

評価表を活用した新たな新人社員研修への取り組み

(株)関西メディコ サン薬局

吉田 匡秀 ・ 福間 愛 ・ 巽 清

< 本年度の新人研修の流れ >

本社研修 2週間

社会人として、薬剤師としての基礎

4店舗での実地研修 6週間

薬局での1日の流れや様々な処方箋を経験

各店舗に配属

- **本社研修**

本社研修評価表を用い、全ての項目について1人の研修担当者が評価
自社製作の模擬処方箋に沿って期限切れ等の破損薬を使用し現場を想定しながらの研修
評価内容としては、**技能評価**、**患者対応評価**、**知識評価**の3項目

技能評価: 初級(散剤、水剤の調剤など)
中級(主にピッキング)
上級(疑義照会、小児量、粉碎、一包化など)

各級の認定に合格しなければ次の級に進めない方針
実際に調剤を行うことで基礎技術をきちんと身につける為の項目

患者対応評価、**知識評価**
薬剤師としての基礎を身につける為の項目

本社研修で学ぶことは全て基礎のため、全項目を必須として(~)の項目に合格しないと
次の店舗研修に進めないこととした
また、本社研修中に社会人としての基礎姿勢の講義、調剤薬局のスタッフとしての講義、薬局
関連法規講義、薬剤服用歴(薬歴)講義など様々の講義も行い、その他にも現在当社で働い
ている病院経験者、MR経験者、ドラッグ経験者の先輩薬剤師による講習会も行った

本社研修評価表

本社研修評価表

研修生：

評価担当者：

I : 技能評価

判定基準 : 各項目の目標レベルに達していたら合格

判定時期 : 各項目終了時ごと

初級編	①散剤1	②散剤2	③散剤3	④散剤4	⑤散剤5	⑥散剤6	⑦半錠	⑧水薬1
	⑨水薬2	⑩水薬3	⑪外用薬	⑫検定				初級編修了認定

中級編	①ピッキング	②ピッキング	③ピッキング	④ピッキング	⑤ピッキング	⑥ピッキング	⑦ピッキング	⑧軟膏
	⑨散剤1	⑩散剤2	⑪水薬	⑫検定				中級編修了認定

上級編	①疑義1	②疑義2	③疑義3	④疑義4	⑤小児1	⑥小児2	⑦小児3	⑧小児4
	⑨小児5	⑩小児6	⑪小児7	⑫日服剤	⑬粉砕	⑭-⑮-⑯	⑰-⑱-⑲	
	⑰粉砕-⑱	⑲GE変換	⑲検定I	⑲検定II				上級編修了認定

II : 患者対応評価

判定時期 : 中級編～上級編修了までの間

1. 患者来局時の挨拶 (模擬)

合格基準:

①笑顔で元氣よくさわやかに声かけができる ②ドアが開いたら即反応できる

2. 新患アンケート (模擬)

合格基準:

①笑顔で元氣よくさわやかに声かけができる ②ご面倒を強いる行為であるということを理解できている

3. 服薬指導時の対応 (模擬)

合格基準:

①明るく聞き取りやすい話し方ができている ②相手の顔を見ながら話せている (服薬指導自体は必ずしもできていなくても良い)

4. 電話対応 (模擬)

合格基準:

