

**不適切な薬歴管理の再発防止に関する宣言**

平成27年4月28日

日本チェーンドラッグストア協会

## 本件に関する皆様へ（はじめに）

このたびの報道等で問題となった「薬歴管理不適切問題」におきまして、国民の皆様や関係する行政、業界の皆様にも、多大なるご心配やご迷惑をおかけしましたことに、まずもってお詫び申し上げます。

誠に申し訳ございませんでした。

私どもは、2月10日の本件に関する報道を受け、すぐに「調剤業務不適切問題対策本部」を設置して、状況把握をするとともに、二度とこうした問題を起ささないための再発防止策を考えてまいりました。

そしてこのたび、現状における薬歴管理状況の徹底の確認と再発防止策がまとまりましたので、ここにご報告させていただきます。

薬歴管理の不適切な処理の多くは、調剤応需時に薬剤師が薬歴のコンピュータ入力メモ用紙に、患者から聞き取りながら記入しておいたものを、患者ごとにファイリングまたはコンピュータ入力し患者ごとに検索できるようにしておく作業がされていなかった、薬歴の処理に問題があるものでした。

これでは、調剤応需時の服薬管理指導の対応は行なえても、次回の応需時に前回の状況のもとに服薬管理指導することが難しくなってしまう。患者が次回薬局に来られた時に、前回の状況のもとに服薬指導するためには、応需時（間もなく）適切な薬歴を作成し、患者別に保管しておかなければなりません。

また、この調査やヒアリングを通じて、適切な薬歴管理や薬歴の保管等に必要意識や労務管理、技術等の課題も浮き彫りになりました。しかしその一方で、医薬分業や薬歴管理に関する生活者・患者への意味・意義の啓発不足も明らかになりました。このたび策定した再発防止策にありますように、こうした患者への啓発活動についても力を入れて取り組んでまいります。

もう二度と、国民や行政や業界の方々にご迷惑をおかけしないように、業界をあげて適切な薬歴管理の徹底に努めてまいります。そして二度とこうした問題を起ささないことをお誓い申し上げます。

今後とも、ご指導・ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。このたびは、本当に申し訳ございませんでした。心よりお詫び申し上げます。

平成27年4月28日

日本チェーンドラッグストア協会  
会長 関口 信行

## 1. 調剤業務不適切問題対策本部の設置と活動

本件の報道を受け、当協会は直ちに「調剤業務不適切問題対策本部（本部長 宗像 守）」を設置し、再発防止に向けた対応策を行ってまいりました。その活動内容は次のとおりです。

### 1) 調剤業務不適切問題対策本部を設置し、点検を要請（2/10）

薬局において実地に点検を行い、今一度その徹底を要請した。

- (1) 薬剤師1人1日、処方箋受付け40枚の徹底
- (2) 薬剤服用歴（薬歴）の記載・管理の徹底
- (3) 薬剤服用歴（薬歴）を使用した服薬指導の徹底
- (4) 診療報酬の適切請求の徹底

### 2) 経営者直行便の送付（2/26）

医薬分業の目的、薬剤師の役割、保険制度の意味など、分業調剤の原点に戻り、その内容を周知し、適切な調剤業務の環境づくりを直接、経営者に要請した。

### 3) 再発防止チェックリストを送付し、徹底の確認を行った（2/26）

チェーン本部と薬局の管理体制を強化し、正しく処理を行うチェックリストを作成し、これを会員加盟企業に送付し、チェックを依頼した。後日、点検状況を確認し、調剤業務を行っている企業は100%チェックを完了した。

### 4) 新聞報道会員企業2社へのヒアリングの実施（2月、3月）

新聞報道された会員企業2社より、どのような状況であったのか、再発防止に向け、どのような取組みをしているのか、厚生労働省や他団体への説明状況などをヒアリングした。

### 5) 経営者へのヒアリングおよび会議（2/25）

臨時の常任理事会を招集し、合わせて大手企業の経営者を集め、再発防止のための意見の収集並びに周知徹底を図った。

### 6) 薬剤師へのヒアリングおよび会議（3/13）

第15回JAPANドラッグストアショーと同時開催で、会員企業の薬剤師を集め、今回の調剤業務不適切問題に対する経緯の説明と、薬剤師がも

つ業務環境の実態、再発防止策や要望を聞くなど、薬剤師としての生の声を集めた。約40名から今回の問題に対する忌憚ない意見が集まった。

#### 7) 有識者へのヒアリングおよび会議(3/24、4/1)

弁護士、医師、薬学者、消費生活アドバイザーなど10名ほどの方々に委員をお願いし、会議を2回開催して、調剤業務不適切問題の共有化と、再発防止に対する意見をいただいた。

