

市薬薬局の業務量

福岡市薬剤師会薬局 七隈店 業務統計(1日平均)

	院外処方箋総枚数	福大処方箋応需枚数	処方箋応需総枚数	院外総枚数への比率(%)	疑義照会(件数)	一包化件数	後発品変更可枚数	後発品使用処方箋枚数	後発品使用率(%)*1	後発品使用率(%)*2	後発品への変更枚数	分譲件数	OTC
平成20年10月	441	176	186	39.9	7.8	5.4		37		21.3	5.3	6.5	23.3
11月	462	187	189	40.5	8.0	5.8	161	45	27.8	23.9	6.4	7.1	27.2
12月	479	195	198	40.7	8.7	6.0	172	47	27.5	24.3	8.2	9.0	26.4
平成21年1月	457	183	185	40.0	9.8	6.4	159	45	28.5	24.8	7.7	8.8	24.4
2月	432	174	176	40.3	8.2	5.5	149	42	28.1	24.1	7.4	8.2	21.9

*1 後発品使用率(%):1:後発品変更可枚数に対する後発品を含む処方箋枚数の割合
 *2 後発品使用率(%):2:福大処方箋応需枚数に対する後発品を含む処方箋の割合

福岡市薬剤師会薬局 百道店 業務統計(1日平均)

	院外処方箋総枚数	医療センター処方箋応需枚数	処方箋応需総枚数	院外総枚数への比率(%)	疑義照会(件数)	一包化件数	後発品変更可枚数	後発品使用処方箋枚数	後発品使用率(%)*1	後発品使用率(%)*2	後発品への変更枚数	分譲件数	OTC
平成20年10月	372	57	61	15.2	1.7	6.0	56	30	53.3	52.9	0.0	2.7	
11月	388	58	64	15.0	2.2	6.7	57	31	53.9	52.9	0.2	3.8	1.7
12月	400	58	64	14.6	2.5	6.6	54	31	57.8	53.8	0.7	2.9	6.3
平成21年1月	402	59	64	14.7	2.4	7.1	55	36	66.2	61.5	0.6	2.7	4.9
2月	375	56	62	14.9	2.1	6.3	52	28	54.1	50.7	0.5	3.2	5.2

*1 後発品使用率(%):1:後発品変更可枚数に対する後発品を含む処方箋枚数の割合
 *2 後発品使用率(%):2:福大処方箋応需枚数に対する後発品を含む処方箋の割合

No.1

本題に入る前に、七隈店と百道店の業務量についてご紹介します。

1. 七隈店の特徴

- ①福大病院の院外処方せんの約40%を応需している。
- ②疑義照会4~5%は少し多いかもしれません。
- ③1包化は6件/月とあまり多くはありませんが、今後増えることが予想される。
- ④後発医薬品への変更は、多忙の中ですが今後とも課題として取り組む予定です。

2. 百道店の特徴

- ①九州医療センターの院外処方せんの約15%を応需している。
- ②疑義照会は約3.5%となっている。
- ③約1割が1包化の処方せんであり、特にHIVの処方せんの1包化が多く、処方せん枚数の割りに業務量が多くなっている。
- ④後発医薬品については、すでに50%以上の使用率があります。

市薬薬局における局内委員会組織の構築と 実務実習への対応について

平成21年3月10日(火)
市薬薬局研修会(吉川 学)

本日の話の流れ

I. 局内委員会組織の構築

1. 市薬薬局の業務改善

ISO9001の考え方(利用価値→大)
品質方針と年度目標の構築

2. 局内委員会組織の構築と活動状況

4つの委員会と1つのワーキング

II. 実務実習への対応について

1. 現状と今後

No.2

市薬薬局の活動状況についてはあまり知られていません。本日は、市薬薬局の委員会組織を利用した業務改善への取り組み状況と実務実習への取り組み状況についてお話し、少しでもご理解いただければ幸いです。

