2020年度卒業研究のまとめ

「かかりつけ調剤薬局の地域密着型ブランドマーケティング」

～顧客満足度の視点を中心に～

名古屋経済大学経営学部経営学科
徐誠敏ゼミ（ポジベーションゼミ）

17－7138　眞下　愛裕

目次

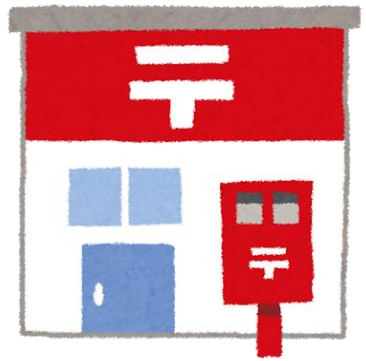
- 第1章　はじめに
  1－1　本稿の背景と問題意識
  1－2　本稿の目的
- 第2章
  2－1　先行研究におけるドナベディアンの提唱
  2－2　調剤薬局業界における満足度と求めること
  2－3　薬樹の例
- 第3章
  3－1　調剤薬局の現状と課題
  3－2　解決策についての考察
- 第4章
  4－1　総括
  4－2　今後の課題

身近な生活の中で見かける3つの中で1番多く店舗数があるのはどれだと思いますか？

1．郵便局

2．コンビニエンスストア

3．調剤薬局



実はこの3つの中で1番店舗数が多いのは･･･

業種	店舗数
郵便局	24,343
コンビニエンスストア	55,797
調剤薬局	59,613

出所：日本郵政『郵便局局数情報』（https://www.post.japanpost.jp/newsrelease/storeinformation/data/202010.xlsx2020年10月18日確認）
JFA『コンビニエンスストア統計調査月報』2020年7月度（https://www.jfa-fc.or.jp/particle/320.html2020年11月3日確認）
厚生労働省「厚生統計要覧令和元年度」（https://www.mhlw.go.jp/toukei/youran/datar01k/283.xlsx2020年11月3日確認）を元に作成。

調剤薬局である。

あまり身近に感じないのになぜここまで調剤薬局が多いのか

理由は･･･

1. 郵便局やコンビニエンスストアに比べ、病院の前に多くの店舗が乱立しているために、見かける機会が少ない。

2. 医薬分業が進んでいるから。

医薬分業とは・・・

- 薬の処方と調剤を分離すること。

- 医師と薬剤師が作業を分担させ、お互いにより良い医療サービスを提供する。

- 令和元年度の日本薬剤師会の調査では、全国で74．9%の病院が実施している。

医薬分業による利点と欠点

利点

- 院内処方に比べ待ち時間が短い
- 重複投薬、相互作用の確認
- 服薬情報の一元化

欠点

- 院外のため負担が増加
- 医療機関の周りに乱立しているためその日の混雑具合などによって調剤薬局を変更する
- 効果の実感があまり感じられていない

点を踏まえ問題点について研究する

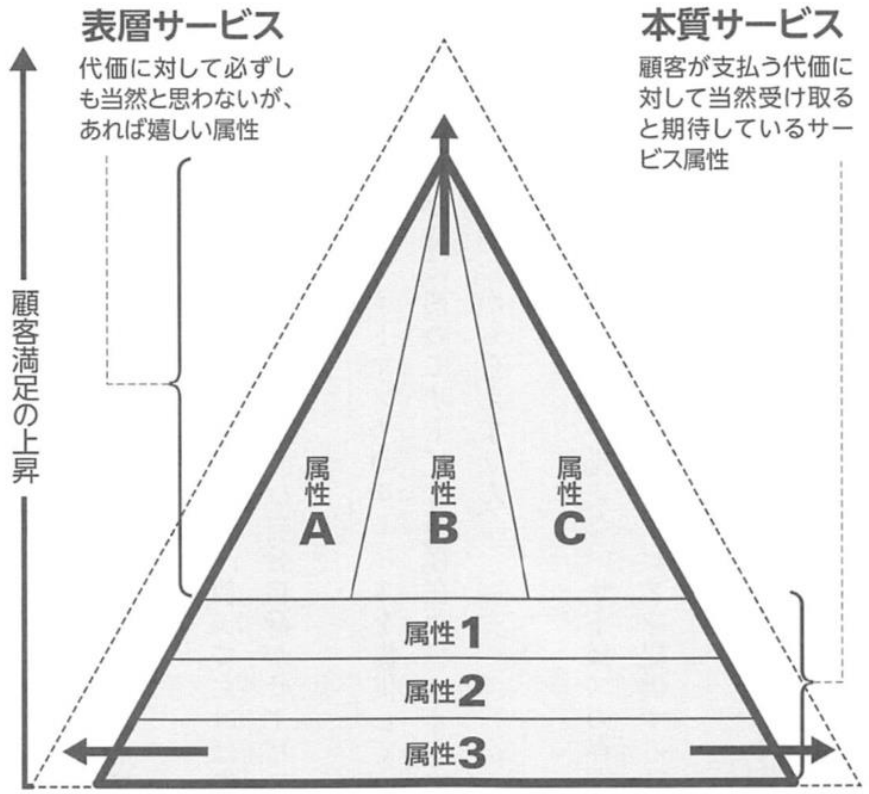
1．門前薬局（医療機関の周りにある調剤薬局のこと）が多いため、利点として挙げられる服薬情報の一元化が実現できていない

