

新薬局建設に向けた 患者様アンケート結果について

(株)ファルマ 弘前調剤センター
薬剤師 佐藤 武志

目的

- かかりつけ薬局として地域の方々に選ばれるために求められる薬局の機能・サービス、薬剤師の役割を聞きとり、新薬局の建設・運営に反映する。
- 既存の薬局においても新たに要望されるサービスについて、各薬局で実現可能か検討する機会とする。

質問内容 1/2

問1 待合室にあったら良いものは何ですか。

問2 待合室にはどんな本があったらいいですか。

問3 当薬局の待合室の環境はいかがですか。

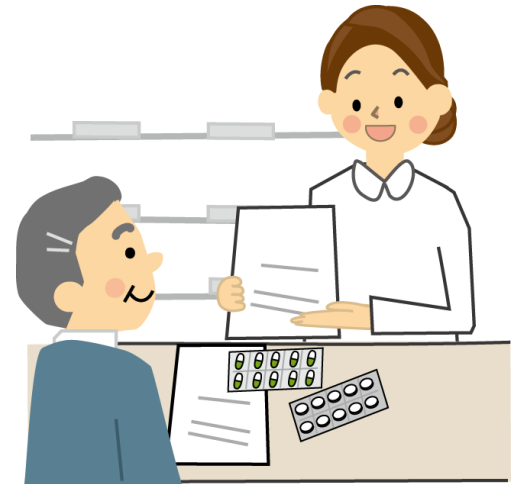
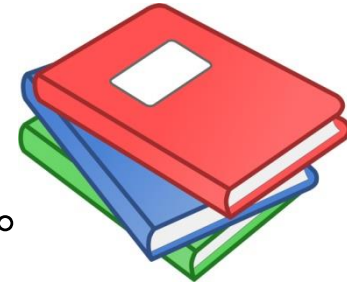
問4 お薬が出来るまでの待ち時間はどうですか。

