

調剤薬局における患者ニーズの実態調査

～店舗形態および立地環境が及ぼす影響～

○嶋邑聡、遠藤寛之、渡辺淳志、鈴木玲野、
阿部祥子、立川靖之、尾崎覚、三宅宏昭
株式会社 クリエイトエス・ディー

[目的]

当社は神奈川を中心に、調剤単独および調剤併設形態の調剤薬局を展開しているドラッグストアである。患者が求めるニーズの収集や患者満足度調査を実施している調剤薬局が増えているが、店舗の立地および形態による患者ニーズの違いは定かでない。そこで、これら患者ニーズの違いを把握することにより、当社調剤薬局における質の高い医療およびサービスの提供について店舗別に検討する。

[方法]

当社調剤薬局 19 店舗において、患者の処方箋受付時にアンケートを任意で配布し、服薬指導時に回収した。アンケート項目は性別、年齢、かかりつけ薬局の有無、薬局選択基準（立地、営業時間、薬局環境、サービス）および待ち時間とした。結果は立地別に駅前と郊外、また形態別に調剤単独門前型（以下、単独）、調剤併設門前型（以下、併設門前）および調剤併設面型（以下、併設面）に分け、それぞれのニーズを解析した。

[結果]

今回のアンケート調査では 300 名の患者を対象に行った。駅前と比較して郊外ではかかりつけ薬局としての利用者および親切で丁寧な説明のニーズが多かった。形態別の解析において、単独では病院近接のニーズが大半を占めた。併設門前ではかかりつけ薬局としての利用者および買い物ができる、相談がしやすい、説明が親切で丁寧のニーズが多く、適度な待ち時間のニーズに対しても 30 分以上待てるという傾向が認められた。併設面では薬局を特定していない利用者および駐車場のニーズが多く見られた。

[考察]

アンケート調査の解析より、駅前を利用する患者に対しては簡潔でポイントを踏まえた情報提供が理想的である。郊外ではかかりつけ薬局としてのニーズが多いため、落ち着ける投薬スペースでのきめ細やかな対応が望まれる。また、単独では病院近接の立地、併設門前では親切で丁寧な対応の重視、併設面では余裕ある駐車場の完備が必要であると推察される。以上のことから、調剤薬局における店舗の立地は薬剤師の対応に、一方、店舗の形態は薬剤師の対応に加えて薬局の利便性に対するニーズ差に影響を及ぼすことが明らかとなった。