

薬局の利便性向上を目的にした 顧客意識度調査

株式会社アルファーム

○小倉 昌久 小貫 知信 朝日 暁子 大貫 弘美 高橋 彰
増田 稔 丸山 尚治 細谷 義長 田口 雅一

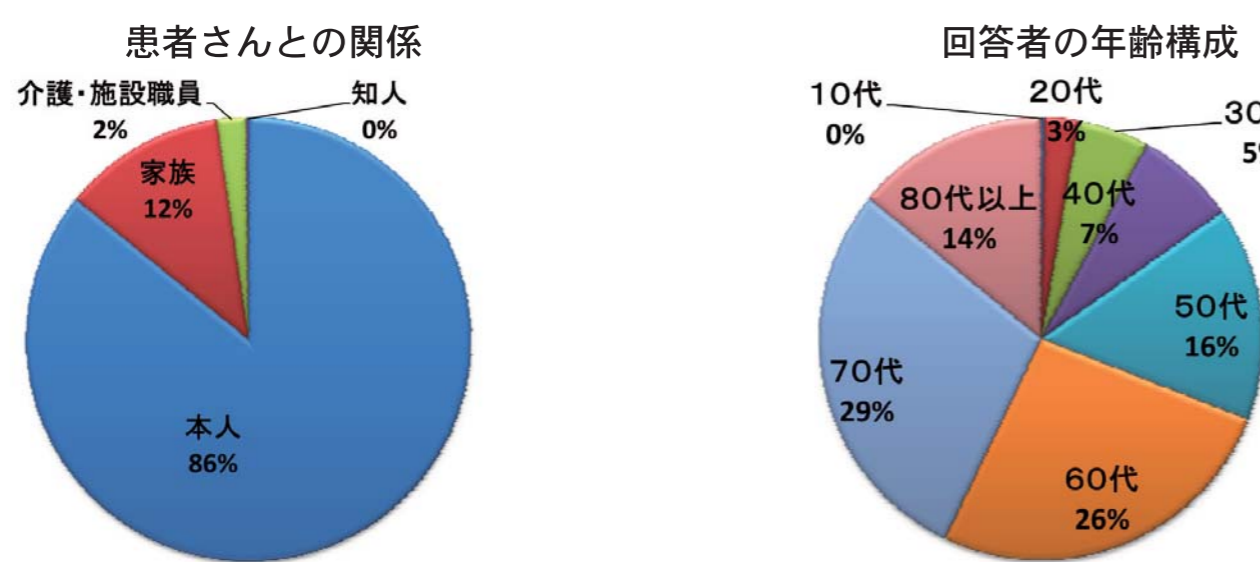
目的

患者さんの目線に立った薬局運営を目指す為に、患者さんからの声を業務に反映すべくアンケートを実施し、中長期的な業務改善の指針にしようと考えて実施

方法

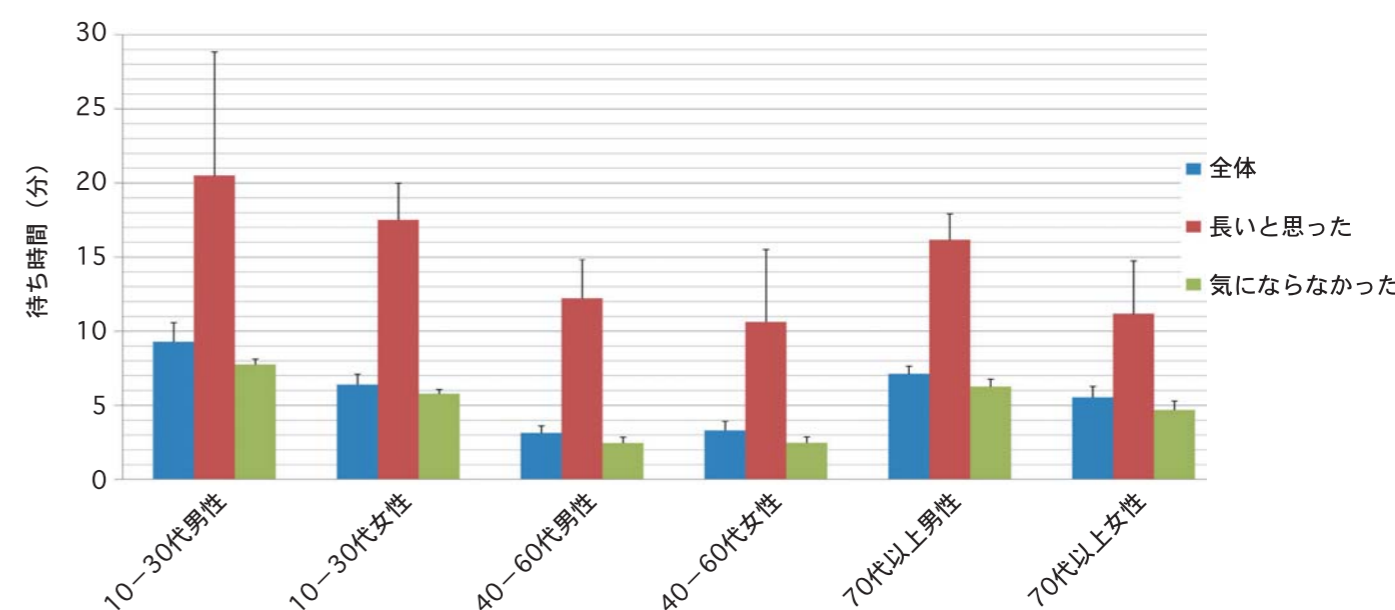
薬局に処方箋を持参して来局された方にアンケートをお願いし、無記名にて回答していただいた。当日中に回答できない方は、自宅に持ち帰り次回来局時に、薬局の受付横に用意したアンケート回収箱に投函していただいた。同一人物に2度行わないように、薬歴をみて実施期間中の最初の受付時にアンケートをお願いした。

