



目的

面分業において頻発する患者さんの
リスクファクター*である不足薬対応
について、医療人としての意識変革
がそのリスクファクターを軽減するこ
とが可能か検証する。

* 患者さんのリスクファクターとは？

治療薬が揃わないことによる

- 継続して薬物治療が受けられないことへの不安感
- 急性期疾患の症状緩和が即時実施できない不安・苦痛感等



(背景)

ユタカ薬局での不足・不採用薬の対応

基本は、調剤マニュアルにしたがって行動する。

薬剤の在庫がない場合(不足薬対応)

患者さんが

待てない⇒ 他の薬局を紹介する。

待てる ⇒

- ・ 薬品が今後処方されるであろう(当社の他店で処方されている)⇒卸より購入(店振り)
- ・ 薬品が今後継続処方されないであろう(当社の他店でも処方されない) ⇒近隣の薬局から購入する
- ・ 薬品が近隣薬局にもない ⇒ 卸からの購入または処方薬品の変更等の依頼をする

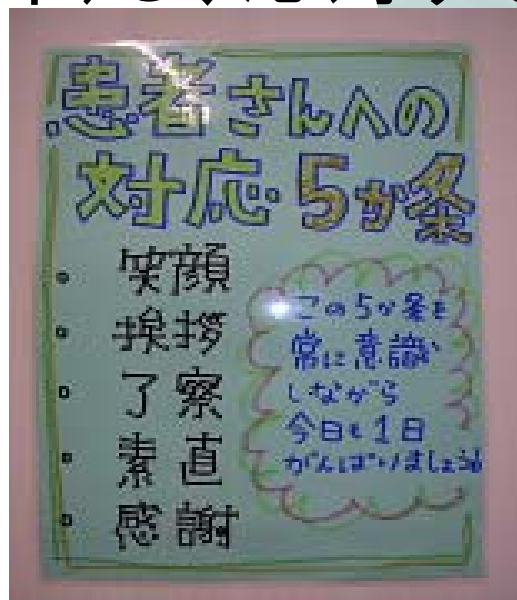
☆ その際、患者様の了解を得て待ってもらうか、後で届けることにする。

(株)ユタカファーマシー調剤マニュアル(2006年4月から実施)の「不足薬対応」より抜粋



(方法)不足・不採用薬の行動に対する薬剤師の意識変革

「処方箋と一緒にあなたの健康をお任せください」という医療人としての意識を優先(意識変革)し、対応する。



○「患者さんへの対応5か条」の実践

笑顔、挨拶、了察、素直、感謝

○チラシの配布、貼付

「処方箋と一緒にあなたの健康をお任せください」



具体的な対応事例(意識変革)

DRUG ユタカ

笑顔・挨拶

処方箋を受け取る時に患者様の顔を見て笑顔

「あいさつ」+「ひとこと」『こんにちは。すぐにご準備させていただきます。』など。そうすることで、患者様のお顔を見て話をしますし、会話へと繋がるので自然と笑顔になる。ドラッグの方でお買い物をされている時にも必ず挨拶をする。自分が覚えていなくても、お客様が「この人知っている」という顔をされた場合は特に。最後には、目があった方全員に笑顔でご挨拶するようになった。自分のことを覚えてくれているということは、誰にとっても嬉しい事だと思う。

了察

患者様のお顔を見てお話しする。

下や薬ばかり見ない。患者様は以外に薬剤師の顔を見ている。面対応につき、薬がないのもある意味当然。いかに早く揃えるかを前向きに考える。今回は帰ってしまわれる方にも、「次回からご用意させていただきますが…」とお伝えする。了解頂けた場合は、次回の為に処方箋のコピーを取らせてもらう。処方箋を受け取るときは、不足薬のことは考えていない。確認して不足があった時点で考える。

素直：薬屋に薬がなくて怒るのは当然。こちらの非を素直にお詫びする。

感謝：スタッフ全員が処方箋を持ってきて頂けただけでありがたいと思う心を持つ。

そして意識変革を全スタッフへ

新人（新規配属者）へのOJT教育の徹底





具体的な対応事例(対応)

