

静岡県薬第 462 号
平成 29 年 9 月 13 日

各地域薬剤師会会長 様

公益社団法人静岡県薬剤師会
会長 石川 幸伸

「個人情報保護に関する薬局向けQ & A」の作成について

標題の件について、日本薬剤師会から別添写（平成 29 年 9 月 11 日付け日薬業発第 189 号）
のとおり通知がありましたのでお知らせいたします。

つきましては、貴会会員にご周知くださいますようお願い申し上げます。

担当：静岡県薬剤師会事務局業務スタッフ；木村
電話：054-203-2023／FAX：054-203-2028
E-mail：takakok@shizuyaku.or.jp





日 薬 業 発 第 189 号
平 成 29 年 9 月 11 日

都道府県薬剤師会担当役員 殿

日 本 薬 剤 師 会
副 会 長 森 昌 平

「個人情報保護に関する薬局向け Q&A」の作成について

平素より、本会会務に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

個人情報保護法の一部改正に伴う医療・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ダンスの制定等については、平成 29 年 5 月 11 日付け日薬業発第 55 号ほかでお知らせいたしましたが、これらの一部改正等に伴い、「個人情報保護に関する薬局向け Q&A」を別添のとおり作成しました（平成 17 年 3 月に作成・公表した Q&A を基に改訂）。

本 Q&A については、本会ホームページの会員向けページにも掲載予定です。つきましては、貴会会員にご周知下さいますようお願い申し上げます。

○改正個人情報保護法の施行に係る薬局向け Q&A について(会員向けページ)

<http://nichiyaku.info/member/kojin/default.html>



個人情報保護に関する薬局向け Q&A

医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いについては、①ガイドンス（平成 29 年 4 月 14 日、個人情報保護委員会・厚生労働省）、②同ガイドンスに関する Q&A（事例集）（同 5 月 30 日、個人情報保護委員会事務局・厚生労働省）などが示されており*、すべての薬局はこれらを理解・把握の上、業務にあたることが求められる。

以下、当該資料に加えて薬局において留意すべき主な事項を Q&A 形式にてまとめたので参考にされたい。

※参考資料

1. 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ンス
（平成 29 年 4 月 14 日 個人情報保護委員会・厚生労働省）
2. 「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ンス」に関する Q&A（事例集）
（平成 29 年 5 月 30 日 個人情報保護委員会事務局・厚生労働省医薬生活衛生局他）
3. 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関する Q&A
（平成 29 年 2 月 16 日（平成 29 年 5 月 30 日更新） 個人情報保護委員会）

[注釈]

