

## 薬歴のオーディットにより、服薬支援の充実を図る

○吉田 貴大<sup>1)</sup>、佐藤 仁美<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>タイヘイ薬局メディカルモール・おぎ店

【目的】私たち薬剤師が日々の業務に取り組む上で、患者様の様々な問題に対して適切な情報提供を行うことは最も重要な課題の一つである。当薬局では患者様により良く薬を使用してもらうために、本年より目標を掲げ様々な取り組みを行っている。

患者様が薬を使用するうえで、拒薬や患者様の抱えている問題などで服薬が困難な場合が多々ある。それらに対し、薬歴の情報をもとに個々の患者様に応じた適切な服薬指導を行うために、的確なオーディットが必要となる。薬歴のオーディットを行ったうえで、日頃ケアできていない問題を明確にし、患者様への薬剤指導に役立てることを目的とする。

【方法】今回の取り組みでは、小児科に焦点を当て次のことを行った。薬歴の中から日頃ケアに困っている事例を選択し、薬局において症例検討会を開催する。対象事例の薬歴のオーディットにより、患者の服薬における問題を抽出する。あげられた問題について症例検討会において対策を行い、今後の服薬指導の計画を立てる。また、症例検討会によって得られた情報より Dr の協力を得て問題ごとに患者向けの指導マニュアルを作成し、類似した事例に対してこれをもとに服薬支援を行う。

【結果】今回の取り組みで、症例検討会を行ったことによって新人薬剤師の育成、薬剤師全体のレベルアップを図ることができた。また作成した指導マニュアルを用いて服薬指導を行ったことによって、個々の薬剤師で異なっていた情報提供の内容の統一を図ることができ、患者様のコンプライアンスの向上、薬の適正使用の支援に役立てることができた。

【考察】今回検討を行った症例は一部であり、小児科以外でも患者様の問題は様々で、個々の問題解決のために服薬指導の内容を充実していく必要がある。今後も今回の取り組みを様々な症例に対して継続して行っていき、患者様により良い医療を提供することに貢献したい。

【キーワード】薬歴、オーディット、症例検討会

## 信頼される薬局を目指して～個人情報保護の取組～

○北島 孝臣<sup>1)</sup>、副島 広幸<sup>1)</sup>、森 雄一郎<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>(株)大平 タイヘイ薬局 メディカルモール・おぎ店

【目的】個人情報保護法が 2005 年に全面施行され 5 年が経過した。この法律は「個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護すること」を目的として、事業者が個人情報を取扱う上でのルールを定めている。近年の著しい情報化の進展に伴い、情報収集が容易になった事や情報伝達のスピード化などのメリットがある一方、迷惑メールや覚えのない企業からの DM など個人情報漏洩に関し不安を感じている方は少なくない。個人情報の利用と保護に関して企業等に不満を感じた場合、ほぼ半数の方が商品の購入や取引をやめるというデータがある。情報セキュリティ面のリスクに対して社会の関心が高まっている中、特に医療業界では、患者様の住所や保険証番号、治療歴などの機密データを取扱っているため、他の業界よりも高いレベルで対策を講じていかなければならない。

【方法】プライバシーマークの取得 プライバシーマーク制度は、日本工業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定する制度です。

【結果】1. 個人情報保護方針等の店舗内掲示でプライバシーマーク取得を患者様へお知らせし、書類にて個人情報取得の同意を得ることとした 2. 子供の患者様も多い事からカウンターの内側は「部外者立入禁止」のプレートを掲げた 3. 社内プロジェクトチームを設置し内部監査・指摘事項の改善、社員に対応マニュアルを配布し教育研修を徹底している 4. 施錠の徹底 5. 社員に対して個人情報の取扱いに関する誓約書を年毎に交わす事とし、取引先とは個人情報取扱いに関する事項を含めた業務委託契約書を交わした 6. 会社として個人情報漏洩事故対策保険に加入し薬剤師には「守秘義務」が課せられているため混乱はなかったが、今後レセプトコンピュータなどのセキュリティ対策等についての課題が残っている。

【考察】JISQ15001 要求事項に対応することで、徹底的に業務の見直しができ、標準化することで一定の水準が保て、どの店舗に配属されても同じように調剤が出来る、業務のムダ・ムラを省くことができた。今後も継続的な社員教育によりマンネリ化を防ぎ、社員の意識を向上させていく事が必要。信頼される調剤薬局を目指し、更に高いレベルを目指して個人情報保護法遵守に努めていきたい。

【キーワード】個人情報保護法、プライバシーマーク、PDCA サイクル

## プロブレムリストを用いた症例検討会の薬局業務への効果

○北島 孝臣<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>タイヘイ薬局メディカルモールおぎ店

【目的】薬局薬剤師の業務の一つに薬歴管理がある。これまで振り返って見直すという作業を行ってこなかった。北海道薬局 POS 研究会の症例検討会に参加したことで、症例（薬歴）を振り返ることの重要性について学ぶことができた。また、昨年の九州厚生局による個別指導により我々が行っている薬歴管理業務の甘さが露呈された。その反省をもとに店舗内で薬歴管理業務をチェックできるような環境づくりをする必要があると考えた。そこで当薬局においてもプロブレムリストを用いた症例検討会を実践し、薬歴を振り返ることで今後の業務にどのように生かすことができるか検討した。

