

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成22年7月20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」20年7月	皆様、やさしく薬のことを説明してくれて、いつも気持ち良く感謝しております。	お褒めのお言葉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も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います。今後ともよろしく願いたします。
男性	健康情報紙「Life」20年8月	投薬に対するお客様の体調や日常生活について一言添えた対応が望ましい。市名坂薬局ではその点は立派だと思います！	お褒めいただきありがとうございます。より良い医療を行えますよう努力を続けていきます。今後ともよろしく願いたします。
女性	健康情報紙「Life」20年8月	薬局の皆さん気持ち良く対応してくれますので助かります。	ありがとうございます。全職員が明るく親切な対応ができますよう努力を続けていきます。今後ともよろしく願いたします。
女性	健康情報紙「Life」20年8月	疲れているとき病気になり、薬局のお世話になります。ぜひ、優しい笑顔でお願いします。男性の方が怖いと感じてしまいます。明るくお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。私たちは荘内銀行より講師を招き、接遇研修を実施しています。明るく親切な気持ち、思いやりの気持ちをお薬にそっと添えてお渡することで、心も体も元気になっていただけますよう、接遇の改善を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」20年8月	迅速かつ正確に。また、病気をかかえているだけで、大きなストレスの中にあります。温かい対応を願います。	貴重なご意見ありがとうございます。私たちは安全で、迅速で、親切な医療を実施することで、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。具体的には4つの委員会（安全対策・調剤業務改善・かかりつけ薬局推進・事務改善）の活動を通じてそれらを実現すべく努力を続けておりますので、今後ともよろしく願いたします。
男性	健康情報紙「Life」20年9月	いつも親切に声をかけてLifeを提供してくれる。	ありがとうございます。明るく思いやりを持った対応を今後も心掛けていきます。
男性	健康情報紙「Life」20年9月	局員が常に声をかけてくれて「ライフ」を示し説明していただき参考になってる。	ありがとうございます。今後も健康情報紙「Life」は毎月発行してまいります。引き続きよろしく願いたします。
男性	健康情報紙「Life」20年11月	局員は大変親切です。	ありがとうございます。決して慢心せず、更に上のレベルを目指して頑張ります。今後ともよろしく願いたします。
男性	健康情報紙「Life」20年11月	親切丁寧です。	ありがとうございます。更に上のレベルを目指し努力を続けてまいります。
女性	健康情報紙「Life」21年1月	薬局の方全員、とても親切で気持ち良く過ごすことができるので、待つ事も楽しいです。	お褒めのお言葉、ありがとうございます。明るく親切な対応を今後とも心掛けてまいります。
女性	健康情報紙「Life」21年1月	今後とも、薬について良い相談相手になっていただきたい	こちらこそ、なんなりとご相談ください。よろしく願いたします。
女性	健康情報紙「Life」21年1月	(薬局に期待すること)正確さ。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では安全対策委員会を設置し、患者さまの生活の質の向上や、お薬の安全性・有効性を高めるための施策を研究し実施しています。また、自らの過誤により安全性を損なったりしないよう過誤防止のための仕組み作りも継続してまいりますので、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22年7月20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」21年3月	なかなかきれいで親切です。	お褒めいただきありがとうございます。市名坂薬局は毎朝清掃スタッフが掃除をし、日中も患者様がいなくなるタイミングを見て、待合室・トイレの簡単な清掃や雑誌の整理、感染症対策のための除菌を行っております。今後も明るく清潔感のある薬局を目指していきたいと考えています。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」21年3月	薬局は清潔にして欲しい。	貴重なご意見ありがとうございます。毎朝の清掃スタッフによる掃除や、待合室・トイレのこまめな清掃、除菌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。
