

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成25年8月6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3月	薬の説明。副作用あるかないか。	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。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を月1回程度、薬局内の研修会を月に1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を実施しております。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。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年3月	薬の説明もとても優しく、楽しみにしているほどです。ありがとうございます。	お褒めのお言葉ありがとうございます。「いろいろな病院を受診しても、薬はあの薬局からもらおう」と思っていただけ“地域のかかりつけ薬局”を目指し、日々知識を深めること、上手にお伝えする能力を高めることを意識し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いたします。
男性	健康情報紙「Life」25年4月	薬使用時の注意事項の説明。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では採用薬勉強会や症例研究会などを通じて最新の知識を深めるだけでなく、患者さまの疑問や不安を察知し、その方にあった服薬指導ができる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。
男性	健康情報紙「Life」25年4月	薬の説明を詳しく。今と同じように続けてほしい。	お褒めのお言葉ありがとうございます。患者さまが必要としている情報を分かりやすくお伝えできるよう、日々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いたします。
男性	健康情報紙「Life」25年5月	いつも親切、ていねいに対応していただいております。	お褒めのお言葉ありがとうございます。ただ事務的にお薬をお渡しするだけ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患者様の疑問や不安にお答えしたりして、心も体も元気になっていただけるようなかかりつけ薬局を目指して親切丁寧な対応を心がけていき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。
男性	健康情報紙「Life」25年5月	今のまま変わらない対応を続けてほしい。	お褒めのお言葉ありがとうございます。現状に満足することなく委員会活動や勉強会などを通してさらに向上できるよう頑張っていこうと思っております。今後ともよろしく願いいたします。
女性	ご意見箱H25年5月	このままで良いと思えます。よろしくおねがいします。	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対応でみなさまに気持ちよくお薬を受け取っ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8月6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	ご意見箱H25年7月	病院は早く終わって駐車券あった。薬局にきてもちらが混んでいて駐車料金がかかるので、駐車券出して欲しい。	貴重なご指摘をありがとうございます。当薬局は仙台駅至近のアエルビル内にあり、ビル内の4つの医療機関とその他県内の60を超える医療機関の患者さま（毎月約3千名ほど）にご利用いただいておりますが、駅前と利便性が高いことから家賃負担が非常に大きく、大変申し訳ございませんが、ご希望されるすべての患者さまへ駐車場をご用意することは困難な状況です。しかしながら、当薬局では患者さまの待ち時間を少しでも削減できますよう工夫と努力を続けてまいりました。主だったものとしましては、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行い、平成20年に薬の飲み方を分かりやすく記載した袋を自動印刷する薬袋プリンターや処方せんの情報をすばやく正確に読み取ることが出来る処方せんの二次元バーコードの導入（平成22年に増設）、高速コピー機の導入を行いました。平成23年2月からは業務改善委員会を設置し業務の効率化をするための施策を検討・実行し待ち時間短縮に努めております。（活動内容は掲示版とホームページからご覧いただけます）更に、今年の6月には、患者さまの服用歴や体質、指導内容などを電子化して保存するiPad型電子薬歴システムを導入、調剤室やカウンターの改装、調剤室への処方せんスキャン伝送、などを実施いたしました。改善活動に終わりではなく、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っておりますので、今後ともよろしく願いいたします。