

《 原著論文 》

薬局待合室の工夫に関するアンケート調査および居心地の良い待合室の提案

山崎紀子^{1*}, 小林佳歩¹, 中島正登²

A questionnaire survey on approaches to improve the comfort of pharmacy waiting room

Noriko Yamazaki^{1*}, Kaho Kobayashi¹, Masato Nakajima²

This study involved a survey of health insurance pharmacies (including drug store chains providing prescription dispensing) located near Meiji Pharmaceutical University (Kiyose City, Tokyo) to investigate their approaches to improve their waiting room, in order to help each pharmacy examine and adopt various strategies according to their pharmacy environment based on our survey results. As the results, the use of partitions at the pharmacy's counter (60%) was the most common approach taken to protect patient privacy, and the color combination of the waiting room (34%) and chairs in the waiting room (20%) were also particularly examined to help patients spend time comfortably in the waiting room. In addition, 90% of the pharmacies used sound in their waiting room, such as TV (71%), background music (6%), and radio (11%), and the reasons were helping patients spend time comfortably in the waiting room (64%) and masking conversations over the prescription counter (32%). The common items placed in the waiting room were reading materials (95%), pharmaceutical products (87%), and measuring devices (55%). Many pharmacies provided only a sphygmomanometer in the waiting room, but some offered a wide range of measuring devices as a method to promote communication with patients and enhance the system to support patient health. The results also showed that 85% of the pharmacies considered that the waiting room should be a healing environment, and various approaches were implemented according to each pharmacy's environment.

Key words: Pharmacy waiting room, comfort, healing, privacy protection

Received February 14, 2020; Accepted April 1, 2020

¹ Noriko Yamazaki, Kaho Kobayashi 明治薬科大学薬学教育研究センター地域医療学

² Masato Nakajima 明治薬科大学附属薬局

* 連絡先：明治薬科大学薬学教育研究センター地域医療学 山崎紀子

〒204-8588 東京都清瀬市野塩 2-522-1 Tel/Fax: 042-495-8853 E-mail: nyamazak@my-pharm.ac.jp

1. 緒 言

2017年に要配慮個人情報新設され、これにより医療現場におけるプライバシー保護はますます重要視されている¹⁾。松本らは、薬局の待合室の雰囲気は薬局の満足度向上に大きく貢献すると報告している²⁾。薬局の待合室に関する研究は、個別の薬局内や同系列会社内で行なった報告はあるが³⁻⁵⁾、薬局の系列に関わらず200施設規模で調査した報告はない。そこで我々は、薬局の待合室で各薬局が「患者のプライバシーを守り、安心感を与える」「患者に待ち時間を感じさせることなく快適に過ごせる環境を作る」に対して各々どのような工夫を施しているのかを調査し、これらの結果を参考に各薬局が自局の環境に合わせて様々な工夫の導入を検討することを目的とした。

2. 方 法

1. 対象および調査方法

2017年8月～2017年10月の期間に、明治薬科大学近郊（東京都清瀬市）の保険薬局（調剤併設ドラッグストアを含む）207施設（埼玉99施設、山梨36施設、東京22施設、東北12施設、関西11施設、神奈川9施設、沖縄7施設、中部6施設、群馬3施設、栃木2施設）を対象に、電話で研究の主旨を伝えアンケート調査を依頼した。電話で協力同意と訪問確認が得られた近隣の薬局には直接訪問してアンケートを依頼し、後日回答を郵送するよう伝えた。遠方の薬局にはアンケート用紙を郵送し、同封の返信用封筒にて回答を郵送するよう依頼した。配布したアンケート用紙を図1に示す。尚、本研究終了後、全てのアンケート協力薬局へ郵送にて結果を報告した。

3. 結 果

1. アンケート回収率と薬局の基本情報

アンケートを依頼した207施設のうちアンケート調査に同意した190施設から回答を得た（回収率91.8%）。薬局の形態、平均待ち時間、待合室の椅子の数、年齢層の偏りについては図2の通りであった。

