

みなさまからのご意見・ご要望

平成21年9月調査分

性別	年齢	総合的満足度	ご意見・ご要望	社長より、ご意見・ご要望をいただいた方へ
男性	70歳～74歳	満足	市名坂薬局を利用させていただいて、もう7～8年になります。以前に薬代が不安に感じたことがありました。これ以外何んの不満、不快はまったくなし。	長年にわたりご信頼いただきありがとうございます。お薬代について、領収書とは別に詳細を記載した明細書をご用意できますので、お気軽にお申し付けください。また、今後領収書にその旨も記載いたします。貴重なご意見ありがとうございます。
女性	30代	満足	対応はとても良いです。このままでよろしく願います。	ありがとうございます。今後もよりよい薬局を目指し努力していきます。
女性	75歳以上	満足	(末永く利用したいと思っています。)	ありがとうございます。今後ともよろしく願います。
女性	70歳～74歳	満足	どなたも満足のいける状態だと思います。嫌だと思った事は7年近く通っていますが一度もない。これからも笑顔でどうぞがんばって・・・	お褒めのお言葉ありがとうございます。これを励みにますます良い薬局を目指して努力していきます。今後ともよろしく願います。
男性	75歳以上	満足	平成元年より市名坂薬局さんにお世話になっております。他の薬局さんより、スタッフの皆さん、よくやっております。今後共宜しく願います。	長年にわたりご信頼いただきありがとうございます。当社では「安全に、迅速に、親切に」をモットーにしております。お褒めのお言葉を励みに、慢心することなくより良い薬局づくりを心掛けていきます。
女性	75歳以上	満足	いつも良くして頂き感謝いたしております。	ありがとうございます。引き続きよろしく願います。
女性	75歳以上	満足	市名坂薬局は家から歩いて10分位ですので大変ありがたいと思っています。これからも宜しく願致します。	ありがとうございます。今後とも地域のみなさまから信頼され、気軽に相談していただけるような、かかりつけ薬局を目指していきます。
男性	75歳以上	満足	特にありませんが、今の状態を続けてもらいたいです。	ありがとうございます。更に上のレベルを目指して頑張ります。
女性	75歳以上	満足	今のままで満足しています。今後ともよろしくおねがいたします。	ありがとうございます。よい所は更に伸ばし、改善すべきは改善していく所存です。今後ともよろしく願います。
男性	50代	満足	満足ゆえに意見、要望等はない。	ありがとうございます。今後お気づきのことがございましたら、お気軽にご指摘ください。
男性	75歳以上	満足	今までどおり円満に進めてもらいたい。	ありがとうございます。今後ともお気軽にご相談ください。
男性	70歳～74歳	満足	特にありません。いままで通り続けて下さい	ありがとうございます。今後も頑張ります。
女性	50代	満足	今後共よろしく願います。	こちらこそ、よろしく願います。
男性	70歳～74歳	満足	小生は現在のまゝ満足しています。	ありがとうございます。これからも頑張ります。
男性	75歳以上	満足	特になし。現状のまゝで充分と思う。	ありがとうございます。より良い薬局を目指し頑張ります。
男性	75歳以上	-	いつもお世話になっております。これからもどうぞよろしく願います。	ありがとうございます。こちらこそ、これからもよろしく願います。

