

# 異業種の手法を薬局運営に取り組んだ事例

株式会社あおい調剤グループ

渡邊 範久・河合 悠美子・坂野 彰則・勝亦 大介  
藤森 将弘・有田 明弘・加藤 謙

## はじめに

薬剤師になり一時違う業種の仕事を手伝う機会があり、そこで品質管理を学ぶ機会があった。親会社が部品の発注書を出し、子会社が製造し、親会社に納品を行う会社(製造業)で、医療業界で言い換えると、**患者さん(親会社)が処方箋(発注書)を持って来局、薬局で調剤(部品の製造)し、交付(納品)と言い換える事が出来る**。薬局で**調剤過誤(不良品の製造)**を考えた場合、品質管理を行う為の手法が、薬局運営にも有効ではないかと考えると同時に、他の業界で当たり前に行われている事も有効ではないかと考え、自店舗で展開を行った私が勤めていた工場では、決められた接着剤、比率、液面の高さまで決まった手順書があり、

それにしたがって行えば、同じ品質の物が出来ると言われていた。その手法に沿って、新人や応援に来た薬剤師が新店舗でピッキングを行なった際、調剤過誤にならない(正確には成り難い)手順と環境作りを行った製造業では作業効率や品質向上の為に、5Sと言う行動-考えが有るが、監査台が綺麗な状態であれば、処方箋を読み間違える可能性が出てくるので、まず初めに5Sの考え方を全スタッフに理解させ、PDCAサイクルを用いて、改善していく。また製造業において、誰が作っても同じ品質になるようにするために何をを行っているのかを考え、薬局に当てはめて考えた。

## 製造業の考え方 5Sとは?

- 整理 (Seiri)
- 整頓 (Seiton)
- 清掃 (Seisou)
- 清潔 (Seiketu)
- しつけ (Situke)

この5つのワードで[5S]と言う

5Sとは、製造業ではお手本になっている大手自動車メーカーの管理方法が基本になっている言葉である、5Sを大手自動車メーカー風に行えば、5Sを実行すれば、無駄が無くなり、作業効率も上がり品質の良い物が出来る言葉であるが、これを薬局運営に置き換えて解説する(独自に、家庭内での応用も可能な言葉)

- 1 整理 (Seiri)
- 2 整頓 (Seiton)
- 3 清掃 (Seisou)
- 4 清潔 (Seiketu)
- 5 しつけ (Situke)

- 製造業では、いる物と、いらない物に分けること  
→長年使用していない工具・資料などは手元に置くのではなく、廃棄したり、まとめて倉庫などに保管  
→ドッドになっている薬を仕分け、返品できる物は返す
- 整理した物は使いやすい配置にする  
→ストック棚・引き出しの中は使用頻度によって配置換えを行う
- 整理整頓された職場でも、汚ければ、異物混入など不良の原因となる  
→患者様の目がある待合室はもちろん、調剤室、休憩室もきれいにし、害虫や異物の侵入を防ぐ
- 工具を常にきれいに保てば、時間の無駄を省く  
→清潔に保つことにより、監査もしやすくなる
- 4Sを保つ為の習慣化、手順を省かないよう指導  
→余分な物を置かないようにし、手順をしっかり守ることによって、調剤過誤、無駄な空間、過剰在庫などを減らしている

※「-」は薬局運営に転換した場合の具体案

## 製造業の手法 確認方法・考え方

製造業で使用されている確認方法・考え方を薬局で用いることで調剤過誤を減らす手法を検討した

製造業(商品)	メーカーの発注書の要望に沿った品質、個数を納品
薬局(薬)	医療機関(メーカー)から処方箋(発注書)が発行され医薬品を調剤(納品)

