

特集：公衆衛生専門職のコンピテンシー

薬局における薬剤師のコンピテンシー —薬剤師のキャリア開発を視点としたコンピテンシーマネジメントの導入—

飯野直子

東京女子医科大学 公衆衛生学教室（二）

Competency of Pharmacists Working at Pharmacies: Introduction of Competency Management based on the Career Development of Pharmacists

Naoko IINO

Department of Hygiene and Public Health II, Tokyo Women's Medical University School of Medicine

抄録

医療・保健を取り巻く環境の変化に伴い、薬局薬剤師に求められる能力を含めた人材像は大きく変革の時代を迎えている。薬剤師が地域において「医療」のみならず「公衆衛生」というステージでも役割が求められている。

近年、コンピテンシーの概念が医療従事者の評価や能力開発に関しても導入されつつあり、関心が高い。

コンピテンシーの研究は、その成果を個人の評価や組織力分析、採用・任用、能力開発に活用するという目的を持っている。

薬剤師に求められる人材像の変化に伴い、その仕事や役割に求められる能力を知識や専門技能のみならず成果をもたらす実践的な行動特性に焦点をあて、筆者は株式会社ゼロックス総合教育研究所と薬局薬剤師のコンピテンシーモデルを共同研究開発した。

本論文では、このコンピテンシーモデルと、薬剤師個々の継続的なキャリア開発の視点にたったメディカルキャリア・コンピテンシーを紹介し、その応用と実践的な活用について検証した結果を考察する。

一連のキャリア開発活動をメディカル・キャリアコンピテンシーマネジメントと定義し、個人のキャリア開発の支援としてのコンピテンシーの位置づけを明確化した。今後の公衆衛生職について、この考え方を応用し、個々の専門職のコンピテンシー開発ならびに活用のしぐみを充実させ、目指すべき人材像を暗黙知から形式知に変革させることが可能になると考える。さらに、公衆衛生専門職個々のコンピテンシーモデルを共有することにより、相互の役割理解と各専門職の枠を超えたチームとしての成果の創出やコンピテンシーをベースとした学習プログラムを開発することにより、より社会のニーズにあった公衆衛生専門職の育成に寄与するものとする。

キーワード：薬剤師のコンピテンシー、メディカルキャリア・コンピテンシー、薬剤師のキャリア開発、コンピテンシーに基づく学習、公衆衛生専門職のコンピテンシーモデル

Abstract :

Changes in the medical and healthcare environment have ushered in an era of great reform in the development of related human resources, including development of the required competency in pharmacists working at pharmacies. Pharmacists are required to play roles in both the “medical” and “public health and hygiene” fields in communities.

The concept of competency has been increasingly introduced for the evaluation and development of capacity of healthcare professionals, and is currently drawing much attention.

The purposes of competency studies are to apply the results to the evaluations of individuals, analyses of

〒162-8666 東京都新宿区河田町8-1

8-1 Kawada-cho, Shinjuku-ku, Tokyo, 162-8666, Japan.

organizational skills, recruitment/ selections, and ability development.

With the changes in the human resources skills expected from pharmacists, I worked on the joint research development of a competency model for pharmacists working at the pharmacies with Fuji Xerox Learning Institute Inc., by focusing on both the knowledge and special skills required for their functioning and roles and also the characteristics of their practical behavior to produce results.

In this paper, I introduce the said competency model and a medical career competency from the perspective of continuous career development of individual pharmacists, as well as discuss the results of examinations on their application and practical use.

A series of career development activities was defined as medical career competency management, and the level of competency as a support for individual career development was specified. Improvement of the competency development of individual specialists and a system for its use by applying this concept to the future public health and hygiene professionals is likely to turn the implicit knowledge of targeted human resources into formatted knowledge. Furthermore, sharing of the individual competency models for public health and hygiene professionals, mutual understanding of roles, results obtained by a team beyond the framework of individual professionals, and the development of competency-based training programs are believed to be capable of contributing to public health professionals meeting social needs more closely.

Keywords: competency of pharmacists, medical career competency, career development of pharmacists, competency-based training, competency models for public health professionals

1. はじめに

医療・保健を取り巻く環境の急速な変化の中、薬局薬剤師に求められる能力を含めた人材像は大きく変革の時代を迎えている。現在、医薬分業率が50%を越え、地域により70-80%というところもあり、数字的には医薬分業の成熟期といえるのかもしれない。医薬分業は地域医療の中で本当に役に立っているのだろうか。また、高齢化社会、医療制度改革の中で、国民の保健意識の高まりに対して、薬剤師は地域において「地域医療」のみならず「地域保健」でも役割が求められてきている。求められる役割の変化に伴い、当然求められる薬剤師の能力も変化している。同時に学校教育・職場教育を含めて薬剤師の教育カリキュラムの内容もその求められる能力開発に焦点をあてていく方向性になるものと考えられる。

近年、コンピテンシーの概念が医療従事者の評価や能力開発に関して、導入されつつあり、関心が高い。

薬剤師に求められる人材像の変化に伴い、成果（患者や地域住民の満足）をもたらす実践的な行動特性（コンピテンシー）に焦点をあて、(株)富士ゼロックス総合教育研究所の協力を得て、薬局薬剤師のコンピテンシーモデルを共同研究開発した。

本論文では、その構築モデルを紹介すると共に、そのモデルと薬剤師のキャリア開発の視点にたったメディカルキャリア・コンピテンシーマネジメントの実践的な活用について報告する。

またこの報告をもとに、公衆衛生専門職として、複数の専門職のコンピテンシーモデルを軸にした職能開発への方向性の提案をするものとする。

2. メディカルキャリア・コンピテンシー

顧客（患者・地域住民を含む。以下顧客と示す。）満足という共通の成果を生むのに必要な能力要件を図1のとおりメディカルキャリア・コンピテンシー（以下MCCと略す）と定義をした。大きく以下の3つの要件に分類する。

- (1) メンタルアンカー
- (2) キャリアコンピテンシー
- (3) 専門知識・技能

医療従事者のキャリア開発という視点で考えた場合、一般的にコンピテンシーと定義している行動特性だけでは不十分ではないかと考えた。専門知識や技能を要求されると同時に、その提供は人（医療専門職）が人（患者や地域住民）に直接接することが中心の仕事である。さらに、常に対応する顧客は、一般的な健常人ではなく、心身共に何らかの問題を持つ人々を対象とし、その成果をあげていかね

- ・ 医療従事者がニーズにあった成果（患者満足）を得るためには、必要な知識・スキル身につけるだけではなく、動機、価値観、キャリア意識などに基づいたコンピテンシー（行動特性）が重要となる。
- ・ 高い成果（患者満足）を得る上で医療従事者に求められるスキル・知識、コンピテンシー、メンタルアンカー（動機、価値観、キャリア意識）を“メディカル・キャリアコンピテンシー(MCC)”として定義する。

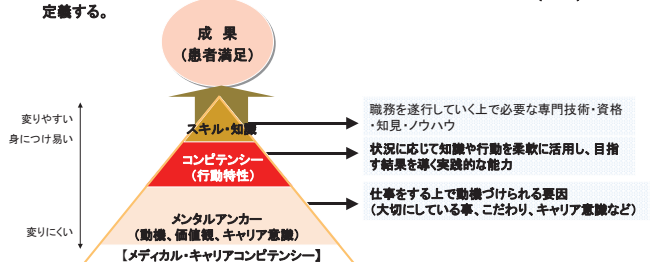


図1 成果（患者満足）創出の要件

ばならないというのが特徴である。それだけに、専門職一人ひとりのモチベーションの基となるメンタル的な要素も含めた価値観やキャリア意識がその行動や言動に大きく影響しているということが、構築にあたって261名の薬剤師を対象とした調査結果から、明確になった。

そこで、上記の3つを総称してMMCと定義し、薬剤師のキャリア開発においては、図2に示すように、やりたいこと、やれること、やるべきことをバランスよく融合させ進化させていくことが、キャリア開発と考え、さらに、医療従事者が組織やチームとして成長するには図3に示すように継続的なMCCを個人と組織（チーム）両方の視点でマネジメントする方法が有効ではないかと考える。

