



平成30年（2018年）3月5日

一般社団法人兵庫県薬剤師会
会 長 笠井 秀一 様

姫路市保健所長 田所 昌也

「薬局等に関する苦情」の情報提供について（回答）

平素は本市の保健衛生業務に格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

平成30年2月20日付兵庫県発第46号で照会のありました標記の件につきまして、
別紙のとおり回答します。

<担当>

〒670-8530

姫路市坂田町3番地

姫路市保健所総務課 医務薬務担当 松岡

TEL：079-289-1631 FAX：079-289-0210

E-mail：hokensho-iyaku@city.himeji.hyogo.jp

(電子メール施行)

平成30年(2018年)3月7日

一般社団法人
姫路薬剤師会 会長 様

姫路市保健所長 田所 昌也

薬局に関する意見・苦情について(情報提供)

平素より本市の保健衛生業務に格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。
標記の件につきまして、一般社団法人兵庫県薬剤師会より照会があり、別添のとおり回答しましたので情報提供します。

(担当)

〒670-8530 姫路市坂田町3番地

姫路市保健所 総務課 松岡

TEL: 079-289-1631 FAX: 079-289-0210

E-mail: hokensho-iyaku@city.himeji.lg.jp



1 苦情件数

1件

2 苦情内容

	受付年月日	申出者	苦情内容	保健所対応
1	H29.10.19	女性	相談者は以前より高血圧のため降圧剤を服用していた。長期にわたって服用していたが、この度、職場の健康保険関係より、新たに出ているジェネリックに変更するよう案内を受けた。 薬局での初回の問診で「ジェネリックを希望する」と回答していたため、既にジェネリックに変更されていると思っていたが、未だ先発薬が交付されていた。薬剤情報提供書をみると、「この薬の後発薬は、当薬局では取扱いがありません」と記載されていた。前回、薬を交付された際にはそのような説明を受けておらず、また、ジェネリックが発売されたという説明も一切なかった。 問診において、ジェネリックを希望するか確認しているにも関わらず、案内もなく、ジェネリックに変更していないことに対して納得がいかない。	<管理薬剤師に確認> ・患者によっては、いつもと同じ薬であれば服薬指導を簡単にしたいと言われるため、ジェネリックについては説明を行わなかった。 ・ジェネリックのことは、薬剤情報提供書に記載していたため、相談者は理解していると判断していた。 ・相談者からも連絡を受け、説明が不足していたと感じている。 ・今後は、ジェネリックを交付する。 <当課の見解> ・処方どおりに調剤しており、法令上は問題ないが、問診で患者のジェネリック希望を確認している限りは患者の希望に沿うようにしていただきたい。