



# 患者が薬局に期待すること：

## 全国薬局患者満足度調査

櫻井琢也<sup>1)</sup>／福岡勝志<sup>2)</sup>／山田泰斗<sup>2)</sup>／畠山 巧<sup>2)</sup>／山崎 静<sup>2)</sup>／  
橋本伸枝<sup>2)</sup>／井原綾子<sup>2)</sup>／弓削吏司<sup>2)</sup>

### What Patients Expect from Insurance Pharmacies:

#### National Pharmacy Satisfaction Survey

Takuya SAKURAI<sup>1)</sup>／Katsushi FUKUOKA<sup>2)</sup>／Taito YAMADA<sup>2)</sup>／Takumi HATAKEYAMA<sup>2)</sup>／  
Shizuka YAMAZAKI<sup>2)</sup>／Nobue HASHIMOTO<sup>2)</sup>／Ayako IHARA<sup>2)</sup>／Satoshi YUGE<sup>2)</sup>

1) Nagoya First Branch, Nihon Chouzai Co., Ltd.

2) Educational Training & Medical Information Department, Nihon Chouzai Co., Ltd.

#### ● 要旨

**目的：**現在、保険薬局は全国に約6万軒を数えるようになった。これに伴い、薬局は患者のニーズに応え、より良質な「医療サービス」を提供する必要に迫られることになる。各薬局（店舗）が患者のニーズを的確に捉えることは、薬局サービスの実践・向上において重要な課題である。そこで、今回、薬局における患者満足度についてアンケートを実施し、問題点や満足度の向上に寄与する接遇のあり方について検討した。

**方法：**当社の全国591薬局において、患者満足度調査アンケートを無記名式で実施した。薬局に対して自由に意見を記せるよう、アンケートは帰宅後の回答とし、同時に配布した返信用封筒に入れて集計解析会社に郵送するかたちとした。

**結果：**アンケート用紙の回収数は10,997枚であった。回答者の多く（82.3%）は「薬の準備ができてから受け取る」のではなく、薬局内で調剤を待っていたが、その体感待ち時間は10～15分が24.2%と最も多く、次いで30分以上が21.5%であった。対応した従業員の評価は、「清潔感」の項目で評価が高く92.5%であった。訪れた薬局に当てはまる項目としては、「病院からの距離が近い」（70.5%）、「スタッフの対応がとても良い」（56.9%）が高い項目であったが、理想の薬局像としては、「スタッフの対応がとても良い」（66.4%）、「待ち時間が短い」（62.2%）を選ぶ患者が多かった。なお、「もう利用しない」と感じた薬局として、「待ち時間が長い」（28.2%）が挙げられた。薬局サービスに対する総合満足度は、待ち時間が長くなるほど低下した。家族や友人への薬局紹介意向は40歳代以下で65.0%と高く、加齢に伴い低下し、70歳代以上は50.4%となった。

**考察：**今回の調査により、満足度向上のためには待ち時間を短くすることが重要であり、また患者が体感する時間を考慮する必要があることがわかった。調剤過誤の防止のためには、十分な調剤時間の確保は必要であることから、待ち時間の体感時間を短くするための接遇の仕方についても検討すべきと思われる。

**キーワード：**薬局満足度調査、アンケート調査、CS（Customer Satisfaction）、待ち時間、体感待ち時間

### 1. はじめに

現在、保険薬局の形態は、いわゆる病医院の「門前タイプ」が多数を占める。これは患者が病医院で診療を終えた後、すぐに医薬品の交付を受けられることの利便性の高さによる。一方、院外処方一般化するとともに薬局店舗数も増え、病医院の近くではなく、自宅や勤務先の近隣にある薬局を選ぶ患者も増加してきた。実際、「かかりつけ薬剤師」の観点からは、患者の自宅・職場の近隣の薬局に固定したほうが、薬物療法の一元管理の点で理に適っている。他方で、病院の敷地内に薬局を誘致する「敷地内薬局」も増加しており、今後の動向が注視される。

さて、日本における保険薬局は約6万店舗に及び、コンビニエンスストアを上回る店舗数となっている。かかる状況下では、薬局も顧客（患者）をより重視した良質な「医療サービス」を提供し、患者から選択される存在になっていく必要が生じる。ま

た、本来の「医薬分業」の意義をかんがみ得るならば、過失をゼロに抑え、患者のために最善を尽くすという薬剤師の倫理観が、薬局における医療サービスの大きな拠りどころであり<sup>1)</sup>、そうした社会的な存在価値を常に問い続けることが必要である。

したがって、「医療サービス」を提供する薬局店舗・薬剤師の意識改革は重要な課題であり、患者の視点に立って信頼される「医療のコンシェルジュ」としての役割を全うしなければならない。そのためにもCS（Customer Satisfaction）の向上に資する実践は重要な課題である。

そこで今回、薬局で医薬品の交付を受けた患者に対して薬局サービスに関するアンケートを実施し、現状での薬局の問題点や、患者の満足度の向上に寄与する接遇の在り方などについて検討することとした。

