

事 務 連 絡

平成27年3月27日

熊本市 薬務主管課長 様

九州厚生局医療課長

保険薬局における患者のプライバシーへの配慮の促進（あっせん）
に係る周知について（依頼）

日頃から医療保険の事業運営にご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、標記につきましては、別紙のとおり「保険薬局における患者のプライバシーへの配慮の促進（あっせん）」（平成27年1月29日付九州相第14号）をもって、総務省九州管区行政評価局長よりあっせんが行われたところです。

このあっせんを受け、九州厚生局においては、保険薬局における患者のプライバシーへの配慮を促進するため、下記の取り組みを行うこととしました。

つきましては、貴市におかれましてもあっせん内容につき、ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

記

1. 保険薬局等への周知徹底の取り組み

（1）集団指導における保険薬局等への周知

調剤報酬改定時、新規指定時等を実施する集団指導において、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、他の薬局における取り組み事例を紹介し、その確保に向け各保険薬局が取り組みに努めるよう説明する。

（2）あっせん内容を九州厚生局ホームページへ掲載する。

（3）管内の各県薬剤師会へあっせん内容の周知を依頼する。

（4）管内の各県（政令市を含む。）の薬務主管課へあっせん内容を伝達するとともに、協力を要請する。

（以下、裏面へ）

九州相第14号

平成27年1月29日

九州厚生局長 殿

九州管区行政評価局長



保険薬局における患者のプライバシーへの配慮の促進（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号の規定に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当局に対し、「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。」との相談がありました。

当局では、この相談について、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議において意見を聴取する等により検討した結果、貴局において、下記のとおり、措置を講ずる必要があると考えますので御検討ください。

なお、あっせんに対する貴局の措置結果については、平成27年2月27日（金）までに、当局に御回答ください。

記

1. 申出内容

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。

2. 制度の概要等

「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26年3月5日付け保医発0305第3号）では、薬学管理料について、「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ものとする。」とされている。

また、「特掲診療料の施設基準等及びその届出に関する手続きの取扱いについて」（平成26年3月5日付け保医発0305第2号）では、基準調剤加算の施設基準として、「『薬局の求められる機能とあるべき姿』の公表について（平成26年1月21日付け薬食総発0121第1号）の別添に掲げる機能について整備するよう努めること。」とされており、特に可能な限り整備するよう努めることとされている機能の一つとして、

しているが、集団指導等では、当該指摘事例の情報提供（具体的な問題点の例示）は行っていない。

(2) 保険薬局における患者のプライバシーへの配慮に資する取組状況等

当局が福岡県内の 26 保険薬局を実地に調査した結果は、次のとおりである。

ア 患者のプライバシーの確保状況及び患者からの苦情等の受付状況

実地調査時に患者に服薬指導をしていた 10 保険薬局のうち、8 保険薬局では、待合席から服薬指導の内容が聞き取れた（周囲に漏れ聞こえる状況であった。）。また、服薬指導の内容を他の患者に聞かれたとする苦情はほとんど受けていないものの、15 保険薬局では、「薬剤名を口にしないほしい。」「指導は他の患者が帰った後にしてほしい。」などの要望を受けたことがあるとしており、プライバシーへの配慮を求める患者が少なからずいることがうかがえる。

イ 患者のプライバシーへの配慮のための取組等の状況

個室やブースのほか、周囲に会話の内容を聞き取りにくくする情報マスキング音を発生させる装置や番号呼出装置など患者のプライバシーへの配慮のために高額な費用を要する設備等を整備しているものが、それぞれ 1 保険薬局みられた。また、これらの設備等のほかにも、患者のプライバシーに配慮するための取組が次のとおりみられた。

- ・ 待合席から見えないよう空きスペースに厚手のカーテンを整備
- ・ 移動可能なパーテーションでカウンターを目隠し
- ・ 薬剤服用歴等を確認するために初回調剤時に患者に記入してもらう質問票に「薬局で配慮してほしいことはありますか？」を設問（「他の人に聞こえないよう気をつけてほしい」のチェック欄あり。）
- ・ 要望があれば（なくても極力）薬名を口に出さず指さしで服薬指導をする。
- ・ 隣り合わせのカウンターで同時に服薬指導をしない。
- ・ 視線をそらすため待合室のテレビや椅子をカウンターと異なる向きに整備

ウ 患者のプライバシーへの配慮に関する保険薬局の意見

患者のプライバシーへの配慮については、全ての保険薬局が必要であると認識しており、次のような意見が聴かれた。

- ・ 薬局業界は、患者のプライバシーへの配慮に関しては他業種に出遅れているので、業界全体として取組を促進すべきである。
- ・ 薬局が大きな声で服薬指導をするなどの不適切な対応をすれば、患者はそのことに不満を持ち、次回から別の薬局を利用するようになるものと思われる。苦情がないからといって対応に問題がないとは言えない。

エ 九州厚生局等関係行政機関からの指導に関する保険薬局の意見

19 保険薬局では、調剤報酬改定時の集団指導等において、九州厚生局から患者

(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 | (社団法人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) |

- (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	(社団法人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)