

ユーザー訪問 レインボー薬局東海通店(名古屋市熱田区)

「ミスゼロ子」と「カメラ」を同時導入 ストレスフリーで服薬指導に専念

名古屋市を中心に調剤薬局7店舗を展開している一般社団法人れいんぼうは、全店舗に(株)クカメディカルが開発した調剤過誤防止ピッキングシステム「ミスゼロ子」を導入。カメラによる記録も活用して調剤ミス防止につなげている。

つながりを大切に、親身になって患者と接する

一般社団法人れいんぼうが運営するレインボー薬局東海通店(名古屋市熱田区)は、調剤薬局の3号店として、2001年10月に開局した。1日平均の処方箋応需数は250~270枚で、近隣の総合病院の患者の利用が多い。幅広い診療科からの処方箋を扱っており、内訳は内科40%、整形外科16%、小児科13%で、外科・眼科・皮膚科・耳鼻科が各4~6%という。ジェネリック医薬品の調剤割合は、2018年4月には85%となる見込みだ。

近隣の総合病院と複数の薬局が参加するカンファレンスを通じて情報交換に努めており、抗がん治療処方や肝炎治療処方など最新の治療処方箋を多く受け付けている。薬剤師は9人(うち常勤6人)、事務は非常勤含め6人のスタッフで薬局業務を担う。

在宅訪問にも注力しており、施設や個人宅の患者が約100人にのぼる。同薬局の薬局長・管理薬剤師を務める荒町勝英氏は、「在宅訪問で患者さんと接すると、自己注射や吸入薬の管理・使用方法など、窓口ではできないきめ細やかな指導が可能です」と話す。

投薬の際に重視しているのは、患者の気持ちを汲み取り、悩みを引き出すこと。「医師には話しにくいことでも、薬剤師なら話せるということがあります。生活の話題でも親身に聞いていると心を開いてくれて、より良い服薬指導につながります」と荒町氏は指摘する。

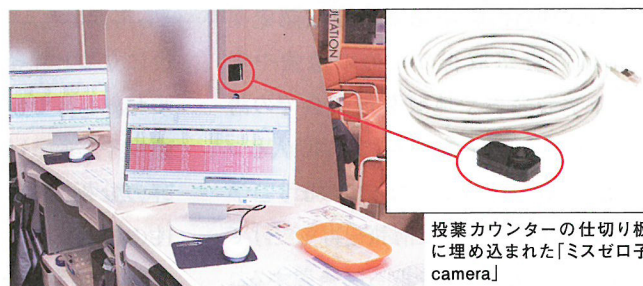
「待ち時間が増えない」ことが導入の決め手

レインボー薬局では、2017年6月から7月にかけて、7店舗すべてに調剤過誤防止ピッキングシステム「ミスゼロ子」を導入した。きっかけは調剤ミスが起きてしまったこと。

「それまでも1回、インシデント会議を開き原因を追究、注意喚起したりルールづくりをして調剤ミスの防止に努めてきました。でも、なかなかゼロにならない。重大事にならないうちにとシステムの導入を考えました」(荒町氏)



指示書利用によりスムーズにピッキングできると「ミスゼロ子」を評価する荒町氏



投薬カウンターの仕切り版に埋め込まれた「ミスゼロ子 camera」

数社の製品をデモンストレーションして検討した中から「ミスゼロ子」が選ばれたのは、ハンディ端末を使う簡便さにより、患者の待ち時間が増えないというメリットだった。当初は東海通店単独で導入する予定だったが、デモの結果が好評で、全店舗での導入が決まった。れいんぼうは近距離内で店舗展開しているため、繁忙店への応援もスムーズに行われているが、同じシステムを導入することで、応援者が戸惑う心配もない。ジェネリックなどの新規、追加、変更があった場合にも、マスター更新が提供されるため、店舗でのメンテナンス作業も不要だ。

「散薬監査システムもあわせて導入しましたが、別物間違いは起きていません。調剤ミスの心配がなくなったことで、本来大切な服薬指導に気持ちを集中できるようになりました」(荒町氏)

また、これまで患者から「数が合わない」などの問い合わせがあり、在庫や薬剤師の記憶と照らし合わせて困惑することが少なからずあった。そこで、「ミスゼロ子 camera」も導入した。投薬時の手元を映した画像と音声を録画することができ、いつでも見返すことができるシステムで、高画質のためシートに表記された薬剤名も読み取ることができる。

「薬剤師なら誰でも『本当に正しく渡したのか』と不安がよぎった経験があると思います。『ミスゼロ子 camera』の導入で、そうしたストレスから解放されました」(荒町氏)

カメラの設置方法は、薬局内で違和感がなく、邪魔にもならず、設置も容易な投薬カウンターの仕切り版に埋め込む小型カメラタイプの提案を受け、採用した。こうしたユーザーニーズの把握に努め、きめ細やかに対応するクカメディカルの姿勢も、「ミスゼロ子」への厚い信頼につながっている。



レインボー薬局東海通店のスタッフの皆さん(最前列左が荒町勝英氏)