### 2. 方法

日本調剤株式会社が全国に展開する薬局591店

**日本調剤の薬局サービスに関するアンケートへのご協力をお願い**

拝啓 日本調剤の薬局をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。  
 現在、弊社では「よりよいサービスを提供し、地域の皆さまの健康を守る」薬局づくりのため、皆さまからのご意見やご要望をお伺いしております。何卒、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。 敬具

ご記入にあたって  
 アンケートは無記名のため個人は特定されません。全てのデータは日本調剤の個人情報保護方針に従い、薬局サービスの向上のために利用させていただきます。なお一部のデータは統計的にとりまとめ、学会や学術論文の発表に利用させていただくこともございます。ご了承くださいませ。 \*アンケートの目安時間は約20分です。

ご不明な点がございましたら、下記の担当までお問い合わせください。  
 日本調剤株式会社 教育情報部 CS（患者さまサービス）担当  
 (電話) 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 \*月曜～金曜 9:00～18:00

---

**Q1** こちらのアンケートに回答されている方 **ご自身** についてお答えください。

1 女性    2 男性    3 無回答    (    ) 歳代

---

**Q2** 今回、薬を受け取るまで、薬局内でお待ちになりましたか。(○は1つ)

1 薬局内で待った    2 薬局内で待たなかった(薬の準備ができてから受け取りに行った) → Q3へ

↳ **Q2-1** 薬を受け取るまでの時間は、どのくらいの長さ(分)に感じましたか。  
 分 (1時間 = 60分としてご記入ください)

---

**Q3** 今回、応対した **従業員** についてどのように感じられましたか。(各項目ともあてはまる番号に○を1つ)

	悪かった	あまり良 なかつた	どちらとも いえない	まあ良い方 だった	良かった
1) 薬局に入ったときや出るときあいさつ	1	2	3	4	5
2) 清潔感	1	2	3	4	5
3) あなたの話を聴く姿勢や要点的まとめ方	1	2	3	4	5
4) 説明の分かりやすさや内容の的確さ	1	2	3	4	5
5) 応対の丁寧さや話すときの表情	1	2	3	4	5
6) プライバシーへの配慮	1	2	3	4	5
7) 話を聞いたり、説明を受けたりした時間	1	2	3	4	5

---

**Q4** 当薬局を利用し、「相談しやすい」「安心できる」と感じた従業員についてお知らせください。

従業員の名前、あるいは特徴 (例: 前髪をピンで留めた、角の高い女性)

エピソードなど

---

**< 裏面もご回答ください >**

---

**Q5** 以下の項目の中で、当薬局にあてはまるものをお知らせください。(○はいつでも)

1 スタッフの応対がとてもよい	2 ジェネリック医薬品を取り揃えている	3 待ち時間が短い
4 いろいろ相談できる薬剤師がいる	5 薬について知りたいことを教えてくれる	6 話をよく聞いてくれる
7 薬局内が清潔である	8 市販薬等の品揃えが多い	9 インターネットで探すことができる
10 良い薬局との評判を耳にする	11 家族・知人も利用している	12 営業時間の都合が良い
13 家・職場からの距離が近い	14 病院からの距離が近い	15 特にあてはまるものがない
16 その他 (    )		

---

**Q6** 総合的に判断して、当薬局から受けているサービス内容にどの程度満足していますか。(番号に○を1つ)

非常に不満足 ← 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 → 非常に満足

---

**Q7** 当薬局を、ご家族やご友人にどの程度紹介したいと思えますか。(○は1つ)

1 絶対に紹介したくない    2 紹介したくない    3 どちらでもない  
 4 紹介したい    5 ぜひ紹介したい

---

**Q8** あなたにとっての「理想の薬局」はどのような薬局ですか。あてはまるものをお知らせください。(○はいつでも)

1 スタッフの応対がとてもよい	2 ジェネリック医薬品を取り揃えている	3 待ち時間が短い
4 いろいろ相談できる薬剤師がいる	5 薬について知りたいことを教えてくれる	6 話をよく聞いてくれる
7 薬局内が清潔である	8 市販薬等の品揃えが多い	9 インターネットで探すことができる
10 良い薬局との評判を耳にする	11 家族・知人も利用している	12 営業時間の都合が良い
13 家・職場からの距離が近い	14 病院からの距離が近い	15 特にない、薬局はどこでも同じ
16 その他 (    )		

---

**Q9** 過去にあなたが薬局を「もう利用しない」と感じたまつかけがありましたら、お知らせください。(○はいつでも)

1 相談できる薬剤師がない	2 薬についての説明が不足している	3 一方的に話をされる
4 待っている順番が飛ばされる	5 従業員が親身に対応してくれない	6 スタッフの応対が悪い
7 薬局のよくない評判を耳にする	8 ジェネリック医薬品が少ない	9 必要な薬が揃わない
10 待ち時間が長い	11 薬局内が清潔でない	12 特にない
13 その他 (    )		

---

**Q10** その他、ご意見・ご要望をお聞かせいただければ幸いです。  
 (患者さまの励ましは従業員に勇気と元気を与えます。ぜひ、励ましの声もお聞かせください。)

---

ご協力、誠にありがとうございます。ご記入いただきましたアンケート用紙は返信用封筒に入れて、なるべく早め(1週間以内をめぐ)に、切手を貼らずにご投函をお願い致します。

本調査票の無断転載・複製を禁じます。すべての内容は日本の著作権法及び国際条約により保護されています。  
 Copyright©2019 NIHON CHOUZAI Co., Ltd. CD-001. All right reserved.  
 No reproduction or republication without written permission.

