

利用者委員会アンケート結果

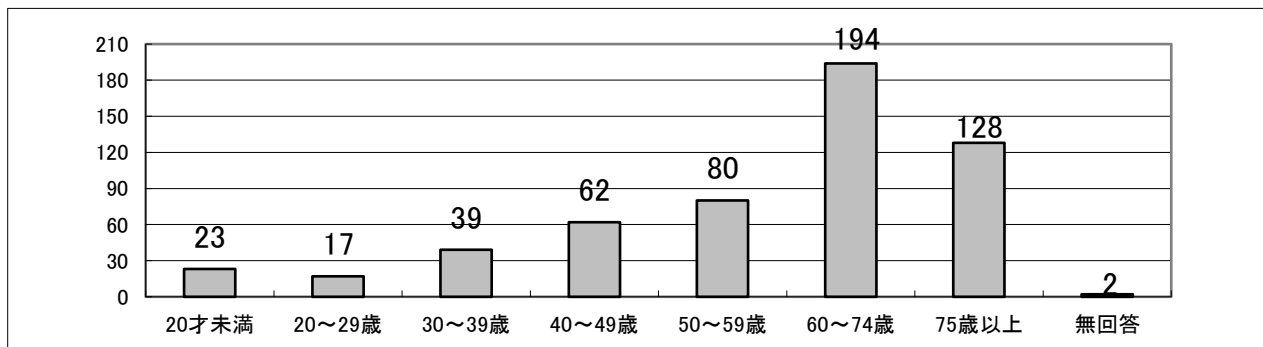
株式会社ファルマ

性別

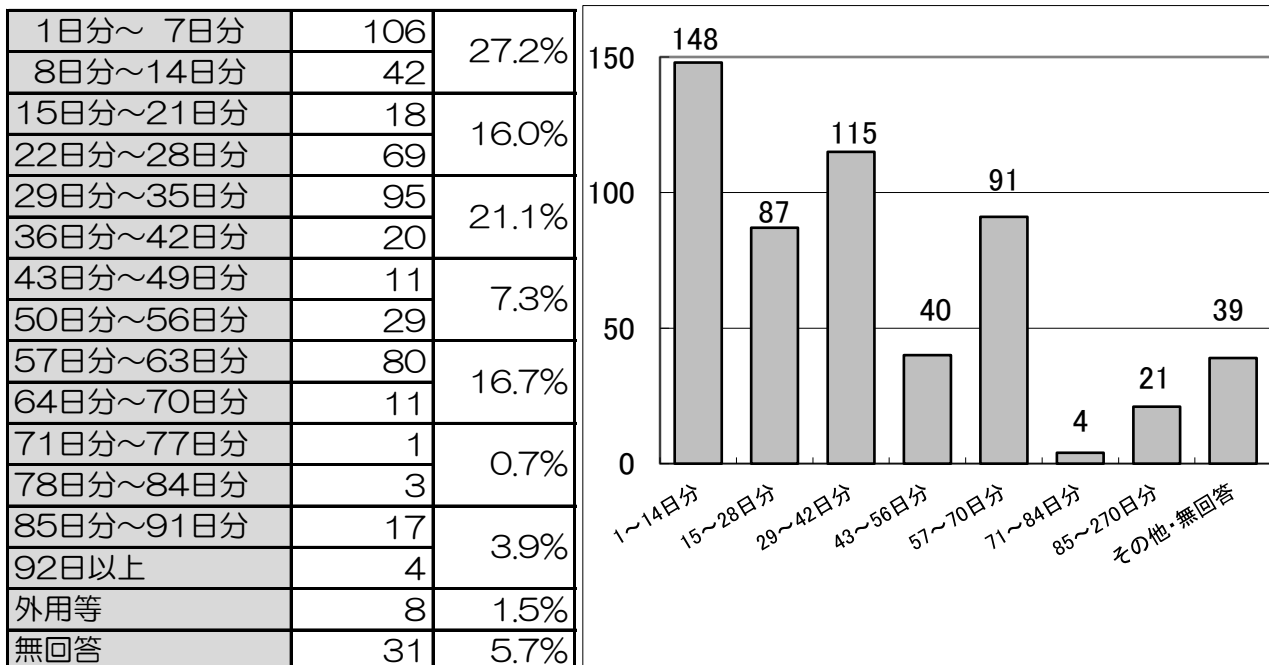
男	女	不明	合計
161	346	38	545

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	無回答	合計
23	17	39	62	80	194	128	2	545



