

別添

新潟県内の独立行政法人等の病院における利用者サービス
に関する調査（行政相談契機）

結果報告書

平成 31 年 3 月

新潟行政評価事務所

第1 行政評価・監視の目的等

1 目的

この調査は、当事務所への行政相談を契機とし、外来患者や入院患者の利便性の一層の向上を図る観点から、新潟県内の独立行政法人及び国立大学法人（以下「独立行政法人等」という。）の病院が提供する利用者サービスの実態及び課題を明らかにし、その改善に資するため実施した。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

国立大学法人新潟大学医歯学総合病院、独立行政法人労働者健康安全機構新潟労災病院、独立行政法人国立病院機構西新潟中央病院、同新潟病院、同さいがた医療センター

(2) 関連調査対象機関

新潟県地域医療推進機構魚沼基幹病院、新潟市民病院、新潟県厚生農業協同組合連合会新潟医療センター、社会福祉法人新潟市社会事業協会信楽園病院

3 担当部局

新潟行政評価事務所

4 調査実施時期

平成30年11月～31年3月

(注) 1 本報告書での各病院の略称は、以下のとおり。

新潟大学病院（国立大学法人新潟大学医歯学総合病院）

新潟労災病院（独立行政法人労働者健康安全機構新潟労災病院）

西新潟中央病院、新潟病院、さいがた医療センター（独立行政法人国立病院機構西新潟中央病院、同新潟病院、同さいがた医療センター）

魚沼基幹病院（新潟県地域医療推進機構魚沼基幹病院）

厚生連新潟医療センター（新潟県厚生農業協同組合連合会新潟医療センター）

信楽園病院（社会福祉法人新潟市社会事業協会信楽園病院）

2 本報告書では、関連調査対象機関の魚沼基幹病院、新潟市民病院、厚生連新潟医療センター及び信楽園病院を総称して、「民間・公立病院」という。

第2 調査結果

1 行政相談の申出

(1) 申出事案の概要等

〔苦情等の要旨〕

- 平成30年6月下旬～7月中旬の間に新潟県内の独立行政法人等の病院に入院していた患者から、当事務所に電子メールで以下の行政相談の申出あり。
- ① 入院中は昼夜を問わず暑かったにもかかわらず、消灯時刻の午後9時頃になると冷房運転が停止。特に暑い日には運転時間が延長されたが、それでも午前2時頃までであり、終日運転ではなかった。患者に配慮した冷房運転を望む。
 - ② 冷房運転に関する要望を病院に直接伝えようとしたところ、その方法は、専用用紙への記載か窓口への申立てに限られていた。私には障がいがあり、話すことと文字を書くことが困難なため、結果として要望を伝えることができなかった。ホームページの投稿フォーム等から要望を伝えられるようにしてほしい。

(注) 新潟地方気象台が公表している観測データによると、平成30年6月1日～8月31日の間、新潟県(観測地点:新潟市)では、真夏日(最高気温が30℃以上)が43日間で、うち熱帯夜(夜間の最低気温が25度以上)が16日間となっている。

〔事案処理の経過〕

(病院の説明)

- 当事務所では、県内の数病院から冷房運転の状況を参考聴取し、その結果を含め、相談者の入院先病院に申出内容を連絡。その際の病院の説明は以下のとおり。
 - ① 病室(多床室)の冷房運転について
設定温度は約26℃。夜間は、内部規定により、午後8時時点の外気温によって運転時間を変えており、i) 26℃未満の場合は午後8時まで、ii) 26℃以上28℃未満の場合は午後10時まで、iii) 28℃以上の場合は翌日の午前2時まで運転。なお、今年は猛暑のため7月26日から終日運転を実施。厚生労働省からの「病院における省エネルギー実施要領」を受け、省エネに配慮しつつ患者への負担を第一に考え、適切な冷房運転を心掛けている。
 - ② ホームページでの意見・要望の受付について
患者からの相談については、院内13か所に設置した意見箱で受け付けているほか、相談室では医療ソーシャルワーカー2名と事務員が対応している。電子メールによる投書の受付については、相談体制の充実のための人員の配置等が必要となるため、今後検討する。

(相談者への回答)

- 病院は、「今年は猛暑のため7月26日から終日運転を実施」との説明であったが、どのような場合に冷房を終日運転とするか明確でないところがあり、また、ホームページからの意見・要望の受付について検討する時期も定かでないため、相談者に対して、上記病院の説明内容とともに、当事務所は病院の今後の対応等に留意する旨を回答。

(事案処理を契機とした当事務所の発意)

- 独立行政法人等の病院において、「病室の冷房運転」や「ホームページでの要望の受付」に限らず、患者に提供している様々なサービスについて、患者のニーズに十分対応できていない面があるのではないかと。

(2) 病院における空調の実施状況～一般の病室(※)における冷房及び暖房の稼働時間及び設定温度は患者に配慮しているか～

[概要]

- 当事務所への苦情の申出に関連し、調査対象5病院（新潟大学病院、新潟労災病院、西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）における冷暖房の稼働時間について調査。一般の病室における夏季の冷房及び冬季の暖房は、
 - ・ 24時間稼働（3病院：西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）
 - ・ 稼働時間帯を限定（2病院：新潟大学病院及び新潟労災病院）
 - ・ 冷房及び暖房とも6時30分から20時までを原則とし、冷房については20時の外気温が28℃以上の場合は終日（新潟大学病院）
 - ・ 冷房は7時30分から20時まで、暖房は6時30分から22時までを原則とし、責任者又は代替者の判断で稼働時間を延長（新潟労災病院）
- 民間・公立病院（4病院）は、いずれも24時間稼働（設定温度には、差あり）

※ 一般の病室とは、差額料金が不要な病室のことをいう。

[調査対象病院の取組]