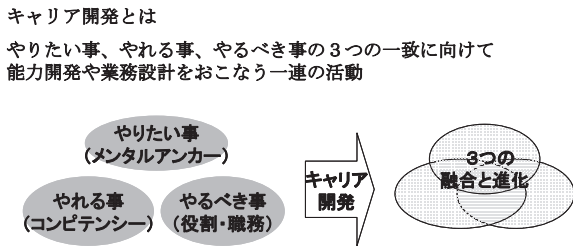


図2 個人の成長とキャリア開発

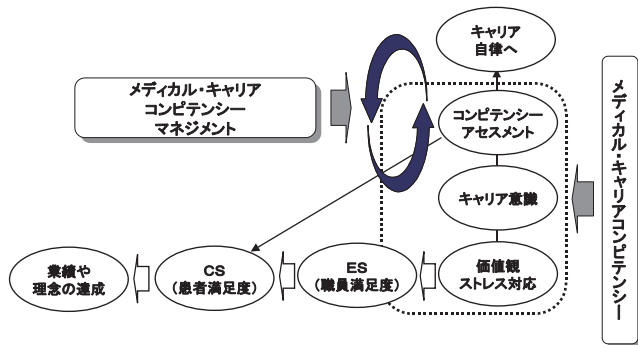


図3 組織（チーム）と個人が共に成長する仕組みを目指すためのメディカル・キャリアコンピテンシーマネジメント

3. 薬局薬剤師のキャリア・コンピテンシー

薬局薬剤師のコンピテンシーを構築するにあたり、薬局薬剤師にとっての業績と何かをまずは明確にする必要があった。業績とは何かを明確化するため、薬局の職務分析を行い、その結果から必要なコンピテンシーを測定するために、82項目にわたる質問票を作成し、651名の薬剤師を対象に調査を行った。同時に好業績者のみならず全ての階層について行動のインタビューを行い、その結果を合わせて、各々の項目にレベル定義をした。

薬剤師の職務分析は、調剤業務と相談業務（服薬指導業務を含む）、医薬品販売業務、薬局管理業務の4つについて行った。

その結果、図4の基本構造は、ハーマンモデルモデルを参考に人間の思考スタイルを4象限に分けた考え方を導入

した4象限12項目に、マネジメント力の2象限8項目に分類した。詳細の項目は図5、6に示す。

さらに、それぞれのコンピテンシーの項目について、表1のようにレベル1から5までの行動の定義をした。

4. リスクマネジメントに関連するキャリア・コンピテンシー

医療従事者に共通する要求される能力要件として「リスクマネジメント」がある。リスクマネジメントに影響を与えるヒューマンファクターとして図7のように考える。そ

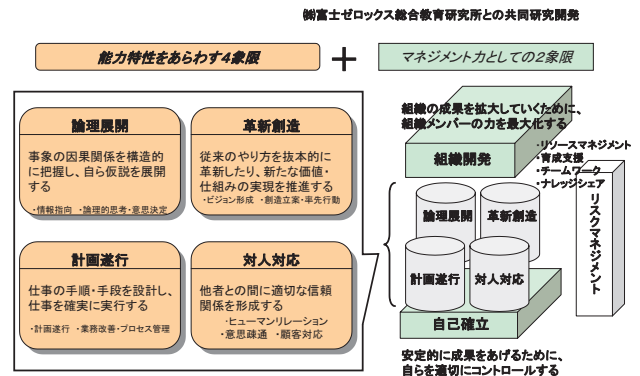


図4 薬剤師のキャリアコンピテンシーの基本構造

大項目	項目名	小項目	基本定義
革新創造	創造・立案 ビジョン形成 率先行動	業務改善提案や企画、課題解決の検討等において、既存のやり方や考え方を脱却させ、新しい視点から独自アイデアを創出する	
		勤務する組織や提供する顧客・人に対して、将来の具体的な目標やビジョンを決定する	
		自ら課題を認識し、その解決に向けて周囲を巻き込みながら、主体的に率先して行動する	
論理展開	論理的思考 意思決定 情報指向	さまざまな事象の関係を筋立てて整理し、分析、アセスメントを行い、問題の本質や新たな意味を見つけて出す	
		課題解決や目的達成のために、複数の手段から最適なものをすばやく判断・決定し、安易に変更しない	
		的確で新鮮な情報を得るための自ら行動し必要な情報収集を行う	
計画実行	計画策定 プロセス管理 業務改善	想定されるリスクも勘案した上で、適切な手順・手段を設計して仕事に臨む	
		患者様のニーズを尊重しながら、計画と実態とを比較し、ズレが生じないようにコントロールする	
		実施状況を定期的にはコミュニケーションし、状況に合わせて手順・手段を工夫し、活動の質や生産性を改善する	
対人対応	ヒューマンレション 顧客(患者)志向 対人影響	円滑なコミュニケーションにより、様々な立場の人の間に良好な信頼関係を築いたり、共感を生み出す	
		相手の要望や期待に思いを馳せ、自らの心や経験をもち出すだけでなく、相手の立場に立て代わるとし、考える、行動する	
		相手の事情や要望を理解した上で交渉やプレゼン、教育や心理的支援を行い、期待する行動を引き出す	

図5 薬剤師のキャリアコンピテンシー項目

大項目	項目名	小項目	基本定義
自己確立	達成志向 ストレスマネジメント 使命感 学習力	困難な状況にも冷静さを失わず、最後まで熱意を持って物事に取り組んでいる	
		プレッシャー、不確実性、時間的制約などのストレス状況に冷静に対処する	
		仕事の使命を受け止め、法律・倫理・行動規範に準じた責任ある行動をとる	
		常に自己啓発を行い、新たな知識・スキルを常に吸収し、仕事に活用する	
組織開発	育成支援 チームワーク リソースマネジメント ナレッジシェア	チームメンバーの成長に関心をもち、メンバー個人の業務目標およびキャリア目標の達成につながる支援を行う	
		所属組織の目標達成や円滑な業務遂行のために、皆々のメンバーに明確な役割と目標を設定し、期待する行動を引き出す	
		病院や部門の資源(ヒト、モノ、カネ、情報、時間)を有効に使う	
		さまざまな情報源から必要な情報を効率的に収集し、情報の重要度を見極め、仕事に活用する	

図6 薬剤師のキャリアコンピテンシー項目

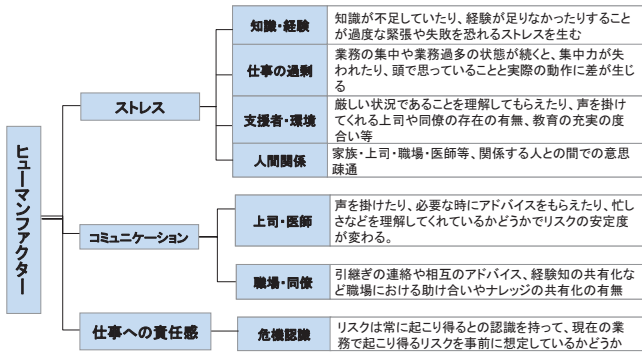


図8 リスクマネジメントにおけるヒューマンファクターの構造

これを基に薬剤師のキャリアコンピテンシーの項目の中から、リスクマネジメントについての成果をあげるために必要とされる項目は図8のように8項目に絞ることができる。これについては、薬局におけるインシデントの件数と関連するコンピテンシー項目との相関についての調査・分析結果より裏付けることができた。本論文では詳細は紙面の関係上、詳細は触れることはできないが、図7のように、この8項目のコンピテンシーとストレス状況と改善に関連する調査を合わせて行い分析することは、組織としてのリスクマネジメントにおける問題の分析やその改善の方向性を見出すのに有効ではないかという仮説に基づき、現在、調査を行っている。

5. 薬剤師のキャリア・コンピテンシーと評価への応用

コンピテンシーが医療機関の評価に導入されるケースがでてきていることは前述したが、コンピテンシーの人事管理における応用を考える場合、図9のように業績と能力を分離した評価制度に应用することが有効と考える。つまり、成果の出し方や成果につながるプロセスにおいて発揮されるコンピテンシーに注目し評価することが求められる。

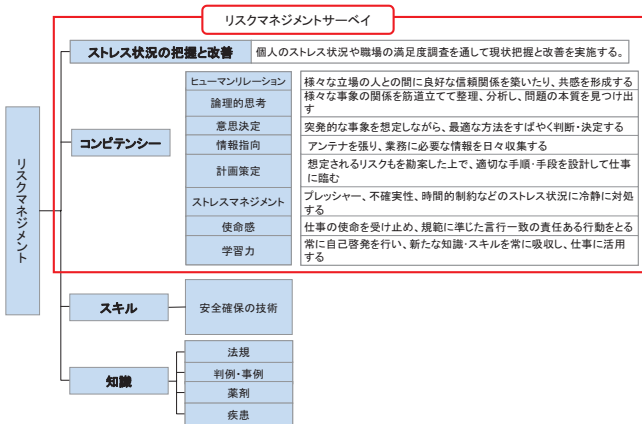


図9 リスクマネジメント構造とリスクマネジメントサーベイ

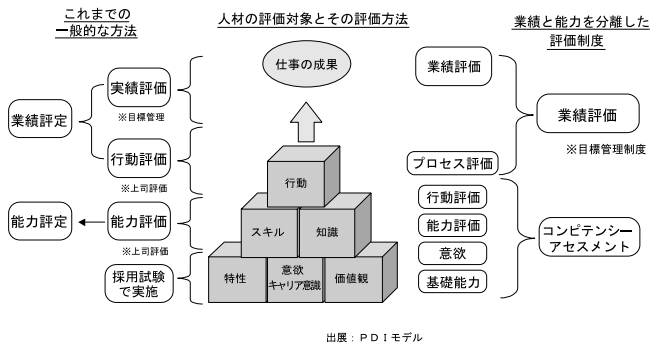
6. 薬剤師のキャリア開発とコンピテンシー・マネジメント

薬剤師のキャリア開発の視点で考えると、コンピテンシーモデルは評価のみに応用され、活用が期待されるものではないと考える。図9のように、その評価から考えられる自分の強み・弱みを発見し、目指す人材像を明確にし、それを目標として、キャリア開発を行っていくかという図10に示すメディカル・キャリアコンピテンシーマネジメントのサイクルをまわしていくことで、その効果が組織と個人と両面から発揮されるものである。

