へのアクセスが良く、門前医療機関以外でも受診をしている患者
- 服用薬を一元管理したほうがよい患者

LINE公式アカウント

リッチメニューへ
ブラウザリンクの貼り付け



※イメージ

ホーム画面へ直リンク追加



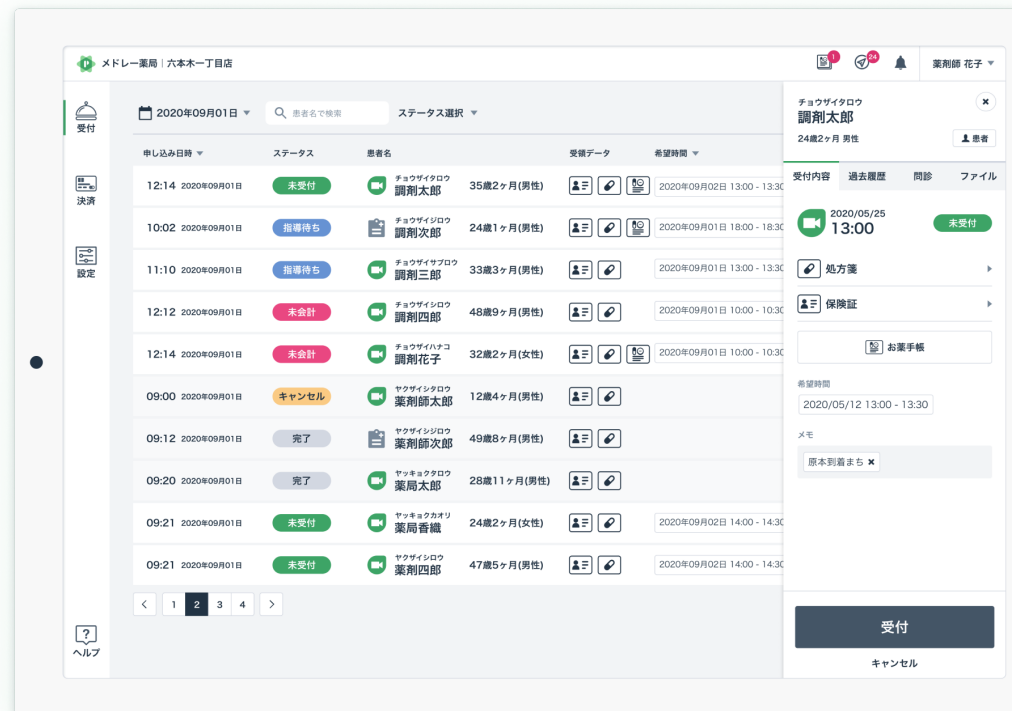
QRコード

お薬手帳シールや薬袋用チラシなど



その他の機能について

患者とつながる
かかりつけ薬局
支援システム



患者が店舗ごとのQRコードを読み取り、お名前と電話番号の入力を行うことでチェックインが完了します。お薬の準備ができ次第、SMSを通して患者をお呼び出し。アプリのダウンロードは不要です。



ターゲットとなる患者像

- 薬局内の待ち時間がかかる患者
- 一包化、粉碎、調合など薬の準備に時間がかかる患者

お薬の準備ができ次第、お手持ちのスマホにお知らせします

待ち時間を有効活用



薬局の待合室が混んでいる...

待ち時間の合間に用事を済ませたい...

そんなときに便利なのが

 **スマホでチェックイン**

チェックインQRコード



お薬の受け取りが、さらに便利に



ご希望の方は、お気軽に当薬剤師にご相談ください

オンライン診療・服薬指導アプリ

 **CLINICS**
https://clinics.medley.life/

CLINICSアプリの便利機能



薬局にお越し頂く必要がない

オンライン服薬指導



薬局での待ち時間を短縮

処方箋ネット受付



お支払いもらくらく

キャッシュレス決済



お薬情報もまとめて管理

お薬手帳



🔍 クリニクス

検索

〇〇薬局 〇〇店

©2020 Medley, Inc.

Pharmsでは、電子お薬手帳を利用している患者のお薬情報を確認できる機能が搭載されています。

患者が電子お薬手帳アプリで管理している服薬情報を閲覧することで、重複投与や相互作用を事前に防ぐことが可能になります。

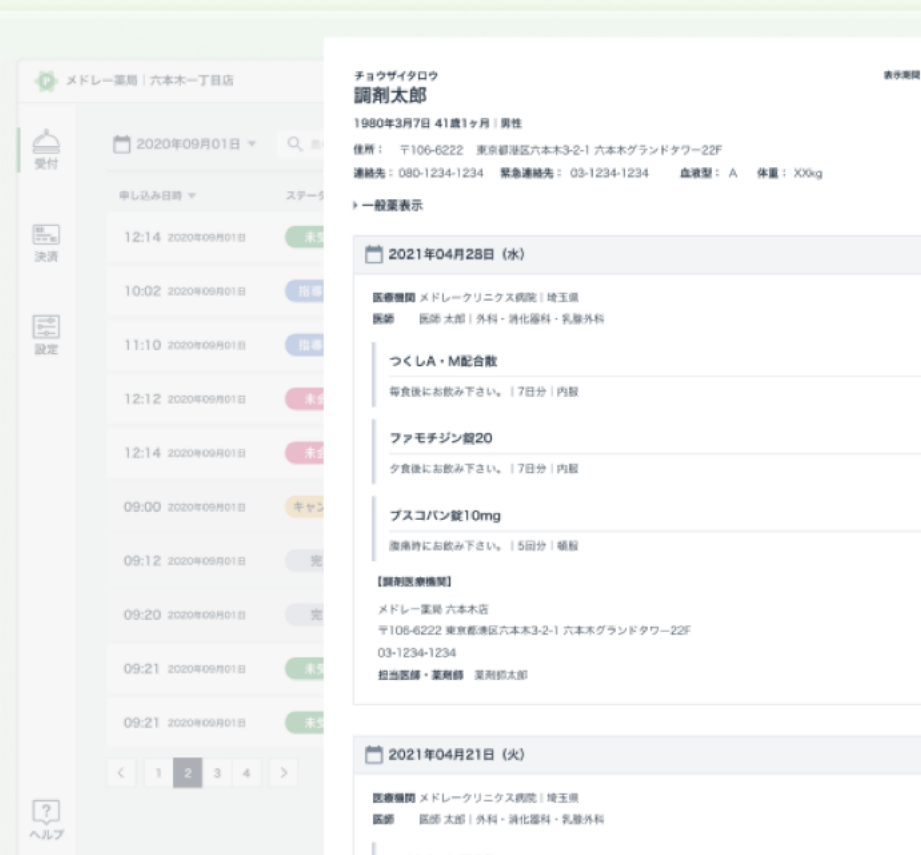
オンライン診療・服薬指導アプリ



患者がお持ちのスマートフォンを手渡しでお借りすることなく、Pharmsの画面上からお薬手帳データを閲覧することができます。

衛生面やセキュリティ面も担保され、患者も安心してお薬手帳を開示することができます。

患者様のお薬情報を Pharmsの画面上から確認できます



受付から配送までをワンストップで実施できます。患者アプリを介してCLINICSオンライン診療を導入する医療機関からの処方箋を応需することが可能です。

(処方元が「CLINICSオンライン診療」でない場合も実施可能)



ターゲットとなる患者像

- 慢性疾患をもち、継続的な通院をしている患者
- 仕事や家事が忙しく、治療離脱のリスクがある患者
- オンライン診療の受診勧奨をした後の患者



オンライン問診

患者がアプリから服薬指導を申し込む際に、オンラインで問診の回答をします。受付時に回答内容を確認することができるため、服薬指導を開始する前に患者の状態を把握することができます。