①明るく聞き取りやすい話し方ができている ②簡単な疑義照会ができる

合格

合格

合格

合格

III : 知識評価

判定時期 : 初級編～上級編修了までの間でいつでも

①フルタイムディスクスの使用法が説明ができる

②フルタイムロタディスクの使用法が説明できる

③パルミコートタービュハイラーの使用法が説明できる

④スピリーバの使用法が説明できる

⑤MD I の使用法が説明できる

⑥スパーサーを使ったMD I の使用法が説明できる

⑦フレックスペンの使用法が説明できる

合格

合格

合格

合格

合格

合格

合格

⑧軟膏・クリーム・ゲルの違いを説明できる

合格

⑨小児の薬についての講義を受けた

合格

⑩調剤業務の基本的な流れを把握し説明できる

合格

⑪開店業務の流れを把握できている（見せてもらった）
（実際にできなくても良い）

合格

⑫閉店業務の流れを把握できている（見せてもらった）
（実際にできなくても良い）

合格

⑬処方箋会計時の簡単なレジ操作ができる（模擬）

合格

⑭OTC販売時の簡単なレジ操作ができる（模擬）

合格

⑮レジ締め操作ができる（模擬）

合格

⑯薬品の移動・宅配の流れの説明を受けた（実際にできなくても良い）

合格

⑰表（本社HPより印刷）から本社推奨の後発医薬品を選択できる

合格

⑱薬価本の見方が理解でき、後発医薬品を選択できる

合格

本社研修修了条件：

上記すべての項目に合格印をもらうこと

本社研修修了認定

- 店舗研修

店舗研修評価表を用い、指導にあたったスタッフを含め研修店の店長が評価。研修内容としては、**技能評価**、**総合評価**の大きく分けて2項目

技能評価

通常必要とされる業務をリストアップ
処方箋枚数、内容の異なる4店舗のもと、研修を受けていくにつれすこずつ技術を増やしていけるための項目

総合評価

技術面だけでなく、研修生の性格、姿勢に対する評価も各店で行うこととした

一人前の薬剤師として最低限必要とされる業務のリストアップのため、研修期間には必ずしも必要でない業務も含んでいます。ただし、「必須」項目については、4店舗終了までに全て習得してもらいます。その他、**新卒学術セミナー**や**調剤診療報酬全般**、**レセコン講習**を実施し、月1回行われる本社勉強会にも参加してもらうこととした。

昨年(2007年度)のレセコン講習は、本社研修の早い時期に行われたが、まだ処方箋にもパソコンにも慣れていない時期でのレセコン講習は研修生の理解が薄かったため、本年度は様々な種類の処方箋を見てレセコン入力に少し慣れてから本社で講習会を行った。

本社研修、店舗研修がすべて終了すると評価表を元に研修生1人1人に**分析表**を作成し、その分析表を参考にしてそれぞれ配属店を決定した。

店舗研修評価表

店舗研修評価表

研修生：

研修店舗： 店（店舗研修 店舗目）

評価担当者：

店舗研修修了条件： 下記技能評価項目のうち必修項目に合格評価をもらうこと

最後の研修店以外は必修項目を満たしてなくても、期間満了によりその店舗での研修は終了となる。
最後の研修店で必修項目を満たせない場合は、終了予定期日が到来しても条件を満たせるまで研修継続とする。
(必修でないものは、研修時には必ずしもできなくても良いが、配属店にてできるだけ早く習得すること。)

I：技能評価（客観的評価）

① 調剤など

【調剤技術】		頑張りましょう		合格		
必修	ピッキングの正確性（内服・外用・注射）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	散剤分包の正確性（予製でも可）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	水剤混合（予製でも可）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	軟膏剤混合（予製でも可）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	消毒薬調整（イソジン液など）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	点鼻薬調整（トークなど）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	一包化分包（予製でも可）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	上記項目以外で習得している調剤技術	手技名	該当なし	一応できる	良くできる	信頼できる
【分包機操作】						
必修	分包機で印字ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	分包紙を交換できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	インクリボンを交換できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

② 投薬・接客など

		頑張りましょう		合格		
必修	ドアが開いたら即反応できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	明るく感じの良い挨拶ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	明るく分かりやすい話し方で患者様と会話できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	患者様の顔を見て話ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	情報せんを見ながら服薬指導ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	D.O.処方なら鑑査・投薬できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	簡単な処方なら鑑査・投薬できる（3種類以下）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	比較的難しい処方の鑑査・投薬ができる（4種類以上）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	一包化の鑑査・投薬ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	投薬後すぐにカウンターを立ち去らない（患者様をお見送りできる）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	電話が取れ、取次ぎができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	疑難照会ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	患者様よりの問い合わせ電話に対応できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

③ レセコン入力など

		頑張りましょう		合格		
必修	D.O.処方なら処方入力できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	簡単な処方なら入力できる（3剤以下）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	比較的難しい処方の処方入力できる（4剤以上）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	新患登録ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	新薬登録ができる（M.I.O.Sも含めて）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	医師登録ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	病院登録ができる（M.I.O.Sも含めて）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	練習モードでラベルを出せる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	入力訂正ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	ラベルがスレたときに用紙セットできる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	ラベルの交換ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	ラベルのインクリボンを交換できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	調剤録がスレたときに用紙セットできる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	調剤録の交換ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	調剤録のインクリボンを交換できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	ストックフォームに交換できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

