

個人情報と薬局業務のあり方

要 旨

薬局業務を行う中で、薬局では患者から多くの個人情報を受け取っている。その中で、どのように個人情報を扱い、管理するかが重要となる。そこで、プライバシーマークの取得を目標に、個人情報の保護に取り組んできた。薬局全体として、個人情報の漏洩・紛失を防ぐために、リスク度の高い業務を見つけ、それに取り組む事で、より安全に個人情報を扱うことができるようになった。1つ1つの薬局業務を見直すことにより、他の業務の改善にもつながった。

1. 緒言

2005年4月1日より個人情報保護法が全面施行された。法律の主たる目的は、個人情報の有用性に配慮しつつ個人の権利利益を守るという事である。調剤薬局においても患者から得た個人情報を大切に扱い、漏洩・紛失から保護することが必要となる。個人情報保護という点に関して、医療業界においては他の業界よりも高いポリシーとシステムが必要と考えられる。しかし、薬局内には、処方箋、問診票、薬歴など多くの個人情報であふれている。それに対して、日常業務の中で、個人情報を保護するという点において関心は薄く、個人情報を守るシステムも十分に確立されていないのではないか。そこで、患者から提供された個人情報を大切に扱い保護するために改善すべき点は何か、薬局業務内で問題点を抽出し、見直しを図ることにより、薬局

全体としてこの問題に取り組むこととした。

以上の観点から、薬局グループ全体として、プライバシーマークの取得という大きな目標を掲げることにより、個人情報を大切に扱うシステム作りに取り組んできた。プライバシーマーク制度とは、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備していると認めた企業や事業者にプライバシーマークを付与され、事業活動においてそのマークの使用を認めるもので、平成10年4月に通商産業省の所管の下に財団法人日本情報処理開発協会（JIPDEC）により創設・運用されている制度である。タイヘイ薬局グループでは、情報セキュリティ対策の実施や情報の適正な管理の徹底等を行うとともに、「個人情報」の重要性を薬局全体で認識し、プライバシーマークの認証を継続的に取得している。

2. 方法

プライバシーマークを取得するに当たり、個人情報保護方針を掲げた。1つ目に個人情報の利用目的を明確にすることとした。薬局が何の目的で個人情報を受け取り、利用するのか明確にする必要がある。2つ目に、国が定める指針や規範に合致している事が大前提となる。3つ目として、患者から受け取った個人情報を安全に守るということである。4つ目として個人情報保護に対して継続的な改善を行うということである。最後に5つ目として、苦情・相談の窓口の設置を行う事である。この大きな5つの柱から個人情報保護方針は構成されている。この方針に基づき、個人情報基本規定を定めた。これは、法律でいう、憲法に当たる部分となる。

次に、この個人情報基本規定を具体化する、個人情報安全管理規定も定めた。個人情報の取り扱いについて、まず、収集するに際に、個人情報を収集する目的、具体的には、服用中の薬などを聞くことにより、併用してよい薬なのかなどの相互作用などの問題は薬剤師業務にはかかせないことである。そして、受け取った個人情報に関しては、改ざん、漏洩が起こらないように防止し、保管している。保管に関しては、薬局全体に対して警備会社によるセキュリティをかけているが、個人情報の宝庫である処方箋棚は鍵つきのキャビネットとして保管している。保管した、個人情報は、ある一定期間保管した後はシュレッダーなどを用いて、確実に処分し廃棄するようにしている。

処方箋、問診表などの個人情報は、この収集、保管、廃棄が大きな流れとなる。

次に、薬局業務の中で個人情報管理票の作成を行った。この個人情報管理票を作成した意味は、多くの薬局業務をただ漠然として、とらえるのではなく、細分化、つまりは、輪切りにして、その1つ1つの業務内容を検討し、問題点を抽出するということである。具体的な例として、処方箋とレセプトFDに関して示す。

調剤薬局の業務の中で業務の種類ごとにリスク度を数値で表すことでどこの部分の業務のリスク度が高いのか、低いのかを薬剤師、事務職員が意識の徹底を図り、リスク度が高いところでは、どういう措置を講ずべきかなどを、研修、教育、または監査の中で議論し研究を図り、進歩がみられた。業務ごとに、数値でリスク度を表すことが、今回の最大のテーマとなる。数値での表現は、客観的であり、説得力がある。あらわれた数値に対して、薬局グループの職員として、どうあるべきか、どうすべきかを検討する。このことで、職員同士の一体感を生み、薬剤師と事務職との垣根も乗り越えることができた。ただ漠然として、個人情報の安全な管理といっても、現場での認識は今一步の感があったが数値化することで、理解が進んだ。今回、リスク度評価の数値化にあたっては、個人情報がもれる可能性、保護する体制の脆弱性、個人情報が漏れた際の影響度の3点で行った。

処方箋、レセプトFDを可能性、脆弱性、影響度のどのランクに相当するか当てはめ

例1 処方箋	
経路	患者さま→薬剤師→事務職→処方箋棚
情報の形体	紙
保管場所	鍵付きの棚
保有数	約1,000件
保管期間〔薬事法上、処方箋の保管期間は3年間〕	7年
管理者	処方箋の裏に調剤録を印字、財務の関係となるため 管理薬剤師

例2 レセプトFD	
経路	事務職作成→薬剤師監査→ 国保連合会 支払い基金
情報の形体	FD
保管場所	鍵付きキャビネット
保有数	約1,000件
保管期間	5日間
管理者	月末に作成、翌月5日に提出 管理薬剤師