図1 薬局満足度調査アンケート用紙

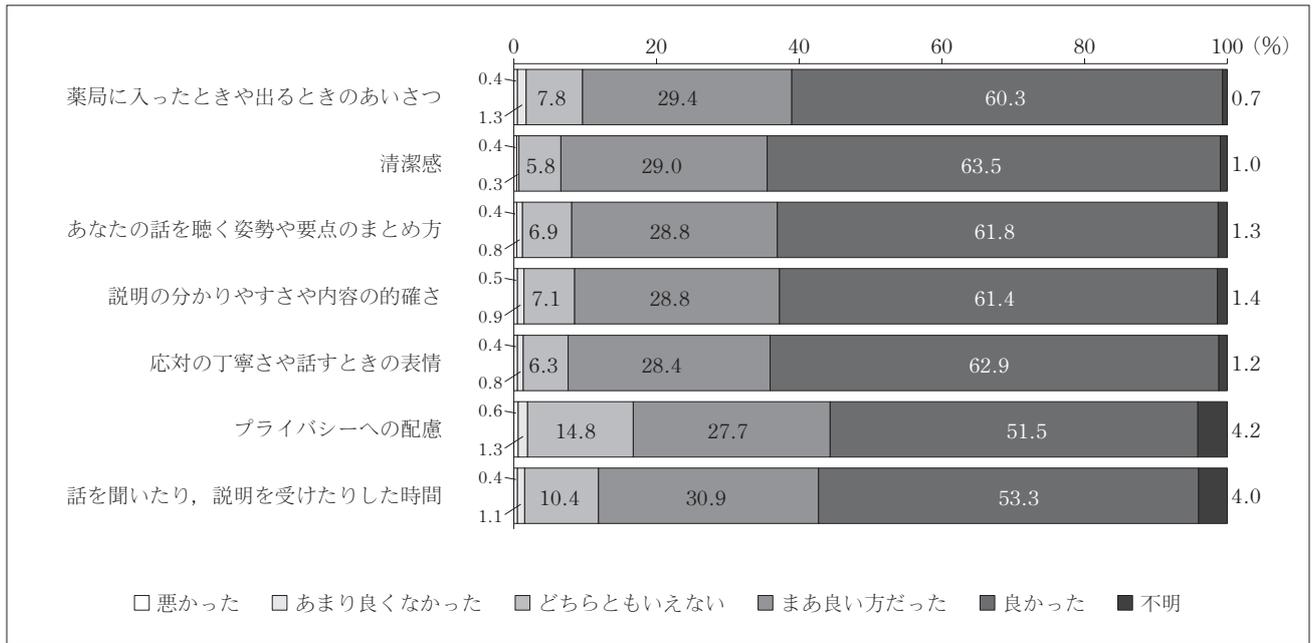


図2 対応した従業員の評価 (n = 10,997)

舗を対象に、来局した患者に対し薬局満足度調査アンケートを実施した(図1)。患者の来局時に概要を説明し、アンケート用紙(A4サイズ:両面印刷)を返信用封筒とともに配布した。アンケートは無記名とし、薬局に対して自由な意見を記せるように帰宅後の回答、返信用封筒に入れて集計解析会社に郵送する形式とした。

アンケート用紙は2019年7月8日～24日に配布し、9月2日までに回収を行った。

なお、本研究は日本調剤株式会社の社内倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認日:令和元年6月12日,承認番号:2019-003)。

### 3. 結果

#### 1) 回答者背景

配布したアンケート用紙数は43,376枚で、回収数は10,997枚であった(回収率25.4%)。

性別は男性38.2%,女性60.2%(性別無回答1.6%)であった。最も多い年代は70歳代で25.9%を占め、次いで60歳代(18.9%),80歳代(13.5%),50歳代(9.4%),40歳代(5.8%),30歳代(3.8%),20歳代(1.3%)で、10歳代は0.05%未満であった。ただし、アンケート用紙の年代記入欄の未記載が21.3%と多くみられた。

#### 2) 薬の待ち時間

「薬を受け取るまで薬局内で待った」が82.3%,「薬局内で待たなかった(薬の準備ができてから受け取りにいった)」が15.3%であり、多くの患者が処方箋を直接薬局に持参し、その場で調剤を待つかたちであった。薬局内で待った場合の待ち時間の体感時間(どのくらいの長さを感じたか)は、5分未満1.7%,5～10分未満11.2%,10～15分未満24.2%,15～20分未満15.3%,20～25分未満15.5%,25～30分未満1.1%,30分以上21.5%,不明9.4%であり、平均で19.0分であった。

#### 3) 対応した従業員の評価

対応した従業員に対する評価(Q3)として、「良かった」と回答する者が最も多かった項目は「清潔感」(63.5%)であり、「まあ良い方だった」を加えると92.5%を占めた。一方、「プライバシーへの配慮」については、「良かった」との回答は51.5%であり、「まあ良い方だった」を加えても79.2%に留まった(図2)。

