

弘前調剤センター利用者委員会アンケート結果

今回のアンケート調査は、長期処方に関するアンケートと安心して利用できる薬局づくりという観点の2部構成で行い、患者様から長期処方に関する声を拾い上げ、ドクターへフィードバックしていくとの目的で検討・協議を重ね、12月上旬に実施しました。

アンケート調査実施中



アンケート集計枚数

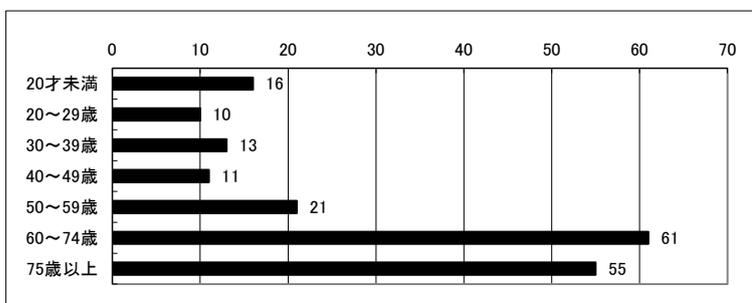
190

性別

男	女
68	114

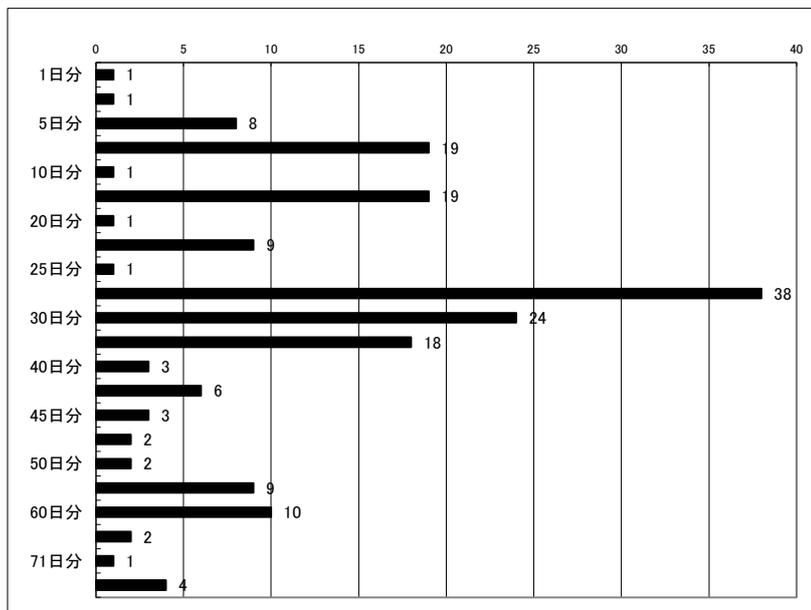
年代

20才未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～74歳	75歳以上
16	10	13	11	21	61	55



質問1 今回のお薬は何日分の処方ですか？

1日分	1
3日分	1
5日分	8
7日分	19
10日分	1
14日分	19
20日分	1
21日分	9
25日分	1
28日分	38
30日分	24
35日分	18
40日分	3
42日分	6
45日分	3
49日分	2
50日分	2
56日分	9
60日分	10
70日分	2
71日分	1
90日分	4



質問2 何種類のお薬を服用していますか？

1～5種類	6～10種類	11種類以上
119	47	17

94%の方がきちんと飲めているようですが、飲めていないという方の多くは、仕事をされている方で、昼の分を飲み忘れるといったケースが多く見られました。

質問3 お薬は指示通りに飲めていますか？

はい	いいえ
174	10

質問4 服用にあたって、お薬が飲みづらい等、お困りのことはありますか？

はい	いいえ
25	156

はいと答えた方にお聞きします。具体的にお答えください。

- ・ 粉薬オブラート（飲みにくい。） → 2件
- ・ 苦い → 4件
（ガマン・下痢、おなかがいたくなる。・チョコレート等で対処）
- ・ 苦い薬を飲ませにくい
- ・ イチゴ味
- ・ カプセル → ひっかかるようなものがある。
- ・ 口が渴く（副作用）
- ・ 舌にくっついて飲みにくい
- ・ 注射単位間違える
- ・ はずしてもらった
- ・ 少し量が多いような気がする。
- ・ ザラザラして（ツムラ漢方）

