

令和2年 姫路市内における薬局・薬剤師に関する苦情の受付について

1 苦情件数

4件

2 苦情内容

	受付年月	申出者	苦情内容	保健所対応
1	R2.5	女性	処方箋に基づき、点耳薬の交付を受けるところ、薬局から誤って点鼻薬の交付を受けた。 適切に指導してほしい。	<薬局> (状況) 処方箋に記載された点耳薬について、当該薬局には在庫がなかったため、他薬局に対し当該点耳薬の分譲の依頼を行ったが、その際、担当者が誤って点鼻薬を依頼してしまった。 さらに、苦情者へ投薬を行う際、担当薬剤師が確認を怠り、誤って点鼻薬を投薬した。 翌日、当該薬局が調剤過誤に気づき、苦情者へ連絡、謝罪するとともに、医師からも当該医薬品を使用することで健康被害が起こらない旨の説明を行った。 (対応) ・ 苦情者の当該医薬品の交換 ・ 薬剤師・調剤補助者の教育研修の充実 ・ 業務手順書の見直し及び手順書に則った調剤の徹底 ・ 調剤・監査・投薬時のダブルチェックの徹底 ・ 事例の社内での情報共有 <当課> ・ 状況の確認及び改善指導 ・ 報告書の徴収

2	R2.9	女性	使用期限が書かれた処方箋を当該薬局へファックスで送付したところ、「使用期限が書かれた処方箋を見たことがない」とのことで、調剤を断られた。 後刻、薬局から訂正があり、医師への疑義照会後に問題がなければ調剤は可能であるが、処方箋を交付した医師と今日は連絡がとれないため、明日の疑義照会後に問題がなければ薬剤を交付する旨の連絡を受けた。 最初は調剤ができないと言ったが、その後、調剤は可能との連絡を受けた。しかしながら、最終的には医師に疑義照会した後でなければ調剤できないと話が二転三転し、結局、明日薬をもらえるかも分からない。また、一連のやり取りの中で、急ぐのであれば他の薬局で調剤してもらえばよいとの提案を受けたが、最初は調剤応需しておきながら、その後に調剤拒否を行うのは薬局として不適切ではないか。	<当課> ・ 状況の確認 ・ 処方箋を持参する患者に対し、正当な理由がない限り、薬局は処方箋を応需しなければならず、やむを得ず調剤を断る場合には患者にその理由を説明するとともに、適切な調剤が受けられるよう措置を行う必要がある旨を説明した。 ・ 苦情者は当該薬局からの回答内容が二転三転したことに強い不信感を抱いている状況であることから、苦情者に対し、調剤に係る経緯について丁寧に情報提供を行うよう指導した。
---	------	----	--	--

3	R2. 11	女性	10月下旬、苦情者の家族（患者）が薬局から交付された薬を服薬したところ、ふらつきなどの体調不良が生じたが、その原因は薬局の誤調剤によるものであった。 今回の調剤事故について指導してほしい。	<薬局> （状況） 処方箋に記載された薬は錠剤であったが、患者から散剤への変更希望があったため、処方医へ照会を行った。その際、力価計算を誤り、通常の10倍量を調剤してしまった。さらに、鑑査した薬剤師も用量の誤りに気付かず、そのまま患者へ投薬した。 翌日朝、薬剤師が誤調剤に気づき、患者へ服薬の中止を連絡するが、既に1回分を服薬済みであった。患者はふらつき等の体調不良を訴え、処方医の受診に向かっていくとのことであったため、薬局から直ちに処方医へ状況説明を行った。 その後、苦情者が来局したため、処方箋どおりの薬を投薬し、状況の説明及び謝罪を行った。 （対応） ・ 患者本人への謝罪のため、複数回、架電・訪問するが患者と接触できず（今後も連絡をとり続ける） ・ 本事例の薬局内での情報共有及び再発防止策の検討 ・ 散剤調剤における換算表リストの作成及び複数回鑑査の実施 ・ 業務手順書の見直し及び手順書に則った調剤の徹底 <当課> ・ 状況の確認及び改善指導 ・ 報告書の徴収
4	R2. 12	女性		

			購入した医薬品（ＯＴＣ（第２類医薬品））の使用期限が超過していた。 適切に指導してほしい。	<薬局> (状況) 年２回実施する医薬品使用期限チェック時の確認が不十分であった。 (対応) ・ 相談者への健康被害の確認（健康被害なし）、謝罪、購入代金の返金 ・ 店舗に陳列・保管しているすべての医薬品の有効期限の再確認 ・ 管理薬剤師に対する法令遵守の徹底・指導 ・ 対応マニュアルの見直し・周知徹底 <当課> ・ 状況の確認及び改善指導 ・ 報告書の徴収
--	--	--	--	--