



健康手帳を利用した 顧客の健康管理の実施





背景①

- 接客時におけるお客様の不安要素を考える。

○薬剤師との会話の中で、自分の状況を正確に伝えられているのか・・・

○病院にかかっていなければ、お薬手帳は無く、一般用医薬品やサプリメントの薬歴は何も無い・・・

○メタボリックシンドロームへの不安・・・

○普段の健康状態も、これでいいのか悪いのか・・・

(店舗で実施していた健康セミナー時のお客様の意見より)



背景②

DRUG ユタカ

- 接客時における薬剤師の不安を考える。

- お客様の持病や現状（血圧など）を正確に知りたい。
- 服用中の薬やサプリメントを正確に知りたい。
- 数多い常連さんには、何度も聞かずに確認したい。
- その後のお客様の体調が心配。継続的に確認しておきたい。

（配属店舗の薬剤師の意見より）



背景まとめ

- 背景①②より、把握できる情報の不足が問題。

お客様、薬剤師、お互いに正確に把握できている情報の少なさから、不安が生じている。

現状は、大多数に合うおおまかな情報提供が多い。

これからは、さらなる個の対応を考える。



目的①

- 必要なお客様に、必要な情報を提供する。

医薬品やサプリメントの薬歴、体調管理の記録も残し、お客様、薬剤師ともに不安を無くす。

相互の信頼関係、安心も得られ、最良を考えられる。

予防も意識した、よりの確な情報が提供できる。



目的②

- お客様自身の健康管理意識をさらに高める。

医師、薬剤師まかせにしない

お客様自身が活用するツールにする

継続可能で、お客様、薬剤師の相互理解を追及する



方法①

- 写真(表紙)

- 写真(見開き)

- 薬歴管理、血圧カレンダーをメインとした、携帯できる「健康手帳」を作成し、活用する。



方法①の例(薬歴)

DRUG ヌタカ

- 写真(私の例)

- 左写真へのコメント



方法①の例(血圧カレンダー)

- 写真(私の例)
- その中でポイントにコメント入れる



方法②

- 健康セミナーを開催
店舗内で毎月実施
 - セミナー講義：40分
血圧測定：20分
- ここで「健康手帳」も記入
- ※過去のテーマ
特定健診・高血圧・
コレステロール・お肌等

- 写真（セミナー現場）



方法③

- 写真(設置風景)

- 写真(お客様測定風景)

- 血圧計コーナーでの声かけ

自由に測れる血圧計はありますが、結果はプリントできません。結果がいいのか悪いのかもわかりづらく不安そう・・・

→→→測定しているお客様に笑顔で声かけ



結果②

- 「健康手帳」使用者の高血圧の割合
- データ(エクセル貼り付け)



考察①

- さらに実感したお客様の予防意識

①薬歴記入②血圧カレンダーへプロット等、
自主性がないと、できない事が多い。

さらに、毎月20日に、来月分の血圧カレンダーを
40部用意していますが月末には全て無くなる。

現状の表紙発行数150部から考えて約25%の方が
継続利用されている。意識の高さがうかがえる。



考察②

- 血圧正常値のお客様の多さ

「健康手帳」は、メタボリックシンドロームの改善と、お薬の相談時の情報としてがメインと考えていた。

しかし、「健康手帳」の使用者データを見てみると、約60%の方が正常血圧範囲だった。

「健康手帳」を活用している方は、予防の意識が高く、薬剤師として、個々のお客様に対し最良の協力できる



考察まとめ

- これからの薬剤師の協力領域を考える

これらの予防意識の高さ、将来の健康不安を考えると、病気の早期発見・早期治療だけでなく、変化しつつある未病の改善や健康維持への情報発信、個別の対応が必要ではないかと実感する。

現状の不安要素を少しでも取り除くために、個別の対応として「健康手帳」の活用を続け、相互理解、信頼を得、健康管理を応援する行きつけ薬剤師を目指します。