2. 患者のプライバシーを守る工夫

「投薬口と待合室最前列の椅子の距離」の結果を図3で示す。投薬口と待合室最前列の椅子が1～2m離れている施設が多かった。この距離（1m以下と1.1m以上）と待合室の椅子の数（10人分以下と11人分以上）に関連性があるか χ^2 検定（ $p<0.05$ ）を行なったところ関連性は見出せなかった（ $p=0.27$ ）。また、「患者のプライバシーを守る工夫」は図4で示すとおり、他の患者から見えなくするためにカウンターについてを置いている（60%）が最も多く、処方内容により対応する薬剤師を考慮している、待合室の椅子の向きがカウンターと逆向き（または90°）が続いた。その他の工夫として、病名・薬名を言わない、待合の椅子（患者）から離れたところで投薬するなどが挙げられた。最も回答が多かったついで設置について、その有無と投薬口と最前列の椅子の距離（1m以下と1.1m以上）に関連性があるか χ^2 検定（ $p<0.05$ ）を行なったところ関連性は見出せなかった（ $p=0.14$ ）。

3. 患者が快適に過ごせる工夫

(1) 待合室の配色

「待合室の配色」にこだわりがあるかについては、図5が示すとおり34%がこだわりがあると回答した。その場所は、椅子の色、壁紙の色が

山崎ら：薬局待合室に関する調査および居心地の良い待合室の提案

研究の目的をお読みいただき本研究に協力して下さる方は下記の 同意する に☑してからアンケートにご協力ください。
 アンケート調査協力に 同意する 同意しない

次の質問について、当てはまるものにチェック☑してください。

- ご自身の薬局の形態について 調剤の比率が高い 一般薬の比率が高い その他 (具体的に→)
- 待合室には何人分の椅子がありますか? 5人未満 5~10人 11~30人 31人以上
- 投薬口と待合室の最前列の椅子は約何メートル離れていますか? 約_____m
- 調剤を行う場合、患者さんの平均待ち時間はどのくらいですか? 5分未満 5~10分 11~30分 31分以上 処方箋により異なる
- 患者さんの年齢層に偏りはありますか? 特にならない どちらかといえばある (どの年齢層が多いですか?→ 幼児・小児 成人 高齢者)
- 待合室の椅子に、こだわりのある こだわりのない →7へ進んでください
 ↓
 { どのようなこだわりですか? また、なぜそのようなこだわりがあるのか理由もお答えください。(複数回答可) }
ひじ掛けがついている (理由→) 座面や背もたれが低反発の素材である (理由→)
足にキャスターがついている (理由→) 座面が左右に回転する (理由→)
その他 (こだわりの内容→)
- 待合室の配色に、こだわりのある こだわりのない →8へ進んでください
 ↓
 { どの部分の色にこだわりがありますか? 椅子 (何色ですか?→ 色) 壁紙 (色やデザインは?→)
その他 (どの部分ですか?→) (何色ですか?→) }
はい いいえ
- 次のうち、ご自身の薬局に当てはまるものはどれですか? 理由もお答えください。(複数回答可)
観葉植物を置いている (理由→) 間接照明を置いている (理由→)
その他 () 理由 ()

裏面をお願いします →

- 待合室で音を流していますか? 音を流している 音を流していない
 理由もお答えください。(複数回答可) → 理由: 投薬口の声を聞こえにくくするため 患者さんに心地よく過ごしてもらうため その他→
 → 理由: 薬剤師の声が良く聞こえるため 特に意識していない その他→
 流しているものはどれですか?(複数回答可)

| ①BGM | ②テレビ | ③ラジオ | ④その他 |
|---|--|---------------------|-------------------|
| ジャンル <input type="checkbox"/> クラシック <input type="checkbox"/> J-POP <input type="checkbox"/> その他→ | 番組 <input type="checkbox"/> ニュース <input type="checkbox"/> ドラマ <input type="checkbox"/> その他→ | どのチャンネルを流していますか? | |
| そのBGMを流す理由をお答えください。 | その番組を流す理由をお答えください。 | そのラジオを流す理由をお答えください。 | その音を流す理由をお答えください。 |