④ 薬歴管理など						
		頑張りましょう		合格		
必修	コードNOなら記載できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	コードNO以外のコメントも一部残すことができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	次回の指導につながるコメントも一部残すことができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	データ入力ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	マスター入力ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	併用薬登録ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	疑難照会入力ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	レセプト備考入力ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	個人情報廃棄物を適切に処分できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

⑤ 相互作用など						
		頑張りましょう		合格		
必修	調剤録に出てる相互作用・重複・禁忌はチェックできている	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	表紙に書いてある情報から相互作用・重複・禁忌のチェックができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	レセコンで相互作用検索できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	治療薬マニュアルなどで相互作用の確認ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	インターネットを使用して添付文書の確認ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	小児薬用量のチェックができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	薬師本を見て、後発品を探すことができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

⑥ 発注など						
		頑張りましょう		合格		
必修	現在庫をレセコンで確認できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	納品チェックができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	訂正伝票の記載・FAXができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	小分けする薬品を取り分け、残りを商品課に返品できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	仕入れ入力ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	仕入れ入力のチェックができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	発注リストが出せる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	発注量を決めてもらえば、発注入力・送届はできる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	発注残、使用量などをチェックして1人で発注を完了できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

	新規登録薬や不足があった薬の基準量設定・修正ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	OTCの発注ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	事務用品の発注ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

⑦ 伝票処理など						
		頑張りましょう		合格		
必修	各店在庫をチェックできる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	移動伝票が書け、薬の準備ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	各店在庫のチェックから移動の手配まで1人でできる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	自店からの宅配手配ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	本社・他店からの宅配手配ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	分譲伝票が書ける	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	破損伝票処理ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

⑧ 金銭管理など						
		頑張りましょう		合格		
必修	お金の取り扱いが適切である（お金の受け取り方、受け取ったお金の預かり方、おつりの返し方）	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	処方箋のレジ操作ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	OTCのレジ操作ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	処方箋とOTC同時のレジ操作ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	訂正（戻）処理ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	返金処理ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	3万円以上の場合の領収書処理ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	手書き領収書が書ける	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	朝のレジ金3万のセットができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	レジ締めができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	レシートが交換できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	ジャーナル交換ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	金庫金額をチェックできる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	現金出納帳（日報）を記載できる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
	銀行入金ができる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	開店業務が一通りできる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる
必修	閉店業務が一通りできる	まだできない	あまりできない	一応できる	良くできる	信頼できる

