

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成24年 5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11月	親切で感じが良いです。	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なく、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。
男性	健康情報紙「Life」23年11月	行き届いた薬局です。	お褒めのお言葉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。処方せんをお持ちでなくてもお気軽にお立ち寄りいただき、お薬のことやお体のことをご相談していただけるような薬局を目指し研鑽を続けております。患者さまお一人お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11月	薬に関して説明してほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。お薬は他の品物と違い、モノ（薬）と知識（正しい使い方などの情報）がセットになって初めて安全で有効なものとなりますので、安心・安全にお薬をお使い頂けるよう、定期的に外部より講師を迎え薬に関する知識を深めたり、接遇研修を実施して患者さまに分かりやすい説明が出来るよう研鑽を続けております。言われずとも患者さまのお気持ちを察知し、必要とされる情報をお伝えすることが出来ますよう努力していきたいと思っておりますので今後ともよろしく願い致します。
女性	健康情報紙「Life」23年11月	皆さん親切でよく説明してくれます。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当社は全職員が、一つ一つの仕事の意味をしっかりと理解し、患者さまにわかりやすい言葉に換えてお伝えすることを心掛けております。今後も患者さまのお薬の安全性や有効性を高めるため、さまざまな情報をわかりやすくお伝えする工夫を続けていきます。引き続きよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年11月	若い人が多くて活気があって良い会社です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまに「かかりつけ薬局」として選んでいただけるよう、委員会活動を通じて積極的に意見やアイデアを持ち寄り研鑽を続けております。活動内容は当薬局のホームページや待合室掲示板にございますので是非ご覧いただければと思います。患者さまに心も体もお元気になっていただけるよう、明るく親切な接遇と笑顔で対応させていただきますので、これからもよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年11月	薬名と用途を(何のためどこに効く)説明してくださり親切です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お薬は他の品物と違い、モノ（薬）と知識（正しい使い方などの情報）がセットになって初めて安全で有効なものとなります。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。患者さまに心よりご納得いただくためには、型通りの説明だけではなく、理由や目的を職員自身がしっかりと理解し、一般の方にもわかりやすい言葉に換えて伝えていかなくてはなりません。そのためには、知識やコミュニケーション力の底上げが欠かせず、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。患者さまのお体の状態が少しでも早く改善されますようお手伝いさせていただきたいと思っておりますので、お気軽にご相談ください。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24年 5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11月	親切で大変良い。	お褒めのお言葉をいただき、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お元気になっていただきたいと思います。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11月	正確な薬の調合と手渡し。	貴重なご意見ありがとうございます。当薬局は安心・安全にお薬をお使い頂けるよう、正確かつ迅速な調剤を目標としています。また、医師から処方されたお薬が有効かつ安全にお使い頂けるよう分かりやすく丁寧な服薬指導も心掛けております。定期的に外部より講師を迎え薬に関する知識を深めたり、接遇研修を実施してコミュニケーション力を高め、患者さまに信頼されるかかりつけ薬局を目指し研鑽を続けていきたいと思っておりますので、今後ともよろしく願い致します。
男性	健康情報紙「Life」23年11月	全員がしっかりと説明されて、大変良いと思います。	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、接遇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11月	いつも親切で良い感じです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまに心も体もお元気になっていただきたいと職員一同願っております。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。よろしく願いいたします。
男性	健康情報紙「Life」23年12月	病院での待ち時間が長いので、Lifeを置いてほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。「Life」は当薬局がサービスレベル向上のため加盟している、保険薬局サービスブランド「Class A」に委託して毎月発行している健康情報紙です。設置できるのは加盟店のみとなっておりますので、大変申し訳ございませんが、他の施設に用意することはできません。当薬局では、患者さまが病院での診察でお疲れのところ、薬局で更に長時間待たされるということのないよう、迅速な業務を心掛けています。また、「Life」だけでなく、様々な雑誌の設置や健康情報映像の放映も行い、待ち時間を苦痛に感じられないような工夫もしていきますので、今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」23年12月	笑顔、親切です。	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。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12月	とても親切な説明です。	お褒めのお言葉ありがとうございます。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、心も体も元気に願っています。みなさまに安心・安全にお薬をお使い頂けるよう、分かりやすく丁寧な説明を心掛けていきたいと思っており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12月	薬局は現在すばらしい対応ですので、今後も維持して欲しい。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。決して慢心せず、お一人でも多くの患者さまの「かかりつけ薬局」になれるよう、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いたします。