

## 背景

当社は神奈川県を中心に調剤単独および調剤併設形態の調剤薬局を35店舗展開しているドラッグストアである。

患者が医療機関に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、立地別および形態別によるニーズの違いは定かではない。

## 目的

店舗形態および立地環境による  
患者ニーズをそれぞれ把握する

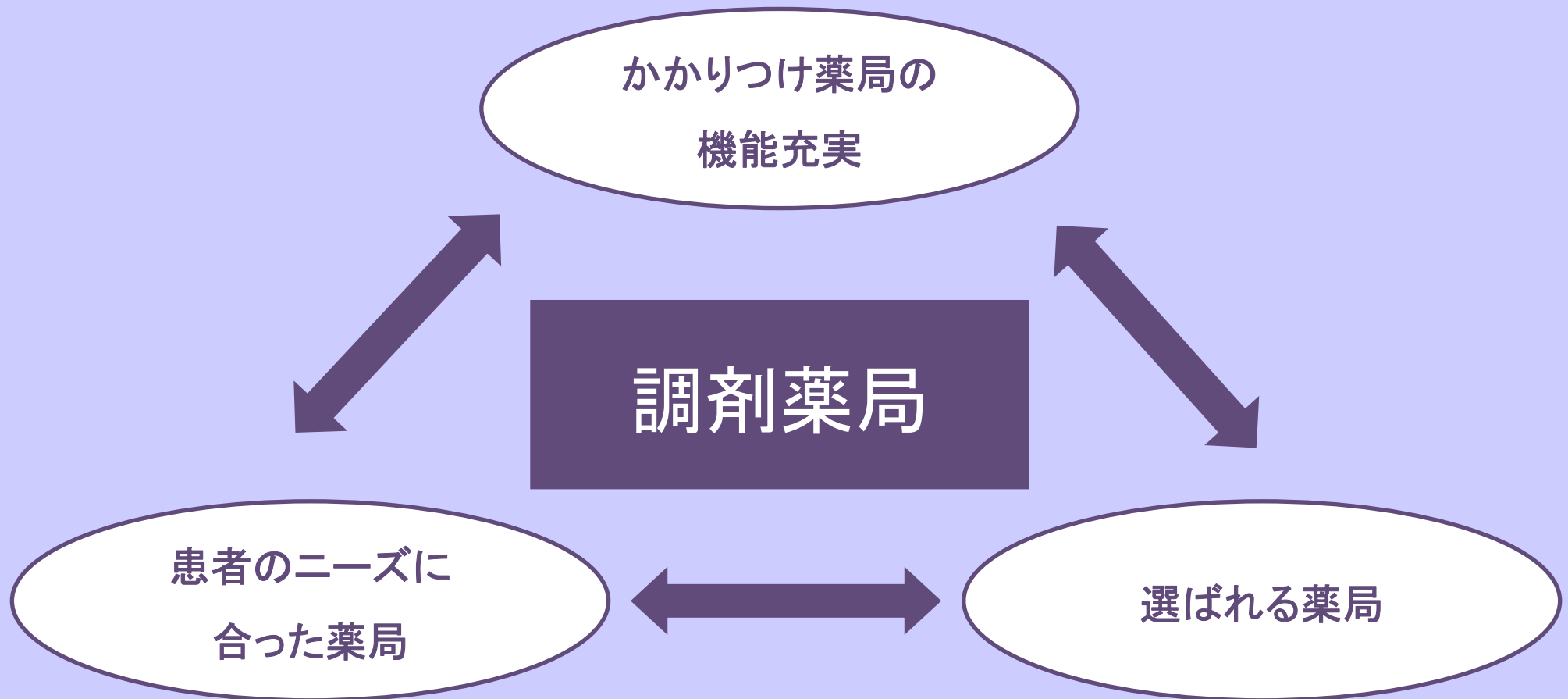


患者ニーズに応じた  
サービスおよび質の高い医療の提供を検討



かかりつけ薬局として選ばれる  
店舗を目指す

質の高い医療を提供する薬局となるためには




# 方法

当社調剤薬局19店舗において、患者300人に対して右のアンケートを処方箋受付時に任意で配布し、服薬指導時に回収した

## アンケート項目

- 性別
- 年齢
- かかりつけ薬局の有無
- 薬局の選択基準
- 長いと感じる待ち時間


 店番( ) 薬局名

本日は当調剤薬局をご利用頂きましてありがとうございます。より良い薬局づくりを目指しております。どうぞお声をお聞かせください。

下記の該当する項目のアルファベットに○をつけてお答えください

①:いつも決まった薬局をご利用ですか？（1つお選び下さい）

a. 1つの薬局を利用している  
 b. 2〜3つ薬局を利用している  
 c. 特に決めていない


②:薬局を選ばれる際に何を基準に選ばれますか？（複数回答可）

a. 病院の近く  
 b. 自宅、職場の近く  
 c. 日曜、祝日も開いている  
 d. 夜遅くまで開いている  
 e. 駐車場が近くにある  
 f. ついでに買い物ができる  
 g. 清潔感がある（整理、整頓がされている）  
 h. 待ち時間が適度（待ち時間の長さ）  
 i. 受付の感じが良い  
 j. 相談がしやすい  
 k. 説明が親切丁寧  
 l. 待合室が快適で雰囲気が良い

