

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 5月 18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」26年12月	申し分ありません。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。現状に満足することなく、みなさまに信頼されるかかりつけ薬局を目指し、委員会活動や勉強会、接遇研修などを通じて研鑽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。
女性	健康情報紙「Life」26年12月	いつも親切でいねいに説明してくれるので、とてもいい印象です。希望は今のままで十分だと思います。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまお一人おひとり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。現状に慢心することなく、更に上のレベルを目指して頑張り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」26年12月	窓口の対応は良いです。説明もよくしてくれるので安心して飲めます。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまには1日も早くお元気になることがで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。かつ、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。当薬局では、平成26年1月より更に詳しく説明を聞きたいという方のために、「無料健康相談日」も設けましたので、お気軽にご利用下さい。今後ともさまざまな情報を分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ます。
女性	健康情報紙「Life」26年12月	いつも必ず声をかけていただいているので満足です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。安心・安全にお薬をお使いいただけるよう、分かりやすく丁寧な対応を心掛けております。定期的に、外部より講師を迎え薬に関する知識を深めたり、接遇研修を実施して患者さまに信頼されるかかりつけ薬局を目指し研鑽を続けております。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」26年12月	いつも丁寧な対応で感心しています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。ただ事務的に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できれば、、、と思っております。引き続き職員一同、「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」26年12月	大学生の研究生を長期間受け入れるようお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。当社では社会貢献活動の一環として、当薬局とエイブル調剤薬局が「薬学生実務実習受入施設」の認定を受け、平成23年度より薬学生の実務実習を受け入れております。実務実習とは、文部科学省が定める薬剤師養成教育課程の一部で、実務実習指導薬剤師の指導・監督のもと、実習生が薬局と病院の業務の一部を行います。実習生は基礎的知識・手技等を習得しており、文部科学省が定める共用試験に合格して実習の許可を得ております。本実習は薬剤師養成に不可欠なものと定められており、大学と連携しながら、将来の地域医療を支える後進の育成に尽力していきたいと思っております。ご理解とご協力をお願いいたします。（なお、当社では小・中・高校生の職場体験も積極的に受け入れております。受け入れ実績はホームページに掲載しておりますので、ご覧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 27年 5月 18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」27年1月	今月号の生活百薬の「もっちり麦」試供品を頂き、食べたところ大人気。翌日、「もっちり麦」のみ購入しに薬局に行きました。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当薬局には「もっちり麦」はもちろんのこと、特定保健用食品、栄養機能食品などの健康食品が充実しております。もっちり麦は、食物繊維が豊富なためお子さまからご高齢の方まで幅広くお召し上がり頂けるものになっております。普段の食生活にも取り入れやすいものですので、是非今後ともご利用ください。更に様々な商品の試供品を充実させることによって、多くの方にお試しいただけるようにしております。ご希望の際は、お気軽にスタッフまでお申し付けください。
女性	健康情報紙「Life」27年1月	親切でとてもさわやかな対応です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。私たちスタッフ一同は常に明るい笑顔と挨拶でみなさまをお迎えしております。当薬局にお越しいただくことによって少しでも元気な気持ちになっていただければと思っております。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」27年2月	入口(分かりやすい所)にLifeを置いてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。これまで、健康情報紙「Life」の設置場所を待合室内(本棚の横、テレビの下、ソファー横のテーブル2カ所)に計4カ所設けておりました。今回、ご要望いただきました通り、早速入口付近の風除室内に設置させていただきました。是非ご利用ください。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」27年2月	薬の副作用の説明を求めます。	貴重なご意見ありがとうございます。お薬は他の品物と違い、モノ(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。当薬局では患者さまの薬物治療の安全性や有効性を高め、なおかつ生活の質を向上させられますよう、最新の情報をわかりやすくご説明していきたいと思っております。患者さまに心よりご納得いただくためには、型通りの説明だけではなく、理由や目的を職員自身がしっかりと理解し、一般の方にもわかりやすい言葉に換えて伝えていかななくてはなりません。そのためには、知識やコミュニケーション力の底上げが欠かせず、医薬品メーカーを招いた勉強会を月に1回程度、薬局内の研究会を月に3回程度開いております。更に、現在患者さまにお渡ししておりますお薬の説明書の内容を今までよりも詳しく見やすいものへ見直す作業もしております。患者さまのお体の状態が少しでも早く改善されますようお手伝いさせていただきたいと思っておりますので、お気軽にご相談ください。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」27年3月	いつも明るく親切に対応してくれるので、いろいろ薬のことを聞いて安心しております。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。みなさまから信頼され、気軽にご相談いただけるような「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っております。更に、お薬は他の品物と違い、モノ(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ので、安心・安全にお薬をお使いいただけるよう、定期的に外部より講師を迎えて採用薬勉強会を開き、薬に関する知識を深めたり、接遇研修を実施して患者さまにわかりやすい説明が出来るよう研鑽を続けております。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。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 5月 18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」27年3月	説明が丁寧です。	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	ご意見箱	病院ではキャッシュカードでお会計が出来るが、薬局で出来ないのは不便。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では、みなさまより多数のご要望をいただき検討を続けておりましたクレジットカードの取り扱いを平成23年7月から開始いたしました。しかしながら、IT技術の進歩で決済手段は年々多様化してきており、今回ご要望いただきましたデビットカード（キャッシュカードによる決済）や電子マネー等につきましては現時点では導入できておりません。ただし、今後も経営努力を続け、検討を続けていきたいと思っております。その分、小規模経営だからこそできる、きめ細かいサービスを更に充実させたり、社員教育を徹底して更に「安全、迅速、親切な」レベルの高い医療をみなさまに提供することで、ご満足いただけるよう努力していきますので今後ともよろしく願います。
男性	ご意見箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当を細かく分けて少しやり過ぎかも…</li> <li>・掃除の方の時間帯にやや不満</li> <li>・時間帯によって混み過ぎて座るところない、一考を</li> </ul>	<p>大変、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では、薬剤師は薬の専門家として調剤業務に専念し、薬剤師でなくても可能な受付やお会計を医療事務員が担当することにより安心・安全・迅速な医療をお待たせせずに行うよう心掛けておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p>また、今回ご意見をいただき、早速掃除の順序を変えさせていただきました。開局前にきれいな状態で患者さまをお迎えすることにより、これまで以上に快適にご利用いただけるように努めてまいります。</p> <p>そして、長時間お待たせしてしまい、更にお掛けいただく椅子を提供できず、大変申し訳ございませんでした。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、相談を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、私たち調剤薬局の義務であると考えています。安全性を高めるべく十分なお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おります。更に、平日頃から待合室の状況に目を向け、これまで以上にたくさんの方がお掛けいただけるように、混雑時には調剤室内の椅子も提供させていただ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。</p>