

すずらん薬局 川西店 様 店舗調査シート

基本情報	調査日: 2010年●月●日(●)	調査員名: 磯貝和美	性別/年齢層: 女性/30代	同行人数: 0名
	調査時間: ◆時-◆時頃	混雑状況: 混雑	5割前後	閑散
総合得点:			0 /120	

【採点基準】 3点:非常に気持ちが良い 2点:普通 1点:不愉快に感じる

チェック項目		点数(3点満点)		
電話対応	1 3コール以内に電話に出ていましたか？ 3コール以上お待たせした場合、「お待たせいたしました」の一言がありましたか？	1	2	3
	2 第一声(あいさつ+薬局名+名前)を丁寧に伝えていましたか？	1	2	3
	3 声のトーンは明るく元気が良かったですか？聞き取りやすく丁寧な話し方でしたか？	1	2	3
	4 店長に取り次ぎを依頼したとき、スムーズに取り次ぐことができていましたか？	1	2	3
待合室・受付の環境	5 薬局周辺の手入れはできていましたか？清潔感がありましたか？	1	2	3
	6 入口のドア(ガラス・取っ手)やマットレスは汚れていませんでしたか？	1	2	3
	7 イス、床、窓、照明器具などは汚れていませんでしたか？	1	2	3
	8 トイレ内(扉・取っ手・床・壁・便器・洗面台・鏡)は汚れていませんでしたか？	1	2	3
	9 OTC薬の陳列(ディスプレイ)は魅力的なものでしたか？	1	2	3
	10 カウンター内など、患者様の目に触れる部分の整理整頓ができていましたか？	1	2	3
投薬時の対応	11 お待たせした場合、スタッフからお詫びの言葉がありましたか？	1	2	3
	12 患者様と会話をするときに、常に柔らかい表情(笑顔)で接していましたか？	1	2	3
	13 患者様と会話をするときに、落ち着いたトーンや穏やかな口調でしたか？	1	2	3
	14 患者様の言葉を遮らず、最後まで話を聴いていましたか？	1	2	3
	15 投薬時の説明で専門用語を使わず、分かりやすい言葉を選んでいましたか？	1	2	3
	16 投薬時の説明では薬をお見せする、一緒に確認する動作が見られましたか？	1	2	3
	17 処方箋や領収書の受け渡し(両手)を丁寧に行っていましたか？	1	2	3
	18 プライバシーの配慮、患者様の状況に合わせた気配りを行っていましたか？	1	2	3

受付・会計での対応	19	患者様がお越しになったときにスタッフはすぐ気づきましたか？	1	2	3
	20	お越しになったときに元気良く、笑顔で気持ち良い挨拶がありましたか？	1	2	3
	21	対応したスタッフ以外の周辺スタッフから挨拶がありましたか？	1	2	3
	22	待ち時間の間に、スタッフから気遣いの声かけがありましたか？	1	2	3
	23	患者様と会話をするときに、常に柔らかい表情(笑顔)で接していましたか？	1	2	3
	24	患者様と会話をするときに、落ち着いたトーンや穏やかな口調でしたか？	1	2	3
	25	患者様の言葉を遮らず、最後まで話を聴いていましたか？	1	2	3
	26	指し示しや物の受け渡し(両手)を丁寧に行っていましたか？	1	2	3
	27	患者様の名前を呼ぶときに「〇〇様」と顔を見ながら行っていましたか？	1	2	3
	28	お会計はスピーディに行われていましたか？安心感がありましたか？	1	2	3
	29	金銭や領収書の受け渡しはトレイを使用して丁寧に行っていましたか？	1	2	3
	30	預かり金、釣銭の間違いがないように復唱確認を行っていましたか？	1	2	3
	31	患者様と一緒に確認をしながら金銭授受を行っていましたか？	1	2	3
	32	お見送りの際に気遣いの言葉(お大事に、など)をかけてくれましたか？	1	2	3
	33	お見送りの言葉に心がこもっていましたか？温かみを感じましたか？	1	2	3
	34	周辺スタッフからも挨拶がありましたか？	1	2	3
その他	35	調剤室内は整理整頓ができていましたか？清潔感がありましたか？	1	2	3
	36	スタッフ間の連携はスムーズに行えていましたか？コミュニケーションは取れていましたか？	1	2	3
総合印象	37	誰かに紹介したい、誰かに教えたいと思いましたか？	1	2	3
	38	スタッフの身だしなみ(服装・髪型・化粧・爪・ペンの数)に不快感を感じませんでしたか？	1	2	3
	39	薬局全体の活気や雰囲気はいかがでしたか？	1	2	3
	40	薬局全体の清潔感はいかがでしたか？	1	2	3

【事実コメント】

電話対応	
待合室・受付の環境	
投薬時の対応	
受付・会計での対応	
その他	
総合印象	