

# 30P2-pm153

薬局継続利用意向にかかわる要因と満足度調査～慶應義塾大学薬学部附属薬局の事例～

○並木 勇人<sup>1</sup>, 川本 嘉子<sup>2</sup>, 林 直子<sup>2</sup>, 今井 佑吏子<sup>2</sup>, 岸本 桂子<sup>1</sup>, 福島 紀子<sup>1</sup>  
(<sup>1</sup>慶應大薬, <sup>2</sup>慶應大薬附属薬局)

【目的】薬局利用継続意向にかかわる要因について調査し、かかりつけ薬局になるために患者から求められる薬局機能・薬剤師の役割を検討する。

【方法】慶應義塾大学薬学部附属薬局利用者に調査票を配布し、郵送で回収した。調査期間は2011年7/26～8/31とした。調査項目は、服薬指導、継続意向、満足度など①～⑩の大項目を設定した。継続意向は、他の医療機関発行処方せんに関する継続意向(継続意向 A)、今回と同じ医療機関発行処方せんに関する継続意向(継続意向 B)の2つに区別して検討した。2つの継続意向を「必ず利用する」群と、「それ以外」の2群に分け、①～⑩(全60小項目)について比較した。解析には $\chi^2$ 検定、Mann-Whitney U 検定を利用した。

【結果と考察】回収率は60.7%(回収205名/配布338名)であった。回答者のうち附属薬局の利用経験がある回答者は195名(95.1%)であった。附属薬局を「必ず利用する」群はAで23.9%、Bで46.8%であった。かかりつけ薬局となるためには、A、Bの「必ず利用する」群の割合を高める必要がある。さらに1つの薬局に対する継続意向を高めるため、2つの継続意向の「必ず利用する」群の割合を高い値で近づけることも重要である。2つの継続意向の「必ず利用する」群と「それ以外」の群を比べると、共通して服薬指導の理解度、薬局に対する満足度、薬剤師の態度等で有意に良い結果を示した。さらにAのみで「話しやすい雰囲気」「病気のつらさ、不安をわかってくれた」等で有意に良い結果を示した。全体の継続意向を向上させる要因として服薬指導、薬局機能の充実が関わることが改めて確認された。さらに1つの薬局に対する継続意向を向上させ、かかりつけ薬局としての利用増加には、より親身な服薬指導、傾聴の態度が有用である可能性が示された。