画面共有機能

オンライン服薬指導を実施中に、薬局側の画面を患者へ共有します。デバイスの操作動画や薬剤情報提供書などをお見せすることができます。

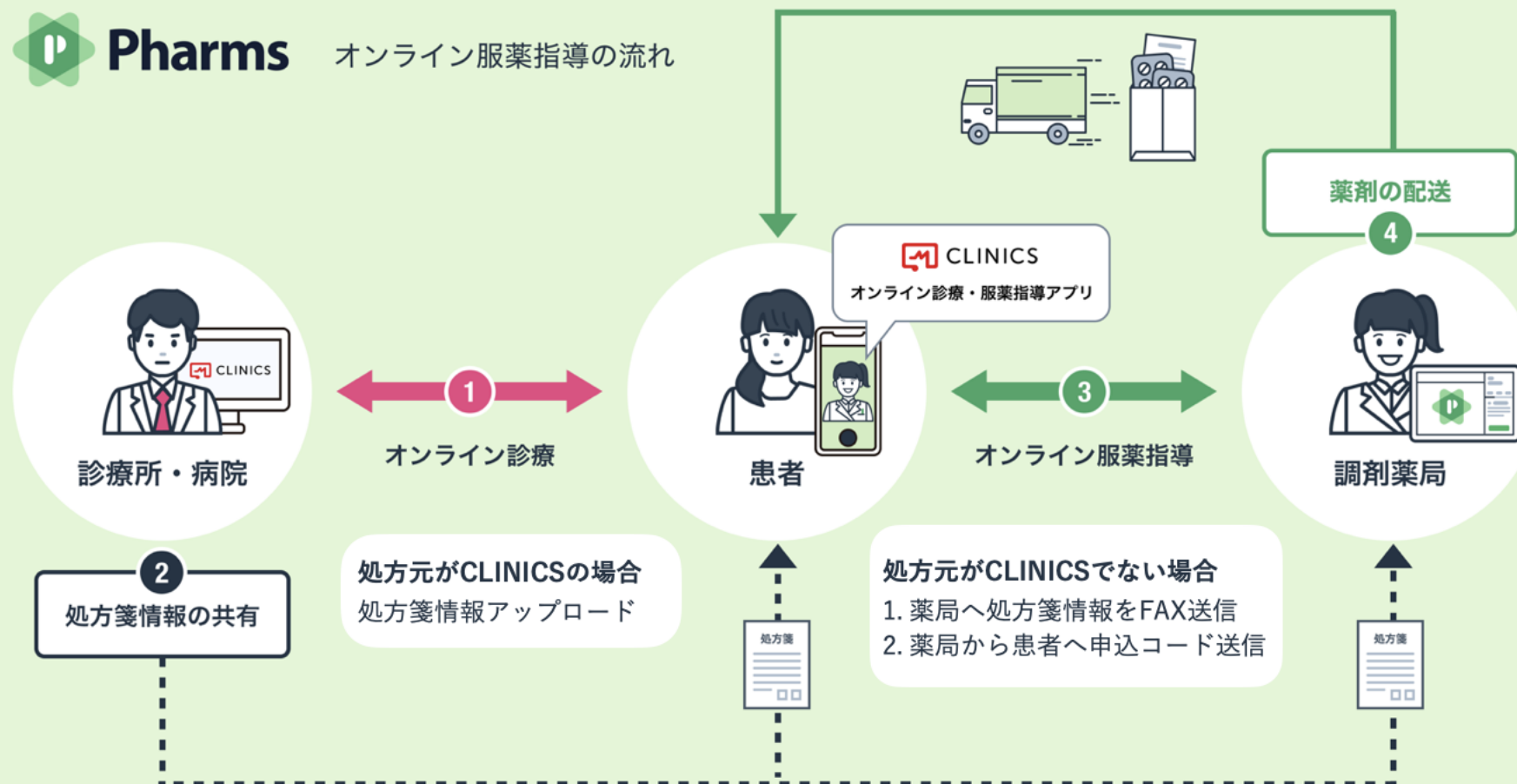


キャッシュレス決済

患者がCLINICSアプリに事前登録しているクレジットカードでキャッシュレス決済が可能です。オンライン服薬指導の場合、来局せずに会計までオンラインで完結できます。

(参考) オンライン服薬指導の流れについて

処方元の診療所・病院がCLINICSを導入していなくても、オンライン服薬指導の実施が可能です。
2022年度の法改正、0410対応に応じて、対面診療や電話診療後であってもオンライン服薬指導が実施可能です。

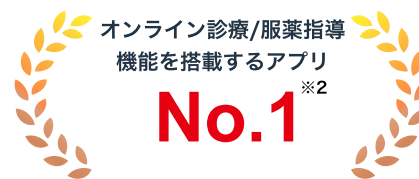


※現状の0410対応では回収期限は定められておりませんが、処方箋原本は医療機関から直接、または郵送で回収する必要があります。

患者・医科・薬局それぞれで**No.1** サービスを提供しています。



 **CLINICS** オンライン診療



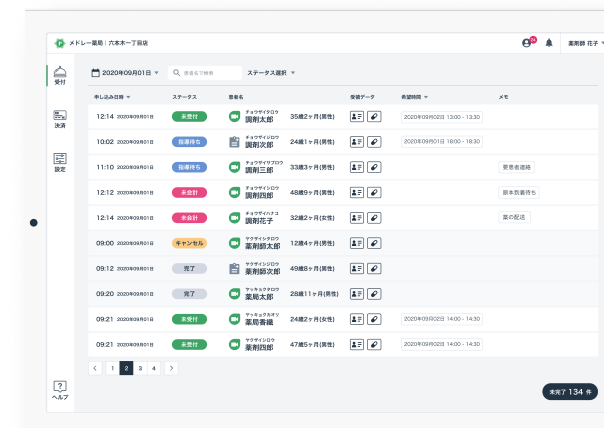
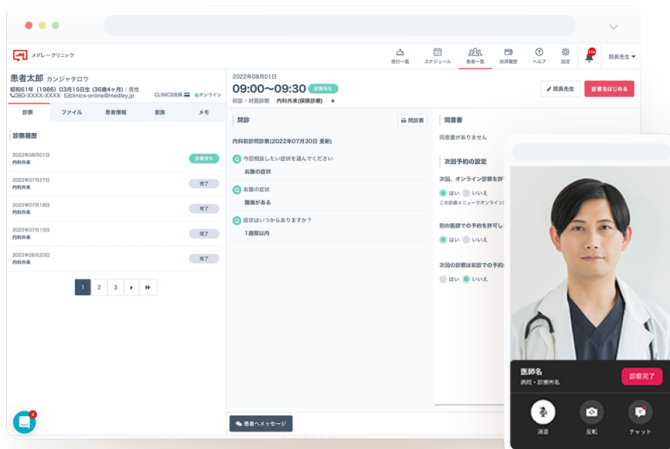
オンライン診療・服薬指導アプリ

