

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 26年 7月 9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11月	いつも感じのよい対応でホッとできる薬局です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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」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。今後ともよろしくお願いたします。
女性	健康情報紙「Life」25年11月	いつも親切にお話しいただきます。	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たします。
女性	健康情報紙「Life」25年11月	先日、県外で子供の薬をもらいに行ったら子供にバルーンのプレゼントがあり、とても喜んでいたのでたまにはそんなサービスも良いなと思えました。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当薬局では、バルーンではございませんが、お子さまには日本製で、様々な種類がある可愛い消しゴムをお渡ししております。お薬といっしょに元気もお渡しできたら、私達はそんな薬局でありたいと思っています。スタッフ一同、明るく笑顔で親切な対応を心掛けて、お帰りになられる時には来局時よりも心身ともにお元気になっていただけますよう、接遇や待合室の空間作り・待ち時間対策など研鑽を続けていきたいと思っております。今後ともよろしくお願いたします。
男性	健康情報紙「Life」25年11月	清算が済むとすぐ引き上げてしまうなど、機械的な対応を感じる。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。本来であればお見送りまでさせていただきますればよいのですが、当薬局では、混雑時などには少しでも皆さまの待ち時間を短縮できますよう迅速にお会計をさせていただいたり、医療事務員にお会計を交代して薬剤師はすぐに次の患者さまの対応をするようにしております。その際には患者さまに失礼にならないよう、機械的にならないようおことわりさせていただいてから、次の業務に移るよう再度徹底したいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いたします。
女性	健康情報紙「Life」25年12月	待ち時間を短くしてほしい。	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。特に調剤業務改善委員会は平成22年の開始以来90以上の施策を実施してきました。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、引き続きよろしくお願いたします。
女性	健康情報紙「Life」25年12月	カード払いが出来るようになり助かっています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。みなさまより多数のご要望をいただき、取り扱いを平成23年7月より開始いたしました。患者さまが望まれることに耳を傾け、それを業務に反映していくためにはどうしたらよいのか、と職員一同が問題意識を持ち続け、改善を継続しております。また、「安全・迅速・親切」な対応で、みなさまの治療に携わるスタッフとしてお役に立てるよう研鑽を積んでいきたいと思っておりますので、今後ともよろしくおねがいたします。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 26年 7月 9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12月	コミュニケーションが必要。	貴重なご意見ありがとうございます。たくさんの方の知識があったとしても、それを患者さまにしっかりとお伝えできなければ、それらはないも同然です。たゆまぬ勉強で最新の知識を深め、それだけではなく、患者さまにとってわかりやすくお伝えすることで疑問や不安をときほぐして差し上げられますよう、コミュニケーション能力も磨いていきます。当社では定期的に荘内銀行お客様相談室より講師を招き、コミュニケーションスキルアップのための研修を全職員が受講しておりますが、今後そのような努力を継続していきますので、今後ともよろしくお願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」26年1月	薬をお渡しするまでの時間を出来るだけ短縮してほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当薬局では平成22年より調剤業務改善委員会や事務改善委員会を設置し、患者さまの待ち時間短縮のための施策を検討・実施してきました。改善内容は薬局内の掲示板や当社ホームページにて定期的にご報告しております。また、会社全体としては、平成24年より業界の専門情報誌「日経D1」を希望する全職員が定期購読できるよう会社が費用を負担することとしました。同業他社の取り組みからヒントを得、改善活動にいかしていきたいと思っております。改善に終わりではなく、さらに短縮するためにどうしたらよいかという問題意識を持ち続け、活動を続けていきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」26年1月	病院から処方薬をFAXしてもらい、受け取りに行くと待ち時間もなくとても嬉しく思います。	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。処方せんをFAXしていただくことで受付を早くすることもでき、待ち時間の短縮にもつながっております。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。お電話でお渡し時間のお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、改善を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」26年1月	満足していますが待ち時間がかかり過ぎる。	貴重なご意見ありがとうございます。体調がすぐれない中、またはお急ぎの中、薬局で長時間待たされるのは大変苦痛です。一包化の機械の処理能力に限界があるため、一包化の方が続いた場合に待ち時間が増加しております。一包化の方が続いている場合や、お薬の内容から見てお時間をいただく可能性がある場合は、個別にその旨をお伝えに行かせていただくこととしております。また、全自動錠剤分包機を処理能力の高い最新鋭のものに買い替えできないか検討もしております。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、今後も職員全員が常に問題意識を持って業務に取り組んでいきますので、今後ともよろしくお願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」26年1月	明朗快活の全従業員の対応と親切丁寧な説明を投薬の都度受け、申し分のない薬局です！！	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当社は「安全、迅速、親切」な医療を目指しております。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いきたいと思っております。委員会の活動状況は、薬局内の掲示板や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。