

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成24年 1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」23年9月	来院の際、おくすり手帳にカバーを付けてくれた。ちょっと心遣いがうれしかった。また、かかりつけ薬局カードもいただき、待ち時間が短くなりそうでなお結構です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お薬手帳はお薬を安全に、安心してお使いいただくための患者さまと医師、薬剤師をつなぐ大切なアイテムです。常に携帯していただきたいという思いから、かかりつけ薬局推進委員会の発案で、便利な手帳カバーを付けさせていただくこととしました。カバーの内側には保険証や診察券などを入れられるポケットもついておりますので、是非ご利用ください。合わせて、カバー内側に、当薬局のFAX番号などを記した「かかりつけ薬局カード」も入れさせていただきました。病院やご自宅、勤務先から当薬局に処方せんをFAXする際にご利用いただきたいと思います。複数の病院にかかっている場合でも、常にかかりつけの薬局でお薬をもらうことで飲み合わせや服用履歴、アレルギーなどの情報が一か所に蓄積され、より安全にお薬を使用することが可能となります。処方せんのFAX受付により待ち時間短縮にもなりますので「かかりつけ薬局カード」を活用し、当薬局を「かかりつけ薬局」にいただければ幸いです。今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」23年9月	いつもやさしく説明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。ただお薬を準備してお渡しするのではなく、少しでも早くお体が良くなっていただきたいという気持ちを添えてスタッフ一同接遇をさせていただいております。また、お薬が安全に、安心してお使いいただけますよう分かりやすい、丁寧な説明を心掛けております。今後も研鑽を続けてまいりますのでよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」23年9月	今まで通りで良い。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。現状に満足することなく、みなさまに信頼されるかかりつけ薬局を目指し、委員会活動や勉強会などを通じ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」23年9月	いつも明るく親切、ていねいで感謝してしています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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。引き続きよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」23年9月	待ち時間を少なめにしてほしい。	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おります。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まいりますので、今後ともよろしく願います。
女性	健康情報紙「Life」23年9月	栄養、カロリーの本が置いてあるといいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。現在、健康情報紙や製薬会社から取り寄せたリーフレット、食生活指針ガイドなどをご準備しておりますが、ご要望いただきました栄養やカロリーに関連する本やリーフレットなどを早急に検討しご準備させていただきます。また、今後も雑誌や本、健康に関する資料をますます充実させて、みなさまの治療や健康維持のお役に立てますよう検討を続けていきたいと思っております。ご希望されるリーフレットや小冊子などがございましたらお気軽にお声掛けいただければ幸いです。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24年 1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」23年9月	親切的な対応です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後とも明るく親切的な気持ち、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。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」23年10月	親切的な対応です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当社では定期的に荘内銀行より講師を招き、接遇研修を実施しております。明るく親切的な気持ちをお薬にそつと添えてお渡しできたら、、、私たちはそんな調剤薬局でありたいと願っております。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年10月	薬局の方々、優しく対応してくれて気持ちがいいし、時間もかからずに助かっています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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、明るく親切的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。体調のすぐれない方やお急ぎの方、病院の検査や診察などでお疲れの方などお一人お一人のご様子をうかがいながら、きめ細やかな対応を心掛けていきたいと思ひます。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10月	薬剤師さんの説明があり、安心して飲んでる。	貴重なご意見ありがとうございます。他の品物と違い、お薬はモノ(薬)と知識(正しい使い方等)がセットになって初めて安全で有効なものとなります。調剤薬局や薬剤師はただモノ(薬)をお売りするだけではなく、知識(正しい使い方等)をお渡しするために存在しています。患者さまへそれらを適切にお伝えできますよう、当薬局では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回程度開き病気や治療、薬の知識を磨いております。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。大切な情報をお話ししたとしても、患者さまにご理解いただければ、お話ししなかったのと変わりません。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、患者さまがお薬を安全に、安心してご利用いただけるようサポートさせていただきたいと思ひます。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10月	当薬局は客を大切にしており良いと思う。	お褒めのお言葉をいただき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ひています。スタッフ一同、明るく笑顔で親切的な対応を心掛けて、お帰りにられる時には来局時よりも心身ともにお元気になっていただけますよう、接遇や待合室の空間作り・待ち時間対策など研鑽を続けていきたいと思ひます。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10月	いつも笑顔を決やさずにいてください。	貴重なご意見を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、明るく親切的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。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、スタッフ一同心掛けていきたいと思ひます。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10月	親切的な対応です。	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相談いただけるよう、努力を続けていきます。当社のモットーである「安全に、迅速に、親切的に」にも更に磨きをかけていきたいと思ひますので、今後ともよろしく願いいたします。