

〔改善措置状況〕

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におけるプライバシー保護対策を講ずるようあっせん等を行いました。

この結果、平成 26 年 3 月 28 日、近畿厚生局から、管内の保険薬局等に対し、プライバシー保護の重要性等の周知徹底を図るなどの改善措置を講じる旨の回答がありました。

【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

【当局のあっせん内容】

- 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。



【近畿厚生局の措置要旨】

- 1 保険薬局等への周知徹底の取組として、以下の措置を講じる。
 - ① 調剤報酬改定時の集団指導での管内保険薬局への周知（実施済）
 - ② ①以外の集団指導等における管内保険薬局等への周知（随時実施）
 - ③ あっせん内容の近畿厚生局ホームページへの掲載（掲載済）
 - ④ 管内の府県薬剤師会へあっせん内容の周知依頼
- 2 近畿厚生局管内事務所等へあっせん内容を周知徹底するとともに、必要に応じて、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。



【本件の問い合わせ先】 近畿管区行政評価局首席行政相談官 荒木和久

電話：06-6941-8166 FAX：06-6941-8988