 **CLINICS**



かかりつけ薬局支援システム

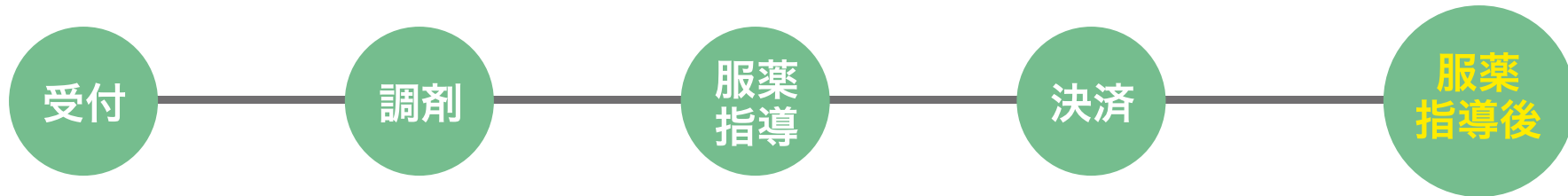
 **Pharms**



※1 出典：「ウェアラブル/ヘルスケアビジネス総調査 2023」（富士キメラ総研社、2023年2月）

※2 出典：「オンライン診療アプリ国内総ダウンロード数 App Store/Google Play合算」（data.ai調べ_2023年1月）

※3 出典：「ウェアラブル/ヘルスケアビジネス総調査 2023」（富士キメラ総研社、2023年2月）



対面服薬指導

- ▶ 待ち時間の解消と有効活用
- ▶ 薬局内待機を減らし混雑を解消



オンライン服薬指導

- ▶ 居場所に依存しない利便性の高さ
- ▶ オンライン診療との組み合わせによる治療継続のしやすさを実現



アプリ無しの機能を入口に置くことにより薬局スタッフと患者双方の負担を軽減させ、継続的な患者との関係構築を促す方法をPharmsはご提案します。

アプリ・会員登録は不要



関係値が浅い

関係構築ができていない患者にお友だち登録やアプリダウンロードをさせる難易度は高い。
スタートを切るために取るべき手段は、案内の手間が少ないものを選択すべき。

アプリ・会員登録の必要あり

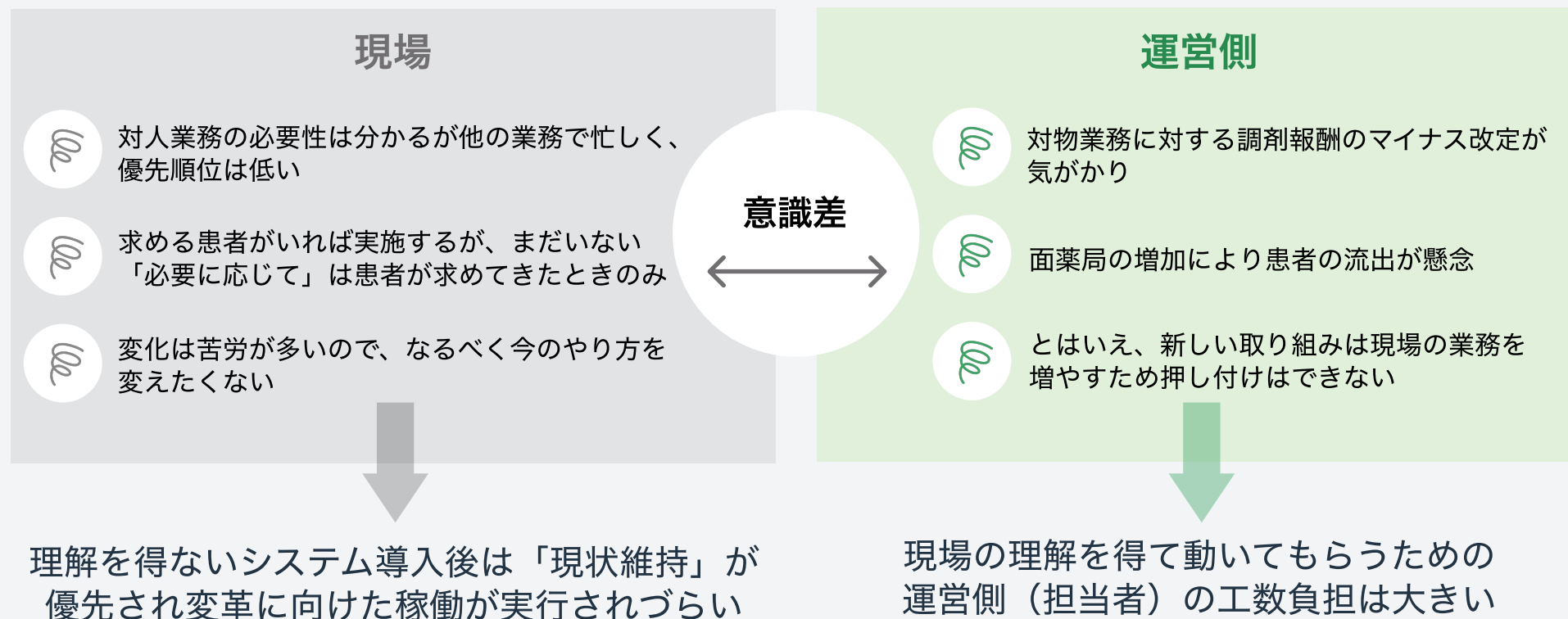


関係値が深い

「もっと便利になりたい」「この薬局にかかりたい」という患者の求めに応じてアプリの案内を進めることで、現場の負担も少ない。

課題3

現場と運営側の意識差の壁が大きく、 変化を伴う新しい取り組みの実行が難しい



成功を収める薬局の共通点を分析し、その情報とカスタマーサクセスチームの経験や知識を組み合わせたフレームワークを軸に、スタッフ皆様の働き方を変えるご支援をおこないます

