

2016 年度「腹膜透析製品ご利用の皆様のご状況及び 薬剤のお届け対応窓口・宅配サービス満足度に関するアンケート」 へのご回答ありがとうございました

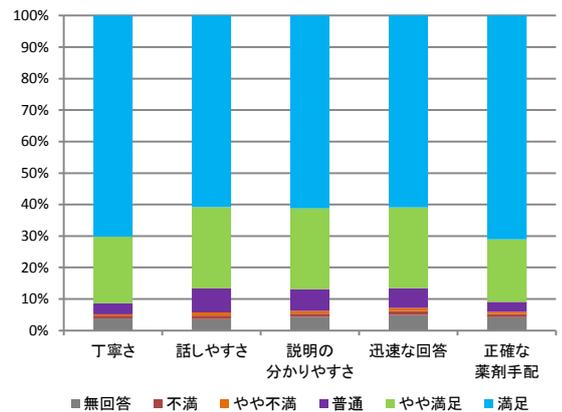
バクスター株式会社では、在宅で行う透析療法、腹膜透析(PD)を行っている患者さんに、より安心して治療を続けて頂けるよう、透析液の配送サービスや、機器に関するお問い合わせに対応する 24 時間対応のコールセンターを提供しています。

この度、当社製品をご利用の PD 患者さんを対象に、その対応窓口と宅配サービス、また PD 療法に関する満足度のアンケート調査を実施し、3,535 名の方にご回答をいただきました。(2016 年 9 月～10 月実施)

1. 宅配受付窓口の対応について

バクスターでは PD 療法に必要な透析液や器材を、医師の処方に基づき、定期的に患者さんのご自宅にお届けしています。お届けにあたり日程の調整やお届け内容の確認などをするために、窓口担当者から直接患者さんにご連絡を差し上げております。

その窓口担当者について、「丁寧さ」「話しやすさ」「説明の分かりやすさ」「迅速な回答」「正確な薬剤手配」について評価を伺い、全項目で約 9 割の方に「満足」「やや満足」とご回答いただきました。一方で、「話すスピードが速すぎる」、「専門用語を使用されて理解しにくい場合がある」等のご意見もありました。

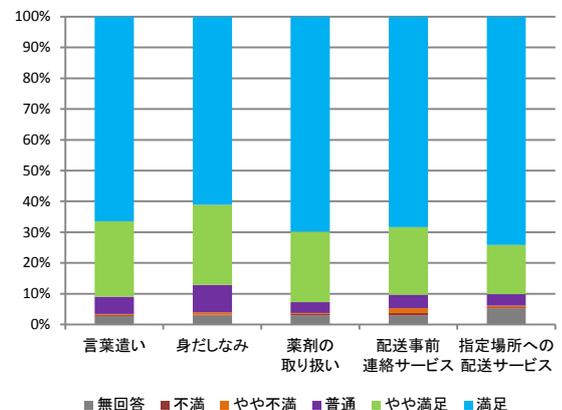


2. 透析薬剤の宅配について

透析液や器材は、PD について教育を受けたドライバーが各ご家庭に配送しています。

ドライバーについて評価いただいたのは、「言葉使い」「身だしなみ」「薬剤の取り扱い」「事前の連絡」「指定場所への配送(*)」の項目です。全項目で概ね高い評価をいただきましたが、一部、ドライバーの身だしなみや事前連絡の時間について改善を求める声もありました。

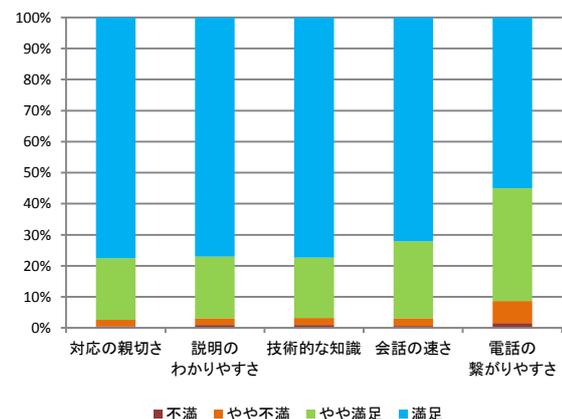
(*) ご自宅内のご希望の場所まで配送員がお届けしています



3. コールセンターの対応について

コールセンターでは、患者さんやご家族からの機器に関するお問い合わせに 24 時間 365 日体制の無料通話で対応しています。

ここではコールセンターを利用されたことのある方々に、「親切さ」「分かりやすさ」「技術的な知識」「会話の速度」「電話の繋がりのやすさ」について評価を伺いました。全ての項目で高い評価をいただき、「24 時間繋がりが安心」、「さながら横に居て答えている様に感じる程適格な指示をしてくれる」など、コールセンターが在宅治療の一助として活用されていることがうかがわれるコメントもいただいています。一方、個々の患者さんに合わせた対応(会話の速さ等)について改善の余地がある旨のご指摘もいただきました。



今回のアンケートをふまえて

バクスターでは今回のアンケート調査を通じて学んだこと、そして頂戴した貴重なご意見ご指摘を受付窓口、配送担当ドライバー、コールセンタースタッフの継続的な教育に活用してまいります。

また、高齢の患者さんが増加傾向にあること、多くの患者さんがお仕事を続けられているなどの患者さんの生活背景をふまえ、腹膜透析(PD)療法のリーディングカンパニーとして、よりご満足いただける製品の開発、サービスの提供を図ってまいります。

バクスター株式会社 腹膜透析製品ご利用の皆様の状況及び 薬剤のお届け対応窓口・宅配サービス満足度に関するアンケート概要

対象： バクスターシステムをご利用の腹膜透析治療中の方
調査期間： 2016年9月28日～10月28日
調査方法： 郵送(回答無記名式)
回答数： 3,535