

演題名	松山ハロー薬局 患者満足度調査報告		ポスター	
院所・事業所名	松山ハロー薬局	部署		
発表者	末	職種	薬剤師	
共同研究者	松山ハロー薬局職員一同			

【目的】

薬局機能情報好評制度の項目に挙げられている患者満足度調査の実施の有無の項目を満たすため、また松山ハロー薬局利用患者様の声を生かし今後よりよい薬局サービスを行うために行った。

【方法】

平成19年10月15日から10月27日の2週間、待合の時間を利用して、新患を除きアンケート調査を行った。アンケート項目は、年齢、薬局利用頻度から始まり、職員の対応、薬局の設備・サービス、待ち時間の過ごし方、プライバシーの配慮などを5段階で評価していただき最後にコメントを記入してもらう欄をもうけた。

【結果】数字は人数（回答なしを除いた） 総数599名に回答を得た。

- ・年齢 20まで 13 20～30代 125 40～50代 201 60代 110 70以上 150
- ・薬局利用頻度 2週間に1度 83 1ヶ月に1度 286 2ヶ月に1度 115 症状が出たとき 95
- ・職員の対応（言葉遣い・態度）について

薬剤師 とても満足 274 満足 246 普通 71 不満 4 とても不満 0

事務 とても満足 249 満足 232 普通 60 不満 3 とても不満 1

・薬剤師の説明はいかがですか

とても満足 232 満足 266 普通 81 不満 1 とても不満 1

・薬局の設備・サービスはいかがですか

案内表示 とても満足 188 満足 271 普通 114 不満 1 とても不満 0

清潔度 とても満足 249 満足 262 普通 62 不満 1 とても不満 0

カウンター販売 とても満足 130 満足 189 普通 146 不満 3 とても不満 0 利用なし 93

駐車場 とても満足 141 満足 227 普通 120 不満 31 とても不満 7 利用なし 29

トイレ とても満足 179 満足 216 普通 72 不満 1 とても不満 1 利用なし 93

ハロー通信 とても満足 106 満足 172 普通 126 不満 0 とても不満 0 未読 126

・薬局のホームページをご覧になったことがありますか

見てよかった 37 普通 23 見てものたりなかった 2 知っているが見たことない 89 知らない 383

・待ち時間について とても満足 82 満足 202 普通 282 不満 17 とても不満 2

・プライバシーの配慮について

受付 とても満足 182 満足 249 普通 145 不満 4 とても不満 0

薬剤師 とても満足 181 満足 242 普通 139 不満 3 とても不満 0

・薬局で利用されているものは？複数回答可（多いもの順）

TV 301 湯茶機 250 雑誌 158 血圧計 114 畳スペース 68 展示閲覧 67 署名 56

・松山ハロー薬局を他の方に紹介してもよいと思いますか？

思う 385 思わない 14 どちらでもない 161

【まとめ・考察】

- ・アンケート結果から、ほとんどの項目で「とても満足」・「満足」をあわせた数が総数の50%を超え、他の方へ紹介したいと思うとの回答が65%を超えていることからおおむね満足していただいていることが分かった。しかしそのほかの方にも満足いただけるよう努力が必要。
- ・「とても満足」・「満足」をあわせた数が50%を超えていない項目は「ハロー通信」と「ホームページ」・「待ち時間」であった。「ハロー通信」と「ホームページ」は内容を充実させることと知名度を上げる努力が必要といえる。「待ち時間」は満足されるよう時間短縮など改善の検討課題といえる。
- ・駐車場への不満が多くあった。改善難しい点もあるが検討が必要。
- ・待合で利用されているものでは「社保バザー」・「虹の声」が少なかった利用を増やす努力が必要。
- ・調査の結果から松山ハロー薬局が利用患者様に満足していただいている点、不満を持たれている点が見えてきた。今後は結果を生かし、より満足していただける薬局を目指し改善に努力したい。結果やコメントへの回答などは薬局待合室に掲示をして報告しているのでご参照下さい。