

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年8月7日～8月13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	8件	件	件	1件	9件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	制度に関する提言	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応の方向
1	主治医からは、薬の説明は薬局・薬剤師に聞いて下さいと指示があったのみであり、説明がほとんどなかった。これはおかしいのではないか。	医師、薬剤師ともに薬の説明をします。医師は薬の飲み方など治療に必要な事項を説明し、薬剤師は調剤した薬の適正使用に関する情報を提供したり、副作用の初期症状を患者に伝え早期発見に貢献することが求められていることなどをお伝えしました。
2	足の臭いが気になり受診したところ、ホルマリンとエタノールの混合液が処方された。有毒なホルマリンを使用するのは問題ではないのか。	ホルマリンとエタノールの混合液はホルマリンアルコールと呼ばれ、病院で調製される薬剤であること、3～5%のものが腋臭症などに用いられる場合があることを説明しました。また、気になる症状が出た時は医師に相談するようお伝えしました。
3	健康食品の訪問販売時に「癌にもならず、糖尿病も完治する」と説明された。服用し、特に健康被害はないが、販売方法に問題はないのか。	健康食品の販売方法(効能効果をうたっている点)の指導については、PMDAの所管ではないことをご理解いただくとともに、最寄りの保健所を紹介しました。また、貴重なご意見として厚生労働省に伝えました。
4	6F総合受付で申請窓口の開始時間を尋ねたところ、整理券制になっていることを併せて案内されなかったため、申請窓口における手続きが遅くなった。総合受付と標榜するのであれば、それに見合う適切な対応をとってほしい。	総合受付担当者の案内が不十分であったこととお詫びするとともに、同担当者が当機構における受付業務の体制を把握していなかったことが原因であると考えられることから、受付担当者への指導を徹底し、受付対応の改善を図ることとしました。
5	「先天性の傷病治療によるC型肝炎患者に係るQOL向上等のための調査研究事業」の内容を見て疑問と不信感を抱いた。対象者が肝硬変・肝がんの患者になっているが、この聞き取り調査が何を目的としているのか不明。まずは、どのように治療すれば肝硬変・肝がんに行進しないかを考えるべきであり、いきなり今回の調査というのは、本当に患者のことを考えてはいないと感じられる。是非この意見に対する答えを公表される事を深く希望する。	本調査研究事業は、「先天性の傷病治療により健康被害を受けた方に対して調査を実施し、日常生活の状況等の実態を把握することにより、QOLの向上策及び必要なサービス提供のあり方を検討する」ことを目的とするものです。 なお、ご指摘の治療法に対する研究については、厚生労働省の「肝炎等克服緊急対策研究事業」等により、別途実施されているところですので。また、貴重なご意見として厚生労働省に伝えました。