

薬局における患者のプライバシー保護を向上させてほしい

-行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん-

総務省近畿管区行政評価局（局長：瀧上 茂）は、以下の行政相談を受け、民間有識者を委員とする行政苦情救済推進会議（座長：児玉憲夫 元大阪弁護士会会長）に諮り、その意見を踏まえるなどして検討した結果、平成 26 年 3 月 13 日、近畿厚生局に対して保険薬局（注）におけるプライバシー保護対策を講ずるようあっせんしました。併せて、同局管内の薬事法を所管する全ての地方公共団体（2 府 5 県 13 保健所設置市）に対しても当該あっせん内容等について参考連絡しました。

（注）「保険薬局」とは、薬事法（昭和 35 年法律第 145 号）に基づく薬局のうち、健康保険法（大正 11 年法律第 70 号）に基づく厚生労働大臣の指定を受け、調剤等の保険適用ができるもの。ほとんどの薬局は、保険薬局の指定を受けている。

【行政相談の要旨】

医療機関から発行された処方せんを持って薬局に行った時、薬剤師から他の患者のいる前で病気などの説明をされ、とても嫌な思いをした。薬局においてプライバシーが保護されるよう改善策を講じてほしい。

※ 薬局のプライバシー保護に関する相談が、平成 25 年 1 月以降、当局管内で 6 件あり

■ 制度の概要

◆ 薬学管理等は、患者等のプライバシーに十分配慮した上で実施しなければならない。

近畿厚生局所管の健康保険法関係「診療報酬の算定方法の一部改正に伴う実施上の留意事項について」（平成 24 年 3 月 5 日付け保医発 0305 第 1 号、以下「厚労省通知」という。）

- ・ 保険薬局における服薬指導（薬剤師から薬についての説明等を受けること）には患者負担あり
薬学管理料の一つで、服薬指導を行うことが算定要件とされている「薬剤服用歴管理指導料」の場合、処方せんの受付 1 回につき 41 点（410 円）が算定され、患者負担 3 割のときは 120 円を患者が支払う。

◆ 患者のプライバシーに配慮しながら薬局の業務を行なえるよう、構造、設備に工夫することが望ましい。

地方公共団体所管の薬事法関係「薬局業務運営ガイドライン」（平成 5 年 4 月 30 日付け薬発第 408 号）

■ 当局の調査結果

当局が保険薬局 20 軒を抽出して訪問調査

- 服薬指導のためのブースを設置するなど患者のプライバシーへの配慮が伺える例がある一方、服薬指導場所と他の患者の距離とが近く、他の患者に服薬指導の内容が聞こえる例があるなど患者のプライバシーが保護されづらい環境があることも伺える。

【近畿厚生局に対するあっせん内容】

- ① 保険薬局に対し、保険薬局が厚労省通知のプライバシー保護に関する内容を踏まえた自らの取組の必要性を十分認識するよう、改めて当該通知内容の周知徹底を図る。
- ② 必要に応じて薬事法を所管する地方公共団体と連携し、保険薬局のプライバシー保護の向上を図る。

【地方公共団体に対する参考連絡】

薬局におけるプライバシー保護の向上を図るためには、近畿厚生局が所管する健康保険法の観点からだけでなく、薬事法の観点などからの取組も重要であると考えられるため、同局管内の地方公共団体に対し、当該あっせん内容等について参考連絡しました。

【参考】行政苦情救済推進会議とは

近畿管区行政評価局では、民間有識者を委員とする行政苦情救済推進会議を設け、受け付けた行政相談について、広い視野から検討し、的確で効果的な処理を図っています。

近畿管区行政評価局行政苦情救済推進会議 委員名簿

(平成 26 年 3 月現在。敬称略。委員は五十音順)

役職	氏名	職業等
座長	児玉 憲夫	弁護士、元大阪弁護士会会長
委員	井上 義國	関西経済連合会評議員
委員	今川 晃	同志社大学政策学部長、総合政策科学研究科長
委員	黒川 芳朝	社会福祉法人大阪水上隣保館理事長
委員	砂田八壽子	NPO 法人関西消費者連合会消費者相談室長
委員	田毎 照隆	近畿行政相談委員連合協議会会長
委員	平松 毅	関西学院大学非常勤講師、元関西学院大学教授