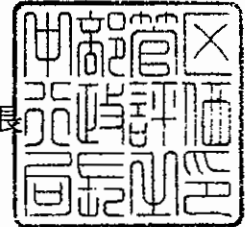




中部相第 118 号
平成 24 年 7 月 20 日

東海北陸厚生局長 殿

総務省
中部管区行政評価局長



行政苦情処理委員会での行政相談の審議結果について（あっせん）

当局では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政機関等の業務に関する苦情について必要なあっせんを行っています。

このたび、当局に対し、「院外処方せんの交付を受けたが、持病薬であったことや急ぎの用事もあって、当日は薬局へ行かなかつた。翌日は祝日であり、次は土・日曜日であったため、4 日間の院外処方せんの使用期間を徒過するところであった。幸い土曜日の午前中に気付きことなきを得たが、使用期間を徒過し、改めて院外処方せんの交付を受けるには実費が必要と聞いている。院外処方せんの使用期間を高齢者にも分かるように周知してほしい。」との申出がありました。

これを踏まえ、愛知県内で院外処方せんを交付している病院における院外処方せんの使用期間の周知状況等を調査するとともに、中部管区行政評価局苦情処理委員会（座長：西讓一郎）から意見を聞くなどして検討した結果、別紙のとおり対応が必要と考えますので、御検討下さい。

また、これに対する対応措置方針（状況）等について、平成 24 年 8 月 20 日までに御回答下さいますようお願いいたします。

担当：首席行政相談官
電話：(052)972-7416

【 別 紙 】

1 愛知県内における院外処方せんの発行状況

我が国では、薬品の過剰投与の抑制、重複投与の回避等を図るため、処方と調剤とを分業する医薬分業が進められており、愛知県においても医薬分業実施率（院外処方せん受取率）は、平成 19 年度（47.3 パーセント）から 22 年度（54.3 パーセント）の間に 7 ポイント増加し、この間における院外処方せんの発行枚数は、約 2,300 万枚から 3,600 万枚と 1.5 倍に増加している。

2 院外処方せんの使用期間等

院外処方せんの使用期間については、使用期間が長期にわたると患者の症状が変わり、処方の内容が安全かつ有効なものとは言えなくなるおそれがあるとの観点から「保険医療機関及び保険医療養担当規則」（昭和 32 年厚生省令第 15 号。以下「規則」という。）第 20 条により、交付の日を含めて 4 日以内（日曜、祝日を含む。）とされている。

ただし、この期間は、特殊事情（長期の旅行等）がある場合は、医師の判断により 4 日間を超えることも可能であるとされている。

院外処方せんの標準的な様式は、規則第 23 条で定める様式第 2 号により規定されており、「処方せんの使用期間」欄に「特に記載のある場合を除き、交付の日を含めて 4 日以内に保険薬局に提出すること。」と記載することとされ、使用期間について注意を喚起する手段が講じられている。

しかし、院外処方せんの様式のサイズは日本工業規格 A 列 5 番を標準とされているため、注意喚起の文字が小さく、この記載をもって処方せんの使用期間を周知しているとは言い難いことから、総務省行政評価局は、平成 22 年 3 月 30 日、厚生労働省に対し、以下の事項をあっせんしている。

- ① 処方せんの使用期間が 4 日間であること及び医師の判断によりその延長が可能であることを国民に周知が図られるよう広報啓発を行うこと。
- ② 処方せんの使用期間を記載する際には、患者に分かりやすくするために文字の大きさ、配置等に留意するよう医療機関に要請すること。
- ③ ①について待合室等に掲示を行うことに等より患者への周知を図るよう医療機関に要請すること。

これを踏まえ、東海北陸厚生局では、厚生労働省保険局医療課からの指示により、平成 22 年 11 月に関係機関に対し事務連絡を発出し、以下の事項を要請した。

- ① 患者への声掛け、院内掲示、医療機関のホームページや広報誌等への掲載により、患者に対し、「処方せんの使用期間は 4 日以内と規定されている。

ただし、特殊事情がある場合には、この期間は延長又は短縮できる」ことを周知すること。

- ② 処方せんに記載されている使用期間を患者に分かりやすくするため、文字や配置に配慮すること。

また、平成23年9月以降、集团的個別指導、適時調査、個別指導等の際に、保険医療機関に対して、処方せんに関する指導を実施している。

3 処方せんの使用期間の認識度

申出を受けた行政相談委員が、平成24年1月から5月までの間に、同委員が参加した各種会議の参加者に無作為に面接方式で行ったアンケート結果によれば、回答を得た51人のうち「処方せんに使用期間があることを知らない」とした者は35人（69パーセント）を占めた。

また、「処方せんに使用期間があることを知っている」とした16人（31パーセント）のうち「4日間」と正確に答えた者は9人（18パーセント）にとどまり、使用期間が十分に認識されていない状況がみられた。

さらには、①処方せんの使用期間の記載を見たことがある者は6人（12パーセント）、②処方せんを受け取る時に使用期間の説明があった者は1人（2パーセント）、③受付窓口等で使用期間に係る掲示をみたことがある者は1人（2パーセント）と、医療機関における周知も十分に図られていない状況がみられた。