【法】：個人情報の保護に関する法律

【ガイドンス】：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ンス

【Q&A】：「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ンス」に関する Q&A（事例集）

1. 基本的な考え方、目的

Q 1. 個人情報保護法の目的は何か。また、ガイドンスはどのような位置づけにあるか。

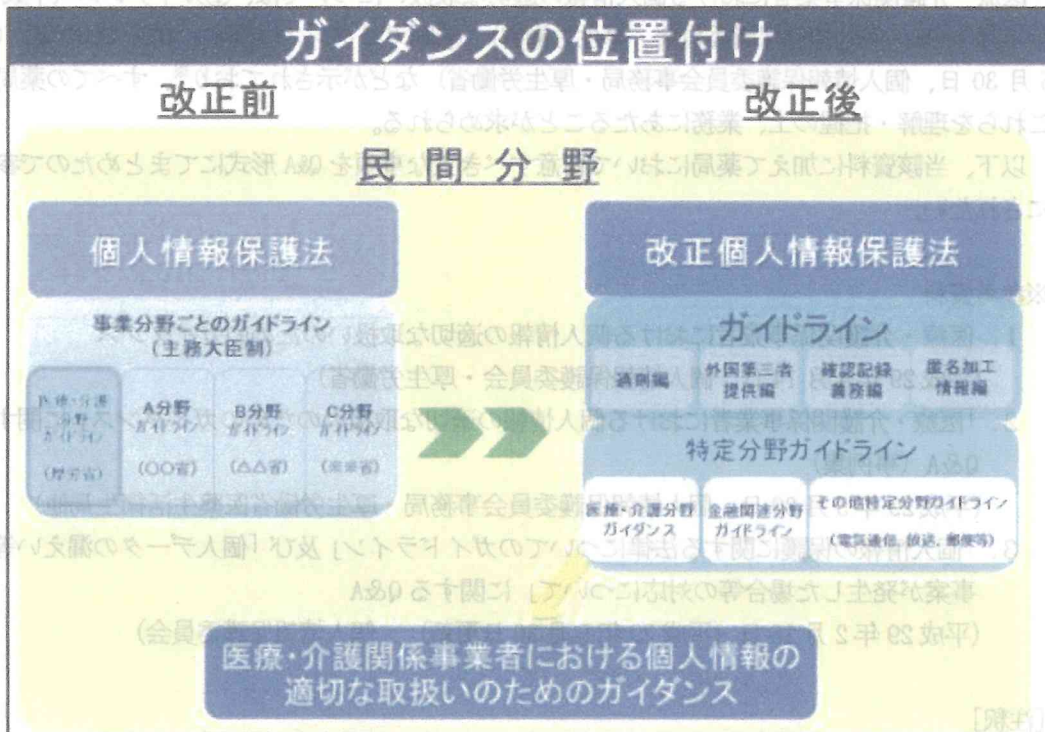
A. 「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 号。以下、「法」）の主な目的は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることから、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することにある。

また、平成 27 年 9 月には、膨大なパーソナルデータの収集・分析、個人情報として取り扱うべき範囲の曖昧さ（グレーゾーン）等を解消するため法改正が行われた（平成 29 年 5 月 30 日全面施行）。

この法改正に伴い、平成 28 年 11 月には個人情報保護委員会により「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」が策定された。そして、これを基礎として個人情報保護委員会と厚生労働省において、病院、診療所、薬局、介護保険法に規定する居宅

サービス事業を行う者等の事業者等が行う個人情報の適正な取扱いの確保に関する活動を支援するための具体的な留意点・事例等を示した「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ダンス」（平成 29 年 4 月 14 日。以下、「ガイダンス」）が作成された。

参考：ガイダンスの位置付け



【法】第 1 条 【ガイダンス】 I1、I2、I11 【Q&A】総論 Q1-1

Q 2. ガイダンスのうち、薬局・薬剤師にとって特に重要なポイントは何か。

A. 薬剤師には守秘義務が課せられていることから（刑法第 134 条第 1 項）、薬局では従前より適切に個人情報を取り扱ってきたところであるが、「個人情報取扱事業者」として、次に挙げる事項についての対応（具体的なルールの作成や、その明確化など）が必要となる。

- ①利用目的の特定、制限（法第 15 条、第 16 条）
- ②利用目的の通知等（法第 18 条）
- ③個人情報の適正な取得、個人データ内容の正確性の確保（法第 17 条、第 19 条）
- ④安全管理措置、従業者の監督、委託先の監督（法第 20 条～第 22 条）
- ⑤個人データの第三者提供の制限、記録の作成、第三者提供を受ける際の確認等（法第 23 条～第 26 条）
- ⑥保有個人データに関する事項の公表等（法第 27 条）
- ⑦本人からの請求による保有個人データの開示（法第 28 条）
- ⑧訂正、利用停止（法第 29 条、第 30 条）
- ⑨開示等の請求等に応じる手続、手数料（法第 32 条、第 33 条）
- ⑩理由の説明、苦情の処理（法第 31 条、第 35 条）

