

# 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	70歳～74歳	満足	いつも大変お世話になっており、感謝申し上げます。今まで通りで何の意見・要望はありません。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。これを励みにますます良い調剤薬局を目指し努力を続けていきます。今後ともよろしく願いいたします。
女性	70歳～74歳	満足	現在迄に何度か言葉にした事があります。数限りなく薬局へは行きましたし(主人の分もあつたりして)今まで正直申し上げて一番よかった様に思います。スタッフの皆様、とても静かで言葉も優しくていねいです。何か一つ申し上げようと考えてみました?ドアが重いかな?位です。ごめんなさい、こんな事云って...今後共宜敷くお願いします。お世話かけますので...	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。ドアの件は早速A E Rビルの管理会社に依頼して油をさしてもらいましたが、防火管理の関係上、重さを変更することは不可能とのことです。開けやすい形のドアに変更するなどを今後検討していきたいと思っております。貴重なご指摘ありがとうございます。
男性	70歳～74歳	満足	いつもありがとう	励まし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な、かかりつけ薬局を目指し努力を続けていきます。
男性	75歳以上	満足	いままで通りお願いします。	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。今後ともよろしく願いいたします。
男性	70歳～74歳	満足	今後今迄で良い	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。今後ともよろしく願いいたします。
男性	50代	満足	現在のままでかまいません。	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。今後ともよろしく願いいたします。
男性	60代	やや満足	いつも有難うございます！！	励ましのお言葉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。
女性	60代	やや満足	上記についても、一部の人の対応によるもので、全体的には問題ありませんでした。	何か至らない点がございましたでしょうか?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。明るく親切な気持をお薬にそっと添えてお渡しし、心も体も元気になっていただきたいと願っております。レベルの高い接遇を全職員が均質に行っているよう努力を続けてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。
男性	75歳以上	やや満足	全体的にはかなり「良の上」と思う。医師と薬剤師との考え方も多少あると思うが、医師が良いと思って出している薬について日数が余り近い時など多少いやな表現を薬剤師から言われていやな思いをしたこともある。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。しかし、過去において、失礼もありましたようで、申し訳ございませんでした。薬剤師は医師と独立した立場・視点で処方せんをチェックしております。医師と薬剤師のダブルチェックにより、治療の安全性や有効性を高める仕組みです。薬剤師の視点で疑問を感じた際は、患者さまの安全のために積極的に確認を行わせていただいておりますが、その際、失礼な言葉遣いやご不安になられるような表現を避けるよう、一層気をつけていきたいと思っております。今後、前述の接遇研修などを通して更に接遇マナーやコミュニケーション力を向上させ、患者さまが安全かつ、気持ちよく薬局をご利用いただけますよう努力してまいります。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
女性	75歳以上	-	今回で3回目の処方を受けていますが、他店とくらべてエイブルさんは完ぺきです。又、お薬の説明、手帳の役割等をていねいに教わり、納得致しました。他病院でおくすり処方であっても、手帳の貼るものがない時は自分で記入することなどして、大事にします。ありがとうございました。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当社は全職員が、一つ一つの仕事の意味をしっかりと理解し、患者さまにわかりやすい言葉に換えてお伝えすることを心掛けております。今後も患者さまのお薬の安全性や有効性を高めるため、さまざまな情報をわかりやすくお伝えする工夫を続けていきます。引き続きよろしくお願いいたします。
女性	60代	満足	皆さん親切で感じの良い薬局です	ありがとうございます。「安全に、迅速に、親切に」をモットーに、これからもより良い薬局を目指し努力を続けていきます。
男性	40代	満足	現状で十分満足。対応はていねいである。	ありがとうございます。更に上のレベルを目指し努力を続けていきます。
女性	75歳以上	満足	薬剤師、事ムの方は親切丁寧で感じがよいです	ありがとうございます。今後とも明るく親切的な気持ち、思いやりの気持ちをお薬と一緒にお渡ししていきたいと思っております。引き続きよろしくお願いいたします。