（複数店舗経営の場合）他店舗への展開

成功店舗の事例を、関係者で集まる場で共有し、他の店舗も同様に推進者を立てながら活用を進めます

店舗内利用の拡大

成功事例を他のスタッフ様と共有し「有効で意義のある変化行動」だと思っただくことで、店舗内に広がっていきます

成功の共有

推進者でスタートさせてうまくいった事例や患者様の反応を振り返り、しっかり讃えます。



目的の確認

何に課題感を抱き、スタッフ皆様に何を期待しているのか。その中でPharmsを導入した理由は何か、スタッフの皆様に伝えるための言語化をします

推進メンバーの選定

突然の変化に混乱を起こさないために、推進者となるスタッフ様を選定します

最初の業務手順のデザイン

推進者がスムーズに実行に移すための運用手順と最低限達成したい目標を立てます

STEP1

STEP2

STEP3

STEP4

What 目的の言語化

プロジェクトを開始するための方向付けをします。

推進メンバーの選定

現場推進者を決め、次回以降の内容をすり合わせます。

最初の業務フローをデザイン

推進メンバーと目標を共有・確認し、業務に馴染む手順を作成します。

- ・ 接触回数を増やす患者の選定
- ・ 具体的なお声掛け方法
- ・ 資材の使い方
- ・ 目標設定

成功体験の共有

服薬フォローアップの実施状況を振り返り、成功体験の共有をおこないます。

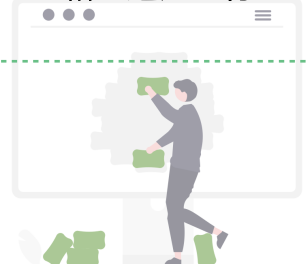
継続実施のために業務フローを見直します。

店舗内利用の拡大

「目的」「成功事例」「確立した業務フロー」を共有し、全員での活用をスタートさせます。複数店舗をご契約いただくお客様については、他店舗への展開を別途実施します。

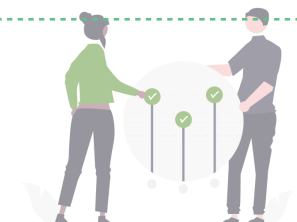
How ヒアリングの実施

導入の目的を言語化するための質問を弊社から行います。現場推進者に必要な資質を伝え一緒に選定を行います。



ワークショップの実施

Pharms導入薬局の成功ノウハウが詰まったワークシートを用いて、現場推進者と一緒に業務フローを作成します。



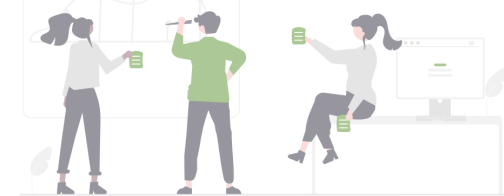
振り返りの実施

実施状況のレポートを弊社にて作成し活用度合いを確認します。成功体験や活用が進まない要因をヒアリングし、解決策を提示します。



業務フローの確定

改めて実施状況のレポートにて活用度合いを確認します。成功/失敗要因を特定し、店舗内展開する業務フローを確定します。



※実施の回数はあくまで目安であり、前後の変更が発生することがございます

※日常的に効果検証をおこない改善をおこなっているため、ご提供時に内容が異なる場合がございます

服薬フォローアップ運用手順書フォーマット（一部抜粋）

株式会社〇〇
～月～日版

Pharms活用の目的

＜本部の方針＞
22年4月の調剤報酬改定では「薬局業務の対物中心から対人中心への転換」が大きく推進されることとなりました。これまでと同じことをしては市場からも取り残され、お客様も離れていくことが想定されます。
私たちは、Pharmsを活用してオンライン服薬指導に積極的に対応し、患者様がオンラインでどの薬局をかけるようになって「選び続けてもらえる薬局」になることを目指します。
まずは患者様にとって一番近く、いつでも相談できるお薬の専門家であると思っていただけるように、服薬フォローの取り組みを進めていきたいと考えています。
新しいことを始める不安もあると思いますが、患者様により喜んでもらえるよう、店舗の責任者を中心に取り組みを開始いたたくようお願いいたします。

かかりつけ薬局への転換は、服薬フォローアップを起点にすべき理由

1 服薬フォローアップで薬物療法へ関与し、処方設計の見直し提案を処方医へおこなうことで、患者様からの信頼獲得に繋がります。
「この薬局がいい」「あの薬剤師さんにお願したい」と思ってもらえることが重要です。

服薬フォローアップ
トレーニングレポート

店舗チェックイン

アプリダウンロードなし
すぐにご活用を開始できる機能

2 服薬情報の一元化において、処方箋ネット受付や電子お薬手帳は必須と言えます。しかし、患者様にアプリをダウンロードしてもらった場合には、特定の薬局や薬剤師にお任せになるために「便利になりたい」という感情が必要です。まずは関係性を構築することが、患者様のアプリの利用動機に繋がります。

処方箋ネット受付

電子お薬手帳

アプリダウンロードあり
普段使いできる機能

3 薬局から離れた場所にある医療機関の受診後も、オンラインという手段があれば距離は関係なく、立地の優位性を越える利便性の提供に繋がります。「かかりつけ薬局」として患者様から選ばれていることが重要です。

オンライン服薬指導

アプリダウンロードあり
更に利便性を強化できる機能

Copyright © Medley, Inc. All rights reserved. 1

株式会社〇〇
～月～日版

Pharms服薬フォロー手順：全体の流れ

実施前に準備すること（目安時間 30分）

1. フォロー対象患者様を決める
2. 送付文面(テンプレート)を準備する
3. 案内資材を印刷する

フォロー実施の大きな流れ（詳細は後述）

1. 対面服薬指導時に服薬フォローの同意をとる
2. 同意を取った患者様の情報をPharmsに登録し、メッセージを送る
3. 質問票の回答が患者様から返ってきたら、内容を確認する
4. 必要に応じて、追加フォロー、トレーニングレポートの作成をする

Pharms服薬フォロー手順：活用準備

1. SMSフォロー対象患者を決める

フォロー対象	なぜフォローするか	いつフォローするか	後続対応
例1) アトピー性皮膚炎、プロトピック処方	使用初期の刺激感で離脱例が多い	3日後の18時(患者の生活に合わせて)	離脱を確認した患者のみ追加で電話
例2) 糖尿病患者、ただし60代までに限る	低血糖の副作用が出やすいため	4日後の12時	医師との確認事項を踏まえ、トレーニングレポートを作成

[参考]
■処方変更、新規処方患者様(特に以下に該当する患者様)
・明確な副作用を有する薬剤
・自覚症状が生じやすい薬剤
・使用方法が複雑で留意が必要なる薬剤
・離脱のリスクがあり治療に特に影響がある薬剤

■薬剤の利用に不安がある方
・小児科にお子様を通院させるご家族(特に新規処方がある場合)
・薬剤変更にもともなう不安が強い方(ジェネリック変更、メーカー変更を含む)
・その他服薬指導中に不安を訴えられる方

※注意※
本紙のPharms操作手順は作成時点の内容です。
最新の操作方法是Pharmsログイン後、画面左下の「ヘルプ」よりご確認ください。

2

株式会社〇〇
～月～日版

Pharms服薬フォロー手順：メッセージの送信

◆患者様へ送信する時

どんな人を実施するか
服薬アンケートに〇〇と回答した患者様
下記の表に記載されている患者様

どんな声かけをするか/どの資材を利用するか
※必ず下記にトークスクリプトを記載してください。
「〇〇ので、ご体調を伺うメッセージをお送りしますね。お薬を飲む中で気になったことや変化があれば、質問票に回答してください。」とお伝えし、ご案内資材を1枚渡す。

フォロー対象患者	服薬フォローの声かけのポイント
ex.プレガバリン	「ふらつきやめまいが生じることがあるので3日後にメッセージ送りますね、気になることがあればご回答くださいね」

その他
自分で送った患者には責任を持って最後まで自分で対応すること

◆操作手順

1. Pharmsにログインする

※ログインには以下4つの情報が必要
・ログインURL: <https://app.pharms-cloud.com/login>
・店舗コード:
・ID:
・パスワード:

2. [受付]画面の[新患受付]をクリックする

A. 初めてPharmsからSMSを送る場合は、患者情報を登録して[保存]する。
※登録には患者の下記情報が必要
・氏名(フリガナ)
・生年月日
・性別

※注意※
本紙のPharms操作手順は作成時点の内容です。
最新の操作方法是Pharmsログイン後、画面左下の「ヘルプ」よりご確認ください。

4

Pharms内よりヘルプセンターへアクセスができます。
各機能の操作方法・よくある質問・資材など様々な
情報を調べることが可能です。



※店舗からの問い合わせについては法人本部でお受けいただきますようお願いしております。
法人本部で解決できない問題に関して、法人本部より弊社カスタマーサクセスまでご連絡ください。

安心の相談窓口

メールでのお問い合わせはもちろん、**薬局専用の電話相談窓口**もご用意しています。操作のことはもちろん、患者様へのご案内方法など、なんでもお問い合わせください。

薬局向け相談窓口

☎ 0120-625-837

月～金曜日：午前09時00分～午後6時00分 ※土日祝日を除く

患者専用の相談窓口もご用意

アプリのダウンロード方法や予約の方法など、**利用方法に関する患者からのお問い合わせがあると、その度に業務が停止してしまいます。**当社では、**電話による患者相談窓口**をご用意しております。患者へご案内ください。