問5 職員の言葉遣いや接し方はいかがですか。

問6 職員に声を掛けやすいですか。

問7 プライバシーの配慮についてはいかがですか。

問8 問5・6・7で気になる事例をお書きください。



質問内容 2/2

問9 薬剤師の薬の説明は分かりやすいですか。

問10 聞きたいことを説明してくれましたか。

問11 当薬局に希望するサービスはありますか。

問12 薬局にどのような相談窓口があれば利用したいですか。

問13 当薬局の一般薬品販売コーナーの品数はいかがでしょうか

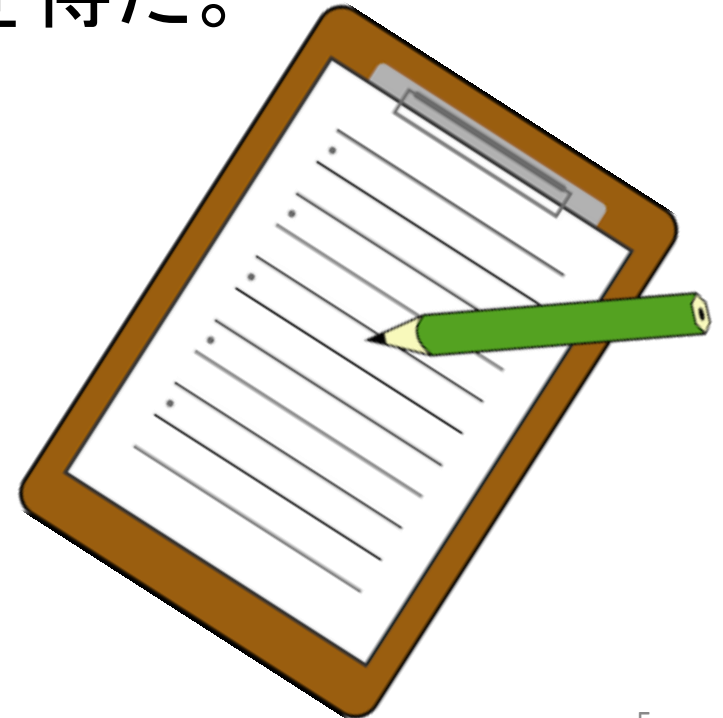
問14 家庭で常備している一般用医薬品やサプリメントは？

問15 その他気になることやご意見をお書き下さい。



2015年10月アンケート調査

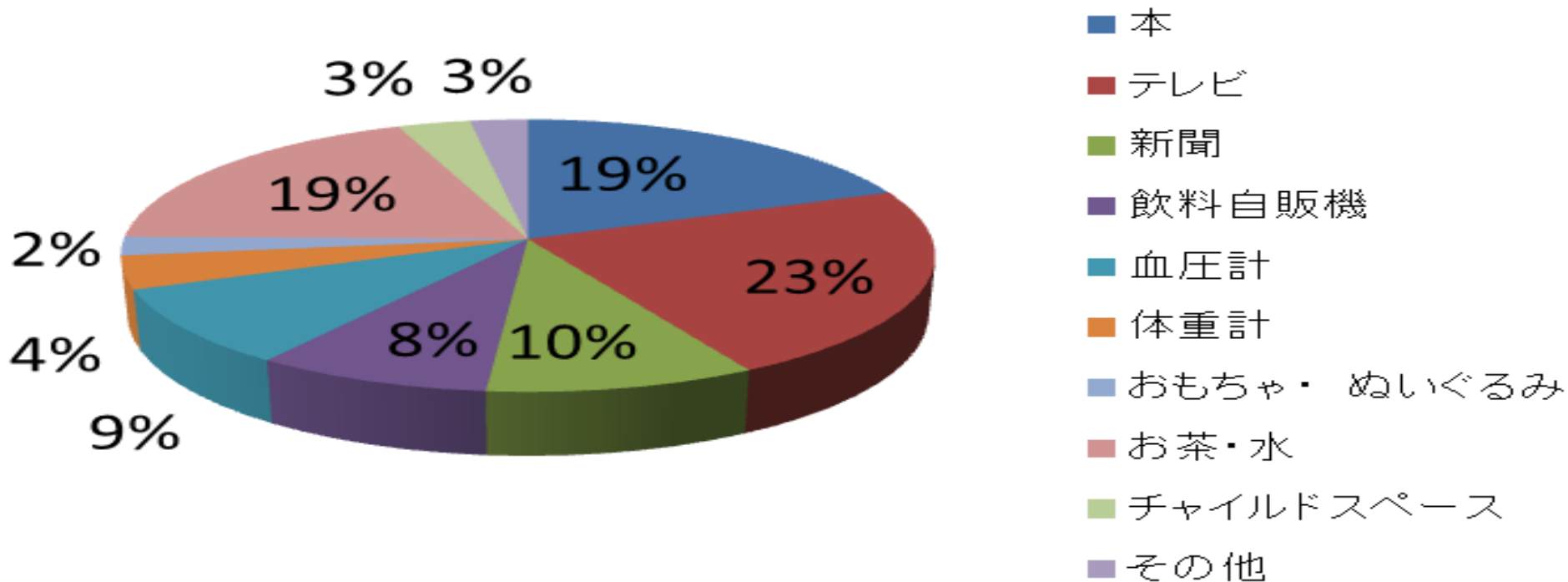
- 各薬局の待合室にて聞き取りによる方法。
- 合計**1490**名の方から回答を得た。
- **58%**の方が**60歳以上**。



年代

	20歳未満	20~30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	合計
センター	14	120	110	144	180	132	73	4	777
藤代	3	42	49	68	52	26	9	2	251
浪岡	0	2	9	13	53	50	20	2	149
黒石	0	4	4	9	32	36	26	1	112
一ツ谷	1	13	6	24	59	61	36	1	201
合計	18	181	178	258	376	305	164	10	1,490