病 院 名	調 査 結 果		
	夏季の冷房稼働	冬季の暖房稼働	備 考
新 潟 大 学 病 院	○6:30～20:00※（5/17～10/23） ○24℃設定（各病室で調整可能）	○6:30～20:00（10/31～4/25） ○22℃設定（各病室で調整可能）	※ 20:00の外気温が26℃以上の場合は22:00まで、28℃以上の場合は終日 ただし、夜間の気温が28℃未満の予想であっても、17:00までに、担当課が湿度等の天候状況により冷房運転の延長が必要と判断した場合は、延長が可能 ○ 機械設備への負担やメンテナンスの都合、コストを踏まえ、平成30年7月25日に上記運用を規定
新 潟 労 災 病 院	○7:30～20:00（7/3～9/21）※ ○26℃設定	○6:30～22:00（11/9～4/12）※ ○22℃設定	※ 病棟からの要請を受け、担当課長又は代替者の判断で延長できるが、未規定
西 新 潟 中 央 病 院	○24時間（7/1～9/15） ○28℃設定（各病室で調整可能）	○24時間（11/1～4/30） ○20℃設定（各病室で調整可能）	—
新 潟 病 院	○24時間（7月上旬～9月上旬） ○23℃～24℃設定（スタッフステーションで調整）	○24時間（10月下旬～4月上旬） ○25℃～26℃設定（スタッフステーションで調整）	—
さいがた医療センター	○24時間（期間定めず） ○28℃設定（各病室で調整可能）	○24時間（期間定めず） ○23℃設定（各病室で調整可能）	○ 中央制御冷暖房システムは夏季7:45～19:00、冬季6:20～19:00稼働だが、各病室でエアコンディショナーによる温度調整が24時間可能

(注) 当事務所の調査結果による。

[民間・公立病院の例] 空調を24時間稼働（4病院）

魚沼基幹病院：通年24時間稼働、冷房26℃、暖房22℃設定で、各病室で調整可能

新潟市民病院：通年24時間稼働、冷房26℃、暖房22℃設定で、各病室で調整可能

厚生連新潟医療センター：通年24時間稼働、冷房26から28℃、暖房23から25℃設定で、施設課で調整可能

信楽園病院：通年24時間稼働、冷房26℃、暖房25℃設定で、監視室の操作で、病室単位で調整可能

(注) 当事務所の調査結果による。

[提言]

調査対象病院は、療養環境の一層の向上を図るため、病室の冷暖房の稼働時間を24時間とする、又は異常な高温時に患者の負担が生じないように、以下のような措置を講じることが望まれる。

- ① 現状のルールのみによって稼働時間を延長するのではなく、患者からの要望を踏まえて稼働時間を柔軟に延長できることやその手続等について具体的に規定すること（新潟大学病院及び新潟労災病院）。
- ② 稼働時間の延長を判断する責任者が不在の場合の代替者をあらかじめ定め、これらの者に患者からの要望が速やかに伝達される態勢を整備すること（新潟大学病院）。

(3) 意見、要望等の受付、処理方法～多様な方法で受け付けているか。回答内容はどのように確認しているか～

〔概要〕

- 当事務所への苦情の申出に関連し、調査対象5病院における意見、要望等の受付について調査。入院患者等からの意見、要望等の受付について、
 - ・ 投書、窓口、電話、郵送及び電子メールで実施（3病院：新潟労災病院、西新潟中央病院及び新潟病院）
 - ・ 投書、窓口、電話及び郵送とし、電子メールでは実施せず（2病院：新潟大学病院及びさいがた医療センター）
- 意見、要望等への回答について、調査対象5病院いずれも、運営委員会へ報告又は院内決裁

(注) 「平成30年版情報通信白書」(総務省)によると、平成29年の情報通信機器(端末)別のインターネット利用率は、1位がスマートフォンで59.7%、2位がパーソナルコンピュータで52.5%(第5章第2節1ウ)。また、平成29年のパーソナルコンピュータの世帯保有率は72.5%、スマートフォンの世帯保有率は75.1%(第5章第2節1ア)。

〔調査対象病院の取組〕

病 院 名	調 査 結 果					回答内容の確認方法
	投書	窓口	電話	郵送	電子メール	
新 潟 大 学 病 院	○	○	○	○	—	投書は、病院運営委員会及び患者サービス向上委員会へ報告後、回答を院内掲示 投書以外は、病院運営委員会に相談記録の概要を報告
新 潟 労 災 病 院	○	○	○	○	○	投書及び電子メールは、各所属長からの回答を病院運営委員会で決裁し、投書は院内掲示、電子メールは回答
西 新 潟 中 央 病 院	○	○	○	○	○※	受付後、担当課が回答案を作成し、院内決裁を経て、個別回答又は院内掲示板に回答を掲示 ※ 電子メールによる受付について、 <u>当事務所の調査を契機</u> に、平成31年1月から実施
新 潟 病 院	○	○	○	○	○	受付後、苦情内容を一元管理する専門職へ報告。担当課で対応を検討し、院内決裁を経て、個別に回答又は院内掲示
さいがた医療センター	○	○	○	○	—	受付後、各担当課で対応を検討し、院内決裁(必要に応じ、サービス向上委員会に諮る)を経て、個別に回答又は院内掲示

(注) 当事務所の調査結果による。

〔提言〕

新潟大学病院及びさいがた医療センターは、パーソナルコンピュータやスマートフォンなどインターネットの利用が可能な情報通信機器が普及し、ニーズ等把握の有効な手段として広く活用されている状況を踏まえ、電子メールによる意見、要望等の受付が望まれる。

2 外来患者向けサービス

(1) 予約診療の待ち時間～予約した時間に来院した患者が、長時間待たされることはないか～

[概要]

- 当事務所の調査又は苦情を契機に、予約患者の実際の待ち時間の調査を実施している（2病院：西新潟中央病院、新潟病院）。
- アンケート方式の「患者満足度調査」等の結果から、現状の待ち時間を許容範囲又はやむを得ない等と認識しており、診療待ち患者に見通し等を情報提供することで対応している（3病院：新潟大学病院、新潟労災病院、さいがた医療センター）。
- 民間・公立病院では、電子カルテのシステムを基に、毎月、予約時間～診療開始の平均時間を診療科別に算出。また、待ち時間短縮対策等も行っており、平均待ち時間は19分程度の例
- 調査対象5病院は、電子カルテのシステムを導入済み。

(注) 1 「第6回日本の医療に関する意識調査」（平成29年7月11日 日本医師会総合政策研究機構）によると、患者が医療機関に不満を持った理由の第2位が「待ち時間（42.9%）」となっている（4-1-1）。

2 「平成17年受療行動調査の概要（確定）」（厚生労働省）によると、待ち時間が「15分未満」の場合、「満足」と応えた患者の割合は47.9%となっているが、「15分～30分未満」の場合は29.4%、「30分～1時間未満」の場合は15.0%と（2(2)）、待ち時間が30分以上になると満足度が急激に低下している。

[調査対象病院の取組]

