

平成 27 年 3 月 9 日
総務省 九州管区行政評価局**薬局における患者のプライバシーへの配慮を促進してほしい**

— 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する回答 —

総務省九州管区行政評価局(局長 おごうとしお 小河俊夫)は、下記の行政相談について、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議(座長 石森久広 西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授)に諮り、その意見を踏まえて、平成 27 年 1 月 29 日に、厚生労働省九州厚生局に対して改善をあっせんしました。

当局のあっせんに対し、2 月 27 日に九州厚生局から、下記の改善措置を講ずる旨の回答を受領しました。

【行政相談の要旨】

私がいつも利用している薬局では、薬剤師が大きな声で、「血圧が高いですね。」などと言いながら患者に薬を渡しており、他の患者に病名や病状を聞かれてしまう。病名等は他人には知られたくないので、薬局における患者のプライバシーへの配慮を促進してほしい。

【制度概要】

- 1 薬学管理料(注1)について、「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。」とされている。ただし、その具体的な方法は示されていない。
- 2 患者は、薬学管理料を含む調剤報酬を窓口で支払っている。

【当局の調査結果】

- 1 福岡県内の 26 保険薬局(注2)を抽出して実地調査した結果、全ての薬局が薬学管理料を請求しており、患者のプライバシーへの配慮のための設備等の設置や各種取組が多くみられたが、その一方、待合席から他の患者の服薬指導の内容を聞き取れる事例が 8 保険薬局でみられた。
- 2 九州厚生局は、複数の保険薬局に対して患者のプライバシーへの配慮について改善するよう個別に指導しているほか、多くの保険薬局に対し、配慮するよう呼び掛けているが、その際、個別指導の結果(問題点の例示)の情報提供など具体的な方法を示した上での呼び掛けは行っていない(注3)。
- 3 調査対象の保険薬局からは、単に患者のプライバシーに配慮するよう求めるだけでなく、プライバシーへの配慮に役立つ他の薬局の取組事例を紹介するなど具体的に示してもらえると参考になるとの意見が多く聴かれた。

【当局のあっせん要旨】

個人情報の保護はもちろんのこと、プライバシーへの配慮についても社会的要請となっていることに鑑み、また、保険薬局は患者のプライバシーに十分配慮するよう求められていることから、九州厚生局は、個別指導における指摘事例や配慮に積極的に取り組んでいる薬局の事例等について、集団指導等の場で紹介するなどして、管内の保険薬局が患者のプライバシーへの配慮に係る自主的な取組を一層促進するよう働きかけること。

【九州厚生局の回答要旨】

- 1 集団指導において、保険薬局におけるプライバシー保護の重要性を改めて周知するとともに、取組事例を紹介し、各保険薬局が取組に努めるよう説明する。
- 2 管内の各県薬剤師会にあっせん内容の周知を依頼するほか、各県(政令市)薬務主管課にも協力を要請する。
- 3 管内の各県事務所にあっせん内容を周知し、地方公共団体との連携、保険薬局への周知に努めるよう指示する。

- (注) 1 「薬学管理料」とは、調剤報酬の一種であり、保険薬局が患者に対して薬剤の服用に関する基本的な説明等を行った場合に請求できる。
- 2 薬事法に基づく開設許可を受けた薬局のほぼ全てが、健康保険法等に基づく指定を受けた保険薬局である。
- 3 地方厚生局のほか、薬事行政を所管する都道府県等に対しても、「患者のプライバシーに配慮しながら業務を行えるよう構造、設備に工夫することが望ましい。」とする薬局に対する行政指導の指針が厚生労働省から示されている。

(参考)

【行政苦情救済推進会議とは】

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されている。

【行政苦情救済推進会議の構成員】

- 石森 久広 (西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授 (座長))
久留 百合子 (消費生活アドバイザー)
森本 廣 (九州経済調査協会理事長)
池内 比呂子 (福岡中小企業経営者協会副会長)
廣渡 雪路 (福岡行政相談委員協議会会長)
浅野 秀樹 (弁護士)
井上 裕之 (西日本新聞社取締役論説委員長)

担当: 首席行政相談官 立花隆幸
電話: 092-431-7081 (代表)