

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年2月28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	お薬手帳。携帯に便利にするためお財布に入れられるようお札サイズのお薬明細・お札サイズの薄型手帳にしたほうが、普段から忘れることなくお札と一緒に財布の中に携帯でき、いつでも提示できる。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。お薬手帳には今使われているお薬の内容だけではなく、患者さまの大切な情報として、アレルギー歴や副作用歴、今までに使われたお薬の情報や服用期間などの記録が集積されています。その情報も確認した上で医師や薬剤師は、より適切な治療・薬の選択・情報提供をさせていただいております。お薬手帳の大きさに決まりはありませんが、持ち歩きやすく、かつ、必要な情報が十分な大きさの文字で記録できるサイズとして、現在当薬局でお渡ししているものをほとんどの薬局が採用しています。各薬局ともこの大きさを目安にプリンターの印字の大きさを設定してシール等に印刷し、手帳に貼付しており、手帳を別のサイズにしてしまいますと、他の薬局のシール等を使用できなくなる可能性があります。よって、せっかくのご指摘ではありますが、サイズの変更は現時点ではいたしかねます。ただし現行のサイズで、更に有効にご活用いただけますよう、新たに患者さまの検査値や病歴を詳細に記載するページを追加するなど、大幅に内容を改定いたしました。現行分の在庫がなくなり次第お渡しさせていただく予定です。お薬手帳が患者さまの健康に役立つアイテムとしてご活用していただけますよう、今後もお薬手帳の内容の見直しやワンポイントアドバイスツールの充実など、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ます。
男性	健康情報紙「Life」24年10月	親切な対応で良いです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。明るく親切的な気持ち、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と思っています。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」24年10月	親切で挨拶も元気よく、とても感じが良いです。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。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。今後とも地域のみなさまから信頼され、気軽に相談していただけるようなかかりつけ薬局を目指して研鑽を続けていきたいと思っております。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」24年11月	いつも待ち時間が長いので、楽しく読んでいます。もう少し早くしていただけると嬉しいです。	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ます。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年2月28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」24年11月	薬剤師2か月に一度、薬をもらいに行ってます。少し室内が暑くて外との気温の差で、外に出た時、寒気がするので、温度を下げしてほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。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。しかし、症状によっては寒さを感じられる方もおられるため一概に温度を低め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、一昨年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。
男性	健康情報紙「Life」24年11月	健康についてアドバイザーがいれば良いと思います。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。私たちはお薬の事だけではなく、病気や治療、サプリメントや健康食品などの知識を磨くべく月に数回の勉強会や、インターネット、定期購読誌を用いた自宅学習を実施しております。患者さまの疑問や不安にお応えし、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。お気軽にご相談いただき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」24年11月	親切に薬の話をしてくださいますが、毎回同じ薬なのでうっとうしい事もあります。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。薬剤師は薬の専門家の立場から、お薬を安全かつ有効に服用いただけますよう、定期的に副作用やアレルギーの兆候が出ていないか、お薬の良い効果が十分発揮されているかなどを、聞き取りによって確認させていただいております。ご指摘の通り、毎回同じ項目を確認したり説明するのではなく、間隔を置いてお聴きしたり、お薬の必要性や服用されたお薬が体内でどのような働きをするのかなど、患者さまに分かりやすくお伝えする工夫をしていきたいと思っております。お薬の事だけでなく、病気や治療の事など患者さまの疑問や不安にお応えできるよう研鑽を続けていきたいと思っております。今後ともよろしく願いたします。
男性	健康情報紙「Life」24年12月	笑顔。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。接客研修などを通じ学んだ、「笑顔に勝る妙薬はない」ということを職員一同心に刻んでおります。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たします。
女性	健康情報紙「Life」24年12月	いつも親切で笑顔の対応に感謝し、頭が下がります。小さな相談にも気持ち良く接していただいています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。ただ事務的に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」24年12月	親切で体調などを確認してください。患者としては安心できます。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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たします。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年2月28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」24年12月	笑顔。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。勇気や希望、明るい気持ちに勝る妙薬はないと考えます。ただお薬をお渡しするだけでなく、明るく親切な気持ちや思いやりの気持ちをお薬に添えてお伝えし、心も体も元気になっていただきたいと願っております。どんなに忙しい時でも患者さまへの笑顔・丁寧な対応を忘れることがないよう、職員一同心掛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」24年12月	親切で満足です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お言葉を励みに地域のみなさまから信頼され気軽にご相談していただけるよう努力を続けていきたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」24年12月	若い事務員さん、薬剤師さんにちゃんとした日本語で話して欲しいです。めちゃくちゃな敬語はかえって聞き苦しいですよ。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。お薬は使い方を誤ると効果が得られないばかりか、体に害を及ぼすこともあります。調剤薬局の仕事とは、ただお薬を揃えてお渡しすることではなく、適切に使用していただくための知識をお伝えすることといっても過言ではないでしょう。そのために薬局のスタッフは、どのような世代の患者さまからも信頼を得られるようなマナーや身だしなみ、言葉使いを心掛けるべきと考えています。当薬局では荘内銀行より講師を招き、毎年実施している接客研修を通してコミュニケーション力を高め、患者さまの信頼を得られるよう研鑽を続けておりますが、新人もベテランも同じレベルで患者さまへの対応ができます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。