③:薬局での待ち時間は何分以上だと長く感じますか？  
 ( )分以上

薬局に求めるサービスが提供できていない場合は、備考欄に下記

ご協力ありがとうございます

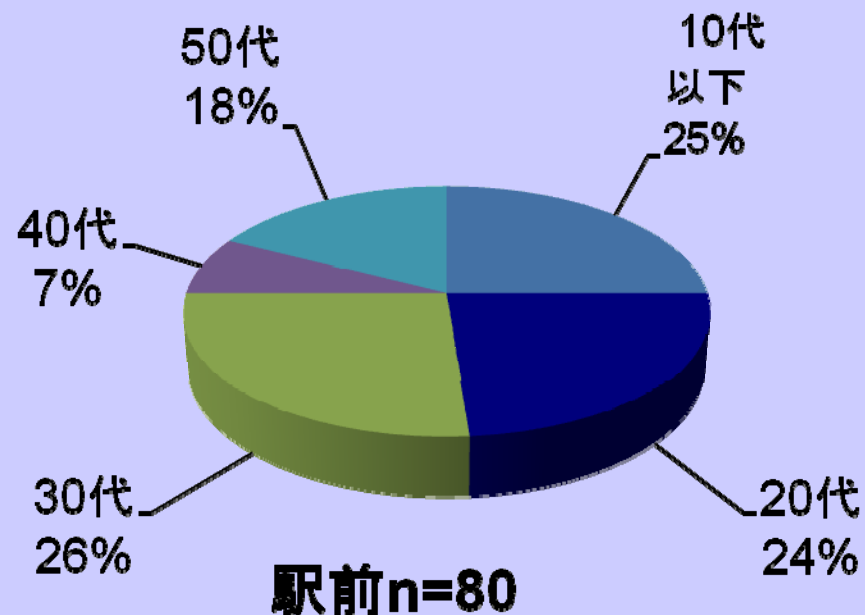


本薬局所属 (株) 大 創

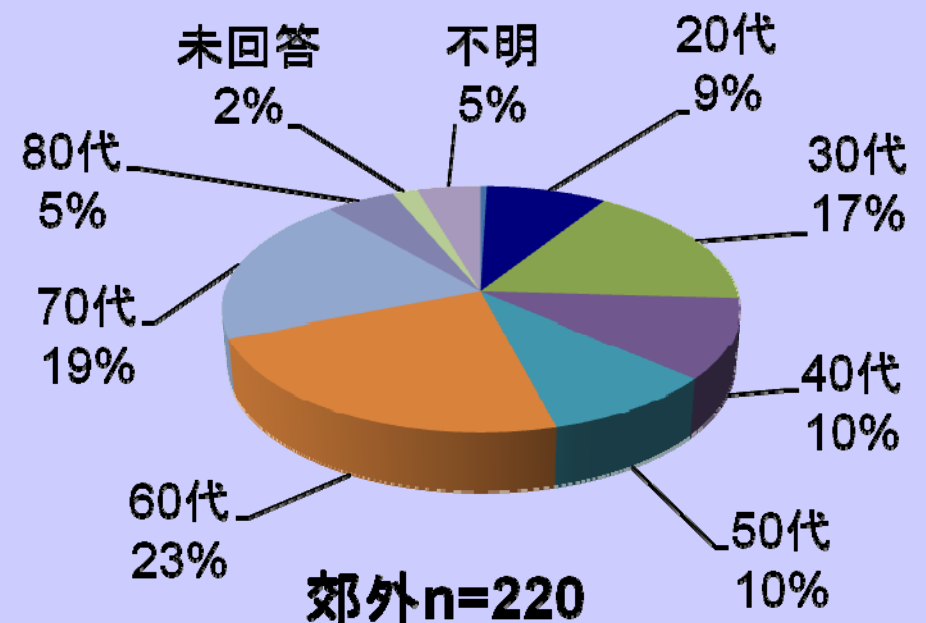
	分類	分類定義
店舗形態	調剤単独門前(以下、単独)	ドラッグストアを併設していない店舗
	調剤併設門前(以下、併設門前)	店舗から50M以内に医療機関があり、かつ、その医療機関からの処方箋受付枚数が月100枚以上である
	調剤併設面(以下、併設面)	上記以外の併設店舗
立地環境	駅前	最寄駅から500M以内の立地である
	郊外	上記以外の店舗