Q 3. 取り扱う個人情報の数が少ない薬局も、ガイドンスの対象となるのか。

A. 法の制定当初、取り扱う個人データの数が5,000件を超えない薬局（小規模事業者）は「個人情報取扱事業者」としての法令上の義務は負わなかったものの、適正な個人情報の取扱いに努めることが求められていた。

しかし、法改正（平成27年9月成立・公布、平成29年5月30日全面施行）に伴い、その規模にかかわらず個人情報取扱事業者に該当することとなり、すべての薬局が法ならびにガイドンスの対象となっている。

【法】第2条第5項 【ガイドンス】I3 【Q&A】総論Q2-8

2. 対象範囲

Q 4. ガイドンスの対象となる事業者の範囲とは、どこまでを指すのか。

A. ガイドンスが対象としている医療・介護関係事業者とは、次のとおり。

①患者に対し直接医療を提供する事業者（医療機関等）

病院、診療所、助産所、薬局、訪問看護ステーション等

②次の事業を行う者（介護関係事業者）

<介護保険法関係>

居宅サービス事業、居宅介護支援事業、介護保険施設を経営する事業等

<老人福祉法関係>

老人居宅生活支援事業、老人福祉施設を経営する事業、その他高齢者福祉サービス事業

【ガイドンス】I3

Q 5. 薬局が保有する個人情報とは、どのようなものを指すのか。

A. 薬局が取得する個人情報としては、処方せん、調剤録、薬剤服用歴の記録（以下、「薬歴」）、医療機関からの診療情報提供文書、レセプトコンピュータなど調剤に係る患者の情報のほか、介護保険に係るケアプランや、要指導医薬品・一般用医薬品などに係る顧客データなどが該当する。

【ガイドンス】I4 【Q&A】総論2-1、2-2

Q 6. 薬局における要配慮個人情報とは何か。

A. 要配慮個人情報とは、本人の人権、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないように、その取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等を含む個人情報をいう。

具体的には、次に掲げる事項のいずれかを内容とする記述等（本人の病歴又は犯罪の経歴に該当するものを除く）とされている（法施行令第2条）。

- ①身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）その他の個人情報保護委員会規則（第5条）で定める心身の機能の障害があること。
- ②本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者（医師等）により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査の結果。
- ③健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと。
- ④本人を被疑者又は被告人として、逮捕、捜索、差押え、勾留、公訴の提起等に関する手続が行われたこと。
- ⑤本人を少年法第3条第1項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分等に関する手続が行われたこと。

薬局において想定される要配慮個人情報に該当する情報としては、調剤録や薬歴等に記載された調剤情報、調剤の過程で、患者の身体状況、病状、治療等について知り得た診療情報、障害（身体障害、知的障害、精神障害等）の事実、犯罪により害を被った事実等が挙げられる。

なお、要配慮個人情報の取得や第三者提供には、原則として本人同意が必要であり、オプトアウトによる第三者提供は認められていない（処方医への疑義照会や調剤時における患者または家族等に対する情報提供など、法令に基づく場合は除く）。

【法】第2条第3項 【ガイドンス】II3 【Q&A】総論Q2-4

Q7. 故人の情報は、どのように取り扱うべきか。

A. 法やガイドンス等は生存する個人の情報を対象としている。したがって、故人の情報は対象ではないが、患者の死亡後も個人情報を保存している場合は、漏えい、滅失、棄損の防止のため、個人情報と同様の安全管理措置が必要となる。

また、薬局において遺族から諸記録について開示請求があった場合は、医療機関と同様に「診療情報の提供等に関する指針」（平成15年9月12日、医政発第0912001号）に従った適切な対応が求められる。

【法】第2条第1項 【ガイドンス】I4、I8 【Q&A】総論Q2-7、Q2-10

3. 利用目的の特定、制限、通知

Q8. 法は、個人情報の取得に際して利用目的の特定・制限および通知を求めている。薬局では具体的にどのような対応が必要か。

A. 個人情報の取扱いにあたっては、その利用目的をできる限り特定し、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。また、個人情報を取得した場合、その状況から判断して利用目的が明らかな場合を除き、その利用目的を本人に通知または公表

