

EMMail



No. **1**
2000 WINTER

EMism

21世紀の医療・医薬分野に貢献

営業より

元気店紹介・・・ことぶき薬局 砧店

インストより

薬歴簿の並べ方・インストラクター紹介

サポートより

トラブル上位3例

メンテより

Yaktyシリーズが簡単に甦る

インフォメーションより

Q&Aが役に立つ

設計より

パワーアップ 薬剤師・経営支援

管理より

消耗品カタログ完成!!

アンケートハガキで図書券が当たる!

株式会社 EMシステムズ



システム開発
ソフト開発
製品開発
品質保証

薬局・医院

営業拠点の
全国展開

サポート
サービス
インストラクター
インフォメーション
メンテナンス
サポート

21世紀医療

ごあいさつ

日増しに秋も深まり、山々が紅葉に彩られる美しい季節となってまいりましたが、皆様にはますますご清祥のこととお喜び申し上げます。また平素は、格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。

この度の「EMail」という季刊誌発行は、弊社の社員がいかにお客様との間でコミュニケーションを密にできるか、また、お客様により良い情報を提供できるかと模索した中で生まれたものであります。第一号の発刊にあたり紙面を拝借いたしましてまずは一言ご挨拶を申し上げます。

さて、今年3月の日本薬剤師会の調査によれば、社会保険分で医薬分業率は40.2%となり、まさしく推進期から本格的な分業期に移行した観がございます。しかし、高齢者を中心とした医療費の増加、保険加入者の減少などにより、健康保険組合連合会の1999年度の赤字が過去最高となるなど医療財政は大きな危機に瀕しています。

薬漬けからの脱却を目的とした医薬分業の流れは、

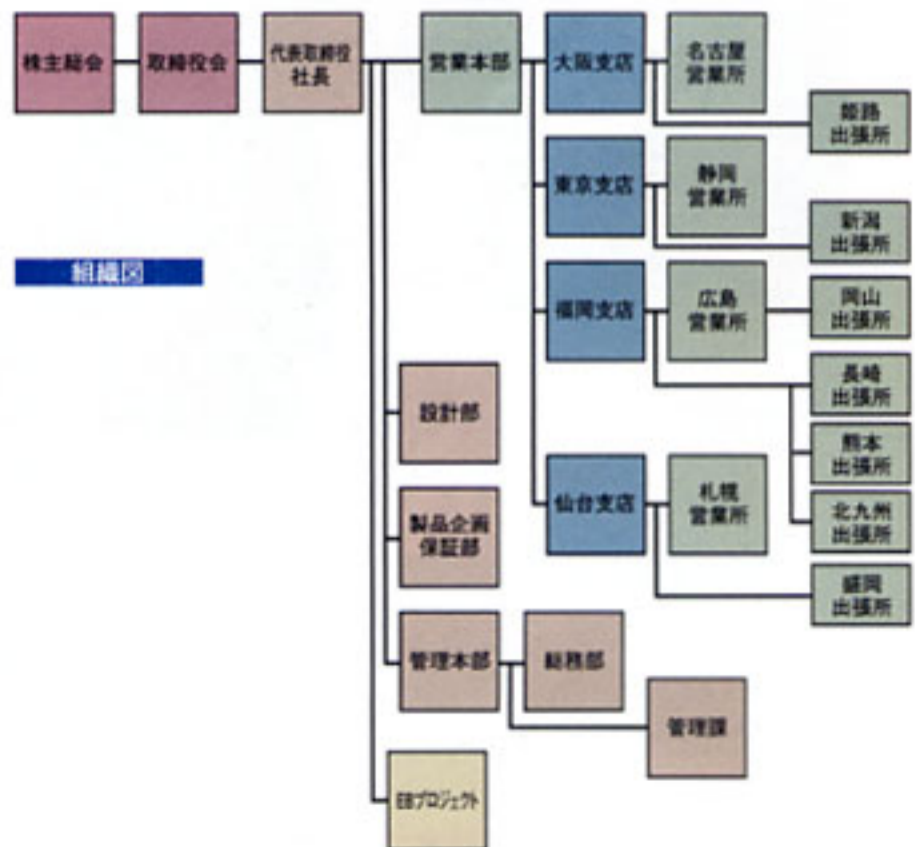
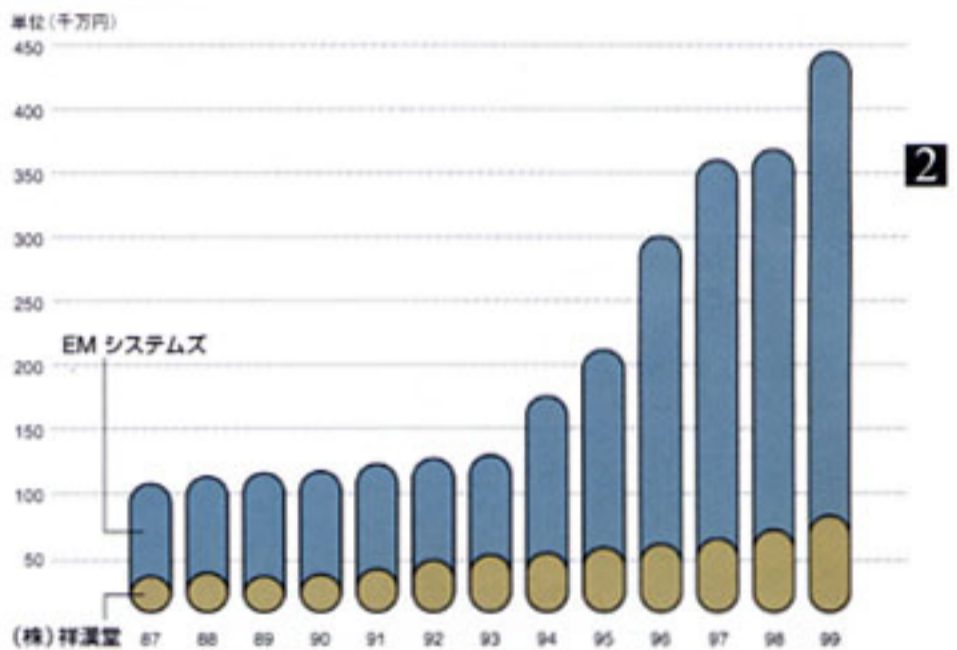
今後もとどまることなく、また、かかりつけ医を始めとした在宅介護の推進は、調剤薬局の役割を重要かつ、増大させるものでありますが、一方で薬価差を限りなく"0"に近づけようとする法改正が見込まれる中、調剤薬局には厳しい経営を迫られることも予想されます。薬局間の競争が激しくなる中で薬局機能の拡充は急務であり、また医薬分業の目的があくまで患者中心の医療であることを考えれば、薬局は今こそ本当に地域住民に信頼される医療機関になる時期であるといえるでしょう。

