

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成23年 3月 11日 社長印

性別	アンケート種類	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	健康情報紙「Life」22年11月	「この薬は量を置いてないので多量に処方された時はもう一度取りに来ていただくか…」。不親切ですね。2時間かけてまた来いと(怒)。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。当薬局ではあまり取り扱いをしていない品目でも、ご要望いただければ極力全品目をお取り寄せしてご準備させていただいております。その際、近隣にお住まいの患者さまであれば後日ご来局いただいたり、お急ぎの場合や、体調のすぐれない方、後日のご来局が難しい方などへは郵送させて頂いたりしております。患者さまそれぞれのご都合をよくお伺いし、一層丁寧にご案内するよう職員に徹底していきます。現在国内では約18,000種の医薬品が発売されております。当薬局は県内有数の大規模な薬局であり、1,600種以上の医薬品を在庫しておりますが、全品目を常時取り扱うことは大変困難な状況です。しかし、地域の医薬品供給拠点として、どのような品目でも極力対応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。
女性	健康情報紙「Life」22年11月	薬の服用方法を説明して下さること。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では、病気や治療、薬の知識を磨くべく月に数回の勉強会を実施しています。また、そこで深めた知識をわかりやすく患者さまにお伝えできますよう、コミュニケーション能力アップを図り接遇研修も定期的に行っております。高いレベルの知識を持っていたとしても、患者さまにご理解いただければ、その知識はないも同然です。知識を深めることと上手に伝えること。その双方の能力を高めていきたいと考えています。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年11月	調剤薬局には待ち時間があるので、その時間潰しになるものがあると嬉しい。	貴重なご意見をありがとうございます。お待ち頂いている間も快適に過ごして頂けるよう季節によってお茶の冷温を変えたり、雑誌や疾患に関する製薬メーカー作成の小冊子、クロスワードなどのパズル、又、自由にお使い頂ける血圧計などをご準備しております。薬局施設を明るく清潔に保ち、施設だけでなく職員も明るく清潔で親切的な雰囲気を持った薬局でありたいと願っております。今後とも快適に過ごして頂ける待合室の検討を続けていきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年11月	忙しそうに働いていますが、少しでも待ち時間を少なくしてもらいたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では調剤業務改善委員会と事務改善委員会を設置し、少しでもみなさまの待ち時間を減らすことができますよう検討を続けております。活動内容はホームページや待合室掲示板にて毎月掲載しておりますので、ご参照いただければ幸いです。改善に終わりではなく、できることから少しずつ着実に進めていきますので、今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年11月	多くの種類の薬が安くなることを期待します。	貴重なご意見ありがとうございます。安価な後発医薬品（ジェネリック医薬品）を使用するためには、医師が使用可能と判断し、処方せんにその旨を記載していなければなりません。当薬局では患者さまの医療費負担軽減や日本国の財政再建に資する後発医薬品（ジェネリック医薬品）のご案内を積極的に行っております。医師が「後発医薬品使用可」と記載した処方せんをお持ちいただいた際は、在庫を用意しているものについては必ずご案内をするようにしております。「使用不可」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。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成23年 3月 11日 社長印

性別	アンケート種類	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	健康情報紙「Life」22年12月	薬の適切な使用について薬局はとてよく説明してくれる。	お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。ただ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。明るく親切的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。
女性	健康情報紙「Life」22年12月	カードでの支払いができるようになってほしい。	貴重なご意見をありがとうございます。カード払いにつきましては、下記をご参照いたします。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」22年12月	親切丁寧の顧客を大切にす全社員の対応をいつまでもいつまでも続けてください。	ありがとうございます。明るく親切的な気持ち、温かい思いやりの気持ちをお薬と一緒にお渡しして心も体も元気になっていただきたいと思っています。今後ともよろしく願いいたします。
男性	ご意見箱	薬手帳 他では無料です。なぜ御院は有料なのですか？50、100-サービスしてはいかがでしょう。薬メーカーから無料で頂いていると思います。	貴重なご指摘をいただきありがとうございます。お薬手帳の料金は手帳やシールの用紙代ではなく、薬剤師が併用薬の有無・服用期間・服用中の体調変化などの確認をさせていただき、お渡しするお薬の記録をお薬手帳にさせていただくという管理料(薬剤情報提供料)として患者さまから頂戴しております。お薬手帳があれば、初めての病院や初めての薬局でも医師や薬剤師に正確に患者さまのお薬について伝えることができ、同じような成分の薬が重複していないか、飲み合わせが問題ないかを確認してもらえます。また当薬局では服用時や生活上の注意点をまとめたワンポイントアドバイスも貼付させていただき、ご案内させていただきますので、10円～50円の管理料がかかりますが、安心・安全な治療を受けるためぜひ通院時に病院や薬局にご提出いただきたいと思っています。また通院時以外にも検査値や市販薬・サプリメント使用などを記録しておき健康ノートとして活用いただくことも可能ですし、救急時や災害時にも役立つものですので常に携帯されるようお勧めしております。今後ともよろしく願いいたします。
男性	過去にご意見をいただいたものの、未だ改善策を実行できていないもの	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います。予算との兼ね合いからすぐに実行することは難しいため、今後の改修時などに検討したいと思っています。今後ともよろしく願いいたします。
	過去にご意見をいただいたものの、未だ改善策を実行できていないもの	早急にカード支払いできるようにしてほしい。(これまで同様のご意見を計5件いただいております。)	現在カード会社数社と加盟店手数料(カード加盟店がカード会社に支払うもの)の交渉を行っております。また、加盟店手数料の負担を社内で吸収できますよう、諸経費の削減も鋭意進めております。大手薬局チェーン店と異なり、当社の規模では手数料率が高く、経営に及ぼす影響が大きいのですが、前述のような経営努力により吸収できるようになれば、ぜひ導入したいと考えております。また、利便性だけでなく、小規模経営だからこそできる、きめ細かいサービスを充実させたり、社員教育を徹底して更に「安全、迅速、親切的な」医療を提供していきたいと思っていますので、今後ともよろしく願いいたします。