

まつ店 店舗運営マニュアル（サンプル）

夕方の来局集中を想定したデモ店舗の連携手順

文書区分	店舗別マニュアル	対象	まつ店 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：混雑時間帯でも受付・調剤・会計が滞らないよう、役割分担と待ち時間案内を標準化します。

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	開局担当	予約・取り置き・前日未完了事項を確認し、混雑予測を共有する。
通常時間	受付・調剤	受付順と優先対応の理由を明確にし、記録と声掛けを徹底する。
混雑前	責任者	応援配置、電話対応担当、監査動線を決定し全員へ周知する。
混雑時	全員	待ち時間を適切に案内し、入力・調剤・監査の中断ミスを防止する。
会計・交付	事務/薬剤師	会計内容と交付済み確認を分離し、受渡し間違いを防止する。
閉局時	閉局担当	未交付薬、取り置き、問い合わせ残件を一覧化し、翌日へ引き継ぐ。

まつ店 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"/>	混雑前に役割分担と休憩調整を確認した。	責任者が記録
<input type="checkbox"/>	待ち時間が延びる場合に患者様へ案内した。	必要時メモ
<input type="checkbox"/>	交付待ち・会計待ちの薬剤を明確に区分した。	トレー等で識別
<input type="checkbox"/>	閉局時に未交付・取り置き薬を確認した。	申し送り一覧

4. イレギュラー時の対応

状況	初動対応	報告先・記録
待ち時間の長期化	目安時間を再案内し、希望に応じて外出対応等を案内する。	責任者共有
受渡し直前の疑義	交付を止め、薬剤師が処方元へ確認する。	疑義照会記録
レジ差異	再計算と入出金確認を行い、独断で補填しない。	会計報告

5. 記録・保管

書類・データ	取扱い
混雑対応メモ	混雑時間帯と対応結果を日誌へ記録する。
未交付薬管理	患者名が見えない方法で安全に保管する。
会計関連書類	所定の保管場所に日別で綴じる。

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