#### 8) 厚労省保険局の自主点検の実施(通知と回収、提出)(~4/9)

平成26年1年間の「薬剤服用歴の記載状況の自主点検」(薬歴未記入で指導料請求状況)の調査要請があり、会員企業に調査内容の通知、回答用紙の提出の協力要請を実施した。調剤店舗ごとに記入と企業トータルの状況を把握し、最終4月9日に全会員企業の回答を厚労省に送付した。

#### 9) 厚労省医薬食品局の薬剤師員数調査への協力要請(3/18)

必要な薬剤師の配置がされていなかったのではないかとの指摘に対し、医薬食品局より「薬剤師員数の点検」を行うとの連絡があり、会員企業に薬務課、保健所の行う調査内容について周知した。

#### 10) 常任理事会で、対応策および組織的再発防止策の検討(4/17)

平成27年度第1回常任理事会において、これまでの内容、有識者会議の意見などを報告し、検討した。最終的に対応策、再発防止策をまとめたものを常任理事、会員企業に見せ、総意をもって、公表する。

#### 11) その他(会員者への対応、報道関係者様の対応など)

## 2. 本件の問題意識と再発防止に向けた意見

### 1) 主な経営者の声

臨時の常任理事会や上場企業の幹部の方々より、このたびの問題についてヒアリングを行いました。どの経営者においても、本件の問題を重く受けとめておりました。経営者より出された主な意見内容は次のとおりです。

- ・ 不適切な請求があった場合は返戻するのは当然と思う。
- ・ 返礼すれば良いというものではない、もう二度とこのようなことにならないように業界をあげて対応策をとらなければならない。
- ・ 3月12日に行われる規制改革会議公開ディスカッションで、分業のあり方や調剤報酬が問われている。分業の原点に立ちかえる必要がある。

- ・現在は音声による入力システムがあり、省力化に一役買っている。
- ・薬歴管理の完璧な状態というのは、どういう状態であろうか。その状態になるように徹底していく。
- ・手書きの薬歴でも患者ごとにファイル管理ができていれば、OKであったが、薬剤師ごとや積んでおいてあったのでは管理していることにならないということである。
- ・薬歴の件は、協会をあげて、改善に取組み、信頼回復につなげないといけない。
- ・「チェーン店の対応が悪い」という形にしてはいけない。正念場と思う。
- ・健康を守る身として、もっともっと薬歴管理に対する認識を高めていかなければならないと思う。
- ・手書きかインプットかではなく、それよりも、患者個人ごとに薬歴の管理がされているかどうかの方が大事ということである。
- ・アウトプットされた薬歴（用紙）に手書きをして、それをインプットするのに時間がかかっている。手書きしたものをインプットするのは薬剤師でなくてもいいのではないだろうか。（現在は薬剤師自らがインプットすることになっている）
- ・これを機会に、業界をあげてコンプライアンス強化に取り組むべきである

## 2) 主な薬剤師の声（アンケート調査内容）

会員企業の薬剤師37名に集まっていたいただき、このたびの問題について説明をし、二度と起こさないようにするにはどうしたらよいかを薬剤師の立場から意見を聞きました。

また、無記名でアンケートも行い、10の質問に薬剤師に回答していただきました。質問項目は後のページに掲載しました。

### (1) 現状認識について

薬歴管理の目的は、服薬指導に生かし事故を防止するためであり、患者への指導、情報の記録のため、また、薬剤師間の業務連携や医師との連携を図るためという、調剤業務における本来の意味を多くの薬剤師が認識していることがわかりました。

また、今回の問題が、薬剤師の存在を否定することにつながる重大な事柄であるという認識も多くの薬剤師が持っていました。

### (2) 薬歴管理不適切問題の原因は何か

多くの薬剤師が、経営者の気の緩みや認識の甘さを指摘すると同時

に、自ら薬剤師の気の緩みや業務怠慢、コンプライアンスの低さを原因としてあげました。また、業務時間や人員の少なさといった環境面も原因の一つとしてあげていました。

### (3) 薬歴のマニュアルについて

多くの企業で正しい調剤業務、薬歴管理を行うためにマニュアルを整備しており、その徹底のため、本部からの指導や研修、あるいは店舗内での改善・更新、管理薬剤師によるチェックを行っていました。