★ 今回の調査では各群における差が**10%以上**あるものに対して評価した

# 立地環境別における アンケート実施患者の背景

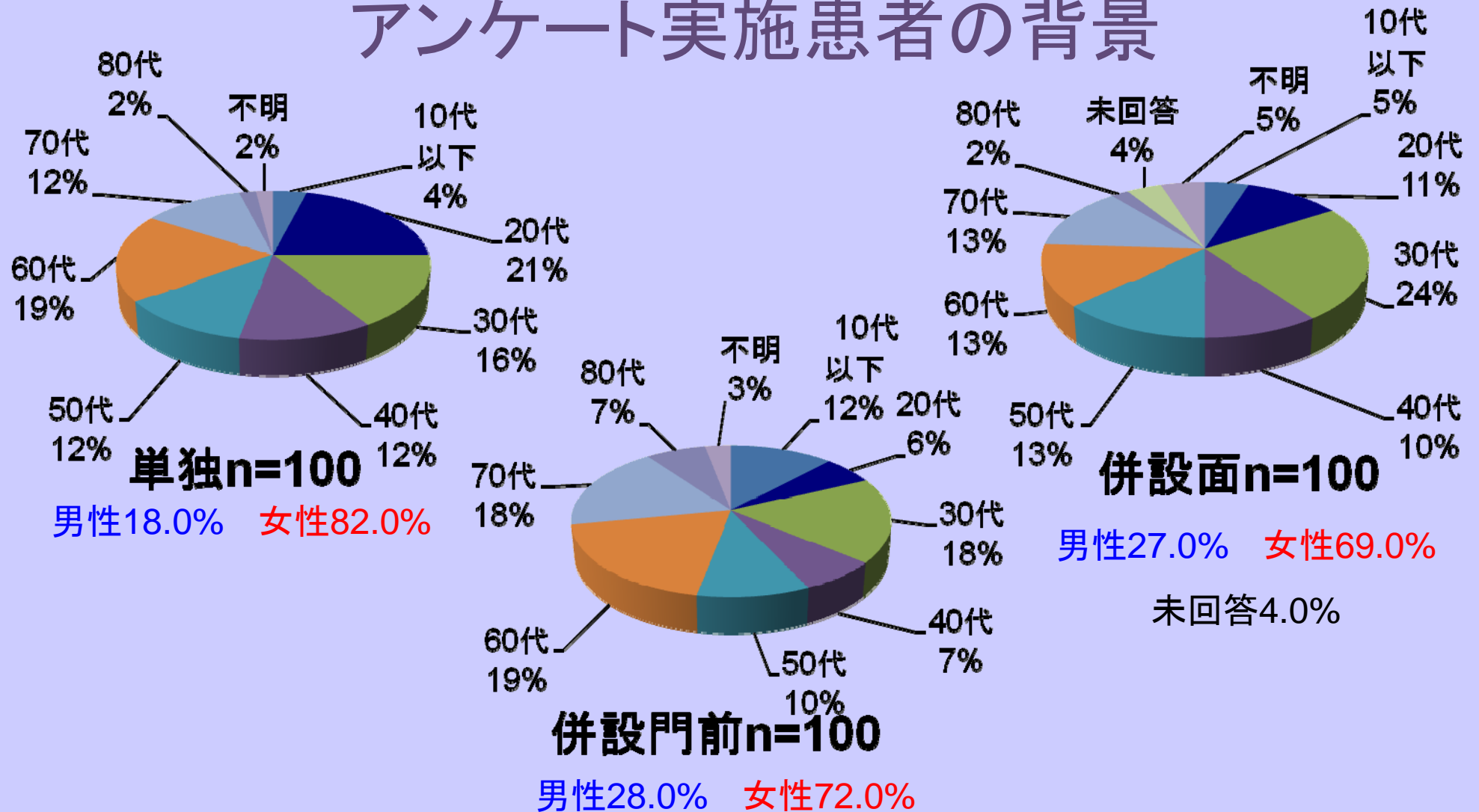