#### 4) 実際の薬局と理想の薬局の差異

Q5とQ8では、同じ項目を用いて、「実際に調剤を受けた薬局にあてはまるもの」と「患者自身にとっての理想の薬局」についてそれぞれ尋ねた。その回答を図3にまとめて示す。実際の薬局にあてはまるものとしては、「病院からの距離が近い」

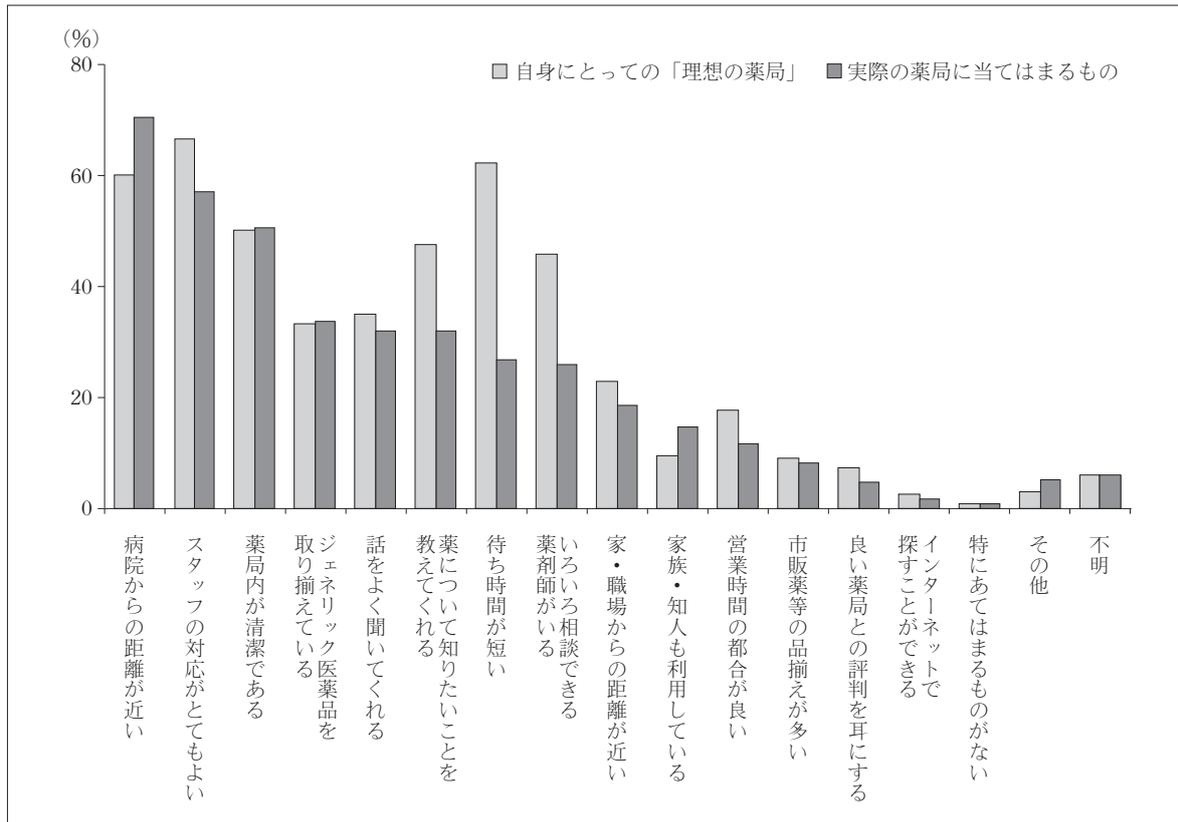


図3 実際の薬局と理想の薬局の差異 (n = 10,997)