病 院 名	調 査 結 果
新 潟 大 学 病 院	○ 「患者満足度調査」で、診療待ち時間は平均38分、「非常に満足」・「満足」の計が33.5%。また、厚生労働省の調査では「30分未満」が46.7%。しかし、診療時間が想定を超える場合や受診希望者が多いことから、「現状、やむを得ない」と認識 ○ 各診察室前のモニターに、診療中患者の予約時間を表示、診療待ち患者に見通しを案内
新 潟 労 災 病 院	○ 「患者満足度調査」で、診療待ち時間について「満足」が47.8%、「不満足」が26.6%。実際の待ち時間の調査は実施せず。 ○ 待ち時間が長くなる患者について、①診療中の患者の予約時間をモニターに表示、②患者への声掛け（診療開始時間の目処を個別に伝達など）により対応
西 新 潟 中 央 病 院	○ 当事務所の調査を契機に、平成30年12月に診療待ち時間を調査（5診療科、医師9人）。各医師の患者1人当たりの平均待ち時間は16.7分～41.0分と判明。「許容範囲」と認識 ○ 苦情もないことから、従来どおり、混雑時における患者への声掛けで対応の方針
新 潟 病 院	○ 苦情を契機に、診療待ち時間を調査（2診療科、医師8人）。午前の予約患者の診療が午後になる等の例が判明。改善策として、①予約時間帯を午後まで拡げる、②診察日と検査日とを分けることとした結果、待ち時間が30分程度短縮した例あり。 ○ 診療科によっては診療時間が長くなる認識はあるが、患者への声掛けや逆紹介の推進などで対応する方針
さいがた医療センター	○ 「患者満足度調査」で、診療待ち時間の評価は、国立病院機構の全国の病院（137病院）の4位、高い評価。苦情もなし。 ○ 予約枠に余裕を持つ（30分に3人程度）、診療の進捗状況や待ち時間の外来掲示板への掲示、患者への声掛け等の取組を実施

(注) 当事務所の調査結果による。

[民間・公立病院の例] 電子カルテのシステムから予約患者の待ち時間を把握し、短縮策（新潟市民病院）

電子カルテのシステムを基に、毎月、予約時間～診療開始の平均時間を診療科別に算出し、外来運営委員会で情報共有。①診療中の患者の予約時間をモニターに表示、②患者への声掛けのほか、③待ち時間の短縮対策として、i) 1 予約枠内の患者数を調整、ii) 1 日の予約数の適正化を医師に要請
これらの取組により、平成 29 年度の平均待ち時間は、19.03 分

(注) 当事務所の調査結果による。

[提言]

調査対象 5 病院は、予約診療の待ち時間について、毎月、電子カルテのシステムを基に実際の状況を把握し、その短縮に努めている民間・公立病院の例も参考とし、既存の電子カルテのシステムの活用等により、定期的に実際の待ち時間を調査し、一層の短縮に取り組むことが望まれる。

(2) 患者の呼出し方法～患者の取違えを防ぎつつ、個人情報の保護に配慮しているか～

〔概要〕

- 患者の呼出しについて、次のとおり。
 - ・ 診療時及び会計時ともに、番号をモニターに表示（1病院：新潟大学病院）
 - ・ 診療時は番号をモニターに表示、会計時はフルネームで呼出し（1病院：新潟病院）
 - ・ 診療時及び会計時ともに、フルネームで呼出し（3病院：新潟労災病院、西新潟中央病院及びさいがた医療センター）。ただし、最近も苦情があるため、番号で呼出しを「検討中」のものあり（1病院：西新潟中央病院）。
- 民間・公立病院では、患者の呼出しを「番号」（モニター表示又は口頭）による例

(注)「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」（平成29年4月14日個人情報保護委員会・厚生労働省）では、「受付での呼び出しや、病室における患者の名札の掲示などについては、患者の取違え防止など業務を適切に実施する上で必要と考えられるが、医療におけるプライバシー保護の重要性に鑑み、患者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましい」とされている（Ⅲ4.(6)）。

〔調査対象病院の取組〕

病 院 名	調 査 結 果		
	診療時	会計時	理 由
新 潟 大 学 病 院	番号をモニターに表示	番号をモニターに表示	—
新 潟 労 災 病 院	フルネームで呼出し	フルネームで呼出し	フルネームでの呼出しは、患者にとっての分かりやすさと患者の取違え防止のため。苦情を寄せた患者には、「名字のみ」で呼出し
西 新 潟 中 央 病 院	フルネームで呼出し (番号で呼出しを検討)	フルネームで呼出し (番号で呼出しを検討)	患者の番号を口頭で呼び出すことを試行した経緯あり。「気が付きにくい」、「冷たい印象」等の評判から、フルネームでの呼出しを継続。 なお、最近も苦情があるため、番号での呼出しを検討中
新 潟 病 院	番号をモニターに表示	フルネームで呼出し	会計時のフルネームでの呼出しは、診断書や処方せん等の誤交付を防ぐため
さいがた医療センター	フルネームで呼出し	フルネームで呼出し	フルネームでの呼出しは、患者の取違え防止のため。苦情を寄せた患者については、「名字のみ」で呼出し

(注) 当事務所の調査結果による。

〔民間・公立病院の例〕患者の呼出しは「番号」（3病院）

魚沼基幹病院：診療時、会計時ともに、受付から交付又は自動受付機から発行される「受付番号」をモニターに表示
 新潟市民病院：診療時は、自動受付機発行の「受付番号」をモニターに表示。会計時は、「受付番号」により口頭で呼出し
 信楽園病院：診療時は、受付又は自動受付機発行の「受付番号」をモニターに表示。会計時は、「会計受付番号」により口頭で呼出し

(注) 当事務所の調査結果による。

〔図1 患者の呼出しについて、診療時及び会計時ともに、番号をモニターに表示している例（新潟大学病院）〕

（診療）

内科1診~32診		9:23			
診察室	外来科目	診察中の予約時間帯	下の番号の方は診察室前でお待ち下さい。		
1診	腫瘍内科再来				
2診	心臓血圧1		65	79	787
3診	心臓血圧2	9:15	36	22	75
4診	心臓血圧3	9:00	597		
5診	循環器内科新患				
6診	内分泌・代謝		70	84	324
7診	内分泌・代謝	9:00			
8診	血液1	10:00			

券をお持ちの方は、エントランス階①番会計（計算）で

（会計）



(3) 薬の処方せんの使用期間の周知～使用（有効）期間が4日間であること、特殊の事情があると認められる場合には延長できることを周知しているか～

〔概要〕

- 調査対象5病院全て、院内への掲示やチラシ等により、処方せんの使用期間が4日間であることを周知（うち新潟病院は、当事務所の調査を契機）
- 特殊の事情がある場合の延長について、
 - ・ 医師の判断で延長できることも周知（3病院：新潟大学病院、西新潟中央病院及び新潟病院。新潟大学病院及び新潟病院は、当事務所の調査を契機）
 - ・ 延長について周知せず（2病院：新潟労災病院及びさいがた医療センター）
- 民間・公立病院では、①処方せん交付窓口でも口頭で注意喚起の例、②患者の注意事項と併せて注意喚起の例

