

OTC 医薬品の服薬説明における患者満足度を 評価する日本語版 MISS-21 の開発と妥当性の検討

Development and validity testing of a Japanese version of MISS-21 for evaluating patient satisfaction
with patient education regarding taking OTC medication

半谷眞七子*¹ 櫻井麻由*¹ 吉岡由香里*¹ 村田明隆*¹ 亀井浩行*¹

Manako Hanya*¹, Mayu Sakurai*¹, Yukari Yoshioka*¹, Akitaka Murata*¹, Hiroyuki Kamei*¹

キーワード：患者満足度、MISS-21J、言語妥当性

Keyword : Patient Satisfaction, MISS-21J, linguistic validity

要旨：薬剤師の患者への服薬説明の質の向上を図るためには、その内容が患者にとって有益で、かつ満足しているかを評価する必要がある。日本では、薬剤師の服薬指導が患者に与える影響を評価する尺度は開発されていない。本研究では、Meakinらが開発したMISS-21を基に日本語版であるMISS-21Jを開発し、その妥当性を検討した。2011年1月～5月に、MISS-21Jのパイロット版について、一般成人5名を対象に言語妥当性を検討した。次に2012年1月～3月に愛知県下のOTC医薬品を扱う薬局に勤務する薬剤師21名を対象とし、計3回模擬顧客が薬局を訪問した。模擬顧客は薬剤師の対応についてMISS-21Jを用いて評価し、その結果を分析した。MISS-21Jの言語妥当性の検討の結果、質問項目は理解しやすいものであり、原作版の内容を反映したものであった。MISS-21Jの21項目の内的一貫性を示すCronbachの α 係数は0.759-0.906と良好であり、MISS-21Jにおいても4つの下位尺度「苦痛の軽減」、「良好なコミュニケーション」、「信頼関係」、「服薬遵守」に分類することができた。MISS-21Jは日本においても、薬剤師の服薬指導の患者満足度を測定する有用な尺度であることが示唆された。

Abstract : Abstract; In order to improve the quality of patient education provided by pharmacists regarding the taking of medications, there is a need to evaluate the education patients receive by assessing patients' levels of satisfaction. In Japan, no scale has been developed to evaluate the effects on patients of pharmacists' guidance on taking medications. This study used the MISS-21 developed by Meakin et al. as a basis for developing a Japanese version MISS-21J, of which we tested the validity. Linguistic validity was tested with five ordinary adults using a pilot version of the MISS-21J from January to May 2011. Next, from January to March 2012, 21 pharmacists working in pharmacies providing OTC medications in Aichi Prefecture were visited by three separate simulated clients. The simulated clients used the MISS-21J to evaluate the response of the pharmacists, and the results were analyzed. The results of the examination of linguistic validity of the MISS-21J showed that its questions were easy to understand, and that they reflected the content of the original version (MISS-21). Values of Cronbach's alpha were high at 0.759-0.906, demonstrating high internal consistency of the 21 items on the MISS-21J, and classification into the four subscales ('Distress Relief', 'Communication Comfort', 'Rapport' and 'Compliance Intent') was also possible on the MISS-21J. These findings suggest that the MISS-21J is an effective scale for measuring levels of patient satisfaction with guidance given by pharmacists on taking medications in Japan.

所属：*¹ 名城大学薬学部 病院薬学研究室

*¹ Meijo University Faculty of Pharmacy, laboratory of Clinical pharmacy Practice and Healthcare Management

1. 諸言

近年、急速な高齢化、生活習慣病の増加に伴って、自分自身の健康に関心をもつ国民が増加し、セルフメディケーションの重要性が再認識されている。セルフメディケーションでは、国民自らが健康維持、もしくは病気治療のために、医療機関を受診せず、薬局でOTC医薬品を購入する場合がある。先行研究^{1,2)}では、国民がOTC医薬品を購入する場合に薬剤師からの説明や助言を求める意見が多い。一方、2009年の一般用医薬品販売制度の改正によってOTC医薬品は3つに分類され、第一類に分類された医薬品は、薬剤師からの説明が義務付けられた。薬剤師は専門性を活かし、適切な薬物治療の提供を行うことで、セルフメディケーションの担い手となることが期待されている。これまで以上に、薬剤師は患者一人一人に合わせた服薬説明が求められ、この服薬説明が患者のニーズ、すなわち満足度を満たしているか否かを評価する必要がある。