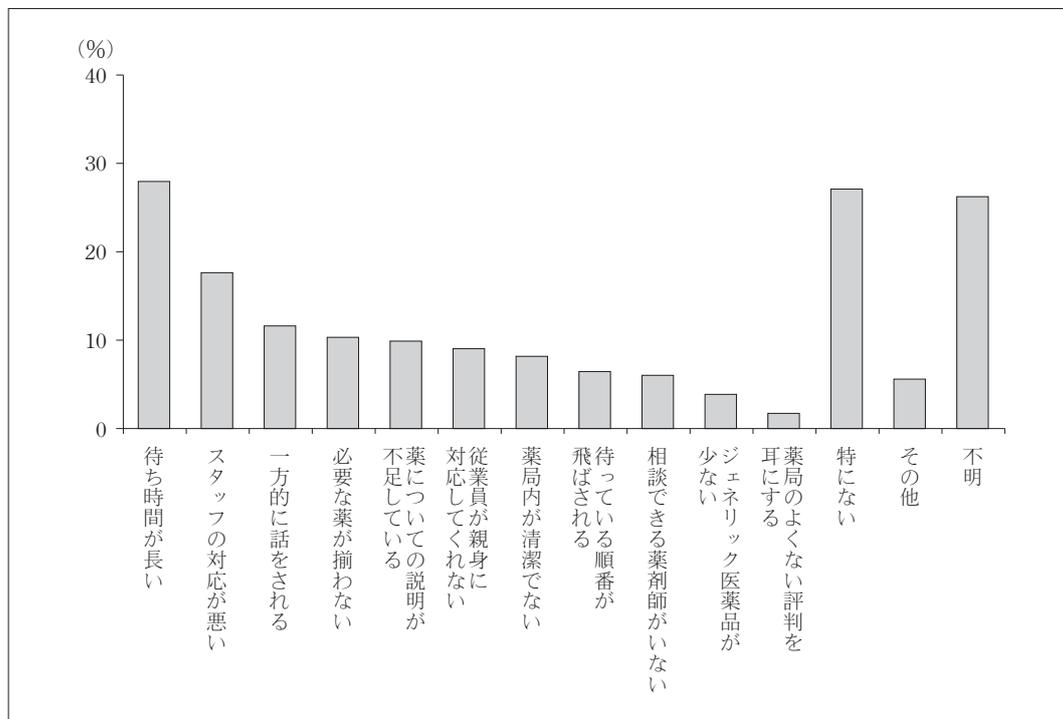


図4 過去に「薬局を使用しない」と感じたきっかけ (n = 10,997)