〔注〕処方せんの使用期間は、4日以内。ただし、長期の旅行等特殊の事情がある場合、期間を延長又は短縮可能（保険医療機関及び保険医療養担当規則（昭和32年厚生省令第15号）第20条第3号イ）。厚生労働省は、使用期間及び医師の判断で延長できることの周知を図る必要があるとの総務省のあっせんを受け、平成22年9月にその旨を医療機関に要請

〔調査対象病院の取組〕

病 院 名	調 査 結 果		
	使用期間の周知	延長の周知	説 明
新 潟 大 学 病 院	掲示板、診察室前等モニターに表示、受診案内チラシ及びホームページに掲載	同左	延長の周知については、 <u>当事務所の調査を契機に実施</u>
新 潟 労 災 病 院	掲示板、処方せんFAXコーナー、院内薬局窓口、立て看板に掲示	周知せず	処方せん交付日から日数が経過すると処方薬が安全かつ有効でなくなるおそれがあるため、実施せず。
西 新 潟 中 央 病 院	お薬窓口、処方せんFAXコーナー、正面玄関ホール、外来待合室、廊下、会計窓口に掲示	同左	<u>当事務所の調査を契機に</u> 、平成31年1月から掲示場所を追加（正面玄関ホール、外来待合室、廊下、会計窓口を追加）
新 潟 病 院	医事窓口の掲示板、外来診療科の掲示板、会計窓口に掲示	同左	<u>当事務所の調査を契機に</u> 、平成31年1月から実施。「外来基本票ファイル」への説明資料の同封、ホームページへの掲載、声かけ等も検討中
さいがた医療センター	待合室、会計窓口、薬渡し窓口、FAXコーナーへの掲示、会計時やFAXコーナーで患者に説明	周知せず	これまで患者からの延長希望がないため。

〔注〕当事務所の調査結果による。

〔民間・公立病院の例〕処方せん交付窓口でも、口頭で使用期間の注意喚起（魚沼基幹病院、信楽園病院）

処方せんの使用期間について、院内掲示やパンフレットへの記載のほか、処方せんを交付する際にも声掛けしている。

〔注〕当事務所の調査結果による。

〔民間・公立病院の例〕処方せんの有効期間と患者の注意事項を併せて注意喚起（新潟市民病院）

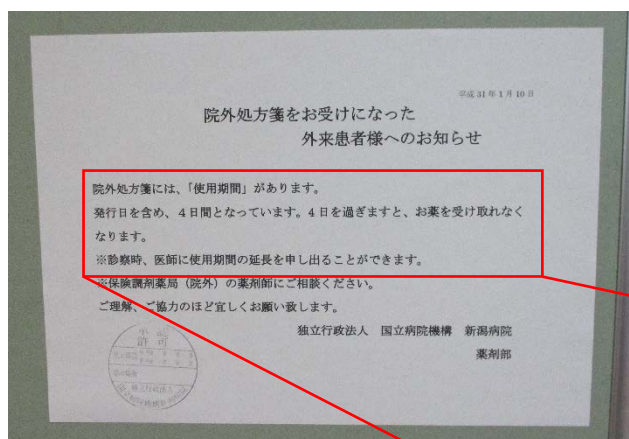
A4版横の紙の左側半分を処方せん、右側半分を患者の注意事項とし、「この処方せんの有効期間は、交付の日を含めて4日間です。4日を過ぎると無効になり、お薬は作ってもらえなくなります。再発行には料金がかかります。」と記載している。

〔注〕当事務所の調査結果による。

[提言]

新潟労災病院及びさいがた医療センターは、交付する処方せんの使用期間が過ぎて無効となることを防ぐため、特別の事情があると認められる場合には使用期間の延長が可能であることについても周知することが望まれる。

[図2 院内の掲示により、処方せんの使用期間及び延長について周知している例（新潟病院）]



院外処方箋には、「使用期間」があります。

発行日を含め、4日間となっています。4日を過ぎますと、お薬を受け取れなくなります。

※診察時、医師に使用期間の延長を申し出ることができます。

(4) 診療予約の受付電話～電話が混みあっていて、つながりにくいことはないか～

〔概要〕

調査対象5病院に共通して、①苦情がないことから診療予約の電話がつながりにくいとの認識はなく、②つながりやすさの調査の必要性もないと説明
民間・公立病院では、i) 投書箱への苦情により、電話の受付体制を強化、ii) 「つながりやすい時間帯」(午後2時～4時)をホームページで案内の例あり。

〔調査対象病院の取組〕

病 院 名	調 査 結 果
新潟大学病院	○ 予約の電話は、変更を含め、各診療科で受付(予約は開業医からのFAXが多数) ○ 苦情はほとんどなく、つながりにくいとの認識、調査の必要性の認識なし
新潟労災病院	○ 予約の電話は、代表電話経由の3回線で受付 ○ 苦情はなく、つながりにくいとの認識、調査の必要性の認識なし
西新潟中央病院	○ 予約専用電話が1回線(2通話可能)あり、担当者は2人 ○ 通話時間は、1件当たりおおむね5分以内。苦情はなく、つながりにくいとの認識、調査の必要性の認識なし
新潟病院	○ 予約は、代表電話経由で各診療科が受付。代表電話は4回線、各診療科は1回線 ○ 症状等の確認で通話時間が30分程度の例あり。ただし、苦情はなく、つながりにくいとの認識、調査の必要性の認識なし
さいがた医療センター	○ 予約は、代表電話経由で外来窓口が受付。代表電話は23回線で、外来窓口担当者は2人程度 ○ 症状等の確認で通話時間が30分程度の例あり。ただし、苦情はなく、つながりにくいとの認識、調査の必要性の認識なし

(注) 当事務所の調査結果による。

〔民間・公立病院の例〕投書箱への苦情により、電話の受付体制を強化(信楽園病院)

予約電話の受付担当者は、従来、毎日2人。しかし、「予約変更申込みの電話がつながりにくい」との投書が多数。対応として、①休日の翌日の午前9時～11時半は3人、②12時以降、交替での休憩のために1人となっていたものを、12時半までは2人に変更。これらの結果、苦情はほとんどなくなった。