しなければならない。ただし、あらかじめ利用目的を公表している場合は、あらためて本人に通知する必要はない。

したがって、薬局では、あらかじめ施設内のわかりやすい場所に、通常必要とされる個人情報利用目的を掲示（公表）するとともに、ホームページ上に掲載するなどの方法によりなるべく広く公表する必要がある。また、利用目的の掲示にあたっては、わかりやすいよう受付の近くに表示するほか、その内容を確認するよう注意を促すことが求められる。

別紙1に、薬局における具体的な掲示例を示すので、利用目的を明示する際の参考とされたい。

【法】第15条、第16条、第18条 【ガイドンス】Ⅲ1(1)、Ⅲ2 【Q&A】各論Q2-1～2-3

Q9. 処方せん受付時において、質問票などにより副作用歴・体質・連絡先などを聞く場合、利用目的の説明が必要か。

A. 医薬品の適正使用を推進する上で、患者の体質や副作用歴の確認をはじめ、緊急時の連絡先などを教えてもらうことは必要不可欠であり、取得状況から判断しても、薬局における調剤サービスの提供を利用目的とすることは明らかである。そのため、本人の同意を得る必要はないと考えられるが、利用目的を明示する観点から、あらかじめ薬局内に掲示しておくか、もしくは質問票の中にきちんと明記しておくことが望ましい。

【法】第18条第4項第4号 【ガイドンス】Ⅲ2 【Q&A】各論2-5

Q10. 法は、利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならないと制限している。例外的なケースはあるのか。

A. 次のような場合に限り、本人の同意を得ずに利用目的の範囲を超えて取り扱うことができる。

①法令に基づく場合

例) 生物由来製品に関する記録の提供（薬機法第68条の22第4項）、薬剤師等による製薬企業への必要な情報提供（薬機法第68条の2第2項）、副作用報告（薬機法第68条の10第2項）、疑義照会（薬剤師法第24条）、薬剤情報提供（薬剤師法第25条の2）、調剤報酬請求（健保法第76条等）、処方せんの確認（薬担規則第3条）、要介護被保険者等の確認（薬担規則第3条の2）、詐欺・不正行為の健保組合等への通知（薬担規則第7条）、児童虐待に係る通告（児童虐待防止法第6条）、令状による捜査（刑事訴訟法第218条）、捜査に必要な取調べ（刑事訴訟法第197条第2項）、個人事業税に係る質問検査権（地方税法第72条の63）ほか

②人の生命、身体、財産の保護のために必要な場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき。

例) 意識不明で身元不明の患者について関係機関へ照会する場合、意識不明の患者の病状や重度の認知症患者の状況を家族等へ説明する場合ほか

③公衆衛生の向上、児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき。

例) 行政等への医療事故に関する情報提供のうち氏名などが含まれる場合、児童虐待事例についての関係機関との情報交換 ほか

④国の機関、地方公共団体、その委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合で、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

例) 承認統計調査や届出統計調査に協力する場合 ほか

【法】第16条第3項 【ガイドンス】Ⅲ1 (2)

4. 安全管理措置

Q11. 法は、個人情報の漏えいを防ぐために、安全管理上の措置を講じることを求めている。薬局では具体的にどのような取り組みが必要か。

A. 個人情報取扱事業者は、個人データの漏えい・滅失・棄損の防止などのために、組織的・人的・物理的・技術的な安全管理措置を講じなければならないほか、従業員に対する必要かつ適切な監督をしなければならない。

薬局では、処方せん、調剤録、薬歴、レセプトコンピュータなどの運用・保管はもちろん、患者への服薬指導や薬剤情報提供の際においても、個人情報の漏えい・滅失・棄損などの問題が生じないようにしなければならない。そのためにも、薬局内の業務内容や個人情報の取扱状況を再点検するとともに、薬局ごとに個人情報保護に関する基本方針（セキュリティポリシー）や必要なルール（運用管理規定）を策定し、従業員全員に周知かつ遵守させなければならない。