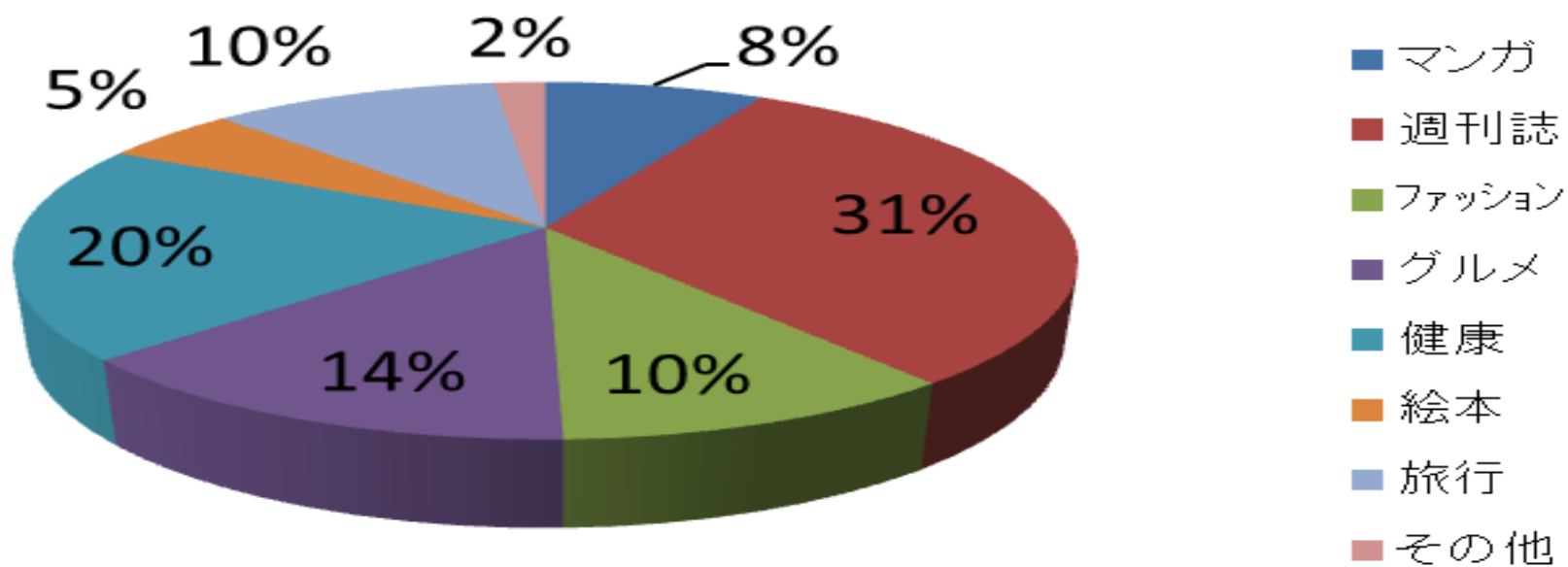
待合室にあったらいいと思うものは？



少数意見

授乳室・パソコン・車イス・ちょっと横になれるスペース
区切られたスペース・植物・絵(癒しになるもの)・骨密度計
体脂肪計・・・など

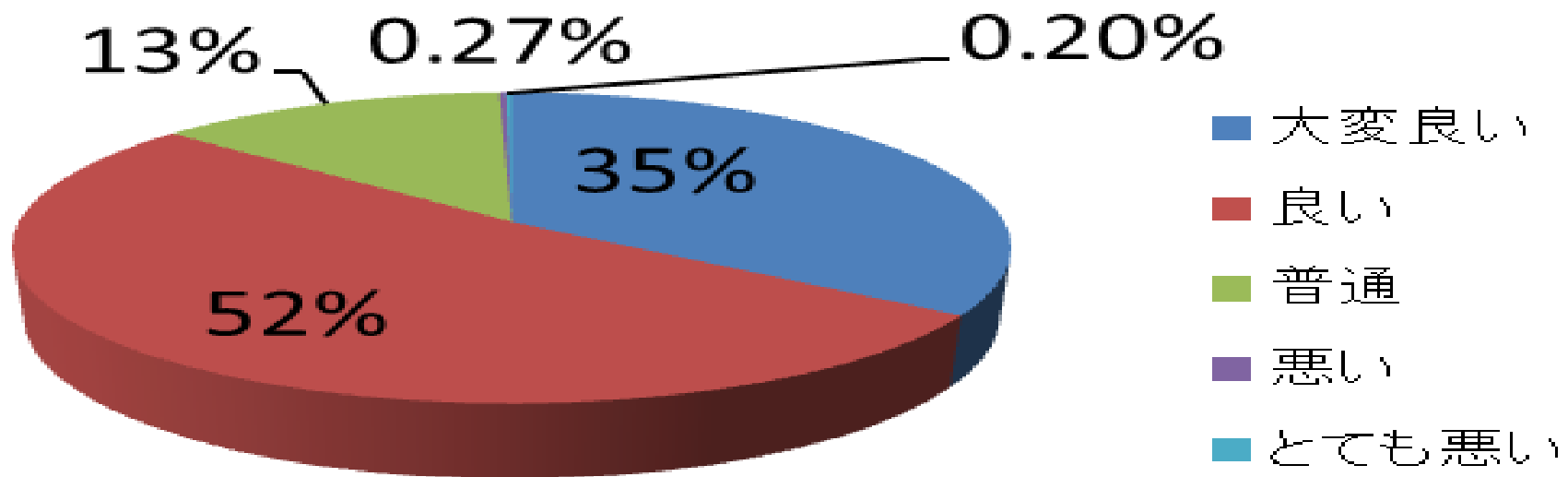
待合室にどのような本があれば？



その他

地域情報・花・料理・生活雑貨・育児・武術・小説・文庫本
わかりやすい憲法の本・・・など

職員の言葉遣いや接し方は？

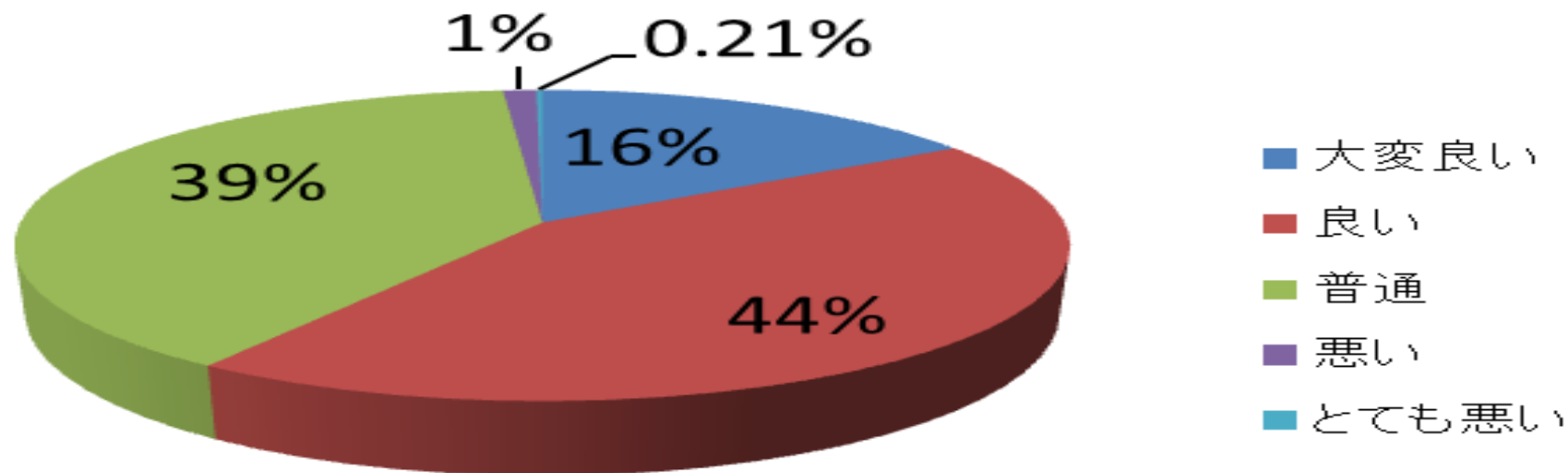


