



2019年度 患者様アンケート報告

2019年12月9日（月）～12月13日（金）実施

株式会社ファルマ利用者委員会

件 数 479 件 (目標件数 500 件 95.8%)

粗 品 飲料水 500 mlを進呈

目 次

【別紙 1】 アンケートまとめ P 1 ~ P 3

【別紙 2】 アンケート用紙雛形 P 4 ~ P 8

【別紙 3】 アンケート集計結果

・ ファルマ全体集計表 P 9 ~ P 20

・ 薬局別グラフ比較表 P 21 ~ P 31

・ 2011 年度比較表 P 32 ~ P 33

【別紙 1】

- 回答者 479 件のうち、68.9%が女性の回答者
- 年代では 70 代が 23.6%、次いで 60 代が 21.5%
- 仕事別では無職が 36.7%と最も多く、次いで会社員の 20%
- 受診科では内科が 49.3%と約半数

【薬局を選んだ理由】

全体で最も多かった回答が「病院診療所に近いから」333 件（40.2%）となっていた。弘前調剤センターは「自宅に近いから」が 21 件（27.2%）と一番多く、近隣に医療機関をもたない薬局として、かかりつけ機能を果たしていることが分かる。

次に多かったのは「薬の説明がきちんとしているから」で 125 件（15.1%）、〇〇薬剤師がいるから・健康に関してためになる話をしてくれる等の意見が出されていた。

2012 年度比較では、病院・診療所で案内されたからが 20.9%→10.8%へ、

【当薬局を利用しての全体的な評価】

大変良い・良いが 325 件（61.5%）を占めていた。理由としては「薬剤師の説明」325 件（34.5%）、「職員のマナー」254 件（27.0%）となっていた。

大変悪い・悪いを選択された方は 12 件、理由としては「薬の待ち時間」7 件となっていた。

【処方せん調剤以外でお薬や健康などの相談で薬局を利用されることはありますか】

あると回答された方は 50 件（10.4%）と少なく、市販薬の購入や薬の相談、介護用品の購入などに利用されていた。ねずみ講とされる薬の相談に利用した方もいた。

【かかりつけ薬剤師を知っていますか】

知っているとは回答された方は 141 件（29.4%）、そのうちでかかりつけ薬剤師をもっている方は 43 名であった。かかりつけ薬剤師を実感できた経験（複数回答有）は「自分の薬を把握してくれること」が一番多く 32 件、次に「薬について分かりやすく説明してくれること」30 件となっていた。

かかりつけ薬剤師を知っているが、もっていない方 87 件に、今後かかりつけ薬剤師をもちたいと思うかの問いに対して、28 件が「はい」と回答し、42 件が「どちらとも言えない」と回答した。

【健康サポート薬局を知っていますか？】

知っているとは回答された方は、60 件（12.5%）に留まった。

健康サポート薬局をどこで知られましたかの問いでは、「今利用している薬局が健康サポート薬局だから」が 37 件と半数以上を占めていた。

【薬局で健康相談が出来ることに対して、どう思われますか？】

良いことだと思うと回答された方は 373 件 (77.9%)、良いことだとは思わないと回答された方は 5 件であった。

【薬剤師が地域に出て健康づくりの活動をするについて】

良いことだと思うと回答された方は 370 件 (77.2%)、良いことだとは思わないと回答された方は 4 件であった。

【薬局主催のお薬や健康に関する勉強会があれば、参加したいと思いますか】

積極的に参加したい 34 件 (7.1%)、参加したい 175 件 (36.5%)、どちらとも言えない 163 件 (34%) であった。

【医師に処方された薬は】

2012 年度と比較して「強く医師からもらいたい」「強く調剤薬局からもらいたい」が割合比較では減り、「どちらでもよい」が 2.8%増、「どちらかという調剤薬局からもらいたい」が 3.2%増となっていた。

【自分が飲む薬の説明については】

2012 年度と比較して「強く医師にして欲しい」が -12.7%、「強く薬剤師にして欲しい」が 5.2%増となっていた。

【薬局でもらうお薬手帳は】

2012 年度と比較して「あったほうが良い」が 5.2%増、2019 年度は全体で 336 件(81.2%)が、お薬手帳はあったほうが良いと回答している。

【自分の病名・病状については】

2012 年度と比較して大きな変化は見られなかったが、2019 年度は自分の病名・病状について薬剤師にも知って欲しいと回答された方は 280 件(68.5%)、微増となっていた。

【健康診断について、年に 1 度は受けていますか】

「何年間に一度受けている」63 件 (13.2%)、「全く受けていない」38 件 (11.9%) となっており、薬局別では藤代薬局の患者さんの割合が多かった。

アンケートを実施した全体の 1/4 が、年に一度の健康診断を受けていないことが分かった。理由としては、面倒・必要性を感じない・遠すぎる・先生に勧められたら受ける・受ける時間が厳しい・忙しい・病院でやっているから等が挙がっていた。

「何年間に一度受けている・全く受けていない」年代別割合

20～30代	16%	・	31%
40代	14%	・	4%
50代	19%	・	8%
60代	13%	・	6%
70代	17%	・	10%
80代以上	3%	・	17%

【これまでに診察費や薬代がかかるため、治療を中断したり病院に行くことをためらったことはありますか】

「中断したことがある」と回答された方は 28 件（5.8%）、「躊躇したことがある」と回答された方は 21 件（4.3%）、「躊躇したが症状が悪化し受診した」と回答された方は 24 件（5%）、「一般薬を購入して様子を見た」と回答された方は 42 件（8.7%）「ない」という回答欄が無かったため、無回答が 313 件と多くなってしまった。

【医療介護に関して実際感じていることは何ですか】

「制度がよくわからない」と回答された方が 144 件（29%）と一番多く、次いで「保険料が高くて大変だ」と回答された方 97 件（20%）、「窓口負担金や利用料が高くて大変だ」57 件（12%）、「もっと相談したいができない」34 件（7%）となっていた。

【10 月から消費税が増税されましたが、その影響は】

「収入が増えないのに増税されて大変」と回答された方が 199 件（38%）と一番多く、次いで「変わらない」157 件（30%）、「支出を切り詰め、しのいでいる」65 件（12%）、「支出を切り詰めているが追いつかない」45 件（9%）となっていた。

【消費税増税で切り詰めている、切り詰めようとしている支出はどれですか】

衣料費	215 件	24.4%	50代、60代、70代、1位
食費	187 件	21.3%	20～30代、40代、80代以上1位
レジャー費	163 件	18.5%	
通信費	65 件	7.4%	
交際費	52 件	5.9%	
医療費	41 件	4.7%	
住居費	21 件	2.4%	
教育 教養費	14 件	1.6%	