

～法人マーケット開拓に役立つ～

薬局・調剤薬局

15

業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ

<http://www.arice-aip.co.jp>

株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に16支店を持ち、損害保険17億円、生命保険27億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的にノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【本原稿は同社スタッフ共著】

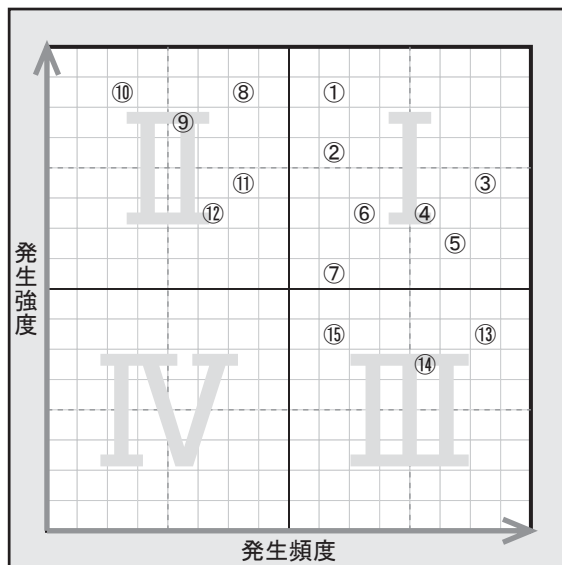
薬局・調剤薬局のリスクマネジメント

◇薬局・調剤薬局の特徴

薬局とは、必ず調剤室を有して薬剤師が常駐し、販売又は授与の目的で医師等の処方箋に基づいた医薬品の調剤の業務を行うだけでなく、一般用医薬品（大衆薬）の販売も行なうことができます。一方ドラッグストアとは大衆薬を中心に健康・美容に関する商品や日用品、生鮮食品以外の食品（飲料・日配食品等）をセルフサービスで短時間に買えるようにした小売業態です。近年は医薬分業の進展に伴いドラッグストア等の調剤市場への参入が加速し、薬局として営業するものが増加しています。逆に、調剤をメインに行なういわゆる調剤薬局や門前薬局が収益性や顧客へのサービス面から一般用医薬品等を販売する形態が増えていきます。今回は、調剤を中心としながらも一般用医薬品の販売も行っている薬局を前提に考えていきます。大衆薬の販売環境は改正薬事法が平成21年6月に施行されて以降、激変しています。「対面販売」が原則となり、副作用リスクの高い薬は規制が強化された反面、リスクの低い薬は薬剤師でなくても登録販売者がいれば販売可能となり、スーパーやコンビニ等でも販売出来るようになりました。それによって大手資本の参入が始まり、インターネットでの販売も大幅に規制される中で、中小薬局は厳しい選択を迫られています。単独で生き残るだけの付加価値を高められるか、大手ドラッグストアの傘下やフランチャイズの加盟店になるのか等限られた策の中で意思決定が求められています。

◇リスクマップの例

- I ①コンプライアンス違反
- ②同業他社の出店
- ③薬価基準・調剤報酬の改定
- ④医療制度改革
- ⑤大衆薬の価格競争
- ⑥流通形態の変化(業界再編)
- II ⑦人材確保(薬剤師)
- ⑧PL事故(調剤過誤)
- ⑨火災
- ⑩地震
- ⑪個人情報の漏洩
- ⑫病院とのトラブル
- III ⑬在庫過多
- ⑭消費者とのトラブル
- ⑮盗難・万引き等