具体的には医薬分業はすでに拡大期から質を求める時代へと移り、リスクマネジメント・情報の共有化・副作用情報・相互作用情報など質の確保が求められてきます。つまり、これからの調剤薬局には、患者に対する徹底したサービスの提供(薬の効能、効果、相互作用等の情報提供とスピーディーな対応)と経営の合理化、効率化が要求されているのです。

当社は"いかに社会に貢献できる企業であるか"を経営理念としており、こうした時代の流れにいち早く対

名称 株式会社 イーエムシステムズ (EM SYSTEMS Co.,Ltd)
本社 大阪市淀川区宮原3-5-24 新大阪第一生命ビル
 TEL.06-6397-1888 (代)
創立 1980年(昭和55年)
資本金 2億688万円(平成12年3月期)
従業員 200名
代表取締役 國光 浩三
取締役副社長 相澤 進
専務取締役 高嶋 晃
常務取締役 青山 明
取締役 三木 晃
監査役 狩野 順史 藤原 一司
執行役員 鈴木 巖 川端 学
 多田 文明 廣川 裕
売上高 39億3000万円(平成12年3月期)
事業内容 調剤薬局事務処理コンピュータ開発・販売
 医療事務処理コンピュータ開発・販売
 パーソナルコンピュータ及び関連機器の販売
 病院各種業務ソフト開発・販売
関連会社 株式会社 祥漢堂

売上高推移



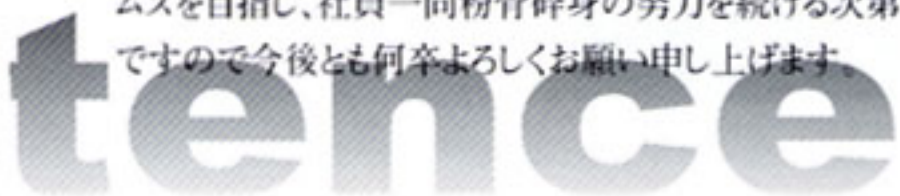
医薬分野に貢献



株式会社EMシステムズ
代表取締役
國光 浩三

応するため、ユーザーの視点に立ったソフトウェアの開発からシステム販売、サポート体制に至るまで特に顧客満足の追及を基本に、自社による一貫した体制を全国各地に展開してまいりました。これは業界でも独自の体制として自負するところでございます。

