



2013年3月10日発行(毎月10日発行)通巻185号

薬局・薬剤師のための
スキルアップ&マネジメント情報誌

薬剤師のための情報サイト[DIオンライン]
<http://di.nikkeibp.co.jp/>

日経DIモバイル
スマートフォン版

日経DIデジタル

いずれもこちらから
<https://di-s.nikkeibp.co.jp/>



Premium Edition

医師が処方を決めるまで
慢性便秘

必ずやっておきたい 薬局の災害対策

Report

服薬継続率の向上は薬剤師の務め

もっと! 骨粗鬆症治療に 関わろう

日経DIクイズ

花粉症の季節に 喘息が悪化する 理由



2013

3

ユーザー訪問 **なの花薬局 医大前店** (北海道札幌市中央区)

調剤ミス防止システム「ミスゼロ子」を採用 「別物間違い」「規格間違い」はほぼゼロに

全国区各地で保険薬局を展開する(株)ファーマホールディング(本社:北海道札幌市中央区)は各地域で運営するグループ会社を有しており、北海道の道央エリア51店舗を託されているのが(株)コムファ(本社:北海道札幌市中央区)である。そのモデル薬局と位置づけられている「なの花薬局 医大前店」では、調剤ミスを防止するために、バーコードピッキングシステム「ミスゼロ子」を採用し、成果を上げている。

“笑顔”で接遇し、コミュニケーションを図る

札幌医科大学附属病院の門前に開設された「なの花薬局 医大前店」は、外科、内科、心療内科、泌尿器科が入ったメディカルビル1階にある。札幌医大附属病院をはじめ、およそ100の病・医院から処方せんを応需しており、その数は1カ月間で3500~3800枚ほどだという。備蓄医薬品は約2000品目。スタッフは、正社員の薬剤師6人、パートの薬剤師2人、医療事務3人の構成となっている。



なの花薬局 医大前店 薬局長の藤本圭介氏

同店で特に注力しているのが、患者に対する接遇だ。「ドクターの処方意図を読み取ったり、薬剤の相互作用、新薬の情報、服薬指導の方法など、薬剤師が日々勉強しなければならないことはたくさんありますが、“患者さんのニーズに合った対応”が患者さんの満足度を高める第1歩だと思います。

患者さんの表情やしぐさを通して、仕事の途中なのか、時間的に余裕があるのか、といった背景を読み取ることが大切です。そして、“笑顔”で患者さんをお迎えすることの重要性をスタッフに強調しています。たとえばレストランに行った時、どんなに美味しい料理を出されても、接客態度が悪かったら、また行く気になるでしょうか。“笑顔”は患者さんに安心感を与え、同時に薬局スタッフ自身の心の余裕につながります」と、同店の薬局長、藤本圭介氏は話す。

時間的ロスも少ない「ミスゼロ子」

コムファでは運営する薬局に、2010年から、調剤ミスを防止するバーコードピッキングシステム「ミスゼロ子」を順次導入している。人間が行っている限り、ヒューマンエラーは避けられず、「患者さんの命を守る」ためには、ITシステムを導入するなど、コストをかける必要があると判断したからだ。

そこで、複数の調剤過誤防止システムを検討したが、レセプトコンピュータとの相性やシステム導入後の効果などを総合的に勘案し、ミスゼロ子に決定したという。

(株)クカメディカルが独自開発したミスゼロ子は、レセコン

なの花薬局 医大前店



と連動し、薬品に付いているGS1-RSSコード・JANコード、もしくは薬品カセットに貼り付けたバーコードシール(JANコード)をハンディ端末で読み取って、調剤ミスを防ぐシステムである。調剤ミスのほとんどがヒューマンエラーに起因しており、「別物間違い」「規格間違い」「調剤漏れ」といった不注意による単純ミスが原因であることが多いが、ミスゼロ子を導入すれば大きなヒューマンエラーを防ぐことが可能になる。

「患者さんの命にかかわる重大な調剤ミスは、別物間違いと規格間違いです。ミスゼロ子を使えばこれらをほぼゼロにすることができると感じています」と藤本氏は指摘する。

ミスゼロ子の場合、まずレセコンに処方内容を入力し、ハンディ端末で患者データ呼び出す。処方せんに基づいて錠剤ケースを選択し、ケースに貼られたバーコードをハンディ端末でスキャンすると、レセコンから送られる処方せん情報とバーコードの情報が照合される。正しい場合はハンディ端末画面に薬品名・数量が表示されるが、誤った場合はエラー表示が出る。鑑査の際は、数量重視で薬品を再確認すればよい。

また、「集薬・後照合」を行うこともできる。この場合、レセコン入力と並行してピッキングを開始し、レセコン入力が完了すれば、ピッキング内容とレセコン入力内容を照合する。

「実は、ミスゼロ子を導入する際に最も危惧したのは、時間的なロスが生じるのではないかとということでした。しかし、実際に使ってみると、それほど時間ロスは出ないことがわかりました。一般名処方でも重宝しますし、レセコンの入力ミスもチェックできます。今では、皆「ミスゼロ子がないと不安になる」「心の余裕ができ、接遇に力を発揮できる」と言っています」と藤本氏は導入のメリットを語る。



なの花薬局 医大前店では、ミスゼロ子を用いて、調剤ミスの防止に努めている