

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成26年2月10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」25年7月	これからも分かりやすく薬の説明をお願いします。	貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。お薬は他の品物と違い、物(薬)と知識(正しい使い方などの情報)がセットになって初めて安全で有効なものとなります。患者さまへそれらを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や薬局内の研修会を開き病気や治療、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を実施しております。患者さまお一人おひとりがご満足いただけるような対応を心がけ業務の工夫も続けてまいります。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」25年7月	毎回同じ薬を何十年も飲んでいますが。その都度調剤説明書が出されます。お薬手帳にも同じ明細書を出すので、無駄だと思います。(薬が変わった時は仕方がないかなと思いますが)その中で薬学管理料などのお金を取られますがいまいち納得いかない金額です。	貴重なご指摘、誠にありがとうございます。お薬は使い方を誤ると十分な効果が得られないだけでなく、体に害を及ぼすこともあります。調剤薬局の薬剤師は、単にお薬を販売したり服用方法をご説明するだけでなく、病院と独立した立場で、患者さまより独自に得た情報などを活用して、医師の処方内容を薬剤師の視点からダブルチェックしたり、薬の専門家として、様々なお薬に関する情報をお伝えすることで、患者さまの薬物治療の安全性や有効性を高めることを使命としております。お聞きしたアレルギーや副作用などの体質や既往歴、服用歴等を時系列に薬歴簿(カルテのようなもの)に記載して、今後の薬物治療に役立てるべく大切に保管したり、口頭だけの説明ではなく、お薬手帳やお薬の説明書もお渡しすることで、重要な情報を確実にお渡しするというのも大切な仕事です。お薬の内容が変わらない場合でも、お薬手帳を継続することで服用履歴(通院履歴、処方履歴)を患者さまの手元に残すことができ、また、お薬手帳に書ききれないお薬に関する重要情報は説明書で確認することができます。震災の際にも、どちらも非常に大きな効果を発揮しましたのでぜひこれからも継続させていただきたいと思っております。ご指摘の通り、これら一連の業務を行い「薬学管理料(薬剤服用歴管理指導料)」(窓口でのお支払額約40~130円)を患者さまよりいただいておりますが、患者さまに、お薬を安全に、有効に使用していただくため、どれも非常に重要な業務となりますので、引き続きご利用くださいますようお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年8月	周りにも配慮してくださってありがたいです。体調が悪い時は処方してくださる先生と薬のことでいろいろと話しているので手短に対応してくれると助かります。立ち話も辛いし、早く帰って休みたいので。	貴重なご意見ありがとうございます。お薬は正しく使用しないと効果が上がらないだけでなく、体に害を及ぼすこともあります。薬剤師は、医師の処方内容を薬剤師の視点から検証したり、様々な情報を患者さまにお伝えすることで、薬物治療の安全性や有効性を高めています。しかしながら体調がすぐれない中、薬局で長時間待たされることは大きな苦痛です。言われ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努力し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。
女性	健康情報紙「Life」25年10月	私は8年もの間、お世話になっています。とてもきれいで、10名以上の薬剤師さんはとても親切で、ご指導もいただいています。完治の無い病ですので、いつまでもお世話になります。	貴重なご意見ありがとうございます。事務的にお薬を揃えてお渡しするだけでは、患者さまの心は癒せません。心も体も元気になっていただくために、今後も明るく親切な気持ちをお薬に添えてお渡ししたり、幅広い知識を持って患者さまの疑問や不安にお応えできるよう日々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」25年10月	行った時、要するものがいつもあってほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。ご来局いただいた際に必要な物がなく、ご不便をおかけしたようで、申し訳ございません。低血糖時に使用するブドウ糖やパンフレット、血圧手帳などはいつもお渡しできるようご準備しております。他に必要なものがあればお気軽にご相談ください。今後ともよろしく願います。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成26年2月10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」25年10月	特にありません。親切に対応してくれます。	貴重なご意見ありがとうございます。病院に近いから行くというのではなく「色々な病院を受診しても薬はあの薬局からもらおう」と思っていたら「地域のかかりつけ薬局」を目指して知識、接客マナー、コミュニケーション能力などのレベルアップを図っていきます。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年10月	ビルの中にある薬局でいろいろな医院がたくさんあり、調剤してもらう人々が多く、長く待たされます。とても親切で感じが良いのですが・・・。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では、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改善委員会を設置して、業務の改善・効率化を進めています。活動内容は薬局内の掲示板とホームページに掲載しておりますのでご覧いただきたいと思えます。代表的な例として平成25年6月には患者さまの服用歴や体質、指導内容などの情報を電子化して保存するiPad型電子薬歴システムを導入いたしました。スピードアップに効果があるだけでなく、お薬の飲み合わせ、体質との相性など、これまでの薬剤師の目で確認していた事項のダブルチェックもできます。iPadを利用することで、当社の目標である「安全で、迅速で、親切な医療」を更に高度なレベルで実施できると思えます。改善に終わりではなく、これからも患者さまの待ち時間が少しでも短くなりますよう、業務効率化の工夫と努力を続けていきたいと思えます。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年11月	親切で今のままで良いと思えます。	お褒めのお言葉ありがとうございます。今後も安全で迅速で親切な医療を提供できるよう職員一同レベルアップを図っていきます。よろしくお願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」25年11月	ていねいな説明、笑顔の対応、スムーズな調剤作業。上記の薬局では満足ですが、他店で雑談が多く薬局を変えたことがあります。	お褒めのお言葉ありがとうございます。慢心はせず患者さまからいただいたご意見、ご要望をしっかり受け止め、定期的に行っている委員会活動や研修を活かし、みなさまに満足していただけるように努力してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年11月	薬剤師3ヶ月に1度の来店ですが、受付の感じの良いあいさつで、気持ちがとても良いです。	お褒めのお言葉ありがとうございます。これからもあいさつを大切にしてお客さまには心も体もお元気になってお帰りいただきたいと職員一同願っております。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	ご意見箱25年11月	女性薬剤師さんが、つめの白い部分数ミリですが伸びすぎです。(私にはこの職種では不快です)	貴重なご意見ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。医療人として清潔な身だしなみは非常に大切なことだと思います。ご指摘を真摯に受け止め、患者さまに好感を持っていただき、安心して薬局を利用していただけるよう努力してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	ご意見箱H26年1月	今年もよろしくお願いいたします。いつもと同じで大変接遇良いですね。みなさまの笑顔と親切さとても良いです。私は引っ越して医療センターの近くになりました。薬局はならんでたくさんあります。交通費をかけてもここにお薬いただきます。よろしくお願いいたします。すばらしい薬局です！	お褒めのお言葉ありがとうございます。当薬局では全職員を対象に定期的に接遇向上のための研修を実施しております。薬はあの薬局からもらおうと思っていたら「地域のかかりつけ薬局」を目指し、日々努力していきたいと思えます。今後ともよろしくお願いいたします。