欧米では、医療者の提供する情報、医療行為について、患者の視点から満足度を評価した研究が広く行われている³⁻⁵⁾。患者満足度を評価する指標の一つであるMedicines Information Satisfaction Scale²⁶ (MISS-26)は、医師の診察における患者満足度を調査するために開発され⁶⁾、信頼性・妥当性の高い評価表として多くの研究に使用されている⁷⁾。その後、英国のMeakinら⁸⁾は評価項目を21項目とし、Watsonら⁹⁾は、MISS-21を改良したMISS-21 modifiedを用いて、薬剤師のOTC医薬品販売対応に関する患者の満足度を評価し、この結果を薬剤師のOTC医薬品販売の場面での服薬説明の質的向上に活用した。日本の薬剤師の服薬説明に対する患者の満足度に関する先の研究¹⁰⁻¹⁴⁾では、待ち時間や薬局設備、薬剤師の対応などに満足したか否かを総合的に評価しているが、薬剤師の行為が患者の苦痛の軽減、患者の服薬遵守に

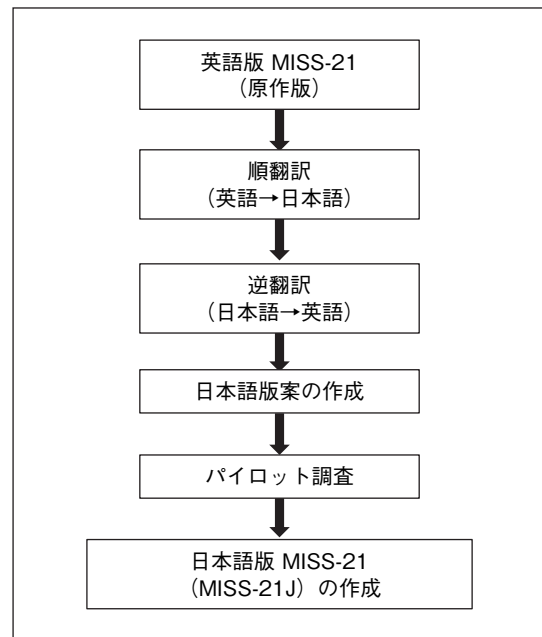


Fig. 1 日本語版MISS-21J作成の手順

つながる行動変容に至ったか否かを評価した調査は行われていない。

2. 目的

本研究は、我が国の薬剤師が行うOTC医薬品の服薬説明に対する患者満足度を測定する質問票の開発を目的とした。英国で使用されているMISS-21の日本語版MISS-21 (以下、MISS-21J)を作成し、その妥当性・信頼性を検討した。

3. 方法

本研究では、日本語版MISS-21 (MISS-21J)の作成し、その言語的妥当性を検討するためのパイロットテストを実施した。次にMISS-21Jを用い、OTC医薬品を販売した薬剤師の対応について、模擬患者が記入する方法で調査を実施し、計量心理学的特性を検討した (Fig. 1)。

3-1. MISS-21Jの開発

3-1-1. MISS-21の日本語案の作成

MISS-21⁸⁾は、「DR: distress relief (苦痛の軽減) (6項目)」、「CC: communication comfort (良好なコミュニケーション) (4項

Table 1 日本語版MISS-21 (MISS-21J)