男性23.8% 女性76.3%

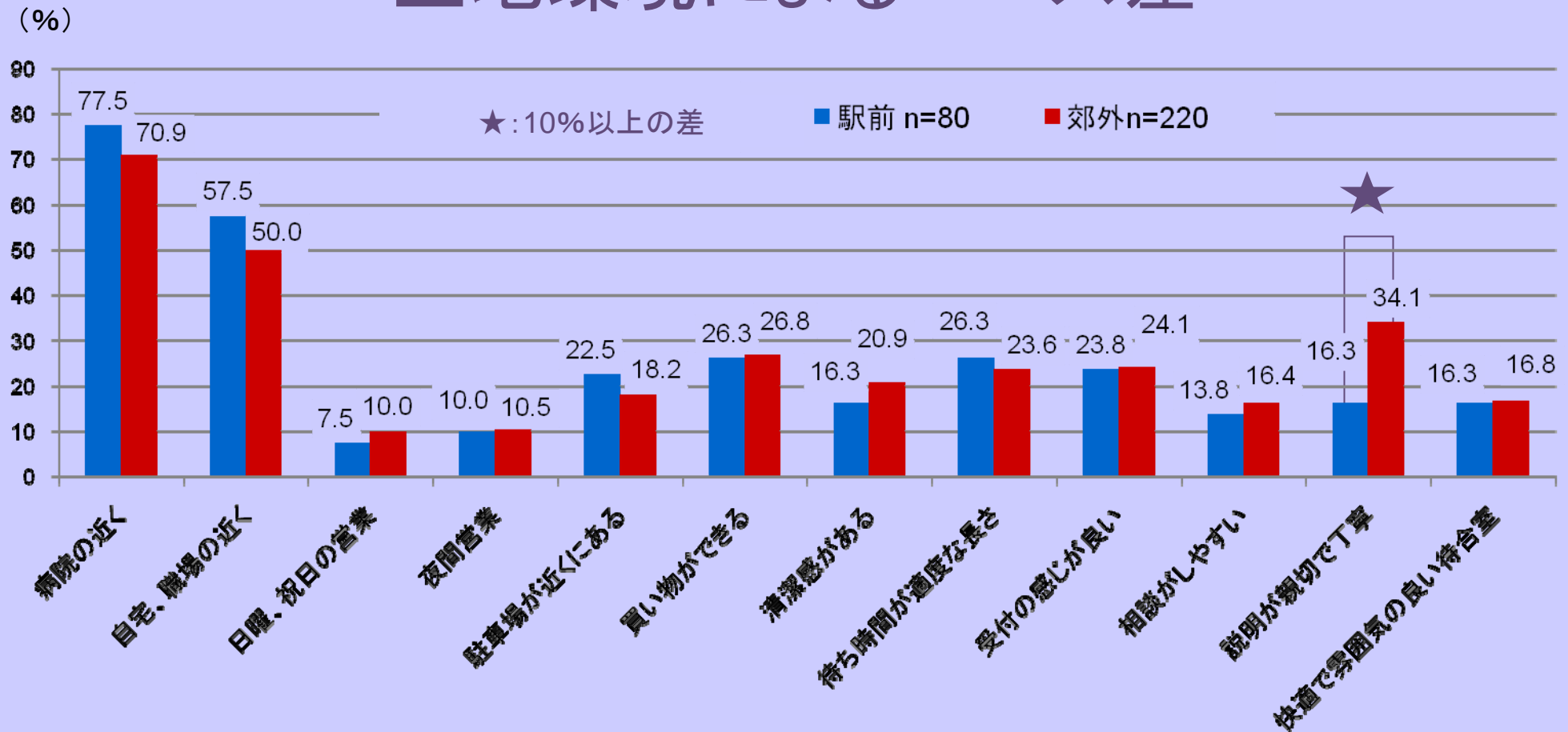


男性24.5% 女性73.6% 未回答1.8%

# 店舗形態別における アンケート実施患者の背景

