

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 8月 27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」27年4月	≪薬局への入りやすさについて≫ 1. よい: 気軽に入りやすい。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまから信頼され、気軽にご相談いただけるよう、スタッフの接遇や待合室の空間作りなどもより一層の向上を目指していきたいと思います。当薬局では平成26年1月より無料健康相談も設けておりますので、お気軽にご利用ください。今後ともよろしく願いたいします。
女性	健康情報紙「Life」27年4月	≪薬局への入りやすさについて≫ 1. よい: 今のままで良いです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当社は「安全、迅速、親切」な医療を目指しております。現状に満足することなく、みなさまに信頼されるかかりつけ薬局を目指し、委員会活動や勉強会、接遇研修などを通じて研鑽を続けていきたいと思います。今後ともよろしく願いたいします。
女性	健康情報紙「Life」27年4月	≪薬局への入りやすさについて≫ 1. よい: 今のままでいいです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまに「かかりつけ薬局」として選んでいただけるよう、委員会活動を通じて積極的に意見やアイデアを持ち寄り研鑽を続けております。活動内容は当薬局のホームページや待合室掲示板にございますので、是非ご覧いただければと思います。患者さまに心も体もお元氣になっていただけるよう、明るく親切な接遇と笑顔で対応させていただきますので、これからもよろしく願いたいします。
女性	健康情報紙「Life」27年4月	≪薬局への入りやすさについて≫ 3. どちらともいえない: ジェネリックのみをすすめる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございます。わが国では患者さまの医療費負担の軽減だけでなく、限られた財政資源の有効活用のため、国をあげて後発医薬品（ジェネリック医薬品）を推進しております。薬局薬剤師は推進活動の最も有力な担い手として期待されており、それは「後発医薬品を調剤するよう努めなければならない」と関連法規に規定されるほどです。当社ではそのような期待に応えるべく今後も適切に推進活動を行いたいと思っております。ただ、必要以上の勧誘となりませんよう、患者さまのご希望に応じたタイミングでご案内するよう工夫もしていきたいと思っております。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も続けていきますので、今後ともよろしく願いたいします。
女性	健康情報紙「Life」27年5月	≪待合室の清潔感・居心地のよさ≫ 1. よい: 皆さん優しくていねいにお話してくれます。冬には温かい、夏には冷たいお茶がありとても助かります。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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きますようにしております。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います。引き続きよろしく願いたいします。
男性	健康情報紙「Life」27年5月	≪待合室の清潔感・居心地のよさ≫ 1. よい: 親切でていねいで分かりやすいです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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、幅広い知識を持ってみなさまの疑問や不安にお応えできる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いします。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 8月 27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」27年5月	≪待合室の清潔感・居心地のよさ≫ 1. よい:お茶やあめのサービスがある。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。薬局をご利用下さる患者さまには心も体も元気になっていただきたいという思いを込めてお薬をお渡ししております。診察や検査などでお疲れになったお体を薬局でゆっくり休めていただける待合室づくりを引き続き検討してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」27年5月	≪待合室の清潔感・居心地のよさ≫ 1. よい:いつも清潔感があり、お茶やあめのサービスがあつて居心地が良い。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お薬をご準備してお渡し出来るまでのお時間を少しでもリラックスしていただけるよう季節や気温に応じて冷温を変えて健康茶をご準備しております。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ご用意してお待ちしておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」27年5月	≪待合室の清潔感・居心地のよさ≫ 1. よい:待合室が広い。雑誌等、飲み物が多く置いてあり、待ち時間が苦にならない。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当薬局では、待ち時間を短くする努力とともに、待ち時間を有効に過ごしていただくことで、長く感じられないようにする工夫も続けております。お待ちいただいている間も快適に過ごしていただけるよう健康情報紙「Life」をはじめ、雑誌や疾患に関する製薬メーカー作成の小冊子、健康情報映像の放映、クロスワードなどのパズル、自由にお使いいただける血圧計などもご準備しております。患者さまが病院での診察でお疲れのところ、薬局で更に長時間待たされることのないよう、迅速な業務も引き続き心掛けていきたい思います。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」27年5月	≪待合室の清潔感・居心地のよさ≫ 待合室はとても広々。お茶、キャンディーの常設。テレビ、雑誌、Lifeが待ち時間を忘れさせてくれます。	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。大衆薬やサプリメントも拡充しておりますので待ち時間にご覧いただければと思っております。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」27年5月	≪待合室の清潔感・居心地のよさ≫ 1. よい:皆さまとても親切で良い方々ばかり。	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いたします。
男性	健康情報紙「Life」27年5月	≪待合室の清潔感・居心地のよさ≫ 1. よい:待合室状況は清潔で、居心地は良い。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。医療行為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。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、今後ともよろしくお願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」27年6月	≪薬の待ち時間≫ 1. よい:あまり待たされない。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。現状に満足することなく各委員会活動を通じて、薬の勉強会や業務の効率化を図っていき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。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 8月 27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」27年6月	≪薬の待ち時間≫ 1. よい:いつも親切で優しく接して下さり、薬局の皆さんに感謝です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当社では定期的に荘内銀行より講師を招き、接遇研修をスタッフ全員が受講しております。新人やベテランも同じレベルで患者さまの対応ができますよう努力を続けており、明るく親切な気持ち、温かい思いやりの心も添えてお薬をお渡ししていきたいと思ます。今後ともよろしく願ひいたします。
女性	健康情報紙「Life」27年6月	≪薬の待ち時間≫ 3. どちらともいえない:混み具合による。	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願ひいたします。
女性	健康情報紙「Life」27年6月	≪薬の待ち時間≫ 2. よくない:最近混んでいて30~40分くらい待つ。	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件以上の施策を実施してきており、最近では昨年秋に国内最大級の全自動錠剤分包機の導入を、本年夏に処方せん2次元バーコードリーダーの導入を行い効果を上げてきました。今後も職員一同待ち時間が少しでも短縮できますよう努力していきたいと思ますので、引き続きよろしく願ひいたします。