### (4) 再発防止に向けて

経営者や薬剤師の意識改革だけでは不十分というのが、多くの薬剤師の意見でした。意識改革と合わせて、薬剤師の確保（薬剤師員数補充）や薬剤師業務サポート従事者確保、また、調剤および薬歴管理システムの整備（音声入力システムなど）、さらには調剤業務の流れの工夫、改善と徹底を行う必要があるというのが、薬剤師の多くの意見でした。

薬歴管理の徹底にあったら良いと思うものの中に、組織的チェック体制やマニュアルに基づいた研修会などがありました。

## ●薬剤師に聞いたアンケート調査の質問項目

【質問1】薬歴管理を行う目的は何だと思えますか

【質問2】このたびの薬歴管理不適切問題は、どこに原因があったと思えますか

【質問3】あなたの店では、薬歴のマニュアルはありますか

【質問4】質問3. で「ある」と答えた企業の方におたずねします。

マニュアルの徹底のためにしていることはありますか

【質問5】質問3. で「ない」と答えた企業の方におたずねします。

薬歴管理についての話は、企業や薬局の中でどうしていますか

【質問6】今回の問題解決は経営者や薬剤師の意識改革だけで十分だと思えますか

【質問7】質問6. で「はい」と答えた企業の方におたずねします。

どんな意識改革が必要ですか。またどうすれば良いと思えますか。

【質問8】質問6. で「いいえ」と答えた企業の方におたずねします。

調剤業務の薬歴管理の徹底に何が必要ですか

【質問9】薬歴管理の徹底にあったら良いと思うものは何ですか

【質問10】この問題は、医薬分業の否定、薬剤師の否定につながる問題

だと思いませんか

### 3) 再発防止に向けた有識者会議の意見

有識者の方々、約10名にお集まりいただき、2回会議を行ないました。有識者の方々より、本件の問題について厳しい意見と今後の業界が対応するテーマについて、多くのご意見を頂きました。このたびの問題の再発防止に関するご意見は次の通りです。

#### (1) 薬歴管理について

- ・薬歴は患者への服薬指導のため、必要なもの。
- ・完全実施のための提案が必要。(行政の監視、監査の対応も含めて)
- ・薬剤師は面談の上での筆記並びに、それがきちんと電子薬歴にインプットされていることを確認すればいいのではないか。単純なインプット作業は誰でもできるようにすることを提案すべきではないか。

#### (2) 薬局の開設者(企業経営者)に求めること

- ・経営者は薬歴管理を行うことの重要性を認識し、その意義を常に調剤を行う薬剤師と話し合う土壌をつくってほしい。
- ・1人の患者の健康をサポートすることと、薬歴管理を効率的に行うこととの融和を図るといった認識を社内に醸成してほしい。
- ・薬歴管理を適切に行える人員配置の検討と、機械化等による省力化を常に課題として取り組んでほしい。
- ・「かかりつけ薬局」を目指し、薬歴記載をいかにスムーズに行うかの意識を高めてほしい。

#### (3) 薬局の管理薬剤師および薬剤師に求めること

- ・人の命に係わる業務であることの認識を強く持つことを求めたい。
- ・薬歴管理&服薬指導こそ、薬剤師たる本分であるとの認識を持ってもらいたい。
- ・管理薬剤師は、一般の薬剤師よりも一段高い位置より全体の業務の管理を行ない、管理水準の維持をはかってほしい。
- ・管理薬剤師は前日の薬歴未記載状況を把握し、その記載ができるように業務指示を出すようにする。
- ・薬歴を介して、服薬指導をするようにする。
- ・患者の求めに応じて、薬歴を開示しなければならないことを伝え、開示できるレベルの薬歴記載をする。