質問1 今回のお薬は何日分の処方ですか？



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	無回答	合計
398	113	20	14	545

質問3 お薬は指示通りに飲めていますか？

はい	いいえ	無回答	合計
516	23	6	545

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	無回答	合計
38	496	11	545

センター 粉薬が飲みにくい

前回いただいた薬が意外と大きくて飲みづらかった。

薬が大きくて飲みにくい

胃薬を併用しても胃がもたれたりする。眠くなったりする。

各科の薬の量が多すぎ

大きい

玉なので飲みやすい

食後の服用（何か風邪とか引いた時、どちらを先に飲んだらいいかとか薬がたくさん重なった時困っています。

むせる

水に溶けるに早い時もある

錠剤で喉を通りにくいものもある

オブラートを時々嫌がる

薬が大きい

錠剤のため

藤代 薬を多く飲んでいて

のどに悶える

薬がのどに残った感じがして、水分を多くとる

数が多い

飲みにくい

散薬

たまに飲み忘れ

浪岡 錠剤がのどに残っている感じがする

黒石 袋の角に残る

半分に割った薬が小さすぎて落下し、無くしたりする

弘前 錠剤が大きくて飲みづらく、のどに引っかかることがある ⇒ 飲みやすくする方法がないか？

薬の量（錠剤の数）が多い

のどに引っかかる時がある

残薬を保管してまた服用してもよいか？例えば風邪薬や軟膏等

喉が痛いとき飲みにくい

全種類1個ずつ開けないといけないので、1回分を袋にしてほしい

薬が飲みにくい

飲み込みが悪いので大きいのが飲みづらい

粒の大きいのが飲むのに辛いときがあります

粒子が細かい粉薬が口の中に全て一度に入れるのが難しかった。袋の口が大きくて粉が飛び出す感じ。

大きくて飲みづらい

朝昼晩の区別（色分けなど）

神経科にも通っているのですが、アレルギーの薬を飲むと眠気がひどくなります
水なしで飲める薬が苦手です。

錠剤が大きい

種類が多く、忘れることも時々

質問5 お薬の飲み忘れはございますか？

はい	いいえ	無回答	合計
153	389	3	545

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	捨てて いる	その他	無回答	合計
75	22	37	19	153

複数回答あり

藤代 残しておいている1日分位
そのままにしている
とってある

浪岡 医師に報告している
そのまま残している
次の日の朝に服用してもよいと医師に確認している
そのまま余っているのから飲んでいる

一ツ谷 後で飲む

弘前 ためておいている 6名
飲み忘れた時のドクター指示に従っている
決まり通りに服用しています
引き続き飲んでいきます
数日分ですのでOKです
その日のうちに飲む
翌日に服用
古いのから準じて飲む
数個なのであまり問題はありません
1ヶ月に一度ぐらいなので調整している
たまったら調整している

質問6 受診から次の予約日までの間に治療中の病気で体調が悪化したり不安になったりしたことはありませんか。

あった	なかった	無回答	合計
110	428	7	545

センター 常日頃の事である。部位が痛くてたまらないと病院へ行きたい

浪岡 家族がまいってしまうので、ケアマネに電話相談している。
余っている薬を飲んだ。

質問7 質問6で「あった」と答えた方に、その時どのようにされましたか

予約日ではないが受診した	予約日まで我慢した	他の病院・診療所で受診した	その他	無回答	合計
48	44	9	3	7	111

藤代 母に話した
1日寝て様子を見た
浪岡 家族がまいてしまうので、ケアマネに電話相談している。
余っている薬を飲んだ。
一ツ谷 疲れた
弘前 ER受診

質問8 予約日まで我慢をしたを答えた方にその理由は何ですか

間もなく回復したから	経済的な負担から	主治医に遠慮した	家族に遠慮した	受診が面倒だった	無回答	その他	合計
17	7	5	4	7	3	2	45

浪岡 そこまで悪いわけでもなかった
弘前 病院に電話
体力が無かった
まもなく受診日だった
様子を見ていた
病院に来たが予約でないとだめだと返された

質問9 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	その他・無回答	合計
53	44	27	183	121	39	78	545