アンケート回答者の構成



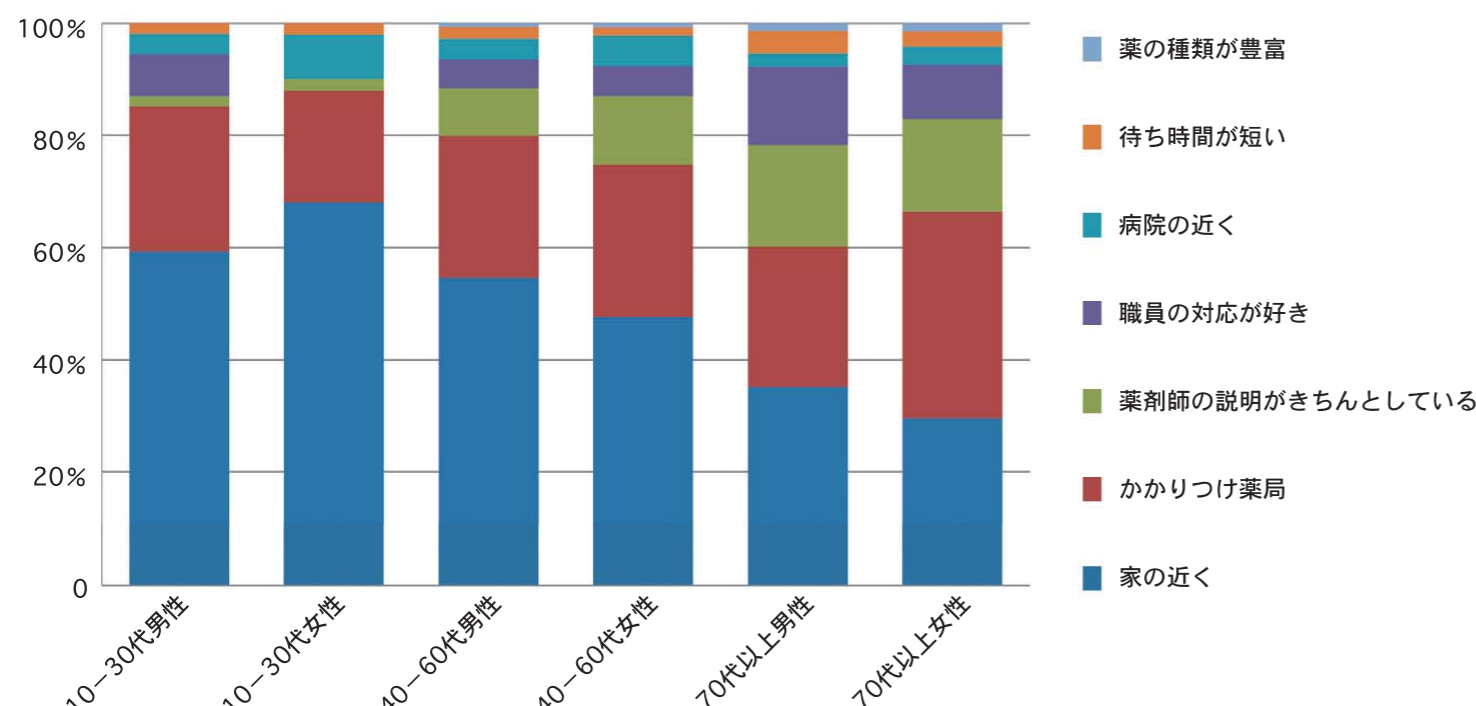
薬局での待ち時間

全体の平均時間(1098件):10.7分、長く感じた平均時間(105件):16.4分、気にならなかった平均時間(993件):9.7分



薬局を選んだ理由

年齢が上がるにつれて、かかりつけ薬局・薬剤師のきちんとした説明を求める傾向にあり、若年者ほど、病院の近くや家の近くという利便性の傾向が認められた。



今後の薬局に期待すること

時間に関することが上位を占めた。次に薬・病気になる詳しい説明や待合室での待ち時間を快適にする音楽やアイテムの充実を望む声も聞かれた。

	10-30代男性	10-30代女性	40-60代男性	40-60代女性	70代以上男性	70代以上女性
スピードを速く	20	16	20	16	21	13
待ち時間の予想を教えてください	14	18	13	19	12	16
病気の詳しい説明	13	14	16	11	15	17
生活習慣を含めた相談	11	4	7	10	12	8
本、血圧計など、待合室の充実	6	4	7	9	11	3
他人に聞かれたくない・配慮	4	8	6	10	3	3
薬剤師によるゆっくりとした説明	7	5	5	5	9	7
音楽を流して	1	6	7	4	3	3
市販薬の充実	4	1	5	5	3	5
話をゆっくり聞いてほしい	3	4	2	3	1	3
医師に言いにくいことを聞いてほしい	1	5	3	4	5	6
薬の配達	1	4	1	3	1	3
ドライブスルー	9	4	2	2	0	0
飾りつけなどの快適な待合室	1	4	5	1	2	3
窓口の工夫	3	1	0	1	0	1
照明を明るく	0	0	0	1	1	0

単位はポイント

【アンケートの実施期間は、H22.2.1～H22.4.30までの3ヶ月間実施。】

結果1