実際の薬局の取り組みとして、図11に示すように今年度の計画を立てていくにあたり、その課題の抽出のためコンピテンシーアセスメントを含めた、いくつかのアセスメントを実施し、その結果から、目標を設定し、計画を立案していくことを組織全体として行っている。

薬局薬剤師のコンピテンシーと職場の満足度、上司への満足度、仕事の満足度などの相関をみると、表2のようにいくつかの上司のコンピテンシーが、それぞれの満足度に影響を与えていることがわかる。

成果を出し続けるための組織の重要な役割のひとつとして、職員の継続的な動機づけがあげられる。この動機づけには、目標を組織と個人の両視点で明確化することが必要である。伸ばすべきコンピテンシーを明確にすることから始めることが効果的である。



出典：PDIモデル

図10 コンピテンシーの人材管理における応用

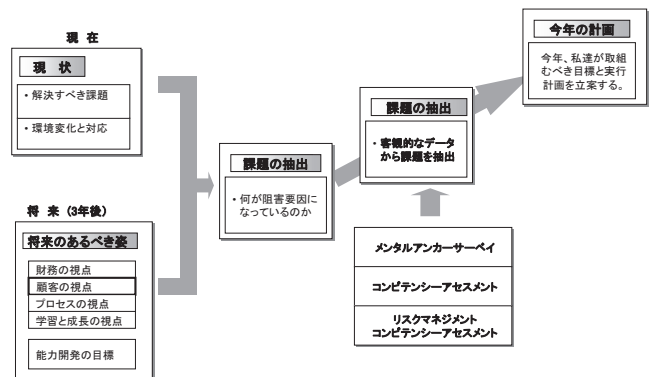


図11 成果創出のためのプロジェクトのすすめかた

目標達成や成果をあげることにに対して意識の高い薬剤師に研修など能力開発の機会を効果的に与えていかないと業績があがらない。

前述したように薬剤師の場合、上司のコンピテンシーレベルが満足度に影響を与えていることから、今後、各専門職でコンピテンシーモデルを構築した場合には、そのアセスメントの結果、弱みであるコンピテンシー項目について開発していく管理職の能力開発、研修を行うことが部下を含めて、組織全体の満足度を高め、動機づけを行うことが

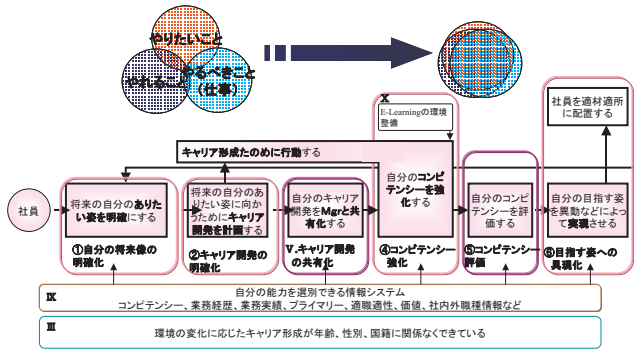


図12 個のキャリア形成支援

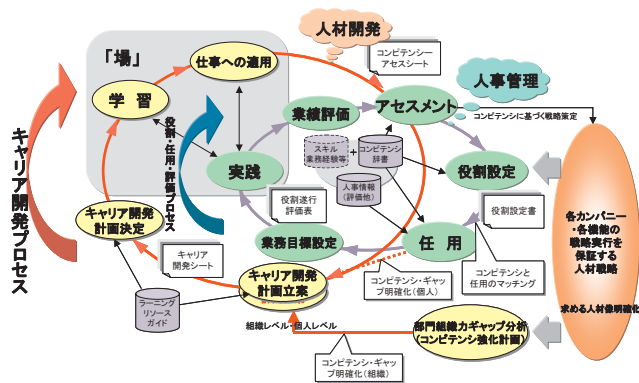


図13 メディカル・キャリアコンピテンシーマネジメント・プロセス

	満足度					リスク マネジメント
	仕事	職場	上司	人事	経営	
創造立案	○	○	○			
ビジョン形成	○	○	○			
率先行動				○		
論理的思考	○			○		
情報活用				○		
意思決定				○		
計画策定				○		
プロセス管理	○					
業務改善						
ヒューマンリレーション						○
顧客志向	○					
対人影響		○	○			
達成志向	○		○			
ストレスマネジメント						○
使命感						○
学習力			○			
育成支援			○			
チームワーク			○			
リソースマネジメント	○					
ナレッジシェア						
評価アセスメント						
専門性	○					

図14 コンピテンシーサーベイの実例から抜粋
-職員満足度とコンピテンシー比較
相互の相関関係がある項目-

必須であるとする。

現在は実務に直結したケースを使ったコンピテンシーにひもづけされた研修プログラムを研究開発している。

7. 公衆衛生専門職の共通コンピテンシーモデル構築の提案と活用の方向性

変革期にある薬局薬剤師のコンピテンシーモデルの構築とその活用についての本報告は、同様に変革期にある公衆衛生専門職全体においても応用できるのではないだろうか。目指すべき人材像を明確にし、個々のコンピテンシーモデルと求められる能力要件に共通するコンピテンシーモデルを構築し、連動する能力開発プログラムを実施することにより、公衆衛生専門職の継続的なキャリア開発を実現することが可能となるだろう。

コンピテンシーモデルの構築には、各職種間相互の役割の理解やその個々の専門職の枠を超えた「チーム」「組織」としての成果に対する意識の統一が不可欠である。それだけに、構築したコンピテンシーを活用することで、成果の創出は、より根拠のある方法によって実現されると考えている。

謝辞

今回の研究にあたり、多大なるご支援をいただいた株式会社ゼロックス総合教育研究所の徳久収氏、HRラボの原井新介氏に深謝いたします。

参考文献

- 1) ライル M・スペンサー, シグネ M・スペンサー著. コンピテンシー・マネジメントの展開・導入・構築・活用. 東京:生産性出版.
- 2) SCANS Report for America 2000. (1991年米国労働省の改訂版)
- 3) 金井壽宏, 編著. 会社と個人を元気にするキャリアカウンセリング. 東京:日本経済新聞社.
- 4) アンダーセン. 図解コンピテンシーマネジメント. 東京:東洋経済新聞社.
- 5) 楠田丘, 齊藤清一, 共著. 看護職の人材育成と人事課のすすめ方. 東京:経営書院.
- 6) 平井さよ子. 看護職のキャリア開発. 東京:日本看護協会出版会.
- 7) 原井新介. キャリアコンピテンシーマネジメント. 東京:日本経団連出版.

コンピテンシー設問レベル定義

回答	
5	申し分なく行っている／組織力の成果拡大をしている
4	十分に行っている／継続して成果を出している
3	ある程度行っている／支援を受けながら成果を出している
2	全く行っていない／不十分である／問題行動が見られる
1	行う場がない