2カ月以上を選択した方の希望月数

毎日	1	センター	毎日	1	弘前	3か月	17
3ヶ月	26		3か月	5		6か月	3
6ヶ月	3	藤代	3か月	2		12か月	1
12ヶ月	1	浪岡	3か月	1	一ツ谷	3か月	1
長いほうがいい	1		長いほうがいい	1			

質問10 当薬局のお薬が出来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	無回答	合計
74	363	66	42	545

お薬が出来るまでにどのくらい時間が掛かっていますか

弘前調剤センター

早い	4分	1	普通	5分～10分	4	長い		
	5分	2		15分～20分	4			
	10分	1		15分～30分	1			

藤代薬局

早い	5分	2	普通	10分	1	長い	25分	1
	10分	3		15分	3			
	15分	1		20分	7			
				10分～30分	1			

ファルマ浪岡薬局

早い	5分	2	普通	5分	1	長い	20分	1
	10分	1		10分	6			
				15分	1			

黒石薬局

早い			普通	10分	2	長い	20分	1
				20分	1		30分	1
				30分	1			

ファルマ ーツ谷薬局

早い	10	1	普通	5分	3	長い		
				10分	4			
				5分～10分	2			

ファルマ弘前薬局

早い	8分	1	普通	5分～10分	10	長い	10分	3
	10分	3		11分～20分	30		15分～20分	6
	15分	1		21分～30分	15		21分～30分	14
	20分	2		45分	1		40分～45分	3
							60分	1

質問11 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	その他	無回答	合計
336	150	4	5	10	2	5	37	549

複数回答あり

- 藤代 きれいにできていて良いと思います。
ドライアイなので風の向きが気になる
- 黒石 寒さが苦手なのでクーラーの風が強いときある
繋がっている椅子だと、誰かが立ち上がったとき座ったりすると振動が気になってイヤ
- 一ツ谷 よそにあんまりいかないので分からない
週刊誌
椅子の配置が座りづらい
気持ちいい（色とりどりで良い。）
- 弘前 週刊誌
冷え性なので
薬の番号を見る方と違う側に椅子があるので初めは戸惑いました。アナウンスもあるので助かります
畳の気のところに座ると、おしりが冷たい
- 本

質問12 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	無回答	合計
482	15	48	545

- 弘前 いつも忘れそうですけども・・・

質問13 薬剤師による薬の説明で困っていることはないですか？ 【センター・弘前】

ある	いいえ	無回答	合計
7	327	26	360

- 弘前 家に帰ると忘れる
質問しにくい
専門用語
専門用語で言われるので理解できない
その場で聞いてくれる
その場では理解したつもりでも家に帰ると忘れてしまう。皆ではなく人によりますけど、専門用語で言われるので理解できない
人によって返答が違う。例えば薬をミルクに混ぜてもok、別にしたほうが良いと言われたり

質問14 現在、治療は受けていないが日頃不安に感じている症状はありますか？

はい	いいえ	無回答	合計
70	406	69	545

はいと答えた方にお聞きします。どのような症状ですか？

センター	耳の聞こえが悪い	記憶力の低下
	腰痛、ひざ関節	血圧
	脚がむくんでいる	

藤代	高血圧	腰痛	不整脈
	睡眠	体調管理・健康面	不安を感じる
	なにかしら不安になります	糖尿病の疾患とか内科的なもの	

浪岡	動悸	便秘
----	----	----

黒石	胃がん治療	手のしびれ
	色々な病気の疑いあるので不安	たまに手に違和感がある

一ツ谷	左手のしびれ、疲れた時に足がつる
	腰がたまに痛い

弘前	不整脈。無理をしないように気を付けている					
	不安になることはあるが、六神丸服用して様子を見ている					
	整形外科に行く予定					
	背中に違和感がある時がある					
	眼、握力の低下とか					
	時々ふらふらする					
	足指の傷を繰り返すため、腐ってきてるが不安					
	老化。太り過ぎ					
	心臓が時々痛くなり、ドキドキする					
	時々痛みが強くなる時					
	下剤が多い					
	眼圧が高い					
	前立腺癌の再発					
	年に1.2回、めまいがする事あります					
	末梢神経痛は治らないのか？					
	喉に異物があるように感じる					
	腰が曲がって外出困難です					
	口が渇く	ドライアイ	生理不順	呼吸器	関節痛	手首
	肺炎	がん	糖尿	認知症	腰痛	耳・目
						生理不順

