

## 一般演題（ポスター）

2025年11月2日(日) 13:50～14:30 〇〇 ポスター会場B-4

## [P] 一般演題（ポスター） 「薬局機能・IT化・薬歴管理」

## [P-065-B] Googleレビューから探る患者満足度に影響する要因の検討

〇 鍋木 芳夫<sup>1</sup>, 脇田 征太郎<sup>1,3</sup>, 坂元 準<sup>4</sup>, 藤田 晋太郎<sup>5</sup>, 佐々木 陽穂<sup>2</sup>, 佐藤 嗣道<sup>6</sup> (1.ファーマライズ (株) 事業統括部 ファーマライズ医薬情報研究所 DI室, 2.さくら保健薬局 高槻店, 3.北海道ファーマライズ (株) ふじい薬局 明野調剤, 4.緑ヶ丘店, 5.川口薬局 本店, 6.東京理科大学 薬学部)

【目的】 薬局サービスに対する患者の満足度が反映されると思われるWeb上の口コミを分析し、評価に影響する要因を検討する。

【方法】 当社403薬局に対するGoogleレビューの評点、口コミ、投稿時期を収集した(2025年1-2月)。先行研究を参考に口コミが、スタッフ対応、服薬指導、待ち時間、構造設備、供給・品揃え、システム・DX、営業時間、病院からの距離、費用、清潔感、家等からの距離の11項目のどれに該当するかを分類した。項目ごとに口コミを3段階(肯定的／言及なし／否定的)に分類し、全体の評点(5点満点)への影響を重回帰分析により検討した。また、口コミを2値(肯定的／それ以外、否定的／それ以外)に分類し、肯定的口コミと否定的口コミの評点への影響を検討した。更に、各項目間の相関をSpearmanの順位相関係数で検討した。

【結果】 レビュー数は1062件、評点は5(459件)、1(240件)、4(161件)、3(138件)、2(64件)であった。内容はスタッフ対応(236件)、服薬指導(82件)、待ち時間(54件)が多かった。可否分析可能な口コミは663件で、肯定的366件、否定的236件であった。評点への影響の大きさは、スタッフ対応( $\beta=.61$ )、服薬指導(.36)、待ち時間(.20)の順で、また、肯定的口コミの有無では、スタッフ対応(.63)、服薬指導(.43)、構造設備(.23)の順で多く、否定的口コミの有無では、スタッフ対応(-.61)、服薬指導(-.35)、待ち時間(-.30)の順であった( $p<.001$ )。待ち時間とスタッフ対応に弱い相関( $r=.25$ )があった。

【考察】 評価に大きく影響する要因として、スタッフ対応と服薬指導が挙げられる。加えて、高評価に影響する構造設備や、低評価に影響する待ち時間も要因である。構造設備は即時対応が難しい場合があるが、それ以外の要因は対策を講じることで患者満足度の向上に繋がると考える。更に項目間の相関から、待ち時間については、時間の短縮だけでなく、スタッフ対応の改善でも満足度を上げる可能性が示唆される。