

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
女性	50代	やや満足	今のままで良いと思います。	ありがとうございます。より良い医療を行えますよう努力を続けていきます。今後ともよろしくご願ひいたします。
男性	50代	満足	私も現在心臓、大腸ポリープ、白内障(外傷)でコンタクト使用。今回「めまい」の診察を受けております。従来の病院この薬を頂いた時と大変良いと思います。今後共よろしくご願ひ致します。	お褒めのお言葉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。お言葉を励みに、慢心することなく親切で思いやりを持った医療を常に心掛けていきたいと思ひます。今後ともよろしくご願ひいたします。
男性	10歳未満	満足	とても良い薬局だと思ひます。利用しやすいです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お言葉を励みに地域のみなさまから信頼され気軽に相談いただけるよう努力を続けていきます。
男性	75歳以上	満足	ほとんど満足しているので特になし。	ありがとうございます。決して慢心せず、更に上のレベルを目指して頑張ります。今後ともよろしくご願ひいたします。
男性	30代	満足	満足していますので、現状維持に努めて下さい。	お褒めのお言葉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。今後ともよろしくご願ひいたします。
男性	75歳以上	-	訪局回数が少ないのでよくわからないが、今の処好感。これの維持を希望	ありがとうございます。より良い医療を行えますよう努力を続けていきます。今後ともよろしくご願ひいたします。
女性	30代	満足	とても感じが良く、丁寧な対応に満足しています。受診する医療機関の近くで、それぞれちがう調剤薬局を利用するのは大変面倒で、出来れば同じ薬局で使えるように、家の近くにもクリアさんがあればよいです。	お褒め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思ひます。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。今後ともよろしくご願ひいたします。
女性	20代	満足	いつも笑顔で接していただいています。対応に不満はありません。駐車場が混み合うのも人気のうちです。	お褒めのお言葉ありがとうございます。当社では荘内銀行より講師を招き、接遇研修を実施しています。今後も、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、大切な情報をわかりやすくお伝えるため、接遇マナーやコミュニケーション力の向上を図っていきます。また、薬局での待ち時間を短縮し、駐車場の混雑を軽減すべく、平成20年にレセプトコンピュータの全面入替や薬袋プリンタの導入、処方せん2次元バーコードの導入を行いました。「安全に、迅速に、親切に」をモットーにより良い医療を実施していきますので、今後ともよろしくご願ひいたします。
男性	30代	満足	受付の方も薬剤師の方もとても対応が良く、大変満足できると思ひます。ぜひ今後も利用させていただきます。	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。今後ともよろしくご願ひいたします。
女性	60代	満足	質問したことは言葉でいねいに対応してくれているので、これからもご願ひしたい。薬に関して沢山知っていると申うので、こちらが質問しなくとも、薬全般について沢山おしえてほしい。	お褒めのお言葉ありがとうございます。明るく親切な気持ちや思いやりの気持ちをお薬に添えてお伝えしたり、患者さまの不安や疑問にもお応えしたりして、心も体も元気になっていただきたいと願っております。また、聞かれずとも患者さまの不安や疑問を感じ取り、専門的な分野でもわかりやすくお伝えるのが、調剤薬局や薬剤師にとって重要な能力であると思ひます。今後も前述の外部講師による接遇研修などを通じてレベルアップを図っていきますので、よろしくご願ひいたします。

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
女性	30代	やや満足	薬局内の人や部屋の雰囲気もう少し明るくなってほしい	貴重なご指摘ありがとうございます。外部講師を招いての接遇研修を今後も継続し、明るく親切な対応をして心も体も元気になっていただけるよう努力していきます。また、部屋の雰囲気につきましては、平成20年10月にイスのシートを明るい色のものに貼り替えました。今後も明るく清潔感のある待合室を目指していきますのでよろしくお願いいたします。
男性	10歳未満	満足	上記③→名前ではなく番号とかで呼んで欲しい。結局プライバシーって何？理解しているのでしょうか？ 上記⑨→待ち合室があつい。少エネ対策？コスト削減？結局、お客様主体ではないのかな？	不快な気持ちさせてしまい申し訳ございませんでした。当社では患者さま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、待合室の温度につきましても、居心地の悪い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。平成20年夏にエアコンの不調で、みなさまにご迷惑をおかけしたことがありましたが、コスト削減や省エネ対策のために待合室の温度を調整したことはございません。みなさまにより快適に薬局をご利用いただけるよう、温度調節にも気を配っていきたく思いますので、今後ともよろしくお願いいたします。
女性	30代	満足	待ち時間も少なく、薬の説明をていねいに下さるので、とてもいい薬局だなあと思いました。(いつも行っている薬局はとても待ち時間が長いので・・・)	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お言葉を励みに地域のみなさまから信頼され気軽に相談いただけるよう、努力を続けていきます。当社のモットーである「安全に、迅速に、親切に」にも更に磨きをかけていきたく思いますので、今後ともよろしくお願いいたします。
男性	40代	やや不満	ジェネリック医薬品も取り扱ってほしい。	「ジェネリック医薬品への変更不可」の記載がなければ、ジェネリック医薬品を使用することが可能です。当社では「変更不可」の記載がない処方せんをお持ちいただいた際は、必ずご案内をするようにしておりますが、すべての在庫を事前に準備することは難しく、お取り寄せになるケースがあります。「変更不可」の処方せんの場合でも、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す。
女性	60代	満足	駐車場が広くて大変助かりました。今後も皆さんで頑張ってください。	励ましのお言葉ありがとうございます。薬局での待ち時間を短縮することで、駐車場を更に広く使っていただいたり、花粉が多い繁忙期は外部に駐車場を借りて、職員の車を移すなどの工夫を続けていきたく思いますので、今後ともよろしくお願いいたします。
男性	40代	やや満足	待合室の椅子の配列が悪く座りづらい(複数名いても座れないことがある)	貴重なご指摘ありがとうございます。少しでも多くの方が座れますよう椅子の配列は今後見直していきたく思います。今後ともよろしくお願いいたします。
男性	70歳～74歳	やや満足	診察代170— 薬代1,900— 薬代高い	お薬代の計算方法は法律で定められており、それに基づいて計算しております。ご不明な点がございましたら、詳細な明細書を別途ご用意できますので、お気軽にお申し付けください。また、今後領収書にもその旨を記載いたします。貴重なご意見ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
男性	60代	満足	血圧の管理手帳(無料)、健康生活等のパンフレット等を置かれたらいかがですか？	貴重なご意見ありがとうございます。今後、健康に関する資料を充実させていきたく思います。どのような種類のものがよいか、少しお時間をいただき、調査・検討をしていきます。今後ともよろしくお願いいたします。