別紙2に、薬局における具体的なセキュリティポリシーの作成例を示すので、それぞれの薬局で策定する際の参考とされたい。また、セキュリティポリシーは、利用目的とあわせて公表（掲示）しておくことが望ましい。

なお、安全管理措置としては、次に示す事項が考えられる。

- ①個人情報保護に関する規程の整備、公表
- ②個人情報保護推進のための組織体制等の整備
- ③個人データの漏えい等の問題が発生した場合等における報告連絡体制の整備
- ④雇用契約時における個人情報保護に関する規程の整備
- ⑤従業員に対する教育研修の実施
- ⑥物理的安全管理措置
- ⑦技術的安全管理措置
- ⑧個人データの保存
- ⑨不要となった個人データの廃棄、消去

【法】第20条、第21条 【ガイドンス】I6、Ⅲ4 (1) (2)

Q12. 薬歴や処方せんの保管には施錠が必要か。また、運用面で注意しなければならないことは何か。

A. 薬歴や処方せんの保管にあたっては、個人情報の漏えい防止などの対策は必要だが、特に施錠することまでは必要としない。ただし、運用にあたっては、関係者以外が閲覧もしくは容易に目に触れることができないよう、適切な場所を確保するなどの構造面だけでなく、運用面での工夫などが求められる。

たとえば、個人情報が記載してある部分を開いたまま机の上に放置することや、コンピュータの画面上に個人情報を表示したまま離席することのないよう、十分注意しなければならない。

【法】第20条 【ガイドンス】Ⅲ4(2)⑥⑦ 【Q&A】各論Q3-1

Q13. 薬学実習生の受け入れにあたり、注意すべきことは何か。また、派遣社員の場合はどうか。

A. 従業者全員と同様に、その薬局における安全管理体制をきちんと理解してもらう必要があるほか、実習期間や契約期間の終了後についても守秘義務を課すなど、個人情報の漏えいを防止しなければならない。

したがって、それらを遵守するためにも、薬学実習生の受け入れにあたっては、個人情報を適切に取り扱うことに関する誓約書などを得ておくほか、派遣社員については、派遣会社との契約内容にきちんと明記しておく必要がある。

【法】第21条 【ガイドンス】Ⅲ4(2)④⑤

Q14. 個人情報が漏えいしたことによる罰則はあるのか。また、個人情報の漏えい防止などの安全管理措置を怠った場合はどうか。

A. 個人情報が漏えいした場合、直ちに法による罰則を受けることはないが、当事者本人による民法に基づく損害賠償請求などが生じるおそれがある。

法令上、安全管理措置や従業員の監督の義務規定に違反した場合であって、個人の利益を保護するため必要があると認めるときは、個人情報保護委員会は個人情報取扱事業者に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるよう勧告・命令することができる。そして、当該事業者がその命令に係る措置を取らなかった場合には、6カ月以下の懲役または30万円以下の罰金が課せられる。

【法】第42条、第84条

Q15. 電子薬歴やレセプトコンピュータを使用する場合、どのような注意が必要か。

A. 電子薬歴やレセプトコンピュータなどの情報機器の運用にあたっては、厚生労働省が策定している「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン第5版」(平成17年3月31

日、医政発第 0331009 号・薬食発第 0331020 号・保発第 0331005 号（平成 29 年 5 月 30 日 一部改訂）を遵守しなければならない。

具体的には、個人データの盗難・紛失などを防止するために、適切な設置場所の確保（関係者以外や不特定者による閲覧の防止など）、使用者の管理・制限（業務内容に応じた利用範囲の明確化など）、ID・パスワードによるアクセス管理（不正利用者の排除など）はもちろん、薬局ごとにルール（運用管理規定）の策定が必要とされる。

【ガイダンス】Ⅲ4 (2) ⑥～⑨、Ⅲ4 (4)