分析表

Ⅱ：総合評価（主観的評価）

正確性	非常に悪い	悪い	普通	良い	非常に良い
-----	-------	----	----	----	-------

判断材料：ピッキングの正確性・分包精度・審査精度 など

行動力	非常に悪い	悪い	普通	良い	非常に良い
-----	-------	----	----	----	-------

判断材料：同じ事を何回も質問しないか？ きちんとメモを取っているか？ 取ったメモを使いこなしているか？ など

積極性	非常に悪い	悪い	普通	良い	非常に良い
-----	-------	----	----	----	-------

判断材料：自ら研修に望む態度であるか？ 自ら質問し新しい仕事を吸収しようとしているか？ など

観察力	非常に悪い	悪い	普通	良い	非常に良い
-----	-------	----	----	----	-------

判断材料：1を聞いて10を知る能力を持っているか？ 先輩の仕事を目で吸収しようとしているか？ など

協調性	非常に悪い	悪い	普通	良い	非常に良い
-----	-------	----	----	----	-------

判断材料：スタッフ間の輪を乱さず、明るい職場作りに貢献できる能力を持っているか？ など

柔軟性	非常に悪い	悪い	普通	良い	非常に良い
-----	-------	----	----	----	-------

判断材料：臨機応変な対応ができる能力を持っているか？ 拘り定規ではないか？ など

忍耐力	非常に悪い	悪い	普通	良い	非常に良い
-----	-------	----	----	----	-------

判断材料：指導・注意されたとしてもへこまずついていけるか？ 根気強い仕事ができるか？ など

コミュニケーション能力	非常に悪い	悪い	普通	良い	非常に良い
-------------	-------	----	----	----	-------

判断材料：患者対応の態度は良いか？ スタッフへのホウレンソウを取れているか？ など

分析表

研修生：サン 太郎

研修店舗：〇〇〇〇店

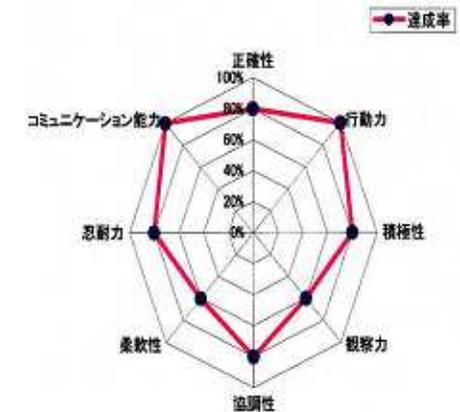
Ⅰ：技能評価（客観的評価）

項目	評価点	満点	達成率
1 調剤など	26	35	74%
2 投薬・接客など	27	40	68%
3 レセコン入力など	35	55	64%
4 薬歴管理など	20	35	57%
5 相互作用など	21	35	60%
6 発注など	24	35	69%
7 伝票処理など	7	15	47%
8 金銭管理など	59	65	91%



Ⅱ：総合評価（主観的評価）

項目	評価点	満点	達成率
1 正確性	4	5	80%
2 行動力	5	5	100%
3 積極性	4	5	80%
4 観察力	3	5	60%
5 協調性	4	5	80%
6 柔軟性	3	5	60%
7 忍耐力	4	5	80%
8 コミュニケーション能力	5	5	100%



本年度の新人研修について研修店、研修生へのアンケートをとりました 研修店へのアンケート

新人の受け入れ体制をどのように整えましたか？

- ・ 評価表に沿って今日はここまで仕上げるという目標をたてるようにし、1日1日の予定をたてた。メインの指導者を一人おき、不在また忙しいときはスタッフ全員に「 と を重点的にお願いします。」というように課題を作って行った。
- ・ 全員で指導することとし、質問があれば誰に聞いてもよいと伝えるようにした。また、スタッフ間でその日の新人の研修内容を共有し合い、スムーズに研修できるようにした。
- ・ 少人数の店で、専任をつける余裕もなく、スタッフ全員で臨機応変に取り組んだ。

評価表が導入されてやりやすかった点を教えてください

- ・ 各研修生の研修の進行状況が把握しやすく、**総合評価(正確力・行動力・積極性・協調性・コミュニケーション力など)**により、研修生の特性を把握することができたことは、研修を始めるにあたって役立った。
- ・ 次に何を教えればいいのか？どの程度できるか？を把握する基準として役立った。
- ・ 次店への引き継ぎがスムーズに行えた。
- ・ どの項目が実施済なのか未実施なのかがすぐわかるので、何から研修を始めればいいのかの判断をする際に役立った。
- ・ チェック項目があるので漠然と研修期間を送るのではなく、これだけを仕上げなければという緊張感を指導者側にも持つことができた。

各店舗での研修の長さは適切でしたか？

- ・ 短かった(複数)
 - 1店舗10日で週の中で入れ替わりがあり、勤務時間の調整を含めスケジュールが組みにくかった。2週間単位なら良いのではないか？
- ・ 1店舗あたり2～3週間の期間があれば良いのではないかと思う。(複数)
- ・ やっと慣れてきたところで次の店に変わってしまうのが現状だった。

研修内容で改善点があればご意見ください

- ・ 2人1組でのローテーションのため、教わってきた内容や個人差により吸収の度合いが違う。凌ぎ合い刺激し合えるのは良いことだが、本社研修の段階でペアを検討した方がスムーズだったのではないか。
- ・ 評価表のチェック項目表現の見直し
まだできない～信頼できるであるが、指導者側として、前店舗で1度でも説明を受けているのか全然受けていないのかわかりづらい。説明が終わっているかどうかの項目がほしい。
- ・ 4店舗も回ると、何度もこのことについて習っているのでは？という印象があった。
- ・ 1店舗あたりの研修期間が短かく、研修前半からたくさんの項目をするようにしておかないと後半が詰まるのでそのようなカリキュラムを作らないといけないと思う。項目をより細分化した方が評価や引き継ぎのときに研修状況がより明確になると思う。
- ・ 店舗研修に入る前に、各店舗研修指導者と本社研修担当者が集まり、研修生についての情報や研修店でやってもらいたい項目などを伝える機会があれば良かったかもしれない。