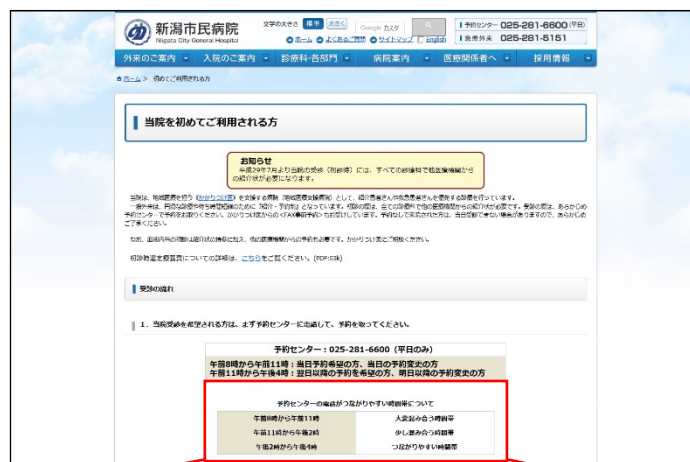
(注) 当事務所の調査結果による。

〔民間・公立病院の例〕予約電話のつながりやすさの時間帯をホームページで広報(新潟市民病院)

予約センターの電話が混雑でつながらず、代表電話にかかってくる状況を調査。予約電話のつながりやすさについて、①「大変混み合う時間帯」(午前8時～11時)、②「少し混み合う時間帯」(午前11時～午後2時)、③「つながりやすい時間帯」(午後2時～4時)の3つに分類、ホームページで案内

(注) 当事務所の調査結果による。

〔図3 予約電話のつながりやすさの時間帯をホームページで広報している例（新潟市民病院）〕



予約センターの電話がつながりやすい時間帯について	
午前8時から午前11時	大変混み合う時間帯
午前11時から午後2時	少し混み合う時間帯
午後2時から午後4時	つながりやすい時間帯

(注) 新潟市民病院のホームページによる。

3 入院患者向けサービス

(1) 入院申込時における保証人等～保証人等を求めている場合、依頼できる人がいない患者や依頼したくない患者にとっての代替措置はあるか～

[概要]

調査対象5病院では、入院費の支払いや緊急連絡先の確保等のため、入院申込時に保証人等が必要。
 患者側が保証人等を確保できない場合、

- 代替措置を設けている（1病院：新潟労災病院）
- 代替措置を設けていない（4病院：新潟大学病院、西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）

[調査対象病院の取組]

病 院 名	調 査 結 果	
	求めている保証人等	患者側が保証人等を確保できない場合の代替措置
新 潟 大 学 病 院	連帯保証人（患者と別生計の者）、身元引受人	なし
新 潟 労 災 病 院	連帯保証人（患者と別生計の者）	入院保証金（10万円）
西 新 潟 中 央 病 院	連帯保証人（支払義務者と別生計の者）、身元引受人	なし
新 潟 病 院	連帯保証人（支払義務者と別生計の者）、身元引受人	なし
さいがた医療センター	連帯保証人（支払義務者と別生計の者）、身元引受人	なし

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 調査対象5病院では、連帯保証人等がない場合や入院保証金を支払えない場合であっても、入院を拒否することなく、受け入れているとしている。また、後述4(1)のとおり、診療費の支払いについて、現金以外にクレジットカード等でも可能としている。

3 ホームページで、入院申込時にクレジットカードでの支払い申込みをする場合、連帯保証人が不要の旨広報している例あり（東京大学医学部附属病院及び横浜市立市民病院。両病院では、入院申込書等の様式にも明記）。

[提言]

新潟大学病院、西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センターは、高齢化社会が進展し、入院の際に連帯保証人等を依頼することが困難な患者等の増加が予想されることから、他の病院の取組も参考とし、入院保証金の納入、クレジットカード番号の登録等の代替措置を設けることが望まれる。

(2) テレビ設置事業者の選定の方法等～病室等のテレビの設置・管理を委託する外部事業者の選定に際して、利用者の料金負担を考慮しているか～

〔概要〕

- テレビを設置・管理する外部事業者の選定に際しての評価項目（選定基準）に、「利用者の料金負担」も
 - ・ 含む（3病院：新潟大学病院、新潟労災病院及び新潟病院）
 - ・ 含まない（1病院：さいがた医療センター）
 - ・ 含むかどうか、関係文書が見当たらず、不明（1病院：西新潟中央病院）
- 民間・公立病院では、企画競争の評価基準における利用料金等のウエイトが高く、比較的安価な利用料金の例

（注）契約事業者は、病室にテレビとともに、プリペイドカード等の販売機も設置。一般の入院患者は、プリペイドカード等を購入、テレビにセットして視聴。事業者の収入は、プリペイドカード等の売上げのみ。その一部について、契約事業者から「手数料」として、病院に支払われる仕組み。

〔調査対象病院の取組〕

病 院 名	調 査 結 果	
	利用料金	委託業者の選定方法
新 潟 大 学 病 院	1,000円で1,200分（1分当たり0.83円）	○企画競争 ○評価項目に、利用料金あり
新 潟 労 災 病 院	1,000円で1,200分（1分当たり0.83円）	○企画競争 ○評価項目に、利用料金あり
西 新 潟 中 央 病 院	1,000円で1,250分（1分当たり0.80円）	○企画競争 ○評価項目は不明（契約関係文書の所在不明）
新 潟 病 院	1,000円で1,200分（1分当たり0.83円）	○企画競争 ○評価項目に、利用料金あり
さいがた医療センター	1,000円で980分（1分当たり1.02円）	○企画競争 ○評価項目に、利用料金なし

（注）当事務所の調査結果による。

〔民間・公立病院の例〕 企画競争の評価基準における利用料金等のウエイトが高く、比較的安価な利用料金（新潟市民病院）

病室等のテレビの設置・管理を委託する事業者を公募による企画競争で選定し、契約。評価基準について、利用料金を含むサービスの内容が評価ウエイトの50%。現在の利用料は、1,000円で1,500分（1分当たり0.67円）。

（注）当事務所の調査結果による。

〔提言〕

さいがた医療センターは、患者の経済的負担に配慮するため、病室のテレビを設置・管理する外部事業者の選定に際して、利用者の料金負担の観点を含めることが望まれる。

また、西新潟中央病院は、契約関係文書を適切に管理することが望まれる。

(3) テレビ以外のサービスの提供状況～患者のニーズに応じて、有料サービスを提供しているか～

〔概要〕

- 患者のニーズに応じて、有料で提供するサービスには、
- 寝衣（病衣）、冷蔵庫、コインランドリー及びクリーニング（4病院：新潟大学病院、西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）
 - 寝衣（病衣）、冷蔵庫及びコインランドリー（1病院：新潟労災病院）

