

## 調剤薬局事務員の業務を広げることで 薬剤師を対人業務に注力させ、 会社利益を拡大する

WEB記事は  
こちらから  
アクセス



現在、薬剤師においては対物業務から対人業務への移行が求められています。その中で、いま注目されているのが、調剤薬局事務員の役割です。薬剤師の補佐にとどまらず、調剤薬局の責任の一端を担う存在となることが期待されています。いち早く調剤薬局事務員の役割に着目し、その活用に踏み切ったHYUGA PRIME CARE株式会社の  
**巢山貴裕氏**と、調剤薬局事務員として後進の指導に当たる  
**清水万里氏**に話を伺いました。



### 巢山 貴裕 氏

HYUGA PRIMARY CARE株式会社  
在宅訪問薬局事業本部長  
兼 東日本在宅訪問薬局事業部長

2008年大学卒業後、投資銀行やコンサルティングファームにて、M&Aアドバイザー業務や戦略コンサルティング業務に従事。その後、大手調剤薬局にて取締役、子会社代表等を経て、2020年に独立。経営コンサルタント事業や投資事業を行う中で、HYUGA PRIMARY CAREの上場期に参画し、現職。

### 設立以来、在宅訪問薬局事業が業務の中心

当社は2007年11月、福岡県太宰府市で設立されました。現社長の黒木の「地域に密着した医療を提供できるような調剤薬局をつくりたい」という思いが出発点になっており、今現在(2022年12月)、全国に39店舗(関東で13店舗、福岡地区で26店舗)あります。メインは在宅訪問に特化した調剤薬局で、その7~8割を占めます。

調剤薬局以外の事業としては、中小薬局向けの経営支援などを行うコンサルティング業務(きらりプライム事業)、介護施設の運営をする介護本部事業、それらに付随するICTの開発を行っています。

現在当社は営業利益率で10%を目標としています。人件費がかかる在宅訪問業務を中心にする薬局としては、非常に高利益率を保っている企業体ではないかと自負しています。

### 調剤薬局事務員だけで 店舗が回るような体制を目指す

当社では調剤薬局事務員をPCという役割としています。PCはファーマシー・クラーク(Pharmacy Clerk)の略です。PCと呼ぶことで、単なる事務ではなく、医療関係者の1人であることを意識づける目的があります。

そのため一般にいわれる調剤薬局事務の業務内容よりも幅広く「薬剤師でなければできない業務以外は全部担当する」という認識でいます。

処方箋入力はもちろん、その後の処方箋に基づいたピッキング業務、調剤業務も、薬剤師でなければできない散剤、水剤等々以外はほぼすべてPCに担ってもらいます。在宅業務は先服薬で、薬剤師が服薬指導で患者さん宅に行った後で、PCが薬の配送をします。

薬剤師は基本的に対人業務に特化してもらいます。当社は

在宅訪問薬局でもあり、薬剤師は外に出て往診同行をしたり、在宅で服薬指導をしたりすることが多いです。そのため薬剤師がいなくても、基本的にPCだけで店舗が回るような体制をとっていきたいと考えています。

### 調剤事務未経験者の採用を優先

当社ではPCとしては、調剤事務未経験者を優先して採用するようにしています。その理由としては、従来の調剤事務業務しか経験してなかった方だと、事務業務以外の業務を行うことに難色を示すことがあり、これまで調剤事務を経験してなかった方が当社のPC業務への適応が高いからです。

### 参考 きらりプライム サービス

- |    |  |  |
|----|--|--|
| 01 | <b>HYUGA PRIMARY CARE社の在宅ノウハウの公開</b><br>在宅支援 | HYUGA社これまで培ってきた独自の在宅におけるノウハウを公開                                |
| 02 | <b>在宅用報告システムの貸与</b><br>在宅支援                  | HYUGA社が開発した在宅に必要な薬剤師の書類作成業務、提出業務をICT化したシステムを貸与                 |
| 03 | <b>在宅業務の総合サポート</b><br>在宅支援                   | 1回4時間~の在宅患者獲得手法レクチャー、アクションプラン策定、営業広報同行など、要望に応じた加算の取れる仕組みづくりを支援 |
| 04 | <b>オンコール対応サポート</b><br>在宅支援                   | 以下のオンコール対応をサポート<br>●休日夜間出勤*<br>●在宅患者獲得支援/助言等<br>*エリアによっては非対応   |
| 05 | <b>薬剤交渉代行</b><br>運営支援                        | 医薬品の納入価格交渉をHYUGA社で代行。自社単体での直接交渉より高い割引を実現でき、経営状況の改善を支援          |
| 06 | <b>店舗教育支援サービス</b><br>運営支援                    | 在宅服薬支援に関することから、薬局経営に関することまで幅広く研修を実施                            |