女性	健康情報紙「Life」21年3月	いつも親切に対応していただき、職員の方々の一生懸命さが伝わってきます。	ありがとうございます。今後とも明るく親切な気持ち、思いやりの気持ちをお薬と一緒に渡していきたいと思っております。引き続きよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」21年3月	調剤薬の他、大衆薬も置くことはできないか。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では患者さまからのそのような要望をいただき、平成21年8月と平成22年7月に大衆薬やサプリメントの見直しを行い、扱い品目を増やしております。今後も専門性の高い薬剤師が、みなさまに安心して使用いただける製品を厳選して採用し、取扱い数を増や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」21年3月	(薬局に期待すること)きれいな、早い、雰囲気、湯茶あり。	貴重なご意見ありがとうございます。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りたいと願っています。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」21年4月	(薬局に期待すること)明るさ、親切、笑顔。	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、引き続きマナーの向上やコミュニケーション力アップを図っていきます。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」21年4月	薬局は皆さん親切でお茶等を頂いてテレビを見ながら楽しい雰囲気で感謝しております。	お褒めのお言葉、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ご用意してお待ちしております。今後ともよろしくお願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」21年4月	患者の立場に立って常に親切であるので、このままの状態を続けて欲しい。	ありがとうございます。安全、迅速、親切をモットーに今後もより良い医療を実施できますよう努力していきます。
女性	健康情報紙「Life」21年5月	(薬局に期待すること)薬品に対してよく理解できるように説明をして頂くこと。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では、病気や治療、薬の知識を磨くべく月に数回の勉強会を実施しています。また、そこで深めた知識をわかりやすく患者さまにお伝えできますよう、コミュニケーション能力アップを図り接遇研修も定期的実施しております。高いレベルの知識を持っていたとしても、患者さまにご理解いただければ、その知識はないも同然です。知識を深めることと上手に伝えること。その双方の能力を高めていきたいと考えています。
男性	健康情報紙「Life」21年6月	毎月1回薬局に行っておりますが、大変感心する程丁寧に説明してもらっております。感謝しております。	お褒めのお言葉ありがとうございます。機械的にセリフを述べるのではなく、すべての患者さまがご理解いただき、心から疑問や不安を解消していただけるような、心のこもったわかりやすい説明を心掛けていきます。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22年7月20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」21年6月	薬局の方は皆親切で出てくるので嬉しい。	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元気になっていただきたいと思っています。今後ともよろしく願います。
男性	健康情報紙「Life」21年6月	薬局の人も皆親切で時間もあまり待たされないので助かります。	ありがとうございます。決して慢心せず、更に上のレベルを目指して頑張ります。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」21年6月	(薬局に期待すること)親切。	ありがとうございます。明るく親切な医療を行えますよう努力を続けていきます。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」21年6月	もっと椅子を増やしてほしい。	「もっと詳しく薬について相談したい」というご意見や「プライバシーに配慮してほしい」などのご意見も参考にし、平成22年3月に「健康相談コーナー」を設置し、椅子も2個増やしました。また、気持ちの良い陽気の日には外でもお待ちになれますよう、ベンチも設置しました。それでも不足する際は、速やかに職員用の椅子をお出しすることとします。貴重なご指摘ありがとうございます。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」21年7月	(薬局に期待すること)受付時調剤時間を予告すること。待ち時間でイライラしない。	貴重なご意見ありがとうございます。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。その際、一包化の機械を使用せずにご用意できる方は先にお渡ししており、一概に待ち時間をお示しできない状況です。ですので、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。待ち時間自体の短縮にも鋭意取り組んでいきますので、今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」21年9月	(薬局に期待すること)薬の効果と安全性について。