〔調査対象病院の取組〕

病 院 名	調 査 結 果				
	寝衣（病衣）	冷蔵庫	コインランドリー	クリーニング	その他
新 潟 大 学 病 院	72 円/日	病床:100 円/日	洗濯：100 円/回 乾燥：100 円/30 分	小袋（200） 300 円 大袋（250） 500 円	DVD プレイヤー:1,000 円/1,200 分
新 潟 労 災 病 院	430 円/日（タオル、日用品等含む） 480 円/日（タオル、肌着、日用品等含む） 108 円/日（手術後等一時利用）	病床:なし 病棟ラウンジ(ロッカー一式):104 円/日	洗濯：100 円/回 乾燥：100 円/40 分	—	—
西 新 潟 中 央 病 院	3,888 円/30 日（月極）	病床：なし 病棟（共用）：無料	洗濯：100 円/回 乾燥：100 円/40 分	35 円～300 円（種類による）	インターネットサービス:500 円/30 日 (Wi-Fi 接続)
新 潟 病 院	450 円/日（タオル、肌着、日用品等含む） ※平成 31 年 2 月から提供	病床：150 円/日 病棟（共用）：無料	洗濯：100 円/回 乾燥：100 円/40 分	50 円～4,000 円（種類による）	インターネットサービス:200 円/30 日 (病院の LAN 回線)
さいがた医療センター	76 円/日	病床：200 円/日 病棟（共用）：無料	洗濯：200 円/回 乾燥：100 円/30 分	10 日間：1,620 円 20 日間：2,700 円 30 日間：3,780 円	—

(注) 当事務所の調査結果による。

4 外来患者、入院患者に共通して提供するサービス

(1) 診療費の支払方法～診療費の支払いは、現金以外にどのような方法を認めているか～

[概要]

- 調査対象5病院の全て、診療費の支払いは、現金以外に、クレジットカード及びデビットカードでも可能
- これら以外の支払方法として、
 - ・ 銀行振込及びコンビニエンスストア払いも、入院の場合のみ可能（1病院：新潟大学病院）
 - ・ 銀行振込及び口座振替も可能（3病院：西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）
 - ・ 銀行振込のみ可能（1病院：新潟労災病院）
 - ・ コンビニエンスストア払いも検討中（1病院：西新潟中央病院）

[調査対象病院の取組]

病 院 名	調 査 結 果						備 考
	区分	クレジットカード	デビットカード	銀行振込	コンビニエンスストア払い	口座振替	
新 潟 大 学 病 院	外来	○	○	—	—	—	救急搬送患者など持ち合わせがない場合、支払誓約書による後日支払いが可能（銀行振込可）
	入院	○	○	○	○	—	
新 潟 労 災 病 院	共通	○	○	○	—	—	持ち合わせがない場合、診療費支払猶予願、救急搬送者は支払誓約書による後日支払いが可能
西 新 潟 中 央 病 院	共通	○	○	○	— (ただし検討中)	○	支払い誓約書による後日支払いが可能
新 潟 病 院	共通	○	○	○	—	○	支払い誓約書による後日支払いが可能
さいがた医療センター	共通	○	○	○	—	○	支払い誓約書による後日支払いが可能

(注) 当事務所の調査結果による。

(2) 診療記録の開示

ア 診療情報提供指針に基づく規程の整備等～診療記録の開示に関する規程等を整備し広報を行っているか。また、手数料は実費を勘案した合理的な額か～
〔概要〕

- 調査対象5病院全て、診療記録の開示に関する規程等を整備。しかし、いずれも、規程等を掲示するなどの広報を行っておらず。ただし、開示請求手続や請求様式について、
 - ・ 掲示板やパンフレット、ホームページ等で広報（2病院：新潟大学病院及び新潟労災病院）
 - ・ 全く広報していない（3病院：西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）
- 開示請求手数料は、①無料（1病院：新潟大学病院）、②300円（3病院：西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）、③324円（1病院：新潟労災病院）。取扱いがバラバラ。
- 開示実施手数料も以下のとおり、取扱いがバラバラ。
〔閲覧〕
 - ①無料（2病院：新潟大学病院及び新潟労災病院）、②開示枚数等によって有料（3病院：西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）
 〔複写〕
 - ・ 5病院全て有料。ただし、料金額等はバラバラ。
 - ・ 紙媒体の場合、1枚当たり①10円（1病院：さいがた医療センター）、②21円（3病院：新潟大学病院、西新潟中央病院、新潟病院）、③32円（1病院：新潟労災病院）
 - ・ CD・DVDの場合、1枚当たり、①2,160円（2病院：西新潟中央病院及び新潟病院）、②2,884円（1病院：新潟大学病院）、③請求者によって3,240円又は5,400円（1病院：新潟労災病院）、④料金設定なし（1病院：さいがた医療センター）
- 開示請求に係る申請書に、「申請の理由」欄がある（1病院：西新潟中央病院）
- 民間・公立病院では、診療記録の開示規程に基づく請求手続等を広報、CD複写の手数料も比較的安価の例

〔注〕「診療情報の提供等に関する指針の策定について」（厚生労働省医政局長通知（平成15年9月12日付け医政発第0912001号）。以下「診療情報提供指針」という。）により、①医療機関は、診療記録の開示手続等を定めた診療情報の提供に関する規程を整備し、苦情処理体制も含めて、院内掲示を行うなど、患者に対するの周知徹底を図らなければならない(12)、②診療記録の開示に要する費用について、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内の額としなければならない(7(4))。

〔調査対象病院の取組〕

病 院 名	調 査 結 果	
	診療記録の開示に関する規程等の整備、患者等への周知	主な手数料額
新 潟 大 学 病 院	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「診療情報開示実施要項」（平成16年4月1日）を整備。ただし、全体の<u>広報を行っておらず</u>。 ○ 実施要項の請求手続や請求様式について、掲示板、パンフレット及びホームページで広報。ただし、郵送による方法及び手数料の<u>説明なし</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 開示請求手数料：無料 ○ 開示実施手数料：以下のとおり（税込） <ul style="list-style-type: none"> ・ 閲覧：無料 ・ 複写：紙 21円/枚 <li style="text-align: center;">CD・DVD 2,884円/枚 ※ ※ 複写の額は、人件費、原価償却費、消耗材料費、電気料から算出

