

# 国民の皆様の声・集計報告票

平成22年6月12日～6月18日受付分

担 当 部	企画調整部企画課 国民の皆様の声担当 (03-3506-9600)
-------	--------------------------------------

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合 計
	件	4 件	件	件	1 件	5 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	制度に関する提言	件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	3 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対応の方向
1	娘が一箇所の薬局で多量の睡眠導入剤を購入し自殺未遂を図った。 未成年が簡単にその様な薬を大量に購入することができないよう、そのような薬を購入するには身分証明書の提示を必要とするなど、ご検討いただきたい。	確定的なことは言えませんが、薬局での販売方法に問題があった可能性があります。本来なら、都道府県の薬務主管課をご案内するところですが、連絡先等の記載がないため、厚生労働省に伝えました。
2	薬局で薬を調剤する際、保険証の提示とアンケート(薬歴等)記入を求められた。個人情報の漏洩が心配で、アンケート記入を拒むと、記入しないと薬は渡せないと言われたが、そのような規則はあるのか。	薬の調剤に際し、本人確認等のために個人情報が必要ですが、プライバシーに関してアンケート等の記入は必須ではありません。ただし、薬を適正に安全に使用していただくため、薬剤師には調剤時必要な情報を集め、患者へ適切に情報を伝える義務と守秘義務があることを説明しました。
3	調剤薬局で調剤量の間違いがあった。服用前に気づいたので健康被害はなかったが、このような場合の相談窓口を教えて欲しい。	各都道府県の薬務課で相談を受け付けていることを説明するとともに、各都道府県にある薬剤師会では会員薬局への指導を行っていることを紹介しました。
4	調剤薬局で薬剤師の声が大きく、守秘義務が守られているか心配である。	患者に対して明るく接するタイプの薬剤師もいますが、気になるようであれば、地域の薬剤師会に他の薬局を紹介していただくよう案内しました。
5	有名な病院で、ジェネリック医薬品は処方しないといわれた。ジェネリック医薬品が信用できないためだと思うが、ジェネリック医薬品に変更して健康被害が起きたら、責任の所在はどうなるのか。	先発医薬品、ジェネリック医薬品で安全性に差はありません。医薬品の副作用は適正に使っても避けられない場合があるため、責任等の問題ではなく、先発品でもジェネリック医薬品でも副作用によって一定レベル以上の健康被害が生じた場合は、健康被害救済制度が適用されることを説明し、貴重なご意見として厚生労働省に伝えました。