可能性	1	発生頻度が年に1回あるかないか
	2	中程度 発生頻度が半年に1回程度
	3	高い 発生頻度が1ヶ月に1回程度
脆弱性	1	十分な安全対策をしている
	2	改善の余地がある
	3	全く安全対策を実施されていない
影響度	1	5,000件以上
	2	5,000～15,000件以上
	3	15,000件以上

リスク度				
	可能性	脆弱性	影響度	リスク
処方箋	1 2 3	1 2 3	1 2 3	小中大
FD	1 2 3	1 2 3	1 2 3	小中大

て、リスク度を数値化した。可能性、脆弱性、影響度の1・2・3に当てはめて、かけた値をリスク度とし、6点未満を小、6点以上12点未満を中、12点以上を大とした。

3. 結果

表に示したように、処方箋は、可能性が1で、個人情報をもれる可能性は、年に1回程度、脆弱性、保護する体制においては、十分な安全対策をしている、個人情報漏れたときの影響度に対しては、15,000件以上である。その結果、リスク度は3となり、6未満となるので、リスクの大きさとしては、小となる。レセプトFDに関しては、個人情報漏れる可能性は2とし、半年に1回程度、脆弱性は、2の改善の余地がある、影響度は、2の5,000件以上から15,000件以下となり、リスク度は8となり、リスクの大きさは、中となる。このように、リスク度を数値化した結果、上記のように、処方箋はリスク度が小、レセプトFDは中となる。この結果より、タイヘイ薬局グループとして、リスク度の高かったレセプトFDは国保連合会、支払い基金への提出においては、それぞれ事務職が行っていたものをすべて、個人情報保護管理者に限定するように変更した。

今後、リスク度を表わす時、果たして、可能性、脆弱性、影響度の3点だけでいいのか、また、可能性の1・2・3の定義がこのままでいいのか等、多くの問題を抱えているのは事実である。今後、十分な検討

の余地があると思われる。又、薬局業務もIT化の流れに入っている。アクセス方法、バックアップ、セキュリティ等の問題も山積している。しかし、これらの諸問題も1つ1つ丁寧に、対応しなければならない。まさにこの対応が、PDCAであり、1人1人の意識改革の流れを作るものではないか。そして、この結果、薬局グループ内での標準化が進み、タイヘイスタンダードが確立され则认为られる。このように、随時業務内容の見直しを図る事により、その結果、PDCAの流れを作ること出来た。このPDCAの流れこそが、副産物として、他の薬局業務、たとえば在庫管理、患者様に対する接遇態度などの改善につながり、薬局全体のレベルアップにつながるものとする。

4. 考察

他の薬局との差別化を図り生き残っていくかは、調剤薬局の今最大のテーマであり急務の課題である。そこを、真正面から取り組む事によって患者からの信頼を勝ち取り地域に根ざした本来の調剤薬局の使命があると考えた。それが、プライバシーマークの取得と更新である。

また今回の副産物として、個人情報保護のハード、ソフト面以外でも、他の薬局業務の改善が見られ、調剤業務の無駄の排除と効率化が進み、ここのところの改善が最大の収穫だったかも知れない。今回の、プライバシーマークの取得と、継続が、ただ単に患者の個人情報の安全な管理の面だけ

ではなく、薬局全体の業務改善に今後も取り組んでいきたいと考えている。タイヘイ薬局グループ全体として、患者から受け取った個人情報は大切に取り扱い保護するよう、これからも努めていくとともに、タイヘイ薬局グループ、1人1人の個人がこのプライバシーマークに対し高い意識を持ち、個人情報に対する体制を今後より充実させ、患者に安心と信頼性の高い業務を提供できるように努めていきたいと思う。

個人情報と薬局業務のあり方

(株)大平 タイハイ薬局グループ

[目的]

2005年4月1日より個人情報保護法が全面施行されました。法律の主たる目的は、個人情報の有用性に配慮しつつ個人の権利利益を守ることとあります。さて私たちが働いております調剤薬局の現状は、この趣旨においてあまりにも無防備ではないでしょうか。それに反して患者様から頂く個人情報の数は少なくありません。特に医療業界においては他の業界よりも高いポリシーとシステムが必要だと考えられます。

[方法]

調剤薬局の業務の中で業務の種類ごとにリスク度を数値で表すことでどこの部分の業務がリスク度が高いのか、低いのかを薬剤師、事務職員の意識の徹底を図り、リスク度が高いところでは、どういう措置を講ずべきかなどを、研修、教育、または監査の中で議論し研究を図り、進歩がみられました。ただ漠然として、個人情報の安全な管理と言っても、現場での認識は今一步の感がありましたが数値化することで、理解が進みました。リスク度評価の数値化にあたっては、脅威の可能性、脆弱性の程度、影響度の3点で行いました。

[結果・考察]

他の薬局との差別化を図り生き残っていくのかは、調剤薬局の今最大のテーマであり急務の課題であります。そこを、真正面から取り組むことによって患者様からの信頼を勝ち取り地域に根ざした本来の調剤薬局の使命があると考えました。

それがプライバシーマークの取得と更新でありました。また今回の副産物として、調剤業務の無駄の排除と効率化が進み、こここのところの改善が最大の収穫だったかも知れません。

企業のトップの強い意志と理念が今回の改善につながり、また継続することによって、ただ単に、患者様の個人情報の安全な管理の面だけではなく、薬局全体の業務改善に今後も邁進したと思っております。