今後とも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 7月 9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2月	暖房にも気をつけてくださっているが、かなり温かいため外気との差があります。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。屋外と室内の温度差はお体の負担になることもあり、配慮が足りず申し訳ございませんでした。症状によって暑さや寒さを感じられる方もおられるため一概に温度を一定に設定することも難しいのですが、薬局をご利用されるすべての患者さまに快適に感じていただけますよう、窓口に設置した温度計を活用して室温をこまめにチェックしていきたいと思っております。今後ともお気づきの点がございましたらお知らせくださいますようお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」26年2月	薬剤師さんとは処方内容に対し先生に聞けなかった事とかを先生との間に入っていたかきいていねいに説明していただきこれがかかりつけ薬局のおもてなしだといつも感謝しております。ありがとうございます。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。薬局では患者さまより入手した情報の中で、薬の専門家の立場から重要と思われる情報は、疑義照会という形で病院に連絡しています。また、それとは別に、患者さまのご同意をいただき「服薬情報提供書」を作成し、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、医師に情報をお伝えさせていただいております。患者さまに安心してお薬をご使用いただけるよう医師とも連携をとっていきたくと思っておりますので、お気軽にご相談頂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」26年2月	いつも親切に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。患者さまには1日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」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いたします。
男性	健康情報紙「Life」26年2月	大変親切。申し分なし。	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渡して心も体もお元気になっていただ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」26年3月	薬局に置かれる資料を大事に保管して参考にしています。	貴重なご意見をありがとうございます。お薬は正しい知識とセットになって初めて安全で有効なものとなります。薬局は、単にお薬をお渡しするところではなく、知識を適切にお渡しするところと言っても過言ではないでしょう。処方せんのお薬についてだけでなく、疾患や治療、予防に関する資料もできるだけたくさん取り揃え、地域の皆さまの健康情報ステーションを目指してまいりますので、今後ともお気軽にご相談ください。
男性	健康情報紙「Life」26年3月	毎日朝晩服用する薬を朝5丁、夕がた2丁と分けて袋詰めしていただき楽になった。もっとPR必要。	貴重なご意見をありがとうございます。服用するお薬の種類や数が多く、飲みにくい、飲み忘れが多くて困る、、、という方には、薬剤師から飲みやすく、ご自宅で管理しやすい形でお渡しできるようにご提案のうえ、一包化して調剤しております。一包化については、ご提案用のチラシを作成し、服用に不便を感じていられそうな方には、お渡ししておりますが、一層PRを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。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 26年 7月 9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3月	いつも元気よく迎えてくださり感謝しています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまには心も体もお元気になっていただきたいと職員一同願っております。定期的実施している接客研修にて明るい挨拶や笑顔の大切さを学び、心に深く刻んでおります。明るく親切な気持ち、温かい思いやりの心をお薬と一緒に渡し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。
女性	健康情報紙「Life」26年3月	とても感じの良い方達ばかりです。	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いたします。
女性	健康情報紙「Life」26年3月	当たり前のことですが、いろいろな事情を持つ人、いろいろな人がいるだろうからとりあえず相手の立場も考えてみて寄り添った温かい対応はうれしいと思う。	貴重なご意見を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。調剤薬局は単にお薬をお渡しするところではなく、適切な情報をセットしてお渡しするところだと言っても過言ではないでしょう。また、それに加え当社では、明るく親切な気持ちや、温かい思いやりの心もお渡しし、心も体も元気になっていただきたいと思っております。ご指摘の通り、同じモノ（薬）であっても使用するヒト（患者さま）は異なります。仮に同じヒト（患者さま）が同じモノ（薬）を使用される場合でも、その時々によって心や体の状況は異なると思われれます。よって薬局・薬剤師はその時のその方の事情を思いやり、適した対応を心がけていくべきと考えます。ただ機械的にモノ（薬）を販売するのではなく、地域のみなさま一人ひとりに信頼され、強く支持されるような心のこもった医療を目指してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」26年3月	とても充実していると思います。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当社では「安全、迅速、親切」な医療を目指しております。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。委員会の活動状況は、薬局内の掲示板やホームページに掲示しておりますので、ご覧いただければ幸いです。患者さまお一人おひとりがご満足していただけるコミュニケーションも行えるよう業務の工夫も続けてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。
女性	ご意見箱	手洗い場がきたない。黒ずんでいる。薬局らしくない。	貴重なご意見ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。医療を行う施設にとって、清潔であることは何にもまして重要なことと考えます。当薬局では毎朝、清掃スタッフが掃除を行い、日中も患者さまがいなくなるタイミングを見て医療事務員による、毎日2回のお手洗いの使用状況確認の実施、待合室の整理整頓を行っております。今後も薬局施設を明るく清潔に保ち、施設だけでなく職員も明るく清潔で親切な雰囲気を持った薬局であるよう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。