項目		設問レベル	
コード	項目名称	SEQ	レベル定義
201010	ヒューマンリレーション	1	多忙な中でも患者様・ご家族、メンバーとコミュニケーションをとり、相手が自分に声をかけやすいように配慮している
		2	相手の言い分を尊重しつつ、相手の受け入れやすい方法で言うべきことを伝えている
		3	約束を守る、自分の役割を果たす、報連相や情報共有をきちんと行う、自分に落ち度があれば謝罪しできる限りの事をする等、誠意を持って対応している
		4	自分の立場や役割をわきまえて医療チームや患者様・ご家族との継続的コミュニケーションをとったり、確実な業務遂行により相手に安心感を与えている
201011	顧客（患者）志向	1	忙しくても時間をとる、わかりやすい言葉で会話すること等を通じて、患者様・ご家族の要望を正確に把握し、対応している
		2	患者様やご家族からの要望がどのような背景から出たものなのかを、メンバーとの情報共有や日常の観察等を通じて確認しながら対応している
		3	患者様・ご家族の立場に立ってコミュニケーションをとり、相手の悩み・不安・不満を正確に聞きだしている
		4	患者様の全体像を把握し、患者様のためになるかどうかまで踏み込んで考え、多少難しい要望でも応えられる方法を導き出している
201012	対人影響	1	具体例の紹介や繰り返しの依頼等によって、患者様やメンバーに期待する行動を取り組ませている
		2	役職や立場上の権限による一方的な指示命令だけでなく、日頃から双方向のコミュニケーションを通じてメンバーの意見や行動に影響を与えている
		3	相手の立場や状況、年齢・病状・心情等、その時々状態を考慮して接し、自分が期待している行動を引き出している
		4	粘り強い説得や相手の状況に合わせた応対等、いろいろな方法を組み合わせて働きかけ、相手が自発的に行動に取り組むよう支援を継続している
201110	創造・立案	1	薬物治療にあたり、前例を踏襲するだけでなく、自分なりに考え、解決策を提案している
		2	改善提案や行事の企画立案等において、様々な考えや情報を統合して新しいアイデアを創り出している
		3	カンファレンスやミーティングにおいて、他者と違った視点や切り口で発言・提案している
		4	職場全体にかかわる方針立案や新サービス開発等において、様々な考えや情報を統合して新しいアイデアを創り出している
201111	ビジョン形成	1	自分が所属する組織が将来どうありたいかのビジョンを理解し、自分なりにどうするかを考え実行している
		2	自分の所属する組織の方針や目標を理解し、それを達成するための適切な具体策を立案している
		3	医療技術や調剤技術の動向を的確に把握し、それが自組織に及ぼす影響を予測している
		4	組織の理念・方針を理解し、薬局の方針や目標を立案し、メンバー全員が理解するよう具体的に説明し、共有している
201112	率先行動	1	常に当事者意識を持って物事をとらえ、課題解決に向け、自発的に取り組んでいる
		2	問題の重要度を判断し、手間がかかる事、言いにくい事等であっても先送りせず、自ら取り組みを始めている
		3	薬局の円滑な運営のために自分が中心となって業務調整する等、メンバーの持ち味や状況を踏まえた上で、周囲に積極的に働きかけている
		4	問題解決に向け自分に必要な情報や協力・援助を得るために、多面的（照会・他職種医療チーム・カンファレンス・根回し等）かつ積極的に周囲や関係者に働きかけている
201210	論理的思考	1	科学的根拠に基づき一定の時間内に統合的にアセスメントを行い、問題点や患者の要望を明確化している
		2	科学的手法を活用して問題を構造的に把握・分析し、論理的に原因を究明している
		3	多くの情報を理論や基準に基づき体系づけ、ロジカルシンキングやクリティカルシンキング等を用いながら分析・考察することによって、潜在する問題を予測している
		4	知識や経験を通して問題分析に関する複数のロジックを持ち、分析に時間を要せず、正しい結論を導き出している
201211	意思決定	1	利用者様の訴えや表情、状態の観察から得た情報について、要点を抑え報告・共有している
		2	医師、コ・メディカル、パラ・メディカルと医療情報の交換や組織内の情報共有を行い業務に活かしている
		3	身体的・精神的・社会的側面から患者様の情報を収集し、それらを整理・分析し、勉強会やミーティング等においてメンバーに周知している
		4	業務や場合によっては業務以外のことについて、質の高い情報源を内外に持ち、専門領域に加え、組織内外の人々と積極的にコミュニケーションをとり、均衡し、生産的で豊かな人間関係の輪を築く
201212	情報指向	1	患者様の要望や状態と、生活リズムや治療計画、処方等を照らし合わせて、問題のない方法を選択している
		2	問題に対していくつかの対応案を考え、利点・欠点・リスク等を考慮し、判断している
		3	緊急時や難しい判断においては、いつまでに結論を出すか明確にし、医師や上位者へ相談したり、関係者と協議・検討を行っている
		4	状況全体を瞬時に直感的にとらえ、複雑な状況を理解・判断し、自己裁量を活用して判断している
201310	計画策定	1	業務に応じた日・週・月・年単位の必要な行動を理解し、短期・中期の目標を行動計画にまとめ実施している
		2	仕事を進める上で想定されるリスクを事前に洗い出し、限られたリソース内で最適な患者サービスを提供できるよう計画を策定している
		3	理論、経験や情報を活用し、個性のある服薬指導計画を立案し、事前に関連スタッフの認識あわせや段取りを行ってから着手している
		4	潜在する問題や不可抗力等を予測し、多様なアプローチやアセスメント結果をふまえて計画を立案している

コンピテンシー設問レベル定義一つづき

回答	
5	申し分なく行っている／組織力の成果拡大をしている
4	十分に行っている／継続して成果を出している
3	ある程度行っている／支援を受けながら成果を出している
2	全く行っていない／不十分である／問題行動が見られる
1	行う場がない

項目	設問レベル		
コード	項目名称	SEQ	レベル定義
201311	プロセス管理	1	薬局内のしくみを理解し、やり方やルール、計画に沿って対応をしている
		2	自分だけでなく、周囲の関係者が計画・手続に従って仕事を進めているかについても確認している
		3	突発事項や緊急対応等による計画の変更があっても、リスクやコストを考慮しながら迅速に計画変更し、問題なく遅れを取り戻している
		4	メンバーの進捗状況を安全性・効率性・患者様の満足度をふまえて把握し、遅れやミスに対するフォローや事後対策を行っている
201312	問題解決	1	マニュアルやルール、計画等を守りながら、利用者様の負担軽減につながる方法を工夫している
		2	従来のやり方の不具合をチェックし、コストの負担を抑えながら、本来の目的や状況にあわせて手順や手段を組み替えている
		3	目前の課題解決だけでなく、中長期的な観点から、医療サービス向上につながる業務改善に取り組み続けている
		4	組織全体の組織機構を理解し、薬局全体の問題解決に取り組んでいる
201410	達成志向	1	自分に任せられた仕事や勤務帯のリーダー業務等を、責任を持って最後までやり通している
		2	複数の緊急業務が並行して発生するような困難な状況にあっても、優先順位をつけ集中力を維持して対応をやりきっている
		3	自部門だけでは対応しきれない状況でも、他部門等への協力要請や調整・交渉等、やり方の工夫や機転を利かせることにより乗り切っている
		4	実施過程で想定外の障害が起こる、事情が変わる等、困難な状況に陥っても、前向きに代案や打開策を考え、粘り強く最後まで取り組み続けている
201411	ストレスマネジメント	1	自分のストレスに対する傾向や限界を理解し、周囲に相談する、自分なりのストレス解消をする等によりコントロールしている
		2	メンバーと上司や、患者様・ご家族と医師との間で板ばさみになっても、振り回されることなく、冷静に対応している
		3	時間的な制約があるのに仕事が残っている、不十分な指示が多く都度確認しなくてはならない等の状況でも、慌てずに平常時と同様に取り組んでいる
		4	患者様・ご家族の想いに巻き込まれたり、問題のある患者様・メンバーに巻き込まれる等の状態にあっても自分を見失わず適切に対応している
201412	使命感	1	薬剤師としての使命や責任を常に意識して行動し、患者様・ご家族から知りえた情報の守秘義務を守り、患者様の権利やプライバシー等に十分配慮して対応している
		2	事実を歪曲しない・言動が首尾一貫している等、行動に裏表がなく常に誠実に行動しており、間違いや不正・法律違反を発見することがあれば当事者に指摘し、上司や担当責任者等関係者に報告し是正を求めている
		3	薬剤師としての使命や責任を常に意識して行動しつつ、各過程での事象を医学的に一般的なこととして自動的に受け流さず、常に患者様ひとり一人の立場に立って考え、誠実に対応をしている
		4	質問の受け答えや説明をする場合、倫理的意思決定場面に対応する場合等において、法的ルールを守って相手に必要な情報を提供し、相手の満足度も考慮した対応や調整をしている
201413	学習力	1	自分のできること・できないことを知り、継続的な学習により自分が独力で対応できる業務領域を広げている
		2	「薬物治療とは何か」を常に考え、将来どのような知識・技術・姿勢が求められるかを常に探り、継続的に学習している
		3	日常業務において研究的視点で物事を観察・確認した結果をまとめる、処方事例研究をする、外部研修会に自主的に参加する等自己啓発をしている
		4	専門分野での知識や経験を磨き、認定薬剤師の資格や、他の医療サービス関係の資格を取得したり、論文を執筆している
201510	育成支援	1	基本的な調剤技術について、同僚や後輩に理論的な根拠に基づいて説明している
		2	メンバーそれぞれの人の意欲や能力を見極め、範囲を示して、責任や権限を委譲する
		3	メンバーの動きに目を配り、具体例をあげて誉める・注意する、より良いやり方をやって見せる等、適切にフィードバックや助言を行っている
		4	目標管理や技術指導面での手本となるだけでなく、各メンバーが自分の意見や悩みを話せる雰囲気を作る等、メンタル面のフォローも行っている
201511	チームワーク	1	メンバーの多様性や持ち味を認め、相互関係を作る等、人間関係を調整している
		2	メンバーの動きや業務分担状況に目配りし、自ら支援したり、協体制を作る等リーダーシップを発揮している
		3	他職種・他部門と円滑な情報共有や協体制がとれるよう、間に立って橋渡しをしたり、問題解決を支援している
		4	チームで問題を共有し、チーム内で建設的な話し合いができるようリードしたり、目標達成するための方法を示している
201512	リソースマネジメント	1	安全性や衛生面、患者様の満足度を維持しながら、経済的に物品を使用している
		2	患者様の満足度、メンバーの使いやすさ、丈夫さ等と必要経費を照らし合わせて考え、備品や物品の導入や変更を提案している
		3	安全性や患者様の満足度、メンバーの作業効率考えた、メンバーの配置や病棟レイアウトを提案している
		4	効果的な業務や人員配置の把握ができるよう情報の収集と報告を行い、受入れや対応に備えメンバーやその他資源を管理している
201513	組織形成	1	業績の向上や目標の達成に向けて、組織の体制や必要な人材等の課題を明確にしている。
		2	業績の向上や目標の達成に向けて、人員を適正に配置し、役割分担を行っている。
		3	業務の進捗状況や指標等について進捗を管理し、見直しや増強等、目標達成に向けて必要な手段を講じている。
		4	組織風土を理解、把握し、刷新していくための働きかけをしている