研修をするにあたっての苦労はありましたか？

- ・ 研修生ごとに店舗のローテーションがバラバラなので、研修後半になってくると進捗具合にバラつきがでてきて、同時に同じ研修が出来なくなり少し効率が悪くなったように感じた。
- ・ 店のスタッフが少ないこともあり、終始監視することができなかった。
- ・ 育った環境や性格などにより仕事にスムーズに入っていける方と苦手な方がいた。調剤薬局に合うように挨拶、目配せなど患者様との接し方を身につけてもらうのに苦労した。

研修生の印象はいかがでしたか？

- ・ 全体的におとなしく、もう少し元気のよい笑顔が欲しかった。(複数)
- ・ まだ入社したばかりで緊張感はあると思うが、もっと研修に対して前向きに取り組めば、得ることも大きいと思う。研修店として質問しやすい環境作りも必要だと思う。
- ・ 朝は早めに来ることを心がけ、取り組もうという姿勢はよく伝わってきた。
- ・ それぞれ個性があり、積極的な人、消極的な人と様々だった。皆前向きに早く仕事を覚えたいという気持ちは伝わってきた。好感の持てる人ばかりだった。
- ・ 調剤業務は問題なく行えていた。投薬・接客に慣れるのに時間を要し、社会人常識やマナーについて指導しなければいけない機会も少なからずあった。もう少し積極的に行動し、患者様はもちろんスタッフに対する配慮をもって研修に臨んでもらえればよかったと感じる。

研修店として今後やってみたいと考えている研修内容がありますか？

- ・ **お年寄り患者様とのコミュニケーション**
大きな声で、分かりやすく、かみ砕いて、ゆっくりと。などを意識しながら、患者様の横でアンケートを1つ1つ聞いたり、話が長引いても時間が許す限り聞き手となって付き合うなど。
耳の聞こえない患者様との接し方
外国人患者様に飲み方の説明
- ・ 研修店でよくみられる疾患について研修生に前もって勉強してもらい、ディスカッションを含む簡単な勉強会を行ってみたい。また、1人1人にテーマ(疾患・薬剤の相互作用など)を与え、スライドを使った口頭発表をスタッフ全員の前で行ってみるのもいいと思う。
- ・ 各店舗で教わること、吸収してくることは、研修が進むごとに差が広がってきている。マンツーマン体制で行ってみたいと考えている。
- ・ **店舗業務だけでなく学術の研修や社会人としてのマナーや心構えなどの研修ももっと増やしていきたいと考えている。**

研修生へのアンケート

研修レベル(本社・店舗研修や模擬処方箋内容)は自分に合っていましたか？
また難しいと感じたことは何ですか？

- ・ 合っていたと思う(複数)
- ・ 本社研修では、社会人としてのマナーなど初歩から教えてもらったので非常にわかりやすかった。模擬処方箋も初歩的なところから始まっていたので十分理解しながら進めた。
- ・ 病院、薬局実習以来、調剤業務をやっていなかったので良い復習になった
- ・ 本社研修を受けていたときは、まだ処方箋を見慣れていなかったこともあり、戸惑うこともあったが、すぐに慣れることができる順序でテキストが作られていたので問題なかった
- ・ 本社研修は机上でやるが多かったのしんどかった印象が強い
- ・ レセコン講習、調剤診療報酬講習が難しかった
- ・ 投薬に慣れるまでに時間がかかった
- ・ 全ての研修において聞きなれない薬の名前を覚えたり、商品名と一般名を一致させるのが困難だった

分からないところは積極的に質問できましたか？
質問しやすい雰囲気でしたか？

- ・ とても丁寧に教えてもらったので気兼ねせず質問できた(複数)
- ・ 2人ペアで研修していたので1人でのいるより質問しやすかった

店舗研修中(少し処方箋を見た後)、レセコン講習があったと思いますが十分理解できました？また難しいと感じた項目は何ですか？

- ・ 各研修店舗でレセコンを習っていたので講習は特に問題なく理解できた(少数)
- ・ 日常業務的な内容については難なくできたが、**普段あまりやることのなかった薬品登録や医師登録などは、初めてということもあり難しいと感じた(少数)**
- ・ レセコンは店舗研修で触れる機会が多かったので、補充する形になりよかった。**分割投与の入力方法なども教えてもらったが、そのときだけでは理解できなかった。**

