

0-1-02

外来業務と在宅業務の両立

タイハイ薬局メディカルモールおぎ店

○北島 孝臣、副島 広幸、今村 真利、佐藤 仁美、
古田麻衣子、田中 裕二、笹野 寿基、岡田 大樹、
篠田 正信

【目的】

平成23年の中医協の資料によると在宅の潜在的な飲み残しによる薬剤費は推計で年間約500億円に上り、在宅患者訪問薬剤管理指導等により改善される飲み残しの薬剤費の粗推計は約400億円と言われている。薬剤師の積極的な在宅業務への介入が望まれている中、現在、当局も在宅患者訪問薬剤管理は導入段階ではあるが、徐々に患者は増加傾向にある。当局はメディカルモール内にある保険調剤薬局として医療機関の発行する外来の院外処方箋の業務はもちろんのこと、在宅業務や有料老人ホームやグループホームなどの施設に入所されている患者への在宅業務も行っている。当局において、在宅業務を行うにあたって外来業務とどうやって両立させたか報告する。

【方法】

在宅業務は、365日24時間対応するのが基本であるため、薬局内の薬剤師全員が効率的に在宅業務を行えるように以下のことを行った。

- 1) 全員が在宅業務に対応できるような体制づくり
- 2) 外来業務と在宅業務を効率的に行えるような事前準備
- 3) 調剤業務の負担を軽減させるために調剤機器を導入
- 4) 新人薬剤師教育

【結果】

外来の混み合う場面でも緊急で在宅業務に対応できるようにシフトを作成し、開局していない期間や時間帯でも対応できるよう当番制にした。在宅(外来)予定カレンダーを作成し、事前の準備をすることで、定時薬の処方に対しては効率的に業務を行えるようにした。新人薬剤師にも抵抗なく業務に取り組めるように入社後、早い段階で在宅業務に同行した。また、深く症例を考える機会を与えるために新人薬剤師の勉強会で在宅患者の症例検討会を行った。

【考察】

現在のところ、外来業務と在宅業務を並行して取り組むことができているが、多職種や職員間の情報の共有をするには紙→電子にすることでまだ改善の余地はあると考える。今後の課題としては、調剤した薬に薬剤師が責任を持つことができるよう業務の幅を広げていきたい。

【キーワード】 事前準備、連携

0-4-06

調剤薬局における、調剤事故防止のための当薬局の取り組みと結果

タイハイ薬局上峰店

○吉田 貴大、田中 裕士

【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。当薬局では薬局業務の質を高め、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】患者の服薬管理を行う上で、調剤過誤は適切な薬物治療の妨げになるだけでなく、健康被害をこうむる可能性があることは周知の事実である。業務を行うスタッフが自身の行う調剤業務によって患者の健康被害が起こる可能性があることを認識し、意識を高めることは調剤薬局の重要な課題である。今回の試みでは、ヒヤリハット事例・過去の調剤事故の事例をもとにディスカッション及び教育を行い、スタッフの意識を高めたうえで調剤事故防止策を考え、調剤ミスを減らすことにより患者への健康被害を防止することを目的とする。

【方法】2012年12月1日から2013年5月までの期間に当薬局におけるヒヤリハット事例を収集。事例をもとに薬局スタッフ（事務職員3名薬剤師3名）で調剤ミス防止のためのディスカッションを実施。担当者を決めてプレゼンテーション形式で収集した事例から、担当者が事前に作成した資料をもとにプレゼンテーションを実施し、調剤ミス防止に関してディスカッションを行う。プレゼンテーションの試行回数は事務職担当2回（2013年1月と3月）・薬剤師担当2回（2013年2月と4月）で計4回。調剤ミス、薬袋の記入間違い、入力ミス、監査に関してプレゼンテーション実施。プレゼンテーション終了後ディスカッションを行い、調剤事故防止策を検討する。また、過去の調剤事故事例をもとに、調剤事故防止の重要性に関して教育の機会を設け、各スタッフへの指導も合わせて実施した。

【結果】今回収集したヒヤリハット事例は163例。今回の検討の結果、思考回数とともにヒヤリハット事例の減少が認められた。当薬局の1日の処方箋平均枚数は83.06枚、ヒヤリハット事例の月別の変化（2012年12月：60例、2013年1月：32例、2013年2月：23例、2013年3月：17例、2013年4月：15例、2013年5月：16例）。また、検討を行ったことによりスタッフ間での情報共有・調剤事故防止への意識向上を図ることができ、各スタッフの業務の質を向上することができた。

