

A-P-11

患者指導における残薬確認の見直しとその結果

○吉田 貴大、嘉村 律子、築瀬 淳一
タイハイ薬局上峰

【はじめに】平成24年度の調剤報酬改定において、調剤基本料の見直し・薬学管理料の要求事項の変更など保険調剤薬局に求められる業務は年々増えてきている。それを受けて当薬局では薬局業務の質の高め、患者サービスを向上させるために取り組みを行っている。

【目的】今回は平成24年度調剤報酬改定における項目の中で“残薬確認”に重点を置き、検討を行った。薬歴の残薬確認状況をもとに薬剤師間で検討を行い、患者指導における質の向上を図ることを目的とする。

【方法】電子薬歴の残薬確認項目をもとに各患者における残薬確認状況のデータを収集。そのなかで残薬確認方法に関して改善の必要がある患者、または服薬状況の改善の必要のある患者を症例として選択し、改善方法について薬剤師間で検討会を行う。検討会に参加する薬剤師は3名。3名はそれぞれ検討会をするにあたって適した患者をそれぞれ選択し、事前に資料を作成して参加者に配布。パワーポイントを用いて1人持ち時間8分で発表を行い、発表後薬剤師間で検討を行う。

【結果】今回の検討を終えて患者指導における問題点を明確化させ、薬剤師間で共有し服薬指導の充実を図ることができた。また、検討会に新人を参加させたことにより新人薬剤師のレベルアップを図ることができた。

【考察・結論】今回検討を行った事例は一部であり、他にも事例は多々存在する。それらに対しても解決を図るため今回の取り組みを継続して行っていく、患者に対してより良い対応ができるよう努力していきたい。

【キーワード】残薬、薬歴管理

D-P-02

当局における薬剤師と事務職員の連携による業務効率化の検討

○北島 孝臣¹⁾、副島 広幸²⁾、今村 真利¹⁾、佐藤 仁美¹⁾、古田 麻衣子¹⁾、田中 裕士¹⁾

¹⁾タイハイ薬局メディカルモールおぎ店

²⁾(株)大平

【目的】当局では、薬局内の全スタッフ（薬剤師、事務職員）に対して情報を共有するために行っているミーティングで困った事例や気になる事例を報告し、改善しようと試みているが、現状解決されていない事例がある。患者ニーズが最も高いと言われている待ち時間の短縮である。待ち時間にばかり気をとられ、患者に対する服薬支援の時間が短くなってしまえば、本来の保険調剤薬局の役割が果たせなくなってしまうため、それ以外の業務を効率的に行う必要があると考えた。当局でオープン時から行われている業務を含め、今回の検討で新たに取り入れられたことを紹介する。

【方法】業務効率化のために以下の項目を試みた。

①処方入力にバーコードを用いた入力方法を採用。

②最新の調剤機器（水剤自動分注機、一包装自動分包機）の導入。

③フロア係の設置。

④調剤棚の工夫

⑤適切な在庫管理、薬の補充、予製などの事前準備を確実に行う。

【結果】調剤棚の工夫、適切な在庫管理、薬の補充や予製などの事前準備を確実に行うことで調剤時の時間ロスがなくなった。処方入力をバーコード入力にすることでスピーディーに正確な入力ができるようになり、調剤機器との連携もスムーズになり結果として、処方入力→調剤までに必要とする時間が大幅に短縮された。

【結論】業務を一部機械に任せることで結果として業務の効率化が実現された。その分、他の業務に時間を充てることができ、フロア業務、在庫管理の補助などを事務職員に任せることができたようになった。結果的に薬剤師の業務負担は大幅に減り、調剤、鑑査、投薬、医師への疑義照会や薬歴入力などの業務に専念することができるようになった。これは、薬剤師と事務職員の連携、経営者の現場への理解により実現したものでこれを継続、発展させていくことが今後の課題であり患者満足度の向上につながるのではないかと考える。

【キーワード】業務効率化

J-P-05

薬局と個人情報～プライバシーマークがもたらしたもの～

箧島 清史

(株)大平 タイハイ薬局牛津店

【目的】

「知らない通販会社からDMが届いた」、「突然、売り込みの電話が頻繁にかかってくるようになった」登録した覚えがないのに、自分の住所や電話番号、名前などの「個人情報」を誰かが知っていると感じた経験は誰もがすることだと思います。日本では今、個人情報やプライバシーの取り扱いについての不安が広がる一方で、個人情報の保護への関心が高まっています。医療業界においても、患者様から様々な情報を得、それを保管することが義務づけられています。調剤薬局の業務の中でも、処方箋や薬歴、レセプトコンピューターなどは、患者様の個人情報の固まりであり、それらを保護する必要があります。そこで、個人情報を正しく、厳密に保護し、患者様に安心して利用していただけるように、個人情報保護について、薬局の業務の見直しをすることにしました。

【方法】

個人情報保護法に沿った薬局業務にしていくために、プライバシーマークの取得、更新を目標とし、要求事項に沿うよう、薬局業務を徹底的に見直し、個人情報保護への対応を図った。

【結果】

1. 個人情報保護のマネジメント体制の確立 JISQ15001要求事項に対応することで、個人情報保護のための社内のリスクマネジメント体制を確立し、事故の未然の抑止力が高まった
2. 社員の意識の向上 社員が個人情報の取り扱いについての認識を高めることで、適切な個人情報保護を行うことができる基礎作りができた。

【結論】

患者様への個人情報の取得の同意を得る作業や施錠の徹底など、一見すると細かな業務が増えたように思えるが、PMSの作成により他の業務との関連性などを見直すことで、作業の効率化が図れた。今後、個人情報はますます厳密に保護される必要性があり、調剤薬局といえども、その流れには逆らえず、今後もプライバシーマークの更新を続けていく中で、患者様に更なるサービスを提供していきたいと思う。

【キーワード】

個人情報保護、プライバシーマーク