#### (4) チェーンドラッグストアの組織に求めること

- ・本部における薬歴記載に関する手引きの整備、定期的な確認、チェックの実施。
- ・店内において、相互チェックできる体制をつくる。
- ・薬歴管理の重要性、作成手順等の再確認するための研修を定期的実施する。
- ・調剤業務初心者や薬歴記載が不得意な薬剤師には、薬歴記載をスムーズに行うための訓練をする。
- ・パート薬剤師は薬歴記載してから退社するように業務計画を立てて、遂行する。引き継ぎを必ず行うようにする。
- ・業務遂行上の問題点の改善に向けて、話し合える体制、雰囲気醸成が望まれる。
- ・効率追求と薬歴管理の翌日完全実施の両立を目指すことのできる組織とする。
- ・皆で患者をサポートするという意識の醸成。薬剤師ごとではなく、患者ごとに管理する業務体制を構築する。

#### (5) 薬歴管理において、より迅速に、正確に、合理的に求めること

- ・第一段階としては、手書きで構わないので、患者別の薬歴管理を徹底して行う。
- ・電子薬歴の導入、普及、あるいは音声入力機器の導入、普及など機械化による省力化を検討する。
- ・新たな薬歴インプットシートを作成し、OCRでの読み取り方法などの研究を行うこと。

#### (6) 生活者および患者への対応で求めること

- ・2回目以降は自分の薬歴があることを知らせる。
- ・薬剤師の行っている薬歴管理の意義、重要性、患者にとってのメリットであることをPOPやリーフレット等で伝える。
- ・「もっと薬剤師に相談して下さい」というPRを行う。
- ・薬剤師を活用すると、自分の健康にプラスとなることを生活者や患者に教えてほしい。
- ・ドラッグストア全体でお客様に対して、「自分の薬歴を見せてもらおうキャンペーン」を行ってはどうか。
- ・また、お薬手帳の活用や持参を促すキャンペーンも合わせてやるといい。
- ・調剤料の明細書の内容を知らせると患者の意識も高まるのではないかと。



### (7) その他の薬歴管理およびその徹底に関するご意見（求めること）

- ・協会が「薬歴未記載 再発防止ガイドライン」を作成し、会員に徹底してほしい。
- ・ドラッグストアの調剤コーナーなら、より安全な調剤をしてくれるという形に持って行ってほしい。
- ・協会が、広報活動（テレビCMなど）で薬剤師業務をしっかりと周知するようにしてもらいたい。

### (8) 調剤業務不適切問題（薬歴管理問題）全体について

- ・一般の方もわかるように今回、問題となった点を明確にしてほしい。
- ・前提として、薬剤師法第25条2に「薬学的知見に基づく指導」という文言があって、まったくのイコールではないが、一つの解釈として薬歴作成はやらなければならないものであることをはっきりさせてほしい。
- ・平成24年度の改正内容もわかるようにしてほしい。
- ・薬歴は音声での保管も認められており、それを利用したシステムがある。薬歴管理の1つの方法として音声入力方式を紹介または普及に努めることを提案する

## 3. 再発防止に関する意見の総括

経営者、薬剤師、有識者の再発防止に関する意見を総括しますと、概ね次のようになると考えます。

### 1) 薬歴管理について

- ・薬歴管理は薬剤師法第25条の2にある「薬学的知見に基づく指導」のもと、患者のためにやらなければならないものであるという意識を強くもつこと。
- ・患者への服薬指導にあたっては、薬歴に記載されている前回の指導内容や患者の様子をきちんと把握した上で行うものである。
- ・患者への服薬指導をきちんとするためには、速やかに薬歴の記載がなされなければならない。

### 2) 経営者に求めること

- ・企業経営にとって効率を追求することの必要性は否定しないが、調剤業務をきちんと行うという前提を忘れてはならない。
- ・保険請求を正しく行うことはもちろんだが、患者への医療用医薬品の提供、服薬指導など、命に係わる業務を行っていることを強く認識すべき。

- ・ 残業時間と薬剤師員数、処方箋枚数などに注意し、適正配置に注力する。
- ・ 簡便であると同時に、飲み合わせなどのチェックもできる薬歴管理方法への投資を検討する。

### 3) 管理薬剤師および薬剤師に求めること

- ・ 多忙な業務を言い訳にして、薬歴管理をおろそかにすることは薬剤師であることを自ら否定することにつながると意識すべきである。
- ・ 管理薬剤師は薬剤師の業務がスムーズにいつているかどうかを管理し、薬歴管理の業務が滞らないよう、業務分担を指示すべきである。
- ・ 薬歴は患者への指導内容の把握だけでなく、患者の特徴、その時の様子を知る重要な資料であり、本来は薬歴をもって、服薬指導にあたるべきものと強く意識すべきである。
- ・ 薬剤師同士、あるいは本部からの指導と合わせて、定期的に適切な調剤業務ができているかを確認すること。

