

# 29Cl-am06

顧客満足度調査の手法を用いた事前学習の改善と評価

○波多江 崇<sup>1</sup>, 倉本 敬二<sup>1</sup>, 渡辺 由香<sup>1</sup>, 鈴木 孝司<sup>1</sup>, 深谷 朋美<sup>1</sup>, 多田 均<sup>1</sup>, 東海林 徹<sup>1</sup>(<sup>1</sup>奥羽大薬)

**【目的】** 平成 22 年度より実施される病院・薬局実務実習に向けて基本的な知識・技能・態度を修得するために、本学では、4年生 147 名を対象に平成 21 年 6 月下旬から 12 月初旬までの日程で事前学習を実施した。本学の事前学習では、病院・薬局に勤務する薬剤師が非常勤講師として多数参加することにより、可能な限り臨場感を体験できるように配慮したものの、今年度の事前学習は、教員にとって、初めての経験であったことから、必ずしもシラバスおよびその運用が順調に進行したわけではなく、実習中に様々な問題が生じた。それらの問題を早期に解決する目的で、夏休み前の日程終了時に、学生に授業評価アンケートを実施し、得られた結果を参考に、夏休み後の内容を再検討した上で、事前学習を再開した。そこで、事前学習内容の改善点が学生の希望に沿ったものであったかどうかを確かめる目的で、全日程終了時に再びアンケート調査を行った。

**【方法】** 事前学習の全日程終了時に、4 年生 147 名を対象に、5 段階で評価する 52 問の質問、および、自由記述で構成された無記名方式のアンケートを作成し、アンケートを実施した。得られた結果を顧客満足度調査の手法を用いて集計・解析し、前期日程終了時に実施したアンケート結果と比較することで、事前学習改善の効果の程度について評価を行った。

**【結果・考察】** アンケートでは、病院・薬局に勤務する薬剤師が非常勤講師として参加したことに対して、学生から高い評価が得られたことから、教員側の実施前の目論見と、事前学習に対する学生の期待が一致したものと考えられた。また、「教員により教えることが違って、戸惑った。」などの意見が複数寄見られた。全日程終了時にも要改善と評価された問題点については、来年度以降の事前学習の中で改善を図り、事前学習をより効果的なものへと発展させていきたい。