

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成27年11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」27年3月 | 短時間で薬を渡してほしい。 | 貴重なご意見をいただきありがとうございます。体調のすぐれない時、またはお急ぎの際に、薬局で長時間待たされるのは大変苦痛です。当薬局では少しでも業務を効率よく行い、患者さまの待ち時間を短縮できるよう業務改善委員会を中心に改善活動をしております。現在までの薬局での取り組みとしましては、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、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、平成25年に軟膏の混合用機械練太郎を導入、iPad電子薬歴のGooco導入を、平成26年に散薬分包品の採用拡大により調剤時間の短縮、薬品の配置の変更などを行いスピードアップを図ってきました。また平成27年8月には受付のレセプトコンピュータと連動できる散薬分包機を導入し、業務の改善と安全性を高めました。他にも業務改善委員会の活動報告は当薬局のホームページや待合室掲示板にございますので、是非ご覧いただければと思います。すべての患者さまに安全で親切な医療を行いながらお待たせはしないよう改善をしていきますので、今後ともよろしく願います。 |
| 女性 | 健康情報紙「Life」27年3月 | 早く親切でいいですよ。 | お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当社は安全で、迅速で、親切な医療を目指す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。ただ事務的に薬をお渡しするのでは、心までは癒せません。明るく親切な気持ちをお薬に添えて、患者さまの心まで癒していける、そんな薬局を目指しております。今後ともよろしく願います。 |
| 男性 | 健康情報紙「Life」27年3月 | 調剤薬のみならず、健康一般について相談に乗ってほしいです。 | 貴重なご意見をいただきありがとうございます。当薬局は地域の皆さまのかかりつけ薬局を目指して委員会活動に力を入れております。その活動の中で平成26年3月に大衆薬を大幅に増やしました。またサプリメント、健康食品なども取り揃えております。一部、試供品などもご準備しておりますので気になりました商品につきましてはお声掛けください。また、待合室には様々なパンフレットもご用意しております。処方せんをお持ちでない方も気軽に健康の相談や大衆薬の相談にいらっしやっただきたいと考えております。今後ともよろしく願います。 |
| 女性 | 健康情報紙「Life」27年4月 | 《薬局への入りやすさについて》 1. よい: 対応が良いから。 | お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当薬局は年に1度、荘内銀行お客さま相談室より講師を招き、接遇研修を行っております。今後も常に学ぶ姿勢を忘れず、丁寧、親切な対応を心が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。 |
| 女性 | 健康情報紙「Life」27年4月 | 《薬局への入りやすさについて》 1. よい: 明るく挨拶されるので、気持ちが和みます。 | 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笑顔と一緒にお渡しできたら、、、と思っております。患者さまをお迎えするという上で、笑顔で明るい挨拶は特に重要なものと考えております。体調のすぐれない患者さまにも当薬局をご利用いただくことで、少しでもお気持ちが和んでいただけたら幸いです。今後もスタッフ一同患者さまに寄り添った対応をしてみたいと思っておりますので、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27年11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」27年4月 | 《薬局への入りやすさについて》 1. よい: クリニックと同じ階にありとても便利 | 貴重なご意見ありがとうございます。当薬局はA E R内の病院をはじめ、それ以外の医療機関からの処方せんも受付しております。かかりつけ薬局として当薬局をお選びいただけるよう、委員会活動を中心に様々な努力を続けております。委員会の活動内容については、待合室の掲示板や当薬局のホームページでも紹介させていただいておりますのでご覧いただけましたら幸いです。今後もより良い薬局を目指してまいりますのでよろしくお願いいたします。 |
| 女性 | 健康情報紙「Life」27年5月 | 《待合室の清潔感・居心地のよさ》 1. よい: 薬剤師の方々も親切です。 | お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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」をモットーに今後も皆さまに笑顔をそえて親切丁寧な対応をしていきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。 |
| 女性 | 健康情報紙「Life」27年5月 | 《待合室の清潔感・居心地のよさ》 1. よい: 水が飲める。病気で薬をもらいに行っているのだから薬剤師さんが説明している時は座らせてほしい。前はイスがあったのに残念です。 | 貴重なご意見をいただきありがとうございます。スペースの関係上、イスのある席はひとつとなっております。イスのある席が空いていない場合、又は体調がお悪い方などへは、患者さまの席までお伺いしお薬の説明をさせていただいております。言われずとも状況を判断し、こちらからお伺いしたいとは思っておりますが、察することができず申し訳ございませんでした。なお、受付カウンターのところにご希望カードもご用意しております。「席まで来て欲しい」など、患者さまのご要望を伝えるカードとなっておりますので、ご希望がございましたら処方せんと一緒に受付へお出しいただければ、さらにスムーズな対応が出来ると思われれます。今後はさらに患者さまお一人おひとりに合った対応が出来るよう、職員一同心がけていきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。 |
| 男性 | ご意見箱 | 遅い！！30分かかった。 | 大変お待たせして申し訳ございませんでした。待ち時間を少なくするというのは薬局の永遠の課題で、今後も業務改善委員会を中心に検討すべき点であります。現在までの主な活動は、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、平成25年に軟膏の混合用機械練太郎を導入、iPad電子薬歴のGooco導入を、平成26年に散薬を分包品の採用拡大により調剤時間の短縮、薬品の配置の変更などを行いスピードアップを図ってきました。また平成27年8月には受付のレセプトコンピュータと連動できる散薬分包機を導入し、業務の改善と安全性を高めました。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す。今後ともよろしくお願いいたします。 |