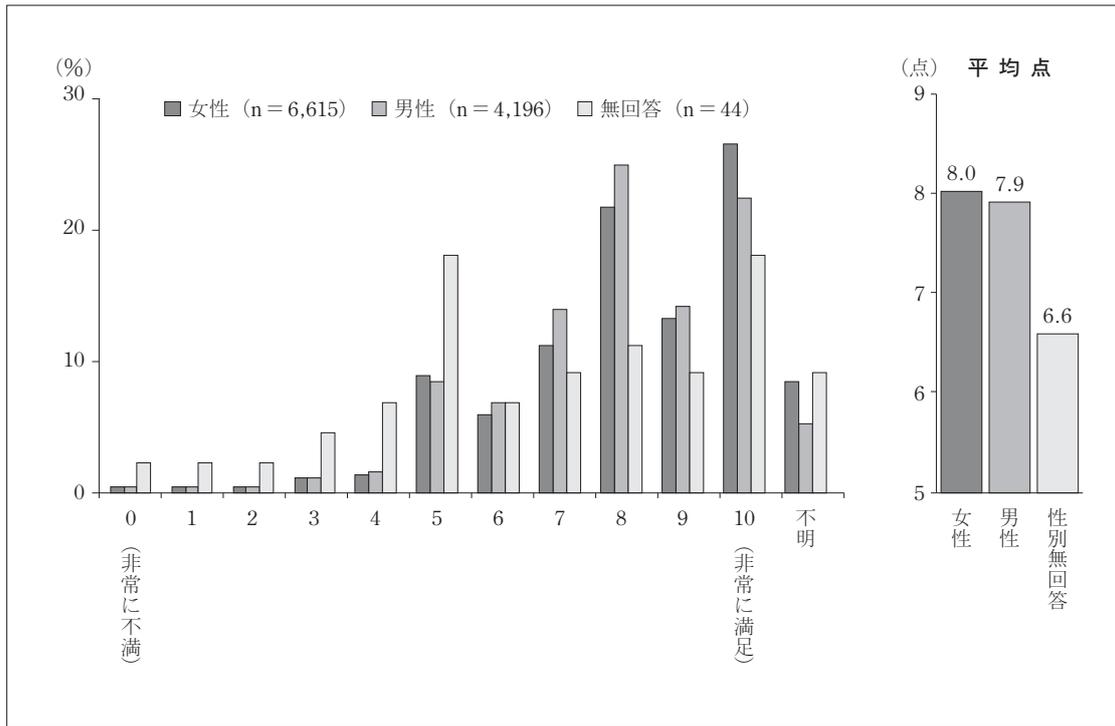


図5 薬局サービスに対する総合満足度

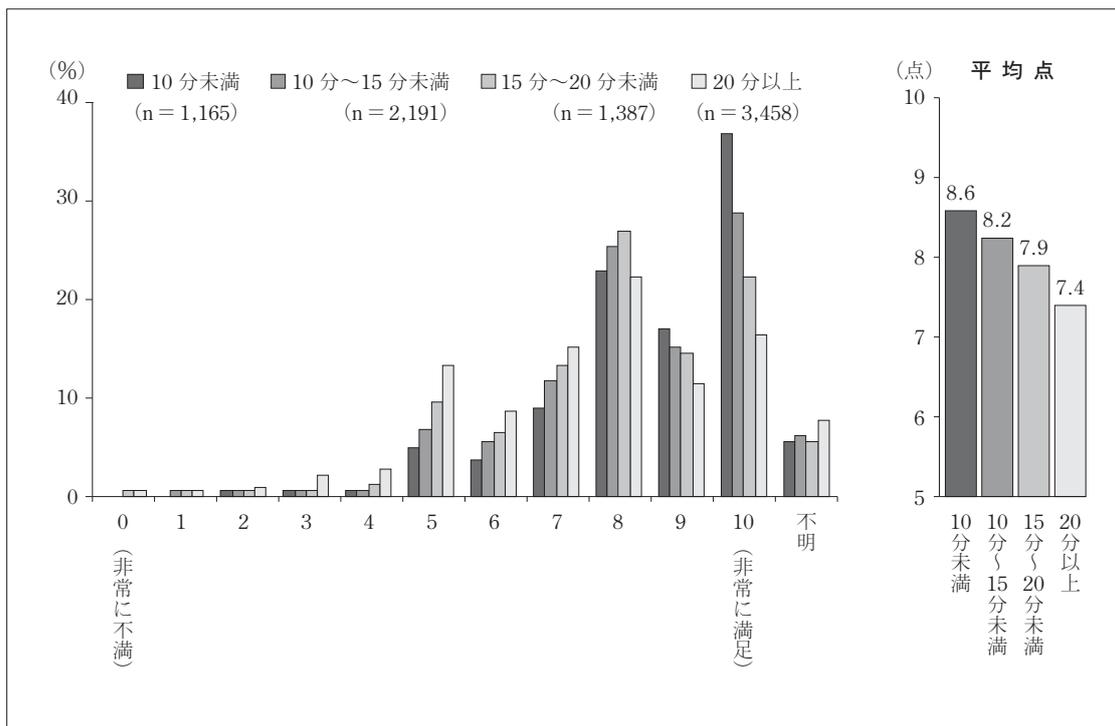


図6 体感待ち時間と総合満足度

(70.5%), 「スタッフの対応がとても良い」(56.9%), 「薬局内が清潔である」(50.5%) が多数であった。一方, 「理想の薬局」として挙げられたのは, 「スタッフの対応がとても良い」(66.4%), 「待ち時

間が短い」(62.2%), 「病院からの距離が近い」(60.1%) が多数であった。

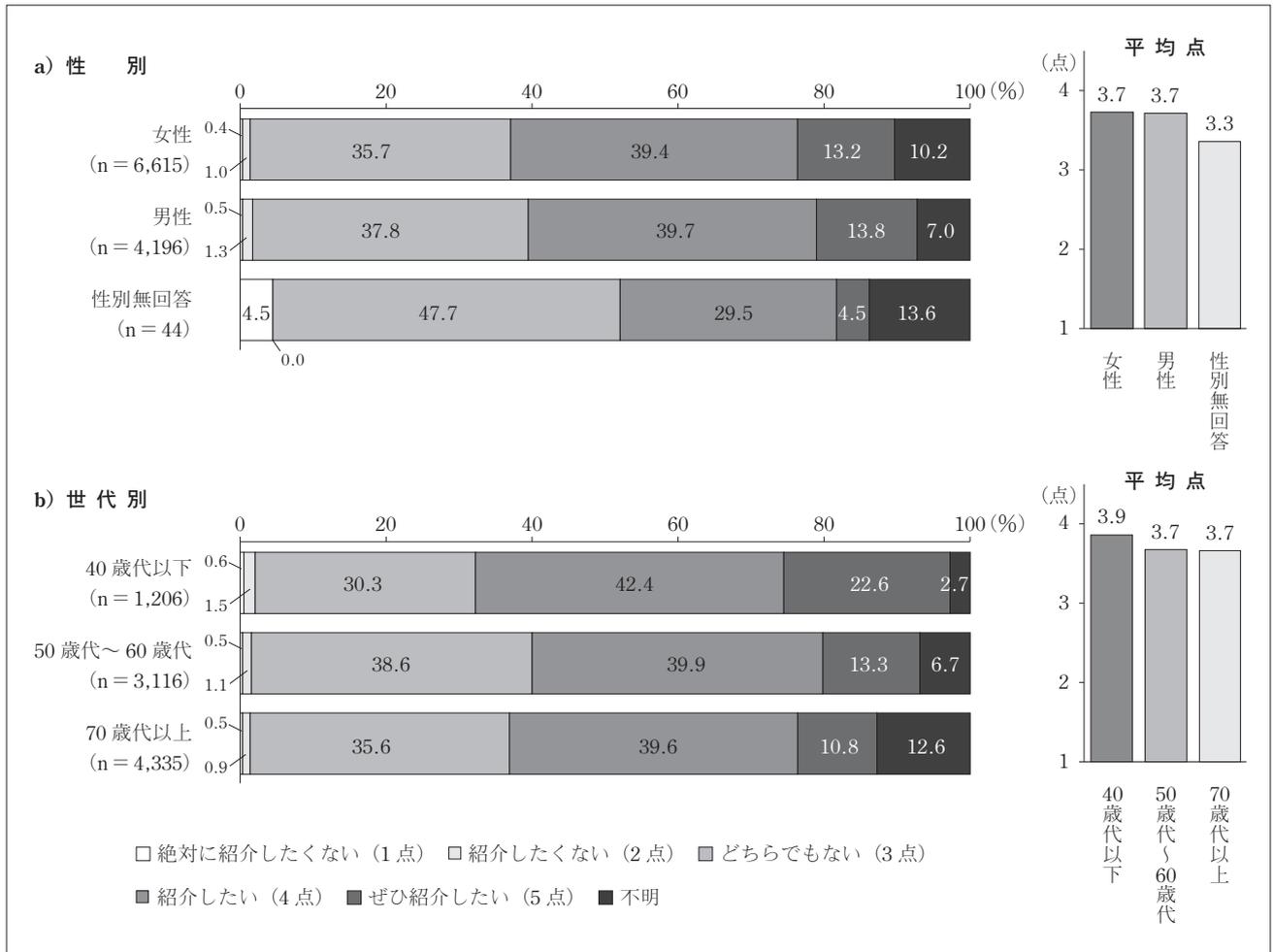


図7 家族や友人への薬局紹介意向

5) 過去に薬局を「もう利用しない」と感じたきっかけ

Q9では、過去において「薬局をもう使用しない」と感じた場合の、そのきっかけについてたずねたが、「待ち時間が長い」(28.2%)、「スタッフの対応が悪い」(17.8%)、「一方的に話をされる」(11.4%)が多い回答であった。一方、「特にない」という回答も27.2%を占めた(図4)。