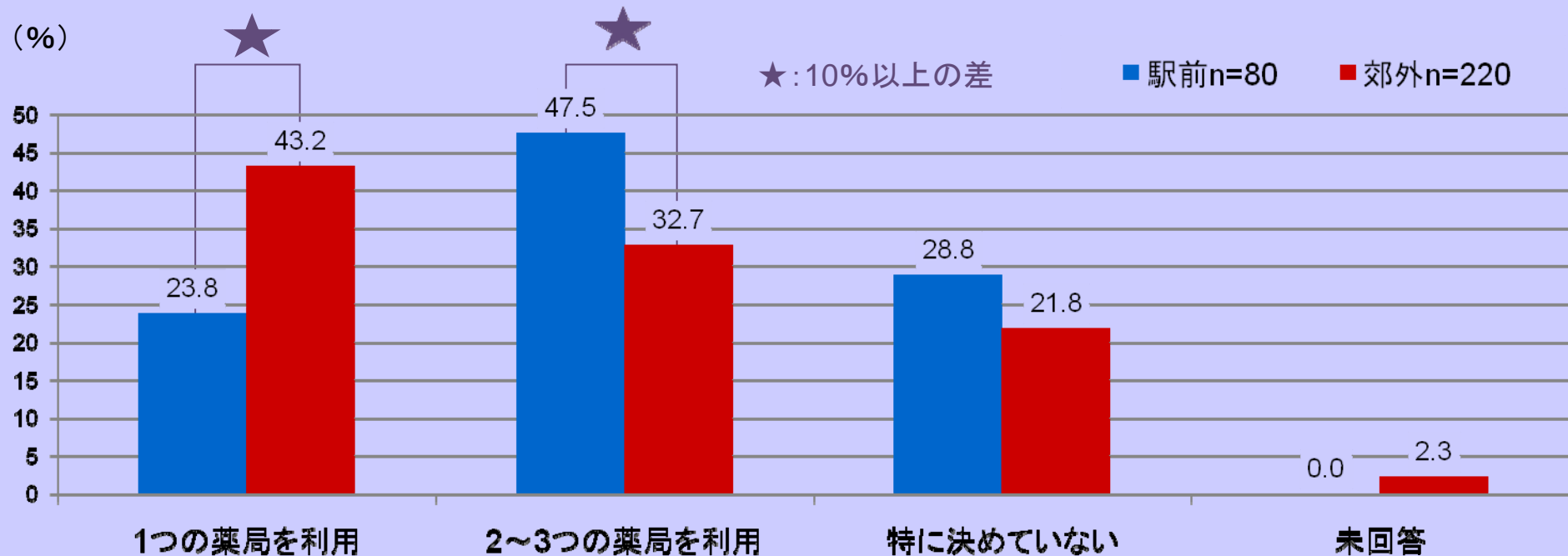


# 立地環境によるニーズ差



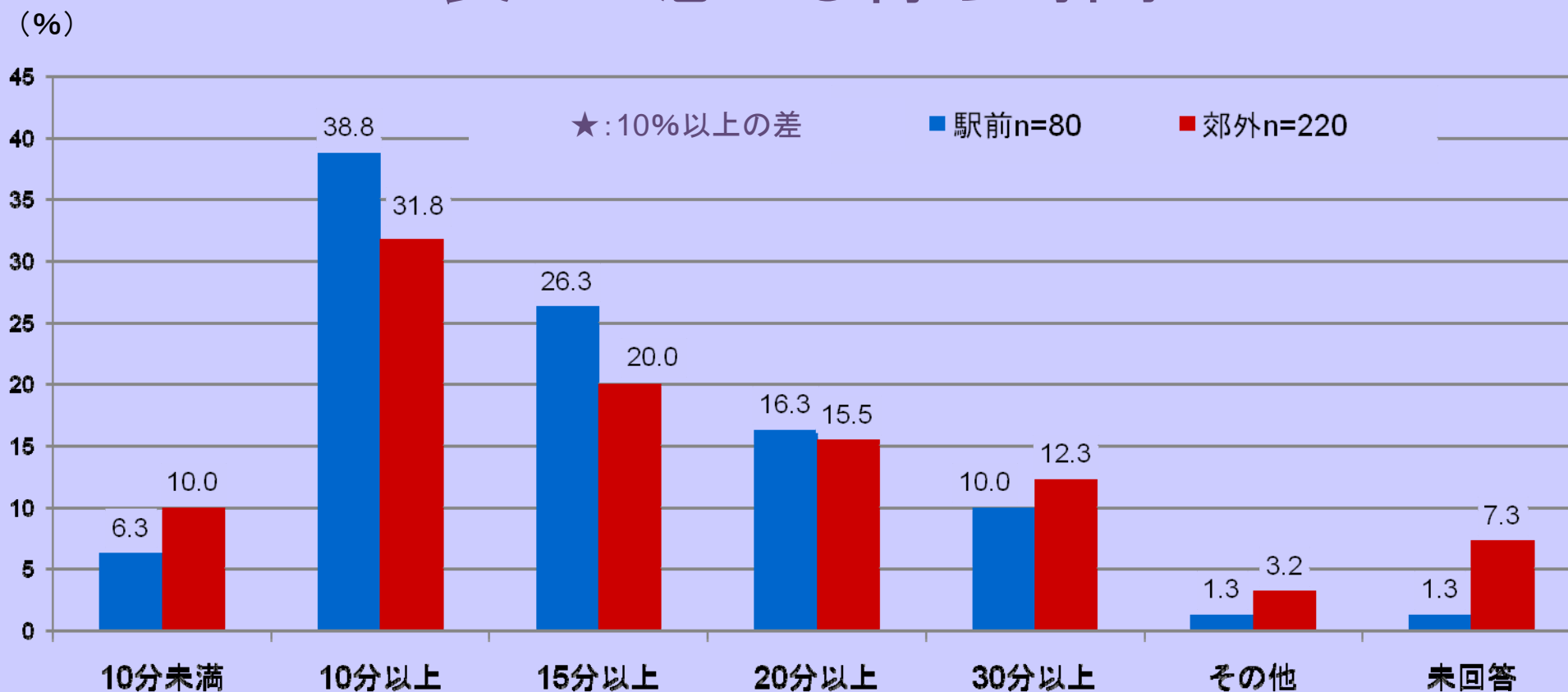
郊外において「説明が親切で丁寧」のニーズが多く見られた

