

医療に関する守秘義務の現状

＜医療関係資格に係る守秘義務＞

資格名	根拠法
医師	刑法第134条第1項
歯科医師	刑法第134条第1項
薬剤師	刑法第134条第1項
保健師	保健師助産師看護師法第42条の2
助産師	刑法第134条第1項
看護師	保健師助産師看護師法第42条の2
准看護師	保健師助産師看護師法第42条の2
診療放射線技師	診療放射線技師法第29条
臨床検査技師	臨床検査技師、衛生検査技師等に関する法律第19条
衛生検査技師	臨床検査技師、衛生検査技師等に関する法律第19条
理学療法士	理学療法士及び作業療法士法第16条
作業療法士	理学療法士及び作業療法士法第16条
視能訓練士	視能訓練士法第19条
臨床工学技士	臨床工学技士法第40条
義肢装具士	義肢装具士法第40条
救急救命士	救急救命士法第47条
言語聴覚士	言語聴覚士法第44条
歯科衛生士	歯科衛生士法第13条の5
歯科技工士	歯科技工士法第20条の2
あん摩マッサージ指圧師	あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律第7条の2
はり師	あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律第7条の2
きゆう師	あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律第7条の2
柔道整復師	柔道整復師法第17条の2
精神保健福祉士	精神保健福祉士法第40条

[守秘義務に係る法令の規定例]

○刑法

第百三十四条 医師、薬剤師、医薬品販売業者、助産師、弁護士、弁護人、公証人又はこれらの職にあった者が、正当な理由がないのに、その業務上取り扱ったことについて知り得た人の秘密を漏らしたときは、六月以下の懲役又は十万円以下の罰金に処する。

2 (略)

○保健師助産師看護師法

第四十二条の二 保健師、看護師又は准看護師は、正当な理由がなく、その業務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。保健師、看護師又は准看護師でなくなった後においても、同様とする。

第四十四条の三 第四十二条の二の規定に違反して、業務上知り得た人の秘密を漏らした者は、六月以下の懲役又は十万円以下の罰金に処する。

2 前項の罪は、告訴がなければ公訴を提起することができない。

<医療機関における業務に応じた守秘義務（主なもの）>

[不妊手術又は人工妊娠中絶（施行の事務に従事した者）]

○母体保護法

第二十七条 不妊手術又は人工妊娠中絶の施行の事務に従事した者は、職務上知り得た人の秘密を、漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。

第三十三条 第二十七条の規定に違反して、故なく、人の秘密を漏らした者は、これを六月以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。

[精神保健等に係る業務（精神病院の管理者、職員等）]

○精神保健及び精神障害者福祉に関する法律

第五十三条 精神病院の管理者、指定医、地方精神保健福祉審議会の委員若しくは臨時委員、精神医療審査会の委員若しくは第四十七条第一項の規定により都道府県知事等が指定した医師又はこれらの職にあつた者が、この法律の規定に基づく職務の執行に関して知り得た人の秘密を正当な理由がなく漏らしたときは、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

2 精神病院の職員又はその職にあつた者が、この法律の規定に基づく精神病院の管理者の職務の執行を補助するに際して知り得た人の秘密を正当な理由がなく漏らしたときも、前項と同様とする。

[結核予防法に基づく健康診断、ツベルクリン反応検査等（実施の事務に従事した者）]

○結核予防法

第六十二条 この法律の規定による健康診断、ツベルクリン反応検査、予防接種若しくは精密検査の実施の事務に従事した者又は結核診査協議会の委員若しくはその職にあつた者が、その実施又は職務執行に関して知得した医師の業務上の秘密又は個人の心身の欠陥その他の秘密を正当の理由なしに漏らしたときは、一年以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。

[治験（自ら治験を実施した者、実施医療機関等）]

○薬事法

第八十条の二

10 治験の依頼をした者若しくは自ら治験を実施した者又はその役員若しくは職員は、正当な理由なく、治験に関しその職務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。これらの者であつた者についても、同様とする。

第八十七条 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

一～十三 （略）

十四 第八十条の二第十項の規定に違反した者

十五 （略）

2 前項第二号、第三号、第七号、第十二号及び第十四号の罪は、告訴がなければ公訴を提起することができない。

○医薬品の臨床試験の実施の基準に関する省令

第三十六条

3 実施医療機関の長は、被験者の秘密の保全が担保されるよう必要な措置を講じなければならない。

[感染症患者の治療等（患者の治療等を行った医師、感染症の患者であるとの人の秘密を業務上知り得た者）]

