

薬局ロイヤリティに影響を及ぼす因子と、サービスに対する患者⇄薬局スタッフ間における認識の違い

○上田 裕美<sup>1</sup>, 橋本 伸枝<sup>1</sup>, 井原 綾子<sup>1</sup>, 加藤 慶<sup>1</sup>, 中嶋 均<sup>1</sup>, 黒川 展子<sup>1</sup>, 福岡 勝志<sup>1</sup>(<sup>1</sup>日本調剤)

[目的] 面対応薬局に必要とされる条件を抽出する目的で、薬局に対するロイヤリティと薬局サービスに関して患者の満足度(CS)調査を行った。また、同時に薬局スタッフのサービス提供状況について調査しそれらのギャップについて分析した。[方法] 2008年7月3～31日の期間に日本調剤の3店舗で患者向け、薬局スタッフ向けのCSアンケートを行った。患者向けは窓口で調査票を1店舗あたりに200票を配布し自記式郵送法で調査を行った。薬局スタッフ向けは社内webシステムを利用し患者向けの調査と同様の項目を設定し自己申告で回答させた。[結果] 患者向け調査の有効回答率は34.5%、標本数は207であった。各店舗の薬局継続利用意向はA薬局 3.76 B薬局 3.58 C薬局 3.45(5段階評価)であった。重回帰分析の結果薬局継続利用意向に影響を与えているのは「薬剤師からの説明のわかりやすさ」(標準偏回帰係数 0.32)であり、さらに「待ち時間に対する何らかの配慮」がある群の方が無い群より薬局継続利用意向が高かった(t-検定:  $p < 0.05$ )。回帰分析の結果、薬剤師に関する満足度に影響する薬剤師の態度や説明の仕方は「受け答えが丁寧であった」「話しやすい雰囲気をつくってくれた」「(私に)本人かを確認した」であった。患者⇄薬局スタッフ間のギャップについては「待ち時間について何もやっていない」「丁寧な受け答え」「話しやすい雰囲気」「本人か確認」の各項目における結果がそれぞれ{64%・0%}{78%・76%}{46%・56%}{54%・68%}であり、待ち時間に対する配慮が患者に伝わっていないことが明らかとなった。[考察] 患者の存在を認め傾聴の姿勢を示すことで、ロイヤリティが向上することが示唆された。従ってこれらの技術を向上させる取り組みが必要である。しかしスタッフが「やったつもり」でも必ずしも患者に伝わっていないため、このギャップも見据えた取り組みが必要である。