CLINICS患者さま相談窓口

☎ 0120-131-540

月～金曜日：午前9時00分～午後7時00分 ※土日祝日を除く

私たちが提供するサービス

「患者のための薬局ビジョン」をきっかけに、薬局は転換のときを迎えています。

立地の優位性を越えた利便性と専門性を提供する機能を持つことが求められ、患者そして地域との繋がりを深めることが必要とされています。

かかりつけ薬局への転換は一朝一夕でできるものではなく、システムを導入すれば変われることはありません。

患者様と向き合う薬剤師や事務スタッフの皆さまの行動を変えることからご支援をします。

薬剤師の専門性の発揮に貢献します

これからの調剤薬局市場で求められる薬剤師は

「対人業務が得意であること」と考えられます。

これからの薬局運営においては対人業務を欠かすことはできず、薬剤師の能力発揮が期待されています。

Pharmsでは、成功体験づくりからご支援をします。

薬局の機能強化と提供価値の向上に寄与します

対人業務に強い薬剤師が増えることで、処方箋単価の

向上と薬局市場における自社の競争力を高めます。

そして採用力の強化にも繋がるものと考えています。

Pharmsは、システム提供に留まらず、薬局としての機能強化と価値向上への寄与を目指します。

1

服用期間中での
患者との接触回数を増やす

アプリなし / お友だち登録なし



服薬フォローアップ

アプリ / お友だち登録の案内失敗による
見込み患者の減少を生まない

2

処方箋流出防止のための
有効なチャネルを案内する

アプリなし / お友だち登録なし



処方箋ネット受付

アプリ / お友だち登録の案内失敗による
見込み患者の減少を生まない

3

患者との関係性に応じて
もっと便利な「アプリ」を案内



CLINICS



オンライン服薬指導



処方箋ネット受付



キャッシュレス決済



電子お薬手帳

かかりつけ見込み患者の獲得

かかりつけ見込み患者の育成

かかりつけ見込み患者の固定化

かかりつけ見込み患者の獲得

かかりつけ見込み患者の育成

かかりつけ見込み患者の固定化

フォローアップ実施数
×
質問への回答率

||

見込み患者数

見込み患者数
×
処方箋送信率

||

ブラウザ経由
処方箋送信患者数

ブラウザ経由
処方箋送信患者数
×
アプリダウンロード率

||

アプリ利用患者数

平均の質問回答率は約**40%**
患者への案内を徹底する店舗では約**80%**

ブラウザ経由の処方箋送信率は平均約**20%**
SMSメッセージやQRコードチラシで
案内を強化することが重要

アプリの「お気に入り薬局」に登録した患者の
平均約**50%**が処方箋ネット受付を利用

この一連の流れを継続実施することで、中期的にかかりつけ患者を増やしていく

かかりつけ見込み患者の獲得

かかりつけ見込み患者の育成

かかりつけ見込み患者の固定化

フォローアップ実施数
月間300名

×
回答率40%

||
見込み患者数

見込み患者数
120名

×
処方箋送信率20%

||
ブラウザ経由
処方箋送信患者数

ブラウザ経由
処方箋送信患者数24名

×
ダウンロード率30%※

||
アプリ利用患者数

質問票への回答者は120名

うち処方医への報告事項に該当する患者は30%と仮定
40枚のトレーシングレポートが発行

ブラウザ経由の処方箋送信枚数は

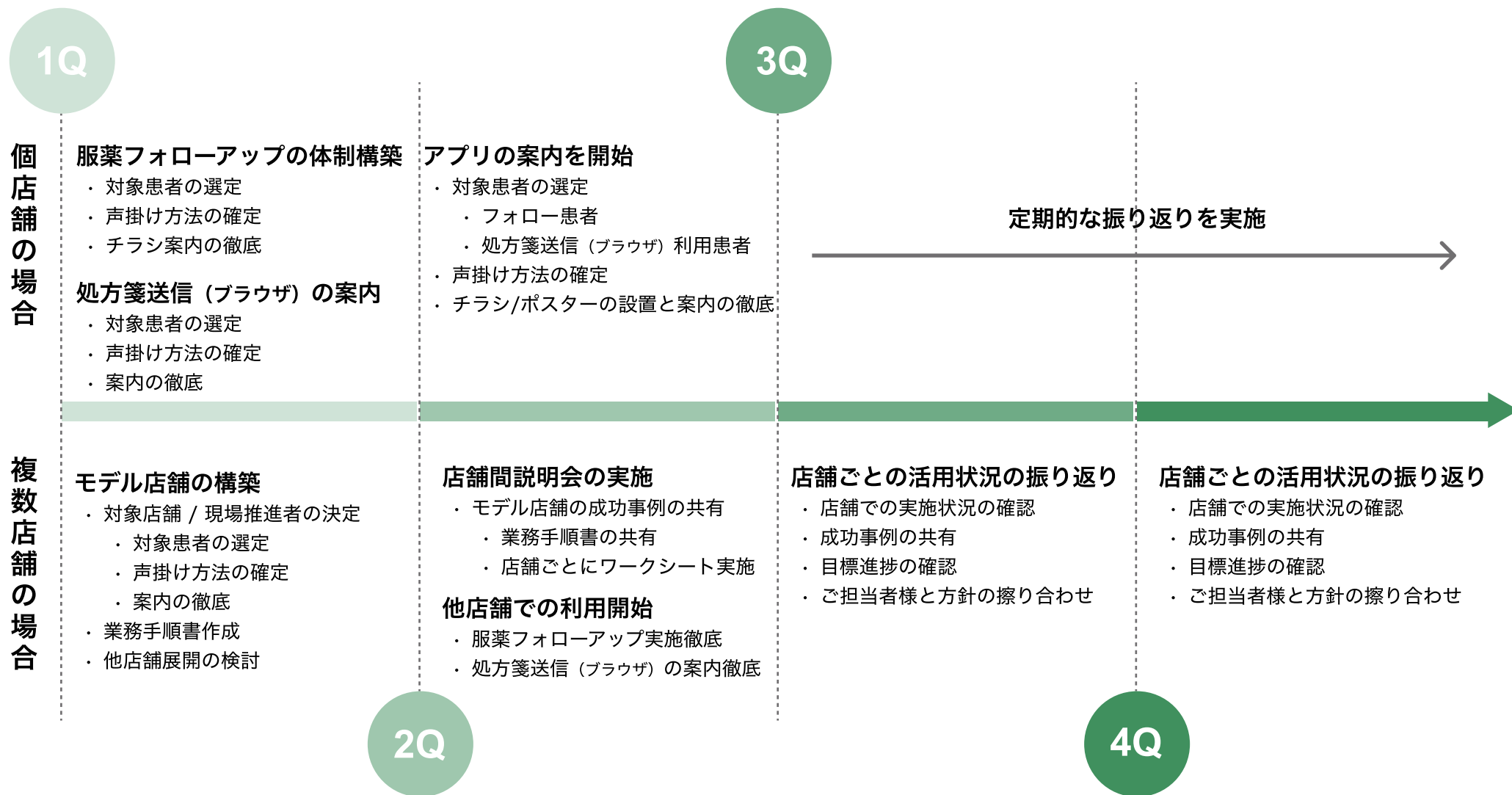
24枚

アプリダウンロード患者は7名

うちアプリ経由で処方箋送信をおこなう患者は

3名

目標を実現するための導入後1年間の実施事項（例）



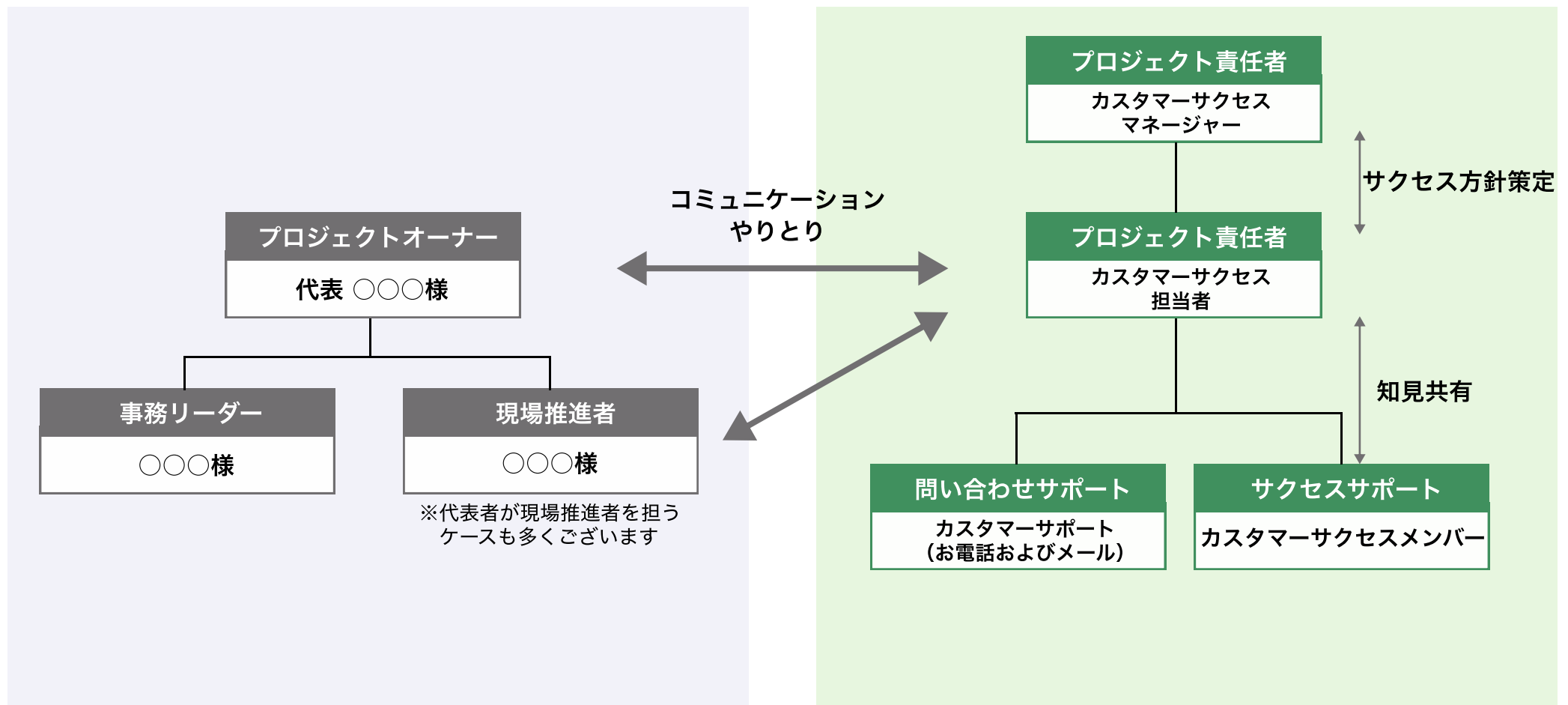
※実施の回数はあくまで目安であり、前後の変更が発生することがございます
※日常的に効果検証をおこない改善をおこなっているため、ご提供時に内容が異なる場合がございます