■きらりプライム サービスに関するお問い合わせ先

TEL 092-558-2120 WEB



図 HYUGA PRIMARY CAREでの薬剤師とPCの業務分担フロー

工程	標準時間	担当	すること
前日準備	30秒/件	PC (薬剤師)	翌日処方受付予定の施設の受付チェック表、患者の調剤シートをピックアップ
処方受付	—	PC (薬剤師)	①残薬調整等の疑義照会・臨時薬の有無を目視確認し、ナンバリングスタンプを押印する ②処方箋FAXをコピー ③調剤シートをカゴに入れる(入力確認時でも可)
処方入力	2分/件	PC (薬剤師)	①処方入力 ②変更があれば薬剤師へ報告→(必要があれば疑義照会・MTAV表更新) ③必要書類(薬袋等)の印刷 ④薬袋や薬情等を調剤シートが入ったカゴに振り分ける
入力確認 処方監査	1分/件	薬剤師	①調剤録と処方箋コピーによる入力確認 ②調剤シートを見て注意事項を確認 ③併用薬・相互作用・重複投薬等の確認 ④疑義照会 ⑤調剤シートの更新(処方変更時)
ピックアップ	2分/件	PC (薬剤師)	①ATC充填薬以外の集薬 ②調剤容器のピックアップ ③調剤容器に患者名、薬品名を記入
一包化	6分/件	PC (薬剤師)	①調剤指示書と分包機Do履歴の照合 ②処方変更ありの場合、Do履歴の修正 ③別包や印字などの調剤方法は 調剤シートMTAV表などで判断 ④分包機へのデータ送信 ⑤分包機のDTAジャーナル又は分包機本体の指示 画面を見ながらDTAへ薬を入れる ⑥散剤や水剤の計量・分包(薬剤師) ⑦軟膏剤の計量や混合(薬剤師)
ファースト	7分/件	PC (薬剤師)	①日付印字等の確認 ②一包化薬の錠数・刻印確認 ③調剤シートを確認し、ホチキスどめやライン引き ④薬袋等が揃っているかの確認
ラスト監査	10分/件	薬剤師	①薬情チェック(入力チェック) ②調剤指示書にMTAV表、印字日付の記入 ③②を元に一包化薬監査を行い、 その他処方された薬すべての監査を行う ④調剤シートに調剤指示書の貼付(ファイリング)
配達準備	—	PC (薬剤師)	①印刷物等の仕分け ②一包化薬のちぎり ③報告書事前入力 ④受付チェックシートの印刷 ⑤カレンダー・ボックスセット
訪問 服薬指導	—	薬剤師	①施設へ時間通りに訪問 ②手帳ラベルの貼付 ③残薬の確認 ④薬情、受付チェックシートを使用して施設職員 へ説明 ⑤居室を訪問し、本人へ面会、体調変化や副作用が疑われる症状の有無などについて聞き取り ⑥定期薬 の納品予定日を説明
配達	—	PC (薬剤師)	①施設へ訪問 ②定期薬のセット
報告書の 作成補助		PC	処方箋コピーとヒアリングのメモによる薬剤師の指示の下、報告書の下書きを作成
報告書の 確定・提出		薬剤師	下書きの内容を確認し、報告書(薬歴)の内容を確定主治医、ケアマネに提出

HYUGA PRIMARY CARE社 提供

当社の場合、PCは入社後、まずピックアップ業務や調剤業務を覚えてもらいます。今まで薬剤師が担っていた部分をPCが担当することで、薬剤師が在宅業務に専念できるようにするとともに、薬剤師の人件費の軽減にもつながります。

PCに対する教育や研修に関しては、体制を整えている段階です。現在はOJT(日常業務につきながらの職業教育)の形でっていますが、それだと人的依存度が高いのが課題です。来期からは東日本と西日本に教育店舗を1店舗ずつ作り、そこで教育することを考えています。現在も「教育パッケージ」があり、入社1日目、1週間目、1か月目等の研修内容をまとめていますが、それだけではまだ足りないのが現状です。

PCに対してはスキルチェックがあり、処方箋が入力できる、保険がわかる、調剤業務がどこまでできるなどの細かいチェック項目があり、その1つ1つができるようになるとスキル評価の報酬が加算される仕組みになっています。それに加えて、今年4月からはPCのレベルに合わせた給与体系に変更する予

