

平成14～15年度 厚生労働省補助金事業

薬局機能評価検討事業報告書

(抜 粋)

平成16年3月

社団法人 日本薬剤師会

2. 薬局機能評価検討事業 目的

－ 概 要 －

- ・ 薬局機能評価とは
- ・ 薬局機能の質とは
- ・ 薬局機能評価の視点
- ・ 薬局機能評価により期待できる効果
- ・ 薬局機能評価が目指すもの

【薬局機能評価とは】

○ 薬局・薬剤師による国民・患者への医薬品供給業務とは、単に医薬品を過不足なく供給することではなく、薬局内における医薬品の適切な保管・管理に始まり、正確な調剤、医薬品提供時に個々の国民・患者に合った必須な医薬品情報の選択や伝達、適切な服薬指導の実施、医薬品の使用に関連した患者情報の把握など、医薬品の適正使用に資する薬剤師による一連の業務を指しています。

さらに、今回改正された薬事法においては、医薬品の安全使用の強化のため、医薬品等の副作用報告が義務化され、薬局・薬剤師には医薬品の適正使用に関して適切な業務の遂行が強く求められています。

○ さらに、地域における薬局・薬剤師の業務の質を国民・患者に保証し、その内容を実りあるものとするため、各薬局の持つ機能を第三者が客観的に評価し、評価結果を公表しようという考え方が生まれました。

○ ただし、「薬局機能評価」は地域に存在する各薬局のランク付けを行うものではありません。薬局自らが地域へ提供する薬局業務の質の改善を行うための一つの手段であり、薬局業務の向上のための客観的な手法となるものです。

○ 薬局機能評価では、「薬局・薬剤師業務についての評価基準」を示し、評価を受ける薬局の業務を各領域や評価項目ごとに判定し、その薬局の優れた業務や不足する業務を洗い出します。評価を受けた薬局は自らの薬局に何が足りないのかを自己確認し、自ら不足する業務の質を改善する作業を行い、薬局・薬剤師業務の質の向上に努めることとなります。

【薬局機能の質とは】

○ 薬局から提供される各種業務の「質」には、国民・患者から見て「質の評価」が行いやすいものと、薬学・医学などの専門知識に基づき、専門家による評価が必要なものが混在しています。

- 国民・患者からの視点は、薬局の業務を評価していく上で極めて重要なものです。しかし、国民・患者の視点から見た薬局業務に関する満足度は、医療の専門性を持たない、あくまでも一般の人々の「薬局での経験」に基づく評価であり、個人の尺度であることが多いため、国民・患者からの視点からだけで薬局を評価することはできません。なぜなら、薬局業務の中には処方せん調剤や一般用医薬品の供給による薬物療法の提供など、薬剤師の専門性に基づく業務が数多く存在するからです。
- 一般に、国民・患者が評価しやすい薬局の機能としては、薬剤師や薬局職員による接遇や薬局施設の快適性等が挙げられ、国民・患者が評価しにくい薬局の機能としては、薬剤師によって提供される調剤や医薬品情報の質、医薬品の保管状況等が挙げられます。
したがって、専門性の高い薬局業務内容の質の評価に関しては、薬剤師等の専門家による業務評価が必要になります。
- さらに、薬局における各業務の内容を評価する上では、評価対象薬局に業務指針や業務手順等の各業務の規定が存在するか否かが判定基準として挙げられます。しかしその一方で、薬局の各業務が指針や手順どおりに実際に行われているのかといった、実際の業務の内容や業務の質に関する評価は全く別の問題であり、評価上もその確認は当然必要となります。
- また、薬局が施設のIT化等により高度な機能を持つことが、単純に薬局業務の「高度な質」を反映し保証するものではないという観点を踏まえ、薬局の業務の評価を行う必要があります。例えば、単なる薬局規模の大小が、各薬局内で行われている薬剤師の業務の質を単純に反映しているとは限らないからです。

【薬局機能評価の視点】

- 通常、大学や病院など、さまざまな業務分野における機能評価は、以下の3つの観点から行われます。

構造（ストラクチャー）	業務を提供する構造・設備・人員・組織 等
過程（プロセス）	業務行為そのものの評価 (客観的評価が難しいとされている)
結果（アウトカム）	業務の成果からの評価 (例えば、治癒率など本来の目的からの評価)

- 今回の薬局機能評価事業は、これら3つの観点を尊重しつつ、業務を提供する薬局・薬剤師の視点と、利用者である国民・患者の視点の双方から、薬局業務の質を評価することを目指しています。

そのため、国民・患者の視点と、薬剤師等の医療の専門家による視点の双方の視点から、薬局の機能に関して6つの領域（別紙1）と245個の評価項目（別紙3）を設定し、同評価項目を用いて「薬局機能評価」を行うこととしました。

