

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 28年 12月 1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」28年7月	<p>《薬局でプライバシーの配慮》</p> <p>薬局の対応は、待合室もゆったりしてお茶・購読本もあり、イライラせず待機できます。</p>	<p>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いただ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、雑誌や新聞などをご準備しております。また、薬局の外でお待ちの場合の携帯への通知（自動音声）も可能ですのでぜひご利用下さい。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。引き続きよろしく願いいたします。</p>
女性	健康情報紙「Life」28年7月	<p>《薬局でのプライバシーの配慮》</p> <p>1. よい:親切で、とても対応が良いと思います。</p>	<p>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日も早くお元氣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。現状に満足することなく各委員会活動を通じて、薬の勉強会や業務の効率化を図っていき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。</p>
女性	健康情報紙「Life」28年9月	<p>《薬局での薬の説明の分りやすさ》</p> <p>1. よい:病院・薬局が遠くなってしまうので残念です。</p>	<p>いつも当薬局をご利用いただきありがとうございます。平成28年10月、仙台循環器病センターと市名坂薬局は泉中央駅前に移転しました。新店舗では広々とした待合室のほかiPad型電子薬歴、レセ連動分包機、自動受付システムなど最新の機材を用意しこれまでよりさらに上のレベルで安全、迅速、親切な医療を実施していきます。患者さまによってはご自宅から遠くなり、ご不便をおかけしますが、泉中央駅前に立地することで、交通の便が増し、また、お買い物やお食事などの利便性も大幅に向上いたしますので、今後ともご利用いただきますようお願いいたします。</p>
女性	ご意見箱	トイレがせまい。荷物を置く場所がない。	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご意見を受け、薬局内のトイレに荷物用のフックをご準備いたしましたのでぜひご利用下さい。また商業施設内にもトイレをご用意しておりますので、ぜひご活用いただ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。</p>
男性	ご意見箱	(病院の)待合室まで薬を届けてもらえないか。	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。大変申し訳ありませんが、処方せんのお薬を許可された薬局以外の場所（居宅を除く）でお渡しすることは薬剤師法により禁じられており、病院の待合室等へお届けすることはご容赦願います。ご本人さまのご来局が難しい場合は、ご家族の方や施設の方など代理での受け取りも可能ですのでご理解いただければと思います。今後ともよろしく願いいたします。</p>
?	ご意見箱	節電とは書いてありますがけっこう寒く感じるのは私だけでしょうか。何度の設定ですか。	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。当社では東日本大震災以降、夏季に限定して節電とクールビズ運動を開始しました。男性職員や医療事務員はこの期間はノーネクタイとさせていただいておりますが、患者さまにはご不便をおかけしないよう、待合室は通常通りの温度設定とし、調剤室やスタッフルームなどで節電をしております。今後も患者さまにご不便をおかけしない程度としていきますので、ご理解とご協力をお願いいたします。なお、移転した新店舗では、風除室のドアが開けるときの力の加減により開きっぱなしとなるケースが散見され、それにより待合室が寒く感じられることが考えられるため、ご意見を受け、建築業者に依頼して開きっぱなしにならないよう調整いたしました。待合室をより過ごしやすい空間にできますよう努力してまいりますので今後ともよろしく願いいたします。</p>

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 28年 12月 1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	まち時間ながすぎる。トイレはスタッフと別にしてほしい。 お茶じゃなく水をのめる用にしてください。(髪型について) ロングの方1つにしなければいいものじゃないと思う。きっちりしばって。	貴重なご意見をいただき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、相談を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、私たち調剤薬局の義務であると考えております。新店舗移転に伴い設備も最新鋭の物に刷新しました。具体的にはiPad型電子薬歴、レセ連動錠剤分包機・鑑査システム・散薬分包機の導入、自動待合システムの設置などです。これに満足することなく、待ち時間が少しでも短縮できますよう今後も努力を続けていきたいと思っております。トイレに関しては、構造上申し訳ありませんが職員も利用させていただいております。別途商業施設内にもトイレを用意しておりますのでご利用いただきたいと思います。飲み物に関しましては、健康茶の「百年茶」をご準備しておりますが、長年好評をいただいております。今後もご利用いただきたいと思います。職員の髪型については不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。医療人として清潔な身だしなみは非常に大切なことだと思います。ご指摘を真摯に受け止め、患者さまに好感を持っていただき、安心して薬局を利用していただけよう努力して参りますので、今後ともよろしく願いいたします。
女性	ご意見箱	高齢者が多いのに入り口の階段に手すりがなくてキケンです。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご意見を受け、セルパテラスの担当者に手すりの設置を依頼いたしました。通路部分は商業施設の所有であり、現在、施設側で検討中ですので、もう少々お時間をいただければと思います。今後ともよろしく願いいたします。
女性	ご意見箱	(病院・通院に関するご相談)	ご相談いただきありがとうございます。お薬以外の病気や治療、予防等についてもお気軽にご相談下さい。わが国ではそのような様々なお話を気軽に相談できる拠点が不足しており、調剤薬局にその役割が期待されています。病院でうまく伝えることができなかったことも薬局でご相談いただくことで、重要と思われる情報を的確に医師に伝え、治療をより良いものにしていくことも薬局薬剤師の大切な業務です。当薬局は単に処方せんのお薬をお渡しする店ではなく、地域の健康情報発信拠点を目指してまいりますので今後ともよろしく願いいたします。