- 待合室に置いているものについてお尋ねします。(複数回答可)

| ①読み物 | ②商品 | ③測定機器 | ④その他 |
|--|--|--|------------------|
| <input type="checkbox"/> 医療雑誌 <input type="checkbox"/> ファッション雑誌 <input type="checkbox"/> 新聞 <input type="checkbox"/> 週刊誌 <input type="checkbox"/> 絵本 <input type="checkbox"/> 漫画 <input type="checkbox"/> その他→ | <input type="checkbox"/> 要指導医薬品及び一般用医薬品 <input type="checkbox"/> 医薬部外品 <input type="checkbox"/> 化粧品 <input type="checkbox"/> 保健機能食品 <input type="checkbox"/> 衛生用品 <input type="checkbox"/> 介護用品 <input type="checkbox"/> 医療機器 <input type="checkbox"/> その他→ | <input type="checkbox"/> 血圧計 <input type="checkbox"/> 身長計 <input type="checkbox"/> 体重計 <input type="checkbox"/> 体脂肪計 <input type="checkbox"/> 体組成計 <input type="checkbox"/> 骨密度測定器 <input type="checkbox"/> HbA1c測定器 <input type="checkbox"/> 脂質測定器 <input type="checkbox"/> その他→ | |
| その読み物を置く理由をお答えください。 | その商品を置く理由をお答えください。 | その機器を置く理由をお答えください。 | それを置く理由をお答えください。 |

- 患者さんへ薬をお渡しする際のプライバシーを守る工夫をお尋ねします。次のうち、ご自身の薬局にあてはまるものはどれですか? 理由もお答えください。(複数回答可)

隣の患者さんとのカウンターの間に「ついで」がある (理由:)

カウンターの向きが斜めになっている (理由:)

カウンターで音が流れている (理由:)

待合室の椅子の向きをカウンターとは逆向きまたは90°横向きにしている (理由:)

処方内容により対応する薬剤師を考慮している (理由→)

患者さんの名前を呼ばずに番号札等を渡している (理由→)

その他の工夫 () → (理由:)

- その他、待合室に関して工夫があればお答えください。
 →どのような工夫ですか? ()
 →なぜそのような工夫をしているのか理由をお答えください ()