○感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律

第六十七条 医師が、感染症の患者（疑似症患者及び無症状病原体保有者並びに新感染症の所見がある者を含む。次条において同じ。）であるかどうかに関する健康診断又は当該感染症の治療に際して知り得た人の秘密を正当な理由がなく漏らしたときは、一年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

2～3（略）

第六十八条 感染症の患者であるとの人の秘密を業務上知り得た者が、正当な理由がなくその秘密を漏らしたときは、六月以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

<その他（従業員に対する監督義務の規定）>

○医療法

第十五条 病院又は診療所の管理者は、その病院又は診療所に勤務する医師、歯科医師、薬剤師その他の従業者を監督し、その業務遂行に欠けるところのないよう必要な注意をしなければならない。

2 助産所の管理者は、助産所に勤務する助産師その他の従業者を監督し、その業務遂行に遺憾のないよう必要な注意をしなければならない。

3（略）

○薬事法

第九条 薬局の管理者は、保健衛生上支障を生ずるおそれがないように、その薬局に勤務する薬剤師その他の従業者を監督し、その薬局の構造設備及び医薬品その他の物品を管理し、その他その薬局の業務につき、必要な注意をしなければならない。

(参考) 他の分野における守秘義務の例

○電気通信事業法

第四条 電気通信事業者の取扱中に係る通信の秘密は、侵してはならない。

2 電気通信事業に従事する者は、在職中電気通信事業者の取扱中に係る通信に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

第一百七十九条 電気通信事業者の取扱中に係る通信（第百六十四条第二項に規定する通信を含む。）の秘密を侵した者は、二年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

2 電気通信事業に従事する者が前項の行為をしたときは、三年以下の懲役又は二百万円以下の罰金に処する。

3 前二項の未遂罪は、罰する。

資料6

個人情報保護に係る関係省庁の検討状況

平成16年10月31日現在

分野	所管省庁	現行のガイドライン	検討の手段	これまでの検討状況	検討の結果、今後のスケジュール
医療	医療一般	厚生労働省 診療情報の提供等に関する指針 (平成15年9月)	「医療機関等における個人情報保護のあり方に関する検討会」を開催して検討	○検討会の開催 9月9日 ガイドライン素案の提示、意見交換 9月16日 意見交換 9月30日 ガイドライン案の提示、意見交換 10月27日 修正案の提示、意見交換 ○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (10月29日～11月30日)	○ガイドラインの策定(12月上旬) ○法制上の措置の要否について一定の結論を得る(年内)
	研究	文部科学省 厚生労働省 経済産業省 ・ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針 (平成13年3月) ・遺伝子治療臨床研究に関する指針 (平成14年3月) ・疫学研究に関する倫理指針(平成14年6月) ・臨床研究に関する倫理指針(平成15年7月)	以下の委員会が必要に応じて合同で検討 ・(文部科学省)科学技術・学術審議会 生命倫理・安全部会ライフサイエンス研究におけるヒト遺伝情報 の取扱い等に関する小委員会 ・(厚生労働省)厚生科学審議会科学技術部会 医学研究における個人情報の取扱いの在り方に関する専門 委員会 ・(経済産業省)産業構造審議会 化学バイオ部会個人遺伝情報保護小委員会	○委員会の開催 ・3省委員会合同開催 9月8日 現行指針の検討すべき点について検討 9月21日 現行指針の検討すべき点について検討、取りまとめ 10月13日 現行指針の見直し案について検討、取りまとめ 法制上の措置の必要性について意見交換 ・厚生労働省・文部科学省委員会合同開催 10月15日 現行指針の見直し案について検討 10月22日 現行指針の見直し案について検討、取りまとめ ○現行指針の見直し案の公表(パブリックコメントの実施) (10月22日～11月19日 ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する 倫理指針) (10月29日～11月19日 その他の現行指針)	○委員会の開催 ・3省委員会合同開催 11月2日 法制上の措置の必要性について意見交換 ○現行指針の改訂(告示)(11月中) ○法制上の措置の要否について一定の結論を得る (年内)
金融・信用	金融	金融庁 —	「金融審議会金融分科会特別部会」を開催して検討	○審議会の開催 9月6日 ガイドライン要綱の提示、意見交換 9月29日 ガイドライン案の提示、意見交換 10月15日 専門家等からのヒアリング ○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (10月1日～10月29日)	○ガイドラインの策定(告示)(11月下旬～12月中) ○法制上の措置の要否について一定の結論を得る (年内)
	信用	経済産業省 —	「産業構造審議会割賦販売分科会個人信用情報小委員会」 を開催して検討	○審議会の開催 9月9日 ガイドライン要綱の提示、意見交換 9月30日 ガイドライン案の提示、意見交換 ○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (10月1日～10月29日)	○ガイドラインの策定(告示)(11月下旬～12月中) ○法制上の措置の要否について一定の結論を得る (年内)
情報通信	電気通信	総務省 電気通信事業における個人情報保護に関するガイ ドライン(平成10年12月)	「電気通信事業分野におけるプライバシー情報に関する懇談 会」を開催して検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (6月28日～7月27日)	○ガイドラインの改訂(告示)(8月31日) 「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラ イン」 ○法制上の措置の要否について一定の結論を得る (年内)
	放送	総務省 ・放送における視聴者の加入者個人情報の保護 に関するガイドライン(平成8年9月) ・通信衛星によるデジタル放送に係る有料放送 役務標準契約約款(平成9年11月) ・衛星放送におけるプラットフォーム事業者の業 務に係るガイドラインに関する指針(平成15年4 月)	「放送分野における個人情報保護及びIT時代の衛星放送に 関する検討会」を開催して検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (7月2日～7月30日)	○ガイドラインの策定(告示)(8月31日) 「放送受信者等の個人情報の保護に関する指針」 ○法制上の措置の要否について一定の結論を得る (年内)
事業全般	経済産業省 民間部門における電子計算機処理に係る個人 情報の保護に関するガイドライン (平成9年3月)	「ガイドライン検討委員会」の意見を聴取しつつ、経済産業省 が作成	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (6月15日～7月14日) ○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (10月25日～11月19日 経済産業分野のうち個人遺伝情報を用 いた事業分野における個人情報保護ガイドライン)	○ガイドラインの策定(告示)(10月22日) 「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を 対象とするガイドライン」 ※説明会により業界団体へ周知徹底 ○ガイドラインの策定(告示)(12月上旬) (経済産業分野のうち個人遺伝情報を用いた事業分野にお ける個人情報保護ガイドライン)	

