

利用者委員会アンケート調査総括

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月上旬に実施した。

アンケートは190名の患者様に実施し、来局される方の多くが高齢者ということもあり、60歳以上の高齢者が過半数となる結果となった。

《長期処方や薬に関するアンケート》

薬の処方日数について、回答が最も多かったのは、28日(38人)、次いで30日分(24人)、7日分(19人)、14日分(19人)の順で、30日以下処方の方は122人で全体の67%を占めた。尚、28日～35日処方の方は80人でおおよそ44%となっている。

前記のような処方日数を踏まえ、次回受診までどの程度の期間を希望するか、との問いには、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37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来られない」「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あった。

また、通院が社交の機会になっていて「(仕事のない)冬期は病院に来るのが楽しみ」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た。

薬によっては飲みづらいなどあるようだが、工夫して飲まれているようである。飲み忘れるのは37%の方があると答え、特にお昼の服用時に忘れる傾向が多く、残った薬は調整している方もいましたが、捨てている方もおり、アンケート時にドクターや薬剤師へ相談して調整可能であるとアドバイスをさせていただいたケースも多かった。

《安心して利用できる薬局づくり》

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来る工夫をしている患者様も見受けられた。

待合室の環境については、良いと普通で 92%を占めていた。トイレに関する要望(汚い・広い方が良い等)や、子供用の座敷が欲しいなどの要望があった。

お薬や健康に関する相談はしやすいでしょうかの問いには、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、親切だという声が多く聞かれた。

サプリメントに関しては、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った。

《その他調剤センターへの意見》

子供連れの患者様は子供の遊ぶスペースを希望しており、現在の畳スペースだと段差があり危険を感じる、マットなどがあれば良いとの意見が多かった。また、待合室がざわついているので、特に高齢者は呼び出しの声が聞き取りにくく、マイクの使用を望む声もあった。

職員の対応に関する意見もあり、一番多かったのは、「職員の方が親切でやさしい」という声でした。これは私達職員が非常に励まされる結果となりましたが、対応に関する厳しい意見もございましたので、患者様より頂いた貴重な御意見は真摯に受け止め、今後の業務運営の参考にさせていただきます。

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応している」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・・・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る。

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考えている。

調査にご協力いただきました皆様方に心より感謝申し上げます。