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

図1 アンケート用紙

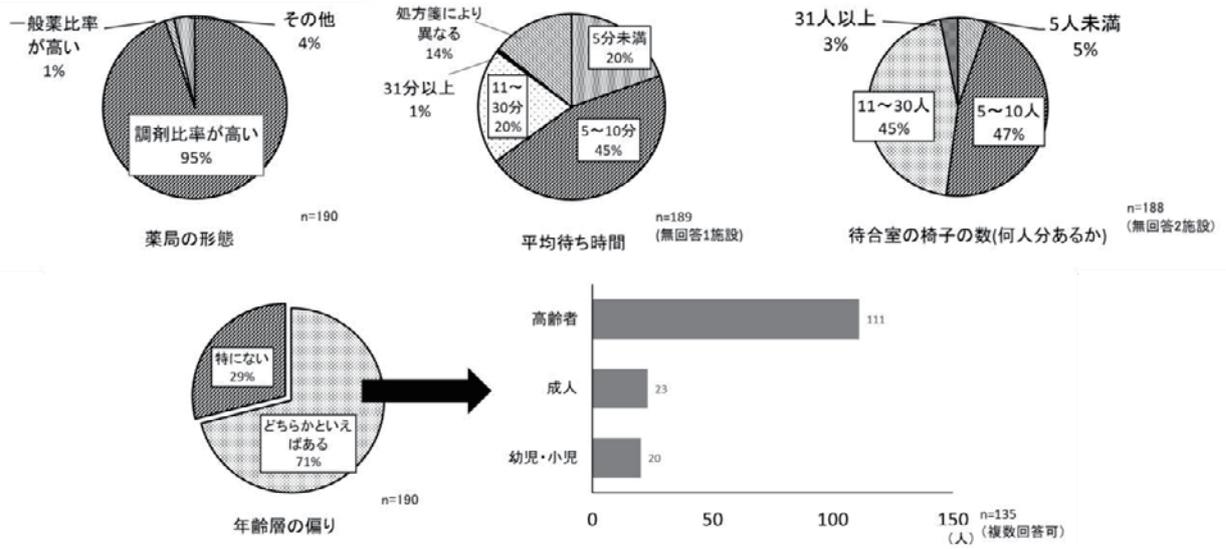


図2 回答薬局の基本情報

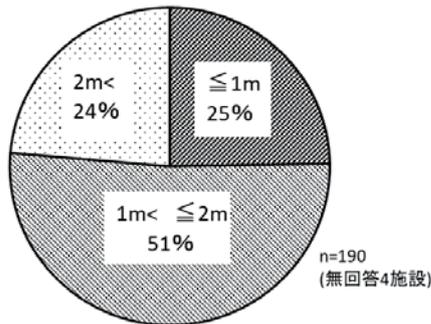


図3 投薬口と待合室最前列の椅子の距離

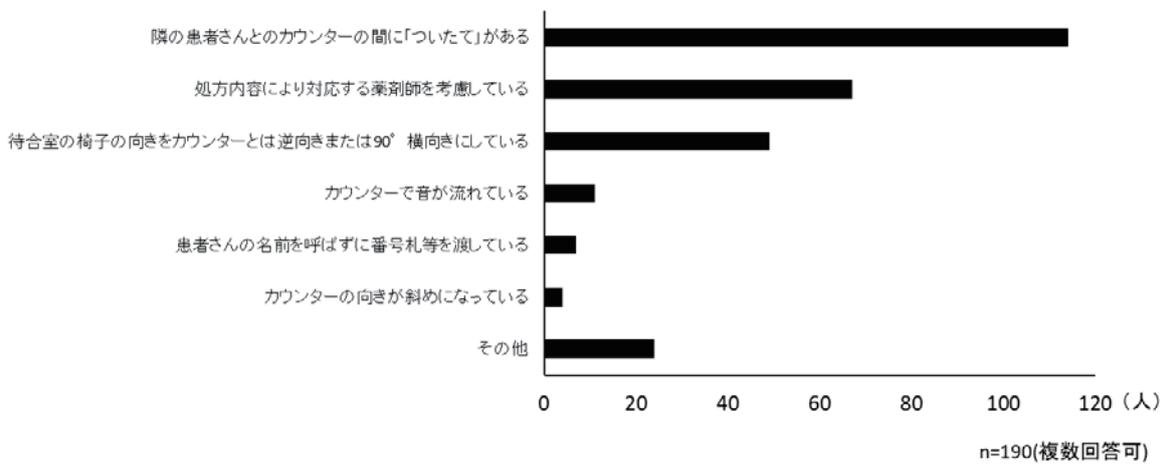


図4 患者のプライバシーを守る工夫

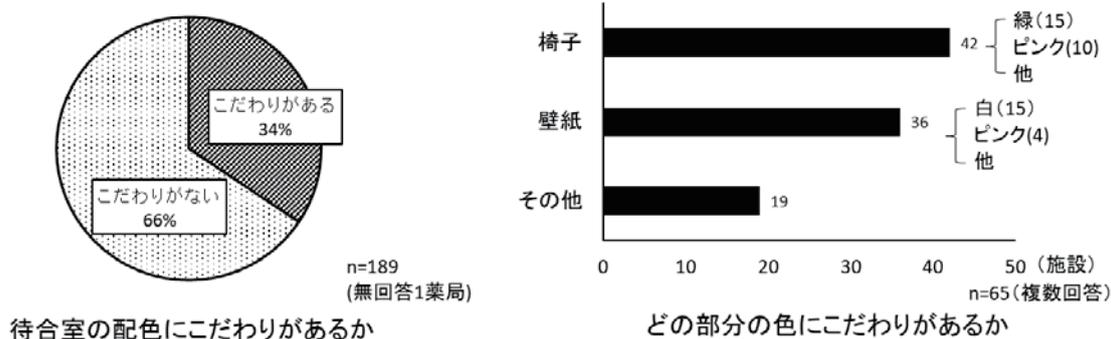


図5 待合室の配色

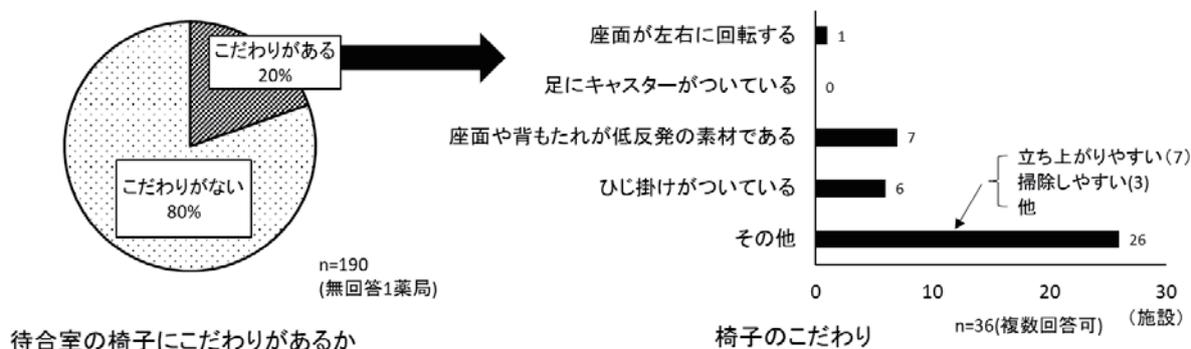


図6 待合室の椅子

多く、その他として窓、投薬口が挙げられた。椅子のこだわりの色は自然、癒しを意識した緑が多く、次いで明るい色であるピンクが続いた。壁紙は清潔感を意識した白が多い結果となった。

(2) 待合室の椅子

「待合室の椅子」にこだわりがあるかについては、図6が示すとおり20%がこだわりがあると回答した。椅子のこだわりとその理由としては、立ち上がりやすいようにひじかけがついている、座りやすいように低反発の素材を選択しているなどが挙げられた。椅子の足にキャスターを付けている施設は無く転倒防止のためにキャスターは付けないとの意見もあった。その他の意見として、立ち上がりやすい構造、嘔吐や尿失禁の際に拭いて消毒がし

やすい材質、患者のニーズに応じて数種類の椅子を用意しているが複数挙げられた。

(3) 待合室で流している音

「待合室の音」については、図7が示すとおり90%が音を流していた。音を流していない理由として、薬剤師の声が良く聞こえるため挙げられたが、音に関して意識をしていない施設もあった。音を流している理由として、投薬口の声聞こえにくくするためよりも患者に心地よく過ごしてもらうためが多かった。音の種類はテレビが最も多く次いでBGMであった。テレビは、好き嫌いがあまりなく年齢に左右されないとの理由でニュースを流している施設が最も多く、BGMではヒーリングや雰囲気作りのためにクラシック音楽を選択し