- 国民・患者、薬剤師等さまざまな視点による今回の機能評価の項目設定は、国民・患者の視点と、薬剤師等の医療従事者としての専門的な視点を兼ね備えた“かかりつけ”薬局の育成を目指すものです。

【薬局機能評価により期待できる効果】

- 薬局・薬剤師が、地域社会の中でその「果たすべき役割」を改めて考え、薬局業務の自己改善を目指すことで、薬局業務の質の向上が期待できます。

さらに薬局機能評価を実施することにより、①薬局開設者、薬剤師、薬局職員の意識の向上、②薬局業務の円滑化とそれに伴う業務の質の向上、③地域における薬局と医療機関の間、さらには薬局間の機能連携の円滑化など、多方面にわたる効果が期待されます。

- 一方、例えば、家族に在宅患者を持つ地域住民が、介護や在宅医療などに高い機能を有する薬局を探す場合に役立つなど、各薬局が自らの薬局の持つ機能や特色を広く公開することにより、地域に存在する多くの薬局の中から、国民・患者が自身の必要とする機能を有する薬局を選択することが可能となります。

【薬局機能評価が目指すもの】

- 薬局機能評価では、将来的には、自主点検（自己評価）ではなく、第三者による評価を実施し、その評価結果を地域住民に公開していくことが予定されています。これは、各薬局の機能に関する情報開示の利便性を高めることを目指すものであり、地域住民が薬局を選択する際の指標作りにつながるものです。

- 第三者による薬局機能評価を実施する際には、評価を受けるか否かを決定するのは、各薬局の選択に任せられることとなります。近い将来、全国各地域で薬局機能評価結果を公表する薬局が数多く登場し、それに伴い、国民・患者の薬局業務の内容やその質への関心が高まっていくことが期待されます。

- なお、当然のことではありますが、「薬局機能評価」は個々の薬局の持つ機能の評価するものであり、経営・運営に当たる企業等の機能の評価するものではありません。

薬局機能の整理（6領域）

2. 提供品目

- [1 提供品目]
 - 1 一般用医薬品
 - 2 医療用医薬品
 - 3 その他の提供品
- [2 提供品の管理]
 - 1 品質管理
 - 2 在庫管理
 - 3 発注・検収業務
 - 4 規制医薬品
 - 5 回収と廃棄

1. 基本項目

- [1 関係法令の遵守]
 - 1 指定・届出
 - 2 薬剤師数の確保
- [2 開設者]
- [3 管理薬剤師]
- [4 勤務薬剤師]

3. 構造・設備

- [1 構造]
 - 1 プライバシーへの配慮
 - 2 障害者等への配慮
- [2 設備（調剤室を除く）]
 - 1 設備（調剤室を除く）
 - 2 快適・安心
 - 3 清潔・衛生

[1 接遇]

- [2 在宅医療]
 - 1 在宅患者訪問薬剤管理指導等
 - 2 在宅医療に係る各種サービス
- [3 介護・福祉サービスの提供]
 - 1 介護・福祉に関する相談
 - 2 介護・福祉サービス

[4 地域医療情報等の提供]

- [5 地域住民への啓発活動]
 - 1 地域住民への啓発活動
 - 2 患者理解への努力
 - 3 情報開示
 - 4 地域社会への貢献
- [6 開局時間]
 - 1 開局時間・曜日
 - 2 休日・夜間対応
 - [7 処方せん受付]

[8 業務の自主点検と改善活動]

- 1 自主点検と改善活動
- 2 問題発生時の対応
- 3 薬局利用者の意見の把握と改善活動

4. 住民へ提供されるサービス

[1 理念・基本方針、組織]

- [2 教育・研修]
 - 1 教育・研修
 - 2 実務実習・卒後研修
- [3 財務・経営管理]
 - [4 調剤報酬請求業務]

[5 待遇・人事管理]

- 1 待遇
- 2 職場環境
- 3 人事管理
- [6 緊急時対応]
 - 1 防犯・防災対策
 - 2 災害時対応
 - [7 販売姿勢]

5. 組織・管理

[1 一般用医薬品の提供]

[2 調剤室の環境整備]

[3 調剤]

- 1 調剤業務
- 2 疑義照会
- 3 鑑査
- 4 薬歴管理
- 5 服薬指導 等

[4 医薬品情報の収集・管理体制]

[5 処方せん・調剤録・薬歴簿の保管]

- 1 保管体制
- 2 守秘義務

[6 調剤過誤・事故への対応]

- 1 調剤事故防止体制
- 2 調剤過誤・事故発生時の対応

[7 医師・医療機関等との連携]

- 1 医師・医療機関との連携
- 2 他施設の薬剤師との連携

[8 医薬品等の有効性・安全性の確保]

6. 専門性に基づく業務等