## 立地環境による かかりつけ薬局としての利用



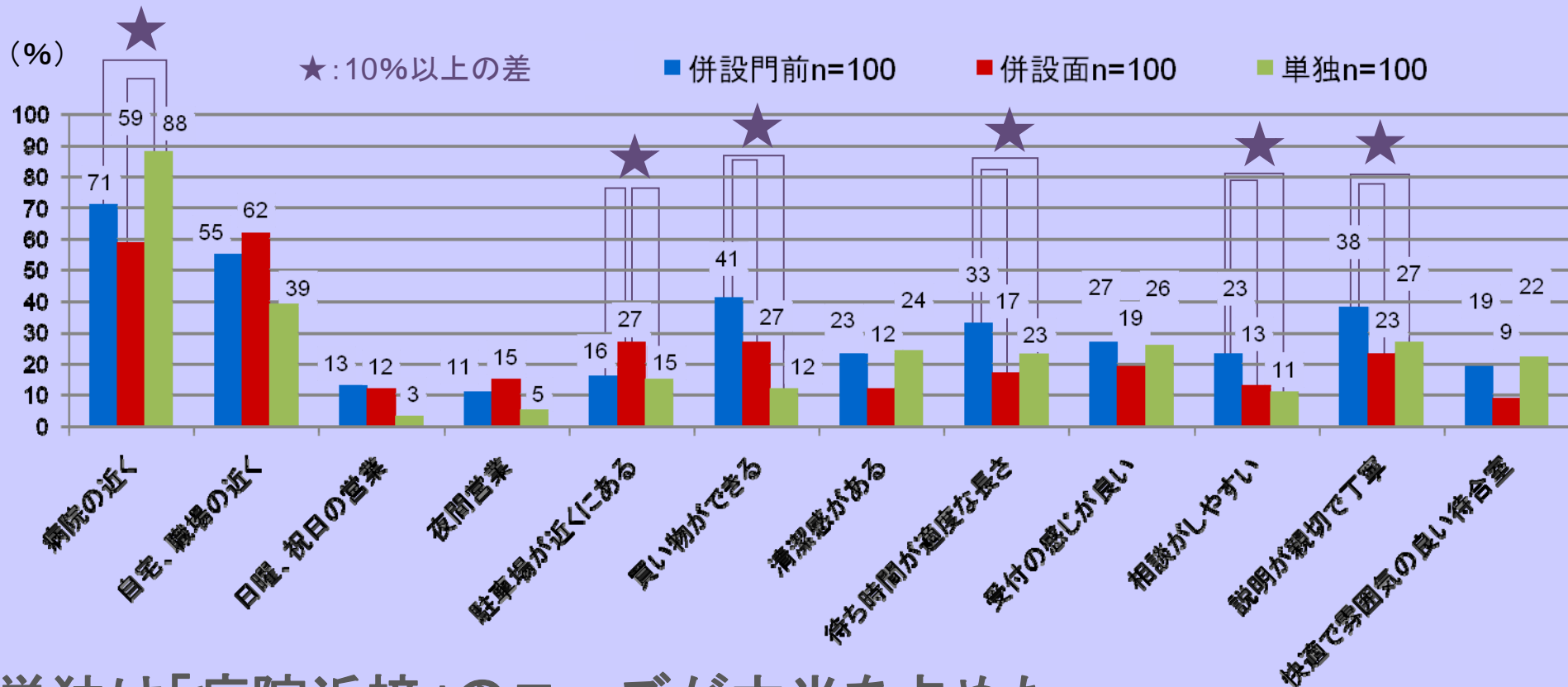
郊外ではかかりつけ薬局としての利用が多く  
駅前では2~3件の薬局を利用している方が多かった