新潟労災病院	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「個人情報保護委員会規程」(平成17年4月1日)を整備。ただし、全体の広報を行っておらず。 ○ 同規程の請求手続等について、掲示板及びホームページで広報。ただし、郵送による方法の説明なし。ホームページには、CDへの複写料金の説明なし(当事務所の調査日時点)。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 開示請求手数料：324円 ○ 開示実施手数料：以下のとおり(税込) <ul style="list-style-type: none"> ・ 閲覧：無料 ・ 複写：紙 32円/枚 CD 3,240円/枚(請求者が患者、監督署の場合)、5,400円/枚(請求者が自賠責保険、生命保険の場合)※。 ※ 複写の手数料額について、資料が現存せず不明。近隣医療機関及び他の労災病院を参考にしたのではないと思われる。
西新潟中央病院	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「診療情報等の開示に関する取扱規程」(平成16年4月1日)を整備 ○ 同規程、開示請求手続、手数料額、郵送受付の可否について、<u>広報を行っておらず</u>。 ○ 診療情報提供指針と異なり、開示請求時に、理由の記載を要求。同指針では、「患者等の自由な申立てを阻害しないため」、このような取扱いは「不適切」とされる。 (注) 「申立ての方式は書面による申立てとすることが望ましいが、患者等の自由な申立てを阻害しないため、開示等の求めに係る申立て書面に理由欄を設けることなどにより申立ての理由の記載を要求すること、申立ての理由を尋ねることは不適切である」(7(3)①) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 開示請求手数料：300円 ○ 開示実施手数料：以下のとおり(300円まで無料、税別) <ul style="list-style-type: none"> ・ 閲覧：文書 100円/100枚ごと、電磁的記録 200円/100枚ごと ・ 複写：文書 20円/枚(A4版) 電磁的記録の用紙印刷 10円/枚 電磁的記録のCD・DVD 2,000円/枚 ※ ※ 複写の手数料額について、資料が現存せず不明。他の医療機関を参考にしたのではないと思われる。
新潟病院	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「診療情報諸記録管理規程」(平成13年4月1日)を整備 ○ 同規程、開示請求手続、郵送受付の可否について、<u>広報を行っておらず</u>。手数料額について、院内1か所に掲示 	<p>同上</p> <p>※ CD・DVDによる複写の手数料額の算出根拠について、周辺病院の額を参考</p>
さいがた医療センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「患者様の個人情報の保護に関する院内規則」(平成17年4月)を整備 ○ 同規則、開示請求手続、手数料額、郵送受付の可否等について、<u>広報を行っておらず</u>。 ○ 手数料額は、「独立行政法人国立病院機構情報公開手数料規程」で定める金額。しかし、同規程に電子媒体(CD等)に関する定めがなく、<u>全て紙媒体で交付</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 開示請求手数料：300円 ○ 開示実施手数料：以下のとおり(300円まで無料、税別) <ul style="list-style-type: none"> ・ 閲覧：文書 100円/100枚ごと、電磁的記録 200円/100枚ごと ・ 複写：文書 10円/枚(A4版) 電磁的記録の用紙印刷 10円/枚(A4版) 「CD・DVD」の料金設定なし

(注) 当事務所の調査結果による。

〔民間・公立病院の例〕診療記録の開示規程に基づく請求手続等を広報、CD複写の手数料も比較的安価（厚生連新潟医療センター）

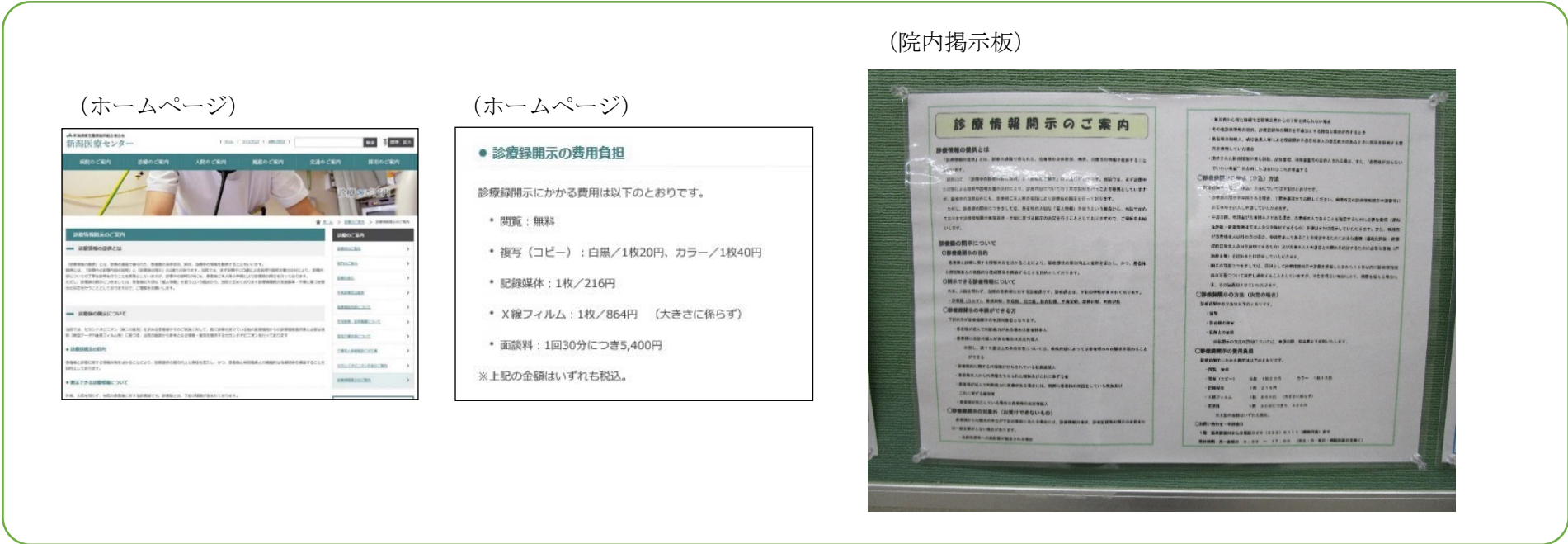
「診療情報開示実施基準・手順」を整備し、同手順に基づく開示請求手続や手数料額等を院内の掲示板及びホームページで広報。
 開示請求手数料は、無料。開示実施手数料は、①閲覧が無料、②複写は、i) 白黒印刷の紙媒体が20円/枚、ii) カラー印刷の紙媒体が40円/枚、iii) CDが216円/枚（いずれも税込）。