4店舗それぞれの処方の違いや店舗の特色の違いを実感できましたか？

- ・ 患者様がさほど多くなく処方入力をじっくり教われた店舗、患者様が多く素早く正確に調剤する練習ができた店舗、予製で散剤・一包化を作る練習ができた店舗、精神系の疾患患者様が多く細かいところまで気を配っている店舗、それぞれの店舗の違いを実感できた。
- ・ **忙しい店舗ではどのように動けばいいかを学び、少人数で店をまわさなければならない店舗では他店とは少し違ったことを教わり、自分以外にも研修生がいた店舗では、何をするかを考えなければならなかった。店舗によって自分が何をすればいいかを考えることができた。**
- ・ **薬の数が多く患者様も多い店舗、処方が比較的軽い店舗、後発品が多い店舗、百分の一の位の散剤・四分の一の錠剤が出る綿密な処方の店舗、それぞれの店舗の業務方法など店舗間の違いを実感できた。**

本社研修 店舗研修にいくまでに教わっていて特に役にたったことは何ですか？

- ・ 力価計算、新患アンケートの聞き方など簡単なロールプレイング。
- ・ 処方箋の読み方、分包機の使い方(複数)
- ・ スピードや正確性までは身につけなかったが、散剤の手まきが何度も練習できたこと
- ・ 店舗研修での実際の業務に関することを前もって教わっていたこと

店舗研修 配属になるまでに教わっていて特に役にたったことは何ですか？ もっと聞いておきたかったことは何ですか？

役にたったこと

- ・ 日常業務(全員)
- ・ 散剤の分包
- ・ レセコンの入力や薬品登録方法(少数)
- ・ 向精神薬の名前、最大投与日数などのテスト
- ・ 仕入入力や発注
- ・ 電話対応の仕方
- ・ do処方の服薬指導

聞いておきたかったこと

- ・ 投薬のとき必要になる様々な知識
- ・ レセコンの入力や薬品登録方法(複数)
- ・ 薬の在庫がなかった場合の宅配手配の一連の流れ(複数)
- ・ 軟膏に触れることができた店舗でもっと手早くつめるための練習
- ・ 電話対応、疑義照会

本社研修・店舗研修を通して一番印象に残った研修内容は何ですか？

- ・ 本社でのアンケートの模擬演習や店舗での投薬
- ・ 投薬のロールプレイング(複数)
自分たちが薬剤師役、患者役になりビデオの前で投薬することで、客観的に良い点や改善的がわかり、他の人に指摘してもらうことで初めて気づくこともあった。
- ・ 調剤の流れや、本社研修での模擬処方箋による散剤・水剤の調剤

研修を受けてみて追加してほしい事、また改善点はありますか？

- ・ 店舗をまわる順番
始めのうちに処方箋枚数が比較的少ない店舗でレセコンや調剤の流れを学んだ後、処方箋枚数が多い店舗を研修したほうがもう少しできることが増えたように思う。
- ・ 研修店は眼科、耳鼻科、精神科が主だったので他科の処方箋も見てみたかった
- ・ 本社研修は机上での知識が多く、店舗研修になったときに現場との違いに焦ってしまった
- ・ 本社研修は基本確認で短くし、店舗研修を長くしたほうが良いのではないかと思う
- ・ 店舗研修の期間が短かったので、少し慣れたかなと思うころに移動となった。1店舗1店舗の期間を長くしてほしい。(複数)