みなさまからのご意見・ご要望

平成21年9月調査分

性別	年齢	総合的満足度	ご意見・ご要望	社長より、ご意見・ご要望をいただいた方へ
男性	75歳以上	満足	特に不満はありません。待合室の天井が高く明るい感じ。他に例がない？及第。	ありがとうございます。お薬といっしょに元気もお渡しできたら、、、私たちはそんな薬局でありたいと思っています。職員も明るく親切な対応をしていきます。今後ともよろしく願いいたします。
男性	70歳～74歳	やや満足	以前、研修生？かなと思ったが、レジの前で3人位で長いこと話したり、笑ったり、とても嫌な気持ちでした。その時の外は、いつも感じが良いな一と思っております。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員には再発防止を徹底いたします。また、当社では大学生や高校生の実習・見学を受け入れており、その際には今後、受け入れ中である旨の掲示もしていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。
女性	60代	満足	総合的に満足しております。只、待ち時間が時々長く感じます。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では平成21年6月に「調剤業務改善委員会」と「事務改善委員会」を立ち上げ、待ち時間短縮のための様々な施策を検討、実施しております。今後ともこの活動を続け、すべての方に満足いただけるよう努力していきます。
女性	60代	満足	いつも明るい挨拶でいねいな言葉づかいに感心させられております。50日に一回になりましたが、これからもよろしく願い致します。いつも大変ありがとうございます。	お褒めのお言葉ありがとうございます。当社では定期的に荘内銀行より講師を招き、接遇研修を実施しております。明るく親切な気持ちをお薬にそっと添えてお渡しできたら、、、私たちはそんな調剤薬局でありたいと願っております。今後ともよろしく願いいたします。
男性	75歳以上	満足	全職員の接客態度は最高のレベルー親切丁寧をモットに今後共 ご努力下さい！！	もったいないほどのお褒めのお言葉、ありがとうございます。これを励みにより一層上のレベルを目指して頑張ります。
女性	70歳～74歳	満足	皆さんの対応は親切で気持ちが良いです。	ありがとうございます。「安全に、迅速に、親切に」をモットにこれからも頑張ります。
女性	70歳～74歳	満足	患者にやさしく、てきぱきとお仕事されていますので、このままで良いと思います。患者は身だけでなく心のやんでいる方もいらっしやと思いですので思いやりと人の気持ちになって頑張ってください。自分の身体にもご自愛	お褒めのお言葉、励ましのお言葉ありがとうございます。勇気や希望、明るい気持ちに勝る妙薬はないと考えます。ただお薬をお渡しするだけでなく、明るく親切な気持ちや思いやりの気持ちもお薬に添えてお伝えし、心も体も元気になっていただきたいと願っています。今後ともよろしく願いいたします。
女性	75歳以上	満足	職員1同皆様親切なのに私の方が頭が下る思いです。	ありがとうございます。今後とも明るく親切な気持ち、思いやりの気持ちをお薬と一緒にご用意してお待ちしております。今後ともよろしく願いいたします。
女性	60代	満足	いつも気持ちのよい対応してくれてます。このままよろしくお願ひします。	ありがとうございます。「安全に、迅速に、親切に」をモットに、更に努力を続けていきたいと思っております。
男性	75歳以上	-	私は病気以外の事で若い時縁があつて、カメイさんに20年以上もお世話になっています。次々入ってくる患者によく状況を聞いてメモして声をかけていただき元気になります。全員感じのいい人達ばかりです。単に薬を渡すだけでなく少しでもいいから一言を、私は20年以上もかかっていると、患者はきびしいのです。会社在职中のストレス解消のため途計な事を書きました。	ありがとうございます。事務的にお薬を揃えてお渡しするのでは、心までは癒せません。明るく親切な気持ちをお薬にそっと添えてお渡ししたり、幅広い知識を持ってみなさまの疑問や不安にお応えし、心も体も元気になっていただきたい。私たちはそんな調剤薬局でありたいと思っています。今後ともよろしく願いいたします。

みなさまからのご意見・ご要望

平成21年9月調査分

性別	年齢	総合的満足度	ご意見・ご要望	社長より、ご意見・ご要望をいただいた方へ
男性	50代	-	患者に対し、非常に温かい感じがする。この環境を維持して下さい。	ありがとうございます。明るく親切な気持ち、温かい思いやりの気持ちをお薬と一緒にご用意してお待ちしております。今後ともよろしく願いたします。
男性	75歳以上	満足	一般的に薬剤師さんの態度は良好。但し男性で感じのよくない人がある。トイレの使用時、点灯、消灯の説明をはっきりした方がよいのではないか。最初の中、点灯しないまま使ったことがあった。	当薬局では定期的に荘内銀行より講師を招き、接遇研修を実施しております。患者さまに不快な思いをさせてしまわぬよう、引き続きマナーの向上に努めていきます。また、トイレの電気につきましては、使用方法を明示いたしました。貴重なご指摘ありがとうございました。今後ともよろしく願いたします。
女性	70歳～74歳	満足	別にありません。受付、薬剤師の方々もしんせつですし、待合場もきれいになってます。	ありがとうございます。引き続き高いレベルを目指し、職員一同努力していきます。
男性	60代	満足	③私は気にしないが名前を呼ばれることに抵抗がある人もいるのでは。かといって番号で呼ぶのもどうか。個人情報でうるさい人も世の中にけっこういるよう ⑧トイレの中に手洗はあるが室内にも欲しい。うがいしたいときなど 以前男子職員？何をしているのかわからない人がいた 今はいない(局長?)	貴重なご指摘ありがとうございます。当社では患者様取り違えなどの医療事故を防ぐためにも、しっかりとお名前をお呼びして確認することを徹底しておりますが、同時にプライバシーも守れる工夫を今後検討していきます。また、洗面台につきましては、待合室を広くし、ゆったりとお待ちいただけるよう、平成17年に待合室内にあった洗面台をお手洗い内に移設いたしましたので、ご了承いただきたいと思えます。なお、以前、足の骨のため通常業務ができず、デスクワークを中心にしていました者がおりました。今後そういった際は、白衣を着用しない等、服装の区別をいたします。可能なことから少しずつ確実に改善していきたいと思えますので今後ともよろしく願いたします。
男性	70歳～74歳	-	これはいい点ですが、循環器センターの受付さんに薬局に対し、私の薬の紙(処方箋)をファックスしてもらうようにしたのむと早目に薬を出してもらえらる事 今後ともよろしく願いたします	病院によっては薬局にFAXをしてくれるところがあります。他の病院にかかられた際も、FAXをいただければ薬局での待ち時間が少なくなりますので、ぜひご利用ください。今後ともよろしく願いたします。
男性	50代	やや満足	担当される方の中には、薬の説明、会計の一連が事務的に、しかも一方的に進められ、質問のする前に入っていてしまう	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では定期的な接遇研修に加え、平成21年6月に「かかりつけ薬局推進委員会」を立ち上げ接遇向上に取り組んでおります。事務的にお薬をお渡しするのではなく、明るく親切な気持ちや思いやりの気持ちもお薬に添えてお渡ししたり、疑問や不安にもお応え出来たらと思っております。今後ともよろしく願いたします。
女性	50代	やや満足	ジェネリック薬品を薬局の方で案内している所もありますが、市名坂薬局では話された事はありません。長く薬を飲んでいきますので、できれば安い方が助かるので案内してください。	ジェネリック医薬品を使用するためには、医師が使用可と判断し、処方せんにその旨を記載していなければなりません。当薬局では「使用可」の処方せんをお持ちいただいた方には、必ずご案内をするようにしております。そうでない場合でも、ご不明な点や詳しくお知りになりたいことがございましたら、お気軽にお尋ねいただければ幸いです。貴重なご意見ありがとうございました。
男性	30代	満足	大きな声はわかりやすいのですが、近所ということもあるので、病名がわかるように説明されるのは、あまり気分が良くない。(どこの病院・薬局もそうですが)	貴重なご意見ありがとうございます。相談コーナーを設置するなどプライバシーを守る工夫を検討していきます。今後ともよろしく願いたします。