【個店舗】 オンボーディング期間中のプロジェクト体制（一例）

導入初期のオンボーディング期間中については、プロジェクト推進のための体制を取ります

Pharms契約薬局様

弊社

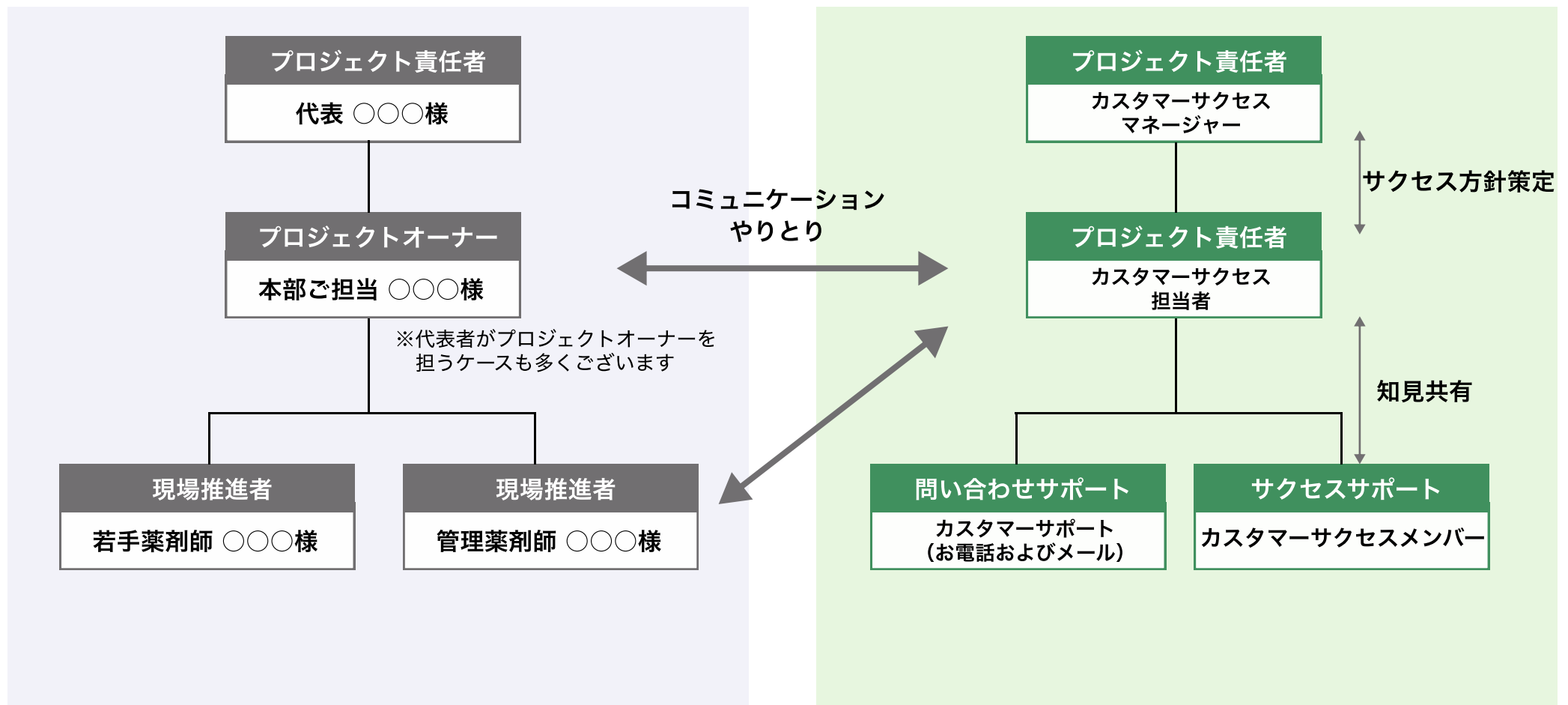


【複数店舗①】 オンボーディング期間中のプロジェクト体制（一例）

導入初期のオンボーディング期間中については、プロジェクト推進のための体制を取ります

Pharms契約薬局様

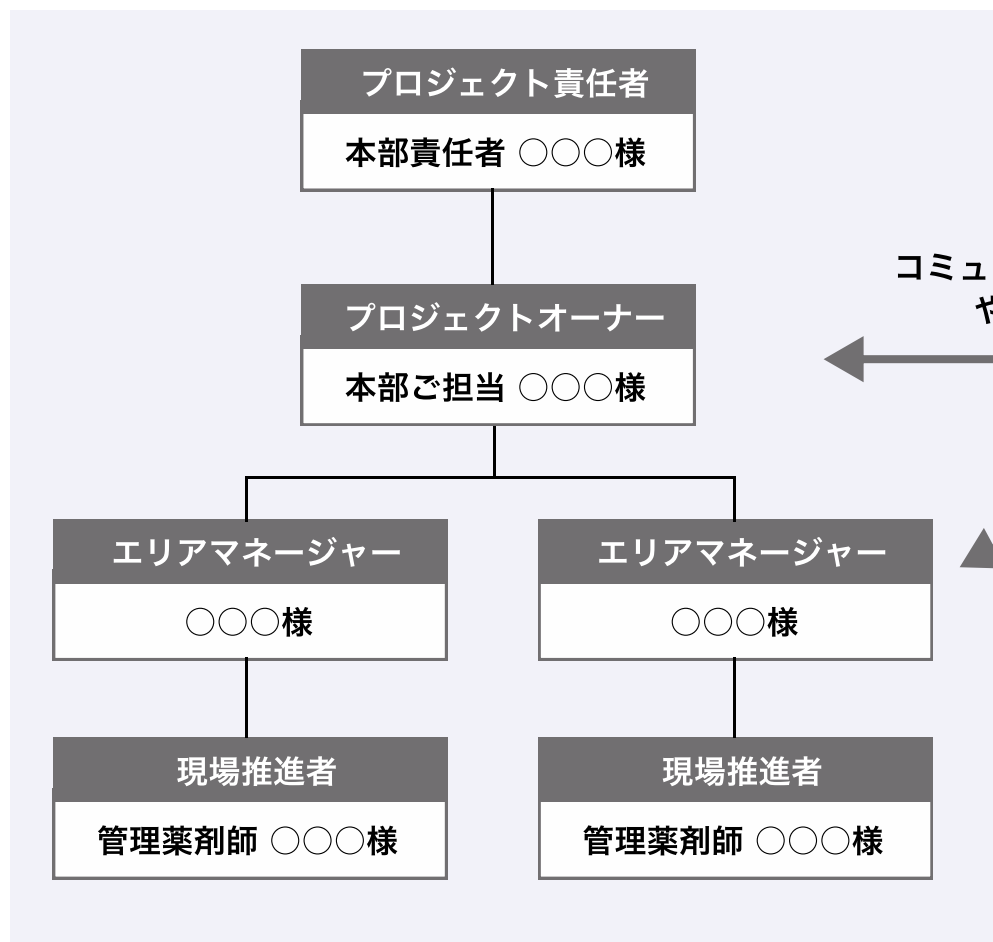
弊社