また、第33回日本薬剤師会学術大会では第一に薬剤師支援といたしましてPHOTO薬情ダウンロードサービス、さらに効率化、迅速化を目的としたe-クラークの展開。第二に薬局経営支援といたしまして、在庫管理の効率化、店舗間備蓄検索等、充実したチェーン店ネットワークシステム・e-チェーンをご提案いたしております。さらに今後は地域ごとに迅速に対応できるよう営業拠点も全国各地に拡大し、皆様に満足していただけるサポート体制を構築してまいります。「かかりつけ薬局」をはじめ、21世紀の日本の医療・医薬分野に貢献できるEMシステムズを目指し、社員一同粉骨砕身の努力を続ける次第です。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。



これぞ達人
元気店紹介

①

ことぶき薬局 砧店

きぬた

ことぶき薬局キヌタ砧店……
先を見据えたチェーン店システム

ことぶき薬局砧店は、
本部(株式会社東洋ユニティ)一括管理の調剤薬局です。
本部一括管理のため、レセコンの選別、メーカー選択は
すべて本部で行われています。

また、商品の納品も本部で調整を行い、
本部のインストラクターが設定・確認し、
各店舗に納品されるシステムが構築されています。
しかも、新入社員がオペレーターとして入社した際は、
本部が一括で教育を行い、
配属されるので基本的にはすべての新入社員が
レセプティの入力業務ができるという組織体制が
システム化されているなど学ぶことの多い薬局です。



整理された調剤室

ここが
すごい

- ◎みんながReceptyのオペレーター業務をできる!
- ◎改正での移行の問い合わせがほとんどない!
- ◎効率が図られ、余裕の時間を患者さんの服薬指導に充てられている!
- ◎店舗が患者さん中心でつくられている!

ご協力 砧店・管理薬剤師/石丸先生
事務/青木様・上野様
本部・管理部/川村様



本部一括の徹底した
管理体制と、
顧客への思いやりあふれる
対応が魅力です。



本部:株式会社東洋ユニティ
〒151-0053
東京都渋谷区代々木4-27-25
TEL:03-3379-5111
FAX:03-3379-5129

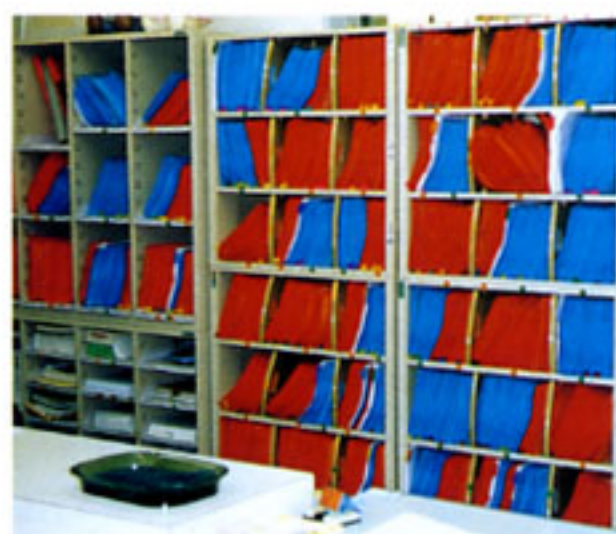




お子様にも配慮



NEW Receptyを使いこなしています



薬歴簿も一目でわかりやすく整理

こんなことをお聞きいたしました。

○今最も力を注いでいる事は

薬を正確かつ迅速に渡せるよう、そして丁寧でわかりやすい服薬指導を心がけています。

○Photo薬情については

「薬のカラー写真と薬効及び副作用等の説明」が印刷されたPhoto薬情は、患者さんにとって、とても役立つ情報です。この薬剤情報を患者さんが、かかりつけの医師に見せたところカラーでわかり易いと誉められたとのこと。投薬時、患者さん本人が来局できないため、代理の方に薬をお渡しして説明する際にも役立っています。

