

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成22年8月2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10月	相談コーナーがあると良い	貴重なご意見ありがとうございます。薬局の構造や広さの問題から直ちに設置することは難しいのですが、今後の検討課題としていきたいと思っております。
女性	健康情報紙「Life」21年1月	いつも薬について詳しく説明していただき、大変うれしく思っています。これからも宜しくお願いします。	お褒めいただき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。その双方を高めていきたいと考えています。
女性	健康情報紙「Life」21年1月	患者は体調がすぐれない時もあります。名前を呼ばれてもカウンターに行くのがやっとなることがあります。気配を感じて薬局の方がそばに来て説明して下さる事も、感謝しています。その場で薬を服用することもあるので、飲料水の設置などがあれば良いと思います。何よりも素早く、あまり待たされることが患者にはありがたいです。	お褒めのお言葉ありがとうございます。体調がすぐれない方やお急ぎの方、病気に對する疑問や不安を感じている方などに対し、お気持ちを言われずとも感じ取り、こちらからお声をかけさせていただけるような、そのような他者をおもいやる気持ちを持った医療人を今後も育成していきたいと考えています。 お茶や飲料水の設置は、スペースやコストの問題から直に対処することは難しいのですが、今後の検討課題とさせていただきます。その場でお薬を服用される場合は、職員がお水をご用意いたしますので、お気軽にお申し付けください。 また、待ち時間対策は終わりのない永遠の課題と位置づけ、職員一人ひとりが問題意識を持ち、改善策を検討していきます。改善策の実施状況はホームページにも掲載していきますのでご参照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ます。
女性	健康情報紙「Life」21年11月	親切に説明してくれる。	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ます。
—	健康情報紙「Life」21年12月	薬局に期待する事は気遣いです。特に薬局は、高齢の母がお世話になっていますが、ドクターからの指示を聞き忘れたりかんちがいでいることがあります。そんな時に薬局の方や薬剤師の方が気遣って下さったり、確認の上、気持ちを害さないように伝えて下さる事に感謝しています。	お褒めのお言葉ありがとうございます。また貴重なご指摘もいただきありがとうございます。単に必要なセリフを述べるのではなく、一人ひとりの患者さまのお気持ちを考えながら、その方にあったわかりやすい説明ができますよう接遇マナーの向上や、コミュニケーション能力の向上を図っていきます。今後も定期的に行っている接遇研修や、それに加え専門分野以外の研修も取り入れ、バランス感覚に優れた人間性豊かな人材を育成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。
女性	健康情報紙「Life」21年12月	皆さん笑顔でキビキビと接して下さり、薬の説明もわかりやすいので、とてもありがたいです。	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」22年1月	ジェネリックの大幅利用。薬品代の値下げ。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では、患者さまの医療費負担軽減や日本国の財政再建に資するジェネリック医薬品の使用を積極的にご案内しております。「ジェネリック医薬品への変更不可」の記載がなければ、ジェネリック医薬品を使用することが可能です。「変更不可」の記載がない処方せんをお持ちいただいた際は、在庫を用意しているものについては、必ずご案内をするようにしております。「変更不可」の処方せんの場合でも、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。