質問15 給料日または年金、公的給付金の支給日の前に、お薬代やその他の支払いが困難になることはありますか？

ある	ない	無回答	合計
58	435	52	545

質問16 薬局のお薬代に関して、負担感を感じていますか？

ある	ない	無回答	合計
94	398	53	545

浪岡 ヤーズ高い

質問17 当薬局をご利用いただいている理由について、以下の選択肢から当てはまるものを選びください。 【センターのみ】

①病院に近いから	9
②ご自宅に近い（自宅に帰る途中にある）から	21
③勤務先に近いから	3
④病院診療所で案内指示されたから	1
⑤薬の説明がきちんとしているから	7
⑥薬を出すのが早いから	5
⑦買い物のついでに立ち寄れるから	0
⑧いつも市販薬などを購入しているから	0
⑨建物・設備が整っているから	1
⑩その他	0
⑪無回答	8
合 計	55

長年使っているの

津軽保健応援

薬局の近くに友達がいるから

以前から利用してるから

職場での指定薬局の為

その他、当薬局へのご意見がありましたらお聞かせください。

センター	
1	健生病院が遠方になったために続けていただいております。ただ、経費とか大丈夫でしょうか？設備とかも整っているのもっと利用が増える（戻る）といいなと心配になります
2	今後ともよろしくお願いいたします。健生病院が移転し、それに伴い、薬局も移動し当初からの勤務人数が少数になりましたが、少数なりに良い点が出てくると思っています。これからはがんばってください。　〇〇様
3	車いすトイレ（介助ベット付）があるといい
4	お疲れ様です。いつもありがとうございます
5	いつもお世話になっております。今後もよろしくお願いいたします
藤代	
1	皆さんがとての親切なので助かっています。
2	さっきも書いたけれど、薬局は綺麗にしているし、明るいし良いと思います。職員の対応も丁寧で気持ちが良いです。
3	いつもありがとうございます。今後もお願い致します。
4	できればもう少しお薬を早くしてほしい。
5	今回一週間前に首と肩がじわじわと痛くなって湿布、茶色をすぐ貼ってみただけものすごくいい。〇〇先生はどんな薬もすごくいいものを出してくれてる。猫に引っかかれたと言ったら軟膏を出してくれた。又いろんな相談も親切に受けてくれる。そしてなんと言っても薬をいっぱいもらっても2000円もいかずとかく安い。血圧の薬ももらってるのに、事務の方も薬局の方もすごく優しくて親切なので本当にありがたいです。いつもお世話になってありがとうございます。平成元年～6年間入院・うつ病で繰り返し、その後は今までの通院しています。本当に藤代病院に来て良かったです。心から感謝しています。娘もお世話になりありがとうございます。
8	何を質問していいのかわからない【制度とか訪問介護とかいろいろ】あるので、情報（ちらしなど）が沢山あると、それについて質問しやすくなるのでお願いしたいです。
9	薬局の人たちはとても親切で有難いと思っています。今後もよろしくお願いいたします。〇〇様　住所も記入有
10	薬局は親切です。病院に行って落ち込むときもありますが、薬局で慰めてもらっています。
11	いつもありがとうございます。これからはがんばってください。
12	今のままでいいと思います
13	薬の待ち時間が長い。薬剤師が何人もいるのに。昔の院内処方時代は良かったです。
14	わからないことがあればきちんと対応してくれる
浪岡	
1	もう少し早くお薬を出して欲しい
2	いつも大変お世話になっております。これからもよろしくお願いいたします。
黒石	
1	いつもお世話になり、ありがとうございます。親切に対応して、笑顔の皆様に感謝しております。今後もよろしくお願いいたします

