

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25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」25年1月	温かいお茶を出してくれたり、マメに声かけをしてくれるので満足しています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。お待ちいただいている間も快適に過ごして頂けるよう季節によってお茶の冷温を変えたり、健康情報紙「Life」をはじめ、雑誌や血圧計などをご準備しております。また、薬剤師も医療事務員も常にお待ちの患者さまの様子に気を配り、具合の悪そうな方や、お急ぎの方がいらしたら言われずとも気が付き、こちらから声を掛けさせていただいております。更に、一包化や病院との調整のため、時間がかかってしまう時にもお声掛けさせていただいており、待ち時間を有効に快適にお過ごしいただけるように今後も努力と工夫を続けていきたいと思っております。引き続きよろしくご願ひいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年1月	クレジットカードが使えるようになり助かります。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。みなさまより多数のご要望をいただき検討を続けておりましたクレジットカードの取り扱いを平成23年7月から開始いたしました。患者さまが望まれることに耳を傾け、それを業務に反映していくためにはどうしたらよいか、と職員一同が問題意識を持ち続け、改善を継続しております。委員会活動などを通し少しずつでも上のレベルを目指し研鑽を積んでいきたいと思っております。今後ともよろしくご願ひいたします。
男性	健康情報紙「Life」25年1月	いつも同じように明るく接し、疑問には正しく回答してください。	貴重なご意見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きたい。私たちはそんな調剤薬局でありたいと思っております。当薬局では定期的に外部より講師を迎え薬や病気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ますよう研鑽を続けております。すべての職員が同じレベルで患者さまお一人おひとりにご満足いただけるような接遇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ご願ひいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年1月	市名坂薬局の皆さんは大変親切な方ばかりで感謝しております。	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。今後ともよろしくご願ひいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年1月	いつも薬の説明をていねいにいただいております。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまが安心してお薬を使用していただけるよう、わかりやすい言葉に換えてお伝えすることを心掛けています。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。引き続きよろしくご願ひいたします。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 25年 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	ご意見箱	当薬局にファンヒーター置いてありますが、PM2.5の発生源では？アメリカの研究ではすでにPM2.5が循環器系患者に対し悪いことが証明されていますが…。暖房はエアコンだけにすることがベストではないか！	貴重なご意見をいただきありがとうございます。暖房は基本的にエアコンを使用しておりますが、寒さの厳しい時はファンヒーターを併用し待合室内を暖めておりました。ご指摘の通り、PM2.5の影響を考慮し対策として、①排気の少ない新しいファンヒーターを購入し空気清浄器と併用する、②エアコンの増設、を現在検討しておりますのでお時間をいただくと幸いです。薬局をご利用されるすべての患者さまが快適かつ安心してお過ごしいただけるよう、待合室の環境を整えていきたいと思っております。今後ともお気づきの点がございましたらお知らせくださいますようお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」25年2月	元気で親切で感じが良いのでホッとします。	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。「安全、迅速、親切」な対応でみなさまの治療に携わるスタッフとしてお役に立てるよう研鑽も積んでいきたいと思っております。今後ともよろしく願いたします。
女性	健康情報紙「Life」25年2月	薬剤師さんが多く、皆さん明るく感じ良く接客してくれます。話しやすく、手際も良いです。試供品のハンドクリームなどが待合室にあるといいと思います。	貴重なご意見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、お薬の事やお体の事を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。待合室にて販売しております商品は、お試しいただけるよう試供品を準備している商品もございましたが、ご案内の表示が分かりにくく申し訳ございませんでした。試供品のある商品には表示をし、お気軽にお試しいただけますよう改善をしていきたいと思っておりますので、ご希望の商品がございましたらスタッフまでお声掛けいただけると幸いです。今後ともよろしく願いたします。
女性	健康情報紙「Life」25年2月	皆さんとても親切です。合わない薬をたくさんもらってしまった時は返すことができるといいですね。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。患者さまのご都合により不要となったお薬を引き取ることは可能ですが、そのお薬は衛生面、安全面から他の患者さまへ販売することは出来ないため、そのまま廃棄しなければならず、返金にご容赦願います。また、健康保険法上も、特に処方せん医薬品をお渡しすることは、単に品物の売買ではなく、特定の人の特定の疾患に対し、「療養の給付」として診察や治療と同じように給付されたものと解釈され、返品・返金を行うべき性質のものではないとされており。なお、「症状が良くなった」、「体質にあわない」と感じられても、継続的に服用する必要があるお薬もありますので、ご自身のみ判断で中止なさらず、薬剤師にご相談いただきますようお願いいたします。調剤薬局の薬剤師は薬の専門家の立場から、お薬を安全かつ有効に服用いただけますよう、副作用やアレルギーの兆候が出ていないか、お薬の良い効果が十分に発揮されているかなどを、聞き取りによって確認させていただき、治療上重要と思われる情報が得られた際は、医師に連絡して対策を講じています。お薬の事だけでなく、病気や治療の事など患者さまの不安や疑問にお応えできるよう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たします。