

伸びゆく高齢者マーケット・ 増加する患者クレームへの対応策

～医療費適正化と薬局経営、GE普及のゆくえ～

13:00～13:30 opening remarks

「薬局が直面する2016年問題とGE市場の展望」

モデレーター・(株)イニシア 代表取締役・薬剤師

田原 一 氏

13:30～15:10 セッション1

「伸びゆく高齢者マーケットとその対応」

NPO法人神奈川県介護支援専門員協会元理事長 看護師・ケアマネジャー

高砂 裕子 先生

13:30～14:30 高砂先生講演

14:30～15:10 講師とモデレーターのトーク、フロアからの質疑、討議

15:20～17:00 セッション2

「患者クレーム最小化への組織ぐるみの対応策」

明治薬科大学薬学部 准教授

菅野 敦之 先生

15:20～16:20 菅野先生講演

16:20～17:00 講師とモデレーターのトーク、フロアからの質疑、討議

開催日時 **2013年 10月2日(水) 13:00～17:00**

開催場所 **エッサム神田ホール**
(東京都千代田区神田鍛冶町3-2-2)

【お問い合わせ先】

共和薬品工業株式会社 営業企画部

T E L: 06-6308-8488

E-mail: kikaku@kyowayakuhin.co.jp

AMEL[®]is GENERIC
共和薬品工業株式会社



「薬局が直面する2016年問題とGE市場の展望」

モデレーター・(株)イニシア 代表取締役・薬剤師
田原 一 氏

2013年夏、社会保障制度改革国民会議の報告がまとまり、医療・介護分野に関しても踏み込んだ提言がなされた。大病院の外来は紹介制とする案なども盛り込まれており、薬局の経営環境は激変が予想される。外来患者数も減少に転じ、14年度以降の調剤報酬改定については、プラス改定となる要素が少ないと言わざるを得ない。ジェネリックも市場拡大のための方策が練られることが予想される。

2015年にマイナンバー制度も導入され、重複受診・投薬などにチェックが入ることになっていく。このような環境変化を捉えた場合、2016～2018年が薬局にとって大きな変革の地点であると考えられ、ここではその方向性について述べる。

「伸びゆく高齢者マーケットとその対応」

NPO法人神奈川県介護支援専門員協会元理事長 看護師・ケアマネジャー
高砂 裕子 先生

わが国の人口は、減少し始め老年人口は、増加、生産年齢人口は、減少する“人口変形縮小”社会が到来しています。この社会に対応するための社会保障制度を「社会保障制度改革国民会議」などで検討されています。

その中で、医療制度は、医療機関中心の医療サービス提供から、在宅（地域）中心へと提供体制が大きく変化します。増加する高齢者に対するサービス提供の在り方を地域包括ケアに基づいてお話しします。

「患者クレーム最小化への組織ぐるみの対応策」

明治薬科大学薬学部 准教授
菅野 敦之 先生

薬局業務をめぐる患者とのトラブルにおいては、特効薬的な解決策がある訳ではありません。事態が発生してから対応策作りに腐心するよりも、事態が発生する前の体制・意識づくりを考え組織内での共通認識を得ておくことが、トラブルを未然に防ぐ上で非常に大きな意味を持ち、結果的にトラブルが発生した場合にも悪化を最小限にとどめ易くなるものです。

今回は、こうした体制づくりに関する考え方に加え、トラブル患者の特性についても解説し、理解を深めて頂きたいと思います。