【考察・結論】今回の検討で重要だと考えたのは、個々のスタッフの調剤事故の危険性の認識、業務への意識向上であった。調剤事故事例をもとにしたスタッフへの教育を実施したことにより、調剤業務の意識向上によってヒヤリハット事例の減少に繋がったと考えられる。調剤事故防止への取り組みを今後も継続して行い、患者に対してより良い医療が提供できるよう努力していきたい。

【キーワード】 調剤事故防止、リスクマネジメント、教育

P-B-02

当薬局の在宅業務への取り組み

タイハイ薬局 A コープ店

○山田 裕介、光瀬 咲紀、吉川 瑞、林田 健作

【目的】近年、我が国の医療施策として、在宅医療が推進されている。我々薬剤師も、他のメディカルスタッフと連携して、在宅医療に貢献していかなければならない。在宅現場での薬剤師の重要な役割として、薬剤の適正使用の推進と薬剤管理が挙げられる。現在、当薬局では、施設入居者に対して在宅業務を行っている。今回は、当薬局の在宅業務への取り組みと今後の展望を報告する。

【方法】個々の患者ファイルを作成し、患者の家族や施設職員から教えて頂いた患者情報を文書にして保管している。ソーシャルワーカーやケアマネージャーと密に連絡を取り、定期的に、話し合いの場を設けている。施設職員から患者の症状を聞いて、薬剤師の観点から医師に薬の追加、増量・減量を進言している。薬は全て1包化してお渡しして、患者名・日付・用法・薬剤名を印字する。薬の管理は、当薬局がお渡ししている配薬BOXを使用して行っている。

【結果】上記の方法で在宅業務を行っているが、現在のところ、患者様のコンプライアンスは良好である。また、便秘薬などの調節が可能な薬は、施設職員が症状に応じて調節した後に報告してくれるので、薬剤管理に非常に役立っている。在宅訪問以外にも、ケアマネージャーやソーシャルワーカー、家族、施設職員とのケアプラン作成のミーティングにも参加しているので、患者様の現状や今後の介護方針を把握することが出来ている。

【考察】現在までの在宅業務を振り返ると、他の医療スタッフや施設職員と密に連絡を取り、良好な関係を築けていることが、業務を円滑に行えている要因であると思う。今後は、在宅施設で薬の勉強会を開催したり、より多く医療スタッフとの共同ミーティングに参加するなどして、在宅医療に貢献していきたいと思う。

【キーワード】在宅医療 施設入居者 薬剤管理

P-B-06

施設における訪問薬剤管理指導

タイハイ薬局メディカルモールおぎ店

○田中 裕士、北島 孝臣、今村 真利、古田麻衣子、佐藤 仁美

【はじめに】

高齢化社会の到来をむかえ、医療費削減の観点から入院日数の短縮、それに伴う在宅医療への移行は急速に進められている。在宅の場としては患者の自宅、ケアハウスや有料老人ホームなどの居住系サービスが挙げらる。訪問薬剤管理指導を行う上で、施設では複数の入居者、職員がいるため個人宅とは違った管理上の工夫が求められる。当局が行っているある施設での管理指導業務について報告する。

【方法】

当局が対応している有料老人ホームの患者を対象とした。業務を行っていく中で施設での薬剤管理状況や実態を把握していき、第一に誤薬防止が必要であると考え対応した。また、施設職員から吸入器の使用法や衛生管理に関する問い合わせがあり、勉強会を行った。

【結果と考察】

内服薬は服用時点ごとに一包化し、患者氏名・日付けを印字した。患者ごとに配薬ボックスで管理を行い、その日に服用する薬剤のみをお薬カレンダーに設置することで紛失や誤薬の防止につながった。外用薬や漢方薬などの分包品には患者氏名、用法などを記入したテープを貼ることで対応した。現場で服薬介助を行う職員の目線に立ち、一目で用法がわかるような工夫が必要となった。また、やはり施設職員との情報交換が重要であると改めて感じた。連携を通して要望や疑問点を把握し、施設の業務の実態に合わせた管理方法の実現につながると考えられる。一方でこちらからも積極的に情報提供を行うことも重要である。訪問の際には薬剤の変更点や使用上の注意点、医師からの指示をまとめたメモも渡すようにした。これにより、簡潔かつ時間がとれるときに改めて薬剤情報を確認ができるのではないかと考えた。さらに、勉強会を行うことで情報提供・連携の強化を行うことができ、施設からは職員の教育につながるなどの声も聞かれた。