2．患者と薬剤師の間に情報の差が生じる

3．高齢化が進むことで地域包括ケアや健康サポート機能といった従来とは異なる調剤薬局の形の実現

これらの問題を顧客満足度を中心に考える

顧客満足度について



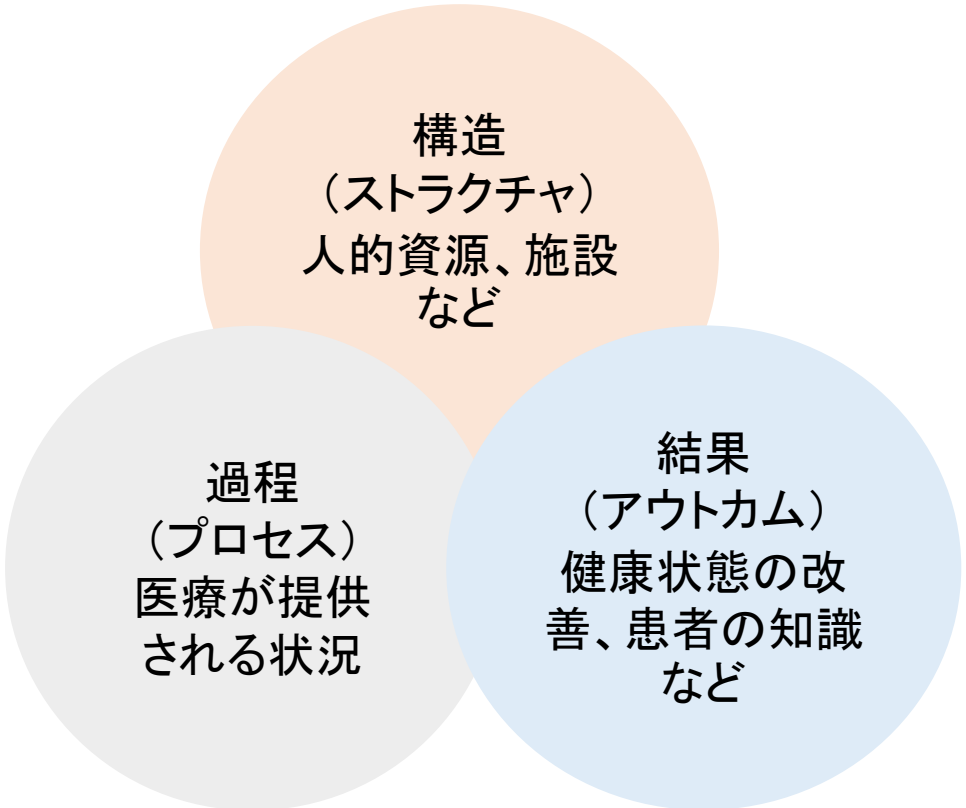
出所:「顧客満足型マーケティングの構図」
（嶋口充輝著，有斐閣）

顧客満足度は、表層サービスと本質サービスに分類
満足を大きくさせるには底辺（本質サービス）を広くして面積を大きくするか、高さ（表層サービス）を上げ満足量を大きくするかである。
底辺である本質サービスが1つでも最低許容水準を下回ると他がどれだけ良くても全体の評価が下がり不満を感じる。
一方、高さの表層サービスではどれか1つが卓越していると他が悪くてもカバーできるのである。