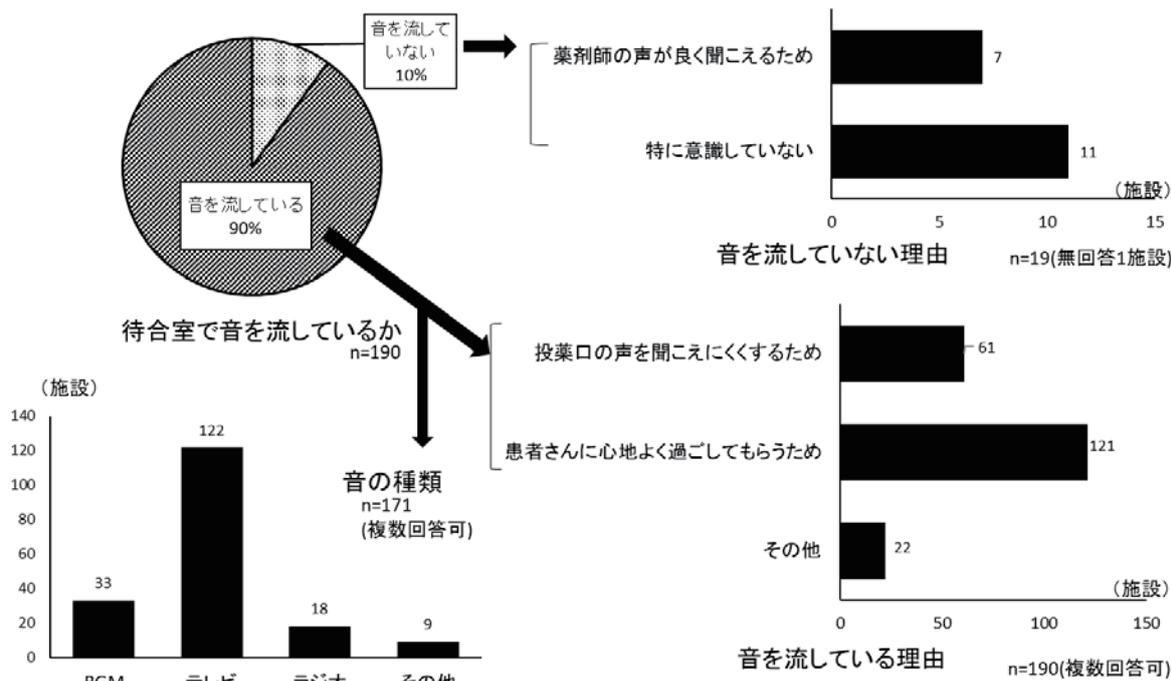


図7 待合室の音

ている施設が多かった。また、投薬口の話聞こえにくくするためにスピーチプライバシーシステム⁶⁾を採用している施設もあった。

(4) 待合室に置いてあるもの

「待合室に置いてあるもの」については、図8が示すとおり、読み物、商品、測定機器の順に多く、その他として給茶機、おもちゃ等が挙げられた。読み物の種類は、医療知識を伝えるため、病気に興味を持ってもらうとの理由で医療雑誌が多く、絵本が続いた。その他として料理本なども挙げられた。商品の種類は、衛生用品、医薬部外品、要指導医薬品および一般用医薬品の順に多く、その理由として患者のニーズがあるから、セルフメディケーション推進のため、健康サポート薬局として、門前の科に合わせた商品を置いているなどが挙げられた。測定機器は血圧計が最も多く、その設置理由として販売促進、患者のニーズ、患者の健康意識を高めるためなどが挙げられた。体組成計、

HbA1c 測定器、脂質測定器を置いてある施設は一部に限られた。

(5) 待合室における癒しの空間

「待合室に癒しの空間を作る必要があるか」については、図9が示すとおり85%が必要があると思うと回答した。癒しの空間を作るための工夫として、癒しやリラックス効果を目的とした観葉植物、季節やイベントを楽しんでもらうために季節に応じたディスプレイ、空間デザインのための間接照明などが挙げられた。また、キッズスペース、ベビーベッド(おむつ替え)、バリアフリー、テーブル席などを設置している施設もあった。癒しの空間をつくる必要があると回答した施設では、待合室の配色にこだわりをもっているのかあるいは椅子にこだわりがあるのかを χ^2 検定($p < 0.05$)したところ、配色にこだわりがあるとの回答と関連性が認められたが($p = 0.01$)、待合室の椅子とは認められなかった($p = 0.22$)。