1部100円にて販売中



質問5 お薬の飲み忘れはございますか？

はい	いいえ
68	113

37%の方が飲み忘れがあるとのこと。お薬カレンダー等の活用ができればいいのではないのでしょうか。

また飲み忘れたお薬はどうしていますか？

次回受診日に調整している	17
捨てている	15
その他	20

飲み忘れたお薬を調整できている方が32%と低い数字となっています。きちんと飲めているかどうか声がけをして、サポートしてあげることが大事です。アンケート時に調整可能であるとアドバイスさせていただいたケースもありました。

- その他
- ・ そのままにしている → 5件
 - ・ お昼たまに忘れる → 2件
 - ・ お昼忘れやすい。ずらして飲む。
 - ・ 朝、昼、晩とセットして飲ませている。時間がずれることもあるが。
 - ・ 外出時、忘れることある。
 - ・ 残った分はそのまま。次々飲んでる。
 - ・ 口へのスプレー使いにくかった → 使用中止した。（タン）
 - ・ 次回の受信時にドクターに話す、そのまま飲まず。
 - ・ 時間が過ぎてから飲む
 - ・ 診察のみにして調整
 - ・ ためる
 - ・ とっておいている
 - ・ ちょうど良くまわして飲んでる。
 - ・ ドクターに相談
 - ・ 残っていることもある
 - ・ 保管
 - ・ 繰り越し
 - ・ 受診を遅らせる

アンケート調査実施中



質問6 次回の受診までの期間にお薬や体調のことで不安はありませんか？

はい	いいえ
42	124

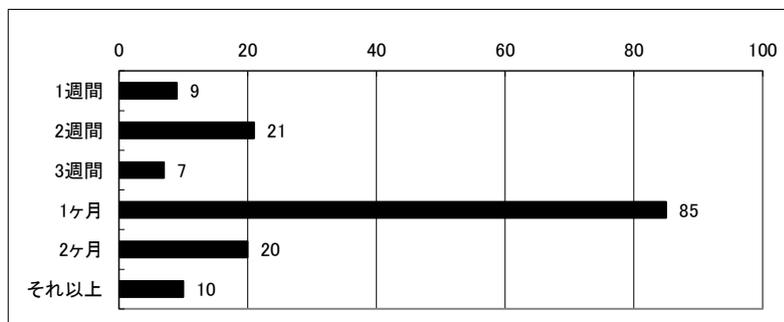
38%の方が不安を持っており、特に心臓病の患者様が不安を感じていました。

その他

- ・ センターでの薬服用してから湿疹
- ・ 駄目なときは病院にTEL
- ・ 痛みあった
- ・ 風邪の時等
- ・ 血圧が高くて救急外来へ
- ・ 心臓が悪い
- ・ 前回薬が変更になって下痢をし、以前の残っていた薬を服用してしのいだ。

質問7 次回の受診までの間隔はどの位の期間をご希望ですか？

1週間	2週間	3週間	1ヶ月	2ヶ月	それ以上
9	21	7	85	20	10



現状でよいを含め、1ヶ月と答えた方が85名(55.9%)を占め、2ヶ月・それ以上を希望されたのは30名(19.7%)で、1ヶ月未満(1~3週間)を希望された方39名(25.6%)と比較しても30日を超える処方日数を希望した方は少数派との結果を得ました。
尚、長期処方を望まれた方の理由は「(慢性疾患で)症状が安定している」などの回答を除くと「仕事があるので頻回に來られない」「農家なので(多忙で)長ければ長いほど良い」「(経済的)事情が許せない」など、仕事やその背景にある社会的・経済的なものが特徴的でした。
また、通院が社交の機会になっていて「(仕事のない)冬期は病院に來るのが楽しみ」などの意見が寄せられたほか、「(事情が許せば)短いほうが良い」「どうして長くなったのか政府の思惑なのか」などの声も寄せられていました。

