

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 1月 30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9月	特になし。充分な対応です。	お褒めの言葉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示しておりますので、ご覧いただければ幸いです。今後ともよろしく願いたします。
女性	健康情報紙「Life」26年10月	薬局に期待すること事はスピーディーさです。	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たします。
女性	健康情報紙「Life」26年10月	こちらの薬剤師さんは、Drに聞くことをためらっている時には、適切にアドバイスをしてくださるので、とても頼りにしている私です。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。薬局はただお薬をお渡しする所ではなく、お薬の専門家である薬剤師が病院とは独立した立場で、医師の処方内容の検証も行っております。これは、病院の医師と薬局の薬剤師によるダブルチェックで、より安全に、効果的にお薬を使用させていただく「医薬分業」という仕組みです。またそれだけではなく、治療や疾患についても幅広く勉強し、患者さまのさまざまな疑問や不安にお応えしたり、またその中で治療上重要な情報が得られた際は、医師にフィードバックをして対策を講じ更に治療効果を高めるといったこともしております。ご不安に思われていることはお気軽に薬剤師にご相談ください。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たします。
女性	健康情報紙「Life」26年10月	薬の説明をていねいにしてきてとても有難いです。	お褒めの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たします。
女性	健康情報紙「Life」26年10月	薬局では、無料のお茶があり、とてもうれしいです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お待ちいただいている間も快適に過ごして頂けるよう季節によってお茶の冷温を変えたり、健康情報紙「Life」をはじめ、雑誌や血圧計などをご準備しております。また、薬剤師も医療事務員も常にお待ちの患者さまの様子に気を配り、具合の悪そうな方やお急ぎの方がいらしたら言われずとも気が付き、こちらから声を掛けさせていただくようにしております。更に、一包化や病院との調整のため、時間がかかってしまう時にもお声掛けさせていただいており、待ち時間を有効に快適にお過ごしいただけるように今後も努力と工夫を続けていきたいと思っております。引き続きよろしく願いたします。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 1月 30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11月	薬局の方達は、みなさましんせつしていねいに薬の説明をしてくれて、身体のことにも気遣っていただきありがたいと思います。	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。
男性	健康情報紙「Life」26年11月	医師と患者をつなぐ役割	貴重なご意見を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。今後ともよろしくお願いたします。
女性	健康情報紙「Life」26年11月	毎月、薬局の方に薬を渡す際に声をかけてもらっています。今後もコミュニケーションを大切にやっていただけると良いです。	貴重なご意見ありがとうございます。たくさん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、今後も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たします。
女性	健康情報紙「Life」26年11月	いつも対応が良くて気持ちがいいです。	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	ご意見箱	目薬を専用袋に入れずに投薬するのはサービスが悪い	貴重なご意見をいただきありがとうございます。外用薬のお渡し方法の変更について、説明が不足したことにより、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。当薬局では、患者さまからのご意見やご要望が特に多い待ち時間短縮を少しでも実現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。今回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専用袋付の目薬等一部の外用薬のお渡し方法を見直しました。従来は、薬剤師が密封された目薬を専用袋に入れ封をし、それを薬袋に収納してお渡ししておりました。またお渡しの際に、専用袋からとり出して患者さまにご確認いただいております。それを変更後は密封された目薬と専用袋を薬袋に入れてお渡しすることとしました。安全面に問題はなく、薬剤師が封をしたり確認のため出し入れする時間が削減できると思われます。よい医療をお待たせせず実施していくために、永遠の課題ともいえる「サービスの充実」と「待ち時間短縮」の両立を今後も引き続き努力してまいります。なお、今まで通りのお渡しを希望される場合は、スタッフに申し付けください。今後とも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 27年 1月 30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	ご意見箱	ローカウンターで落し物を拾う際に頭をぶつけた。テーブルの縁が危険	貴重なご意見をいただきありがとうございます。予期せぬ出来事により、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。早速、ローカウンター角部分にシリコン樹脂製の防御カバーを取り付けました。また職員には、患者様が安全に当薬局をご利用いただけるよう目配り気配りの徹底を図り、怪我などを未然に防ぐために必要時には声掛けをさせていただきます。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。