薬剤師（調剤）コンピテンシー辞書定義
共通コンピテンシー

大分類		中分類			項目		
コード	名称	コード	名称	定義	コード	名称	基本定義
100000	コンピテンシー	101000	対人対応		101010	ヒューマンリレーション	円滑なコミュニケーションにより、様々な立場の人との間に良好な信頼関係を築いたり、共感を形成する
					101011	顧客（患者）志向	相手の要望や期待に関心を持ち、自己の心情や経験を持ち出すのではなく、相手の立場に立って知ろうとし、考え、行動する
					101012	対人影響	相手の事情や要望を理解した上で交渉やプレゼン、教育や心理的支援を行い、期待する行動を引き出す
		101100	創造・革新		101110	創造・立案	業務改善提案や企画、課題解決策の検討等において、既存のやり方や考え方を発展させる、新しい視点から独自アイデアを創出する
					101111	ビジョン形成	勤務する組織や提供する医療サービスについて将来の具体的な目標やコンセプトを策定する
					101112	率先行動	自ら課題を認識し、その解決に向けて周囲を巻き込みながら、主体的に率先して行動する
		101200	論理展開		101210	論理的思考	さまざまな事象の関係を筋道立てて整理し、分析、アセスメントを行い、問題の本質や新たな意味を見つけ出す
					101211	意思決定	課題解決や目的達成において、突発的な事象を想定しながら、複数の手段から最適なものをすばやく判断・決定し、安易に変更しない
					101212	情報指向	的確で新鮮な情報を得るため自ら行動し効果的な情報収集を行う
		101300	計画効率		101310	計画策定	想定されるリスクをも勘案した上で、適切な手順・手段を設計して仕事に臨む
					101311	プロセス管理	患者様のニーズを尊重しながら、計画と実態とを比較し、ズレが生じないようにコントロールする
					101312	問題解決	実施状況を定期的にレビュー・評価し、状況に合わせて手順・手段を工夫し、お客様の課題を解決している
		101400	自己管理		101410	達成志向	困難な状況にも冷静さを失わず、最後まで熱意と責任感を持って物事に取り組む
					101411	ストレスマネジメント	プレッシャー、不確実性、時間的制約などのストレス状況に冷静に対処する
					101412	使命感	仕事の使命を受け止め、法律・倫理・行動規範に準じた言行一致の責任ある行動をとる
					101413	学習力	常に自己啓発を行い、新たな知識・スキルを常に吸収し、仕事に活用する
		101500	組織管理		101510	育成支援	チームメンバーの成長に関心を持ち、メンバー個人のキャリア目標の達成につながる支援を行う
					101511	チームワーク	所属組織の目標達成や円滑な業務遂行のために、個々のメンバーに明確な役割と目標を設定し、期待する行動を引き出す
					101512	リソースマネジメント	病院や部門の資源（ヒト、モノ、カネ、情報、時間）を有効に使う
					101514	組織形成	目指すべきビジョンや目標の達成に向けて、業務の進捗状況や現状と環境とのギャップを把握し、必要な組織変更や業務見直しを通して変革を推進している

コンピテンシーレベル定義

項目名称	レベル	レベル定義
ヒューマンリレーション	5	立場の異なる相手とも意思疎通を図り、相互に協力できる信頼関係を築き、指名を受ける・代理を頼まれる等、期待されたり任されている
	4	関係者、患者様、ご家族等等、周囲の人々と意思疎通を図り、相互に協力できる信頼関係を築いている
	3	関係者、患者様、ご家族等、周囲の人々と分け隔てなく意思の疎通を図り、互いの考えを理解し合っている
	2	医師、コ・メディカル、パラ・メディカル等、異なる立場の相手とも協力して仕事を進めている
	1	虚偽の報告やごまかしをしたり、自分の気分や好き嫌いで対応を変えたりしている
顧客（患者）志向	5	患者様の要望を横断的にとらえ、自己裁量（経費・時間・手間が許容範囲内、工夫により負担なし）を活用し、治療の妨げにならない範囲内で要求を上回る行動や医療サービスを提供している
	4	生活環境や娯楽等の患者様からの付帯的な要望に対し、治療の妨げにならない範囲で、相手の要求を満たす行動や医療サービスを提供している
	3	患者様とご家族、お客様の心情や権利に配慮し、相手の要求に応えるため、相手の立場で考え誠実に対応している
	2	患者様とご家族の心情や権利に配慮し、相手の期待や関心事、不快に思うこと等に興味を持って対応している
対人影響	5	日頃から依頼を受けてもらえる信頼関係作りを行い、相手の言動の背景や隠れた真の要望を理解したうえで、自分の要望を伝え、非協力的な相手からも期待する行動を引き出している
	4	日頃から依頼を受けてもらえる信頼関係作りを行い、相手の状態、期待や要望を把握した上で、自分の意見や要望を伝え、相手の行動を引き出している
	3	相手に何らかの行動をして欲しい時、相手の立場に立ち、相手が理解しやすい言葉で、根気よく依頼事項を伝えている