今回のアンケート総数：5719件、有効回答数：1098件、有効回答率は19.2%。アンケートの回答者は本人が8割超(85.8%)で、50歳代以上(84.8%)が大部分を占めていた。

薬局を選択する理由としてほとんどは「病院の近く」だが、年代が上がるにつれて、「かかりつけ薬局」の割合が増加傾向であった。薬局で気になることは、待ち時間の長さで、平均10～15分を超えてくると長く感じるようだ。

結果2

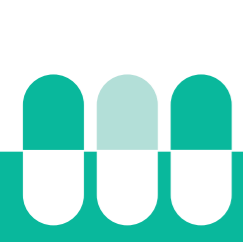
薬剤師からの質問が気になると回答された方の割合が、40代～60代に多い傾向が見られた。薬局に期待することは、薬や・疾病・生活習慣を含めたケアを求める傾向が強く、プライバシーへの配慮や待合室の充実等ハード面での充実を求める傾向も確認できた。セルフメディケーションに関する関心も高く、各年代とも市販薬の充実を求める傾向にあった。職員の印象は概ね良く、継続利用を考える方が大多数を占めた。

結論

薬局利用者の気になることは待ち時間だが、望むこととして待合室の充実や市販薬の充実など、セルフメディケーションに対する意識も高いことから、従来の発想にとらわれない、利用者目線でのサービスの質の向上が不可欠である。

展望

受付時に、現状の待ち時間について話す
待合室の充実（薬や疾病に関する情報・OTC・空間の演出）
患者さんに合わせた説明のスピードを心がける。一方的にならないよう注意する。



アルファーム薬局

皆様のご意見を頂戴して、これからも改善していきたいと思っております。ご意見、ご感想をいただける方は下記までご連絡をお願い致します。

【連絡先】アルファーム薬局 すみれ薬局 〒300-0011 茨城県土浦市神立中央5-4-16 TEL 0298-31-1411 FAX 0298-31-2010

E-mail : sumire@alpharm.co.jp URL : http://www.alpharm.co.jp