質問8 当薬局のお薬ができるまでの待ち時間についてどう思いますか？

早い	普通	長い
10	97	79

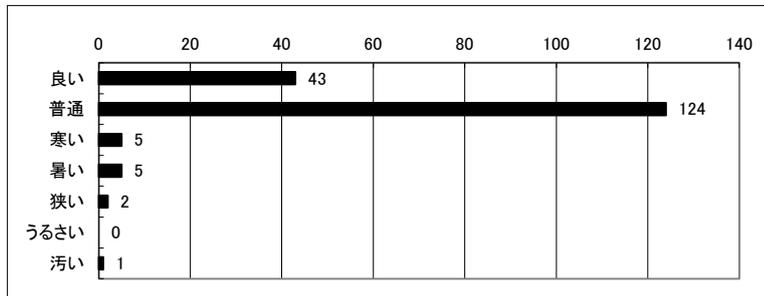
待ち時間に関しては、長いと答えた方のほとんどは一包化の患者様ですが、一包化は時間がかかると認識されている様子で、時間を有効活用し後から薬を受取に來る工夫をしている患者様も見受け

その他

- ・ 30分はかかる。前はもっとかかった。今はそれでも短い。
- ・ 次の日、取りに來たり工夫している。
- ・ 病院で1時間待ってる→20~30分は待つけど、病院に比べたら楽。
- ・ 前は長かったので、耳鼻科に行つた歸りに寄るとか工夫している。
- ・ 健生バス又は薬局のバス利用(板柳→藤崎)なので、歸り時間決まっている。
- ・ 病院の方が長い。
- ・ 1時間またされた。→時間がかかるのがわかつた時に説明して欲しい。

質問9 当薬局の待合室の環境はいかがでしょう？

良い	普通	寒い	暑い	狭い	うるさい	汚い
43	124	5	5	2	0	1



- ・ カウンターの人の声が聞こえない。
- ・ 換気、乾燥に気を使って欲しい。
- ・ きれいだと思います。
- ・ 子供がいるので座敷を増やして欲しい。
- ・ トイレ広い方が良い。
- ・ 時計がトイレ側しかないので、正面にあれば良い。
- ・ とても気に入っている
- ・ 戸の開閉
- ・ 冬場、自動ドアの前、風が強い。夏、エアコンの直下は寒い。
- ・ ベビーベットや座敷があるのが知らなかった。
- ・ 冷たい風が入ってくるので寒い。つい立てなどあれば良いのでは？
- ・ トイレは汚い

待合室の環境については、良いと普通で92%を占めていました。トイレに関する要望や、子供用の座敷が欲しいなどの要望がありました。常に患者様に気持ちよく利用していただけるよう、こまめに掃除し、整理整頓を心掛けましょう。

質問10 当薬局では、お薬や健康に関する相談をしやすいでしょうか？

はい	いいえ
151	11

- その他
- ・ 忙しそう...
 - ・ 今、利用したらとても良かったです。
 - ・ 処方箋間違い
 - ・ 親切です
 - ・ 皆さん親切だ。
 - ・ 付添いが聞くので、不便はない。
 - ・ ドクターから聞いてくるので、特に説明とかいらない。
 - ・ どこも同じ
 - ・ 病院
 - ・ わかりやすい
 - ・ 以前持ってきた薬を捨ててもらったり、薬の調整をしてもらったりしている。