○Recepty導入で楽になった事は

在庫の入力がしやすいことです。

○Receptyにした理由は

本部は以前よりReceptyを使用している為、NEW-Receptyになってからも変わりなく使用しています。導入の最大の理由は「入力が簡単」なことですね。

○薬の在庫管理及びレセプトの打ち出しはどうされていますか

棚卸しをした際は、必ず毎月Receptyで管理している在庫と実在庫が合います。在庫の月計表は毎月本部にファックスします。レセプトの打ち出しは月に5~6時間程度で他の薬局と比べても早いほうだと思います。

○ハードのお手入れは

手入れは、埃を払う程度です。その他はメンテが来た時に掃除してくれます。

○メンテはすぐにきましたか

指定した日にすぐに来てくれるのでとても助かっています。

○インフォメーションへのTELの頻度は

そんなには電話する事はありません。改定のFDが来た時も手順書を見ればよくわかります。しかし、Yaktyの紙詰まりや内蔵のPDなどのやり方がまだ不明な点があるので、オプション関係で電話する事はたまにあります。但し時間帯により電話が繋がらないことも半分くらいありますね。

○皆様が全員入力できるのですか

前記のように、研修で一通りの説明は受けるので基本的にみんな出来るようになっています。

○一番すごいトラブルは

特にありません。

本当に素晴らしい薬局であると思いました。本部機能が活かされ、効率化が図られた中でうまれた余裕の時間を服薬指導やその他の患者さんへのサービスにあてられ、改めてかかりつけ薬局のあり方を認識させられました。また、店舗自体も清潔感がたよい、きれいに整理されている中で、子供が遊ぶおもちゃなどもあり、取材している間もそのおもちゃで遊んでいる子供が楽しそうに笑っている姿にこの薬局のCS(顧客満足)への取組がうかがえました。また、EMシステムズに対しまして、「消耗品がすぐに届くのでうれしい」「1日2回くらいのピークにYaktyがすぐに役立つ」「メンテが指定日にすぐ来てくれる」など、あたたかいお言葉を頂戴いたしました。私の取材に対しても快く応じていただき、やさしさ、おもいやりを真に感じました。この気持ちが、患者さんにも伝わり、元気店となる理由が本当に理解できました。

取材担当 EMシステムズ 宇田川より

EMから

こんなに関心なことが薬局様ですが、これまでいろいろな努力をされ、試行錯誤されてきたことには違いありません。これからの薬局経営に対し、オペレーター指導や改正での問い合わせなどをお手伝いさせていただき、皆様のニーズにお答えいたします。また、今回は東京支店が取材させていただきましたがメンテの訪問、インフォメーションの電話など地域により差があるようですので、これから全国共通のサービスサポート体制がとれるよう努力を重ねたいと思います。

私たちの
知っている
薬歴簿の
並べ方

現在、代表的な薬歴簿の整理方法

- ・保険別+フリガナ順
- ・生年月日順
- ・患者番号順

今回は生年月日順のメリットをご紹介します。

- ①保険や名前が変わっても場所が変わらない
- ②数字なので戻すべき場所がすぐ分かる
- ③処方箋を見てすぐ探せる(保険の知識がなくてもOK)
- ④名前の読みが分からなくても確実に探せる
- ⑤同じ生年月日の人がいっても名前が異なるので間違えにくい



ここに生年月日を記入

薬歴簿(印字有)

インデックス付のクリアファイル

5

バックアップ
あなたは



朝派?
夜派?



■お昼休みが長いので
その間にとれる。
処方箋が途切れる時間
なので...



- 1日の処方箋を日計表
を確認した上でバック
アップがとれる。
- 薬局を閉めてからな
ので、患者さんが途中
で来る心配がない。



- 朝の準備をしながらと
れる。
- 業務を延長することが
多いので、夜あまり時
間がない。
- バックアップ装置が外
付けの場合、バックア
ップ終了後、バックア
ップ装置の電源を切って
おく。

皆さんは何派ですか?
バックアップは万が一に
備えて行う大切な作業
です。1日1回、タイプ
に合わせて必ずバック
アップをとりましょう。

聞き手



明るく元気が
モットーの肥後っ娘
インストラクター

福岡支店(入社4年目)

村上 信子

出身
熊本県熊本市

生年月日
昭和47年4月9日生

特技
水泳・バスケットボールその他
スポーツ全般と熊本弁

- 趣味
- ・お酒を飲むこと(特にビール)
 - ・雑誌を読むこと
(お勧めはダ・カーポ)
 - ・温泉に行くこと
(お勧めは黒川温泉/熊本県)