	質問項目
1.	薬剤師は、私の問題が何であるかを正確に説明してくれた
2.	薬剤師と話したので、私の病気の状態がどの程度であるか正確にわかった
3.	薬剤師は、私の病気について私の知りたいことを全て説明してくれた
4.	私は、薬剤師の助言にどう従えばよいか、よくわからない
5.	薬剤師と話したので、私が回復するまでにどれ位の時間がかかるか、見通しがたった
6.	薬剤師は、患者としてだけでなく個人としての私にも関心を示しているようであった
7.	薬剤師は、私に対して温かく親しみやすい感じであった
8.	薬剤師は、私の問題を真剣に受け止めている感じであった
9.	私は、薬剤師と話している間、きまりが悪く感じた
10.	私は、個人的なことをこの薬剤師に気軽に話せると感じた
11.	薬剤師は、私が本当は何を思っているかを話す機会を与えてくれた
12.	薬剤師が私のことをとてもよく理解していると感じた
13.	薬剤師/薬局スタッフは、私の問題について言いたいことの全ては言わせてくれなかった
14.	薬剤師は、私が来た主な理由がよくわかっていなかった
15.	私はこの薬剤師なら信頼できる
16.	薬剤師は、服薬説明の内容をきちんと理解した上で説明している感じであった
17.	薬剤師は、私の病気に対する心配を和らげてくれた。
18.	薬剤師は、私の問題に対して、何をすべきか正確に知っているようであった
19.	私は今後、薬剤師の助言に従うのは簡単だと考えている
20.	薬剤師から説明されたことを正確に実行するのは、私にとって難しいかもしれない
21.	薬剤師の勧めに従う手間を考えると、それに従う価値があるかどうか、私にはよくわからない

目)、「R: rapport (信頼関係) (8項目)」、「CI: compliance intent (服薬遵守) (3項目)」の4つの下位尺度を持つ21項目からなり、「とても強くそう思わない (1点)」、「強くそう思わない (2点)」、「そう思わない (3点)」、「どちらとも言えない (4点)」、「そう思う (5点)」、「強くそう思う (6点)」、「とても強くそう思う (7点)」の7段階で評価を行う。

本研究では、母国語を日本語とする2名の翻訳家によりMISS-21の日本語案を作成し、専門家を交えて内容の検討を行った。次に、母国語を英語とする翻訳者により日本語案を逆翻訳し、逆翻訳と原作版を比較し、MISS-21J (Table 1) を作成した。

3-2. MISS-21Jのパイロットテスト

3-2-1. パイロットテストの検討事項

日本語版MISS-21 (MISS-21J) 作成する一環として、言語的妥当性を検討するためのパイロットテストを実施した。パイロットテストでは日本人を対象としたインタビュー (面接調査) を通して、参加者が「質問票 (MISS-21J) の内容を理解できているか」、「参加者にとって理解しやすいものであるか」、「質問文などの表現は適切であるか」の検討を行った。

3-2-2. パイロットテストの調査方法

調査期間は2011年5月13日～2011年5月20日で、対象は日本語を母国語とし、薬局などで薬剤師の服薬説明を受けた経験のある成人5名 (男性2名、女性3名) とした。Table 2

Table 2 パイロット試験に参加した参加者の属性

	性別	年齢 (歳)	職業	回答時間 (分)
1	女	32	介護士	10
2	男	54	飲食店経営者	4
3	女	50	事務員	3
4	男	37	携帯電話の電波調査員	5
5	女	68	事務員	9
平均	男性の割合 40.0%	48.2 ± 12.8		6.2 ± 2.9

Table 3 パイロット試験で参加者に確認したインタビューの内容

①MISS-21Jの全体の印象	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全体的にわかりやすかったか ▶ 回答に要する時間は適当か ▶ 質問数は適当か ▶ またこの質問票に回答しても良いと思うか
②説明文	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 説明文はわかりやすいか
③質問文	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 質問内容は簡単に理解できたか ▶ 質問内容はどのような意味だと理解したか ▶ 質問内容は回答しづらいか ▶ 質問9 (「私は、薬剤師と話している間、きまりが悪く感じた」) については、「きまりが悪く感じた」の日本語表現のわかりやすさを確認する目的で、原文の概念を捉えた翻訳案を更に2つ示し、別途以下の事項を参加者に尋ねた。 <ul style="list-style-type: none"> —3つの案は同じ意味だと思うか —同じ意味だと思う場合は、どれがわかりやすいか —違う意味だと思う場合は、度の案が違うのか、また、どのように違うのか —なお、他の2つの翻訳案は以下の通り： <ul style="list-style-type: none"> 質問9B. 私は、薬剤師と話している間、居心地が悪かった 質問9C. 私は、薬剤師と話している間、気恥ずかしく感じた
④回答肢	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 回答肢はわかりやすく、質問に対応しているか