相談したことがないのでわからないといった声も聞かれたが、しやすいと答えた方が93%という結果となり、説明が親切だという声が多く聞かれました。

アンケート調査実施中



質問11 この1ヶ月間にサプリメントや健康食品を利用されましたか？

はい	いいえ
38	144

はいと答えた方にお聞きします。

どのようなサプリメント・健康食品を利用していますか？

- ・ グルコサミン → 6件 1箱1万円・3ヶ月で2万円
- ・ ブルーベリー → 3 3ヶ月で2万・緑内障
- ・ ビタミンC → 3件
- ・ ブルーベリー → 3 3ヶ月で2万・緑内障
- ・ カルシウム → 2件
- ・ リポビタン → 2件
- ・ カルシウム → 2件
- ・ ビタミン剤 → 2 件
- ・ 皇潤 → 2件
- ・ サメ軟骨 → 2件
- ・ ドリンク剤よく飲む → 2件
- ・ 黒酢 → 2件
- ・ コンドロイチン
- ・ ヒアルロン酸（膝）
- ・ にんにく
- ・ ミネラル
- ・ マルチビタミン
- ・ 食物繊維
- ・ 食べ物で工夫している
- ・ 高麗人参
- ・ クロイモカプセル（便秘）
- ・ 青汁、ぬか、すっぽん
- ・ ぬか玄
- ・ あげび実ががみ、虫が出た。
またたび焼酎漬け、お腹の調子が良い。
- ・ チョコラBB
- ・ ドクターに膝の具合でグルコサミンの相談をした。コラーゲン。
- ・ 対馬の対応が良かった。
- ・ ひざ
- ・ 野菜不足 ミネラル？
- ・ ローヤルゴールド
- ・ 大麦若葉あしたば
- ・ クロレラ
- ・ 血糖値下げのお茶
- ・ ワーファリン飲んでおり、制限されているので．．．

この1ヶ月間に利用された方は20%で、グルコサミンやビタミンをはじめとするサプリメントが多く利用されていた。アンケート時にグルコサミンを3ヶ月2万円で利用されている方から、もっと安いのは無いかとの問い合わせがあり、サプリメントアドバイザーによる説明により、OTCから購入していただいた事例もありました。

質問12 その他、弘前調剤センターへのご意見がありましたら記入ください。

- ・ A T Cの会計の説明が欲しい。
- ・ 1錠たりないことがあった。（ワンドーズ）確認をちゃんとしてほしい。
- ・ 胃ぐすり→スクラルファート切れ目が浅いのがあって、くすりがこぼれる。
- ・ 一包化で同じくすりが2つ入ってたりする。それは捨てた。
- ・ 薬の変更をされることがある。EX. ドクターが薬を変更したと言っても、薬局で従来の薬を出されたことがあった。
- ・ 領収書の「点数」について、「同じ薬をもらっても、その都度点数が違っているような気がする」
「この点数の意味は？」と質問あり。
- ・ ワーファリンを飲んでいるので、健康食品に限らず、何でも薬剤師に相談していると、快く答えてくれる。
- ・ 湿布薬が良い。他院で貰うのには「赤く」になってしまうものもある。
- ・ 順番の変更もあり？
- ・ できるだけ早く薬を出して欲しい。
- ・ 待ち時間の短縮
- ・ 待たせ時間だけ工夫して欲しい。
- ・ 待ち「時間」を考える
- ・ 他の病院のとなり（小さい薬局）より薬ができるのが遅い。
- ・ ジェネリックについて、利用しやすいように情報提供して欲しい。薬剤師側から！患者からは話しかけづらい．．．
- ・ お薬、最初のとき、流れがわからない。新患の時、どういう行動すれば良いのかわからない。
受付の態度→冷たすぎる．．．
- ・ マットなど、子供を遊ばせるスペースあったら良い。
- ・ 授乳スペース、わかりやすい方が良い。
- ・ 子供が遊べるようなマットや遊具を置いたスペースがほしい。
- ・ 座敷が広ければよい。おもちゃのある所が低い。落としたりしたものを使わせたくない。
座敷等におもちゃがあれば良い。
- ・ たたみの部屋は子供に不適。おもちゃがない。本棚があぶない。本を取り出してしまう、ガラスがキケン。
おもちゃを取りに行くにしても、逆方向だし遠すぎる。カーテンがあぶない。
幼児や歩けない子供にはマットか畳は必要。もう少しなんとかできないのか．．．
- ・ 11：30バスに乗れないと、2：30まで待たなければならない。でもおしゃべりしてるから大丈夫。みんな親切。
- ・ いつもはヘルパーが来る。今日はたまたまやって来た。
- ・ 眼科は前に行ったけど、悪いので、加藤医院に行っている。
- ・ さっぱりしている。
- ・ 職員のネームプレート（名札）が大きい方が良い。写真があったほうが信頼感がある。
- ・ みんな親切。がやがやしているので、呼ぶ声が聞こえない。スピーカーみたいなものがあればいい。
お金がかかるからしょうがないかもしれないけど。 続きあり