雇用管理	一般	厚生労働省	労働者の個人情報保護に関する行動指針(平成12年12月)	内部で検討 雇用管理のうち健康情報については、「労働者の健康情報の保護に関する検討会」を開催して検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (6月15日～6月29日) ○健康情報に関する留意事項の概要の公表(パブリックコメントの実施)(10月15日～10月28日)	○ガイドラインの策定(告示)(7月1日) 「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」 ※パンフレットの作成 ○健康情報に関する留意事項※の策定(局長通達)(10月29日) ※雇用管理における健康情報の取扱いについての留意事項をまとめたもの
	船員	国土交通省	—	関係労使の団体と協議を行いながら内部で検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (8月10日～8月23日)	○ガイドラインの策定(告示)(9月29日) 「船員の雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」 ※パンフレットの作成
警察		警察庁	—	内部で検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (9月17日～10月7日)	○ガイドラインの策定(告示)(10月29日) 「国家公安委員会が所管する事業を行う者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する指針」 ※事業者団体を通じた周知徹底
法務		法務省	—	内部で検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (9月29日～10月20日)	○ガイドラインの策定(告示)(10月29日) 「法務省が所管する分野における事業者等が取り扱う個人情報の保護に関するガイドライン」 ※事業者団体を通じた周知徹底 ○債権管理回収業分野ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施)(11月上旬～11月末) 同ガイドラインの策定(12月中)
財務		財務省	—	・各省庁が策定しているガイドラインを参考にしつつ、事業者団体の協力を得ながら、内部で検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (9月30日～10月29日)	○ガイドラインの策定(告示)(11月中)
教育		文部科学省	—	内部で検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (10月25日～11月4日)	○ガイドラインの策定(告示)(11月11日) 「学校における生徒等に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」 ※事業者等に対し通知を发出
福祉		厚生労働省	—	内部で検討	○全国社会福祉協議会との打ち合わせ(8月20日) ○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (9月30日～10月15日)	○ガイドラインの策定(告示)(11月中旬)
職業紹介等		厚生労働省	・職業紹介事業者、労働者の募集を行う者、募集受託者、労働者供給事業者等が均等待遇、労働条件等の明示、求職者等の個人情報の取扱い、職業紹介事業者の責務、募集内容の的確な表示等に関して適切に対処するための指針(平成11年)	「労働政策審議会労働力需給制度部会」において検討	○審議会の開催 9月30日 現行指針の改定案の決定 ○現行指針の改定案の公表(パブリックコメントの実施) (10月1日～10月22日)	○現行指針の改定(告示)(11月4日) 「職業紹介事業者、労働者の募集を行う者、募集受託者、労働者供給事業者等が均等待遇、労働条件等の明示、求職者等の個人情報の取扱い、職業紹介事業者の責務、募集内容の的確な表示等に関して適切に対処するための指針の一部を改正する告示」 ※事業者団体を通じた周知徹底
労働者派遣		厚生労働省	・派遣元事業者が講ずべき措置に関する指針(平成11年)	「労働政策審議会労働力需給制度部会」において検討	○審議会の開催 9月30日 現行指針の改定案の決定 ○現行指針の改定案の公表(パブリックコメントの実施) (10月1日～10月22日)	○現行指針の改定(告示)(11月4日) 「派遣元事業者が講ずべき措置に関する指針の一部を改正する告示」 ※事業者団体を通じた周知徹底
国土交通		国土交通省	—	「国土交通省情報化政策委員会」を開催して検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (9月21日～10月20日)	○ガイドラインの策定(告示)(11月中)
農林水産		農林水産省	—	「農林水産省個人情報安全管理連絡会議」を開催して検討	○ガイドライン案の公表(パブリックコメントの実施) (9月3日～9月30日)	○ガイドラインの策定(告示)(11月9日) 「個人情報の適正な取扱いを確保するために農林水産分野における事業者が講ずべき措置に関するガイドライン」 ※ガイドラインの逐条解説の作成・公表(11月9日) ※事業者団体等を通じた周知徹底