### 4) チェーンドラッグストアの組織に求めること

- ・ 薬歴管理、患者への服薬指導は、薬剤師個人ではなく、薬剤師全員で対応するための組織運営とする。
- ・ 調剤店舗内において、さらには本部と店舗間で相互チェックができるようにすること。
- ・ パート薬剤師の薬歴記入と引き継ぎを業務と認識してシフトを考える。

### 5) 生活者および患者への対応について求めること

- ・ 個人個人に薬歴が存在し、過去の指導内容などがわかり、安全に医療用医薬品が渡されているという事実を伝える。わかるように教える。
- ・ 処方箋に書かれている薬を渡すだけが、薬剤師の調剤業務でないことをわかるようにする。

### 6) その他

- ・ 個々の企業ではなく、協会、業界団体がキャンペーンを行ない、よりよい調剤業務の推進役を担ってほしい。

## 4. 再発防止に向けた日本チェーンドラッグストア協会の宣言

日本チェーンドラッグストア協会は、調剤業務における不適切な薬歴管理の再発を防止するために、今後において様々な対応策に取り組み徹底してまいります。

## 【日本チェーンドラッグストア協会の宣言】

ここに、日本チェーンドラッグストア協会は、下記の内容の合意を全会員から得て、不適切な薬歴管理の再発防止に向けた活動を行うことを宣言いたします。

### 1) 適切な薬歴管理の実施を徹底します

薬歴管理は調剤業務と同時または調剤日のうちに薬歴記入および患者ごとの保管を行います。そのために、次のことを実施いたします。

#### (1) 迅速に適切な薬歴管理記入と処理を行います

当協会の適切な薬歴記入および処理は、調剤応需時または応需日に行います。また、薬剤師の調剤業務時には、薬歴を活用した適切な薬歴管理指導を行いません。適正な薬歴管理指導を怠った場合には、薬歴管理指導料の請求はいたしません。

#### (2) 薬剤師の薬歴管理研修の実施します

薬局において、調剤業務を行う薬剤師に対し、薬歴管理の大切さと業務手順について研修を行い、薬歴管理を徹底します。日本チェーンドラッグストア協会は、その研修資料を提供し、確実な実施を指導します。但し、当協会から提供される研修資料は、業務手順や方法が各社によって行い方が異なることから、確実な薬歴管理の実施を担保して、その上で各社の状況に対応することができる内容で提供します。

#### (3) 薬歴記入時間の確保と薬歴管理員数の確保を行います

パート薬剤師も含め薬剤師の勤務時間は、薬歴記入が終了するまでの業務を勤務時間とし、その日のうちに適正な薬歴作成を行いません。また、勤務時間内で調剤業務および薬歴記入までの業務を行うことができるために必要な薬剤師人数の確保をいたします。

#### (4) 出来るだけ早く音声入力システムの導入に努めます

1日当たりの処方せん応需枚数や薬剤師員数が各調剤店舗により異なるが、薬歴管理指導がおろそかにならず、迅速に薬歴を記載できるように、業界をあげて調剤応需時に音声で入力できるシステムの導入に努めます。また、レセコン（調剤請求システム）と連動した薬歴記載チェックを徹底します。

### 2) 日本チェーンドラッグストア協会が会員への再発防止策を強化します

当協会は、調剤業務企業、薬局、薬剤師への薬歴管理の徹底指導（再発防止策）を強化します。

**（１）会員企業の本部と薬局の相互チェック体制を強化します**

当協会が作成した本部用と薬局用の薬歴管理点検表を使用し、本部と薬局との相互チェック体制を確立します。また、当面の間、当協会より会員各企業に対して、定期的実施状況のチェック（点検）を実施します。徹底に不備や不足がある場合には、その企業と協力して解決します。

**（２）当協会は会員企業に薬歴管理研修の資料を提供し実施チェックをします**

各社で調剤業務を行う薬剤師への研修に用いる薬歴管理徹底のための基準を盛り込んだ資料（薬歴管理の大切さと業務手順について）を作成し、会員各社に提供します。また、当協会は各会員企業に対し、研修を実施したかどうかをチェックし、全店舗が確実に行うようにします。