コンピテンシーレベル定義一つづき

項目名称	レベル	レベル定義
対人影響	2	相手に何らかの行動をして欲しい時、自分からの依頼事項を正確に相手に伝えている
	1	自分の思い込みで要望を一方向的に押し付けている
創造・立案	5	現在提供している医療サービスについて問題意識を持ち、課題を解決するための新たな発想で提案したり、画期的なアイデアを具体化している
	4	現在提供している医療サービスについて問題意識を持ち、いくつかの既存のアイデア・施策を組合わせた代案を出している
	3	現状の医療サービス実践について問題意識を持ち、課題を解決するためのよりよい方法を考えている
	2	現状の医療サービス実践について問題意識を持ち、周囲に疑問を投げかけている
	1	現状やこれまでのやり方に固執し、新しい発想をとりいれない
ビジョン形成	5	自分の所属する組織の将来像や組織方針・めざす医療サービスについて、具体的内容と実現シナリオを提案し、関係者の共感を得ている
	4	自分の所属する組織の将来像や組織方針・めざす医療サービスについて、具体的な実現のための手段を提案している
	3	自分のめざす姿を描きながら、自分の所属する組織の将来像や組織方針・めざす医療サービスを元に、自分なりの目標を立てている
	2	自分の所属する組織の将来像や組織方針・めざす医療サービスについて聞くようにしている
	1	自分の勤務する組織の組織方針や目指すサービス等に反発した行動をしている
率先行動	5	組織全体のサービスの視点から自ら課題を認識し、解決のために率先して関係者の支持・協力を取りつけ、解決に向けて行動している
	4	自組織全体のサービスの視点から自ら課題を認識し、優先度や巻き込むべき人々を判断し、解決に向けてすばやく行動を起こしている
	3	医療の実践において、何が課題であるのか、自ら認識し、自発的に行動を起こしている
	2	医療の実践において、自発的に周囲からの指導や指示を受けて課題に対処している
	1	口出しはするものの、自分からは行動しない
論理的思考	5	担当分野以外にさまざまな問題等が入り組んでいる問題や現象について、事実や一定の基準・理論に基づき関係を整理し、自らの仮説を示している
	4	問題の原因確認や解決策の判断、各種の検討等において、事実や一定の基準に基づき整理し、自らの仮説を示している
	3	業務遂行上の判断や確認、指示または報告等において、事実や一定の基準に基づいて説明を組み立てている
	2	周囲のサポートや承認を受けながら、アセスメント等の業務遂行上の判断や確認を行っている
	1	伝聞や推測を元に報告や説明をしたり、前後の辻褄の合わない話をする
意思決定	5	種々雑多な情報の中から必要な情報を瞬時につかみ、理論や経験をもとに複数の選択肢を用意し、その時々リスクや患者様の満足度等をふまえて最適な判断を下している
	4	反対意見や周囲との摩擦があっても、正確な情報と理論に基づいて検討し、複数の選択肢を用意した上で客観的に納得性のある判断をしている
	3	思い込みや場当たり的な決定を避け、正確な情報をもとに基本に照らし合わせた判断をしている
	2	意思決定や判断において、医師や上位者に状況を伝達し指示や意見を仰いだり、患者様やご家族に事前了解を得る等、必要な手続きを踏んでいる
	1	自己の権限や能力を超えて、独断で勝手に判断している
情報指向	5	自ら情報発信をしたり、様々な媒体や人的ネットワークを活用して、先端的な情報を先取りしたり、ベンチマーク（業界や他組織の基準と比較する）している
	4	情報アンテナを張り巡らして、どこに、どのような情報があるのかをつかみ、医療の周辺情報（他職種、行政等）を含め効果的に情報を集めている
	3	業務に必要な情報を理解し、薬局・病院内部、書籍、インターネット等を通じて自主的に集めている
	2	業務に必要な情報とはどのようなものであるのか理解し、わからない時は周囲のメンバーに質問している
	1	何が必要な情報が知ろうとせず、情報を与えられたり、調べるように指示されない限り、自分から収集したり、調べようとしていない
計画策定	5	変動要素が多い計画、初めてのケースに対する計画であって、カギを握るポイントやゴールを理解し、想定されるリスクとその対処策をも考慮した上で、仕事の手順・手段を設計して取り組んでいる
	4	順調に仕事を進める上でカギを握るポイントやリスクを理解し、手順を考え段取りをつけてから取り組んでいる
	3	利用できる資源を理解し、やるべき仕事の内容と期限や予測される状況を確認し、内容を関係者と共有して取り組んでいる
	2	計画の根拠や意図、起こり得るリスクの可能性を正しくつかみ、やるべき仕事の内容や手順、目標を確認している
	1	順番や方法を考える前に、思いついた事から仕事にとりかかっている
プロセス管理	5	チームや自組織の進捗度を、各メンバーの取組状況も含めて全体的に都度チェック・フォローしながら対応し、問題があれば早期に計画を見直している
	4	自分やチームの業務が安全に計画通り進捗しているか、具体的な活動の進捗を都度チェック・フォローしながら対応している
	3	担当する業務の進捗にスケジュール・ミスがないか等を都度チェックしながら対応している
	2	医療計画や周囲からの指示を受けて、いつまでに、何をすべきかを正しく確認しながら対応している
	1	計画を安易に変更したり、遅れや対応ミス等が頻発している
業務改善	5	所属部門の特殊性や業務内容を理解し、状況に合わせて、自部門や組織全体の仕事の手順・手段を見直し、仕事の効率や品質、患者様の満足度を向上させている
	4	所属部門の特殊性や業務内容を理解し、状況に合わせて仕事の手順や手段を見直し、自分の仕事の効率や患者様の満足度を上げる工夫をしている
	3	所属部門の業務内容を理解し、マニュアルや手順書に従いながらも、仕事の効率や品質を高めるために独自の工夫をしている
	2	マニュアルや手順書に従い、安全で正確に手際よく仕事をこなしている
	1	現行のマニュアルや手順書に固執し、状況変化や要望に応じた工夫や応用をしない

コンピテンシーレベル定義—つづき

項目名称	レベル	レベル定義
達成志向	5	人手や時間不足、問題や障害山積等、困難な状況であっても、最後まで仕事に取り組み、目指す医療サービスを提供したり、目指す結果に到達させている
	4	人手や時間が足りない、問題や障害が多い等、困難な状況であっても、目標達成に向けて最後まであきらめることなく取り組み続けている
	3	自分がやるべき仕事について、あきらめずに責任を持って最後まで取り組んでいる
	2	自分がやるべき仕事について、まじめに取り組んでいる
	1	他人に責任転嫁したり、周囲をあてにして、自分の業務を途中で投げ出している
ストレスマネジメント	5	プレッシャーやストレス（責任や期待が重い、制約が多い、多忙、人間関係等）を長期的に受ける状況でも、混乱することなく冷静に対処している
	4	プレッシャーやストレスを一時的に感じて、全く混乱することなく冷静に対処している
	3	プレッシャーやストレスを一時的でも感じると、多少混乱するものの、業務に支障なく冷静さを取り戻している
	2	プレッシャーやストレス（多忙・間違えられない・人間関係等）をコントロールできず、日常業務に影響が出てしまう
	1	プレッシャーやストレスがあると、心身が不安定になり、業務に悪影響が出ている
使命感	5	社会通念や法律・倫理・行動規範に準じた誠実な行動をとるとともに、メンバーや他の組織職員の行動にも目を配っている
	4	社会通念や法律・倫理・行動規範に準じた誠実な行動をとり、患者様・ご家族や組織内外関係者から信頼を得ている
	3	倫理観に基づく自己の医療観を持ち、社会通念や行動規範、医療関係の法律に則り誠実に行動している
	2	勤務先のルールや行動規範、医療関係の法律を理解し、守秘・誠実等、基本的な姿勢をもって取り組んでいる
	1	医療従事者としての倫理や法律に無頓着、無責任な言動、行動をしている
学習力	5	新たな知識・スキルを学ぶだけでなく、自分や他者の経験の振り返りやメンバーに対する指導を通じて得た学びを、自らの行動に活かしている
	4	自分の仕事に必要な知識（専門知識、関連する周辺知識）・スキルについて自主的に学習したり、医療観を深める取り組みを継続している
	3	自分のめざす姿の実現のために、他者からの助言を受け、自分の仕事や課題に必要な知識・スキルを学習し、技術や知識を深めている
	2	他者からの助言を素直に受け止め、積極的に課題に取り組んでいる
	1	現状に満足し、学習を怠ったり、他者からの助言に反発したりしている
育成支援	5	メンバー個々の強み・弱み、性格やキャリア目標を理解し、目標達成につながる活動テーマを設定し、それぞれのメンバーに合わせて方法で定期的にフォローしている
	4	メンバー個々の強み・弱み、性格やキャリア目標を理解し、目標の達成に向けて必要に応じたアドバイスをしている
	3	メンバーの強み・弱みを理解し、相談にのったり、アドバイスしている
	2	メンバーの仕事上の強み・弱み（知識、技術、能力）を把握している
	1	メンバーのやる気を削ぐような言動をしている
チームワーク	5	組織のモチベーションを高め、目標を実現するように、個々のメンバーの持ち味・立場・技量を考慮した役割と目標を設定し、定期的にフォローしている
	4	組織が目標を実現するように、個々のメンバーの特性・経験に合わせた役割と目標を設定している
	3	組織が目標を実現するように、個々のメンバーの役割や目標を設定し、自己の役割も果たしている
	2	チームワークの重要性と個々の果たすべき役割を理解した上で、自己の役割を遂行している
	1	周囲との関わり方が不適切で、チームとしての業務遂行に支障をきたしている
リソースマネジメント	5	自組織やチーム全体の経営資源を効果的に配分したり、全体のバランスを調整、やりくりするなど最適管理をしている
	4	役割遂行に必要な経営資源（人、物、金、情報）を、周りへの影響や対費用効果などを考えて積極的に活用している
	3	在庫や納入のタイミングを理解し、常にコストを考えながら資源を利用している
	2	組織の施設や備品を大切に無駄遣いせず使用している
	1	施設や備品、資源の取り扱いに無頓着で、雑に扱って壊したり、失敗ややり直し等、必要以上に使用している
組織形成	5	組織風土を理解した上で、目指すべきビジョンに向けて変革を行っている
	4	業務の進捗状況と環境変化を把握し、組織の見直しや役割設定の見直しを行っている
	3	現状での不具合や進捗状況の異常に気がつき、必要な提言や自らの範囲で改善することができる
	2	アドバイスや指示があれば、行動を見直すことができる
	1	組織としての概念が未熟で、考える範囲が個人的なレベルに留まっている

★薬剤師（調剤）専門スキル定義

看護師専門スキル

レベル定義	
1	○ 知識が不十分かつ未経験
2	○ 知識はあるが未経験
3	○ 指示や指導を受けながら経験したことがある。以前行なったことはあるが、3年以上ブランクがある。
4	○ 指示や経験があり、一人で十分行動できる
5	○ 十分な経験があり、メンバーを指導しながら行動できる。

