

事例集で紹介することが考えられる事項の例

○様々な場面において医療・介護関係事業者が行うべき措置の例

- ・ 個人情報に関する相談体制のあり方の例
- ・ 患者の個人情報を院内で行われる研修等に利用する場合の本人の同意を得る方法の例
- ・ 医療機関等が委託先事業者に求めるべき個人情報の取扱いに関する留意事項の例

○医療・介護関係事業者が作成すべき書面等の例

- ・ 医療・介護関係事業者における個人情報の利用目的の特定に関する院内掲示の例

(事例集の記載イメージ)

Q 1 個人情報に関する相談体制のあり方について

個人情報保護法第31条においては、医療機関等は個人情報の取扱いに関して患者等から申し出があった場合、適切かつ迅速に対応しなければならないこととされ、そのために必要な体制の整備に努めなければならないとされています。

また、ガイドライン(案)においては、患者・利用者等が疑問に感じた内容を、いつでも、気軽に問い合わせできる窓口機能等を確保することが重要であるとされています。

Q 1 - 1 具体的な留意点としてはどのような点が挙げられますか。

A 1 - 1 患者が利用しやすいように配慮することが重要です。このため、患者相談窓口について院内掲示等により広報し、医療機関等として患者からの相談や苦情を受け付けていることを広く周知する
専用の相談スペースを確保するなど相談しやすい環境や雰囲気を作る
担当職員に相談内容の取扱いを徹底するなど、窓口の利用に伴う患者等の不安が生じないようにする
などに配慮する必要があります。

Q 1 - 2 現在の職員体制等では、全診療時間帯で患者窓口を開設することが困難です。特定の曜日、時間帯のみ開設することで良いでしょうか。また、独立した窓口を設置する必要があるのでしょうか。

A 1 - 2 患者が利用しやすいという観点からは、患者等が希望する日時に相談できる体制を確保することが望ましいです。

しかし、医療機関等の規模や職員体制等を勘案し、特定の曜日、時間帯のみに患者相談窓口が開設されることもやむを得ないと考えます。この場合、できるだけ患者が相談しやすいよう配慮する観点から、週により開設する曜日や時間帯を変化させていくことも考えられます。

また、専用の患者相談窓口を設置する方法のほかに、受付・会計等の窓口において、患者相談の窓口機能を持たせることでも構いませんが、その場合には、Q 1 - 1 に示す内容などに留意し、患者等が相談しやすいよう、特に配慮する必要があります。

Q 1 - 3 小規模な医療機関等でも患者相談窓口を設置する必要がありますか。認定個人情報保護団体等が開設する相談窓口を案内することで代用できませんか。

A 1 - 3 個人情報保護法第31条では、「個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない」とされており、患者からの相談や苦情等があった場合は、まず、各医療機関等が自ら対応する必要があります。

また、患者からの問い合わせにどのように対応すべきか疑問を生じた場合等には、認定個人情報保護団体や行政機関の窓口等に照会し、曖昧な回答をしないことが重要です。

Q 1 - 4 患者相談窓口の業務を担当する職員への教育等はどのようにすれば良いでしょうか。

A 1 - 4 患者相談窓口の職員は、患者からの相談・苦情の内容を外部の人や他の職員に漏えいしないよう、高いモラルが求められます。

このため、担当職員に対し、業務の重要性や個人情報保護の取扱いに係る知識・技術を高めるための教育研修の実施（認定個人情報保護団体や行政が行う研修等への参加を含む）を行うなど、守秘義務が徹底されるよう配慮する必要があります。