6) 薬局サービスに対する総合満足度

薬局サービスに対する総合満足度を、0点(非常に不満)から10点(非常に満足)の11段階のスケールで評価してもらった(Q6)。図5に性別での集計結果を示すが、女性では「10点(非常に満足)」の回答が26.8%と最も高く、次いで「8点」の22.0%であった。一方、男性では「8点」が25.1%と最も高く、次いで「10点」が22.6%であった。総合満足度の平均点は、女性が8.0、男性は7.9であった。

7) 体感待ち時間と総合満足度

薬を受け取るまでの体感待ち時間と総合満足度との関係を図6に示した。待ち時間が長くなるに従って満足度が低下しており、待ち時間が「10分未満」の場合には満足度の平均が8.6であるのに対し、「10～15分未満」で8.2、「15～20分未満」で7.9、「20分以上」で7.4であった。

8) 家族や友人への薬局紹介意向

利用した薬局の、家族や友人への紹介の意向(Q6)を、「1点(絶対で紹介したくない)」から「5点(ぜひ紹介したい)」で評価した。性別では、「紹介したい」「ぜひ紹介したい」を選択した患者は、男性53.5%、女性52.6%であった。世代別では、「紹介したい」「ぜひ紹介したい」を選択した40歳代以下の患者は65.0%、50歳代～60歳代53.2%、70歳代以上50.4%であった(図7)。

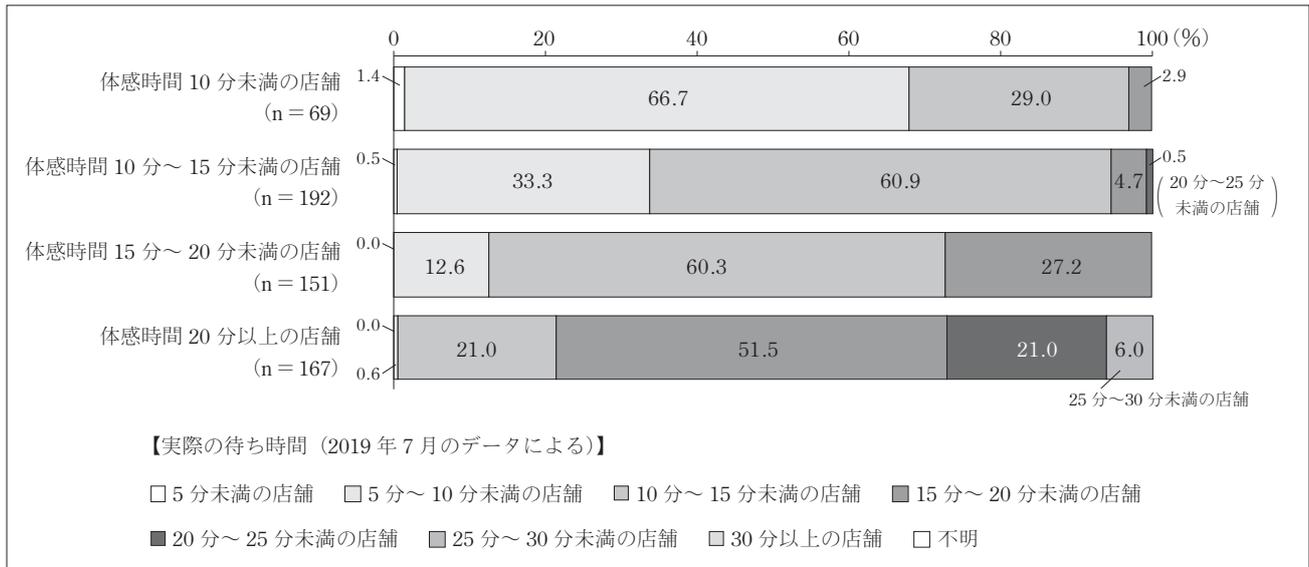


図8 実際に薬局で待った時間と体感した待ち時間の差異

#### 4. 考 察

今回、保険薬局の問題点や、薬局に対する患者の満足度の向上について検討するため、来局した患者に対してアンケート調査を実施した。患者が抱く理想の薬局としては、「スタッフの対応」「待ち時間」「病院からの距離」を挙げる回答者が多かった。一方、実際に処方を受けた薬局にあてはまるものとしては、「病院からの距離が近い」「スタッフの対応がとても良い」「薬局内が清潔である」が挙げられた。双方でもっとも大きな差異があったのは「待ち時間」であり、理想の薬局として「待ち時間が短い」を挙げた者が62.2%であったのに対し、実際の薬局において「待ち時間が短い」と回答したのは26.5%に留まった。

