国民の皆様の声・集計報告票

平成30年　12月1日（土）　～　平成30年　12月31日（月）　受付分

担　当　部	経営企画部企画課　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	電話	HP入力フォーム	メール	FAX	来訪	合　計
	0 件	2 件	0 件	0 件	0 件	2 件

国民の皆様の声の 内訳（大分類）		
	①　制度に関する提言	0 件
	②　制度の実施に関する提案（職員等の接遇問題を含む）	2 件
	③　法令遵守違反に関するもの	0 件
	④　その他	0 件

（主なご意見等）

項番	内　容	お答え	分類
1	救済制度のポスターを請求した際の対応が威圧的であった。	この度は、誠に申し訳ございませんでした。 今後は、このようなご指摘をいただくことがないよう、適切な案内を行ってまいりたいと存じます。	②
2	くすりの効能効果、飲みあわせ、飲み方・使い方、くすりに関する心配ごとなどの相談に、専任の相談員が回答するとHPに記載があったため問い合わせたが、調べたが分からないと回答があり、メーカーのフリーダイヤルを案内された。調剤薬局で確認したかどうか確認され、こちらの都合も考慮せず、手抜きや非があるような態度は、納得がいかない。 すべての責任を負うことはできないのでメーカー窓口を推奨している背景は理解できるが、少し知識不足であり、今回の対応は、窓口の存在意義について疑いの念を禁じ得ない。 今回の対応に大変憤慨しており、今後の改善を要望する。	この度は相談者様に対し、相談員が大変失礼な応対をいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。 お問い合わせ内容については、その根拠資料を示すことができず、製薬メーカーをご紹介させていただきました。 今回のことを真摯に受け止め、再度教育を行い、丁寧な説明を行うよう指導を行ってまいります。	②