男性	70歳～74歳	満足	受付の方々は対応が良いので、文句を言うところはありません。今後共宜敷お願いします。	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、明るく親切的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。
女性	50代	満足	薬局を利用するお客様の中に身体に不自由な方に対して、配慮して、側に来て、説明して下さっているのが微笑ましい。今後のお客様の身体状況に合わせて接遇する事も期待しています。	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接遇を常に心掛けていきたいと思っております。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	30代	満足	スタッフさんによって、丁寧に説明いただける方と、早めにきり上げる方が以前はいましたが、大丈解消されたように思います。自分は他の薬局も使用しているが、コミュニケーションがとれる薬局さんです。そういう雰囲気を出して欲しいと思います。	明るく親切的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できますよう外部講師による接遇研修を今後も継続していきます。また薬剤師が余裕を持って患者さまに接することができますよう業務の改善・効率化も鋭意進めていき、混雑時にも丁寧に均質な対応をしていきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
男性	75歳以上	満足	「処方せん」と「健康保険証」を出して薬をもらってくるが、薬をもらう前に待合室にいる者に「健康保険証」だけをわざわざ持ってくる。精算の時に一緒にやっても(返しても)いいと思うが。	当社では患者さまの個人情報の取扱いには細心の注意を払っております。特に保険証は紛失や取り違えなど決して許されないものであり、お預かりした場合は最優先で、患者さまにご確認いただきながらお返しするよう、職員には厳しく指導しております。ご指摘の通り業務の効率という点でマイナスではありますが、特に重要なものであり現行通り厳重な取扱いを継続していきたいと考えています。貴重なご意見ありがとうございました。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	60代	やや満足	薬袋の上に薬名をかいて頂くと助かります。字の大きさは内服と書いてある所に同じ大きさを・・・どうでしょうか？	貴重なご意見ありがとうございます。今後、お時間をいただき、システム会社も交えて検討をしていきたいと思っております。他にもご不便な点や疑問に思われることがございましたら、お気軽にお申し付け下さい。今後ともよろしくお願いいたします。

# 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
女性	20代	やや満足	いつも親切な対応をしていただいています。入り口のドアが重く、具合の悪い時はとても開けるのが大変なので、配慮して欲しいです。	貴重なご意見ありがとうございます。早速ビルの管理会社に依頼し、油をさしてもらいましたが、防火管理の関係上、重さを変更することは不可能とのことです。開けやすい、力を入れやすい形のドアに変更できないか、今後検討していきます。
女性	60代	満足	いつも御世話様です。診察を終えて、病気があまり良くなっていない時とか体がつらい時、皆様よく声を掛けて下さいます。又「がんばろう」と云う気になります。お薬の事も色々教えて下さいます。本当にありがとうございます御座居ます。	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ます。
女性	70歳～74歳	満足	薬局の皆さん、とても親切でくわしく教えてくれて、とても喜んでます。薬局の皆さん、不満は全々ありません。	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ます。
女性	40代	満足	待合室にもっと雑誌など、本を置いて欲しい	貴重なご意見ありがとうございます。今後、雑誌や本、健康に関する資料をますます充実させていきたいと思っております。できるだけ多くの方にお読みいただくには、どのような種類の方がよいか、少しお時間をいただき、調査・検討をしていきます。今後ともよろしく願います。
女性	50代	満足	何種類もの薬を処方されているが、個々の薬の価格が全く分からないので、明細を知りたいと思う事がある。	貴重なご意見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。今後ともよろしく願います。
女性	60代	満足	JRで通院しています。薬を受け取る時間は10分以内で、早い方が希望です。	体調がすぐれない中、またはお急ぎの中、薬局で長時間待たされるのは大変苦痛です。私たちは患者さまが少しでも早くお薬を受け取って帰宅できますよう、業務の改善・効率化を進めています。具体的には平成19年にレセプトコンピュータの増設、カウンターの改装を、平成20年に薬袋プリンタの設置と高速コピー機の導入、処方せん2次元バーコードの導入を行いました。また、オペレーション方法については随時見直しを図っています。すべての患者さまに安全で親切な医療を行いながらお待たせはしないよう、今後も全職員が日々の業務をただこなすだけではなく、常に問題意識を持って見直しを図っていきます。貴重なご意見ありがとうございました。今後ともよろしく願います。