大分類	中分類	中分類	項目	項目			
コード	名称	コード	名称	定義	コード	名称	定義
200000	専門スキル	201000	1. 受付対応サービス	201010	患者、来客に対して適切な挨拶をしている。		
				201011	清潔感のある適切な身だしなみをしている。		
				201012	接客用語を理解し、適切な言葉遣いをしている。		
				201013	患者に適切な電話応対をしている。		
				201014	職員間の会話、言葉遣い、挨拶が適切に行なっている。		
				201015	処方せん等、物品の取り扱いが丁寧に行なっている。		
				201110	患者の行動に対して迅速に対応している。		
				201111	患者の心身の状況に合わせて適切な応対をしている。		
				201112	常に待合室全体の様子を気遣い、適切な対応をしている。		
				201113	金銭の授受は正確・迅速・丁寧に行なっている。		
				201114	一人では対処できない場合の伝達先と方法を理解し、適切かつ迅速な対応をしている。		
		201115	時間外調剤の依頼があった場合は、適切なチャックを行い、対応している。				
		201200	環境・衛生管理	201210	待合室のフロアや局内備品に配慮し、局内外を適切な清掃を行なっている。		
				201211	トイレは定期・随時にチェックし、備品整備ならびに清掃を行なっている。		
				201212	室内のBGM・温度湿度等空調は適切に調節している。		
				201213	天気と外気の様子を把握して、適切な環境整備（傘たて等の準備）をしている。		
				201214	待合室の商品棚の陳列を整え、清潔かつ整理整頓している。		
				201215	患者との会話に関しては、プライバシーの配慮をしている。		
				201216	業務前に手洗いを励行している。		
				201217	感染性の疾患に罹患している患者との接客後は手洗い、うがいを励行している。		
				201218	医療廃棄物は適切な方法で処理し、処理後は手洗いを励行している。		
				201219	調剤室の機器、調剤備品について常に正常稼働を点検し、清掃を行なっている。		
				201220	薬歴棚、処方せん保管棚は業務の効率化を考慮して各書類を保管している。		
		201221	OA機器に関して整備の仕方等を理解し、適切に使用している。				
		201222	局内の案内表示・お知らせ等患者にわかりやすいように配慮し、実行している。				
		201223	患者にとって快い空間を実現するためアメニティを工夫している。				
		201224	薬局開設許可証等、必要な掲示物を理解し、適切な位置に掲示している。				
		201300	レセコン入力・操作	201310	レセコンおよび周辺機器の立ち上げを正しく行なっている。		
				201311	患者登録に関して、正確かつ迅速に行なっている。		
				201312	入力項目に対して必要に応じて患者に適切な確認をしている。		
				201313	お薬手帳の有無を確認している。		
				201314	処方入力は正確に行なっている。		
				201315	処方せん記載が力価表示の散剤について、秤量値を正確に入力している。		
				201316	不均等や漸減・隔日処方などの特殊項目の入力をしている。		
				201317	新規採用医薬品を適切な方法で登録している。		
				201318	薬剤情報マスタ画面を理解し、薬情の作成、修正をしている。		
		201319	医薬品の出入庫について、確認後正確に入力している。				
		201400	薬袋作成	201410	薬剤の量、剤形、その他要望等に合せて薬袋の種類・サイズを識別している。		
				201411	薬袋の記載事項を理解し、正確に実践行なっている。		
				201412	服用時の指示や保管方法等適切な記載を行なっている。		
				201413	外用剤、内用水剤に関して適切にラベル作成を行なっている。		
				201414	手書きの表記は丁寧に読みやすい字で記載している。		
				201415	コンピューター印字による発行機の使用法を理解し、適切に使用している。		
		201500	処方監査	201510	普通処方せんの記載事項を理解し、確認している。		
				201511	麻薬処方せんの記載事項を理解し、確認している。		
				201512	医薬品名、用量、用法を理解し、確認している。		
				201513	投与日数制限のある医薬品を理解し、確認している。		
				201514	処方内容から剤形を判断し、混合、別包等の確認をしている。		
				201515	処方薬の採用の可否がわかり、必要場合は確認している。		
				201516	配合禁忌・併用禁忌・相互作用を理解し、確認している。		
				201517	処方薬の先発・後発の区別を理解し、必要場合は確認している。		

★薬剤師（調剤）専門スキル定義—つづき

大分類	中分類	中分類	項目	項目	定義		
コード	名称	コード	名称	コード	名称	定義	
200000	専門スキル	201500	処方監査	201518	患者の年齢・性別、疾患等を考慮し、薬歴を確認し、適切な対応をしている。		
				201519	偽造処方せんが判断でき、必要場合は適切な対応をしている。		
			201600	調剤準備	201610	常に調剤備品、調剤器具、調剤機器を整理整頓し、清潔に保つよう行動している。	
					201611	調剤機器の正確な操作・点検をしている。	
					201612	調剤機器のトラブル対応を理解し、適切な対応をしている。	
					201613	調剤前に常用量、力価、服用方法を理解し、確認している。	
		201614			処方内容で不明な場合は適切な方法で確認している。		
		201700	疑義照会・問い合わせ	201710	処方内容の記載漏れや疑義があった場合の適切な対応を理解し、対応している。		
				201711	疑問や不明点についての確認方法や情報収集方法を理解し、実践している。		
				201712	問い合わせの際、処方内容についてその理由を明確にしたうえで、提案している。		
				201713	電話での疑義照会等は適切な応対方法（言葉づかい、会話の組み立て等）を理解し実践している。		
				201714	疑義照会の事後処理に関して理解し、処方せんに記載している。		
		201800	調剤1 錠剤・カプセル	201715	医薬品の麻薬・抗精神薬、毒薬、劇薬、普通薬の分類を理解し、適切な取り扱いをしている。		
				201716	採用医薬品の場所を把握している。		
				201717	処方薬の規格や剤形を確認しながら、調剤している。		
				201718	処方医薬品の他の規格や剤形を理解している。		
				201719	薬剤の特性（吸湿性、崩壊錠、遮光等）を理解し適切に対応している。		
				201720	医薬品の包装状態や損傷等を確認している。		
				201721	調剤中に破損や落としてしまった場合の適切な対処法を理解し実践している。		
				201722	錠剤の分割や脱カプセル等を行なう場合の注意点を理解し、安全に実践している。		
				201810	処方された薬剤の包装規格を理解し、適切な調剤をしている。		
				201811	力価処方では秤量値を正確に計算し、調剤している。		
		201800	調剤2 散剤	201812	秤量する薬剤を、調剤棚からとる場合は取り出し時、秤量時、返却時の3回確認している。		
				201813	天秤のゼロ点調整をし、秤量している。		
				201910	小児薬用量を理解し、体重を確認し、適正用量を算出し確認後秤量している。		
				201911	配合不可を理解し、適切に対応している。		
				201912	混合する場合は剤形を考慮した分包を行なっている。		
				201913	賦形の是非を理解し、必要場合は適切な賦形剤を選択し添加量を算出し、秤量している。		
				201914	漢方薬に関してその特徴を理解し、秤量している。		
				201915	同一患者、家族等で色調など似た散剤の分包が必要な場合は、明確な区別が出来るようにする。		
				202010	抗精神薬の秤量に関する注意点を理解し、適切に秤量・分包している。		
				202011	分包機の使用についてのルールを理解し、実践している。		
				202012	調剤に必要な情報は薬歴、処方せんに必要事項を記載している。		
202013	散剤の補充（充填）は複数の人間で確認しながら行なっている。						
202014	散剤の補充（充填）はその特性を理解し、適切なタイミングと方法で行なっている。						
202100	調剤3 水剤			202110	メートルグラスはいつも清潔に保っている。		
		202111	メートルグラスの正しい見方、使用方法を理解し、実践している。				
		202112	処方内容から1日あたりの量、全秤量値を算出し、全量を記録し秤量している。				
		202113	配合不適、注意、不可薬剤の組み合わせを理解し、調剤している。				
		202114	ドライシロップ剤を溶かす場合は薬剤の特性を理解し、長期服用の場合は溶かさず、短期の場合のみ、シキ水をして調剤している。				
		202115	薬剤の特性（冷所保存・遮光保存・けん濁性等）を理解し、適切な表記や扱いをしている。				
		202116	賦形が必要な場合は適切な賦形剤を適切な量（内規で決められている量）を賦形を行い、調剤している。				
		202117	新生児、患者の要望を含めて、一回量の少ない場合は、スポイントで服用させることを知った上で、該当する患者には準備している。				
202200	調剤3 特殊な調剤 (粉碎・一包化)	202210	薬剤の特性を理解したうえで、一包化のルール（内規）等を理解したうえで、適切な調剤ができる。				
		202211	自動分包機の使用法を理解し、安全かつ効率の良い使用をしている。				
		202212	患者の希望や医師の指示に応じた一包化の方法を提案している。				
		202213	包装後の薬剤に関して、正確な服用ができるよう印字、識別線等の記載など工夫をしている。				
		202214	自動分包機への錠剤の補充（充填）のルールを理解し実践している。				
		202215	患者の要望、医師の指示で粉碎する場合は薬剤の特性を確認したうえで、他の製剤への切り替えも含めて安全かつ適切な調剤方法を提案している。				