Q16. 調剤報酬の請求に係る事務を外部の業者に委託している場合、どのような注意が必要か。

A. 個人情報取扱事業者には、安全管理措置や従業員の監督のほか、個人データの取扱いを委託する場合に、その個人データの安全管理が図られるよう、業務の受託者に対する必要かつ適切な監督が義務付けられている。

調剤報酬の請求業務において、個人データの取扱いを全部または一部でも外部の業者に委託する場合は、その薬局の安全管理措置を踏まえた契約内容とするほか、受託者において業務が適切に行われていることを定期的に確認することが必要となる。

特にガイダンスでは、業務を委託する場合において、次の事項に留意するよう求めている。

- ①個人情報を適切に取り扱っている事業者（受託者）の選定
- ②個人情報の適切な取扱いに関する事項の契約内容への反映
- ③受託者が他の事業者に委託する場合の個人情報の適切な取扱いの確認
- ④受託者が個人情報を適切に取り扱っていることの定期的な確認
- ⑤受託者の個人情報の取扱いに疑義が生じた場合の説明や改善措置の要求

【法】第 22 条 【ガイダンス】Ⅲ4 (3)

Q17. 調剤した薬剤について、後日、患者から電話による問い合わせを受けた。どのような点に注意すべきか。

A. 電話の場合、その相手が間違いなく本人であることを確認の上、問い合わせに応じるよう注意する必要がある。たとえば、あらかじめ教えられている連絡先に薬局側から電話をかけ直すか、生年月日や住所などを申告してもらうことで本人を確認する方法などが考えられる。

なお、患者から問い合わせを受けた場合は、忘れずに、その内容の要点を薬歴に記録しておくことは言うまでもない。

【法】第 20 条 【ガイダンス】Ⅲ4

Q18. 窓口において患者名で呼び出すことは問題がないか。また、服薬指導や薬剤情報提供の際、どのような配慮が必要か。

A. 薬剤の交付時に名前呼び出すことは、調剤事故防止の観点から患者の取り違えを起こさないために必要なことであるが、患者の氏名は個人情報に該当するものであり、患者から名前での呼び出しをやめて欲しい旨の申し出があった場合には誠実に対応する必要がある。

また、服薬指導や薬剤情報提供にあたっては、個々のケースによって異なるが、その際の情報（氏名、処方内容、疾患名など）を組み合わせることで個人データとなり得る可能性があり、周囲の者に聞こえてしまうことにより個人データの漏えいに該当するおそれも考えられることから、服薬指導などの際は疾患名や病状などに関する情報が周囲に漏れないよう配慮することが求められる。

そのような対応が求められる場合は、パーティションや別室などを利用することも1つの有効な方法だが、薬局の構造上もしくはその際の状況から判断して十分な服薬指導や薬剤情報提供が困難な場合には、あとで電話により改めて説明するなどにより、十分対応できるものと考えられる。

【法】第20条 【ガイドンス】Ⅲ4(6) 【Q&A】各論3-10

5. 第三者提供の制限

Q19. 医師へ疑義照会する場合、本人の同意が必要か。

A. 薬剤師による処方医への疑義照会は、法令に基づく行為であるため、本人の同意を得る必要はない（薬剤師法第24条）。

なお、次の場合は、第三者提供の制限の例外として、本人の同意を得る必要はない（Q10参照）。

①法令に基づく場合

②人の生命、身体、財産の保護のために必要な場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき。

③公衆衛生の向上、児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合で、本人の同意を得ることが困難であるとき。

④国の機関、地方公共団体、その委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合で、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

【法】第23条 【ガイドンス】Ⅲ5(2)

Q20. 薬剤師賠償責任保険に係る保険会社への相談などについては、本人の同意は必要か。

A. 通常必要な利用目的の範囲内であることから、あらかじめ揭示するなどの方法により明示しておく必要がある。その際、本人から同意しないことについて意思表示がない限り、黙示による同意が得られているものと考えられる。

【法】第15条、第16条、第18条、第23条 【ガイドンス】Ⅲ1(1)、Ⅲ5(3)(5)

