

2018 年度患者様アンケート調査

株式会社ファルマ 利用者委員会

【目 的】

2018 年度患者様アンケートは、長期処方の増加に伴い、お薬の管理や飲み方についてお困りのことがないか。また、SDH（健康の社会的決定要因）の視点で当法人の薬局を利用している方々のお薬代の負担感や、生活費の状況を調査するとともに、患者サービスの視点で選ばれる薬局を目指す目的で行いました。

調査期間	2018 年 5 月 28 日～6 月 1 日
調査対象	当社薬局を利用した患者様又はご家族、施設職員
調査方法	聞き取り・直接記入
回収状況	545 件
別添資料	アンケート集計結果

「性 別」

男性 161 件（29.5%）、女性 346 件（63.5%）、不明 38 件（7.0%）

「年代別」

60 歳以上が 322 件（59.0%）を占めていた。年度別で比較すると、75 歳以上の割合が減少し、30 歳～40 歳代の割合が年々増加している。

「処方日数」

1～7 日の 106 件（19.4%）が一番多く、次いで 29 日～35 日の 95 件（17.4%）となっていた。

57 日以上処方割合を年度別でみると、2008 年度 9.3%・2013 年度 16.4%・2018 年度 21.3%と全体に占める割合は増加している。

また、短期処方（精神科）が多い藤代薬局では、1～14 日処方が 2013 年度 80.0%から 2018 年度 63.9%と全体に占める割合は約 16.0%減少し、15 日以上処方が 2013 年度 16.7%から 2018 年度 36.1%と 19.4%増加し、処方日数は長期化している。

「何種類のお薬を服用しているか」

1～5 種類が最も多く 398 件（73.0%）を占めていた。年代別では 50 歳代から薬の種類が 6 種類以上に増えている。

「お薬は指示通りに飲めていますか」

「はい」と回答された方は、全体で 516 件（94.6%）を占めていた。

「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」と回答された方は全体で 38 件（6.9%）、具体的には「錠剤が大きい」「粉薬の飲み方」「むせる」「眠くなる」「朝昼晩の区別」などの困りごとを抱えていた。

「お薬の飲み忘れはございますか」

「はい」と回答された方が 153 件（28.0%）を占めていた。年代別では 60 歳を過ぎると飲み忘れの件数が増加しており、診療科では内科を受診している方の飲み忘れが 77 件と多かった。薬の種類と飲み忘れの関係では、種類が少ないほど飲み忘れが多く、1～5 種類が 104 件（67.9%）、6 種類～10 種類 38 件（24.8%）、11 種類以上 9 件（5.0%）となっていた。

年度別で飲み忘れがあると答えた方を比較すると、2008 年度・2013 年度は約 35.0%から 28.0%と、お薬の飲み忘れは減少していた。

「飲み忘れたお薬はどうしていますか」

「次回受診日に調整できている」と回答された方は 75 件（48.7%）、年度別で割合比較してみると 2008 年度（32.0%）、2013 年度（44.0%）、残薬の調整ができている方の割合は年々増加している。

年代別では 40 歳代を超えると、次回受診日に調整している割合が高くなっている。「余った薬を捨てている」と回答された方は 22 件（14.2%）、年代別では 60 歳以上が 16 件、診療科別では内科が 22 件と多かった。「その他」と回答された方は 38 件で、ためておいているという回答が多かった。

「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がありますか」

「あった」と回答された方は 110 件（20.0%）を占めていた。年代別では 50 歳代以上で 74 件、診療科別では精神科 43 件・内科 42 件が、あったと回答されていた。

「前の設問であつ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」と回答された方は 48 件（43%）、「予約日まで我慢した」と回答された方は 44 件（43%）、診療科別では内科 16 件・精神科 18 件、年齢別では 50 歳代が 13 件と多かった。

「予約日まで我慢したと答えた方にその理由は何ですか」

「間もなく回復したから」17 件、「経済的な負担から」「受診が面倒だったから」それぞれ 7 件、「経済的な負担から」7 件、年代では 40 歳代 3 件・50 歳代 2 件・60 歳代 2 件、診療科別では内科・精神科・外科の方が選択していた。「主治医に遠慮した」を選択した年代は 50 歳以上の方、診療科別では内科、整形外科、精神科だった。「家族に遠慮した」を選択した方は、年代では 40 歳～50 歳代の精神科受診の方が多く選択していた。