医療機関等における個人情報の取扱いに関連するこれまでの議論

本検討会における議論（主な意見）

- 個人情報保護法の第1条にも書いてあるように、保護だけでいいかというと、そうではなく、医療情報だからこそ、いわゆる情報の利活用ということも非常に重要と思う。自分の治療のためには、どんどん利活用してもらいたい。
- 医療情報は、患者以外のための利活用の要請も極めて大きく、公共的な利用も考える必要がある。
- 医療情報は、ハイリー・センシティブな部分を直接扱わなくてはいけないという点に非常に難しい面があると思う。
- 原則として、きちんとした個人情報の保護は必要であるが、あまり厳格すぎて手続が煩雑で利便性が極めて制限されるのは、できるだけ避けたほうがよい。
- 個人情報保護法の基本的な考え方は、個人情報を流通させることによって得られるメリットと、それが不正あるいは不当に使われることによって受ける被害のバランスのことが常にある。決して個人情報の流通を全部阻害するための法律ではない。すなわち、メリットを十分享受するためには、一定のルールの下で使いましょうという考え方だと思う。

その観点から見て重要なことは、医療では果たして個人情報保護法で十分と思っているのか、不十分と思っているのか。ここがガイドラインを作るのか、個別法を作るのかという議論になるのだと思う。
- 国会の附帯決議で、医療、金融・信用、情報通信の3分野が、より厳格な個人情報保護に関する措置を講ずるべきとされたのも、医療情報というのは非常にセンシティブな情報であり、ほかの情報に比べて個人情報保護については格別の配慮が必要だ、という認識が国会でもあったからである。

もちろん、医療の分野でも個人情報の利用は非常に重要であって、それを阻害するようなものであってはならないため、今度のガイドラインは、「包括的な同意」や「黙示的な同意」という形で十分に配慮していると考えます。
- 附帯決議は個別法を早急に検討することとしているが、個別法を制定せよとまでは言っていないから、おそらく2つのことを念頭に置いていると思う。1つは医療の分野について、法律で義務づけられていない部分も含めて、ガイドラインでより高い努力義務を課する、あるいは法律で対象になっていないものについても努力義務を課す。

もう1つは、個人情報保護法というのは一般法であり、医療の分野では個別法もあり

得るべきということである。一般法ではミニマムスタンダードを決めているにすぎないので、医療、情報通信、金融・信用の分野では個別法によってより強い法的な義務を課することもあり得るから、その点も検討しなさいというメッセージがあると思う。