Q21. 民間保険会社、職場、学校などからの問い合わせのほか、警察からの照会や事情聴取については、どのように対応すべきか。

A. 民間保険会社、職場、学校、マーケティング等を目的とする会社などからの問い合わせにあたっては、本人の同意を得る必要がある。一方警察や検察等の捜査機関の行う照会や事情聴取は、第三者提供の制限の例外である「法令に基づく場合」に該当するので、本人の同意を得ずに回答しても法違反とはならない。

【法】第23条第1項第1号 【ガイドンス】Ⅲ1(2)①、Ⅲ5(1)

【Q&A】各論Q4-6、Q4-24、Q4-25

6. 開示、訂正、利用停止

Q22. 患者本人から薬歴の内容について開示を求められた場合、どのように対応すべきか。また、家族からの求めによる場合はどうか。

A. 患者本人からの求めである場合は、開示が求められている事項に該当する部分を、遅滞なく、コピーなどの書面（または患者が同意した方法）で交付する必要がある。

ただし、薬歴に記録されている情報の中には、患者本人と薬歴を作成した薬剤師双方の個人情報という二面性を有している部分があるほか、患者本人の個人情報と一体的に当該患者以外の個人情報を含んでいる場合がある。開示する際には、必要な部分以外は見えないう隠した上でコピーするなど十分注意する必要がある。

家族からの求めである場合は、明らかに本人の同意を得ていることが確認できない限り、薬歴を開示することはできない。

また、次のいずれかに該当する場合は全部または一部を開示しないことができるが、開示しない旨を決定した場合は、本人に遅滞なくその旨を通知しなければならない。通知する場合は、その理由を説明するよう努めなければならない、理由の説明は文書で示すことが基本となる。

- ①本人または第三者の生命、身体、財産などの権利利益を害するおそれがある場合
- ②当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ③他の法令に違反することとなる場合

【法】第28条、第31条、施行令第9条 【ガイドンス】Ⅲ10、Ⅲ13

【Q&A】各論Q5-1～Q5-3

Q23. 患者の求めに応じて薬歴の一部を開示したところ、その部分について訂正するよう求められた。そのような場合、必ず応じなければならないのか。

A. 指摘内容が事実であり、訂正が適正であると認められる場合は当然応じなければならないが、(1)利用目的から見て訂正が必要でない場合、(2)指摘が正しくない場合、(3)指摘対象が事実でなく薬剤師による評価・判断などに関する情報である場合は、訂正を行う必要はない。

また、訂正した場合はその内容、訂正しない場合はその旨を、本人に遅滞なく通知しなければならない。通知する場合は、その理由を説明するよう努めなければならない。理由の説明は文書で示すことが基本となる。

【法】第29条、第31条 【ガイドンス】Ⅲ11、Ⅲ13

7. 苦情対応、相談体制の確保

Q24. 患者の問い合わせに対応するための体制とは、具体的にどういうことか。

A. 処方せん受付時など、利用目的を必要に応じてわかりやすく説明することはもちろんだが、それに加えて、相談・苦情を問わず気軽に問い合わせができる窓口機能を確保する必要がある。

たとえば専用窓口を設置することなども1つの方法ではあるが、重要なことは、患者からの問い合わせに適切かつ迅速に対応できるよう薬局内の体制をきちんと整備した上で、薬局内やホームページに相談体制について掲示するなど、「どこ(誰)に」「どのような方法(手段)で」問い合わせるのかを明らかにすることであり、必ずしも物理的な相談窓口の設置を求めているのではない。

具体的には、個人情報取扱責任者、問い合わせ方法や手段(電話番号、メールアドレスなど)、対応時間などの相談体制に関する内容を、利用目的もしくはセキュリティポリシーとあわせて掲示しておくことで、患者にとってわかりやすいと考えられる。

