

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成23年12月16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12月	ていねいな説明、正確な確認作業を大切にしてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では患者さまの生活の質や、お薬の安全性・有効性を高めるため安全対策委員会を設置しております。必要な説明を行ったとしても、患者さまにご理解いただき実行していただかなければ、説明しなかったのと同じことです。患者さまにわかりやすい言葉で、丁寧なお案内ができますよう、同委員会では様々な勉強会を企画して職員の知識を深め、コミュニケーション力も高めております。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」22年12月	試供品や販促品をくれるといい。	貴重なご意見ありがとうございます。現在、サプリメントや健康食品の取り扱いについて検討中でございます。メーカー等の協力がえられた物については試供品なども準備し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」22年12月	具合が悪くて行くので、早く薬を出してほしい。	体調がすぐれない中、またはお急ぎの中、薬局で長時間待たされるのは大変苦痛です。私たちは患者さまが少しでも早くお薬を受け取って帰宅できますよう、業務の改善・効率化を進めています。具体的には、平成19年にレセプトコンピュータの増設、カウンターの改装を、平成20年に薬袋プリンタの設置と高速コピー機の導入、処方せん2次元バーコードの導入を、平成22年に薬品名の薬袋への印字、処方せん2次元バーコードの増設を行いました。また、平成23年2月には業務改善委員会を設置し業務の効率化をするための施策を検討・実行し待ち時間短縮に努めております。活動状況はホームページの「お知らせ委員会活動レポート」に掲示しておりますので、ご参照いただければ幸いです。すべての患者さまに安全で親切な医療を行いながらお待たせはしないよう、今後も全職員が日々の業務をただこなすだけではなく、常に問題意識を持って見直しを図っていきます。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。
男性	健康情報紙「Life」22年12月	薬剤師に感謝。前立腺の治療薬処方では私の話をよく聞いてくれてこの薬あなたには良いかもしれないと泌尿器の先生に話をしてくれ、了解を得たので処方してもらったところ、回数が少なくなり改善したようで薬剤師さんにとっても感謝しています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。薬剤師は医師の処方内容を薬剤師の視点から検証しております。これは、病院の医師と、病院とは独立した調剤薬局の薬剤師によるダブルチェックにより患者さまの薬物治療の安全性や有効性を高める「医薬分業」という仕組みです。お薬に関して不安に思われていること、疑問に思われていること、或いは、病院で言い忘れたことなども、どうぞ御遠慮なさらずに薬剤師にご相談ください。薬の専門家の立場から、治療上重要と思われる内容は直ちに医師に連絡して対策を講じたり、適切なアドバイスをさせていただきます。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2月	毎回親切な説明でとても理解できます。ありがとうございます。	お褒めのお言葉ありがとうございます。明るく親切な対応を心掛けてまいります。
女性	健康情報紙「Life」23年4月	複数の病院に通っているのでも、専門家の目で薬の飲み合わせを見てもらえるのは有り難い。	貴重なご意見ありがとうございます。薬の専門家として、併用薬の確認や相互作用をチェックさせていただき、より患者さまに安全性や有効性を高めて服用していただけるよう今後も努力してまいります。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成23年12月16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4月	いつもいいに薬について説明していただき、ありがとうございます。このたび震災でライフラインが寸断されましたが、いつも利用しているエイブル薬局でいつもの薬が手に入り、とても安心できました。	東日本大震災により亡くなられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、大きな被害を受けられましたみなさま、そのご家族の方々に心よりお見舞い申し上げます。当薬局では近隣医療機関さま、医薬品納入業者さま、医療機器納入業者さまなどの絶大なご支援のもと、震災後も開局し医薬品の供給をさせていただきました。ご来局されました患者さまには医薬品の供給不足等により十分なサービスを提供できずご不便をおかけいたしました。ご理解ご協力をいただき誠にありがとうございました。今後も地域医療拠点としての社会的責務を果たすべく最大限の努力をしてみたいと思い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」23年5月	健康に関する図書コーナーがほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。現在、待合室図書として健康雑誌2種類を準備させていただいております。今後、健康雑誌の種類も検討してみたいと思います。また、患者さまのお役に立つような、パンフレットの種類も増やせるよう検討してみたいと思います。
女性	健康情報紙「Life」23年5月	薬の副作用について聞きやすいし、薬手帳を見て他の病院の薬もよく教えてくれる。総合医療の感じがして(把握)安心して利用しています。	お褒めいただきありがとうございます。複数の病院にかかっている、常にかかりつけの調剤薬局でお薬をもらうことで、過去の服用歴や副作用、病歴やアレルギーなどの情報が一ヶ所に蓄積され、より安全にお薬を使用することが可能となります。色々な病院を受診されても、処方せんは当薬局へお持ちいただき、ご相談いただきたいと思います。また、薬局では患者さまのお薬手帳などから情報を入力させていただき、薬物治療の安全性や有効性を高めるためのツールとして使用させていただいております。今後もぜひお薬手帳を継続してご利用いただければと思います。
女性	健康情報紙「Life」23年5月	薬局に信頼のおける安心なサプリメントの販売コーナーがほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局では、一般用医薬品・サプリメント・健康食品の取り扱い品目を増やすことを検討しております。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年5月	薬剤師さんからの挨拶「体調は如何ですか？」とよく言われるが(良い)と答えるべきか(悪い)と答えるべきかいつも迷う。(良い)なら薬をもらいに来ない。「お大事に」と言われるのもどう受け止めたらよいのか迷う。大変なこと(重症化)にならないようにとの配慮なのだろうが、大事になったら薬をもらいに来られるのだろうか。薬剤師さんから声かけされる挨拶でどんな言葉が素直に受け止められるのであろうかいつも迷うのです。	貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございます。また、職員の言動により困惑させてしまったようで誠に申し訳ございません。薬剤師の仕事は医師の処方内容を「薬の専門家」の視点から検証することです。これは、病院の医師と、病院とは独立した調剤薬局の薬剤師によるダブルチェックにより患者さまの薬物治療の安全性や有効性を高める「医薬分業」という仕組みです。お薬をお渡しする際、使用方法の説明だけでなく、副作用やアレルギーの兆候が発生していないか、お薬の良い効果が十分に発揮されているか、他の病院からのお薬と重複したり悪影響を及ぼしたりしないか、などを聞き取りによって確認するのも調剤薬局の薬剤師の重要な仕事です。ご不安にならないよう自然な会話の中で確認させていただいたり、意図をしっかりと伝えた上で質問するなど、コミュニケーションを工夫し、患者さまに不快な思いや困惑をさせないようにしていきますので、今後ともよろしくお願いいたします。