「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 ヶ月を選択された方が 183 件（33.5%）、年代別では 20 歳未満 56 件、60 歳～75 歳以上 113 件が多かった。診療科別では、産婦人科を除く各診療科で 1 ヶ月を希望している割合が高かった。

2 ヶ月を選択されたのは、年代別で 60 歳～74 歳（33%）、次いで 75 歳以上（24%）と高齢者の割合が高かった。診療科別では、内科 32%、次いで産婦人科 24%となっていた。

「当薬局のお薬のできるまでの時間について」

「早い」と回答された方は 74 件（13.5%）、「長い」と回答された方は 66 件（12.1%）を占めている。長いと回答した方を年度比較すると、2008 年度 42%・2013 年度 20%と年々減っている。

「お薬ができるまでにどのくらいの時間がかかっていますか」

20 分まで普通と回答した方が多く、20 分を超えると長いと感じていることが分かった。

「当薬局の待合室の環境はいかがでしょう」

「良い」と回答された方は 336 件（61.2%）、年度比較では浪岡薬局と黒石薬局で良いと回答した割合が増加し、藤代薬局は若干減少していた。

「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」と回答された方は 482 件（88.4%）、「いいえ」と回答された方は 15 件、年代別では 60 歳代～74 歳未満で 6 件、診療科別では精神科 6 件・内科 8 件となっていた。

「薬剤師による説明で困っていることはないですか」 センターと弘前薬局のみ

「ある」と回答した方は 7 件、専門用語で言われるので理解できない等の意見が出されていた。

「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」と回答された方が 70 件（12.8%）、診療科別で多かったのは内科 37 件、年代別で多かったのは 60 歳代～74 歳未満 25 件となっていた。不整脈・記憶力の低下・胃がん治療・前立腺がんの再発等、深刻な症状が多く出されていた。

「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がありますか」

「ある」と回答されたのは 58 件（10.6%）、年代別では 60 歳～74 歳 25 件・40 歳～50 歳 25 件、年金生活の年代と働き盛り世代の件数が高い。診療科別では内科 30 件が多かった。

また、アンケートの設問で「体調が悪化したり、不安になったりしたことがある」「飲み忘れがある」「経済的負担から次の予約まで我慢した」「日頃不安に感じている症状がある」「薬代に負担感を感じている」を選択している方々が、支払いが困難になることがあると回答している。

「薬局のお薬代に関して、負担感を感じていますか」

「ある」と回答されたのは 94 件（17.2%）、年代別では 60 歳～74 歳 41 件・50 歳代 20 件と、年金生活の年代と働き盛り世代の件数が高い。診療科別では内科 54 件が多かった。また、アンケートの設問で「飲み忘れがある」「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がある」「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がある」を選択している方々が、お薬代に関して負担感を感じていた。

《 まとめ 》

- ◆ 全体の約 1/4 に飲み忘れがある。
- ◆ 57 日以上の長期処方 は 10 年間で 10%増加している。
- ◆ お薬の飲み忘れは減少傾向にあるが、お薬の種類が少ないほど飲み忘れが多い。
- ◆ 40 歳代を超えると残薬調整が出来ている。
- ◆ 飲み忘れたお薬をためておいている方が多い。
- ◆ 高齢者は、病院へ行くのが大変なことから、長期処方を望んでいる。
- ◆ 次の受診日までの間隔は、1 ヶ月を希望する方が 183 件（33.5%）と多数を占めた。
- ◆ お薬を飲みにくいと感じている意見が多数出された。飲み方のアドバイスが必要。
- ◆ 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、不安になったことがあると回答した方は全体の 20%。
- ◆ 経済的な負担から次の予約まで受診を我慢した方は 7 件いらっしまった。
- ◆ 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があっても、我慢している方は年度比較では増加していた。
- ◆ 待ち時間は 20 分を境に長いと感じている。
- ◆ 薬の説明で専門用語を使われると理解できない。
- ◆ 治療は受けていないが、日頃不安に感じている症状は、前立腺がんの再発など深刻な事例が挙げられている。
- ◆ 全体の 10%が給料日または年金、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っている。特に働き盛りの世代の件数が多い。
- ◆ 全体の 17%が薬局のお薬代に関して、負担感を感じている。特に 60 歳～74 歳が多い。

以 上