不採用医薬品が含まれている処方せんをお預かりした時

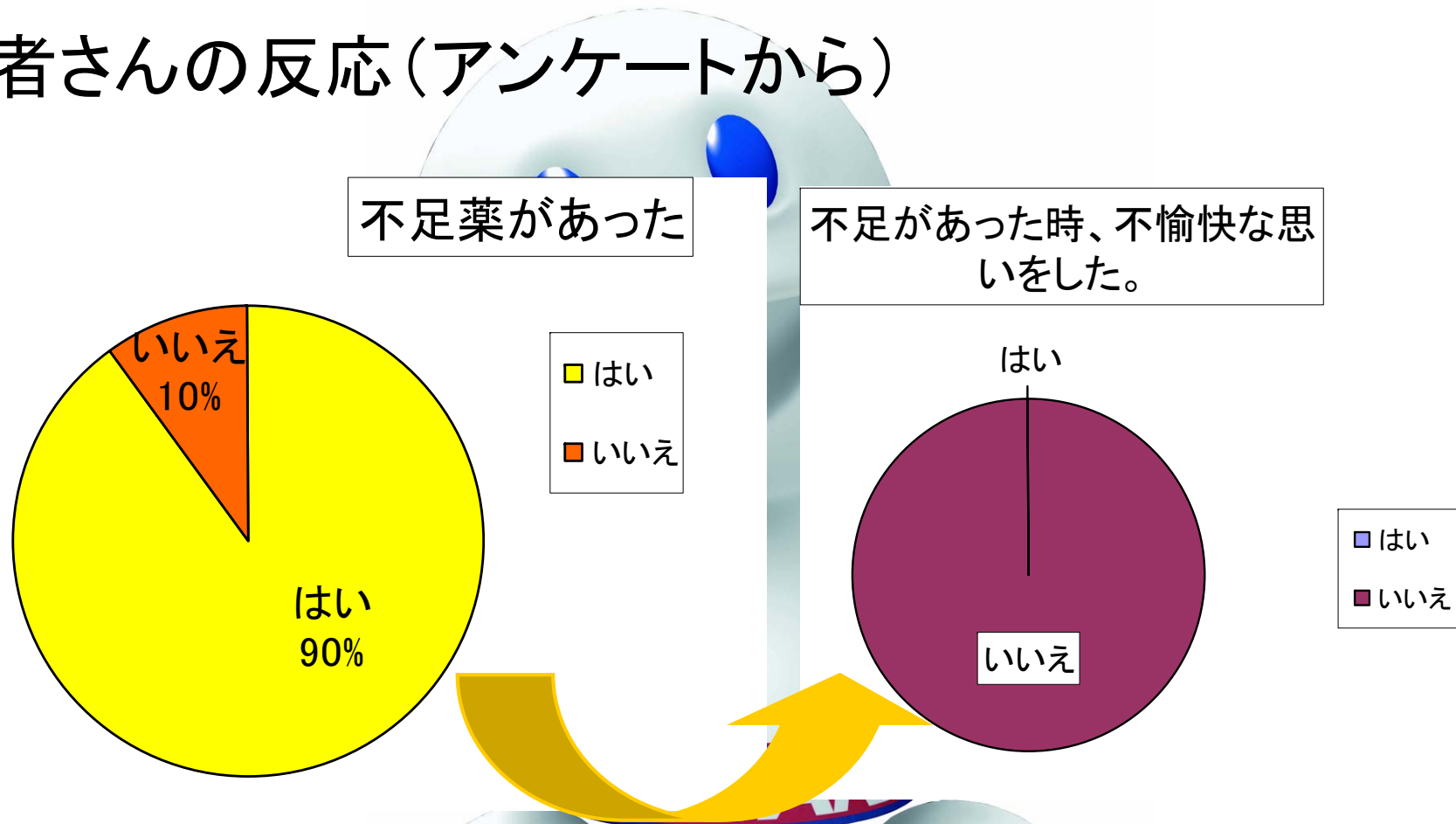
- 1、すみやかに在庫のない薬であることを伝え、**お詫び**
- 2、薬を取り寄せてからのお渡しになる事、入荷の時間を説明(内容により、分譲か卸に発注かを判断)
- 3、患者様の判断を仰ぐ
- 4、処方箋をお任せ頂けたら、入荷次第ご連絡(状況によりお届け、ポスト、書留)して、取りに来て下さった時は、しっかりと**お詫びとお礼**
- 5、他に行かれるようなら、近隣薬局に電話をし、在庫の確認。在庫があれば、患者様のお名前をお伝えし、今から向かわれる旨を説明し、お願いする。
- 6、基本的に、**うち(ユタカ)で対応させていただきたいという姿勢でお話する。**
お薬がないというだけでは、患者様は「じゃあ、どうすれば…」と不安になられますが、こちらが今はないけれどもいつ揃うかをしっかり説明出来れば、納得してくださる方が多い。
- 7、分譲なら、すぐに手配をして買いに行く。
- 8、発注なら、患者様の来局していただける時間に応じて注文する。
(急配はしない → 来ないので…)





