

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 26年 9月 3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5月	前回のことが伝わっていてとても気が利いていて嬉しくなります！	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。私たちが薬剤師は、患者さまが安全に、効果的にお薬を服用できますよう、お聞きしたアレルギーや副作用などの体質や既往歴、服用歴等を時系列に薬歴簿（カルテのようなもの）に記載し、次回以降のお薬のチェックや服薬指導の際に活用しています。またいただいた病気に関する質問や悩みは次回までに返答できるよう詳しく調べて記録しております。だれが担当しても、常に適切な医療が行えますよう大切に薬歴簿を保管して、今後の薬物治療に継続的に役立てていけるようにしておりますので、今後ともよろしくお願いたします。
女性	健康情報紙「Life」26年5月	いつも親切で順番まで気持ち良く待っていられるのでうれしく思っております。	お褒めの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。また職員一同、常に患者さまから見られているということを忘れずに業務をしております。これからも患者さまの満足度を少しでも高めることができますよう常に全職員が問題意識を持ち続け、改善を継続していきます。今後ともよろしくお願いたします。
男性	健康情報紙「Life」26年5月	薬の説明とかいろいろ身体のことを気遣ってくれて感謝しています。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。患者さまには1日も早くお元氣になっていただきたいという願いを込めて職員一同日々業務を行っております。お薬の説明はもちろん、薬局内で不便に感じることがないように心掛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たします。
女性	健康情報紙「Life」26年5月	とても親切な薬局ですが、待ち時間が短いととってもよいと思います。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。体調がすぐれない方、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。当薬局では少しでも業務を効率良く行い、皆さまの待ち時間を短縮できますよう調剤業務改善委員会や事務改善委員会を中心に改善活動を継続しています。例えば今月は、待ち時間を少しでも短縮するための一環として同委員会で一包化の機械を今までよりも高い処理能力と安全性を兼ね備えた最新鋭のものに買い替えることとなりました。今まで以上に待ち時間短縮に大きく寄与するものと考えております。ただこれで終わりではなく、永遠の課題ともいえる待ち時間短縮を今後も引き続き改善してまいりますのでよろしくお願いたします。
女性	健康情報紙「Life」26年5月	やさしい対応、待ち時間少なく。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。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、思いやりや優しい気持ちを患者さまにお伝えすることができますよう、定期的開催しております接遇研修などを通じて職員のマナー向上やコミュニケーション力アップを図っております。また当薬局では、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。職員一同丁寧に優しい対応を心掛け、待ち時間が少しでも短縮できますよう今後も努力を続け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。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 26年 9月 3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6月	院内にも置いてほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。「Life」は当薬局がサービスレベル向上のため加盟している、保険薬局サービスブランド「Class A」に委託して毎月発行している健康情報紙です。設置できるのは加盟店のみとなり、病院へ設置することは難しいのですが、当薬局では引き続き、疾患や治療、予防に関する資料や近隣の医療機関パンフレットなどを拡充して地域の健康情報ステーションとなるよう検討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いたします。
女性	健康情報紙「Life」26年6月	質問にも親切に答えてくれて、とても良い雰囲気です。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。ただ事務的にお薬を揃えてお渡しするのでは、心までは癒せません。明るく親切な気持ちをお薬にそっと添えてお渡ししたり、患者さまにお薬の正しい情報やアドバイスを伝えることが出来るよう、研修会や勉強会などにも参加し日々勉強しております。幅広い知識を持ってみなさまの疑問や不安にお応えし、心も体も元気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いたします。
男性	ご意見箱	委員会活動が素晴らしい。ただ、待合室に掲示してある各委員会の活動報告書の字が小さいので大きくしてほしい。さらに、所属している職員の名前を表紙に掲示すると尚良い。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。また貴重なご意見をいただきありがとうございます。私たちが日ごろ活動しております委員会の活動はホームページや待合室掲示板にて定期的に掲載しております。今までは掲示スペースの都合上、活動報告の文字のサイズに限りがありました。ご指摘の通り、字が小さくご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。今回より、印字サイズを見直して、今までより字を大きくさせていただきました。また職員がどの委員会に所属しているかを分かりやすく表紙に記載させていただきました。なお隣の掲示板にあります職員紹介の欄にも所属委員会名を記載しております。今後も待合室の環境に気を配ってまいりますのでお気付きの点がございましたら遠慮なくお申し付けくださいますようよろしくお願いいたします。