

薬局の顔『受付』

尾久ミキ薬局

小森谷由美子、羽生紗佳、紺野百合子

【目的】

薬局に入ってきて最初に患者様と接するのが『受付』だと思います。
2名体制で行っている受付の必要性について改めて見直してみようと考えました。

【方法】

1週間1名体制での受付業務を実施、その後尾久店のスタッフに向けてのアンケート調査、他店舗の状況を知るためミキ薬局全店舗へのアンケート調査

【結果】

1名体制だとOTC販売などがある時に手一杯になってしまう為いつでも快く患者様を迎えられない。また残薬を取りに来た患者様への対応が遅れてしまう。

他店舗アンケートによって他店舗の状況などを知ることができました。受付の人数が現状で不足していると感じた店舗も少なくはありませんでした。また番号表示をしている店舗で処方箋受付通りに番号が進まなかった場合、遅れている患者様へどのように伝えに行くか店舗によって異なりました。

【考察】

店舗の状況や環境によって最適な人員配置は変わってくると思います。時間がかかる患者様には理由と時間を伝えることによって安心していただくことが大事です。

いつでも患者様を迎えられる姿勢で、すばやい対応や良い気配り、これらの事は全て患者サービス向上に繋がると考えられます。

今後の課題としては、受付にいるスタッフだけではなく店舗スタッフ全員が待ち時間の状況を意識しながらの行動を心がけ、受付スタッフは受付が手一杯な時はサポートし、反対に空いている時は出来る事を探すなどの臨機応変な行動が必要です。流れ作業という感じではなく患者様一人一人に対して接する事で気持ち良く薬局を利用してもらえよう努力したいと思います。