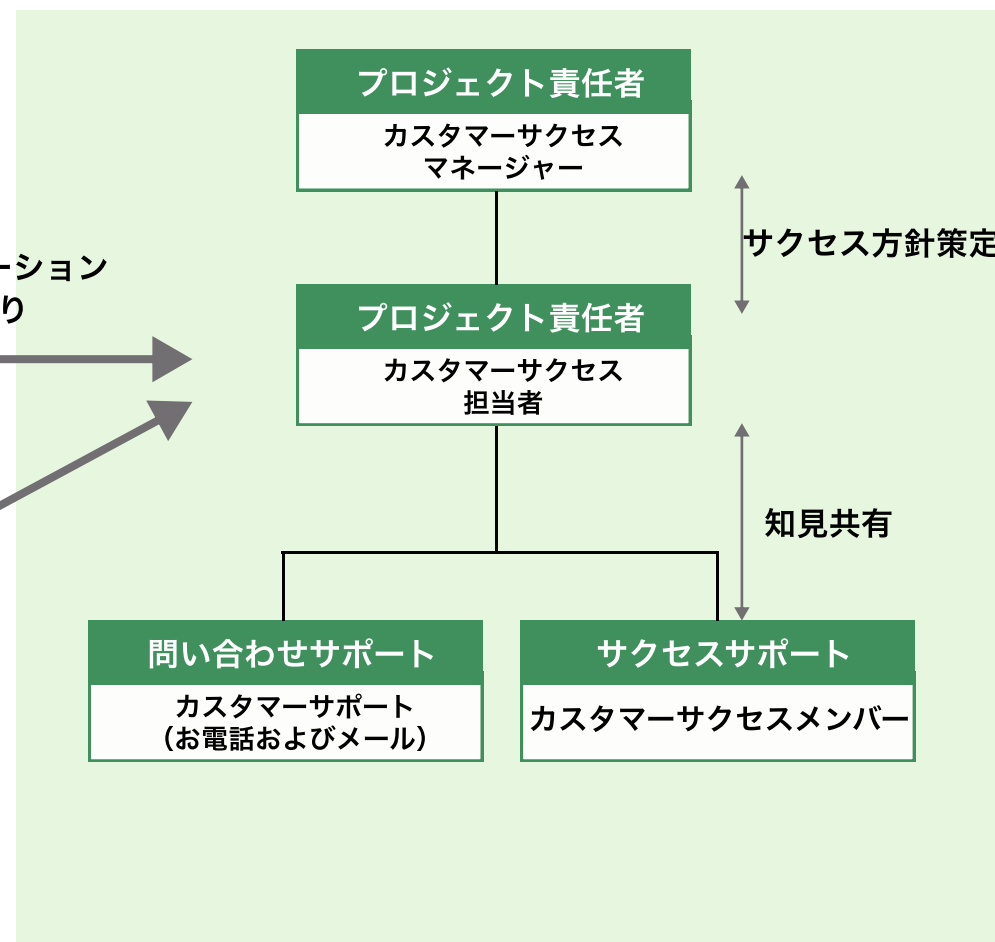
【複数店舗②】 オンボーディング期間中のプロジェクト体制（一例）

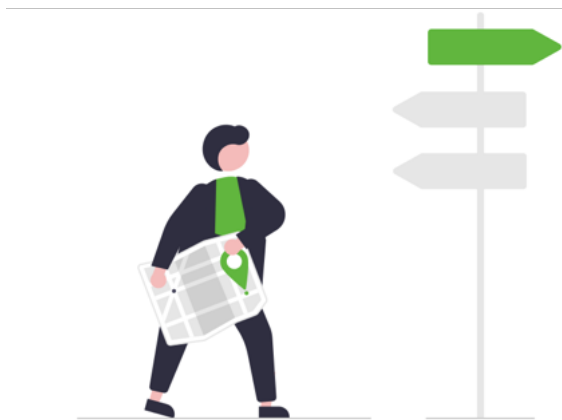
導入初期のオンボーディング期間中については、プロジェクト推進のための体制を取ります

Pharms契約薬局様



弊社





運営本部/経営者

今後の改革（対人業務強化）に関してのビジョン／ミッションを策定・発信する役割を担う。

運営本部に必要な資質

■ 方針発信力

現場や中間職に対し、会社としての方向性を発信し、落とし込むことが求められる

.....