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では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、最新の情報をわかりやすくご説明していきたいと思っています。そのためには職員全体のレベルアップが欠かせず、医薬品メーカーを招いた勉強会を月に1回程度、薬局内の研究会を月に3回程度開いております。また社外のセミナーや自宅での勉強も継続し、よりご信頼いただける薬局を目指していきますので、今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」21年9月	薬の副作用を詳しく説明してもらいたい。	貴重なご意見ありがとうございます。前述のような勉強会で最新の知識を深め、また、それだけではなく、患者さまが疑問や不安を感じられているかどうかということ、言われずとも察知し、こちらからわかりやすい言葉で、その方にあった説明をできますようコミュニケーション能力も深めていきたいと考えております。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」21年9月	(薬局に期待すること)薬と効用の説明。市名坂薬局は良好。	お褒めのお言葉ありがとうございます。現状に満足せず、よい所は更に伸ばし、改善すべきは改善していく所存です。今後ともよろしく願います。
男性	健康情報紙「Life」21年9月	印象の良い薬局です。	お褒めのお言葉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。明るく親切な気持ちや思いやりの気持ちもお薬に添えてお伝えしたり、患者さまの疑問や不安をときほぐして、心も体も元気になっていただきたいと願っています。今後ともよろしく願います。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成22年7月20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」21年10月	もう少し、薬の出し方(袋)が多すぎるような気がするので、簡素化を希望します。	お薬の飲み間違いがおこらないよう、お名前や用法用量などを記載した被包をお渡しすることが薬剤師法で定められており、当薬局では用法ごとに別の袋を機械で自動印刷しお薬をお入れしてお渡ししています。ただし、個別にご相談いただいた場合は、(必ずしもご要望にお応えできない場合もございますが)ご要望に沿う形でご用意するようにいたしますので、お気軽にお申し付けください。
男性	健康情報紙「Life」21年10月	薬局の人たちはいつもにこにこしていて、気持ち良くお茶を飲みながら待っています。	お褒めいただきありがとうございます。勇気や希望、明るい気持ちやうれしい気持ちに勝る妙薬はないと考えます。ただお薬を用意して必要なセリフを述べてお渡しするのではなく、そういった明るい気持ちもお渡しし、心も体も元気になっていただきたいと願っています。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」21年10月	処理が早くて良い。	お褒めのお言葉ありがとうございます。体調がすぐれない中、薬局で長時間待たされるのは大変な苦痛です。当薬局では調剤業務改善委員会と事務改善委員会を設置し、少しでもみなさまの待ち時間を短縮できますよう、業務の改善を図っています。両委員会の施策はホームページで毎月ご報告しておりますので、ご参照いただければ幸いです。
女性	健康情報紙「Life」21年10月	とても親切に教えて下さるので今のままで良いと思います。	ありがとうございます。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いきます。
女性	健康情報紙「Life」21年10月	いつももらう薬が同じであれば説明書の必要有無等聞いてほしい。	貴重なご指摘ありがとうございます。当薬局ではお薬が変更になった場合のみ説明書をお渡しすることも可能ですので、お気軽にお申し付けください。
女性	健康情報紙「Life」21年10月	毎回お茶を飲みながら待っているが、短期間で薬が出るので助かります。	当社では「安全に、迅速に、親切に」をモットーにしております。お褒めのお言葉を励みに、慢心することなくより良い薬局づくりを心掛けていきます。
女性	健康情報紙「Life」21年10月	現在満足しております。	ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」21年11月	薬剤師さんの説明がわかりやすいです。	お褒めのお言葉ありがとうございます。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。