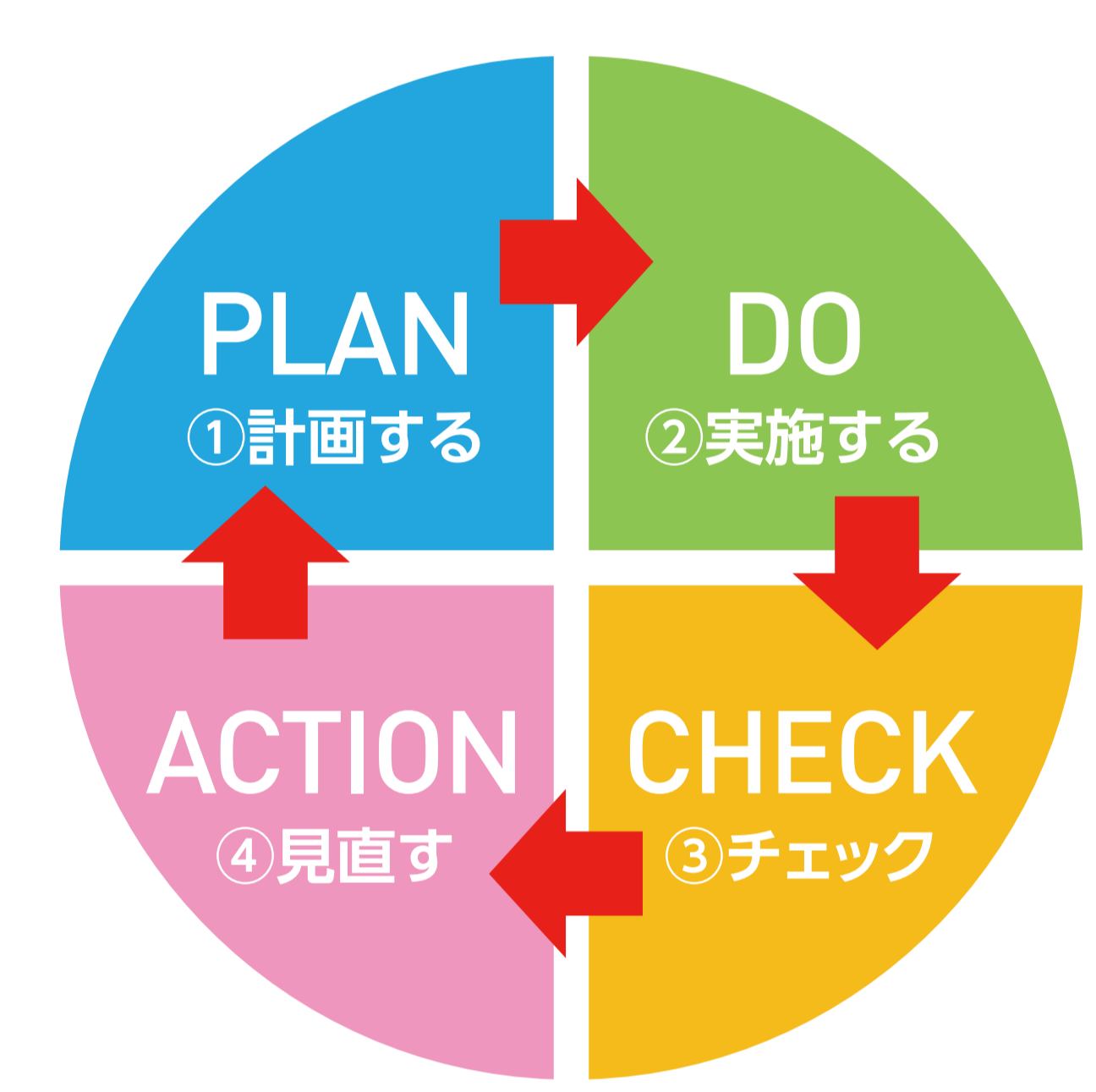
では、製造業にあるメーカーの要望にそった品質とは何か? 今日では様々な業種でISO、GMPと言う規格がある。これは「誰が作っても同じ品質になる」ように、手順書の作成、環境作りを行うことであるが、薬局における「誰が作っても同じ品質になる」とは?

正しい薬を、正しい数で投薬を行う  
異業種の手法を用いてもほぼ同じ流れになる

## 製造業の考え方「PDCAサイクル」とは?

品質管理の言葉でPDCAサイクルと言う言葉がある最近では厚生労働省の資料にも使われるようになってきたPDCAサイクルを薬局業務に当てはめると...

