

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年 10月 25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」25年6月	皆さん親切でとても良い店です。	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、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。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研鑽を続けていきたいと思ひます。今後ともよろしくお願ひいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年6月	確認しながらよく説明してくれること。	貴重なご意見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。安心・安全にお薬をお使ひいただけるよう、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ひますので今後ともよろしくお願ひいたします。
男性	健康情報紙「Life」25年6月	感じの良い薬局です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまには心も体もお元氣になっていただきたいと職員一同願ひしております。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。今後ともよろしくお願ひいたします。
男性	ご意見箱	市販薬を売っていますが、価格は定価です。ドラッグストア並みの価格に合わせたいです。	お薬は使い方を誤ると十分な効果が得られないだけでなく、体に悪影響を及ぼすことがあります。電化製品のようにだれが使用しても同じような効果が得られるというものでもありません。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。当薬局の市販薬は、大規模小売店に比べると価格の高いものもあるかもしれませんが、安心・安全にお薬をお使ひいただけるよう専門性の高い薬剤師が取り扱い品目を厳選し、症状や他の服用薬との飲み合わせ等をしっかりとカウンセリングの上販売、そして薬歴（カルテのようなもの）を作成して、購入履歴や既往歴、副作用歴を管理しております。また、品物は大手医薬品商社から正規の流通経路で仕入れており、安心してご利用いただけますので、どうぞお気軽にご相談いただければと思ひます。貴重なご意見をありがとうございます。今後ともよろしくお願ひいたします。
男性	健康情報紙「Life」25年7月	対応が良い。	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、心も体もお元氣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ひています。引き続きよろしくお願ひいたします。
男性	健康情報紙「Life」25年7月	薬の説明を丁寧にしてくれます。優しいです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまお一人おひとりが安心してお薬をお使ひいただけるよう丁寧な対応、分かりやすい説明を心掛けております。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していただけるよう努力を続けていきたいと思ひます。今後ともよろしくお願ひいたします。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年 10月 25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」25年7月	わかりやすい説明。	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実施しております。知識を深め、上手に伝える、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。
女性	健康情報紙「Life」25年7月	いつも感じの良い親切な薬局です。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまには1日でも早くお元気になっていただきたいと職員一同願いを込めてお薬をお渡しさせていただいております。委員会活動などを通して少しずつでも上のレベルを目指し頑張りたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年8月	親切に薬の内容などをいつも教えてくれる。	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ので、安心・安全にお薬をお使いいただけるよう、定期的に外部より講師を迎えて採用薬勉強会を開き、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。患者さまお一人おひとりがご満足いただけるような対応を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」25年8月	今のままでいいです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年8月	薬剤師さんがとても親切です。ていねい語の使い方が不自然ですので、少し学んでほしいです。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。お薬は使い方を誤ると効果が得られないばかりか、体に害を及ぼすこともあります。調剤薬局の仕事とは、ただお薬を揃えてお渡しすることではなく、適切に使用していただくための知識をお伝えすることといっても過言ではないでしょう。そのために薬局のスタッフは、どのような世代の患者さまからも信頼を得られるようなマナーや身だしなみ、言葉使いを心掛けるべきと考えています。当薬局では荘内銀行より講師を招き、毎年実施している接遇研修を通してコミュニケーション力を高め、患者さまの信頼を得られるよう研鑽を続けておりますが、新人もベテランも同じレベルで患者さまへの対応ができますよう努力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いたします。
男性	健康情報紙「Life」25年8月	今のままで良いです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年 10月 25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」25年8月	病院と患者のパイプになっ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。薬局では患者さまより入手した情報の中で、薬の専門家の立場から重要と思われる情報は、疑義照会という形で病院に連絡しています。また、それとは別に、患者さまのご同意をいただき「服薬情報提供書」を作成し、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、医師に情報をお伝えさせていただいております。患者さまに安心してお薬をご使用いただけるよう医師とも連携をとっていきたいと思っておりますので、お気軽にご相談頂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」25年8月	皆様親切で特に要望はありません。	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、心までは癒せません。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できる調剤薬局であり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。