女性	健康情報紙「Life」21年11月	薬の説明も感じ良くしてくださいまして、分らない事は聞き易いです。	お褒めいただきありがとうございます。聞かれずとも患者さまの疑問や不安を感じ取り、先回りしてご説明できることを目指しています。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」21年11月	会計の明細書に個々の錠剤の値段を知らせてほしいです。(同様のハガキが他に2件ありました。)	当薬局ではお会計の詳細な明細をご要望いただいた方にのみ、無料でお渡ししていましたが、平成22年4月よりは法律で義務付けられたため、すべての患者さまにお渡ししています。また、当薬局でお渡ししております明細書が見にくいのご指摘も頂いておりますが、コンピュータメーカーの定型書式であり変更ができません。メーカーには改善を要望しておりますので、今しばらくご辛抱いただければ幸いです。貴重なご意見ありがとうございます。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22年7月20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」21年11月	薬局に行くと、お茶がその時の季節で温かく飲めたり、皆とても気持ち良く待っていられて有難い。	ありがとうございます。今後もよりよい薬局を目指し努力していきます。また、ご用意させていただいております「百年茶」は薬局でも販売しておりますので、お気軽にお申し付けください。
女性	健康情報紙「Life」21年11月	現在満足しております。	ありがとうございます。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いきます。
男性	健康情報紙「Life」21年11月	薬局のみんな、とても親切で気持ち良く、お茶を飲みながら待っています。	ありがとうございます。よい所は更に伸ばし、改善すべきは改善していく所存です。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」21年11月	薬局の方達はとても親切です。いつも有難く思っております。	ありがとうございます。今後ともお気軽にご相談ください。
男性	健康情報紙「Life」21年11月	薬局ではいつも親切に対応してもらっており、特に注文をするようなことはありません。	ありがとうございます。慢心することなく今後も頑張ります。
女性	健康情報紙「Life」21年11月	薬の出来るのを早くしてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では調剤業務改善委員会と事務改善委員会を設置し、少しでもみなさまの待ち時間を減らすことができますよう研究を続けております。活動内容はホームページに毎月掲載しておりますので、ご参照いただければ幸いです。改善に終わりはなく、できることから少しずつ着実に進めていきますので、今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」21年11月	いつも親切丁寧に説明していただき接客には大満足しています。	ありがとうございます。今後お気づきのことがございましたら、お気軽にご指摘ください。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」21年11月	月一回の訪薬局ですが、いつも笑顔で親切に薬の説明や体調について話され大変満足しています。	ありがとうございます。お薬といっしょに元気もお渡しできたら、、、私たちはそんな薬局でありたいと思っています。職員も明るく親切な対応をしていき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」21年11月	時間を取り良く説明もして頂いており安心し、満足しております。	ありがとうございます。より良い薬局を目指し頑張ります。
女性	健康情報紙「Life」21年12月	具合の悪いときに薬局の方に声をかけられるのは苦痛に感じますが、とてもいやされたりもしますので、その辺の所をよく察して、声かけをお願いしたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。スピードを優先すべきか、または丁寧なご案内をすべきか、患者さまから言われずとも感じ取り、その方に合った対応ができればと考えております。そのような他者の気持ちを考え、おもしろい心になる場合でも持ち続けていられるよう職員を指導していきたいと思っています。
女性	健康情報紙「Life」21年12月	お医者さんの診察ももちろん安心するのですが、薬局の方々も親切で優しいし、目を見て話してくれますし、親身に対応してくださって、とても心強く思っています。まるで心のオアシスです。ホッとします。もし、できればなのですが、お医者さんと薬剤師さんとで連絡がとれていたら(症状とか)、もっと安心感が増すような気がします。勝手に言ってますみません。	お褒めのお言葉ありがとうございます。また貴重なご意見もいただきありがとうございます。明るく親切的な気持ちや、おもいやりの心をお薬に添えてお待ちしております。またご指摘の事項ですが、現行の法律制度では医師は患者さまに薬局を指定することが禁じられており、医師から薬局に処方せん以外の情報を予め伝達することは困難な状況です。ただし、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「情報提供書」のようなものを作成し、より病院との連絡を密に取れないかも検討を進めております。患者さまにより安心してご利用いただけるよう今後も努力していきますので、引き続き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22年7月20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」21年12月	もっと早く薬を作ってほしい。待ち時間が長すぎる。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では調剤業務改善委員会と事務改善委員会を設置し、待ち時間削減のための様々な施策を立案し、実行してきました。活動内容はホームページに毎月掲載しておりますので、ご参照いただければ幸いです。患者さまにご満足いただける水準を目指しこ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。