調剤薬局で考えると・・・
本質サービス：薬の詳しい説明
待ち時間の短縮
表層サービス：雰囲気の温かさ
スタッフの対応

医療における満足度について

- 医療サービスにおいては診察や投薬があるため、その内容が患者の期待したレベルに達しているかで図られ、医療の質として評価される。
- 医療の質は、ドナベディアンによって提唱され構造、過程、結果に枠組みされる。



調剤薬局も同様に評価されるのだが、病院とは異なり、患者の選択が狭い。
まず、患者は薬を選択することができない。
また、評判がいいからといって遠方の調剤薬局を選択することはない。

選択肢が少ない中で患者が調剤薬局を選ぶ際に重視する点とは・・・・？

AvedisDonabedian(1983)Qualityassessmentandmonitoring,Retrospectand prospect.EvalHealthProf6　363-375頁をもとに作成。

調剤薬局を選択する際に重視する点

本質サービス	表層サービス
処方薬に対する詳しい説明 待ち時間の短縮	スタッフの対応

陳柏延(2007)「調剤薬局における患者満足度の要因分析に関する研究」『信州医誌』55(6)、327-332頁をもとに作成。

この中でも特に重視されるのが、スタッフの対応である。
これは、患者が自分の病気に関する質問や不安などの悩みを薬剤師やスタッフとのコミュニケーションを通して解決ができれば、満足に繋がり選択したい調剤薬局になるのである。

重視している点を全て満たす調剤薬局が・・！

薬樹

・1961年創業

・関東地方5県1都に展開

・ロゴである健康さんじゅうまるは健康な人健康な社会健康な地球を示している

出所：薬樹ホームページ(https://www.yakuju.co.jp/worldview/　2020年11月26日確認)。

薬樹が行った改革

- 人材教育の強化

- 門前薬局からの脱却

- 新システム「PRESUS」の導入

今回は特に新システムについて取り上げる

新システム「PRESUS」

導入前

- 店舗により医薬品の配列方法が異なる
- 発注は個人の経験と勘に基づく手作業
- 店舗間の情報共有に手間がかかる

導入後

- 全店舗で読み仮名順、薬効順に統一（異動しても対応可能に）
- リアルタイムで在庫の確認ができ自動発注が可能（需要予測）
- 全ての店舗で情報の共有が可能になり患者の情報が蓄積され薬剤師のスキルを問わず適切な対応が可能

今まで時間がかかっていた作業をシステムが行う事で患者対応の時間を多くもつことができる＝満足度の向上につながる

全国にある調剤薬局59，613店舗のうち、約7割は個人経営であるため、薬樹の取り組みを全国で行うのは難しい

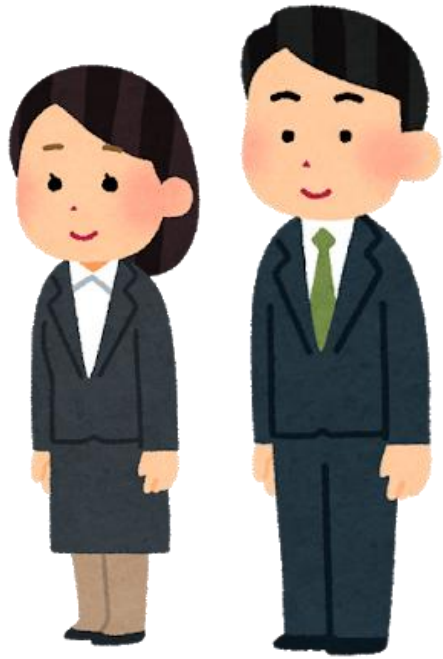
→地域に根付いた店舗や独自の経営を行っている店舗が多い

情報の共有ができないため、情報の一元化などが難しい

この問題を解決するためには、ITを使いニーズに合わせた変化が求められる

１．若者が調剤薬局に求めるもの

- 待ち時間の短縮
- お薬手帳の電子化
- ２４時間いつでも薬の受け取りが可能



携帯電話を使用して若者のニーズを満たす

電子お薬手帳アプリを使用すると・・・！

- 処方箋を写真に収めて薬局に送れば待ち時間の削減！出来上がりは通知でお知らせ！
- コインロッカーでの受け取りなども可能に！
- 薬を飲む時間には、アラームにてお知らせ！（飲み忘れがなくなり効果がより期待できる）
- 万が一のことがあっても電子お薬手帳があれば薬の処方がスムーズに行える！

