

かわらばん

2016年 7月号
ファルマ利用者委員会発

2015
年度

患者様アンケート調査結果報告

当社利用者委員会では昨年10月に患者様アンケートを実施しました。お陰様で1490名の方にご協力をいただきました。ご協力いただきました皆様に心から御礼申し上げます。

今回のアンケート調査の目的は、以下の2点です。

- 新薬局がオープンした際に開始したいサービスを聞き取り、サービス向上に役立てる。
- 新たに要望されるサービスについて、各薬局で実現可能か検討する機会とする。

問1 待合室にあつたら良いものをお選びください（複数選択可）

| | 本 | テレビ | 新聞 | 飲料自販機 | 血圧計 | 体重計 | おもちゃ・ぬいぐるみ | お茶・水 | チャイルドスペース | その他 | 合計 |
|-----------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|------------|------|-----------|-----|-------|
| 弘前調剤センター | 293 | 265 | 129 | 133 | 115 | 50 | 42 | 274 | 72 | 36 | 1,409 |
| 藤代薬局 | 68 | 110 | 36 | 36 | 32 | 25 | 4 | 77 | 3 | 11 | 402 |
| ファルマ浪岡薬局 | 26 | 62 | 17 | 13 | 43 | 14 | 2 | 36 | 2 | 4 | 219 |
| 黒石薬局 | 27 | 51 | 18 | 8 | 8 | 1 | 3 | 24 | 1 | 6 | 147 |
| ファルマーツ谷薬局 | 45 | 59 | 30 | 12 | 24 | 5 | 2 | 43 | 0 | 5 | 225 |
| 合計 | 459 | 547 | 230 | 202 | 222 | 95 | 53 | 454 | 78 | 62 | 2,402 |

弘前調剤センターに対する質問

- Q 授乳室はあるのでしょうか？
 ➡ 場所を用意しておりますので、遠慮なく職員にお声掛けください。
- Q 駐車場がいっぱい駐車できなかったのに、待合室の人数が少ないのはなぜか。
 ➡ 当薬局を利用されている患者様が、近隣の医療機関（健生クリニックや健生病院等）を受診する際に当薬局の駐車場を利用しています。
- Q 健生病院が移転したらどうなるの？
 ➡ 弘前調剤センターは地域の皆様のかかりつけ薬局として、現在の場所で営業を続けます。健生病院の移転先には新薬局が開局します。引き続き、ご利用下さいますようお願い申し上げます。

問2 問1で①本を選ばれた方に、待合室にはどんな本を置いたらいいでしょうか

| | マンガ | 週刊誌 | フリック | グルメ | 健康 | 絵本 | 旅行 | その他 | 合計 |
|-----------|-----|-----|------|-----|-----|----|-----|-----|-------|
| 弘前調剤センター | 56 | 194 | 88 | 101 | 108 | 48 | 77 | 13 | 685 |
| 藤代薬局 | 25 | 48 | 21 | 24 | 33 | 5 | 21 | 6 | 183 |
| ファルマ浪岡薬局 | 2 | 31 | 1 | 10 | 20 | 2 | 7 | 0 | 73 |
| 黒石薬局 | 0 | 24 | 4 | 6 | 16 | 1 | 3 | 1 | 55 |
| ファルマーツ谷薬局 | 7 | 54 | 4 | 13 | 43 | 0 | 10 | 1 | 132 |
| 合計 | 90 | 351 | 118 | 154 | 220 | 56 | 118 | 21 | 1,128 |



①健康に関する本の設置要望が多かったため、健康に関する情報誌や冊子等を待合室に設置する予定です。

「入梅イワシ」

梅雨の季節においしくなるイワシのことを「入梅イワシ」といいます。1年の中で最も脂がのっておいしくなります。この季節におススメしたい食べ方は「梅干し煮」です。ジメジメして食欲も低下しがちになりますが、梅干しの酸っぱさがイワシの旨味にピッタリです。イワシには頭の働きを良くするDHAや血中コレステロールを下げるEPAが豊富に含まれています。食卓に“旬の味”をバランスよく取り入れて元気に梅雨を乗り切りましょう！

