

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年 1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」24年8月	明細書の字が小さすぎる。待ち時間の短縮。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当薬局でお渡ししております明細書が見にくいとのご指摘を以前にも頂いておりましたが、コンピューターメーカーの定型書式であり変更ができません。メーカーには改善を要望しておりましたがなかなか反映されずにおりました。少しでも見やすく出来ないのかと検討し、平成24年12月より明細書の用紙サイズを大きくいたしました。従来の文字より少し大きくなりましたのでご覧頂きたいと思います。また、待ち時間の短縮はスタッフ一同業務の効率化やスピードアップを図るべく、日々研鑽を続けております。体調がすぐれない方、またはお急ぎの方のために少しでも早くお薬をお渡しできるよう、全職員が問題意識を持ち続け、改善を続けていきますので今後ともよろしく願います。
男性	健康情報紙「Life」24年8月	薬局は親切で相談にもよく応じてくれます。	お褒めのお言葉をいただき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お渡しして心も体もお元気になっていただきたいと思います。今後ともよろしく願います。
男性	健康情報紙「Life」24年8月	親切で良いです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまに心も体もお元気になっていただきたいと職員一同願っております。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たいと思っております。よろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」24年8月	親切に説明もしていただき、気持ちよく薬をいただいています。	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なく、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、心も体もお元気になっていただきたいと思います。私たちはそんな調剤薬局でありたいと思っております。今後ともよろしく願います。
男性	健康情報紙「Life」24年8月	親切です。	お褒めのお言葉をいただき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、更に努力を続けていきたいと思っております。今後ともよろしく願います。
男性	健康情報紙「Life」24年8月	薬局の人たちに好感が持てる。	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いと思っておりますので、今後ともよろしく願います。
男性	健康情報紙「Life」24年9月	いつもやさしい接客、明るく元気になります。	お褒めのお言葉をいただき、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お渡しして心も体もお元気になっていただきたいと思います。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」24年9月	待ち時間が長い時もある。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。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する努力することや、詳しく説明を受けたい、相談をしたいという方のために十分な時間を用意しようとする工夫することは、私たち調剤薬局の義務であると考えております。当薬局では、調剤業務改善委員会や事務改善委員会を設置し、業務の効率化やスピードアップを図るべく研鑽を続けております。職員一同待ち時間が少しでも短縮できますよう努力していきたいと思っております。引き続きよろしく願います。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年 1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」24年9月	皆さん元気で良い。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お薬と一緒に元気もお渡し出来たら…私たちはそんな薬局でありたいと思っています。職員一同いつでも明るい笑顔で対応していきますので、今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」24年9月	かゆい所に手が届くような対応です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。私たちは安全で、迅速で、親切な医療をすることで、地域社会のみなさまの明るく健康な暮らしに貢献していくことを目標としています。処方せんをお持ちでなくてもお気軽にお立ち寄りいただき、お薬の事やお体の事を相談していただけるような薬局を目指し研鑽を続けております。患者さまお一人お一人がご満足していただけるコミュニケーションも行えるよう業務の工夫も続けていきますので、今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」24年9月	短時間での説明	貴重なご意見ありがとうございます。薬剤師は薬の専門家の立場から、お薬を安全かつ有効に服用いただけますよう、服用方法や保管方法をご説明しています。また、それだけではなく、副作用やアレルギーの兆候が出ていないか、お薬の良い効果が十分に発揮されているかなどを、聞き取りによって確認させていただき、治療上重要と思われる情報が得られた際は、医師に連絡して対策を講じています。ただし、ご指摘の通り、お急ぎの方や、気分がすぐれない方などは言われずとも感じ取り、最低限度のものに留めたり、毎回同じ項目を確認するのではなく、間隔を置いてお聴きするなどの工夫を加えることで、待ち時間も極力短く済むようにしていきたいと思っておりますので、今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」24年9月	大変親切に説明してください。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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。みなさまに安心・安全にお薬をお使い頂けるよう、分かりやすく丁寧な説明を心掛けていきたいと思っておりますので今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」24年9月	大変親切に説明してくれます。	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」24年9月	詳しく説明してくれるので助かります。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまに分かりやすい言葉に換えてお伝えすることが、患者さまのお薬の安全性や有効性を高めるためには必要と考えております。今後も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ので、引き続きよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」24年9月	薬の説明など、対応には満足しております。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまお一人お一人が安心してお薬をお使いいただけるよう丁寧な対応、分かりやすい説明を心掛けております。委員会活動などを通し少しずつでも上のレベルを目指し頑張りたいと思っております。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

ご回答日 平成 25年 1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
男性	健康情報紙「Life」24年9月	使用している薬について大変良く掌握してくれています。このままでいてくれるとうれしいです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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実施しております。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。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」24年9月	これからも何か薬の変化があったとき何でも相談できるような薬局であってほしいです。	貴重なご意見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いと思いますので、今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」24年9月	薬局の人たちが、親切でよい。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまには1日でも早くお元気になっていただきたいと職員一同願いを込めてお薬をお渡しさせていただいております。「安全、迅速、親切」な対応で、みなさまの治療に携わる医療チームの一員としてお役に立てるよう研鑽も積んでいきたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」24年9月	ていねいで親切ですが、もう少しテキパキとお願いします。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当社は「安全、迅速、親切」な医療を目指しております。安全性を高めるべく十分なご説明を親切丁寧に行いながら、かつ、お待たせはしない工夫を、委員会活動を通じて検討を続けていきたいと思います。委員会の活動状況は、薬局内の掲示板やホームページに掲示しておりますので、ご覧いただければ幸いです。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」24年9月	待つ時間が長いですが、接客が感じ良いと思っています。	貴重なご意見をありがとうございます。お待ちいただいている間も快適に過ごして頂けるよう健康情報紙「Life」をはじめ、雑誌や疾患に関する製薬メーカー作成の小冊子、健康情報映像の放映、クロスワードなどのパズル、自由にお使いいただける血圧計などをご準備しております。患者さまが病院での診察でお疲れのところ、薬局で更に長時間待たされることのないよう、迅速な業務も引き続き心掛けていきたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」24年9月	薬局の人たちに好感が持てる。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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、親切丁寧な接遇を心掛けていきたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」24年9月	非常に親切で言うことはありません。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。決して慢心せず、お一人でも多くの患者さまの「かかりつけ薬局」になれますよう、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」24年9月	待ち時間も応対も満足しています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。薬局をご利用下さる患者さまには心も体も元気になっていただきたいという思いを込めてお薬をお渡ししております。診察や検査などでお疲れになったお体を薬局でゆっくり休めていただける待合室づくりを今後も検討してまいります。引き続きよろしく願いいたします。