さらに今後追加したいと考えるもの

- 位置情報を使用し周囲の調剤薬局の混雑具合が確認できる（10分以内は緑色、20分以内は黄色、30分以上は赤色で表示）

- 家族の健康について確認できる機能。一緒に住んでいる家族だけでなく遠方に住んでいる家族の処方箋を確認できることで体調を知ることが可能になる。さらに専門の知識をもっている薬剤師に相談できる場を設け、本人だけでなく離れた家族も安心して薬を使用することができる。家族の誰かが調剤薬局に訪れると通知が来る機能を追加することでコミュニケーションをとるきっかけにもなる

2. 高齢者が調剤薬局に求めるもの

- 詳しい服薬指導
- 地域包括ケア
- 在宅での服薬指導

調剤薬局を機能分けしてニーズを満たす

- 健康サポート機能

生活習慣病の予備軍を始め、日常の健康管理が求められる方などに向け健康食品の適切な使用方法の指導を行う。さらに骨密度の診断や認知症の早期発見、体調に異変を感じた際に相談でき一次予防の時点で気が付くことができる機能を追加する。

- 地域包括ケア型

服薬指導を通して患者に異変があった際に、医師やケアマネジャーに報告し、地域で連携することで個人に寄り添った医療の実現ができる。

さらに今後追加したいと考えるもの

- 専門的な知識や経験を持ち合わせる薬剤師に相談できる場を設ける。現在は、がんなどの治療を長期的に行う事が増え、経口薬で治療するケースも増加している。そのため、不安に思うことを相談できる場を増やすことで安心できるようになる。

- ２４時間対応ができるようにする。都心部では実施しているところもあるが、店舗数としてはまだ少ない。副作用などはいつ起きるかわからないため、電話などでいつでも相談できる場を設ける。

どちらの世代にも求められているのは・・・

ITの有効活用である

ITを使用することで、情報の共有が簡単にできどの調剤薬局に訪れても同じ対応を受けることができ医療の地域格差の是正にも繋がる。

また、その効果をより多く感じるためにもかかりつけ調剤薬局が求められる。どの病院に訪れた時でも処方箋を渡す調剤薬局を決めておくことで、情報が蓄積でき飲み合わせの確認などを継続的に行うことで薬の効果を最大限まで活かすことができる。

ITの活用で期待できることをまとめると・・・

ITの活用が進むと・・・

患者としては・・・

- 地域の医療の格差が是正されることで、引っ越しをしたり旅行に出かけた際でもいつもと同じ対応が期待できる。
- より丁寧な対応と薬に関する相談がいつでもできるようになる。

調剤薬局としては・・・

- 情報が多く集まることで、１人１人に合った寄り添い方ができるようになる。
- 自動発注機能などにより残薬の改と今まで発注にかかっていた時間を患者のために活用できる。

お互いに利点がある。

より患者に選ばれる調剤薬局になるには・・

- IT技術を使用しながら機械ではカバーできない患者の不安に思っている部分のケアや寄り添ったサービスを提供することが求められる。

- また2025年には団塊の世代が後期高齢者になることから在宅の強化や地域によって調剤薬局の形を変化させることでより親しみをもってもらう。

- １人１人に寄り添い、患者の心の拠り所のような役割を果たすことで患者が選びたいと思う調剤薬局となる。

実現させるには問題が・・・

- 個人経営が多いためシステムの導入が困難
- システムの初期費用がかかる
- 電子化の進みが遅い
- かかりつけ調剤薬局が定着していない

国や大手調剤薬局の協力が必要不可欠である。

おわりに

課題もあるが、私たちの生活の中で欠かせない
存在である調剤薬局は様々な形に変化し
私たちが生活しやすいようサポートを行っていく。

ご覧くださりありがとうございました。

終