経営者、プロジェクトリーダー等



中間職

運営本部と現場の架け橋となり、本部の意思を伝えながら現場推進者を鼓舞し、サポートすることを担う。

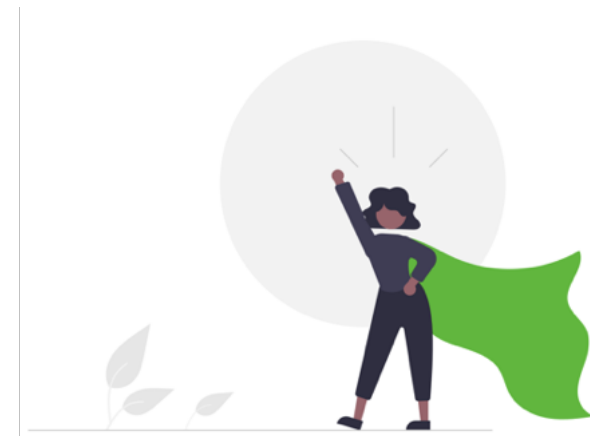
中間職に必要な資質

■ モチベーション/行動マネジメント

会社方針としての対人業務強化の意義を伝えたり、行動変容の理由を説明したりすることができる
(2階層では運営本部がこの役割を担う)

.....

エリアマネージャーや管理薬剤師
(管理薬剤師が推進者を担うことも多い)



現場推進者

店舗内で先陣を切ってシステム導入後の最初の成功体験をつくる役割を担う。

現場推進者に必要な資質

■ 素直さ

本部の方針に対し反発せず、自身が達成すべきミッションとして自然に受け入れることができる

■ 責任感

自身の達成すべきミッションに対して、継続的に向き合うことができる

■ 行動力

新しいことに対する抵抗感が少なく、「まずやってみる」という判断ができる

Pharms導入薬局 成功事例





長野県

SMS服薬フォローアップを入口に患者から信頼を獲得。
10名の門前他科処方を継続獲得。

導入後の変化

患者との関係値強化 & 他科受診時の処方箋獲得

■ 導入前の課題

- ・ 近隣の調剤併設ドラッグストア、調剤薬局との差別化

■ 結果

- ・ SMS服薬フォローアップの取り組み開始から9ヶ月で、**10名の既存患者の他科定期処方獲得に成功**。（近隣の調剤併設ドラッグストアへ通っていた患者）

獲得例1) 子供1名フォロー→兄弟3名全員の処方を獲得（お母様はフォローを大変喜ばれる）

獲得例2) 一包化等の技術料が高い処方も獲得

■ プロセス

- ・ 外用薬の使用感確認や小児の服薬状況確認の服薬フォローアップ。
- ・ 認知症患者のご家族への服薬フォローアップ。

理由は「質問できるので安心、反応も早くて嬉しい」、「門前医院に行く前に他科処方箋を持って行けばいいので楽」等

事例

茨城県

医療機関との擦り合わせ & 服薬フォローアップ実施により
毎月15~20件のトレーシングレポート提出へ繋がる

導入後の変化

医療機関との連携強化 & トレーシングレポート提出件数の増加

導入前の課題

- ・ 医療機関へどのような情報提供をすれば良いか分からない
- ・ フォローすべき対象患者が分からない
- ・ 服薬フォローアップの実施体制が整っていない

結果

- ・ フォロー対象患者の明確化、業務フロー構築により、服薬フォローアップの件数増加
- ・ 毎月15~20件のトレーシングレポート提出を通じた、医療機関との連携強化
 - ・ 医療機関の課題であった「患者の治療離脱」の防止へ貢献

プロセス

- ・ 医療機関との擦り合わせにより、フォローアップ対象患者を明確に。
 - ・ 事前に、薬局側での対象患者の選定検討が必要。（弊社導入支援プログラムにてサポートあり）
- ・ 副作用による治療離脱を目的とし、対象患者へのフォロー実施、副作用発現状況のフィードバックを開始
 - ・ 対象事例（一部）：尋常性ざ瘡（ニキビ）治療中の患者で刺激性のある薬剤を利用される方



三重県

服薬フォローアップを切り口に、
毎月平均5件の門前他科処方箋の獲得に成功

導入後の変化

患者との関係値強化 & 他科受診時の処方箋獲得

■ 導入前の課題

- ・ 近隣の調剤併設ドラッグストア、調剤薬局との差別化
- ・ 患者アプリのご案内を進める

■ 結果

- ・ 服薬指導時のトーク&服薬フォローアップにて既存患者の他科受診/新規処方箋を獲得。
- ・ 処方箋ネット受付を切り口に患者アプリのダウンロードへ繋げている。
- ・ 一度、ネット予約をご利用された患者に関しては、他薬局への離脱がない状況。

■ プロセス

- ・ お薬手帳確認の際、他薬局での調剤内容にも変更がないか確認。
変更があった場合、服薬指導時に触れるだけでなく、服薬フォローアップ時にも他薬局で対応されている薬剤について状況を確認。その結果、下記のような声をいただいている。
- ・ 「他の薬局でもらっている薬のフォローまでしてくれるのがありがたい」
- ・ 「飲み合わせの相談もしたい」
- ・ 「他の病院へ受診した時も、ここの薬局で薬を貰いたい」



システムの安全性について

暗号化により全ての通信を保護

データのやり取りの内容を外部から見るできないよう、SSL通信を採用しています。また、SSL通信には、最高水準の暗号方式「2048bitのRSA鍵」を利用した方式を採用しています。

最小限に抑えられた個人情報

Pharmsでは、個人情報をPharms内部では保管せず、予約管理を行うのに必要最小限の情報のみ保管しています。決済には国内外の大手企業でも採用されている、信頼性の高い外部サービスを活用しており、万が一の際の情報漏えいリスクも最小限に抑えています。

国際規格に基づくクラウドセキュリティ認証を取得

Pharmsは、医療情報という機密性の高い情報を取り扱うサービスを提供する企業として、社内の情報管理体制やクラウドのセキュリティ対策をさらに強化し、社内外の環境変化に応じて継続的にセキュリティ水準を向上させていくことを目指し、国際標準規格である「ISMSクラウドセキュリティ認証」、「ISMS認証」を取得いたしました。



CLOUD 697508 / ISO 27017



IS 697506 / ISO 27001

※ ISO/IEC 27001:2013 (ISMS : Information Security Management System) は、情報資産の保護、利害関係者からの信頼を獲得するための“セキュリティ体制の確保”を目的としたフレームワークの国際規格です。

※ ISO/IEC 27017:2015 は、ISO/IEC 27001:2013 の認証取得を前提としたクラウドサービスの提供及び利用に関わる情報セキュリティ管理策のための指針を示した国際規格です。クラウドサービスを提供する組織と利用する組織の両方を対象としたものです。



セキュリティの取り組みについて

データ保管場所

お客様からお預かりしたデータは、日本国内のクラウドサービス上のストレージに保管されます。

装置の処分又は再利用

ストレージデバイスはクラウドサービスにて管理され、ストレージデバイスが製品寿命に達した場合に、顧客データが権限のない人々に流出しないようにする廃棄プロセスが含まれています。廃棄された磁気ストレージデバイスはすべて業界標準の方法に従って消磁され、物理的に破壊されます。

情報のバックアップ

データベースに保管されるお客様の各種情報は1日ごとにバックアップを取得しています。バックアップは、35日間確保されます。但し、お客様によるバックアップデータの復元等に関する要望は承っておりません。

脆弱性の管理

システムで利用しているOS、ミドルウェア等に関する脆弱性情報を定期的に収集しています。セキュリティパッチの自動適用などにより、速やかに対処しています。

セキュリティに関する独立したレビュー

定期的にシステム、運用体制等に関する内部監査を実施しています。

詳細については以下のURLをご参照ください

<https://pharms-cloud.com/security/>