結果(1)

患者さんの反応(アンケートから)



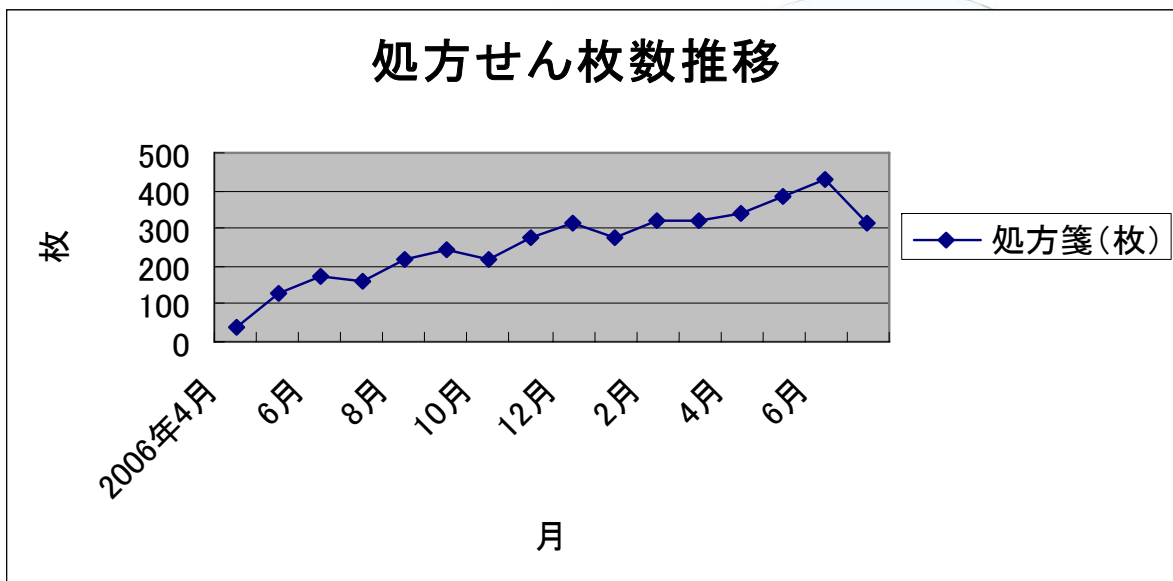
面対応の調剤薬局では、不足薬が生じやすい(90%)。
意識変革による対応が患者さんに不安感をいただかせない。



結果(2)

DRUG ヌタカ

処方せん枚数推移



開局時（2006年4月）からの処方せん枚数の推移



処方せん枚数は、増加し続けている。（季節変動を考慮）



←暑中見舞いで、元気な様子を伝えてくださいました。

←患者さんからお花をいただいたことも。
(感謝! 感謝!)



考察

アンケートの結果（お客様の声）や処方せん枚数増加から

「処方箋と一緒にあなたの健康をお任せください」という医療人としての意識改革が、患者さんのリスクファクターを軽減することが可能であることが確認できた。