女性	健康情報紙「Life」21年12月	(薬局に期待すること)24時間営業、リラックスできる環境。	明るく清潔感があり、リラックスしてお待ちいただける空間を今後も目指していきます。なお24時間営業につきましては、法律上、薬局は常に国家資格を有する薬剤師を常駐させる必要があるため、人件費などの費用の面から現状当薬局では対応ができません。貴重なアイデアをいただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年1月	とてもやさしい対応をしてくださいます。感謝しています。	ありがとうございます。「安全に、迅速に、親切に」をモットーに、更に努力を続けていきたいと思えます。
女性	健康情報紙「Life」22年1月	薬の他に色々な物を売っている薬局がありますが、スーパーみないにその場で試せる塗薬の試供品、お茶や体に良い水の試飲などができたら、自分に合っているか分かって買いやすいかな、と思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。前述のとおり、当薬局では平成21年8月と平成22年7月に大衆薬やサプリメント、健康食品の見直しを行い取扱品目を増やしましたが、メーカーの協力が得られたものについては、なるべく試供品も準備していきたいと思っております。また、種類も少しずつですが増やしていきたいと考えていますので、今後ともよろしくお願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」22年1月	明るいムード、親切第一のお店であってください。	貴重なご意見ありがとうございます。明るく親切的な薬局づくりを今後も継続していきます。
女性	健康情報紙「Life」22年1月	薬の説明が分かりやすい。待ち時間が少ない。対応の感じがよい。	もったいないほどのお褒めのお言葉、ありがとうございます。安全、迅速、親切を目指し、すべての方に同じようにお褒めいただくまで、努力を継続していきたいと思っております。
女性	健康情報紙「Life」22年2月	専門的な薬(心臓など)の時は、副作用や飲み忘れ時の対処法を詳しく教えてほしい。温湿布など、比較的ポピュラーな薬のときは効果的な使い方などのアドバイスがあるとうれしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局ではお薬の内容に応じて安全使用のために重要な情報や、効果的な活用のために有効な知識をしっかりとお伝えしていきたいと考えています。そのため、医薬品メーカーによる勉強会を月1回程度、薬局内の勉強会を月3回程度開催し、知識を深め、情報を共有化しております。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年2月	対応は詳しく説明してくれて親切です。	ありがとうございます。引き続き高いレベルを目指し、職員一同努力していきます。
女性	健康情報紙「Life」22年2月	いつも明るい対応でとても感じがいいので、このままで。	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ご用意してお待ちしております。また、現状に満足せず更なるレベルアップも図っていきますので、今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年3月	薬局の方は大変親切で薬の飲み方をやさしく説明して下さいます。短時間で頂ければとてもありがたいと思えます。	お褒めのお言葉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、委員会活動などを通じて今後も検討していきます。
女性	健康情報紙「Life」22年3月	明るい職場で薬の説明ももっと詳しくを、希望します。	貴重なご意見ありがとうございます。明るく親切的な対応をしつつ、わかりやすいご説明を行い、かつ、お待たせはしない。それらすべてを実現していく努力を今後も続けていきます。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成22年7月20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」22年3月	月に1度買い物袋いっぱいになるほどの薬を頂いています。毎月のことなのに薬局のスタッフの皆さんは細かく親切に説明をしてくれます。ホッとあたたかさを感じます。	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」22年3月	もっとコミュニケーションを大切にしてください。	貴重なご意見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。安全で正確な医療を行いつつ、お待たせはしない。かつ、患者さま一人ひとりがご満足いただけるようなコミュニケーションも行えるよう業務の工夫も続けていきます。また、職員のコミュニケーション能力向上のため定期的実施している接遇研修も継続してまいります。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年3月	カードで支払いができるといいな。	