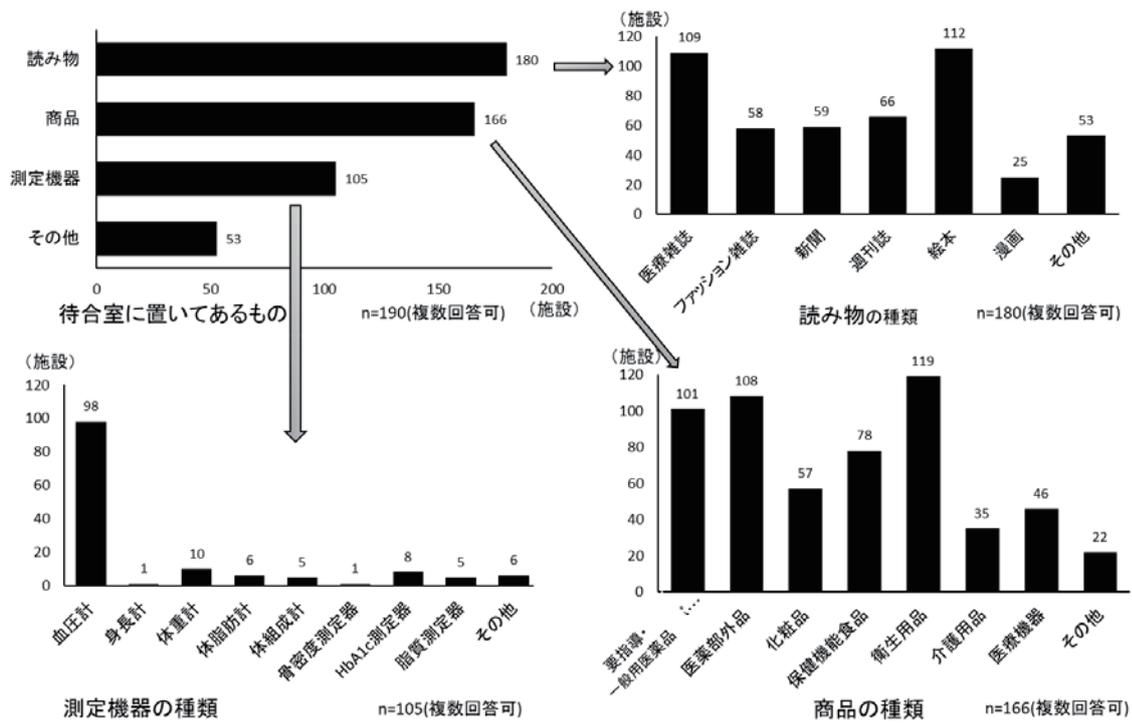


図8 待合室に置いてあるもの

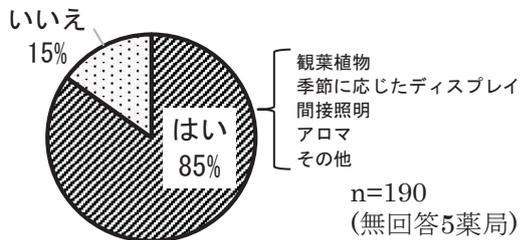


図9 待合室に癒しの空間を作る必要があるか

4. 考察

投薬口と待合室最前列の椅子の距離は 1~2 m 離れている施設が多かったが、前述のとおりこの距離 (1 m 以下と 1.1 m 以上) と待合室の椅子の数 (10 人分以下と 11 人以上) には関連性は見出せなかった。椅子の数が多い待合室はスペースが広く投薬口と最前列の椅子の距離が長い傾向にあると想定されたが、現

状は多くの椅子を設置せねばならず余儀なくカウンターとの距離が 1 m になっている待合室が多いと考えられた。しかし、1 m では何も対策を講じなければ服薬指導の声が待合室の患者に聞こえてしまう恐れがあると思われるため、プライバシー保護を目的についたてを置いている施設が最も多かった。ついたて設置の有無は投薬口と最前列の椅子の距離が 1 m 以下と 1.1 m 以上であることとは関係なく設置されていたが (χ^2 検定 ($p=0.14$)), 具体的には周りの声が聞こえてこないように、話を聞かれないようにという双方向の音の遮断に加えて他の患者から見えないようにという視覚的な遮断を意識していることが分かった。中にはついたてが小さいため視覚的な遮断くらいしか守れないという回答があり、ついたての音の遮断効果は十分ではないと考えられた。

待合室の椅子にこだわりがある(20%)よりも、配色にこだわりがある(34%)という回答が多かった。よって、待合室作りのこだわりとして、椅子の使い心地などの実用性よりも薬局全体としての雰囲気重視している施設が多いと考えられ、配色にこだわりがある薬局は有意差をもって癒しの空間を作る必要があると回答した結果(χ^2 検定($p=0.01$))と結びついた。

