

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 11月 19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」27年9月	≪薬の説明の分かりやすさ≫ 1. よい:いつも元気なあいさつがかえってきて気持ち良い。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。病は気からと言いますが、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。お薬と一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っています。職員も明るく親切な対応をしていきます。今後ともよろしく願っています。
女性	健康情報紙「Life」27年9月	≪薬の説明の分かりやすさ≫ 1. よい:毎月同じ薬なので、体調等聞いてくれる。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さまには1日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。お薬の相談だけでなく、体調面や栄養面、生活面の相談を受け付けたり、適切なアドバイスができるようになっていく必要があると考えています。当薬局では更に詳しく説明を聞きたいという方のために、「無料健康相談日」も設けましたので、お気軽にご利用ください。今後ともよろしく願っています。
女性	健康情報紙「Life」27年9月	≪薬の説明の分かりやすさ≫ 1. よい:皆さん明るくあいさつをしてくれて気持ち良く、元気をもらっております。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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、心も体も元気になっていただきたいと願っています。みなさまの治療に携わる医療チームの一員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ので、今後ともよろしく願っています。
女性	健康情報紙「Life」27年9月	≪薬の説明の分かりやすさ≫ 1. よい:以前までの薬との違いなどきちんと説明してくれる。	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。安心・安全にお薬をお使いいただけるよう、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客研修も定期的に行っています。高いレベルの知識を持っていたとしても、患者さまにご理解いただければ、その知識はないも同然です。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ていきたいと考えています。今後ともよろしく願っています。
女性	健康情報紙「Life」27年9月	≪薬の説明の分かりやすさ≫ 1. よい:とても良い。	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、接客研修をスタッフ全員が受講しております。新人やベテランも同じレベルで患者さまの対応ができますよう努力を続けており、明るく親切な気持ち、温かい思いやりの心も添えてお薬をお渡ししていきたいと思っております。今後ともよろしく願っています。
女性	健康情報紙「Life」27年9月	≪薬の説明の分かりやすさ≫ 1. よい:薬の説明はまことに良いです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。これを励みにますます良い調剤薬局を目指し努力を続けていきます。今後ともよろしく願っています。

# みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 27年 11月 19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	「袋にご一緒させていただいてよろしいですか？」など、二重敬語になっているのでは。また、「～させていただく」が会話に多く、聞いていて疲れる。堅苦しい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。職員の言葉遣いが至らず患者さまに不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。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、言葉遣いを心掛けるべきと考えています。当薬局では庄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たします。