定です。一般に事務の給料は低いのですが、当社では業務内容が幅広い分、通常よりも多く還元したいと考えています。

### 発想を変えることで利益率が上がる薬局に

処方箋の入力は現状ではPCの主要な仕事ですが、当社では集中入力センターをつくり、そこで一括して入力することを考えています。また、調剤の外部委託も議論されています。それができるようになれば調剤センターをつくり、そこで一括して調剤を処理することが可能になります。

そう考えると、今後はPCも薬剤師のように、対物業から対人業務にシフトして行ってほしいと思っています。すでに薬局は薬剤師で回っていく時代ではなくなっています。いかに事務を雇って、その事務を教育することで戦力にしていけるか。そう発想を変えるだけで、利益率が高い薬局になるはず

## 患者様のために 調剤事務員ができること

清水 万里 氏

HYUGA PRIMARY CARE株式会社  
在宅訪問薬局事業本部 東日本在宅訪問薬局事業部 SVPC

2015年にHYUGA PRIMARY CAREに入社。入社後6年間は、西日本地区において、入力業務、レセプト業務、請求業務等の業務を行う。その後、2020年に東日本へ転勤となり、SVPCとして、PCの教育や、店舗運営の管理及び業務改善などを担っている。

### OTCだけでなく

#### 処方薬のことも知りたいと転職

もともとドラッグストアの登録販売者として働いていました。そこで調剤薬局で処方された薬との飲み合わせなどについて相談を受けることが多く、OTCだけでなく、処方薬についてももう少し知っておきたいと思うようになりました。どうせ転職するなら在宅など新しいことに取り組んでいる会社がいいのではと、資格なし、未経験でも受け入れてくれた当社でPCとして働くことになりました。

入社当初は在宅業務で施設などへの配薬を、その後は薬局で処方箋の入力などを担当しました。現在はPCのヘッドとして未経験者の教育や研修、事務のスキルに関するルール選定やスキルチェック、各店舗からの要望の吸い上げや、それに対する改善提案、個人で解決が難しいのであれば上司に取り次ぐといった業務を担当しています。

### 事務と薬剤師は

#### お互いに協力して仕事をしたい

薬剤師とPCの役割分担として、この工程はだれが担当するといった制度設計が社内で作成されており、PCに移管すべきところは移管します。そのため店舗内の業務がどうしても事務に偏ってしまいます。それを理解している薬剤師は協力し

てくれますが、事務が薬剤師の手足のような感覚で動かされている店舗もまだないわけではありません。私としては、事務と薬剤師はお互いに協力して並んで仕事をしたいという気持ちがあり、今はその仕組みを整えていきたいと考えています。

また、在宅がメインなので、PCが単独で配薬することも多く、施設の入居者やスタッフとのコミュニケーションも大切にしています。PCに薬のことを聞かれることも多いのですが、その場合は聞き取ってメモし、「あとで薬剤師が電話でお答えします」と伝え、薬剤師とも連携を取るようになっています。

### 業務が増えることは、

#### 事務にとっては大きなチャンス

当社の場合、事務が担当する業務は幅広く、どうしても他の薬局の事務職とはギャップがあります。未経験の人でも、普通の外来の調剤薬局の事務をイメージして入社したら、こんなに仕事量が多いと驚かれることも多く、早期退職につながったりします。このギャップをいかに埋めるかが課題でもあります。

事務でも患者さんのためにできることはたくさんあります。薬剤師でなくてもできることがあるというのは、事務にとつては大きなチャンスです。調剤業務など事務とは関係ないなどと決めつけず、積極的にいろいろと覚えて、患者さんのためにつながるような仕事をしていただければと思います。

### 導入事例のご紹介

## ◆ HYUGA PRIMARY CARE Co.,Ltd.

日本初のクラウド型電子薬歴システム『メディクス』を、「きらり薬局」に導入いただきました。

～横浜、千葉を中心とした関東エリアの店舗に導入されました～

クラウド型電子薬歴 Medixs が HYUGA PRIMARY CARE 株式会社の運営する『きらり薬局』の薬歴システムとして採用されました。

今回は、メディクス導入の背景や導入後の変化について、在宅医療本部 東日本在宅訪問薬局事業部 事業部長の栗山様にお話をうかがいました。詳細はメディクスサイト「導入事例」よりご確認ください。

アクセスは、きらり薬局が目指す訪問調剤での安全で質の高い服薬指導の取り組みをメディクスで支援します。



<https://medixs.jp>

**03-6427-9800** お気軽にお問い合わせください  
(平日受付 09:00～18:00)

※ 電子薬歴『Medixs』『メディクス』はアクセスルートホールディングス株式会社の登録商標です。



株式会社アクセス  
〒100-0011 東京都千代田区内幸町二丁目1番1号  
飯野ビルディング9階(クロスオフィス日比谷内)

導入事例はこちら