★薬剤師（調剤）専門スキル定義一つづき

大分類	中分類	中分類	項目	項目	定義	
コード	名称	コード	名称	コード	名称	定義
200000	専門スキル	202200	調剤 3 特殊な調剤 (粉碎・一包化)	202216	粉剤前の重量等確認事項を理解し、適切な調剤方法を薬歴等必要な書面に記載している。	
				202217	抗がん剤等リスクのある薬剤の粉碎を行なう場合には、マスク・手袋を着用している。	
				202218	少量の粉碎の場合の調剤方法を理解し、倍散を調整するなどの工夫をしている。	
				202219	薬剤の特性（吸湿性、飛散性等）を理解し、適切な方法で粉碎を行なっている。	
		202200	調剤 4 外用剤	202220	軟膏壺、外用びん等の容器は清潔を保つため、日常および調剤前共に適切な清拭をしている。	
				202221	軟膏等を混和する場合はその薬剤の特性を理解したうえで適切な方法（軟膏板、へら等の使用法の適切な使用方法も含む）で迅速に行なっている。	
				202222	配合基剤の特性を理解し、配合の可否を判断し調剤している。	
				202223	充填後の軟膏壺はタッピングをして脱気をするなどの適切な処理をしている。	
				202224	調剤後の軟膏容器の記載を適切に行なっている。	
				202225	外用液剤と内容液剤はその明確な区別の必要性を理解し、びんを区別している。	
				202226	メートルガラスは調剤する薬剤の区別ごとに別々に準備し、使用している。	
				202227	クリーンベンチの使用法を理解し、適切な使用をしている。	
				202228	無菌製剤（点眼剤等）の分注は適切な部位まで手の消毒を行い、調剤している。	
				202229	同一の患者への点眼・点鼻薬等の調剤は使用を誤らないように、その区別を明確にしている。	
				202230	湿布剤等の表記に関してはルールを確認し調剤している。	
				202231	個々の薬剤の製薬企業の作成した患者添付書は添付している。	
				202300	調剤 5 注射剤	202310
		202311	注射針の回収・廃棄に関しては正しいルールを理解したうえで、薬局のルールに従い実践している。			
		202312	薬剤の特性を理解したうえで、適切な保管をしている。			
		202400	調剤 6 麻薬・毒薬・ 抗精神薬	202410	麻薬処方せんの記載事項を理解し、適切な処理をしている。	
				202411	麻薬の譲渡証、譲受証の取り扱いを理解し、適切に記載している。	
				202412	麻薬の廃棄手順を理解し、適切に廃棄している。	
				202413	麻薬小売業者の届出書を理解し、届出をしている。	
				202414	安全かつ適切な手順で麻薬の保管ならびに調剤をしている。	
				202415	毒薬・抗精神薬等の保管方法（鍵のかかる場所等）を理解し、適切に行なっている。	
				202416	向精神薬の区分を理解し、その内容によって記録・保管を行なっている。	
		202417	向精神薬の紛失・盗難等について、適切な対応を理解し、実践している。			
		202500	監査	202510	監査に必要な心得、準備を理解し、実践している。	
				202511	監査の手順を理解し、適切な方法（内規等遵守）に行なっている。	
				202512	必要に応じて、個々の調剤者への確認を行なっている。	
				202513	薬歴記載事項により、過去の処方との比較、お薬手帳の確認、併用薬等必要事項を確認し、適切な処理を行なっている。	
				202610	処方入力の確認、算定の確認を行なっている。	
				202611	調剤ミスを発見した場合は、ルールに従って調剤のやり直しをしている。	
				202612	医師の指示等で処方変更があった場合の適切な処理を理解し、実践している。	
				202613	薬情等添付する文書の内容を理解し、適切に選択している。	
			服薬指導		患者の心身の状況に合わせて適切な服薬指導をしている。	
					薬歴記載事項を活用し、個々の患者にあった会話・指導をしている。	
					患者のプライバシーを配慮した服薬指導をしている。	
					常に患者の要望は何かを考え、要望を言いやすい環境をつくる。	
					患者の理解しやすい言葉で服薬指導をしている。	
					患者に複数の問題点があった場合、緊急度を踏まえて優先順位をつけた服薬指導をしている。	
					患者の理解度に合せた服薬指導をしている。	
					長引きそうな場合は患者の状況と薬局全体の状況を把握したうえで、患者に不快感を与えないように適切な応対をしている。	
					薬剤の説明にとどまらず、患者の要望や自然な会話から疾患、OTC薬、健康食品等の話題をし、適切な応対をしている。	
					患者の状況をみながら、副作用の兆候など注意すべき点があった場合は、適切な対応をしている。	
			薬歴管理		POS、フォーカスチャージング等の知識をもったうえで、薬局のルールを理解し、実践している。	
					わかりやすく、みやすい方法で記載している。	
	患者から得た情報（アンケート結果・検査結果等）を正確に記載している。					
	患者の問題点を適切・簡潔に記載している。					

★薬剤師（調剤）専門スキル定義—つづき

大分類	中分類	中分類	項目	項目	定義		
コード	名称	コード	名称	コード	名称	定義	
200000	専門スキル	薬歴管理			次回来局時への特記事項に関して、他の人でもわかるように明確に記載している。		
					特記すべき調剤方法については、明確に記載している。		
					個人情報の取り扱い規程等に順じて適切な取り扱いをしている。		
		クレーム等イレギュラー対応			常に薬歴の記載方法について、最適な方法を考え、提案している。		
					クレームやイレギュラーな事態に対して、迅速かつ冷静に対応している。		
					クレーム対応についてのルールを理解し、個々の内容にあった対応をしている。		
					自分のみで対応できない場合、上司等適切な相手に明確な伝達をしている。		
					相手の言うことを理解し、感情的を高揚させることのないよう自制している。		
					クレームの解決策が明確になった場合は迅速に実践する。		
					他の患者もいる場合はその会話等に対する影響を考え適切な方法で話を聴いている。		
					クレームの事後は局内（場合によっては組織全体）でその情報を共有化している。		
					個々のクレームに関して、その原因を明確にし再度発生しないよう行動している。		
					欠品があった場合、迅速に患者に伝達し、要望をきいて対応する。		
					クレームやイレギュラー対応の内容は必要書類ならびに薬歴に明確に記載している。		
			医薬品管理			使用量に基づく適正な在庫数を理解し、適切な単位で発注をしている。	
						採用医薬品の適切な管理方法（冷所、遮光等）を理解し、適切に保管している。	
						薬品の入出庫の際は、有効期限を確認し、先入れ先出しを実践している。	
						医薬品のロット番号、有効期限を理解して適切に管理している。	
					適正な在庫数を把握した上で、他店舗への移動等を実践している。		
					医薬品廃棄に関して適切な知識を持ったうえでルールに順じて実践している。		
					特定の患者のみに使用する医薬品を理解し、適切な発注を行い管理している。		
					レセコンの在庫管理システムを理解し、活用している。		
					棚卸しについて理解し、準備、実践している。		
					調剤備品を含む消耗品の在庫管理に関して理解し、適切に実践している。		
		医薬品情報管理 DI			必要な情報を製薬企業・卸より収集している。		
					常に新聞、雑誌、インターネット等から医薬品のみならず疾患、健康等に関する情報を収集している。		
					添付文書、インタビューフォームの見方を理解し、整備し、活用している。		
					文献検索についてその手法を理解し、適切な情報を得るため実践している。		
					処方せん発行医療機関の専門領域について情報収集している。		
					主たる疾患に関連するOTC薬、健康食糧品、サプリメント等の情報を収集し、状況に合わせて活用している。		
					必要な勉強会、研修会等に積極的に参加している。		
					必要な情報を薬局内で共有化している。		
					現状の仕事に関連した学会発表のテーマを選定し、発表をしている。		
					他の医療従事者との交流を持ち情報収集とその活用をしている。		
		レセプト業務			保険制度を理解し、レセプトの流れを把握し、実践できる。		
					調剤報酬点数・算定基準を理解し、算定できる。		
					調剤薬局特定保険治療材料を理解している。		
					公費負担割合とその根拠を理解している。		
					レセコンでレセプト集計を行い、請求に必要な書類の印刷や作成のルールを理解し各提出先に応じた書類の作成をしている。		
					保険算定基準を満たす業務改善を実践している。		
					払戻についてルールを理解し、フォーマットの用紙を選択し、請求書を作成している。		
					高額処方せんについて理解し、その選択、コピーをしている。		
			レセプト請求に必要な各種調剤等の請求ルールを把握し、請求している。				
			局内の日計、月計表算出・作成のルールを理解し、実践している。				
処方せん・帳票管理			処方せんを照会・確認等効率よく行なえるように、ファイリングおよび整理整頓している。				
			レセプト請求後の処方せんは月ごとにまとめて適切に保管している。				
			処方せんは個人情報であることを理解し、適切な取り扱いをしている。				
			処方せんの保管期間を理解し、適切な取り扱いをしている。				
			保存期間を過ぎた処方せんは適切に処理している。				
			処方せんを編てつ順に分類している。				
			処方せんの区分ごとに適切な管理をしている。				
		各種帳票類の種類を把握し、適切に管理している。					