に示したように、参加者は、男女比や年齢構成などを考慮して選定した。参加者には、研究内容を文書で説明し、同意を得た。

インタビュー担当者は質問票を参加者に渡し、回答を依頼した。参加者が質問票の記入に要した時間は、分単位で記録した。その後、インタビュー担当者は質問票に関し、Table 3に示す内容について、参加者にインタビューを行った。インタビューは、プライバシー保護や、より話しやすい環境を提供するために、参加者とインタビュー担当者の1対1形式で行った。

3-3. 模擬顧客によるMISS-21Jを用いた計量心理学的検討

3-3-1. 対象薬剤師の選定

本研究は、2011年に名城大学薬学部倫理審査委員会の承認を受けて行った。愛知県下の薬局に勤務し、かつOTC医薬品を取り扱う薬剤師の中で募集を行った結果、23名(男性16名、女性7名)の薬剤師を抽出した。研究の過程で研究条件を満たさない2名を除外し、最終的には21名(男性15名、女性6名)の薬剤師を調査対象者とした(Table 4)。研究開始前には、全ての対象薬剤師に対し、本研究の趣旨を文書で説明し、同意を得た。

3-3-2. 調査概要

調査期間は2012年1月から3月の3ヶ月間

Table 4 対象薬剤師の属性

		介入群	非介入群
人数 (名)		11	12
男性 (名)		7	9
女性 (名)		4	3
薬剤師歴 (年)		18.0 ± 12.3	22.0 ± 12.8
平均勤務時間 (時)		55.1 ± 10.8	53.2 ± 10.2
業務形態	薬局独立店	8	7
	薬局チェーン店	2	5
	薬店独立店	0	0
	薬店チェーン店	1	0

で、各薬剤師は、シナリオで養成された模擬顧客と計3回対応した。模擬顧客が訪問する間隔は、1ヶ月間とし、毎回異なる模擬顧客が訪問した。薬剤師と模擬顧客の延べ対応回数は、合計63回であった。

模擬顧客の設定 (Table 5) は、シナリオAが薬剤師の助言を求める「助言要求シナリオ」(消化不良の治療)、シナリオBが製品名を告げる「製品要求シナリオ」(ロキソニン®要求)の2種類とした。模擬顧客は、今回作成した「MISS-21J」を用いて薬剤師との対応について評価した。

尚、模擬顧客は、名城大学SP研究会所属の女性9名(平均年齢55.3 ± 6.0)であり、1回2時間のトレーニングを3回受けている。

3-3-3. MISS-21Jの計量心理学的検討に関する分析方法

模擬顧客は、毎回薬剤師の対応に関してMISS-21Jを使用して評価した。MISS-21Jの4つの下位尺度の内的一貫性を検討するために、各尺度内のCronbachの α 係数を算出した¹⁵⁾。統計解析には、IBM SPSS Statistics 19.0を使用した。

4. 結果

4-1. MISS-21Jの言語妥当性に関するパイロットテスト

MISS-21Jの質問票について、全体的には

質問項目の理解しやすさや回答しやすさに対して意見のあった参加者がいたが、質問21「薬剤師の勧めに従う手間を考えると、それに従う価値があるかどうか、私にはよくわからない」を理解できていなかった1名を除き、参加者はすべての質問内容を理解していた。質問21を誤って解釈した1名の参加者は、「薬剤師は薬を渡したり、正確に薬の使い方を患者さんが知っているか確認し、知らなかったら説明するのが仕事であり、薬剤師には従うもの」と思っており、そのため質問内容が理解できていなかった。この質問内容については、質問21の誤った解釈をした1名を除き、すべての参加者が質問を原文と同じ概念で理解していたため、日本語案の修正は行わなかった。

回答肢に関して4名の参加者より「回答肢が7段階は多い」や、「『とても強く』と『強く』等の回答肢間の差がわかりにくい」との意見があった。しかし、これらの意見があった参加者の回答でも選択肢が7つの程度に分かれて分布しており、「とても強く」は「強く」より更に強い程度の表現として尺度の両端に位置していることを認識できていることが確認できた。従って、回答肢の数や程度の表現に関しての原作版の構成に従っているため、回答肢数を削除するなどの修正は行わなかった。