【方法】・参加者：当薬局店舗内の薬剤師 4 名・症例検討会：1 例/回・検討時間：30 分/回・発表形式：Power Point 症例検討会の流れは、以下の通り・事前準備：日頃気になる患者・ケアに困っている患者を症例として選択し、実際の薬歴を配布する。症例をもとに対象薬剤の添付文書、疾患などを用いて自己学習を行い各自検討する。・当日：発表者が薬・病態・患者背景の要素を考慮してプロブレムを組み立て約 7 分間で発表する。参加者全員で根拠に基づいて症例の問題点、ケアすべき項目について検討する。症例検討会の最後に、服薬支援の方法、聴取すべき項目また薬歴管理にどのように応用できるか検討する。・後日：症例検討会により「新たに得られたプロブレム」、「同様の疾患の患者に対する服薬支援の方法」、「聴取すべき項目」、「薬歴へどのように応用するか」発表者がまとめて後日参加者に配布する。

【結果】（ケース 1）80 代 女性：ドネペジル塩酸塩 5mg を服用中の患者のケース。（ケース 2）3 才 男児：小児科疾患のケース。（ケース 3）60 代 女性：抗がん剤服用中の患者のケース。以上、3 つのテーマの症例検討会を行った。

【考察】プロブレムリストを用いた症例検討会を行うことにより、いくつかのメリットがあったと思う。薬歴を振り返ることが可能となり、日常業務の反省点を見つけることができた。症例検討会により同様の疾患の患者に対する服薬支援の方法、聴取すべき項目を薬剤師間で共有する場を作ることができた。経験の浅い薬剤師の教育の場になった。また、今後の課題として症例検討会で得られた情報（服薬支援の方法・聴取すべき項目など）を日常業務へ生かされているか評価する必要があると思われる。

【キーワード】薬歴、プロブレムリスト、症例検討会

## お薬ノート持参率アップへ向けての取り組み

○古田 麻衣子<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>タイヘイ薬局しろいし店

【目的】タイヘイ薬局しろいし店では、数年前よりお薬ノートの普及に努めてきた。しかし、患者様の中にはお薬ノートを忘れて来られる方や持っていないという方もまだ多く、お薬ノートの持参率 100%ではないのが今の現状である。服用されている薬が変更になった時や、新規の薬が出た時など、お薬ノートを忘れて来られた患者様には飲み合わせを確認するため医療機関などに問い合わせを行い、薬をお渡ししている。そのため、患者様の待ち時間が長くなり、ご迷惑をかけていることが多い。お薬ノートを所持することで、患者様自身が服用している薬を把握し、薬歴管理を行うことができる。また、患者様が旅行先や災害時においてかかりつけ医院や薬局以外に行く場合、現場の医療スタッフは容易に薬の名前を確認することができ、薬の重複や相互作用、副作用などを未然に防ぐことができる。そこで、お薬ノートを毎回持参してくれる患者様を増やすことを目的に、以下の取り組みを行った。

【方法】お薬ノートの持参率を上げるためには、お薬ノートの重要性を患者様に認識してもらう必要がある。そこで、投薬時にお薬ノートの簡単な説明や、お薬ノートを所持していたために災害時などにおいて命が救われた話などを行い、お薬ノートの持参を呼び掛ける。また、薬局内でのポスター掲示や、お薬ノートに関する簡単な説明書を渡し、視覚的にお薬ノートの重要性を患者様に訴える。さらに、お薬ノートを病気の治療本とし、外出時など常に所持してもらうことが重要である。そこで、患者様へ役立つ情報を提供することを行った。具体的には、疾患の情報や、薬とサプリメントとの飲み合わせ、薬の正しい飲み方・使い方などを簡単に説明した文書をお薬ノートと一緒に添付する。

【結果及び考察】薬局内で様々な取り組みを行った結果、患者様のお薬ノート持参率は大幅に増加した。そして、私たち薬剤師は患者様が服用中の薬をその場で確認し、薬をお渡しするまでの時間も早くなり、患者様の待ち時間の負担を軽減することができた。また、薬の飲み合わせによる重複や相互作用を未然に防ぐことができた。このような取り組みの一つ一つが、薬局全体の業務の効率化および患者様の健康を守ることにもつながっていると思われる。

【キーワード】お薬ノート

## 服薬指導での患者様とのコミュニケーションの必要性について

○江原 敏満<sup>1)</sup>、光瀬 咲紀<sup>1)</sup>、徳沢 馨<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>タイヘイ薬局 A コープ店

【目的】急速な少子高齢化が進んでいる現代、それに伴い医療や介護の必要な高齢者も増加してきています。私たち薬剤師の仕事もより質の高いものを求められます。今回、その仕事の一つである薬の適正使用について私たちの薬局グループでの過去の対応を分析したいと思います。コミュニケーションをしっかりと患者様からの信頼を得ることが患者様情報を得ることになり薬の適正使用につながると思います。

【方法】過去一年間にあった疑義照会を分析しコミュニケーションの重要性を考察します。私たちの薬局は現在、広域病院をはじめ約 30 の医療機関より月 2000 枚の処方箋を応需しています。その内疑義照会を行ったのは全体の 7% でケース別に分けると残薬調節が一番多く次いで医師と患者様の話の食い違いの確認、禁忌慎重投与の確認となっていました。これらのケースについて考察していきたいと思えます。

【結果及び考察】医師一人で何十人もの患者を診る中で医師から患者様へ説明がされていても患者様から医師へ副作用のサインや他の病院の併用薬が十分に伝わっていないケースが多くありました。薬の適正使用の第一歩は患者様とのコミュニケーションであり、これを簡略化せず、しっかりとおこなうことにより服薬指導だけでは見えなかった患者様のニーズにこたえられると思えます。また、薬局が果たす役割の一つである薬の適正使用を十分に遂行するためには患者様のアドヒアランスを高めることも大切なこととあらためて実感しました。

【キーワード】疑義照会、残薬調節、相互作用、禁忌

## 調剤薬局における個人情報保護対策

○箴島 清史<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>タイヘイ薬局牛津店

【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。

【考察】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、プライバシーマーク、漏洩事故