

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成23年 10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	健康情報紙「Life」23年5月	いつ行っても気持ちの良い対応でテキパキと仕事をこなしていて、この薬局に行く元気ももらってこられる。	お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。病は気からと言いますが、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。明るく親切的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」23年5月	親切に薬について説明してくださり、感謝していますので、別に期待することはございません。	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。職員も明るく親切的な対応をしていきます。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年5月	いつも笑顔で感じ良くして頂いています。	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的な雰囲気を持った薬局でありたいと願っています。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年6月	待ち時間を短くお願いしたい。	貴重なご意見ありがとうございます。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、すべての調剤薬局・薬剤師の義務であると考えています。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、業務の効率化やスピードアップを図っています。活動内容はホームページや待合室掲示板にて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。
男性	健康情報紙「Life」23年6月	薬をなるべく早く出して欲しい。待ちやすい空間を作って欲しい。	貴重なご意見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、前述の委員会活動などを通じて今後も検討していきます。また、待ち時間を少しでも快適に過ごして頂けますよう健康茶や雑誌類、血圧計、クロスワードパズルなどをご用意しております。さらに平成23年8月からは大衆薬やサプリメントなども拡充いたしましたので待ち時間にご覧いただければと思います。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年7月	カード支払が出来るようになっていました。ありがとう。	お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。薬局内にあるご意見箱と健康情報紙「Life」を通じて多数ご要望をいただき検討を続けてまいりましたクレジットカードの取り扱いを平成23年7月1日より開始いたしました。是非ご利用いただきたいと思っております。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。今後ともお気軽にご意見・ご要望をいただけますよう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23年 10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」23年7月	薬の説明をわかりやすく。	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。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」23年7月	夏、冬の麦茶のサービスがありがたいです。	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、今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年7月	患者の気持ちになって対応していただきたい。また、気軽に相談できる雰囲気をお願いしたい。	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、患者さまの疑問や不安を言われずとも察知し、こちらからわかりやすくご説明できますよう、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いきます。今後ともお気軽にご相談下さい。よろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年8月	薬局は気軽に相談できる雰囲気を出してもらいたい。ユーザーは薬について分からない事が多く、不明な点については相談したいと思っています。	貴重なご意見ありがとうございます。定期的開催しております勉強会にて最新の知識を深め、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、その方に合った説明を出来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致します。