一ツ谷	
1	丁度よい快適な広さだと思います。
2	明るく親切で感じが良いです。
3	皆様、非常に親切にしてくれて、ありがとうございます。
4	いつもありがとうございます。
5	電話など、いつもタクシーを呼ぶのにかけてもらえて助かってる。
6	とても良い。笑顔で良い。
7	ボタン電池を配備して欲しい。補聴器用
8	今のままで満足です！
9	戸の外などに、お花をいつも植えてあるのが他の薬局とは違って、家庭的でとてもよく、温かみがあり感心しています。
10	きれいな薬局だと思います。
11	皆さん親切
弘前	
1	駐車場の前にファルマがあり、明るくてとても元気がよく、安心。何かあったら相談など入りやすい
2	皆さん良い雰囲気です。
3	薬をもう少し早く出してほしい
4	綺麗な薬局で素敵だと思います
5	病院の方もファルマもとても話しやすい
6	皆さんの親切な対応に心もリフレッシュして帰ることができます。ありがとうございます。
7	ジェネリックの説明が詳しくあればよい
8	小さい子供を連れていくと、荷物が沢山あって、置場に困ります
9	いつもお世話になっています。今後とも変わらずやさしい薬局でいてください
10	車いす利用者は狭く感じる
11	皆さん笑顔でこちらから話しかけやすい雰囲気です。
12	みなさん対応が良く親切な説明、相談等々。いつもありがとうございます。
13	コーヒーが飲めるので、とても良いと思っています
14	職員も皆、はっきりと話してくれてありがたい。説明も良くしてくれている
15	生活保護受給者で食べることが難しい。市役所の〇〇さんの対応が悪い。足が不自由になってきたので、2階から1階へ移りたいと話したら、生保だから我慢しなさいと言われた。生保になる為に全て売ったら、売らなくてもいいとか、市は詐欺師だ。夜が寒いと言ったら、いっぱい着れば良いと言われ、いつ生保が打ち切られるのかと思うと心配だ。
16	薬剤師のみなさん、大変親切です
17	薬剤師の人が説明してくれているので助かっています。受付の人も大変親切です
18	お薬に関係あるものや軽食を売っていて、テレビや雑誌などもあるので、とても過ごしやすいと思います。あと、先生たちもとても親切です
19	飲み物があって大変良いと思います。薬局内が明るく、待合椅子も多くて安心して待っています。薬の渡し口も多く、職員の対応が良い。
20	ベビーのおむつ替えができて助かりました。広くてベビーカーでもスイスイ移動できて助かりました

21	明るくて良い感じで車いすで行くと声をかけて下さるので、とても安心しています。これからもどうぞよろしくお願いします。
22	適切なご配慮ありがとうございます
23	清潔で明るくていいです。
24	話しやすい
25	分からないことがあれば教えてくれるし、いつも丁寧な対応をしてくれるのでありがたいです。
26	きれいで親切ですが、やはり待ち時間が長いのが気になります。改良希望します。先月は長すぎて一旦帰り、午後にまた来たことがあります。それ以外は問題なし
27	キレイで広くてオシャレでとても良いです
28	薬の飲んでいる状態など医師とは違う視点で聞いていただけるので、相談しやすい環境だと思います。今のところ不自由はないのですが、これから年齢を重ねると理解力が更に落ちると思いますのでよろしくお願いします。アレ?と思ったことにも優しく対応して下されば助かります。
29	料金支払いを前払いにした方が、スムーズにいくのでは
30	座席を窓口の方向にしたら、良いかな?落ち着けるとと思います
31	とても快適な環境でいいと思います。 薬の画面がレジ側に座らないと見えにくい点が少し改善されたらいいと思います。
32	薬剤師さんは、とても丁寧に親切に接してもらっています。ただ、時々受付の方が…具合が悪いときは、事務的な態度が冷たく感じるときがあります。
33	対応が丁寧です
34	長期処方負担
35	カード払いをしようとすると、一瞬ムットした顔をされた(娘)
36	間違いのないよう、頑張ってください
37	受付は愛想が悪い気がします。事務的すぎるような・・・。
38	他の薬局に比べていろんな面で優れていると思う
39	新しくなってから、スタッフが優しくなってきた
40	いつも親切に対応していただき、有難いと思っています。以前の場所より遠くなりましたが、帰りは「いとく」に寄って買い物したり、便利な面もあります。クレジット払いが出来るのがいいです。
41	特にありません。良好です。
42	スタッフの対応、環境、清潔さ全てにおいて一番いい薬局だと思います。
43	お世話になっています。ありがとうございます。
44	新しく出来てはじめて薬局に来ました。清潔で皆さん親切で大変良いと思います。
45	職員の方々の対応とてもよく、すごく感じがいいと思います。
46	朝・昼・夜と細かく袋に入れていただき、感謝しています。薬局の中も皆さんにこにこしていて薬に対する説明も、よくわかるようにしていただきありがとうございます。長く付き合わなければならない病気なので、皆様の事が頼りです。今後ともよろしくお願い致します。
47	受付の方、美人が多く、親切で良い。特に〇〇さんが優しい
48	きれいで良いと思います
49	接遇が非常にいいと思います
50	薬剤師さんが親切でした