

薬局の業務改善にむけた取り組みについて

- ^{ヤマグチヒロミ}山口弘美¹、湊谷舞¹、釜田真沙美¹、橋本昌子²、安田圭子²、高寺史子²
和田成之³、橋場万理美⁴、波多江崇⁵

石川県 てまり下牧薬局¹、てまり涌波薬局²、てまり南部薬局³、てまり薬局⁴
奥羽大学薬学部⁵

【目的】薬剤師は医療の担い手として患者の利益のために最善を尽くさなければならない。今回我々は、より良い薬局を目指す一環として業務改善のためのアンケートを実施し、問題点の抽出および対策の検討を行った。【方法】平成22年5月17日～22日の6日間に、てまり薬局グループ4店舗に処方箋を持参し、かつ同意が得られた患者502名を対象に、アンケート調査を実施した。項目は、Q1 待合室の明るさ、Q2 待合室の広さ、Q3 待合室やトイレは清潔か、Q4 待合室の温度 Q5 職員は笑顔で接したか、Q6 職員の言葉遣い、Q7 職員の身だしなみ、Q8 薬剤師は親身になって対応したか、Q9 薬剤師の説明がわかりやすかったか、Q10 薬剤師は質問や疑問を話しやすい雰囲気だったか、Q11 薬袋・説明書・領収書の文字の見やすさ、Q12 お薬の出来るまでの待ち時間は長いかな、Q13 プライバシーへの配慮、Q14 身内や知人に当薬局を紹介したいと思うか、Q15 当薬局のサービスに満足されたかの15項目で、5段階で評価させた。解析方法として顧客満足度分析法の1つである2top比率を用いた。【結果および考察】回収した502名のアンケートのうち、すべての回答がえられた312名を対象に集計、解析を行った。その結果、てまり薬局グループ全体の総合評価(Q15)は、よいと評価した患者が94.7%だった。店舗ごとに総合評価に影響している要因を分析すると、高齢者が多い店舗①③ではQ8・Q10、広範囲の病院、施設からの処方が多い店舗②ではQ9、小児～高齢者まで年齢層が広い店舗④ではQ4・Q11・Q8が関係している事が明らかになった。店舗①と③は同じ市内で郊外にあり環境が類似している。店舗②は市街地、店舗④は住宅地にあり、それぞれの地域性が影響していると考えられる。また、自由記載では、プライベートが守られていない、環境に配慮していないなどの意見が挙げられた。そこで、これらの結果から以下のような改善策を検討した。店舗①③では、ロールプレイ研修などを行い、話しやすい雰囲気をつくるよう薬剤師の自覚を高める。店舗②では、専門用語をつかわず、わかりやすい説明をこころがける。店舗④では、室内の温度を調整したり、ブランケットを置くなど環境をととのえる。全店舗に共通する改善策として、プライバシーに配慮してカウンターの仕切りを大きくしたり、環境に配慮した薬袋のリサイクル運動を実施するなどが考えられた。今後は、改善策実施後の患者満足度の変化を調査したい。