声を掛けやすい人とそうでない人がいる

言葉遣いが良くない

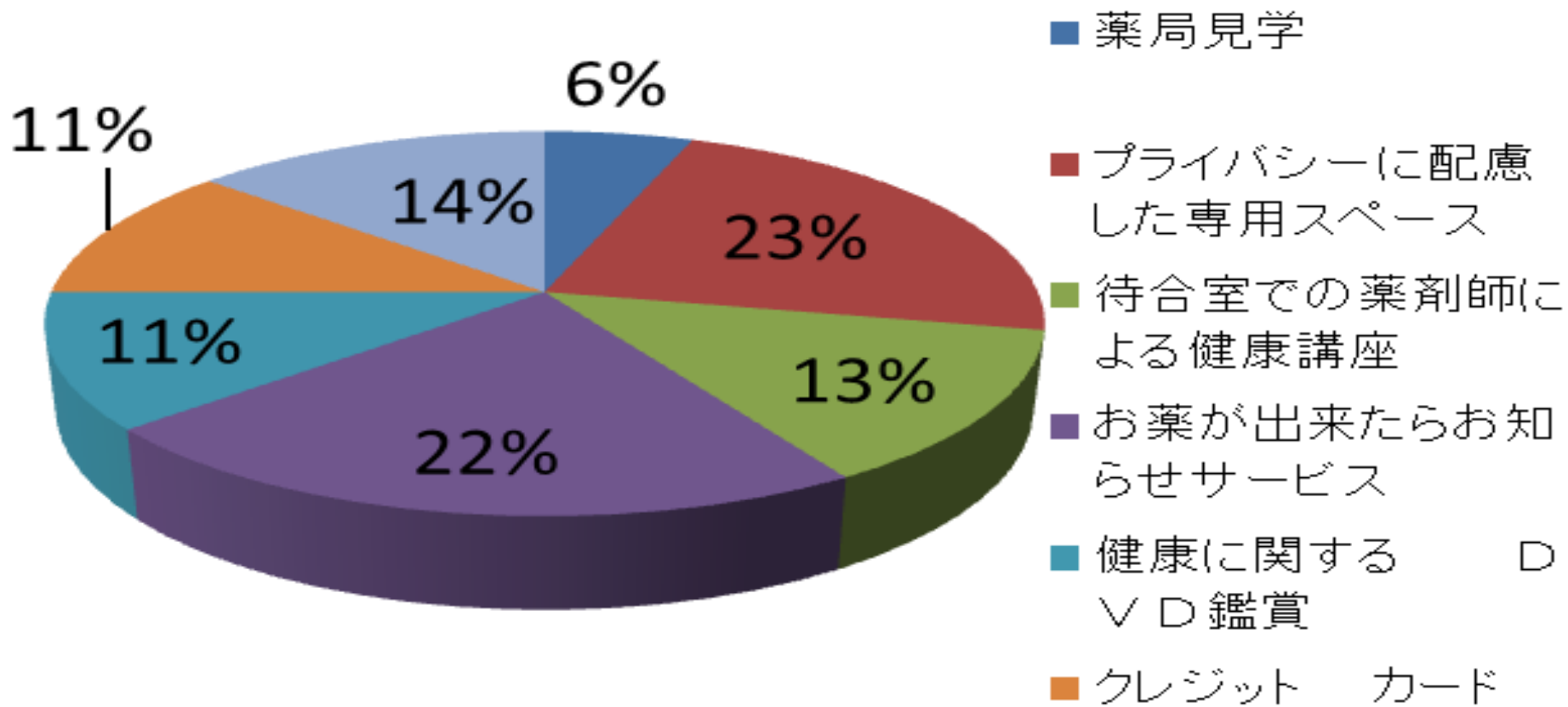
そのときによって良い・悪いはあるが、みんな一生懸命やっているのはわかる

プライバシーの配慮は？



相談コーナーは周りに丸聞こえです。
名前を呼ばないでほしい
病気のことについて大声で言わないでほしい。
薬の説明をする際はなるべく小さな声で話してほしい。
個人の療養について大声で問われるのは嫌です。
大きな声で病名を言われた、配慮に欠けている。

薬局に希望するサービスは？



待合室に置く本の改善

健康に関しての本の希望が多かった

フリーペーパー等の情報小冊子

「からだに得eレシピ」

「Meron」

栄養指導等の情報誌 を設置

新薬局建設計画への反映

キッズスペース

男女ともに多目的トイレ

健康に関する情報発信モニター

感染対策隔離スペース（インフルエンザ、ノロウイルスなど）

名前を呼ばないように配慮（カウンターごとに番号呼び出し）

プライバシーに配慮したカウンター設置

クレジットカード・電子マネー対応



最後に・・・

求められていることの探求



やりたいこと・できることの検討



やりたいこと・できることの情報公開

