

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 26年 1月 24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9月	いつもていねいに調剤のことで説明していただき、とても有難いと思っています。必ず月始めには保険証の提示を願うと言われますが、その日に病院からの処方用の紙を預かるのだから保険証の提示は必要なのか、いつも疑問に思っています。	貴重なご意見ありがとうございます。病院と同じように薬局でも健康保険を利用することができます。しかし、薬局は病院とは独立した別会社であり、患者さまが健康保険を利用する際は、薬局でも独自に保険証の掲示を受け、資格取得年月日や使用期限等を確認することと義務づけられております。ただ、毎回ではご面倒でしょうから、当薬局では、初めてご来局の方やお久しぶりの方、保険証が変わられた方に確認させて頂くようにしておりますので、ご協力をお願いいたします。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、今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年9月	親切丁寧な対応で満足しています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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。今後ともよろしくお願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」25年9月	副作用等、より分かりやすく教えてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では定期的に外部より講師を迎え薬や病気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ますよう研鑽を続けております。すべての職員が同じレベルで患者さまお一人おひとりにご満足いただけるような接遇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お願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」25年10月	ここはオールOK。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後とも明るく親切な気持ち、思いやりの気持ちをお薬と一緒に渡していきたいと思っております。引き続きよろしくお願いいたします。
男性	ご意見箱	薬代高額ゆえブドウ糖サービスしてほしい。	貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。今回のご意見を受けまして、メーカーに依頼し、患者さまへ無料配布が可能なブドウ糖の提供を受けることができましたので、今後、ご希望の方へ配布させていただきたいと思っております。ただし、治療上、ブドウ糖の使用については医師が状況を把握している必要があります。使用回数が多い時は薬の見直しが必要となる場合もありますので、早めに医師または薬剤師までご相談くださいようお願いいたします。また、ブドウ糖は低血糖時に限定してご使用いただくものであるため、配布させていただく量は必要最低限度とさせていただきます。「複数の箇所に保管したい」など、無料配布させていただいた以上の量をご希望の方につきましては、従来通り、有料とはなりますが、店頭にて販売させていただきますのでご承知置きくださいますようお願いいたします。今後も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を続けていきますので、引き続きよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年10月	いつも親切で感謝しています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。ただお薬を揃えてお渡しするのではなく、少しでも早くお体が良くなっていただきたいという気持ちを添えて職員一同接遇をさせていただいております。また、お薬を安全に、安心してお使いいただけますよう分かりやすい、丁寧な説明を心掛けております。今後も研鑽を続けてまいりますのでよろしくお願いいたします。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 26年 1月 24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」25年10月	待ち時間を短く。	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おります。当薬局では、調剤業務改善委員会や事務改善委員会を設置し、業務の効率化やスピードアップを図るべく研鑽を続けております。改善内容は薬局内の掲示板や当社ホームページの「委員会活動レポート」にてご報告させていただいておりますので、ご参照いただければ幸いです。職員一同待ち時間が少しでも短縮できますよう今後も努力していきたいと思っておりますので、引き続きよろしく願います。
男性	健康情報紙「Life」25年10月	接客が良い。	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日でも早くお元氣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」な対応で、みなさまの治療に携わる医療チームの一員としてお役に立てるよう研鑽も積んで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	接客が良い。	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」25年10月	血糖値測定器の相談で、はじめて訪れました。親切に対応してくれました。これからは何かあったらまた相談に行こうと思いました。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。私たちは、安全で、迅速で、親切な医療をすることで、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。処方せんをお持ちでなくてもお気軽にお立ち寄りいただき、お薬の事やお体の事を相談していただけるような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。
男性	健康情報紙「Life」25年10月	感じの良い薬局です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。ただお薬を揃えてお渡しするのではなく、少しでも早くお体が良くなっていただきたいという気持ちを添えて職員一同接遇をさせていただいております。また、お薬を安全に、安心してお使いいただけますよう分かりやすい、丁寧な説明を心掛けております。今後も研鑽を続けてまいりますのでよろしく願います。事務的にお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したり、幅広い知識を持ってみなさまの疑問や不安にお応えし、心も体もお元氣になっていただきたい。私たちはそんな調剤薬局でありたいと思っております。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 1月 24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」25年10月	薬の内容や飲み方など、いつも親切に話してもらっています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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、今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年10月	比較的長時間待つ時間が多く、ファックスなどで早めに対応できませんか。	貴重なご意見ありがとうございます。スタッフ一同業務の効率化やスピードアップを図るべく、日々研鑽を続けております。また、処方せんをファックスしていただくことで受付をすることもでき、待ち時間の短縮にもつながります。ただし、待合状況やお薬の内容によっては、来局時にご準備できていない場合もございます。電話でお渡し時間の問い合わせもできますので、ぜひご利用ください。体調がすぐれない方、またはお急ぎの方のために少しでも早くお薬をお渡しできるよう、全職員が問題意識を持ち続け、改善を続けていきますので今後ともよろしく願いいたします。