Table 5 シナリオの内容

	シナリオA	シナリオB
氏名	佐藤 亮子 60歳	伊藤 幸子 50歳
家族構成	夫（会社員）59歳、娘26歳	夫（会社員）50歳、娘16歳（高校1年生）
職業	主婦	主婦
疾患名	消化不良（本人は知らない）	片頭痛（本人は知らない）
性格	明るく頼られることが多い	心配性
アレルギー歴	なし	なし
既往歴	なし	なし
喫煙	なし	なし
飲酒	付き合い程度（ビール2缶）	付き合い程度 チューハイ3本 年に数回
家族歴	なし	なし
薬歴	消化剤（太田胃散）	なし
希望するOTC医薬品	消化不良治療薬	ロキソニン®錠
場面設定	ドラッグストアに入り、薬剤師に「お腹の調子が悪いのですが何かいい薬はありませんか？」と話しかける。	ドラッグストアに入り、薬剤師に「ロキソニン®ありますか？」と話しかける。
シナリオ	<ul style="list-style-type: none"> ・佐藤さんは、一人娘が結婚してから、夫と2人でお酒を飲むことや飲みに出かけたりすることが多くなった。 ・以前は気にならなかったが、1～2週間前から食事の後に食べ過ぎた感じが時々胸やけや胃のむかつきを感じることもあり、なんとなくスッキリしない。（胸の中央あたり） ・ここ数日その症状がある時とないときがある。友人からもらった。消化剤を試してみたところよくなった気がする。 ・食べすぎた感じ以外に他に症状はなく、吐き気もない。 ・体重も変わりなく、食べ物が飲み込みにくいということもない。 ・特に薬にこだわりはなく、薬剤師が勧める薬を購入したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・伊藤さんは専業主婦であり、家事と習い事に追われて忙しい毎日を過ごしている。 ・娘さんはこの春から高校生になり、バスケ部に在籍しているが帰りが遅いので心配である。 ・1週間前の夜に数分間、目の前にチカチカする光が見え、それが治まると頭の右側がズキズキするということがあり、立っているとさらに痛みは強くなったが、安静にしていると、頭痛はなくなった。 ・今日も習い事中に昨日ほどではないが、同じような（目の前にチカチカする光が見え、それが治まると頭の右側がズキズキする）頭痛があった。 ・何か悪い病気ではないかと心配だがなかなか病院に行く時間がない。 ・友人に相談したところ「今、CMでやっているロキソニン®がいいと思うよ」と薦められ、（ロキソニン®という名前を聞いたことがあるくらいでどのような薬かは分からないが）ドラッグストアに来た。 ・現在他に薬を使っておらず、他の病気や症状もない。 ・妊娠も授乳もしていない。 ・薬の強さや剤形に特にこだわりはなく、薬剤師の勧める薬を購入したい。

これらの検討を踏まえて、文章表現、質問内容に特に問題はなく、今回作成した日本語版MISS-21（MISS-21J）は、原作版の内容を反映していると判断し、質問票を確定した。

4-2. MISS-21Jの信頼性・妥当性

4つの下位尺度内のCronbachの α 係数をTable 6に示した。各下位尺度の α 係数は、0.759～0.915と0.7以上であったため、内的一貫性が見られた。この結果、原作版と同様に

Table 6 MISS21Jにおける4下位尺度内のCronbachの α 係数

	平均スコア \pm SD	Cronbachの α 係数
CC：良好なコミュニケーション	3.92 \pm 1.29	0.759
CI：服薬遵守	4.74 \pm 1.09	0.800
DR：苦痛の軽減	4.36 \pm 1.34	0.906
R：信頼関係	4.83 \pm 0.92	0.915

MISS-21Jは4つの下位尺度に分類できた。

5. 考察

患者に安全な薬物治療を提供し、治療効果の向上を図るためには、薬剤師の患者個々に合わせた服薬説明が不可欠である。その服薬説明が患者にとって理解しやすく、ニーズに合うことが求められる。この過程を評価するためには患者の満足度を評価し、常に患者主体の医療が行われているかを確認する必要がある。