本日の話の流れ

I. 局内委員会組織の構築

1. 市薬薬局の業務改善

ISO9001の考え方（利用価値→大）

品質方針と年度目標の構築

2. 局内委員会組織の構築と活動状況

4つの委員会と1つのワーキング

II. 実務実習への対応について

1. 現状と今後

ISO9001品質マネジメントシステムは、製造やサービス提供といった業務プロセスの維持や改善によって、製品やサービスの質の向上を図るためのものです。

この考え方への取り組みは、業務改善に繋がると同時に患者様に信頼される薬局作りに有効と考えました。

ISOって何？

ISOとは: isos(ギリシャ語の相等しい)

国際標準化機構(International Organization for Standardization)本部をジュネーブにおく。製品、サービスの規格化(標準化)を進めることにより国際公益を促進し、科学・技術・経済の発展を促すことを目的とした国際機関です。

ISO9001とは:

ISOが発行する品質マネジメントシステムに関する規格。規格は全8章からなり、顧客の要求を満たし、顧客満足を得るために必要とされるマネジメントシステム(品質マニュアル)、文書・記録管理方法、継続的な改善システムなどについての要求事項を定めています。

No.4

ISOについては、すでにご承知のことと思いますが、少しISO9001についてご紹介いたします。

ISOとJISの関係は？

ISOは国際規格、JISは国家規格

ISOの正式言語は英語、フランス語、ロシア語

ISO9001:2000 →→→JIS Q 9001:2000

翻訳規格

規格化の例とはなんだろう？

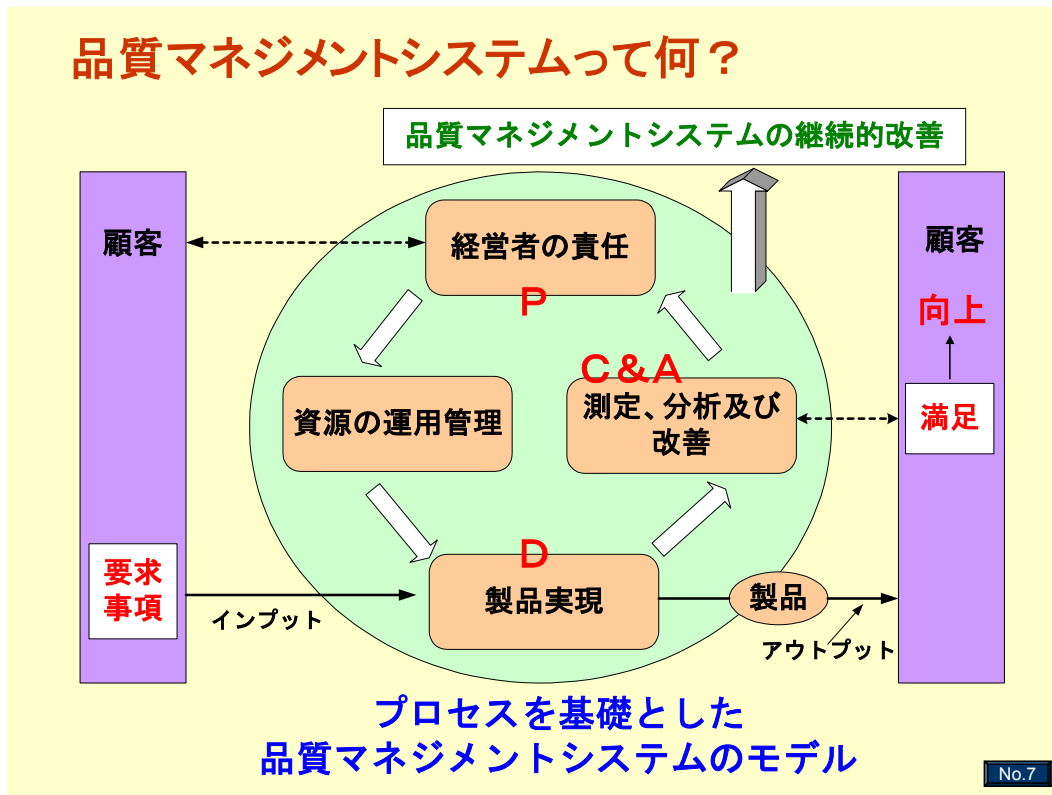


ISO9001取得の目的

- ・ 責任と権限を明確にするため、業務がスムーズに行える。
- ・ 業務内容を明確にするため、ムダのない合理的運用が可能となる。
- ・ ナレッジマネジメントの概念の一つでもある“暗黙知”の“形式知”化が図れ、各人のノウハウが共有化され、レベルアップにつながる。
- ・ 担当業務間の連携が密となり効率的業務運営が期待できる。
- ・ 種々の記録による検証が可能となり、我々自身の問題点、患者さんあるいは会員薬局側の期待に応えられているかどうかが見極め易くなる。

