

26PB-am138

薬局における患者満足度と薬剤師の満足度の関連性

○櫻井 秀彦¹, 野呂瀬 崇彦¹, 恩田 光子² (¹北海道薬大, ²大阪薬大)

【目的】患者満足度と医療職の職務満足度との関連性については、社会医学や医療管理学の領域で古くから検討されてきた(Weisman and Nathanson 1985、池上他 1987)が、因果の方向性までは確認されていない。その後、サービス研究の領域で、従業員満足が顧客満足に影響するという理論が提唱され(Heskett et al. 1994)、その実証研究が多数報告された。しかし、患者満足と職務満足の因果関係を支持するもの(Rucci et al. 1998, Spinelli and Canavos 2000)と関連性が認められないとするもの(Silvestro and Cross 2000, Homburg et al. 2009)があり、評価が二分している。更には、専門性の高いサービスでは逆因果、すなわち顧客満足こそが職務満足の源泉であるとする報告もある(Frey et al. 2013)。そこで、本研究では、薬局における患者満足と薬剤師の満足の因果の方向性について検証した。【方法】大手薬局チェーンで自己記入式質問紙調査を行った。患者12,475件と薬剤師565件からなる、186薬局の店舗ごとでの回答平均値を分析データとした。来局患者の質問紙では、知覚サービス品質と患者満足の他、因果方向を確認する道具的変数としてサービス研究の理論を援用して(Grönroos 1994)、技術品質要素と過程品質要素を測定した。薬剤師側の質問紙では、専門職を対象にした先行研究に倣って(Gouldner 1958; Hunnphrys and O'Brien 1986)、職務満足と組織満足を分け、組織ロイヤルティも測定した。構造方程式モデリングで上記変数の統計的関連性を確認した。【結果】患者満足が職務満足に影響し、同じく患者満足から組織ロイヤルティへの影響も有意傾向を示した。他の因果方向や変数間の影響に関しては有意とならなかった。【考察】本結果は、プロフェッショナルサービス提供者のみを対象としたFrey et al. (2013)の結果を支持するものであり、薬局での患者満足を高める施策は結果として薬剤師の職務満足と組織ロイヤルティを直接、間接的に高めることに結びつくことが示唆された。