貴重なご意見ありがとうございます。資金力のある大手チェーン薬局はクレジットカードを導入しているようですが、当社の経営規模では、費用の面で負担が大きく、現時点では導入できておりません。ただし、今後も経営努力を続け、検討を続けていきたいと思っております。その分、小規模経営だからこそできる、きめ細かいサービスを更に充実させたり、社員教育を徹底して更に「安全、迅速、親切な」レベルの高い医療をみなさまに提供することで、ご満足いただけるよう努力していき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」22年3月	説明も丁寧にわかりやすく、感じがいいのでこのままでお願いします。	ありがとうございます。「安全に、迅速に、親切に」をモットーに、更に努力を続けていきたいと思っております。
女性	健康情報紙「Life」22年4月	特別にございません。皆さんの確に親切に対応してくださいますので感謝しております。	ありがとうございます。お褒めのお言葉を励みに今後も精進していきます。
男性	健康情報紙「Life」22年4月	ジェネリックなどの適切なアドバイスをお願いします。	ジェネリック医薬品を使用するためには、医師が使用可と判断し、処方せんにその旨を記載していなければなりません。当薬局では「使用可」の処方せんをお持ちいただいた方には、必ずご案内をするようにしております。そうでない場合でも、ご不明な点や詳しくお知りになりたいことがございましたら、お気軽にお尋ねいただければ幸いです。貴重なご意見ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」22年4月	薬局の方々にいつも親切にしてもらってありがたいです。	ありがとうございます。引き続き高いレベルを目指し、職員一同努力していきます。
女性	健康情報紙「Life」22年4月	色々声かけをしてくれて、助かっています。	ありがとうございます。今後お気づきのことがございましたら、お気軽にご指摘ください。
女性	健康情報紙「Life」22年4月	通販でしか手に入らない商品、美容・健康グッズが薬局にあると嬉しい。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では患者さまのご要望をいただき、平成21年8月と平成22年7月に大衆薬やサプリメントの見直しを行い、扱い品目を増やしております。今後も専門性の高い薬剤師が、信頼できる製品を厳選し、正規のルートで納入してみなさまに安心してご利用いただけるようにしたいと考えております。また、今後も地域のみなさまのニーズが高いと思われる製品の取扱いを徐々に増やしていきますので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22年7月20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	ご意見箱	待ち時間がとにかく長いです。混んでる、混んでない関係なく他の薬局より時間が大分、かかると思います。	貴重なご指摘ありがとうございます。ご指摘を受け役職者全員で協議の上、以下の改善策を平成22年5月実施しました。＜改善策①一包化の機械の処理能力に限界があり、順番待ちとなるため、その間機械を使わずにお出しできる方はどんどんお薬をお渡しする。またその旨を待合室に掲示する。改善策②一包化の方や後日取りに来られる方などは、それぞれ色つきのファイルに入れて作業することで、遠くからでもすべての職員が把握できるようにする。改善策③処方内容の入力方法を見直す。改善策④カウンターが一杯になってしまった時は健康相談コーナーも使用し、薬剤師がお渡しの順番待ちで動きが止まってしまうようにしないようにする。⑤予め準備できるお薬がないか検討する。＞ また、当薬局では調剤業務改善委員会と事務改善委員会を設置し、上記改善策とは別に、日々の業務の改善と効率化の検討を続けています。活動内容はホームページにも掲示しておりますので、ご覧いただければ幸いです。待ち時間対策は終わりのない永遠の課題であると位置付け、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ので今後ともよろしく願いいたします。
女性	ご意見箱	カード使えないのが残念です。	資金力のある大手チェーン薬局はクレジットカードを導入しているようですが、当社の経営規模では、費用の面で負担が大きく、現時点では導入できておりません。ただし、今後も経営努力を続け、検討を続けていきたいと思っております。その分、小規模経営だからこそできる、きめ細かいサービスを更に充実させたり、社員教育を徹底して更に「安全、迅速、親切な」レベルの高い医療をみなさまに提供することで、埋め合わせさせていただけますよう一層努力していきます。貴重なご指摘ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
男性	過去にご意見をいただいたものの、未だ改善策を実行できていないもの	待合室がうす暗い感じがする。塗り替えてもう少し明るい感じにしてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。私どもは明るく元気な気持ちになっていただけの薬局でありたいと思っております。予算との兼ね合いからすぐには実行することは難しいため、今後の改修時などに検討したいと思います。今後ともよろしく願いいたします。