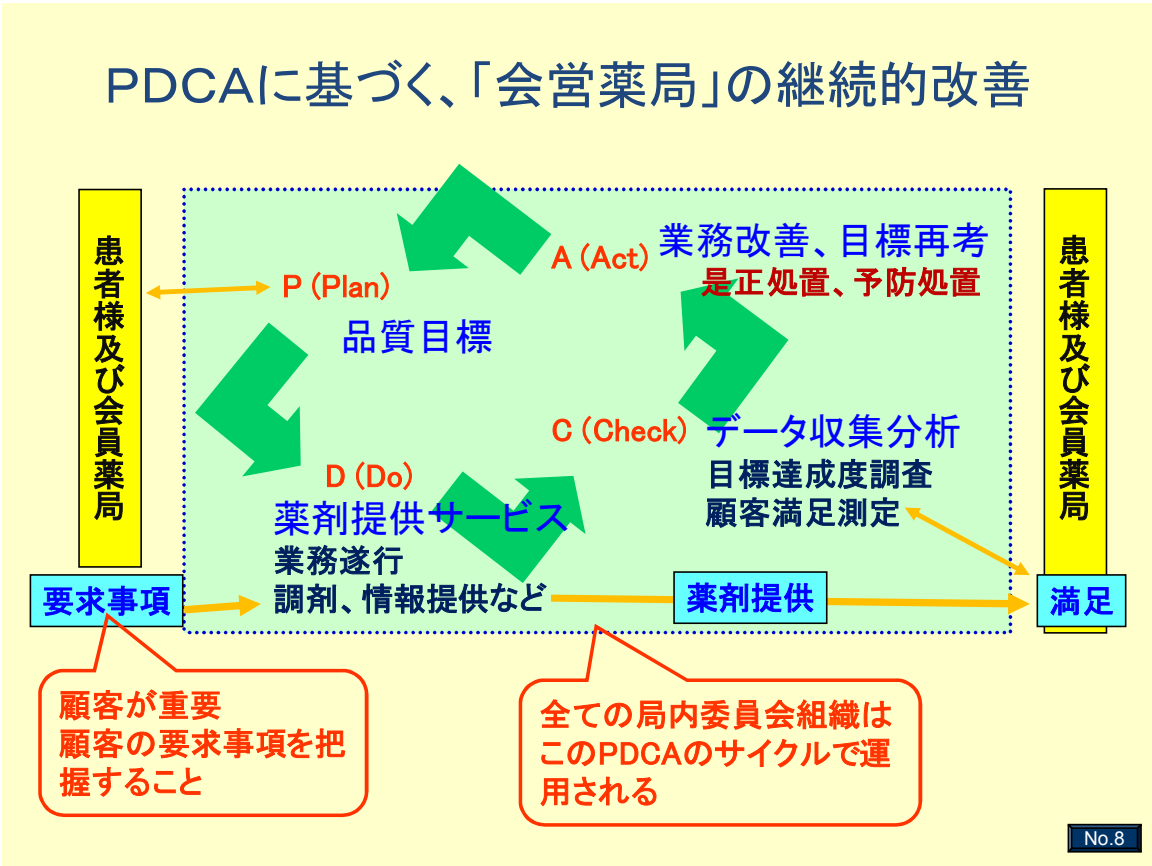
No.6

これは、九大病院在職中にISO9001認証取得を目指すときに考えたISO9001取得のメリットをうたったものです。市薬薬局に当てはめてみるとこのようになるかもしれません。



