

受付でのリレーションシップについて

市川 真央、○鈴木 香織、○森 葉子、池方 香里（○:発表者）

ミキ調剤薬局

【目的】

ミキ調剤薬局では、本年4月中旬から、受付前に薬局職員が立ち、処方せんの受付や案内等を行っている。開始から約6ヶ月が過ぎ、店内外から賛否両論の意見があることから、受付前に立つことの意義について検討する。

【方法】

(a)職員アンケート(3日間)と(b)患者さまアンケート(2日間69人)を実施した。

(a)職員アンケートでは、受付に立っている1時間で患者さまからどのような質問を受けたかを、受付を担当した職員に記録してもらった。

(b)患者さまアンケートでは任意に選んだ患者さまにアンケートの記入をお願いした。受付に職員が立って処方せんをお預かりしていることについて、とてもよい・よい・どちらでもよい・あまりよくない・よくない、の5段階で評価していただいた。

さらに、(a)と(b)二つのアンケート集計結果をミキ調剤職員に掲示にて報告し、それを見た感想・意見を出してもらった。

【結果】

(a) 受付に立っていて、患者さまから受ける質問の内容は、①待ち時間 ②売店商品について ③処方内容についての順だった。その他、ありがとうなどとお礼を言ってくれる方、後で来る、明日来るなどと申し出てくださる方などもいらっしやり、話しかけられる内容は様々だった。

(b) 5段階評価の結果は、①とてもよい37人 ②よい31人 ③どちらでもよい1人、あまりよくない・よくない0人だった。自由回答欄には多くのご意見を記入していただいた。

【考察】

受付に薬局職員が立っていて処方せんをお預かりしていることについて患者さまから好感をもっていただいていることがわかった。また、処方せんの内容や併用薬について受付で声をかけてくださったことは、メモも使って調剤室・監査台に伝言し、服薬サポートまで伝言している。さらに、受付に立っていると帰り際におじぎやあいさつを返してくださる患者さまも多く、気持ちが通じるようで嬉しく思う。

ミキ調剤薬局のように受付カウンターが広く来客数の多い店舗で、受付前に立ち案内等を行う事は、患者さまとのリレーションシップを深める上で有用な手段といえる。