## 立地環境による 長いと感じる待ち時間



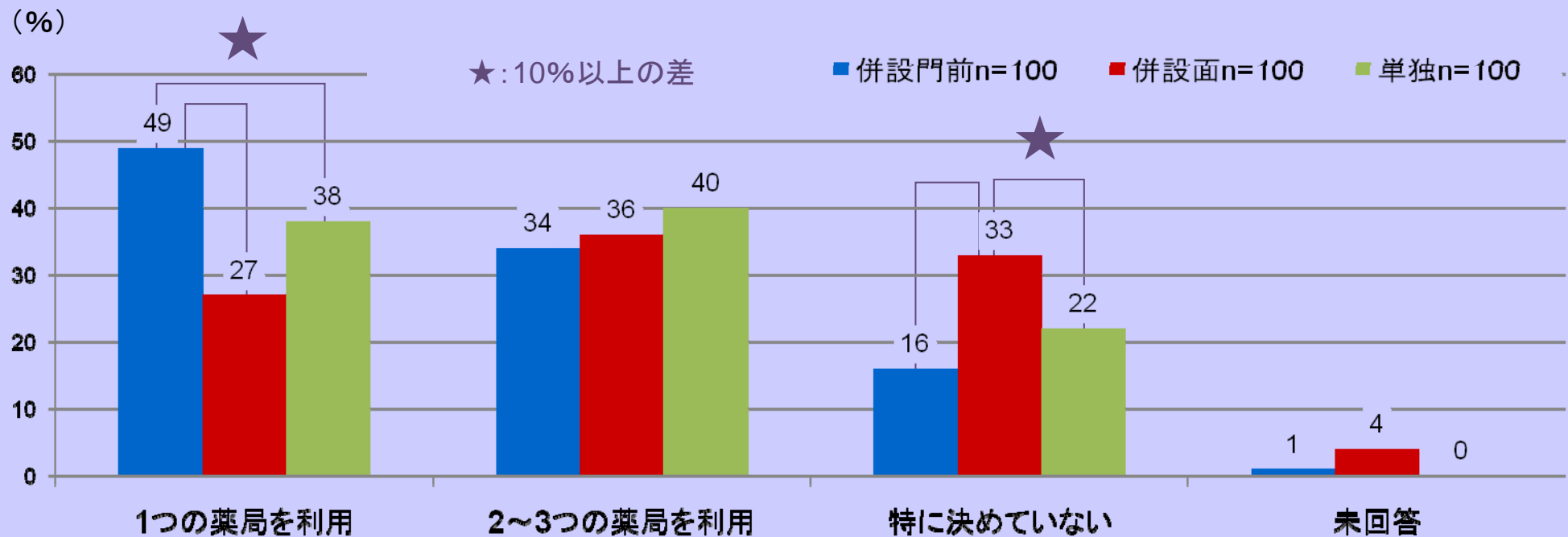
駅前と郊外の差はほとんど見られなかった

# 店舗形態によるニーズ差



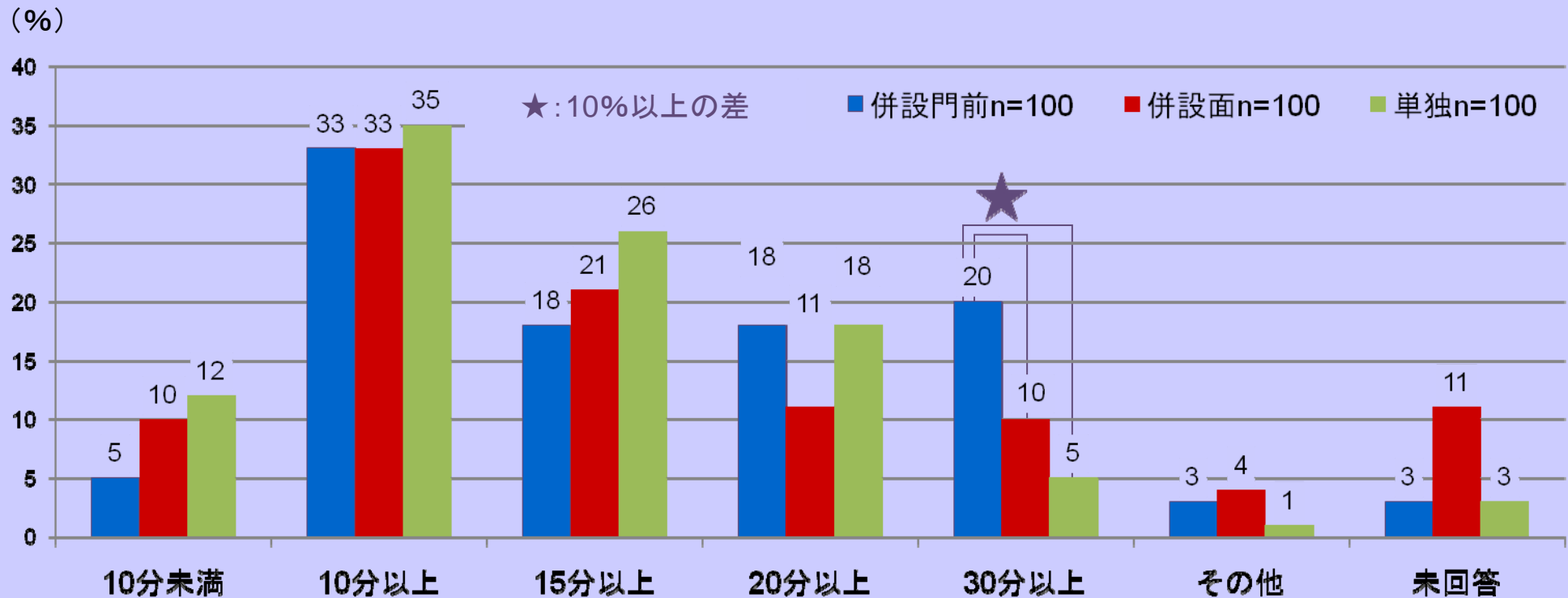
単独は「病院近接」のニーズが大半を占めた  
 併設門前では「買い物ができる」「相談がしやすい」  
 「説明が親切で丁寧」「待ち時間が適度な長さ」が多い傾向にあった  
 併設面では「駐車場」のニーズが多く見られた

