

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、

「薬学管理等の内容が他の患者に漏れ聞こえる場合があることを踏まえ、患者との会話のやり取りが他の患者に聞こえないようパーティション等で区切られた独立したカウンターを有すること。」とされている。

九州厚生局は、調剤報酬の支払を直接所管していないため薬学管理料及び基準調剤加算に係る請求実績は把握していないが、平成 26 年 7 月現在、福岡県内の保険薬局 2,859 薬局のうち、1,599 薬局 (55.9%) が基準調剤加算の届出を行っている。また、今回、当局が福岡県内の 26 保険薬局を対象として実施した調査 (下記 3-(2) 参照) では、全保険薬局が薬学管理料を、24 保険薬局が基準調剤加算を請求した実績があると回答しており、薬学管理料及び基準調剤加算のいずれも、多くの保険薬局が請求していることがうかがえる。

また、保険薬局が患者に行った調剤について、薬学管理料及び基準調剤加算 (薬学管理料のうち、薬剤服用歴管理指導料を例に挙げると、処方箋の受付 1 回につき 41 点 (お薬手帳による薬剤提供を行わない場合は 34 点。いずれも 1 点につき 10 円) が算定されている。) を保険者に請求する場合、患者は原則として、加入する医療保険で定められた負担割合に応じて、一部負担金を保険薬局で支払うこととされている。

なお、このほかに、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」(昭和 35 年法律第 145 号) に基づき、薬局は、その所在地の都道府県知事 (その所在地が保健所を設置する市又は特別区の区域にある場合においては、市長又は区長) の開設許可を受ける必要があり、薬局に対する行政指導の指針として定められている「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) において、「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。」とされている。

また、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」(平成 16 年 12 月 24 日付け厚生労働省) において、「受付での呼び出しや、病室における患者の名札の掲示などについては、患者の取り違え防止など業務を適切に実施する上で必要と考えられるが、医療におけるプライバシー保護の重要性にかんがみ、患者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましい。」とされている。

3 当局の調査結果

(1) 九州厚生局における保険薬局に対する指導の実施状況等

九州厚生局 (指導監査課) は、福岡県内の保険薬局に対し、個別指導、集団指導 (新規指定時、指定更新時及び調剤報酬改定時) 等を実施しており、集団指導等では、患者のプライバシーに配慮するよう保険薬局に対して呼び掛けを行っている。しかしながら、薬学管理料については、「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。」と規定されているものの調剤報酬の算定要件とされておらず具体的な基準も示されていないこと、基準調剤加算については、算定要件とされているが努力規定であり強制力がないことを理由に、具体的な方法を示した上での指導や要請は行っていない。

その一方、個別指導では、平成 24 年 10 月以降、5 薬局に対し、「服薬指導を行うブースについて、患者のプライバシーを配慮した環境になっていない。」と指摘

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でほしい。」「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った質問票に「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

のプライバシーに配慮するよう指導を受けたとしており、中には個別指導の際に、カウンターに仕切り板を整備し、患者のプライバシーについて配慮しているかを確認されたとする保険薬局もあるが、6 保険薬局では、集団指導等に出席して調剤報酬の算定等について指導を受けたものの、患者のプライバシーへの配慮については指導を受けた記憶がないと回答している。

また、九州厚生局等からの指導について、次のような意見が聴かれた。

- ・ 単に患者のプライバシーに配慮するよう求めるだけではなく、プライバシーへの配慮に役立つ他の薬局の取組事例や設備等について紹介するなど、具体的に示してもらえると参考になる。全て導入することはできないが、それらの中から各薬局がそれぞれの実情を勘案して可能な取組を実施すれば、薬局業界として患者のプライバシーへの配慮が進むものと考えられる。

4 行政苦情救済推進会議の主な意見

- ・ 相談者と同じように、保険薬局でプライバシーに配慮されていないと感じる経験をしたことがある。
- ・ プライバシー権は憲法により保障された国民の権利であり、薬剤師には守秘義務が課されている。また、感じ方に個人差はあるかもしれないが、保険薬局におけるプライバシーへの配慮を求める患者は少なくなく、個人情報保護と同様に、事業者のプライバシーへの配慮についても社会的要請が高まっていることを踏まえると、保険薬局においても、患者の病状や服薬歴等が他の患者に知られることがないように自主的な取組が促進されるべきである。
- ・ 患者のプライバシーへの配慮に取り組んでいる他の保険薬局の事例等を紹介してほしい、それを参考として取り組みたいとする積極的な意見が、多くの保険薬局から聞かれたのであるから、九州厚生局は、それを支援すべきである。
- ・ 保険薬局は保険医療機関とは異なり、個室ではなく窓口で対応しており、また、患者の中には耳がよく聞こえない方もいるなど難しい事情があることはよく理解できる。しかし、だからといって、患者のプライバシーに配慮できない、それでも仕方がないということにはならない。問題を提起し、それを契機として保険薬局に自主的な点検や取組をしていただくため、九州厚生局に対して、保険薬局における取組の促進を働きかけるようあっせんするとともに、そのことを公表することには、意義がある。

5 あっせん

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、患者が窓口で支払っている薬学管理料について、保険薬局は患者のプライバシーに十分配慮して服薬指導などの薬学管理等を行うこととされていることなどから、九州厚生局は、個別指導における指摘事例（具体的な問題点の例示）やプライバシーへの配慮に積極的に取り組んでいる保険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に働きかける必要がある。

(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	(西日本新聞社取締役論説委員長)

平成 27 年 1 月 29 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 —

総務省九州管区行政評価局(局長 小河俊夫^{おごうとしお})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)に諮りました。

その検討結果を踏まえ、本日、厚生労働省九州厚生局に対し、下記のとおりあっせんを行いました。

【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。

【行政苦情救済推進会議の主な意見】

- 1 相談者と同じ経験をしたことがある。
- 2 患者のプライバシーへの配慮に積極的な意見を有する保険薬局もあるので、九州厚生局は、個別指導の結果や他の薬局の取組事例を紹介するなどして、保険薬局が自主的な取組を一層促進するよう働きかけるべきである。

【九州厚生局に対するあっせん内容】

個人情報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。

- (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)