

もとす薬剤師会における医薬品分譲システムと満足度のアンケート調査

～医薬品分譲 紙ベースとソフトについて～

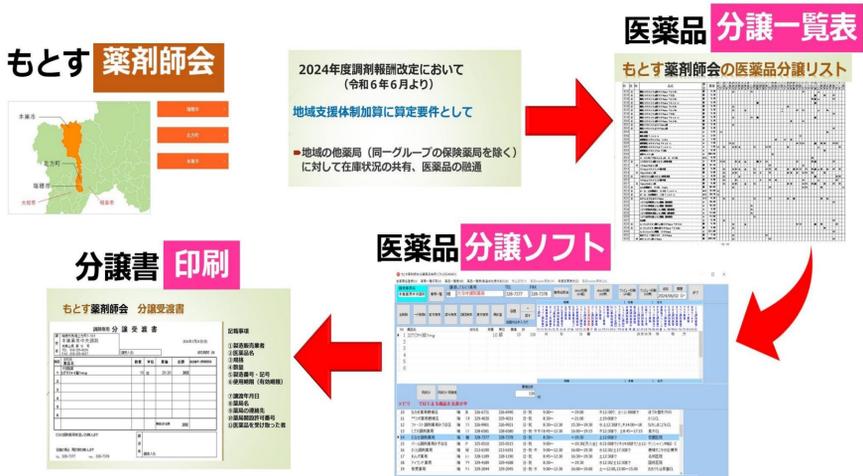


○伊藤浩之1,4)、森崎昇一2,4)、廣瀬達也3,4)、棚瀬友啓3,4)
 1)本巢薬局中央調剤、2)本巢薬局中央薬局、3)たなせ調剤薬局、4)もとす薬剤師会

目的

もとす薬剤師会では**地域支援体制加算要件**でもある**医薬品分譲システム**を運用している。医薬品分譲一覧表（以下、紙ベース）を使用していたが、**ソフトウェア（以下、ソフト）を作成し、システムを移行**した。今回我々は、ソフト運用の有用性を評価するために、現在使用しているソフトに満足しているかアンケートを実施、さらに紙ベースとソフトとの比較実験においても有用性について検討したため報告する。

医薬品分譲システム



方法

①もとす薬剤師会所属の保険薬局薬剤師を対象にアンケートにて評価した。アンケートの回答は5段階のLikert scaleとした。得られた結果からcustomer satisfaction(CS)分析を行った。CS分析は、(株)エスミの統計ソフトEXCEL®品質管理を用いた。
 ②薬剤師と医療事務員11名を対象に、目的の医薬品を分譲してもらうために、紙ベースを運用した場合とソフトを運用した場合で、分譲書作成までかかった時間を比較した。検索する医薬品はバナン錠100mgと一般名ドゾラミド・チモロール配合点眼液のジェネリックとした。統計解析にはEZR version1.26を用い、有意水準は5%とした。