弘前調剤センターへの要望

- 椅子の配置を考えほしい
 ➡ 車椅子が通りやすい椅子の配置を検討します。

ファルマーツ谷薬局への要望

- いつも暑いと思っていました
 ➡ 温度計を設置し、適正な室温管理に努めます。

弘前調剤センターへ

- 一包化（飲み方ごとにパック詰め）をお願いしているから仕方ないの？

- ➡ 錠剤を飲み方ごとに自動パックする機械を2台設置しています。この機械には約400種類のお薬がセットされていますが、セットされていないお薬が処方されている場合は、手作業となり、時間がかかる場合があります。

遅い時もある

- ➡ 時間帯により、混雑しあたせする場合がございます。大変申し訳ございません。健康に関する情報誌などを利用者様に提供するなど、お待ちいただく時間の使い方のご提案と併せ、改善にむけた取り組みを行います。

その他、気になることやご意見（弘前調剤センターは次回掲載します）

- 藤代薬局 ➡
 - 毎回薬の説明を印刷してくれるのですが、紙がもったいないのでなくてもいいと思う。
 - 薬局に温度計もあると、暑いのか寒いのか分かり易い。
 - 漢方についての相談ができるたら良いと思います。
 - 薬の副作用について聞きたい。
- ファルマ浪岡薬局 ➡
 - サブリメントを利用するにあたり、現在飲んでいる薬との関係はどうなのかと思うと不安になります。なので飲んでいません。
 - 薬に日付して下さるので、とても助かっています。
 - 15年利用している。夜でも診療しているので作業が終わってからでもとても良い。
- 黒石薬局 ➡
 - 8年ぐらい前から利用している。病院も薬局もとても良い。
 - 自分が気に入っているので周りの人にも言っています。説明もゆっくりしているので聞きやすい。
 - 窓辺のおもちゃの置物がいい。
- ファルマーツ谷薬局 ➡
 - みなさん明るくて気持ちいいです。
 - 薬の種類が多くあればいい。



～アンケート結果より～

1490名の方にご協力いただき、大変貴重なデータを得ることができました。ご協力いただいた皆様に改めて感謝申し上げます。弘前調剤センターは、健生病院移転後も現在地で営業を続ける予定です。引き続き地域の皆様のお力添えをいただき、かかりつけ薬局としての機能を果たして参りたいと考えております。また、健生病院移転先の近隣に2017年10月に当社6店舗目の新薬局を開局する予定です。今回のアンケートで頂戴したご意見などを新薬局におけるサービスに役立てたいと考えております。また、当社各薬局におきましてはアンケート結果内容を検討し、更なる患者様サービス向上につなげ、皆様の「かかりつけ薬局・かかりつけ薬剤師」として健康をサポートして参ります。処方箋がなくても気軽にお薬や健康相談できますので、当社各薬局へお立ち寄り下さい。

～熱中症から体を守ろう～

夏になると、熱中症で緊急搬送されたというニュースを見かけます。実際の熱中症患者の約半数は高齢者であり、その多くが室内で発生していることをご存知でしょうか？青森県でも7月～9月は熱中症で緊急搬送される方が増えるようなので注意が必要です！

◎なぜ高齢者は熱中症になりやすい？

体温を調節する機能が低下するため、体に熱が溜まりやすくなります。

さらに加齢に伴い「暑い」と感じる感覚が鈍くなっています。夏でも長袖を着ている高齢者を見かけるのはこのためです。暑さは感じなくても、部屋が暑ければ体温は上昇しており、体の水分も失われていきます。

これに加え高齢者は水分摂取量が少ない傾向にあります。ノドの渇きを感じにくいためです。また頻尿の心配から水分を控える傾向があり、これも水分摂取量を少なくしている原因です。