アンケート調査という性質上、今回の結果は医薬品の交付を受けるまでに患者が感じた「体感時間」であるため、実際の待ち時間とは異なる。そこで、今回アンケートを実施した591店舗における実際の待ち時間について、2019年7月のデータを抽出し、今回の患者の体感時間と、実際の待ち時間との関係をみた(図8)。実際の待ち時間が5分未満の店舗は0.3%、5～10分未満22.5%、10～15分未満45.7%、15～20分未満23.5%、20～25分未満6.3%、25～30分未満1.7%、30分以上0.05%未満であったが、体感待ち時間が「20分以上」と回答された店舗での実際の平均待ち時間は5～10分

未満が0.6%、10～15分未満21.0%、15～20分未満51.5%、20～25分未満21.0%、25～30分未満6.0%であった。つまり、実際の待ち時間が20分未満であるにもかかわらず、体感待ち時間のほうが長く(20分以上に)感じた患者が7割以上いることになる。

ただし、この「実際の待ち時間」のデータはあくまでも各薬局店舗の平均値であり、今回の回答者が実際に待った時間とは異なる。薬局が込み合う時間帯(主に午前中)であれば、実際に、より長時間待たされる場合もあり、また、体感待ち時間が「20分以上」のなかには、集計上1時間以上待っている患者も含まれる。しかしながら、交付を待つ患者にとっての体感的な待ち時間は、実際より長く感じられるものであることは十分想像される。

日本調剤株式会社では毎年患者満足度調査を実施しており、昨年(2019年)も「薬局の待ち時間と満足度に関連がある」旨を日本薬学会で報告した<sup>2)</sup>。この発表では、「物的対応」よりも「人的対応」のほうが、より待ち時間に関する薬局満足度に強い影響を与えていた。つまり、「患者ごとの調剤方法や要望の記録を活用する」「待合室に雑誌を配置する」といった物的対応についてはすでに多くの薬局店舗で実施されていることであるが、これらの対応では個々の患者の、「自分の薬は忘れられているのではないか」「薬の種類が多いのは分かるが、いつまで待たされるのか」という不安や不満は払拭

し得ない。調剤の進捗を患者に対して「見える化」する工夫、すなわち、「待ち時間が長そうな患者には飲み物を出して会話をする」「疑義照会が必要な患者には、時間がかかる可能性がある旨、あらかじめ声掛けする」というような人的対応が有効であると考えられる。今回のアンケート調査の結果からも、薬局満足度において「待ち時間」は重要な要素であることが示されており、実際の待ち時間を短縮する努力は必要と考えられるが、それに加えて、患者が実際の待ち時間以上に「待たされた」という気持ちにならないよう接遇に配慮し、必要に応じて声掛け等をすべきであろう。

なお、患者に対応した従業員に対する評価は、多くの項目で、“良かった”と“まあ良い方だった”を合わせると8～9割を占める結果であった。ただし、「プライバシーへの配慮」「話を聞いたり、説明を受けたりした時間」については、他の項目よりも評価が低い傾向がみられた。患者のプライバシーの保護については、以前から個室やカウンターにおけるパーテーション設営等への希望がある。しかし、薬局（店舗）のスペース上の制約もあり、そうしたハード面ではなくソフト面での対応をせざるを得ない場合がある。患者には、「耳が遠いため、大きい声で説明願いたい」という場合も、「小さい声でお願いします」という場合もある。「小さな声で話して欲しい」と前回の来局時に要望したにもかかわらず、薬局内でその情報が共有されていないというケースもあり、非常勤の薬剤師が対応する場合な

どでは慎重な対応が望まれる。まずは薬剤師間での情報共有という基本的なことから、患者満足度の向上を図る努力が必要であろう。

**著者のCOI開示：**著者は日本調剤株式会社の社員であり、本研究の内容は、当社薬局に対する患者満足度の向上を主な目的として行われたものである。

**付記：**現在、世界的な新型コロナウイルス感染症禍の渦中にあり、本論文の校閲の時点（2020年6月）では、わが国は「第2波」の到来が大きな懸念事項となっている最中です。本稿では、患者の「待ち時間」に対する不満の解消策として、現状の“接触を可能な限り避ける”という観点からは望ましくない対応（「飲み物を出して会話をする」等）が記されていますが、本研究の実施・解析・執筆時点での限界として、読者の皆さまには何卒ご容赦・ご寛容を頂戴したくお願い申し上げます。

末筆ではございますが、新型コロナウイルス感染症に罹患された方々に謹んでお見舞い申し上げますとともに、一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。また、本稿の読者である、感染拡大の防止にご尽力されている医療従事者をはじめとする多くの皆さまに心から感謝申し上げ、また弊社（日本調剤株式会社）も、ともに感染拡大の早期収束に尽力する所存であることを申し添えさせていただきます。

## 文 献

- 1) 永井恒司：医薬分業に関する提言. 薬剤学 **71** : 134-135, 2011.
- 2) 井原綾子, 他：薬局満足度と待ち時間の関連. 日本薬学会第139年会（千葉）, 23PO-am390, 2019.