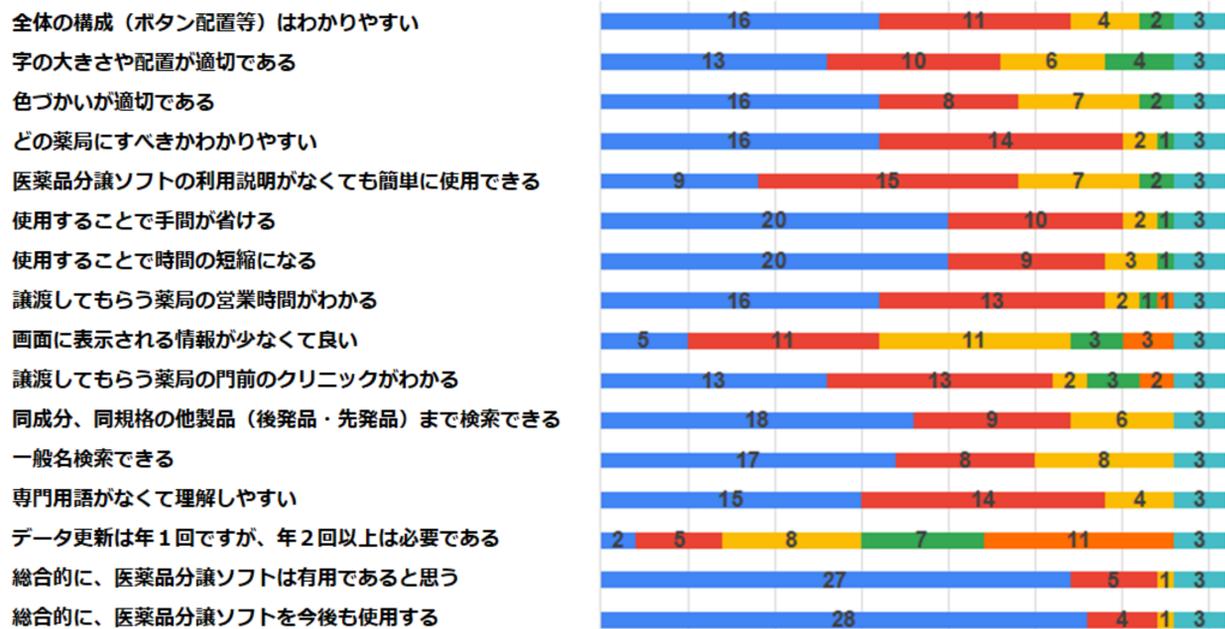
アンケート

医薬品分譲システムに関するアンケート			そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	ややそう思わない	そう思わない
医薬品分譲システム	1	もとす薬剤師会で使用している紙媒体での医薬品分譲リスト(一覧表)を使用していますか	はい				いいえ
	2	医薬品分譲ソフトを使用できるようにしてある	はい				いいえ
医薬品分譲ソフトの外観	3	全体の構成(ボタン配置等)はわかりやすい。	5	4	3	2	1
	4	字の大きさや配置が適切である。	5	4	3	2	1
	5	色づかいが適切である。	5	4	3	2	1
医薬品分譲ソフトの内容	6	どの薬局に連絡すべきかわかりやすい。	5	4	3	2	1
	7	医薬品分譲システムの利用説明がなくても簡単に使用できる。	5	4	3	2	1
	8	使用することで手間が省ける。	5	4	3	2	1
	9	使用することで時間の短縮になる。	5	4	3	2	1
	10	譲渡してもらう薬局の営業時間がわかる。	5	4	3	2	1
	11	画面に表示される情報が少なくて良い。	5	4	3	2	1
	12	譲渡してもらう薬局の門前のクリニックがわかる。	5	4	3	2	1
	13	同成分・同規格の他製品(後発品・先発品)まで検索できる。	5	4	3	2	1
	14	一般名検索できる	5	4	3	2	1
	15	専門用語がなくて理解しやすい。	5	4	3	2	1
	16	データ更新は年1回ですが、年2回以上は必要である	5	4	3	2	1
全体	17	総合的に、医薬品分譲システムは有用であると思う。	5	4	3	2	1
	18	総合的に、医薬品分譲システムを今後も使用する。	5	4	3	2	1

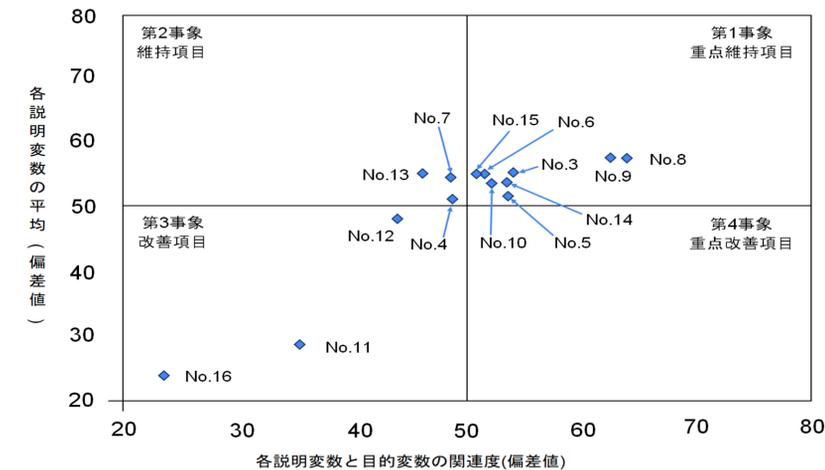
結果

1. アンケート結果

アンケート回収率は**57.1%** (36/63名)

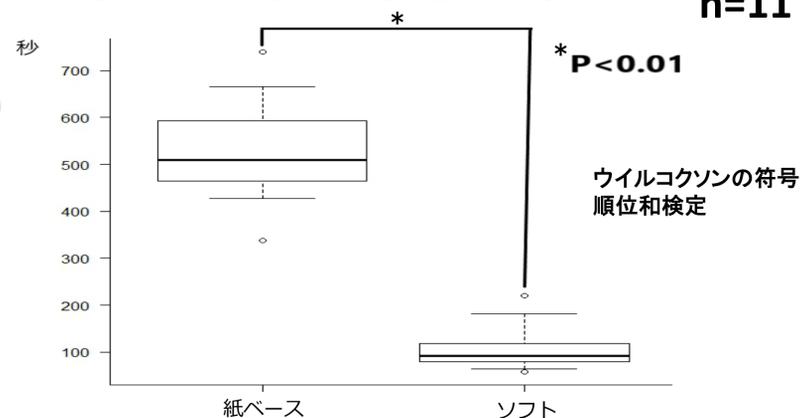


2. CS分析



No. 3~No.18までは上記の通り
No.11画面に表示される情報が少なくて良い **No.16**:データ更新は年1回だが、年2回以上は必要である

3. 紙ベースとソフトとの比較



まとめ

- ✓ ソフトに対する**総合評価は高い** : 88.9% (32/36)
- ✓ 改善項目 : 画面に表示される情報が少なくて良い 44.4%(16/36)
 データ更新は年1回ですが、年2回以上は必要である 19.4%(7/36)
- ✓ CS分析改善度 : **すべての項目において15以下**であった。
- ✓ 紙ベースとソフト運用の比較において、有意に**ソフト運用にて時間が短かった**。(P < 0.01)

考察

ソフトは情報量に改善の余地がみられるが、会員の**満足度は高い**ことが示唆された。CS分析においては、改善項目として「画面に表示される情報が少なくて良い」が抽出されたが、CS分析改善度は低く、今後状況によっては情報量を減らすことを検討する必要がある。
 また、データ更新においては希望する(19.4%)が希望しない(50%)を下回っており、今後の更新は今まで通り年一回でよいと考える。
 今回運用しているソフトは、会員の満足度が高く、**分譲に要する時間が短縮される**ことから有用であり、今後も運用を継続していくべきものである。