- ①Plan(計画) 従来の実績や将来の予測などを基に業務計画を作成する  
→調剤過誤、ヒヤリハットなど、同じミスが起きないように改善(計画)
- ②Do(実施・実行) 計画に沿って業務を行う  
→改善内容を元に行っていく
- ③Check(点検・評価) 業務の実施が計画に沿っているかどうかを確認する  
→実行することによる効果、やり易さなどを確認する
- ④Act(処置・改善) 実施が計画に沿っていない部分を調べて処置をする  
→実施が計画に沿っていない部分を調べて処置をする



## 整理 (Seiri) 整頓 (Seiton) の実践

工具や書類の置き場がはっきりし、異物混入を防ぐと同時に、物を探す時間を短縮することで、結果的に作業効率を上げる手法



新規採用薬はストック棚の空いた場所に入れていたので、法則もなく雑然とした状況下で箇所を飛び出し、無意識に違う薬をピッキングする恐れがあった。棚も一杯になっていたため、使用頻度・在庫を見直すと同時に、監査しやすい環境作りを考案

はみ出ているストック棚は戻し、ピッキング中の薬のストック棚のみを引き出す状態にすると約束を決めることで、確実に指差し確認を行えるようにした。使用頻度が少ない薬は引き出しにまとめ、ストック棚の一番下を空け輪ゴム・電卓・はさみなどを収納した(赤い丸で囲んだ部分) 監査台の上には、常時ピッキング中のカゴのみの状態にした

- ストック棚を引き出す作業により、効率は悪くなったが、今まで以上に指差し確認効果が期待される
- 忙しい時ほど呼吸置かなければならない手順の為、調剤過誤の減少にも繋がると考えられる
- はさみ、電卓を置く位置を決めたことで、道具を使いたい時に探す手間が省かれ、スムーズな動線も期待できる

## 外用薬ピッキング方法の改善



貼り薬は棚に箱を置いた状態で、必要枚数を直接取り出ししていた

調剤台に箱ごと持ってきてそこで必要な枚数を取り出し確認を行うことにした

- PDCAサイクルを用いてAction(改善-見直し)
- 5Sにより調剤室がきれいに、整理・整頓されるようになったが、確認不足による、計数間違い、調剤漏れなどのヒヤリハットがあり、それを防ぐ為にPDCAサイクルを用いて改善した

## 確認方法の改善

スーパーなどの販売業では、万引きや未会計等が大きな問題になるため、最近では、清算前と清算後のカゴの色を変えているのをよく見かける。過誤が発生する原因として、ピッキングをしてカゴに入った薬が、ダブルチェック済みなのか、まだピッキング途中なのか分からないまま、大丈夫だと言う思い込みにより、そのまま投薬をしてしまい、調剤漏れや日数間違いを起こす事がほとんどである。そこでスーパーのカゴの工夫を参考に、当薬局は青色のカゴに入れた薬は監査済みと言う約束事を作り、運営することにした。



- 1 受付後、白色のカゴに入れる
- 2 ピッキングを行う
- 3 ピッキングした以外の人が、数薬剤を確認し、青色のカゴに移す
- 4 剤数を確認し、確認済のクリップをとめる

## 製造業 販売業 薬局



- 効果
- カゴの色を変えることにより、投薬時のカゴ内の薬が、どの様な状態なのか一目で分かる様になった
- チェック前の物は直ぐにチェックが出来るため、確認作業に無駄が無くなった
- 一般名処方箋が普及して処方箋が見にくい場合にも、剤数確認クリップを使用することで交付漏れは発生していない

## 清掃 (Seisou) 清潔 (Seiketu) の実践

販売業 薬局

清掃・清潔を保つために、販売業(特にコンビニ、ファミリーレストラン)の不特定多数の人が使用するトイレなどに置いてある、清掃記録表を参考に独自の清掃記録表を作成し運用を行なった。清掃表は待合室のラックに置いて誰でも見る事が出来る様にした

	トイレ	待合室	自動ドア	投薬口	エプロン	清掃者印					
日付	床	便器	扉の確認	床	椅子	窓	レール部	台の上	足元	埃とり	清掃者印
1											
2											

- 効果
- 記録を残す事により、今まで以上に綺麗に維持しなければならない自覚がスタッフ内に浸透し、薬局に内々でも心理的に汚してはいけないと感じていると思われる
- 不定期実施のエアコンフィルターの清掃は、いつ行ったらか確認出来るようになり、清掃漏れがなくなった

考察・今後の課題

医療業以外の業界では、日常的に使用している言葉や、考え方が多く存在している。その中で、自分が経験してきた製造業、販売業などを中心に、横展開を行ったが、ただ見たり、聞いたりしただけではなく、異業種の考え方を薬局運営に生かすことは出来ないかと、考え方を広げただけでも、調剤過誤を防ぐ為のヒントになるのではないかと考えられる。今後は、異業種の方々とも積極的な交流と同時に、何か参考になるのではないかと柔軟な発想が必要ではないかと考える