本研究では、薬剤師の服薬説明の患者満足度を評価するために、MISS-21を基に日本語版のMISS-21Jを開発した。原作版と同様にMISS-21の全21項目を7段階で評価する尺度とした。MISS-21Jの言語妥当性に関するパイロットテストの結果、1名の参加者が、質問21「薬剤師の勧めに従う手間を考えると、それに従う価値があるかどうか、私にはよくわからない」を理解できていなかった。この参加者にとって、「薬剤師の勧めに従う」のは当然のことであり、「勧めに従う手間」はあったとしても手間として意識することがなかったため、質問が理解できなかったと考えられる。この質問が参加者に疑問を持たれた理由として、原作版の開発国である英国と日本の薬剤師が行う業務の違いも考えられたが、日本の薬剤師が行う服薬説明の内容について、医療従事者でない一般人の認識が異なっていることも考えられた。実際の質問票を使用する際は、服薬説明で行う内容の説明を挿入するなど、薬剤師の役割をより具体的に示す必要があると考えられた。質問21を理

解できなかった1名を除き、全ての参加者が全ての質問を原作版と同様の内容で理解していたため、日本語版の修正は行わず、原作版の内容を反映した日本語版であるとしてMISS-21Jを確定した。

さらに、MISS-21Jの4つの下位尺度内のCronbachの α 係数は、各因子ともに0.7以上となり、MISS-21Jの内的一貫性が示された。この結果、日本においても薬剤師の服薬説明の患者満足度の評価尺度として使用できることが示唆された。また、Meakinらの研究⁸⁾に相当する α 係数が得られたことで、原作版MISS-21と同様に、MISS-21Jでも4つの下位尺度（DR：苦痛の軽減、CC：良好なコミュニケーション、R：信頼関係、CI：服薬遵守）を用いた検討が可能であると考えられる。

先行研究で行われている保険薬局の患者満足度調査¹⁰⁻¹⁴⁾では、薬局の環境や設備、待ち時間など服薬説明の内容以外のサービスの項目を評価している。一方で、長谷川ら¹⁶⁾は、「患者満足は、受けた医療に対してどのような点にどの程度満足できたかという患者の印象を表すものである」と定義しており、薬剤師の服薬説明について、患者は何を指標に満足したかを具体的に考える必要がある。本研究で使用したMISS-21の元となっているMISS-26は、米国のWolfら⁶⁾が開発した医師の診察に対する患者の満足度を測定する手法である。日本でも、箕輪ら¹⁷⁾が日本語版MISSを開発し、特定の診察の患者満足度を測定することを目的に使用した場合に、高い信頼性があり一定の妥当な結果を得ると予測した。その後、Meakinら⁸⁾は、MISSの質問

項目を整理してMISS-21を作成し、診療の患者満足度評価票として、信頼性・妥当性を検討した。本研究で採り上げたMISS-21以外にも、中島ら¹⁸⁾や、山田ら¹⁹⁾が患者満足度評価票としてClient Satisfaction Questionnaire (CSQ-8)を使用している。CSQ-8は主に医師の診察に対する患者満足度の評価尺度で、質問は全8項目からなり、4段階で評価している。質問項目が少ないため包括的な質問が多く、患者のニーズをより詳しく知ることは難しいと考えられた。今回基本となったMISS-21は、苦痛の軽減、良好なコミュニケーション、信頼関係、服薬遵守の4項目を反映するため、患者が薬剤師による服薬説明のどの点に満足したかを評価するのに適しており、より質の高い服薬説明を遂行する一助になるものと思われる。

本研究は、標本数が小さく、実際の患者ではなく模擬患者を使用したため、今後は実際の患者を対象に、さらに調査票としての妥当性を検討する必要がある。

薬剤師の対応を受ける患者の視点からの評価は、患者のニーズを把握することを可能とする。今後、患者の満足度を高める服薬説明を実施していくための薬剤師の評価尺度として、MISS-21Jが活用されることが期待される。

6. 謝辞

本研究を行うに当たり、研究費を助成いただきました財団法人一般用医薬品セルフメディケーション振興財団に深く感謝いたします。また、本研究にご参加頂きました薬剤師の皆様、名城大学SP研究会の皆様に深く感謝申し上げます。

参考文献

1) 佐藤英治,安楽誠,岡村信幸,秦季之,吉富博則,田口勝英,村上信行,“福山市における地域住民と地域薬剤師のセルフメディケーション向上に関する

ニーズ調査”,薬学雑誌,131,1117-1125[2011].