待合室で流している音は、BGM(19.3%)に対しテレビ(71.3%)が圧倒的に多くそのチャンネルは、地域、年齢により次に述べるような傾向が認められた。関東ではチャンネルを固定しているところが多いのに対し、東北と関西では患者が勝手に変えるとの回答が複数得られ、地域によりチャンネルの自由度が異なると思われた。また、流している番組はニュースが最も多かったが、患者の年齢層に偏りが無い薬局ではニュースの他にスポーツ番組、ワイドショーなど多様な回答が得られた。成人の患者が多い薬局では、スマートフォンを見ている患者が多いためテレビは付けないとの回答もあった。BGMにより疲労・倦怠感の軽減と活気の向上が認められると吉田らは報告しており⁵⁾、施設が患者さんに心地よく過ごしてもらうために音を流している(63.7%)との回答と一致する。BGMのジャンルはクラシック音楽が多かったが、その他多種多様なジャンルが回答された。患者により快適だと感じる音は一律ではないと思われ、薬局側が患者の年齢層や診療科などを考慮して患者が心地よいと感じる音を選択していると考えられる。

音は待合室に居ると受動的に与えられるものであるが、待合室に置いてある読み物、商品、測定機器は患者が能動的に選択して使用するものである。よって、患者の関心の高いものを設置すれば患者は自ら手に取りそれに集中す

ると推測され、薬剤師と他の患者の会話から気を逸らす有効な手段と考えられる。そのためには患者の関心に合わせた読み物、商品、測定機器の選択が重要となる。測定機器に関しては、血圧計のみと回答した施設が多かったが、患者の測定結果をもとに薬剤師がアドバイスをするなど、測定機器はコミュニケーションのツールにもなり得る。今後は、健康サポート機能を充実するためにも、血圧計だけでなく幅広い測定機器をそろえておくのも重要だと思われる。

待合室に癒しの空間を作る必要があると思うかに対し、はいと答えた施設が85%を占めた。いいえと答えた施設は、待合室を癒しの空間としてではなく薬を待つ場所として考え、調剤のスピード、すなわち、いかに待ち時間を短くするかに重点を置いているのではないかと推察した。しかし、今回の結果より、スピード重視だけでなく、患者の居心地も考慮している施設が多数を占めることが明らかとなった。

本調査結果より、現在各薬局が自局の環境に合わせて何らかの工夫を行っていることが分かった。我々は、得られた結果を各薬局に報告することにより各薬局がこれらを参考にして更なる工夫の導入を検討することを期待する。また、我々は本研究結果を基に、患者のプライバシーを保護するために設置しているついたての効果検証とともに、薬剤師と患者の会話をマスクングする最も効果の高い音に関しても今後は検討し、スペースが限られている施設ではどのような工夫ができるのかを考察し発信していきたいと考える。

利益相反

開示すべき利益相反はない。

参考文献

- 1) 個人情報保護委員会 厚生労働省（2019年），医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（平成29年4月14日），
https://www.ppc.go.jp/files/pdf/iryokaigo_guidance.pdf, 2020年1月10日アクセス.
- 2) 松本康弘，西田健一，保険薬局における患者満足度調査と店舗間での満足度の比較 患者満足度に寄与する因子の検討，日本薬剤師会雑誌，2009; 61: 1131-1133.
- 3) 坂ノ上美世，渋谷幸子，小野沙弥香，小山佳央里，竹市清士，渡辺玲一，豊田耕二，第一類医薬品の適正使用に向けて
第一類医薬品と処方箋医薬品の注意すべき相違点，日本薬剤師会学術大会講演要旨集，2009; 42: 283.
- 4) 中山鉄三，竹市清士，山田嘉貴，小山佳央里，山崎あゆみ，渡辺玲一，豊田耕二，患者様が本当に求めている待合室環境とは？，日本薬剤師会学術大会講演要旨集，2007; 40: 523.
- 5) 吉田智大，吉永真理，薬局待合室におけるBGM聴取が患者の気分に与える影響，薬学雑誌，2014; 134: 901-908.
- 6) YAMAHA スピーチプライバシーシステム，
<https://sound-solution.yamaha.com/products/speechprivacy/vsp-1/index>, 2019年4月16日アクセス.