

みなさまからのご意見・ご要望

ご回答日

平成29年11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」29年5月	《待合室の清潔感・居心地の良さについて》 よい。オープンしたばかりで掃除も行き届いています。 《薬局へのご意見・ご要望》 健康に関する情報誌、またLifeも前月、前々月号もあり、3か月に1度の患者さんもいるので以前のがチェックできて助かります。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。清潔であることは医療機関にとって最も重要なことと全職員が認識し、身の回りの整理整頓、清掃を心がけております。今後も快適な待合室を維持していきたいと思っております。また、雑誌やLifeはバックナンバーも置いておくようにしておりますので、通院間隔があいてもお気軽にご利用ください。今後ともよろしくお願いいたします。
女性	健康情報紙「Life」29年5月	《待合室の清潔感・居心地の良さについて》 オープン直後なのでとてもきれいです。待合室もゆったり、雑誌・新聞も設置されイライラしないで待てられる。 《薬局へのご意見・ご要望》 前回と同じ処方なら薬を渡すときの説明を簡単にしても良いです。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。待合室が清潔で整理整頓が保たれるよう、医療事務員が小まめに待合室やトイレ、雑誌置き場や大衆薬コーナーの見回りをしていきます。待ち時間を短くする努力だけでなく、快適に過ごせる工夫を継続していきたいと思っております。また、お薬の説明の件については、患者さまが安全に有効にお薬をご利用いただけるよう、副作用等の兆候がないか、良い効果が表れているかなど、必ず確認すべき事項については省略することはできませんが、病気や治療、お薬についてのお話など付加的な情報提供につきましては、お急ぎの場合には次回以降にご案内することも可能です。いずれにしましても、患者さまのお気持ちを言われずとも感じ取り、その時々々に適切なご説明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	健康情報紙「Life」29年6月	《薬局での待ち時間の長さについて》 よい。特に問題ない。 《薬局へのご意見・ご要望》 とても良いですが、混んでいるので試供品など話しにくい。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。また貴重なご意見もいただきありがとうございます。診察や治療でお疲れのところ、薬局で長時間待たされるのは苦痛です。当薬局では少しでも待ち時間を短くするよう調剤業務改善委員会が中心となり、業務のスピードアップを図っています。活動内容は掲示板やホームページに掲載してありますので、ご参考にしていただければ幸いです。また、混雑した際も受付の医療事務員が常に待合室に気を配り、体調の悪い方や助けを必要とされている方がいらっしゃらないか確認し、こちらから声をおかけするようにしていきたいと思っております。今後ともよろしくお願いいたします。
?	ご意見箱	トイレにペーパータオルを設置してほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当社ではエコと節約(時間とお金の節約)の観点から様々な分野でペーパーレス化を進めております。代わりにハンドドライヤーを用意しておりますので、そちらをご利用いただきたいと思います。国の財政がパンク寸前の状態に陥り、今後急激に進んでいく高齢化社会において、医療の財源をどのように確保していくかが深刻な問題となっております。従来よりも少ないお金で医療の質を維持もしくは高めることを医療機関は求められており、当社でも医療の質に関係しない部分の節約を積極的に行っております。後発医薬品の推奨もその一環で、先発品と安全性・有効性が同等で、かつ低価格のお薬をお勧めすることにより、治療の質を落とさずに医療財源の節約に寄与しています。医療機関の経営環境は厳しさを増すと思われますが、今後も当社は委員会活動を通じて、よりよい医療を低価格で提供できるよう経営改善努力を続けていきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。
?	ご意見箱	なんで順番どおりにならない？これで3人もぬかされた オレより先に 後からきたはず なんで3人先に行かせる？(同様の意見をもう一枚いただきました)	貴重なご意見をいただきありがとうございます。例えば多種の錠剤の一包化や粉碎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、人員をたくさんかけても処理時間が短くなりません。また錠剤の粉碎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お渡し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。