- ガイドラインをつくった後で法制化が必要かどうかという議論を我々はやらないといけないので、そことの関係が非常に重要だと思う。努力義務で規定していることについては、それが本当に実効性を持って行われる必要があるが、それぞれの事業者に応じて無理なくということも一方では必要だと思う。
- ガイドラインの運用で問題が残れば、個別法の議論も出てきかねない。「診療に関する情報提供等の在り方に関する検討会」では、とりあえずガイドラインでしっかりと対応するけれども、経過によって問題があれば、個別的な法体系も考えることとされた。
- 「診療情報の提供等に関する指針」も動き出して間がない。これをもし（個人情報保護ガイドラインと）一本化すると、円滑に運用できるかどうかについては、やや難しい点もあるかもしれない。諸々のことを後でレビューするか、調査して、それによって見直しをする。その中のいちばん大きな柱として、この問題もできれば年限を切って、例えば3年後に全体を見直すとか、そういった括りを付けて、もう少し時間を経た上で検討してみるのが妥当ではないか。

診療に関する情報提供等の在り方に関する検討会における議論

（「診療に関する情報提供等の在り方に関する検討会」報告書（平成15年6月）より）

4 診療情報の提供に関する法的位置付け及びルール作りについて

（1）診療情報の提供の法制化

- 患者と医療従事者が診療情報を共有し、患者の自己決定権を重視するインフォームド・コンセントの理念に基づく医療を推進するため、医療従事者が患者の権利を十分に理解し、医療機関は、患者に診療情報を積極的に提供するとともに、患者の求めに応じて原則として診療記録を開示すべきである。
- 最近の動きとして、①「個人情報の保護に関する法律」、②「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」、③「独立行政法人等の保有する個人情報保護に関する法律」（以下「個人情報保護法等」という。）が国会で成立したところである。
- 個人情報保護法等における「個人情報」（生存する個人に関する情報であつて、特定の個人を識別できるもの）には、各医療機関の保有する診療情報も該当するものと考えられるため、個人情報保護法等が施行された場合には、個人情報保護法等の対象となる医療機関は、本人からの診療情報の開示の求めに応じて、原則として診療情報を開示する法律上の義務を負うこととなる。
- 個人情報保護法等と既に多くの地方自治体により制定されている個人情報保護条例とを合わせた個人情報保護法制によって、ほとんどの医療機関が、本人からの求めに応じて、原則として診療記録を開示する義務を負うこととなり、診療記録の開示も含めた診療情報の提供についての法的基盤が整ったことになる。
- その上で、診療記録の開示を含めた診療情報の提供に関する個別法による早急な法制化を求める意見としては、
 - ① すべての医療機関において、患者が診療情報にアクセスする権利・患者の知る権利を保障し、医療の透明性を高め、医療に対する不信を取り除くためには、個別法による法制化が必要である
 - ② 個人情報保護法等においては、遺族からの求めに応じた死者に関する診療情報の開示が対象とならないことなどから、診療情報に関する個別の法律が必要であるなどの意見があった。
- 一方で、今後の診療情報の提供促進に当たっては、個人情報保護法制において医療機関が原則として開示義務を負うことを前提にすれば、個人情報保護法制に加えて個別法による法制化を行う必要性は乏しく、
 - ① 個人情報保護法等の対象とならない遺族への開示などについては、様々な状況が想定されることから、法律で一律に決めるのではなく、医療を提供する側と遺族などとの間において自主的な取組を促進すべきである
 - ② 法律上の義務とすることにより、見せるために書く診療録と診療のために書く診療録が書き分けられるおそれや、診療記録に最小限の事項しか記載しなくなり、診療に差し障りが出るおそれもあることから、診療記録の記載の在り方も含め診療記録の開示のための更なる環境整備が必要である

といった意見があった。

- また、医療に関する基本理念を規定する医療基本法を制定すべきではないかという意見があった。
- さらに、現在の医療法等においても、医療提供の理念、医師等の基本的な責務などは規定されており、まずはこれを実行することが重要であるという意見もあった。
- いずれにしても、個人情報保護法等が施行されるまでの間にも診療情報の提供をできる限り促進し、また、個人情報保護法等では対象外となる一定の小規模医療機関による診療情報の提供や、遺族への診療記録の開示についても促進するために、診療情報の提供を促進するための環境を可及的速やかに整備するとともに、個人情報保護法等で対象外となっている問題も含めて、まずは、診療情報の提供等に関して各医療機関が則るべき運用指針を策定すべきである。
- 今後、環境整備の状況や診療情報の提供の進捗状況等を適宜把握し、その評価を行った上で、必要な措置について検証していく必要がある。

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、

- ①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
 - ②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
 - ③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。