みなさまからのご意見・ご要望

平成21年9月調査分

性別	年齢	総合的満足度	ご意見・ご要望	社長より、ご意見・ご要望をいただいた方へ
男性	70歳～74歳	やや満足	薬の紙袋の件 一つの袋ですむのに何紙に分けていますが無駄を思う。(薬代に入っているのではと思う事がある)最小限の袋の使用でどうか？	お薬の飲み間違いがおこらないよう、お名前や用法用量などを記載した被包をお渡しすることが薬剤師法で定められており、当薬局では用法ごとに別の袋にお入れしてお渡ししています。どうしても不要という方はお申し付けいただければ、以後お渡ししないなどの対応も可能ですので、お気軽にお申し付けください。なお、紙袋代としてお金をいただいておりますので、不要の場合でもお会計は変わりません。貴重なご意見ありがとうございました。
男性	60代	やや満足	待合室がうす暗い感じがする。塗り替えてもう少し明るい感じにしてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。私どもは明るく元気な気持ちになっていただけの薬局でありたいと思っております。予算との兼ね合いからすぐには実行することは難しいのですが、今後の検討課題としていきます。今後ともよろしく願います。
女性	50代	やや満足	お客様に説明する場所を区切って、イスをおき、何でも聞けるように(他の人にわからないように)ゆっくりお話したいです。話したくない人はすぐ帰っても良いですが、やはり病気の人達なので、やさしく話しかけられると大変うれしいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。相談コーナーのようなものを設置して、プライバシーを守ったり相談しやすいようにしたりできないものか、検討をしていきたいと思っております。
女性	40代	満足	毎月、待ち時間に雑誌(クロワッサン)を読むのを、楽しみにしています。	ありがとうございます。平成19年夏に雑誌コーナーの雑誌を大幅に増やしました。薬局での時間を快適にすごしていただければ幸いです。また同時に健康に関する情報も発信していけたらと考えております。今後ともよろしく願います。
女性	30代	やや満足	以前にすごく混んでいた為、待ち時間が長くて(体調も悪かったので・・・)つかれました。でも、急がせて薬の間違いなどがあつたら大変なので、がまんしました。	貴重なご指摘ありがとうございます。患者さまが少しでも早くお薬を受け取られ、帰宅できますよう、今後も引き続き業務の改善・効率化を進めていきます。平成21年6月に立ち上げた「調剤業務改善委員会」と「事務改善委員会」において、待ち時間短縮のための様々な施策を検討、実施し、着実に成果も上がってきておりますので、今後ともよろしく願います。
女性	70歳～74歳	満足	特にございません。ただ今日はFAXしていきましたので薬のできる時間が短かったけど、FAXのない時は待ち時間が長いと感じる時がある。	貴重なご意見ありがとうございます。待ち時間短縮は重要な課題であり、今後とも業務の改善・効率化を進めていきます。引き続きよろしく願います。
男性	50代	-	処方箋の■で時間差が出るのは日によって止む得ないので、当日の混み具合で待ち時間の表示があれば良いと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。一包化の機械の処理能力に限界があるため、一包化の方が続いた場合に待ち時間が増加しております。その際、一包化の機械を使用せずにご用意できる方は先にお渡ししており、一概に待ち時間をお示しできない状況です。ですので、一包化の方が続いている場合や、お薬の内容から見てお時間をいただく可能性がある場合は、個別にその旨をお伝えに行かせていただくこととしております。待ち時間自体の短縮にも鋭意取り組んでまいりますので、今後ともよろしく願います。