【結論】

施設での薬剤管理ではより誤薬防止対策に重点をおかなければならない。さらに、情報交換を通じて施設に合わせた管理方法を見出し、患者、職員が安心して薬剤を使用できる環境づくりを進めていく中で安全かつ適切な薬剤管理の実現につながると考えられる。

【キーワード】在宅医療、施設調剤、リスクマネジメント

P-B-09

癌ターミナル患者への在宅医療の取り組み

タイハイ薬局メディカルモールおぎ店

○古田麻衣子、北島 孝臣、今村 真利、佐藤 仁美

【背景・目的】我が国は超高齢社会を迎えている。一般国民を対象に行われた厚生労働省の「終末期医療に関する調査」によると「自宅で最期まで療養したい」、「自宅で療養して必要になれば医療機関等を利用したい」と回答した人が全体の6割を占め、国民の在宅医療への期待と必要性が高くなってきている。しかし、在宅医療の普及は地域格差が大きく、佐賀県では在宅医療に関わる薬局は増えてきているが、まだ十分とはいえない状況である。当薬局でも、昨年より本格的に在宅医療に関わるようになり、施設や自宅で療養している患者の薬剤管理を行っている。その中で、がんターミナル患者に対して行った在宅医療への取り組みについて検討し、今後の在宅業務について役立てたい。

【症例の概要】76歳、女性。再発の子宮頸癌で縦隔リンパ節腫大を指摘されたが化学療法は希望されず、best supportive care (BSC)の方針となり当薬局に紹介を受けた。在宅訪問を行った当初は自力で歩行され、受け答えもきちんとされていた。しかし、自宅で転倒により大腿骨を骨折されて寝たきりとなり病状は悪化。肺・胸膜・仙骨・腸骨転移が認められ、急性心不全と水腎症も併発された。

【結果および考察】まず、患者のQOLを維持するため疼痛管理を行った。患者やその家族に痛み状態を確認し、増量されていく鎮痛薬に対する服薬指導や副作用への対応を行った。訪問時に吐き気や眠気などの副作用を訴えられた場合、医師や訪問看護に連絡をし、薬の追加や鎮痛薬の用量調節の指示を仰いだ。その結果、吐き気などの副作用の軽減を行うことができ、食欲も少し改善された。また、鎮痛薬にはオピオイドが使用されたため、麻薬の服用・副作用・保管状況について常に把握し、適正使用に努めた。在宅訪問を行う上で重要なことは、医師、看護師、薬剤師などの医療スタッフ同士がうまく連携し、よりよい医療サービスを提供することである。また、急変時にすぐに対応できる体制を薬局で整えていくことも必要である。しかし、最も大切なことは、コミュニケーション能力を身に付けることで、患者と喜びや痛みを共有できるような信頼関係を築くことでもあると考える。

【キーワード】在宅医療、服用管理、チーム医療

P-D-02

選ばれるかかりつけ薬局を目指して

タイハイ薬局 A コープ店

○公門紗耶可、川原 恵、西村 有加

【目的】

佐賀県は人口10万人あたりの薬局数で、常にランキング上位である。医療機関の周囲には、薬局がいくつも立ち並び、薬局を取り巻く環境・競争は激化している。数ある薬局の中から、患者様に信頼され、選ばれる薬局になるためにスタッフ一丸となって様々な取り組みを行っている。

弊社の運営理念は、「地域に信頼され、患者様の立場に立ち、より満足していただける医療サービスの提供」、また「正確でスピードある対応」をモットーとしている。

近年、接遇のレベルが、どの薬局も向上する中、差別化を図るには「スピード」が大きなキーワードになってくるのではないと思われる。事実、患者様から待ち時間の長さによって薬局を選択しているというケースをよく耳にする。

患者様満足度をそこなう事なく、よりスピーディーに、より正確にお薬をお渡しできる薬局作りの取り組みについて、事務スタッフの立場から紹介する。

【方法】

- ①5S活動（整理・整頓、清掃、清潔、躰）
- ②使用頻度による薬棚の見直し（在庫数1000品目超）
- ③棚リストの作成（ピッキング作業の効率化を図る）
- ④メインの医療機関以外の連絡先リストの作成
- ⑤ミーティングの導入