店舗研修と実際現場で働きだしてからとで特に大きく変化したことは何ですか？ Ex)仕事内容、求められることなど

- ・ 研修はdo処方か、1つ2つの薬の処方しか投薬しなかったのがなかったので何種類かの薬が1つの処方の処方箋に入っている患者様の投薬などを行うようになったこと
- ・ 患者様から直接質問を受ける機会が増えたこと
- ・ 自分の鑑査印を押すようになったことで責任がでてくること(複数)
- ・ 指示されるのではなくまわりをみて動くようになったこと
- ・ 自分でやらなければならないことも増え、責任を持って仕事しなければならないと改めて感じた
- ・ 小児科の門前なので子供・幼児が多く、薬を飲ませたことがない親子もよく来局するので体重に合わせた投薬量に気を配ったり、分かりやすく説明することに気をつけている
- ・ レセコン入力も新患登録・医師登録も早くこなさなければならないこと
- ・ 研修では分からないことがあればすぐに教えてもらうという受け身姿勢だったが、配属になるとわからないところはまず自分で調べてみるという姿勢に変わったこと
- ・ 研修ではあまりする機会がなかった業務もするようになり、できることを増やしていくのが今やるべきことだと思う

今後の研修のために現在2年目の社員にもアンケートを実施

2年目社員へのアンケート

研修期間と配属後において一番大きな違いは何でしたか？

- ・ 研修中は服薬指導する機会はなかなかないので配属になりできるようになること
- ・ 研修期間では断片的な意識だけだったのが配属店では一連の業務の流れがわかるようになったこと
- ・ 研修中は言われたことだけをする受け身の姿勢だったが、配属後は自分で何をするかを考え進んで行動するようになったこと
- ・ 配属店が総合病院の門前だったので、1つの科でも複数の処方箋の患者様、たくさんの種類の薬を一包化して服用している患者様など処方内容が濃い患者様が多く、鑑査にかかる時間が違ったこと

研修を受けた内容の中で、役にたった研修内容は何でしたか？

- ・ 直に薬をさわり、ピッキングをし、軟膏を混合し、散剤をまくという薬に慣れるという業務が役に立った(複数)
- ・ 学生時代の薬局実習では使わない初めてのレセコン研修

今後、研修期間に取り入れればよいと感じた研修内容は何かありますか？

- ・ 配属になってレセコン入力する機会が多かったのもう少し実際の処方箋を使っの事務研修があれば良いと思う
- ・ 外用剤の使い方(吸入器だけでなく点鼻薬や目薬など)
- ・ **研修生同士でのロールプレイング**
説明する側はもちろん、受ける側になることにより患者様がどういうことを聞きたいのか、どのような接し方が良い印象を与えるかが見えてくると思う
- ・ **社外マナー(細かいところでは話し方、接客の仕方、領収書・伝票の書き方、電話対応など)。今後大切になってくるのもう少し時間をかけ、専門の方の講義もあって良いと思う。**
- ・ 始めから薬局業務をあれこれ教えるより業務態度の項目を重点においたほうが良いと思う

入社前に想像していた仕事内容と実際に働いてみて感じた業務においての一番大きな違いは何でしたか？

- ・ **薬の知識だけでなく、服薬指導、各種保険制度、麻薬の取り扱い、レセコン入力など様々な知識を必要とすること**
- ・ **服薬指導をしていく上で患者様1人1人によって人に合わせた話し方をしなければならないこと(複数)**
- ・ **サービス業であること**
薬の適正使用に努めることはもちろんであるが患者様にいかに印象よく接し、薬を速く、正確にお渡しすることも求められる

< 考察・結論 >

・ 評価表について

今回評価表を導入したことにより研修の進行状況が把握でき、研修店舗間での引き継ぎがスムーズに行われた。また、研修生自身も何ができて何ができないにかがひと目でわかるので、自分のやるべきことがわかりやすかったのではないのでしょうか。自分が何を苦手としているのかの指標となるので研修後に各店舗に配属された後も苦手克服に役立ててほしい

・ 店舗研修について

4店舗を研修店としてまわることにより様々な種類の処方箋に触れ、ピッキングはもちろん散剤、水剤、軟膏、一包化の調剤を経験でき、幅広い研修を受けることができた。忙しい店舗、少人数の店舗など、店舗により何を重視して動けばよいかの違いも感じとることができた

・ 改善点について

アンケートで多数あげられた研修店での研修期間について、また、評価表チェック項目の表現の見直しや細分化について、本社研修担当者から店舗研修担当者の引き継ぎについてなどアンケートから見えた改善点を参考にし、今後研修生が研修しやすく、研修担当者が教えやすいカリキュラムを作っていきたい