4 使用期間を徒過した院外処方せんの再交付の状況

(1) 院外処方せんを交付する病院の再交付の状況

愛知県内の大規模な病院のうち、院外処方せんを交付している11病院から院外処方せんの再交付の状況について事情聴取したところ、その取扱いは次の二つに分かれた。

- ① 再発行はせず、改めて診察を受けてもらった上、新たな院外処方せんを交付するものが3病院
- ② 使用期間徒過に関する相談・照会があった場合、再発行するか、改めて診察をしてもらうかを医師の判断に委ねて対応しているものが8病院
- ③ 該当する8病院のうち、院外処方せんの「再発行の実績はない」（1病院）、「再発行の実績は不明」（1病院）とするものを除く6病院では、医師が患者の相談・照会に応じて患者に直接交付する場合もあって、正確な枚数は把握していないが、使用期間徒過による相談・照会の実績はあるとしており、中には平成24年3月1日から5月15日の間に100枚程度の再発行を行っている病院もある。

(2) 調剤薬局における使用期間徒過の院外処方せんの取扱状況

名古屋市内の調剤薬局5店舗で、使用期間を徒過した院外処方せんが持ち込まれた実績について事情聴取したところ、実績を「不明」とした1薬局を除き、取扱枚数は多くはないものの、取り扱った実績があると回答している。

なお、愛知県内主要4市（名古屋市、豊橋市、岡崎市、豊田市）における調剤薬局の休日等の開設状況をみると、日曜祝日に休業している薬局は約90パーセントであることから、3連休等を挟む場合、院外処方せんの使用期間である4日間を経過する可能性は高いと考えられる。

5 病院における院外処方せんの使用期間に係る周知状況 (周知や注意喚起の状況)

上記4-(1)の11病院における院外処方せんの使用期間に係る周知状況をみると、以下のとおり十分とは言えない状況がみられた。

- ① 会計窓口、待合室、処方せん受付窓口のいずれにも使用期間に関する掲示を行っていないものが1病院で、また、会計窓口又は処方せん受付窓口のいずれか1か所に掲示してはいるものの、掲示が窓口の奥であるなど、患者の目に付くようになされているとは言えないものが3病院ある。
- ② 患者に使用期間の声掛け（説明）を行っていないものが5病院で、6病院では使用期間の説明を行っているとしているが、うち3病院は説明の対象を初診者に限定している。
- ③ 院外処方せんの使用期間に係る文字の大きさについては、規則第23条で定める標準サイズの文字を使用しているものが4病院で、7病院では、標準サイズよりも大きく印字してはいるが、別途の工夫を行っている1病院（下記②参照）を除き、いずれも使用期間について注意を喚起するに十分とはいえない。
- ④ 使用期間の延長に関する表示については、必要に応じ期間の延長ができる旨の掲示を行っているのは3病院で、8病院は掲示していない。

(周知のための工夫)

一方、これらの病院の中には、以下のように使用期間を周知するため以下のような創意工夫をしているものもみられた。

- ① 院外処方せんの使用期間欄に使用期限となる日付（〇月〇日～〇月〇日）を記載している（3病院）。
- ② A4版の左半分（A5版）に院外処方せんを、右半分に注意事項を記載し、使用期間を含む注意事項の文字を大きく表示しており、また、院外処方せんを交付する際には、使用期間の「4日以内」の箇所をマーカーして交付している（1病院）。
- ③ 診療科待合室のモニターと会計窓口待合室の待ち時間モニターのテロッ

プに院外処方せんの使用期間を流している（3病院）。

- ④ 薬剤師会が作成した使用期間（4日間）を大きく表示している院外処方せんを封入する封筒を使用している（1病院）。

6 中部管区行政評価局苦情処理委員会の意見

医薬分業は、薬品の過剰投与の抑制、重複投与の回避等のため、一層の推進を図るべき施策と考えるが、院外処方せんの使用期間について、国民に十分に周知されているとは言えず、医療機関における周知のための措置も十分とは言いがたい。

医療機関の中には、使用期間を徒過した場合、改めて受診が必要とするものもあり、使用期間の不知は不要の医療費負担を国民に強いることにもなることから、なお一層の使用期間の周知を図るべきものとする。

周知の方策については、①患者の立場、特に使用期間を徒過する可能性が高い高齢者への配慮が必要なこと、②平成22年の総務省のあっせんを踏まえた所要の改善が十分に図られていないことに配慮することが必要と考える。

つまり、現在、医療機関においてこれら事項に配慮し、創意工夫した対応（例：患者への声掛け及び待合室や会計窓口のモニターのテロップを活用した使用期間の周知、使用期間の具体的日付の記載、処方せんと一体化した注意事項に使用期間を大きく表記等）を具体的に例示し、その普及を図ることが即効性のある対応と考える。

7 あっせん

上記の状況を総合的に判断すると、医療機関における院外処方せんの使用期間に関する周知は十分なものとなっておらず、なお一層の周知の徹底が必要と考えられる。

また、周知の方策を検討する上で、使用期間を徒過する可能性は、慢性疾患を抱えるなどにより高齢者ほど医療機関を利用する頻度が高いと思われることを考慮すると、高齢者に配慮した効果的な周知方策を講じることが求められる。

このため、東海北陸厚生局は、各医療機関が創意工夫して行っている効果的な周知方法を例示(注)する等して、医療機関に対し、患者に分かりやすく伝わるよう、院外処方せんの使用期間（医師の判断によりその延長が可能であることを含む）の周知の徹底を指導する必要がある。

(注) 5で記載した状況・事例を参考に、現場での具体的な改善が図られるような工夫をお願いしたい。