

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成 29年 3月 8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11月	<p>《薬局でのジェネリックの説明と対応》 市名坂薬局は10月より地下鉄泉中央構内に移転。明るく便利で局内の皆さんとても親切です。</p>	<p>お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。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。新店舗では明るく広々とした待合室に加え、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したので、今後ともご利用いただきますようお願いいたします。</p>
男性	ご意見箱	<p>薬を待っていると、なぜ順番が飛ばされるの？。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。多種の錠剤の一包化や粉砕して粉薬として分包する処方の場合、1時間以上かかってしまうことがあります。極力複数の薬剤師が分担して、待ち時間が短くなるよう努力していますが、一包化の機械の処理能力に限りがあるため、人員が余っていても処理時間が短くありません。また錠剤の粉砕のように複数の人間が同時に関わると危険なケースもあります。これらの場合、余った人員が次の患者さまのお薬を用意し、用意でき次第、お渡しさせていただくこととしております。特に当薬局には近隣の眼科の処方せんをお持ちになる方も多く、点眼薬一つだけという方は短時間で渡していることがあります。また、これとは別に、急病の方やインフルエンザの方を優先させていただくケースもあります。先に処方せんをお持ちいただいた方にとってはご不満に思われることもあるかと思いますが、委員会活動を通じて最新の設備や業務のやり方を常に研究し、待ち時間自体の短縮を追求してまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。</p>
男性	ご意見箱	<p>薬の部屋に人がいっぱいいるのに出てくるのが遅いと思う。薬剤師がいないのか、他の仕事をしている人がはいているのか、外からはわからないけど遅すぎる。もっと改善する方法をみつけたらいいと思う。薬を持って出てきて説明する人が、2・3人しかいないからなのではないでしょうか？お茶のサービスもなくなっているのはなぜかしら。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。上記のご説明とかぶる部分がありますが、当薬局は県内有数の大規模な薬局で、二けたの正社員の薬剤師を擁し待合室でお待ちの患者さまの処方せんに十分な数の薬剤師を投入して、少しでも早くお薬をお渡しできるよう努めております。ただし、上記の通り一人の患者さまに対し、同時に有効に投入できる人員にも限界があるため、それ以外の人員は先に処方せんを提出され、後日とりに来られる方の用意やその他の業務に携わっている可能性もあります。ただ、その場合も常に待合室でお待ちの方への業務が滞ることのないよう、常に役職者を中心に指示を出しておりますが、よりの確に行うよう更なる努力をしていきたいと思っております。当薬局では患者さまの待ち時間を短縮すべく、委員会活動を通じ、改善活動を行っていますが今後も充実した活動を継続していきたいと思っております。ここ半年の活動では新店舗移転に伴い従来の記録方法を電子化したり、自動受付機を導入したりとこれまで以上に安全かつ迅速にお薬を患者さまへお渡しできるよう努力しております。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、錠剤自動半錠機の導入などです。改善に終わりではなく今後もこのような活動を継続していき、少しでも待ち時間自体を削減できるよう努力いたします。なお、薬を揃えるだけでは、薬剤師や薬局の使命を果たしたとは言えません。飲み合わせや、病歴、処方歴、体質の確認などをしっかり行い、治療の効果が上がるよう十分なお説明を実施することにも力を注いでおります。よってお薬のご説明は全薬剤師が同じように行えるよう教育・訓練も実施しております。また給茶機の設置場所が分かりにくく、申し訳ありませんでした。より皆さまに分りやすくご利用いただけるように、薬局内に入るとすぐ目に付くように給茶機本体に表示をいたしました。今後ともよろしくお願いいたします。</p>