**（３）当協会は「薬歴管理ガイドライン」（仮称）を作成し、会員に配布します**

当協会は、勤務薬剤師会および有識者により、薬歴管理を行うための「薬歴管理ガイドライン」（仮称）を5月中に作成し、6月中に会員企業本部および調剤店舗に配布します。この内容を、調剤業務を行う企業及び店舗の調剤管理者および薬剤師に徹底してまいります。

但し、「薬歴管理を確実にを行うことを担保する」ことを前提として、実施方法は各社の状況に合わせて調整できる内容で作成します。

**3）当協会は、生活者、患者向けの薬歴に関する啓発に力を入れます**

ほとんどの生活者、患者が医薬分業や薬歴管理の意義やメリットについての知識が無く、このたびの問題が分からないという指摘を受けました。そこで、当協会は、生活者、患者に向けた薬歴および医薬分業に関するメリットと活用方法について啓発に努めます。

**（１）患者・顧客への啓発パンフレットを100万部作成し、配布します**

医薬分業と薬歴管理についての知識（内容、目的、意義、メリット）とその活用法について、患者・顧客への啓発パンフレットを100万部作成し、来店および調剤応需時に配布します。

**(2) 患者本人からの薬歴閲覧の求めに可能な限り応じます**

生活者、患者から自分の薬歴を見せてほしいという依頼があった場合、可能な限り、所定の手続きのもと閲覧可能な体制をとります。尚、このことは店内ポスターおよびパンフレット等で告知します。

**(3) 当協会は、「薬歴を使用した服薬指導」を実施します**

当協会は、調剤業務を行う薬剤師に対して、必ず「薬歴を使用した服薬指導」を実施する指導を行います。特に、2回目以降の患者に服薬指導するときに、初回目（前回）に患者より聞き取った内容または伝えた内容の薬歴を用いて服薬指導を行うことを励行します。

**4) 当協会は、組織的かつ継続的に監視体制を強化します**

このような問題を再び起こさないために、当協会は組織的かつ継続的に監視できる体制を強化してまいります。

**(1) 当協会内に「コンプライアンス委員会」を設置し監視、指導の強化を図ります**

協会組織にコンプライアンス委員会を新設し、このたびの薬歴管理をはじめ、様々な店舗に関する法令遵守の強化体制を確立します。

**(2) 継続的に適切な薬歴管理の実施を点検し、再発を防止します**

当面1カ年の間、毎月、定期的に実施状況のチェックを行ない、適切な薬歴管理の実施状況を確認します。不備や不足の企業（店舗）があれば、当協会が指導するだけでなく、協会も協力し改善を図ってまいります。もし、改善することが見られない場合には、公表も含め厳しくその対応策を講じてまいります。

**(3) 当協会内に、内部告発の窓口を設けます**

調剤を行なう薬局（ドラッグストア）に勤務する薬剤師および従事者より、薬歴管理に関する内部告発を受け付けます。この受付および処理方法については、会員企業にも通知しておき、告発者が不利益を受けないようにします。

**(4) 現在の調剤業務不適切問題対策本部はコンプライアンス委員会に引き継がれます**

当協会内にコンプライアンス委員会が設置（6月）されたら、調剤業務不適切問題対策本部は、この委員会に引継ぎJACDSの監視や指導を継

続し、強化してまいります。

## むすび

私ども日本チェーンドラッグストア協会は様々な観点や方法を取り、薬歴の不適切な処理問題の再発防止を図ってまいります。

この報告は、その内容を報告するだけでなく、継続的に厳しいチェックや監視に力を入れてまいります。

また、不適切な対応や改善が見られない企業に関しましては、企業（薬局）名の公表や、会員の除名も含んだ厳しい対処をしてまいる所存でございます。

さらに、再発防止策にもあったように、医薬分業や薬歴管理が患者にとってどのようなメリットがある制度なのか、薬歴の活用などについて啓発していくことにも力を入れてまいります。

これらの不徹底薬局（ドラッグストア調剤店舗）を見かけたり、さらに必要な対応策等がございましたら、ご指摘いただきたく存じます。

このたびの問題を患者本位の調剤業務となるための絶好の機会ととらえ、業界をあげて様々な再発防止策に取り組んでまいります。

どうか関係する皆様におかれましては、今後とも、ご指導・ご鞭撻をお願い申し上げます。

このたびは誠に申し訳ございませんでした。心よりお詫び申し上げます。