知っていますか？PDCAサイクルの回し方

木寺メディカルサービス合同会社　木寺　健司

 【はじめに】

昨年、演者は経営コンサルタントを育成する(公財)日本生産性本部において半年間、研修を受講した。その中で学んだことに「PDCAサイクル」がある。この言葉は様々なところで用いられるため、知っている方も多いと思われるが、実際に意識してPDCAサイクルを回している人は少ない。今回は調剤薬局におけるPDCAサイクルの活用方法ついて提案する。

【内容】

　PDCAサイクルとはP（Plan：目標・計画）→D（Do：実行）→C（Check：チェック）→A（Act：対策実行）を繰り返すことによって、仕事を改善・効率化する方法である。Planでは達成したい目標（KPI：key performance indicator）を立て、計画を作成する。KPIとは目標を数値化した指標であり、目標を数字で明確にすることが重要である。Doでは計画に沿って業務を実行する。Checkでは実行が計画に沿って行われたか、目標を達成できているかを評価する。Actでは評価を見ながら、良かった点は継続的に行い、悪かった部分はどのように改善するべきかを考える。計画を続けるか、修正するか、中止するかも考慮し、次のPlanへとつなげる。

PDCAサイクルは元々製造業の品質管理や生産管理で用いられていたが、現在では様々な業種で取り入れられている。しかし、PDCAサイクルを知っていても、意識して実行している方は少ない。

　今回、薬剤師に関係するPDCAサイクル事例を調査した。厚生労働省においては平成27年に策定された「患者のための薬局ビジョン」においてPDCAサイクルが登場する。薬局業務においてはヒヤリハット改善や在庫管理などで利用されている例がある。

　ではPDCAサイクルはどのようにして回せばよいだろうか。薬剤師は患者のコンプライアンス向上という点で知らずにPDCAサイクルを回している。飲み忘れ0回をKPIとし、当初は処方どおり投薬、もしも飲み忘れがあれば、詳しい服用の説明、一包化への変更、剤型変更、服用方法変更、薬剤変更など対策を行い、投薬していると推測される。これはまさにPDCAサイクルである。

　これに加えて、経営においてもPDCAサイクルを回したい。例えば、営業利益を上げたいとすると売上高営業利益率または売上高を上げる必要がある。

売上高営業利益率を上げるには売上原価、人件費などの経費を削減する必要がある。

売上原価の削減には「後発医薬品の割合」を上げ、人件費の削減には「残業時間」を削減する必要がある。

売上高を上げるには処方箋技術料を上げること、処方箋枚数を増やす必要がある。

処方箋技術料を上げるには「後発医薬品調剤体制加算」、「かかりつけ薬剤師指導料」、「一包化加算」、「乳幼児服薬指導加算」などを算定できる調剤・投薬を行い、処方箋枚数を増やすには門前の処方箋だけでなく「地域医療機関の処方箋」の受付強化や「在宅医療」への積極参加が必要である。

これらの「」のうちいくつかをKPIとしてPDCAサイクルを意識して回すことで自然と営業利益は増加していく。

【考察】

　薬剤師はそれと知らずに業務においてPDCAサイクルを回している。それを意識して回していくことでより改善効果が大きくなり、患者の治療効果改善、業務改善だけでなく、経営改善にもつながっていくと推測される。

【キーワード】

PDCAサイクル、KPI