

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年9月18日～9月24日受付分

担 当 部	企画調整部企画課 国民の皆様の声担当 (03-3506-9600)
-------	--------------------------------------

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合 計
	件	6 件	件	件	件	6 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	制度に関する提言	件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	5 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対応の方向
1	しばしばくすり相談窓口を利用しているが、相談員の態度が横柄である。患者のことを労うという気持ちが感じられない。電話をかけて質問内容を聞かれる前に、出身地や年齢などを聞かれ、また電話を切るときも「お大事にどうぞ。」の一言もなく、不愉快に感じる。患者としては、こういった相談窓口を頼りにしていることから、薬剤師として患者に接しているという意識を持って対応していただきたい。	平素より相談される方の立場に立った親身な説明に努めておりますが、至らない点もあつたかと存じます。今回のご意見をふまえ、担当者間で情報を共有し、今後一層丁寧な対応を心がけてまいります。 また、統計のために、都道府県、年齢層等を伺っておりますが、住所や名前などの個人情報をお聞きすることはありませんので気兼ねなくご相談ください。