◇薬局・調剤薬局の特徴的リスク

薬局・調剤薬局の特徴的リスクとしては、「薬局開設許可」「保険薬局指定」等の許認可が営業の前提となるため、①コンプライアンス違反による認可取消のリスクが考えられます。また、門前薬局等のように立地条件の良い場所に②同業他社に出店されることも大きな売上減少に繋がる可能性があります。その他の収益に大きく影響をもたらすリスクとしては、③薬価基準・調剤報酬の改定、④医療制度改革による個人負担の増加、競争激化による⑤大衆薬の価格競争、大手資本の参入によるM&A、フランチャイズ展開等による⑥流通形態の変化(業界再編)が挙げられます。また、薬局・調剤薬局には薬剤師の常駐が条件となっており、⑦人材確保(薬剤師)が出来なければ営業が出来なくなる恐れがあります。発生頻度は低いですが、影響の大きなリスクとしては、まず⑧PL事故(調剤過誤)が挙げられます。人体に影響を及ぼす可能性が高く、賠償責任問題に繋がるだけでなく、風評被害や認可取消、病院からの信頼の喪失等を含め大きな損害に繋がることは間違いないでしょう。それ以外にも⑨火災や⑩地震、⑪個人情報の漏洩と言ったリスクが考えられますが、取引の大きな⑫病院とのトラブル等も経営に大きな影響を与える可能性があります。発生頻度の高いリスクとしては⑬在庫過多の問題や⑭消費者とのトラブル、⑮盗難・万引き等がありますが、いずれも継続的な発生は資金繰りや信用失墜に繋がるため、注意が必要です。

◇薬局・調剤薬局の具体的リスク対策

薬局・調剤薬局にとって主な収入源である調剤報酬と薬価差益が法律改定等により減少傾向にあり、一般用医薬品(大衆薬)も薬事法の改正によって収益性が低下していることから、今後は如何に差別化を図り収益性を上げていくかが大きな課題です。消費者目線如何に患者さんに満足を提供し、病院の医師のバックアップ体制を構築出来るかが大切です。そのためには、顧客管理をきめ細かく行うことでカウンセリングや適切な服薬指導・健康指導を行い、信頼出来る「かかりつけ薬局」となることが重要です。一方で、顧客からの安心感や信頼を得るためには、医師からも信頼される調剤を行うことが重要です。適切な管理体制の下で、医師の処方意図と薬剤の整合性を確認し、薬剤調合、監査確認、投薬という過程をとることはPL事故(調剤過誤)の予防の意味合いも含めて非常に重要です。また、顧客満足の視点から考えると、一般用医薬品の取扱いや健康食品・日用品等の販売を行うことも大切であり、収益の一つの柱とすることも可能です。また、経営の効率化の視点では、IT化の推進が課題として挙げられます。特に過大にありがちな薬剤の在庫についてはITを活用した在庫管理の徹底が必要不可欠です。在庫管理にとどまらず、商品ごとの回転率や収益率、顧客情報を的確かつ安全に管理できる体制の構築が必要でしょう。上記の取り組みは働きがいのある魅力的な職場作り、収益性の高い職場作りのためにも不可欠な取り組みであり、安定的な人員確保(特に薬剤師)にも繋がると考えられます。

◇薬局・調剤薬局における保険活用

薬局・調剤薬局における保険活用としては、先ず⑨火災については店舗においてベンジン、アルコール、シンナー等、揮発性の高い危険品を扱っていることがあるため、被害が拡大する恐れがあること、不適切な取扱い・落下などが原因で火災・爆発が発生する可能性が高いことを考慮した上で、火災保険の提案をする必要があります。薬品はその性質から水に弱く、衛生にも気を遣う必要があるため、水ぬれや集中豪雨などによる冠水等の水害を担保することも検討する必要があるでしょう。また、それらの災害・事故等に伴う休業中の営業利益、人件費などの損失に対応するため、店舗休業保険、食中毒利益保険の提案が考えられます。次に⑩賠償については調剤過誤における賠償責任および、販売した商品の欠陥及び取扱説明不十分による賠償責任の可能性(販売責任)のため、PL保険や薬剤師賠償保険の提案は不可欠であり、店内での商品の荷崩れなどによる来客者への賠償として施設賠償責任保険も提案しておくべきだと思われます。⑩地震については保険会社によって引受基準が異なりますが拡張担保での店舗の地震保険、商品についての地震保険についても提案しておく必要はあると考えられます。⑪個人情報の漏洩については来客者への対応はもちろんのことですが、病院・医院との関係性が重要であるため、個人情報漏洩保険の提案は取引先との信頼関係を高める要素としても大事だと言えるでしょう。