

AI に置き換わるのは薬剤師業務のうちの「作業」 薬経連・山村会長、「顧客サービス」との切り分け急ぐべき



中小薬局でつくる保険薬局経営者連合会（薬経連）の山村真一会長は 23 日、東京都内で開かれたフォーラムで各産業で急速に導入が広がっている AI（人工知能）に言及し、薬局業界もこうした流れを踏まえ、薬局薬剤師の業務の中で機械などに代替可能な「作業」を抽出し、積極的に自動化、省力化を進めるべきだと提言。その一方、薬局は薬剤師でしかできない「顧客サービスのマンパワー強化にかじを切るべきだ」と訴えた。また、AI 時代に備え、中小薬局のネットワーク化を進めるべきだとも主張した。

【写真】講演する薬経連の山村会長

山村会長は講演で、「AI によって職業がなくなるということが昨年、一昨年と話題になったが、ブームが去って、今、冷静に言われているのは『職業』がなくなるのではなく、『作業』がなくなるんだという考え方。自分たちの業務のどれが作業で、どれが作業ではないかという考え方が必要だ」と述べ、AI に代替されるのは職業ではなく、作業と考えるべきだと強調した。

特に医療業界は AI によって激変しやすい業界と指摘した上で、「私たちの業務の中から作業分野を急いで抽出して、積極的に自動化、省力化を進め、最終的には顧客サービスのマンパワー強化というところにかじを切っていくことを急がないといけない。ピッキングといった業務だけに固執していると、『作業だから（薬剤師は）いりませんね』となってしまう」と警鐘を鳴らした。「AI シフトは、大手企業は投資などの余裕があるので（対応）可能だが、われわれのような中小薬局は連携して新しい業界の窓口をつくっていかないといけない」と述べた。

●連携の一例に「薬物安全セキュリティーセンター」

その上で、中小薬局の連携の例として、「私たちの存在の一番の意義は国民を薬物の有害事象から守ること。薬物安全セキュリティーセンターのようなものをつくる必要がある」と述べ、中小薬局のネットワークを構築することで、患者から集めた有害事象を共有し、情報発信できる仕組みを早急につくり上げることが必要との認識を示した。

フォーラム終了後の記者会見で、山村会長は「AI が作業を担うと考えると、（AI と薬剤師は）共存できる。作業とそれ以外のヒューマンタッチの部分とを分ける発想で今の仕事を見直すことで、薬剤師の仕事とは何かということがより鮮明になる」と説明。「（これまでは）ある意味、職能を守らんがために何でもかんでも薬剤師でなくてははいけないというくり方をしている傾向があったが、必ずしも薬剤師でなくてもいい作業は機械化、合理化、省力化していくということを今のうちから急がないといけない」と語った。