お客様へ

こんにちは。福岡支店でインストラクターとして皆様と接することになり、早4年が経ちました。入社当初から今まで、ただただ一生懸命突っ走ってきた私ですが、この4年間を振り返ってみると入社当初は、調剤業務やレセプト業務をお客様から教えていただくこともあり、当時のお客様の顔や表情が今でも鮮明に思い出されます。今では福岡支店のインスト歴「最長」を誇る私ですが、現在の私があるのもひとえに、今まで支えてくださったお客様お一人お一人のおかげだと感謝しています。本当にありがとうございます。これからも一人でも多くのお客様に、「使って良かった」と心から言ってもらえるようにがんばります。よろしくお願い申し上げます。

社員より

小さな身体に似合わず、支店一の大きな声の持ち主です。いつもニコニコしながら一生懸命の村上さん。社内の雰囲気作りにも貢献してくれています。特にお客様への謙虚な姿勢と、CS(顧客満足)への取り組み姿勢が他の社員の刺激になっています。

平成7年11月の95発売以来、98、NT4.0、2000、そしてMeと広がりを見せてきた基本ソフト、Microsoft windows。それまでのパソコンのイメージを払拭する操作感やカラフルな画面など、従来の「コンピュータ」に対しアレルギーのあったお客様にもその間口を広げ、折からのインターネットブームも相俟って瞬く間に普及しました。

しかしながら操作が簡単になった反面、お客様が知らぬ間に設定を変えてしまっていたり、重要なプログラムを消去してしまったりといったトラブルが増加しています。その中でもwindowsやその上で実行されるアプリケーションソフト、EM-Recepty等に関するシステムトラブルの復旧や各種設定、調整、動作チェック等が我々サポート部門の主な業務内容です。

我々も日々勉強をし、様々なトラブルに備えていきたいと思っております。

Windows95/98の限界を超えたトラブル

- ➡【現象】
「リソース不足」のメッセージが出て、その後画面が動かなくなる。
- ➡【原因】
リソースとはWindowsが実行中の各ソフトの情報などを保存する特殊なメモリ領域でこのリソース領域はWord・ExcelだけでなくEM-Receptyでも利用し、必要な領域を確保しながらデータ交換など行っていますが、この空きリソース領域が減り、ある限度以上減るとWindowsが不安定になり、「リソース不足」というエラーになってしまいます。
- ➡【対策】
もしリソース不足が頻繁に起こるようでしたら、お昼休みにでも一度、コンピュータを再起動してみてください。又はリソースの量をチェックするリソースメーターを常駐し、画面で確認します。もし、リソースのゲージが黄色又は30%以下になりましたら、コンピュータを再起動します。

設定変更に伴うトラブル

- ➡【現象】
EM-Receptyを起動すると「このアプリケーションを製品版としてご使用頂くにはパスワードが必要です。詳しくはメインメニューの「補助作業」→「ユーザー」登録をご覧ください」のメッセージがでる。
- ➡【原因】
インターネットに接続しようとして、ネットワークの設定を変更した為。
- ➡【対策】
弊社のコンピュータは常に最適な状態で稼働できる様設定しておりますので、EM-Receptyの設定項目以外は追加等なさないようお願い致します。

汎用アプリケーションの追加によるトラブル

- ➡【現象】
EM-Receptyで使用している(薬)・(歴)等の外字が出てこない。
- ➡【原因】
外字はWindows上の決められた領域を使用し、且つ文字数も制限されておりEM-Receptyや汎用アプリケーションもこの領域を使用している為後からインストールしたソフトがこの部分を上書きしてしまう為です。
- ➡【対策】
汎用アプリケーションのインストールは避けて下さい。
- ➡【補足】
特に年賀状作成のはがきソフト等をインストールしてしまうと上記現象が多く見受けられますので気をつけて下さい。