- ・病院みたいにスピーカーで呼んで欲しい。
- ・呼び出す時の声が低いか、もしくはざわざわしているの、声が届かないと思う。
お年寄りには聞こえづらいのではないか。
- ・少しお茶の量が多い。熱くて持ちづらい。
- ・一般薬も買えるし便利。以前、不足の薬を家まで配達してくれ、とても親切だと思った。
- ・ブリキア
- ・待合室に用意して欲しい本（コロコロコミック、女性誌）
- ・ベットに目隠し（オムツ替えしやすいように）
- ・職員の人々がやさしい。
- ・親切でいろいろと薬のことを教えてくれる。
- ・親切で良くして下さっている。
- ・親切にしてくれる。 → 3件
- ・とても親切に対応してくれてありがたい。 → 2件
- ・とても話しやすい。
- ・対応が良い
- ・皆さんとても親切です。感謝しています。
- ・大変良い雰囲気、説明親切です。
- ・神経科で受診。Dr. N.S.の対応はとても良い。断言する。感謝している。
- ・駐車場9:30でもう置くところがない！！
- ・駐車場が狭くてなかなか入れない。
- ・駐車場に車をとめるのが大変。特に午前
- ・りんご農家、加工用りんごが山積み、売れない。家族はまだりんごにかかりっきり、付き添いが欲しいが...
- ・毎日1H散歩、毎週2回プール

たくさんの意見をいただきましたので、次回利用者委員会にて待合室の検証を行い、協議していく予定です。
今回のアンケートでは、職員の対応が親切だという声をたくさん頂くことができました。今後も、患者様の立場にたった対応や心がけ、そして何よりも大切な笑顔(*^_^*)を忘れずに頑張ります。

全体の総括

長期処方に関しては、「現状で安定している、何かあったら受診することで対処している」と答えた方が多く、仕事の都合等を勘案すると長期処方を歓迎する声もありました。しかし、心臓病の患者様は長期処方に関して不安を持っていらっしゃいました。以前は14日処方であったが、長期処方になったのは政府の思惑なのか？医療費削減政策の一つなのですか？と14日処方を望む声や、結果を見ても30日を超える処方日数を希望する方は少数で、通院が受診するためだけではなく、社交の場となっていることも明らかになった。

普段は薬剤師が忙しそうにしているので相談することを遠慮がちにしていたが、実は・・・と話してくれたり、薬局側からの後発医薬品などの情報提供を望む声が挙がったことから、患者様から積極的に話されるというよりは、多くの方が薬局側からの問いかけを待っているように感じられた。大学病院を利用されている患者様からは、健生病院は二流の薬を使っている、薬が効かないという話を聞かされたこと、後発品の話をされているのだと思うが、誤った捉え方をされている方もいらっしゃいました。

正しい情報と知識を薬局側から発信していくことが急務であると感じた。その一方では、サプリメントアドバイザーの存在をアピールするなど、私達の取り組みを紹介する機会ともなった。

今回のアンケートを通じ、普段のカウンター越しとは違って、私達が患者様の所へ赴いてお話を聞くということで、たくさんの意見を頂くことができました。アンケート結果を無駄にすることなく、患者様が気持ちよく薬局を利用できるよう、よりよいサービスへ繋げていくと同時に、今後も私達のサービスが一方通行とならないように、定期的にアンケート調査を行い、患者様の貴重なお声を聞かせていただく機会を設けていきたいと思っております。