

ユーザー訪問 日生薬局 御成門店 (東京都港区)

「ミスゼロ子」で調剤ミスを大きく軽減 棚卸業務にも運用し、在庫管理に活かす

医薬・介護・保健・福祉・子育て支援で事業を展開する株式会社 日本生科学研究所(本社:東京都新宿区)は、東京都を中心に36店舗の調剤薬局を運営(2016年5月末現在)。調剤過誤を防止するため、早くからクカメディカルの薬剤バーコードピッキングシステム「ミスゼロ子」を導入し、調剤時のミスを大きく軽減するとともに、在庫管理にも役立てている。

話しやすい、相談しやすい雰囲気づくりに注力

日生薬局の店舗の多くは大学病院・総合病院の門前に位置する大型薬局である。1999年に開局した御成門店(東京都港区)も医大病院の近隣にあり、同病院を中心に1ヵ月約2000枚の処方箋を応需している。備蓄医薬品目数は約1500品目で、ジェネリック医薬品の処方割合は約45%。薬剤師5人(うち非常勤2人)、事務員2人、管理栄養士2人のスタッフ構成で患者対応を図っている。

「処方箋の応需数が多い大型薬局では、患者さんと薬局スタッフとのつながりが希薄になる可能性があります。日生薬局では精神的な距離を縮め、話しやすい、相談しやすい雰囲気づくりに努めています。例えば、大型店ではフロア担当のスタッフを設け、受付から服薬指導、ご相談までスムーズかつご満足いただけるように対応しているほか、御茶出し・おしぼりサービスなども行っており、患者さんに喜ばれています」——薬剤師でエリア統括部長(兼)第一エリア長を務める佐々木理恵氏は、日生薬局の特徴をこう話す。

最近では、待ち時間の中で「かかりつけ薬剤師」の活用メリットを説明しているとのこと。現在、御成門店の常勤薬剤師3人はすべて「かかりつけ薬剤師」としての要件を満たしており、顔なじみで信頼関係が構築されている患者から、まず同意を得るようにしているという。

また、大学病院の門前にあるため、あらゆる診療科の処方箋に対応する必要がある。佐々木氏は「稀少疾患を含め、最先端の処方方を理解し、適切な

日生薬局 エリア統括部長(兼)第一エリア長の佐々木理恵氏



日生薬局の各店舗では、処方箋受付後、「ミスゼロ子」の集薬画面から調剤を開始し、照合、監査する機会が多い。右下は棚卸を行う際の処理画面(イメージ)

服薬指導につなげられるように会社全体でバックアップしており、それらの知識・経験の情報共有化も推進している」と話す。

患者と薬剤師の両者を守る「ミスゼロ子」

日生薬局では、調剤過誤を防止する仕組みづくりも早くから取り組んでいる。「ミスから学び、ミスを過誤や事故防止に役立たせる」との観点から調剤過誤防止研究会を設置。薬品の配置の工夫などを行ったが、「規格違いなどの調剤ミスがやはり散見されました」(佐々木氏)という。

そこで、2008年3月から、まず4店舗に試験的に「ミスゼロ子」を設置。その効果を確認後、翌年には他店舗を含めた全面導入を決定した。

「ミスゼロ子」の導入効果は大きく、薬剤の取り違えや規格間違いなどはほぼゼロになり、意外と多かった薬剤の充填ミスも、充填処理機能の利用でなくなったという。また、日生薬局では最新の機器・システムを導入し、設備面からも薬剤師の資質向上に努めているが、その中でも「『ミスゼロ子』は患者さんと薬剤師の両者を守るために欠かせないシステムだ」と実感されている。ひとたび調剤過誤が起これば、患者さんの健康被害に直結することはもちろんのこと、薬剤師側も相当な精神的ダメージを受けてしまうからだ。

さらに、「ミスゼロ子」オプションの棚卸機能も導入し、そのハンディターミナルで薬品バーコードを読み取り、棚卸数量を入力する実地棚卸作業を行っている。そのデータを他社製の在庫管理システムへ取り込み連携させることが可能なため、棚卸業務への活用にも広げ、「その効果を確認できた」と佐々木氏は語る。



東京都港区にある日生薬局 御成門店