

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成27年2月23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」26年10月	きちんと患者に対し説明してくれ、何でも分からないことを質問しても丁寧に教えてくれました。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。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用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分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、今度ともよろしく願いたします。
女性	健康情報紙「Life」26年10月	待ち時間を短縮してほしい。	貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。体調のすぐれない時や、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ますよう業務改善委員会を中心に改善活動を継続しています。例えば、平成19年にレセプトコンピュータの増設やカウンターの改装、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年に薬品名薬袋印字、処方せん2次元バーコード増設、平成25年に軟膏混合用機械練太郎導入、iPad型電子薬歴GooCo導入、平成26年に散薬分包済み品目の採用拡大、薬品の配置変更などを実施し効率化を進めてきました。この他にも様々な工夫を実施しており、掲示板やホームページにも掲示しておりますのでご参照いただければ幸いです。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。今後ともよろしく願いたします。
女性	ご意見箱平成27年1月	明けましておめでとうございます。今年もよろしく願いたします。今日の受付の方にあいさつをしましたが何の返事もありません。びっくりです。初めてです。こんな人は。	貴重なご指摘をいただき誠にありがとうございます。新年のご挨拶を頂戴したのに大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。当薬局では、明るく親切的な気持ちや温かい思いやりの心をお薬に添えてお渡することで、ご利用いただいたみなさまに心も体も元気になっていただけるような薬局を目指しております。至らない点を自覚し、定期的実施している接遇研修を継続することで、全職員がどのような時でも気持ちのいい対応ができますよう、レベルアップを図っていきます。今後ともよろしく願いたします。