

薬局満足度向上を目的とした“レセプションист研修”の効果

○橋本 伸枝¹, 井原 綾子¹, 上岡 留実¹, 福岡 勝志¹(¹日本調剤教育情報部)

【目的】日本調剤九州支店では薬局サービスの向上を目的に、医療事務を対象に“レセプションист（受付の笑顔と思いやりのある対応で患者の気分を健康にする職種）”研修を継続して実施している。研修では、最初に医療人としての意識改革を行い、続いて待ち時間のお茶出しや事前説明の方法、ジェネリック医薬品の推奨方法、薬局スタッフの連携強化の方法を学び、受講後には各自が設定したテーマについて半年間の取り組みを行う。今回、本研修の効果検証を行う目的で、各種調査データを解析するとともに、受講者アンケートを行った。

【方法】2012年11月に医療事務23名を対象に“レセプションист”研修を実施し、受講者は各薬局においてその後半年間の取り組みを行った。研修効果は受講前後における①患者満足度調査結果、②先発医薬品からジェネリック医薬品への変換率、③受講者アンケート結果、の各項目で評価した。

【結果】①薬局総合満足度（10点満点）は、研修前後において7.85から8.18まで増加し、全国平均の0.13増に対して2.5倍の伸びであった。②59.88%から61.63%まで増加し、全国平均と比較して1.8倍の伸びであった。③アンケート結果からは「薬局サービスに関する話し合いが増えた」との回答が60.8%であった。

【考察】今回の結果より、本研修により医療事務の患者対応力向上は薬局サービスの向上につながっていると思われた。なお、2013年度は他職種との連携を強化するため、受講対象者を医療事務だけでなく管理薬剤師まで枠を広げて研修を実施している。現在は九州支店内で試験的に導入しているが、今後は全国に展開していく予定である。