

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成29年7月24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	健康情報誌「Life」29年1月	対応が良いので、満足しております。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。温かい思いやりの心と、明るく親切な気持ちが、みなさまに伝わるような対応を心掛けていきたいと思えます。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年2月	とても親切でよいです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。「安全に、迅速に、親切に」を忘れることなく、さらに努力を続けていきたいと思えます。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年2月	説明が丁寧。飲んで体調がどうかを尋ねる。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。お薬を渡すだけでなく、知識もセットでお渡することで初めて安全に有効に使用することができます。当薬局では、医薬品メーカーを招いた勉強会を定期的に関き病気や治療、効果、副作用等を勉強し薬の知識を磨いております。みなさまが安全に正しく、安心して服用できるよう、サポートさせて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	健康情報誌「Life」29年3月	いつも親切丁寧に対応してもらっています。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当社では定期的に荘内銀行より講師を招き、接遇研修を実地しております。お薬だけでなく、明るく親切な気持ちも添えてお渡しできるような薬局でありたいと願っております。今後ともよろしく願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年3月	《薬局でクレジット・電子マネーを利用したいですか？》 1.利用したい:クレジットカードのポイントが付加されるので。	いつも当薬局をご利用いただきありがとうございます。カード類は使用できないという調剤薬局の方が多いですが、当薬局では、みなさまからのご意見、ご要望をいただき検討を続け、クレジットカードの取り扱いを平成25年1月より開始いたしました。ぜひご利用いただきたいと思えます。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報誌「Life」29年4月	《薬局でクレジット・電子マネーを利用したいですか？》 1.利用したい:薬代が高いのでサイフの現金で足りないことがある。	いつも当薬局をご利用いただきありがとうございます。最近ではクレジットカードで家計を管理される方も多くいらっしゃいます。当薬局はみなさまのご要望から、平成25年1月よりクレジットカードの取り扱いを開始しております。これからも患者様の満足度を少しでも高めることができますよう常に意識し、改善を継続していきます。今後ともよろしく願いいたします。
男性	健康情報誌「Life」29年3月	お薬手帳の電子化を早く実現して欲しい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。最近増加している電子お薬手帳（スマートフォンやそのアプリを活用して服薬データを記録するもの）については、以下の①・②・③の理由により当社では現時点では対応せず、従来通り紙タイプのを推進しておりますのでご承知おき願います。①東日本大震災時のような長期の停電や通信障害時に使用できない可能性がある。②現時点では紙タイプのもの比べ、未対応の病院や薬局が非常に多い。③ご本人が発作や事故などで意識がない時に活用できない可能性がある。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	《薬局への入りやすさについて》 1.よい:混雑しても椅子がたくさんあって、気兼ねなく待てる。	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お水の用意や、待合室図書として健康関連の書籍の種類も増やしております。ぜひご利用いただきたいと思えます。今後と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29年7月24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	健康情報誌「Life」29年4月	人によっては声が大きすぎて気になる。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。また至らない点があり申し訳ございませんでした。お薬の事や治療に関することは、周りに聞かれたくないので小声で話してほしいというご要望も多いため、当薬局では問診票にその旨をご依頼いただける欄を設けておりますが、今後受付時にも気軽にご依頼いただけるようその旨を記載したフダを作成し、受付に設置できないか検討を始めました。みなさまよりのご意見を参考により良い薬局づくりをしていきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	《薬局への入りやすさについて》 1.よい: アットホームな感じだから。	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事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、お薬やお体の事をご相談いただけるような薬局を目指しております。みなさまにご満足いただけるような十分なコミュニケーションを行えるよう業務効率化の工夫も続けていきますので今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	混んでいるから待ち時間が長いような気がします。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。体調のすぐれない方、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使用を工夫することは、私たちの義務であると考えております。当薬局では業務改善委員会を設置し、業務の効率化やスピードアップを図るべく研鑽を続けております。最近では平成25年に軟膏の混合用機械練太郎導入、iPad電子薬歴Gooco導入を、平成27年には受付のレセプトコンピュータと連動できる散薬分包機を導入し、業務の改善と安全性を高めました。全職員が日々業務をただこなすだけでなく、常に問題意識を持って見直しを図っていきますので、今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	《薬局への入りやすさについて》 1.よい: 病院の近くにもあり中も見え、雰囲気も明るいから。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。当薬局はAER内の病院をはじめ、それ以外の医療機関からの処方せんも受けております。かかりつけ薬局として当薬局をお選びいただけるよう、委員会活動を中心に待ち時間を短くする工夫や、快適にお過ごしいただける待合室づくりなど様々な努力を続けております。より良い雰囲気を作るために明るく親切な対応も心掛けていきたいと思っておりますので今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	丁寧に対応いただきいつもありがとうございます。	いつもご利用いただきありがとうございます。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いきたいと思っております。ぜひお気軽にご相談いただきたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	《薬局への入りやすさについて》 2.よくない: 入口のドアが重く、戻りが早いから、挟まれないように注意している。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。以前にも、ドアが重いとのこと意見いただいたことがあり、AERビルの管理会社へ依頼し、軽く開けやすいドアへ買い換えを行いました。ビルの防火管理の関係上、これ以上軽いものへ変更することは不可能とのことです。今回ご意見いただいた戻りが早い件につきましては、管理会社へ相談し戻りが少しでも遅くなるように調整していただきました。これからはできる限り、みなさまがご利用しやすい薬局を目指してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日 平成29年7月24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	健康情報誌「Life」29年4月	説明が丁寧で、親切な対応である。補水器があるのがよい。説明を聞く時に手荷物を置く駕籠があるとよい。	お褒めのお言葉、貴重なご意見をいただきありがとうございます。混雑時に荷物の置き場所に困らないように、すぐ出せるカゴの準備はさせて頂いております。ご意見を頂戴しました投薬台でのカゴはかかりつけ薬局推進委員会で検討して参ります。今後ともご利用しやすい薬局を目指していきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	≪薬局への入りやすさについて≫ 1.よい:受付の方の挨拶を親切な対応	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、温かい思いやりの気持ちをお渡しできるような薬局をめざし、心も体も元気になって頂きたいと思っています。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	薬局店に置いてある商品の品数、種類をもう少し多くしてほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。季節に合った商品の品ぞろえなど委員会活動を中心に職員一同で意見を出し合い検討しております。薬局の構造や広さの問題から、上限はございますが、今後の検討課題とさせていただきます。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報誌「Life」29年4月	4月に入ってから新人さんの元気が伝わり気持ちが良いです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。私たちはみなさまが明るく元気な気持ちになっていただける薬局でありたいと思っています。新人もベテランも安全で迅速、親切な医療をめざし、心も体も元気になって帰って頂けるようこれからも努力していきたいと思っておりますので今後ともよろしくお願いいたします。