## 店舗形態による かかりつけ薬局としての利用



併設門前ではかかりつけ薬局利用が多い傾向がみられた  
併設面では薬局を特定していない利用が多い傾向がみられた

## 店舗形態による 長いと感じる待ち時間



各群ともに10分以上を長いと感じる意見が3割以上を占めた  
併設門前では30分以上を長く感じるという意見が多かった

# 各群で差が見られた項目

## 立地環境別

### 駅前

- 2~3件の薬局の利用が多い

### 郊外

- 1件の薬局利用が多い
- 親切な説明のニーズが多い

## 形態別

### 単 独

- 病院の近くのニーズが多い

### 併設門前

- 買い物のニーズが多い
- 適度な待ち時間のニーズが多い
- 親切な説明のニーズが多い
- 30分以上を長いと感じる意見が多い
- 1件の薬局の利用が多い

### 併 設 面

- 駐車場のニーズが多い
- 薬局を特定せず利用する人が多い

## 考察

立地環境において、駅前を利用する患者に対しては簡潔かつ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増加する傾向があり、落ち着けるスペースでのきめ細やかな対応をすることが望ましい。

店舗形態において、単独では病院近接の立地が望まれ、併設門前ではより丁寧な対応を重視する必要がある。併設面では広域の患者に対して余裕ある駐車場の完備が望まれる。

## 形態によるニーズに即した選ばれる薬局の条件

形態 \ 条件	ソフト	ハード
単独	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 事務スタッフの増員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 医療モールの1階に店舗を配置</li> <li>• 自動待ち時間表示の設置</li> </ul>
併設門前	<ul style="list-style-type: none"> <li>• カウンセリング、コミュニケーション能力に長けた薬剤師</li> <li>• 健康食品を含む総合アドバイザー</li> <li>• 次回も来たいと思わせる会話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 併設店の品揃え</li> </ul>
併設面	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 幅広い処方薬への対応力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• バス停の近くにある店舗</li> <li>• ゆとりのある駐車場完備</li> <li>• 処方箋受付を店内外でアピール</li> </ul>

## 立地環境によるニーズに即した選ばれる薬局の条件

条件 立地環境	ソフト	ハード
郊外	<ul style="list-style-type: none"> <li>• カウンセリング、コミュニケーション能力に長けた薬剤師</li> <li>• 健康食品を含む総合アドバイザー</li> <li>• 次回も来たいと思わせる会話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• プライバシーに配慮した空間（ブース式の投薬カウンター）</li> <li>• バス停の近くにある店舗</li> </ul>
駅前	<ul style="list-style-type: none"> <li>• かかりつけ薬局のメリットを伝える</li> <li>• この薬剤師と話したいというファンを増やす</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薬局の表示アピールを行う</li> <li>• 隣にスーパーなど足を運びやすい立地</li> </ul>

## 結論

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。

今後、かかりつけ薬局としての機能を果たしていくために、立地別および形態別それぞれの利用者ニーズに即した医療およびサービス提供を行っていくことにより、患者に必要とされる薬局を目指していきたい。