

# さくら店 店舗運営マニュアル（サンプル）

地域密着型・外来受付を中心としたデモ店舗の基本手順

文書区分	店舗別マニュアル	対象	さくら店 全スタッフ
版数	サンプル版 1.0	更新日	2026年6月1日

**この資料の目的：**開局準備から閉局までの標準手順を統一し、患者様対応と調剤安全を安定させることを目的とします。  
本資料はサンプルです。患者情報、緊急時対応、権限分担は実店舗の規定に合わせて確定してください。

## 1. 基本ルール

項目	運用の基本
患者様対応	本人確認・処方内容・伝達事項を丁寧に確認し、不明点を残さない。
安全管理	調剤・監査・交付・記録の各工程で、確認を省略しない。
情報管理	個人情報を含む書類・画面・会話は、必要なスタッフのみで取り扱う。
共有	事故・ヒヤリハット・欠品・クレームは、速やかに責任者へ報告する。

## 2. 標準業務フロー

時間・場面	担当	実施内容
開局前	全員	室温・清掃・端末・レジ・調剤機器・不足品を確認し、前日申し送りを共有する。
受付	事務	処方箋受付、保険情報・本人確認、待ち時間目安の案内を行う。
調剤・監査	薬剤師	処方内容、規格、数量、併用薬、疑義照会の要否を確認する。
交付	薬剤師	患者様の理解度に合わせて服薬説明を行い、必要な指導記録を残す。
在庫確認	担当者	欠品・期限接近品・発注要否を確認し、当日中に共有する。
閉局時	全員	レジ締め、施錠、個人情報書類の保管、翌日申し送りを確認する。

## さくら店 店舗運営マニュアル（サンプル）

### 3. 実施チェックリスト

確認	チェック内容	記録・申し送り
<input type="checkbox"/>	受付時に患者氏名・生年月日等を確認した。	注意事項を共有欄へ記載
<input type="checkbox"/>	監査時に薬剤名・規格・数量・用法を確認した。	疑義照会を記録
<input type="checkbox"/>	冷所品・管理対象品を所定の手順で確認した。	不足時は責任者へ
<input type="checkbox"/>	閉局時に個人情報書類と端末ログアウトを確認した。	日誌へ記載

### 4. イレギュラー時の対応

状況	初動対応	報告先・記録
調剤過誤・交付後判明	責任者へ即時報告し、患者様への対応手順を確認する。	事故報告書
薬剤欠品	代替可否を確認し、必要時は処方元・患者様へ連絡する。	欠品記録
患者様の体調不良	安全な場所へ案内し、必要時は救急要請を検討する。	対応記録

### 5. 記録・保管

書類・データ	取扱い
業務日誌	当日中に入力・保管する。
申し送り	翌勤務者が確認できる場所へ記録する。
事故・ヒヤリハット	所定様式で責任者へ提出する。

確認者	印	確認日	年 月 日
-----	---	-----	-------