サポート部でよく対応するトラブル例とその対策をご紹介します。ぜひ、ご参考下さい。

サポート部トラブル 上位3例



**Yakty・Yakty BM-1で
最近紙詰まりしましたか？
ご心配ありません。
薬袋のセット前確認や清掃で
すぐに甦ります。**



1 点検清掃しましょう。

ご用意いただくもの・・・
消毒用アルコール少々（揮発性の高いもの）、
きれいな布1枚。

薬袋が止まる部分

アルコールを布に染み込ませて下記パーツを拭いてみましょう。



カセット内で詰まる
本体山の上で止まる
印刷部前で止まる

カセット内 紙さばき板のゴム ※1
紙送りローラー（ダブルカセットの黒いゴム）
印刷部前のセルロイド版 ※2



※1 カセット内紙さばき板のゴムを清掃します。



カセット内で詰まる
本体山の上で止まる
印刷部前で止まる

カセット取手側の坂道 ※3
紙送りローラー（黒いゴム） ※4
坂道の鉄板 ※4



※2 印刷部前のセルロイド版を試みます。



※3 カセット取手側の坂道を試みます。



※4 紙送りローラーや坂道の鉄板を清掃します。

7

2 薬袋セット前に確認しましょう。

- 1) 両機種とも薬袋セット前には必ず紙さばきをし、用紙を整えてセットします。また、薬袋両端のソリがあれば、手で直します。
 - 2) 各カセット、用紙ガイドのセットは、きちんと合わせましょう。
 - 3) 用紙の保管はフラットな状態で湿気のないところで保存しましょう。
- ※純正薬袋、純正インクカートリッジ等の使用で最高の印字品質を得られるよう設計されております。ぜひご確認下さい。



反りがあればフラットに戻します。



用紙セットはガイドを必ず合わせます。



これぐらいの量を入れて下さい。

いかがでしたでしょうか。
自動車や自転車のような乗り物と一緒に点検清掃や薬袋セットの確認が必要であることがわかりただけだと思います。でも乗り物のような難しさや手が汚れる心配はありません。
ぜひ実行の上、貴店のパートナーとしてご利用下さい。

点検清掃

お問合せランキング BEST 5

平成12年5月25日～6月25日までの
対応内容をもとに
ランキングとして集計してみました。
お問い合わせ内容と
インフォメーションの案内を
簡単にご紹介いたします。
(大阪支店調べ)



NO1:プリンターのお問い合わせ (メンテ引継ぎを除く) 121件

- Q** インクがかすれている(MJシリーズ)
A クリーニング作業して頂く。
(機種により作業方法は異なります)
- Q** レーザープリンタでトナー交換したのに「ザンリョウガスクナクナリマシタ」とでる。
A トナーザンリョウのリセットを行って頂く。
- Q** 用紙がつまった。
A ゆっくり引きぬいていただく。
(レーザープリンタシリーズ以外は電源を切っ
てから)
- Q** 途中で印刷をやめようと思いプリンタの電源
をきいたら文字化けになった。
A ジョブをクリアして、再印刷していただく。
- Q** 印刷が突然でなくなった。
A インク切れとプリンタドライバ側で印刷停止に
なっていないか確認、上記が正常であれば再起
動していただく。
- Q** 用紙をセットし忘れて印刷開始したらWIN32
エラーや不正な処理がでた。
A 再起動して頂く。

NO2:薬品登録のお問い合わせ 56件

- Q** 新薬追加方法
材料の登録方法
部位の登録方法
新薬・材料・部位の修正方法
A マニュアルをご覧になれるか、ご不明な点は
お問い合わせ下さい。

NO3:キーロックのお問い合わせ 40件

- Q** カーソルがまったく動かなくなりました。
A まずマウスで操作しても動かないか確認して頂く。
- Q** 「不正な処理」とメッセージがでた。
「応答がありません」とメッセージがでた。
A CTRL+ALT+DELを同時に押して止まっている
(エラーの出ている)プログラムのみ終了で
きるか確認し、その後再起動して頂く。

NO4:インスト・営業から連絡がほしい 39件

- Q** 指導や訪問スケジュールを変更してほしい。
とにかく連絡がほしい。(内容不明)
A 恐れ入りますが電話の混雑をさけるため、お問
い合わせ以外のご連絡は各支店の代表電話に
お願いいたします。

NO5:薬情のマスタ登録のお問い合わせ 35件

- Q** 新薬追加した薬品の薬情がでない。
A 薬情の登録は薬品のマスタと別に登録が必要
です。
- Q** 非印字の指定にしたい。
A 用途に応じて監査画面での非印字指定。マスタ
のフラグの入力方法をご説明いたします。
- Q** 複写の方法が分からない。
A マニュアルをご覧になれるか、ご不明な点は
お問い合わせ下さい。
- Q** 薬情のリストを印刷したい。
A マニュアルをご覧になれるか、ご不明な点は
お問い合わせ下さい。