品質マネジメントでは、経営者の打ち出す品質方針や品質目標のもと、品質を維持、向上するのに必要な資源を投入し、顧客のニーズにかなった製品を提供します。

製品の満足度やクレーム情報は測定、分析され、経営者に報告されます。経営者は、品質マネジメントの運用状況を定期的に見直し、改善に向け指示を出します。この一連のPDCAサイクルを運用し続けることで顧客満足のさらなる向上を目指します。



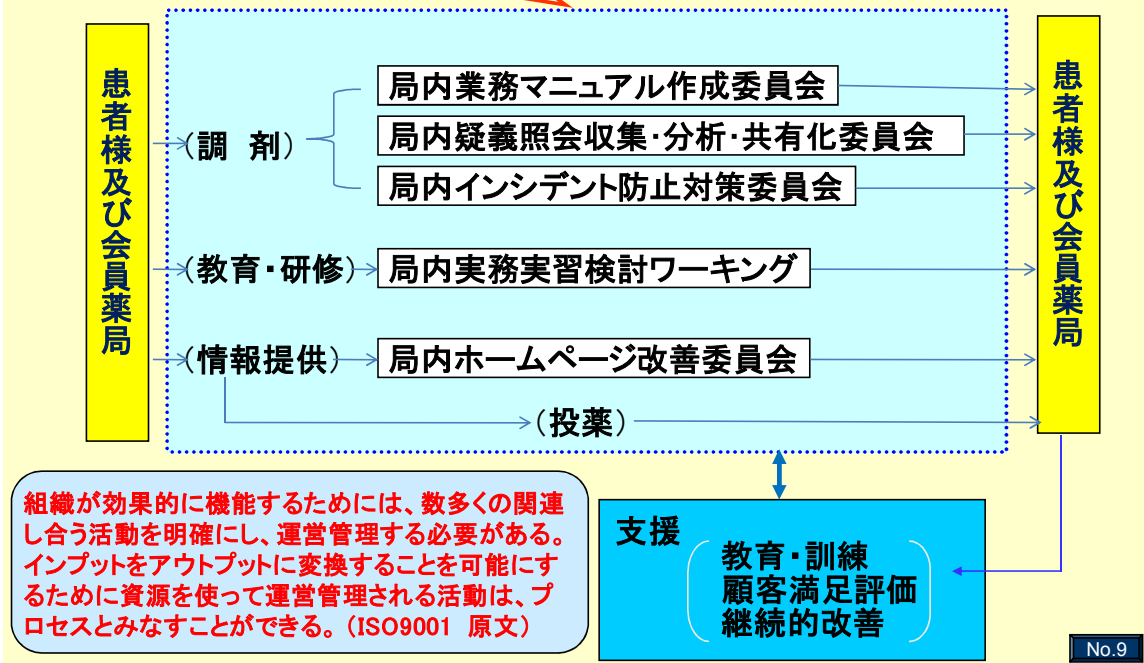
ISO9001の概念図を会営薬局に置き換えて図示すると、このようになります。

品質目標として目標の計画 (P) を共有し、業務を遂行 (D) します。この業務遂行の評価を運用の指標として定めたプロセスが計画に沿って運用されているか、不適合 (インシデント等) などをもたらしていないかを分析・測定 (C) します。顧客満足度も調査・分析し問題点は是正し改善 (A) し、次の品質目標に生かします。

この一連の流れを継続的に維持することで安全な製品の供給、信頼される組織作りを可能とします。

ISO9001はプロセスアプローチを基本とするが、プロセスを委員会に置き換え、委員会の運用がPDCAで廻るように構築することで基本思想は守れると判断した。

委員会組織関連図



指標となるプロセスについては、ISO9001を実際に取得しているわけではないので掴みづらいものとなっています。そこでプロセスを委員会組織の運用と考えることでISO9001の考え方には逸脱しないだろうと勝手に解釈しています。4つの委員会1つのワーキングをプロセスと解釈して運用し、この委員会組織がPDCAで廻るように運用できればと考えています。ただ職員の方々には委員会の開催などさらなる多忙を招き、厳しい状況下で頑張っていただいています。ISOの本質である継続的な改善を目標に、無理のない組織作りを考えていきたいと考えています。