【結果】

整理・整頓を行う事で、投薬までの時間を大幅に短縮することが出来た。さらにリストを作成することにより、以前は薬剤師によってバラつきのあった調剤時間の均一化にも繋がった。

また、ミーティングを導入し、スタッフ間の意識の統一を図るようにした。その結果、待ち時間の短縮に繋がり、処方箋受付枚数が前年に比べて、増加した。

【考察】

郊外の総合病院の門前に構える当薬局では、患者様の約70%が65歳以上の高齢者である。そのため、公共の交通機関を利用する患者様が多いが、都会とは違い、公共のバス・電車の本数が少ない為、時間に追われているのが現実である。患者様の個々に合わせた対応はもちろんであるが、待ち時間が短いことに越したことはない。今回の取り組みは患者様に満足して頂き、選ばれる薬局になるための1つの課題にすぎないが、スピーディーにお薬をお渡しすることは地域のかかりつけ薬局としての役割を果たすために重要なことであると実感できた。今後も「目の前の患者様に自分ができることは？」という発想を大切に、スタッフ一同日々の業務に取り組んで行きたいと考える。

【キーワード】かかりつけ薬局 待ち時間短縮

P-D-03

CS（患者様満足度）向上を目指して
～調剤薬局事務としてのスキルの均一化～

タイハイ薬局メディカルモールおぎ店

○中野 法子、中島 有紀、吉田 愛、森田 麻美、
陣内 友美、藤井さやか、北島 孝臣

【目的】当社では地域医療に必要とされるかかりつけ薬局を目指している。その中で、事務職員の力量によって薬局の評価が左右される時代になっており、事務職員のスキルアップが患者様からの信頼を得る鍵となる。

会社内の人事異動によって、各々の事務の処方入力等のやり方にバラつきがあった。結果、一部負担金の徴収額に差が出て、患者様に迷惑をかけたという一例があった。そうした事例をふまえて、情報の共有化、事務職員のスキルアップが必要ではないかと思い、今回の取り組みに至る。

【方法】2ヶ月に1回行うタイハイ薬局グループ事務研修により研修を行い、算定方法統一をはかる。また、入力ミスが起こった場合には、事例報告書を作成し、ミスの原因、改善点等を明確にさせる。情報共有化のために、報告書を全店舗にFAXする。先進的な事務職の取り組みについて学ぶために、日本薬局学会学術総会に参加し、発表を行った。

【結果】定期的に研修を行うことで、処方入力、算定方法を統一することが出来た。また、事例報告書により情報を共有することで、起こりうる事例を予測し、業務に取り組むことが出来るようになった。さらに学会に参加することで、事務職員の保険調剤薬局業務に対する取り組みの意識が向上した。

【考察】受け付ける処方箋の内容や、経験によって算定要件の理解度にバラつきがあったが、定期的に研修を行い情報の共有をすることで、処方入力や算定方法を統一でき、その差を埋めることができた。

今後も、全店舗で情報の共有を行っていくことで、地域医療に必要とされるかかりつけ薬局を目指していきたいと考える。

P-I-01

薬局業務における個人情報保護

タイハイ薬局牛津店

○箴島 清史

【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あることだと思う。日本では現在、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る。医療業界においても、患者から様々な情報を得る機会があり、それを保護することが義務付けられている。日常業務における処方箋や薬歴、レセプトコンピューターは個人情報の固まりであり、それらを保護する必要がある。個人情報保護法が制定されてはや数年。当初からいち早くプライバシーマークを取得し、個人情報を正しく、厳密に保護してきた経緯を再度確認すると共に、今後の取組を考察した。

【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を取得、更新を重ねてきた経緯を再度、確認し、検証、考察を行う。

【結果】

1. 個人情報保護のマネジメント体制の確立、更新
2. 社員の意識の向上
3. 更新に必要な対応を重ねることでの、最新の個人情報保護

【結論】

患者への個人情報の取得の同意を得る作業や施錠の徹底、更新の書類作成など、一見すると細やかな業務が増えたのは事実だが、PMSの作成により、他の業務との関連性を見直し、修正をすることで、全体としては作業効率がアップした。年々、個人情報保護への対応は細密化されているが、医療と分野における役割は大きくなる一方であり、今後もプライバシーマークの更新を続けていくことにより、更なる質の高いサービスを提供していきたい。

【キーワード】 薬局業務 個人情報保護 プライバシーマーク