

かかりつけ患者満足度向上のための、
かかりつけ薬剤師の詳細な勤務予定を記載した勤務表の配布について

- 1) 総合メディカル (株) そうごう薬局 上川東店、2) 細野店、
3) たかお南店、4) 都原店、5) 志和池店、6) 広原店
茂村 玲奈¹⁾、高本 はるか²⁾、田上 順隆³⁾、青木 傳⁴⁾、半田 雄大⁵⁾
上池 剛史⁶⁾、藤本 大輔²⁾

【目的】かかりつけ薬剤師は、担当患者から 24 時間相談に応じる体制をとり、開局時間外の連絡先を伝えるとともに、勤務表を作成して患者に渡すことが求められている。都城地区のそうごう薬局ではこれまで 1 週間の基本的な勤務曜日だけが記載された曖昧な勤務予定を配布していたが、勤務状況によっては薬局窓口にかかりつけ薬剤師が不在のケースがあり、患者より不満の声が上がることもあった。そこで、患者配布用の勤務表を詳細な記載に変更することで、かかりつけ薬剤師の対応率が上がり、患者の満足度向上に繋がるか評価した。

【方法】新勤務表は、かかりつけ薬剤師の 2 ヶ月分の勤務時間を記載した。担当患者に対して、新勤務表の配布時と 2 か月後の来局時に、それぞれアンケートを実施することで、かかりつけ薬剤師の勤務の把握状況、勤務表改善に対する患者満足度について調査した。かかりつけ薬剤師の対応率については、勤務表を改善した後の 2022 年 3 月～6 月の対応率を 2021 年の同期間の対応率と比較した。

【結果】新勤務表配布時にアンケートを実施できた患者は 397 名であった。そのうち、272 名 (69.7%) が「毎回かかりつけ薬剤師に担当してほしい」と回答した一方で、「かかりつけ薬剤師の勤務日を知らない」との回答が 309 名 (77.8%) であった。2 か月後のアンケートに対しては 242 名が回答し、「勤務表を見た」が 205 名 (84.7%)、「勤務表を見て受診日を決めたことがある」が 87 名 (33.1%) であった。また、「かかりつけ薬剤師に対応してもらえらる頻度が増加した」との回答は 122 名 (46.4%) であり、そのうち 95% の患者が、対応率が上がったことに対して「良かった」と回答した。なお、かかりつけ薬剤師の対応率は、2021 年は 74.0% だったのに対し、2022 年は 80.6% に増加した。

【考察】勤務表を作り直したことで、かかりつけ薬剤師の勤務予定を長期的で詳細に知らせることが可能となり、受診日・来局日を変更する患者も一定数いたことが明らかとなった。さらに、かかりつけ薬剤師の対応率が 6.6 ポイント上昇し、患者もかかりつけ薬剤師の対応機会が増えたことを「良かった」と回答したことから、新勤務表の配布はかかりつけ薬剤師の対応率向上を通して患者の満足度向上に繋がっていると考えられた。