【法】第35条 【ガイドンス】Ⅲ13

Q25. 同一法人において複数の薬局を運営している場合、相談窓口の設置は1カ所でも構わないか。

A. 個人情報取扱事業者は、苦情・相談に対して適切かつ迅速に対応することが求められる。そのためには、原則として施設ごとに相談機能体制を有する必要がある。

【法】第35条 【ガイドンス】Ⅲ13

安心して薬局サービスを受けていただくために (お知らせ)

当薬局では、良質かつ適切な薬局サービスを提供するために、当薬局の個人情報保護の取扱いに関する基本方針にもとづいて、常に皆様の個人情報を適切に取り扱っています。また、当薬局における個人情報の利用目的は、次に掲げる事項です。

個人情報の取扱いについて、ご不明な点や疑問などがございましたら、お気軽にお問い合わせください。

《皆様の個人情報の利用目的》

- 当薬局における調剤サービスの提供
- 医薬品を安全に使用していただくために必要な事項の把握（副作用歴、既往歴、アレルギー、体質、併用薬、ご住所や緊急時の連絡先など）
- 病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者などとの必要な連携
- 病院、診療所などからの照会への回答
- 家族などへの薬に関する説明
- 医療保険事務（審査支払機関への調剤報酬明細書の提出、審査支払機関または保険者からの照会への回答など）
- 薬剤師賠償責任保険などに係る保険会社への相談または届出など
- 調剤サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- 当薬局内で行う症例研究
- 当薬局内で行う薬学生の薬局実務実習
- 外部監査機関への情報提供

〇〇〇〇薬局

開設者：〇〇〇〇

個人情報取扱責任者：〇〇〇〇

(お問い合わせ先) 〒xxx - xxxx 東京都〇〇区〇〇丁目〇〇番地〇〇号

電話番号 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

ファクシミリ 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

ホームページ <http://www.△△△△.co.jp>

Eメール △△△△△@△△△△△.co.jp

個人情報保護に関する基本方針

1. 基本方針

当薬局は、「個人情報の保護に関する法律」(以下、「個人情報保護法」)および「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ダンス」(個人情報保護委員会・厚生労働省策定。以下、「ガイダンス」)を遵守し、良質な薬局サービスを提供するために、皆様の個人情報を適切かつ万全の体制で取り扱います。

2. 具体的な取り組み

当薬局は、皆様の個人情報を適切に取り扱うために、次の事項を実施します。

- (1) 個人情報保護法およびガイダンスをはじめ、関連する法令を遵守します。
- (2) 個人情報の取扱いに関するルール(運用管理規定)を策定し、個人情報取扱責任者を定めるとともに、従業員全員で遵守します。
- (3) 個人情報の適切な保管のために安全管理措置を講じ、漏洩・滅失・棄損の防止に努めます。
- (4) 個人情報を適切に取り扱っていることを定期的に確認し、問題が認められた場合には、これを改善します。
- (5) 個人情報の取得にあたっては、あらかじめ利用目的を明示し、その目的以外には使用しません。

ただし、本人の了解を得ている場合、法令に基づく場合、

個人を識別できないよう匿名化した場合などは除きます。

- (6) 業務を委託する場合は、委託先に対し、当薬局の基本方針を十分理解の上で取り扱うよう求めるとともに、必要な監督・改善措置に努めます。
- (7) 個人情報の取扱いに関する相談体制を整備し、適切かつ迅速に対応します。

3. 相談体制

当薬局は、次の事項についてご本人から申し出があった場合、適切かつ迅速に対応します。

- (1) 個人情報の利用目的に同意しがたい場合
- (2) 個人情報の開示、訂正、利用停止など（法令により応じられない場合を除く）
- (3) 個人情報が漏洩・滅失・棄損した場合、または、その可能性が疑われる場合
- (4) その他、個人情報の取扱いについてご質問やご不明な点がある場合

平成 29 年〇〇月〇〇日

〇〇〇〇薬局

開設者：〇〇〇〇

管理薬剤師：〇〇〇〇