2) 戸田紘子,“真のセルフメディケーション支援薬剤師の養成と新しい薬局モデルの構築のための研究”,財団法人一般用医薬品セルフメディケーション振興財団,平成23年度一般用医薬品セルフメディケーション調査研究・啓発事業等報告書, pp.208-219[2011].

3) Briesacher B, Corey R, “Patient satisfaction with pharmaceutical services at independent and chain pharmacies”, *Am J Health-Syst Pharm*, 54, 531-536[1997].

4) Olave Quispe SY, Traverso ML, Palchik V, García Bermúdez E, La Casa García C, Pérez Guerrero MC, Martín Calero MJ, “Validation of a patient satisfaction questionnaire for services provided in Spanish community pharmacies”, *Int J Clin Pharm*, 33, 949-957[2011].

5) Juan Francisco Márquez-Peiró, Carmen Pérez-Peiró, “Evaluation of Patient Satisfaction in Outpatient Pharmacy”, *Farm Hosp*, 32, 71-76[2008].

6) Matthew H. Wolf, Samuel M. Putnam, Sherman A. James, William B. Stiles, “The Medical Interview Satisfaction Scale: Development of a Scale to Measure Patient Perceptions of Physician Behavior”, *Journal of Behavioral Medicine*, 1, 391-401[1978].

7) Kinnnersley P, Stott N, Peters T, Harvey I, Hackett P, “A comparison of methods for measuring patient satisfaction with consultations in primary care”, *Family Practice*, 13, 41-51[1996].

8) Meakin R, Weinman J, “The ‘Medical Interview Satisfaction Scale’(MISS-21) adapted for British general practice”, *Family Practice*, 19, 257-263[2002].

9) Watson MC, Cleland JA, Bond CM, “Simulated patient visits with immediate feedback to improve the supply of over-the-counter medicines: a feasibility study”, *Family Practice*, 26, 532-542[2009].

10) 櫻井秀彦,川原昇平,多田裕一郎,中島史雄,猪狩富夫,百瀬晴彦,近藤弘之,森本雄太,早瀬幸俊,“保険薬局における患者満足の研究”,薬学雑誌, 127, 1115-1123[2007].

♥ 原著論文

- 11) 櫻井秀彦,中島史雄,多田裕一郎,芳川江美,岩橋芳樹,藤田健二,早瀬幸俊,“薬局における処方せん調剤を目的として来局した患者の満足度に影響を与える薬局機能・サービスに関する研究”, 薬学雑誌, 129, 581-591[2009].
- 12) 櫻井秀彦,今野広崇,島森美光,杉山祐之,吉町晶子,河野弘之,後藤輝明,早瀬幸俊,“薬局における患者と薬剤師の医療サービスに対する意識に関する研究”, 薬学雑誌, 129, 557-568[2009].
- 13) 山田健太郎,亀井美和子,白神誠,“業務量と患者満足度からみた一人薬剤師薬局における業務改善の問題”, 医療マネジメント学会雑誌, 6, 526-530[2005].
- 14) 橋本昌子,山口弘美,湊谷舞,釜田真沙美,安田圭子,高寺史子,和田成之,橋場万理美,波多江崇,東海林徹,“調剤薬局におけるアンケートを用いた患者満足度の改善に向けた取り組み”, 医学と薬学, 65, 183-190[2011].
- 15) Bland MJ, Altman DG, “Cronbach's alpha”, Br Med J, 314, 572 [1997].
- 16) 長谷川万希子,杉田聡,“医療におけるPatient Satisfactionの意義”, 3, 52-63[1992].
- 17) 箕輪良行,柏井昭良,邊亮一,“診察満足度スケールの信頼性・妥当性の検討”,日本医事新報, No.3736, 30-33[1995].
- 18) 中島公博,田中稜一,林裕,坂岡ウメ子,“精神科病院他人患者の入院治療と患者満足度”, 札幌市医師会医学会誌, 210, 237-238[2002].
- 19) 山田真之亮,桑原宏貴,浅井玲名,小谷悠,岸里奈,平林彩,水野智博,長谷川雅哉,毛利彰宏,久米裕昭,伊藤理,長谷川好規,鍋島俊隆,山田清文,野田幸裕,“外来喘息教室における吸入指導後の症状・アドヒアランス及び患者満足度の評価”, 薬学雑誌, 131, 1629-1638[2011].