◎熱中症を防ぐためには？

- 温度計を置きましょう
- 水分補給をしましょう
- エアコンを活用しましょう

温度は湿度にもよりますが28度を超えないように注意が必要です。定期的に部屋の温度をチェックしましょう。

食事の時は必ずコップ一杯の水やお茶を飲みましょう。最低でも1日1ℓの水分補給が必要です。食事以外でも時間を決めてコップ半分でもいいので摂取しましょう。汗をかいた時はスポーツドリンクなどがオススメです。



エアコンが苦手な方も多いと思いますが、天井に送風するだけでも冷たい空気は下に降りてくるので部屋を冷やすことができます。実際熱中症で緊急搬送された高齢者の多くが「エアコンはあるが使っていなかった」そうです。部屋の中が暑くなりすぎると扇風機だけでは中々温度が下がらないのでエアコンを上手く活用しましょう。エアコンがなく扇風機で部屋を冷やす方法としては、扇風機の前に凍らせた2ℓのペットボトルや氷を入れた洗面器を置くという方法もありますので試してみてください。

◎簡単な“かくれ脱水チェック法”

- 爪を押した後、色が白からピンクに戻るのに3秒以上かかる
- 手の甲をつまみ上げた後、戻らない「富士山」が出来る



当てはまる場合はスポーツドリンクなど摂取しましょう。

「かくれ脱水委員会より」



「歯ブラシの選び方」と「正しい歯磨き方法」

前回は、歯磨きをしないと口腔内はどうなっているのかを記載しました。

今回は、歯ブラシの選び方と、正しい歯の磨き方のポイントをお伝えします。

●歯ブラシの選び方●

| | |
|----------|---|
| ヘッドの大きさ | 上の前歯2本くらいの大きさが目安。 奥歯をしっかり磨きたい方には、小さいものがオススメ。 |
| 硬さ | ・ハグキが健康な方 ➤ ふつうがオススメ ・ハグキが痛んでいる方 ➤ やわらかめがオススメ |
| ブラシの交換時期 | 歯ブラシは使っているうちに徐々に毛先が抜がっててしまったり、コシがなくなってくるので、1ヶ月を目安に交換しましょう。 |
| 歯磨き粉 | ・虫歯を予防したい ➤ フッ化物や消炎成分配合製品がオススメ ・歯肉炎・歯周炎を予防したい ➤ 殺菌成分や消炎成分配合製品がオススメ ・歯がしみる ➤ 知覚過敏抑制成分配合製品がオススメ |

正しい歯の磨き方

歯ブラシのもち方は 鉛筆と同じように



鉛筆のもち方で軽くもちましょう。力加減は手の甲にあって動かしたとき、くすぐったいと感じるぐらいです。

歯ブラシを 小刻みに動かして磨く



力を入れず、歯ブラシを1～2mm幅で小刻みに動かしながら磨きましょう。1ヵ所あたり20往復ぐらいを目安に。

磨く順を決める



磨き残しがないように、磨く順を決めましょう。たとえば下あごの奥から、上あごの奥へというように、順に磨くのがおすすめです。

歯ブラシの毛先を きちんとあてて磨く



歯ブラシの毛先のあて方は、お口の状況や磨く部位にあわせて、90度か45度にきちんとあてて磨きましょう。

歯ブラシを縦にしたり 先を使ったりして磨く



磨きにくい前歯の裏側や奥歯の後ろ側などは、歯ブラシを縦にしたり、歯ブラシの先を使って磨きましょう。

歯の間の汚れは フロスや歯間ブラシで



フロス(柄付きタイプ)歯ブラシで落としにくい歯の間の汚れには、フロスや歯間ブラシがおすすめ。最初は、細めのタイプから使ってみましょう。

いつもの自分の歯の磨き方と比べてどうでしょうか？

自分の歯を大切にするため、明日から正しい歯磨き、習慣づけましょう。

あなたの身边にかかりつけ薬局 株式会社ファルマ

弘前調剤センター Tel0172-37-6016 藤代薬局 Tel0172-38-2727
ファルマ浪岡薬局 Tel0172-62-1288 黒石薬局 Tel0172-53-6226
ファルマ 一ツ谷薬局 Tel0173-39-2277

ホームページもご覧ください <http://www.pharmaizm.co.jp/>