

トラブル防止・対応のための手引き書（北陸地区版）

この手引き書は、これまで実務実習中に発生した様々なトラブルを参照に「トラブルを未然に防ぐため」および「もし発生してしまった場合の対応」について北陸地区で修正し、取りまとめたものである。

1. トラブルの発生を未然に防ぐために（大学側の対応）

- 1) 大学教員は日頃から実習施設と連絡を密にしておく。
- 2) 同一大学から多数の学生を同じ実習施設で実習させる場合には、うるさいなどの苦情が多いので、このことを学生に十分注意し、**大学と施設の協議事項とする**。
- 3) 実習施設が学生あるいはその家族等の知人が勤務する施設の場合、調整機構が実施の可否を判断する。
- 4) 守秘義務について繰り返し周知徹底する。特に、身内、親しい友人との会話で話してはならないことについて、事例を示して徹底的に教育する。
- 5) 実習施設の内情、風聞等の伝搬には、主にメール、ツイッターなどが用いられ、興味本位で行われるため、事の重大さと罪の意識が希薄なことが多いので、このことを十分認識させておく。
- 6) 実習施設の内情、風聞等を他人に伝えることは、場合によっては業務妨害の罪に問われることもあり得ることを自覚させる。また、伝搬速度が速く、親しい者だけに伝えたと思っていることでも、不特定多数に伝わることや、現在、お世話になっている実習施設にも知られることになることを周知させる。
- 7) 実習開始前に大学教員、実習担当者および学生との3者間で顔合わせを行う。必ず実習指導者の上長が陪席することが望ましい。
- 8) 休日に実習を行うなど、通常とは異なる状況下で実習を行う場合は、実習施設、大学および学生の3者間で十分確認しておく。
- 9) 疾病など実習に支障を来すような事情があれば、個人情報保護法に抵触しない範囲で実習施設側に予め連絡する。その際は、施設側に情報の取り扱いについて十分留意するよう要請する。

2. トラブル発生に備えて予め準備しておくこと（大学側の対応）

- 1) トラブル対応委員会等の内部に予めトラブル発生時に直接対応する責任者を1名指名しておく（トラブル対応がたらい回しにならないようにするため、複数名の責任者を指名することは不可）。
- 2) 責任者の補佐役を複数名指名する。
- 3) 責任者および補佐役は、実務家教員または実務実習担当教員の中から当該地域の病院、薬局薬剤師、当該地域病院薬剤師会および薬剤師会などと交流を密にしている教員を選ぶ。責任者あるいは補佐役に基礎科目だけを担当している教員を任命しない。
- 4) 責任者および補佐役は、常に連絡を密にする。

- 5) 学生実習を依頼している病院あるいは薬局の責任者と実習担当者および学生本人に大学の連絡担当部署、責任者とその補佐役の氏名および連絡方法を呈示しておく。
 - 6) 責任者が留守となる場合、責任者は予め代理の責任者を指名すると共に他の補佐役にも代理責任者の氏名および代理期間を周知する。
 - 7) 責任者が職場に復帰した場合には、直ちに代理責任者の任を解くと共に補佐役にこのことを通知する。
 - 8) 実習施設へ通知した事項あるいは送付した文書が必ずしも直ちに末端まで周知されるとは限らないことを認識する。
3. 実務実習中にトラブルが発生したら（大学側の対応）
- 1) 可及的に速やかに対応する（対応が遅くなると必ず解決が困難となる）。
 - 2) 補佐役が情報を入手したら直ちに責任者（または責任者代理）に連絡する。
 - 3) 責任者（または責任者代理）は速やかに対応のための行動に移ると共に、必要に応じてトラブル対応委員会等を開催して解決策を協議する。
4. 突然実習施設へ赴くことができなくなったら（学生へ指導しておくこと）
- 1) 突然の発病、交通障害、交通事故に巻き込まれた場合等、個人単位で発生した事故については学生本人または身内等が責任をもって実習施設の責任者および大学へ通知する。
 - 2) 地区調整機構は、ストライキによる交通麻痺等、異常気象、地震、流行性の疾病が蔓延した場合など、広い地域で発生する事象については発生時を予想して実習実施の可否等、その対応策を予め策定しておく。
5. セクシャルハラスメントおよびパワーハラスメントについて（大学側の対応）
- 1) セクシャルハラスメントおよびパワーハラスメントはその認識程度に大きな個人差があるので、発生事象の内容を十分把握し、トラブルとして取り上げるかを慎重に検討する。
 - 2) ハラスメント発生の情報が第三者からの通報による場合、何故第三者からか、情報に恣意的意図がないか、情報が正しいかを十分把握する必要がある。
 - 3) ハラスメント発生の情報が発生時より相当の期間を経た時期に伝えられる場合が多いので、遅延した理由を把握する。
 - 4) 裁定にあたっては、学生の一方向的な言い分を鵜呑みにしない。
 - 5) ハラスメントが発生した場合、速やかな解決と被害者をださないことを目指すと共にその内容が流布しないよう努める。
 - 6) 北陸地区調整機構として、大学、病院および薬局の各団体から、選出された委員で構成する委員会を設置し、大学や施設で対処できない事例について対処する。

平成24 年6 月

一般社団法人 薬学教育協議会

北陸地区調整機構委員会