

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成23年2月1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5月	説明してほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。他の品物と違い、お薬はモノ（薬）と知識（正しい使い方等）がセットになって初めて安全で有用なものとなります。調剤薬局や薬剤師はただモノ（薬）をお渡しするのではなく、知識（正しい使い方等）をお渡しするために存在しています。患者さまへそれら適切にお伝えできますよう、当薬局では医薬品メーカーを招いた勉強会を月1回程度、薬局内の研修会を月に2回程度開き病気や治療、薬の知識を磨いております。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実施しております。大切な情報をお話したとしても、患者さまにご理解いただけなければ、お話ししなかったと変わりありません。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。
女性	健康情報紙「Life」22年6月	薬を詳細に説明してほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。前述の通り、最新で質の高い情報を、わかりやすくお伝えするための努力を今後も継続していきます。患者さまによっては、同じ薬を長年使用しており十分理解しているという方や、お急ぎのため最低限度のことを伝えてほしいという方、全体の待ち時間を短縮してほしいという方もいらっしゃいますが、言わずとも患者さまのお気持ちを察し、それぞれの方に適した対応ができるようにしていきたいと考えています。また、全体の待ち時間を増やさずに十分な説明ができますよう、他の業務の効率化も常に検討していきます。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7月	日焼けをして湿疹ができたのを見てケアの仕方を教えてもらった。また、前立腺の薬で便秘の心配などよいアドバイスしてもらった。年配者にはまことに感謝です。	お褒めのお言葉ありがとうございます。現状に満足せず、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。
女性	健康情報紙「Life」22年7月	いつも親切に対応してくださって感謝しています。	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	健康情報紙「Life」22年7月	入りやすく、質問しやすい薬局へ。	貴重なご意見ありがとうございます。勉強会で最新の知識を深め、また、それだけではなく、患者さまが疑問や不安を感じられているかどうかということ、言われずとも察知し、こちらからわかりやすい言葉で、その方にあった説明をできますようコミュニケーション能力も深めていきたいと考えております。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10月	常に薬剤師さんに相談させていただいておりますので安心しております。	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。
女性	健康情報紙「Life」22年10月	薬の副作用などくわしく教えていただけると助かります。	貴重なご意見ありがとうございます。前述のような勉強会を通じて十分な知識を蓄え、それを上手にお伝えしていく工夫を継続していきます。また、「必要な事柄を述べた」と自己満足せず、患者さまにご理解いただけただか感じ取りながらお一人お一人に合った伝え方をすることを目指していきます。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10月	初めて「Life」をいただき、隅から隅までじっくり読みました。予防法や健康チェックや頭の体操だったり読み応えがありました。毎号読みたいと思います。	ありがとうございます。今後も健康情報紙「Life」は毎月発行していきます。引き続きよろしく願いいたします。毎月希望の方は、配布終了後も5部ほど在庫しておりますのでお申し付け下さい。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成23年2月1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10月	待ち時間を短縮して欲しいと思います。	体調のすぐれない方、またはお急ぎの方のために少しでも早くお薬をお渡しして差し上げようと努力することや、詳しく説明を受けたい・相談したいという方のために十分な時間を用意しようと工夫することは、すべての調剤薬局・薬剤師の義務であると考えています。私たちはそれを実現するため業務の改善・効率化を絶えず進めてきました。主なものとしては、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、平成22年に薬品名の薬袋への印字、処方せん2次元バーコードの増設を行いました。この他にも様々な工夫を実施しており、ホームページに掲示しておりますのでご参照いただければ幸いです。知識も技術も機械も日進月歩で進化している以上、私たちの改善にも終わりはありません。今後も全職員が日々の業務をただこなすだけでなく、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。