(注) 当事務所の調査結果による。

〔提言〕
 調査対象病院は、診療情報提供指針の趣旨を踏まえ、以下の事項について対応することが望まれる。

- ① 診療記録の開示に関する規程等を院内に掲示すること（5病院）。また、開示請求手続や手数料等についても幅広く広報を行い、利用者に対して周知を図ること（西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）。
- ② 開示に係る手数料の現在の額が実費を勘案した合理的なものとなっているかについて、改めて検証すること（5病院）。
- ③ 開示に係る申請書の「申請の理由」欄を削除すること（西新潟中央病院）。

〔図4 診療記録の開示請求手続、手数料等について、ホームページや院内掲示板で広報している例（厚生連新潟医療センター）〕



イ 法律に基づく開示～独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求を行うことが可能なことを教示しているか～

〔概要〕

患者本人、親族、代理人等が診療記録の開示を受けるには、各病院が定める上記アの規程等に基づいて診療記録の開示を求めるほかに、患者本人及び法定代理人（患者本人が未成年者又は成年被後見人の場合のみ）に限り、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（以下「独立行政法人等個人情報保護法」という。）に基づく開示請求を行うことも可能。

独立行政法人等個人情報保護法に基づいて個人情報の開示を受ける場合、上記アの各規程等に基づく場合とは異なり、開示実施手数料は無料。しかし、いずれの病院も、患者に独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求制度の存在を教示していない。同法の開示請求実績（29年度）も、なし。

〔独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求手数料及び開示実施手数料〕

○開示請求手数料：国の行政機関の手数料（300円（電子的に請求を行う場合は200円））を参酌して各独立行政法人等が定める額

○開示実施手数料：無料

〔調査対象病院の取組〕

病 院 名	調 査 結 果	
	患者本人及び法定代理人に対して、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求制度が別途存在する旨の教示の有無	平成29年度の開示請求実績
新潟大学病院	教示していない。	○診療情報開示実施要項に基づく開示請求：256件 ○独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求： <u>0</u> 件
新潟労災病院	教示していない。	○個人情報保護委員会規程に基づく開示請求：13件 ○独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求： <u>0</u> 件
西新潟中央病院	教示していない。	○診療情報等の開示に関する取扱規程に基づく開示請求：18件 ○独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求： <u>0</u> 件
新潟病院	教示していない。	○診療情報諸記録管理規程程に基づく開示請求：2件 ○独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求： <u>0</u> 件
さいがた医療センター	教示していない。	○患者様の個人情報の保護に関する院内規則に基づく開示請求：11件 ○独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求： <u>0</u> 件

（注）当事務所の調査結果による。

〔提言〕

調査対象5病院は、患者本人及び法定代理人から各病院が定める上記アの規程等に基づく診療記録の開示請求があった場合、患者等における選択の幅が広がるよう、①開示請求を行える者の範囲の違い、②手数料額の違い、③開示・不開示の判断後の救済手続の違いなど制度間の相違を踏まえつつ、独立行政法人等個人情報保護法に基づく開示請求制度についても、丁寧に教示することが望まれる。

(3) 携帯電話の使用～必要以上に利用の制限をしない合理的なルールを定め、その周知を図っているか～

[概要]

- 院内での携帯電話の使用について、
 - ・ 3種類のエリア（使用禁止（電源OFF）、通話禁止（Web等使用可）並びに通話及びWeb等使用可）を指定（2病院：新潟大学病院及び新潟労災病院）
 - ・ 通話及びWeb等使用可能エリアのみ指定、通話禁止（Web等使用可）のエリアを指定せず（2病院：西新潟中央病院及び新潟病院）
 - ・ 使用の可否に係るエリアの指定をせず（1病院：さいがた医療センター）
- 携帯電話の使用に係るルールについて、
 - ・ 院内への掲示やパンフレット、ホームページ等で広報（4病院：新潟大学病院、新潟労災病院、西新潟中央病院及び新潟病院）
 - ・ 携帯電話の使用については、職員に尋ねるよう広報（1病院：さいがた医療センター）
- 民間・公立病院では、使用ルールを3種類のエリアに区分し、マーク等により病院内で広報の例

(注) 携帯電話等の日常生活への浸透、医療機器の電磁的耐性に関する性能の向上等を踏まえ、「医療機関における携帯電話等の使用に関する指針」（平成26年8月19日電波環境協議会。以下「携帯電話使用指針」という。）が策定。「個々の医療機関において、指針を参照して、各機関の状況等も考慮しながら、適切な使用ルールの設定がなされることを期待する」(2.)、「使用ルールが遵守されるためには、その内容を利用者、医療従事者、関係業者等に十分周知することが必要である」(5.)とされている。

[調査対象病院の取組]

病 院 名	調 査 結 果	
	使用ルールの内容	使用ルールの広報
新 潟 大 学 病 院	使用禁止（電源OFF）エリアと通話可能エリアを指定し、使用禁止エリア以外の院内全域をマナーモード	待合室に掲示、入院説明資料及びホームページに記載
新 潟 労 災 病 院	使用禁止（電源OFF）エリア、通話及びWeb等使用可能エリア、通話禁止（Web等可能）エリアを指定	各階の平面図（フロア案内）に色分け表示、入院説明資料及びホームページに記載
西 新 潟 中 央 病 院	使用可能（通話、Web等）エリアのみを指定	院内の案内図に表示、入院パンフレット及びホームページに記載 入院パンフレットには、「携帯電話は、許可された区域のみでご利用になれます。詳細については看護師にご相談ください」と記載
新 潟 病 院	使用可能（通話、Web等）エリアのみを指定	1か所に「携帯電話のご使用はこの場所以外ではご遠慮ください」と掲示 入院パンフレットには、「影響を及ぼす可能性のある医療機器の付近では使用しない（職員にお尋ねください）、通話中は、他の患者の迷惑にならない場所・声量でお願いします」と記載
さいがた医療センター	使用の可否に係るエリアの指定なし	院内掲示なし ホームページでは、「携帯電話の使用については、診療科によって違いがありますので病棟師長にご確認ください。」、入院パンフレットでは、「携帯電話は、医療機器運用のさまたげとなりますので、病室内の持ち込みはご遠慮ください。決められた場所で使用してください。」と記載

(注) 当事務所の調査結果による。

〔民間・公立病院の例〕 使用ルールを3種類のエリアに区分し、マーク等により病院内で広報（3病院）

魚沼基幹病院：院内を3種類のエリア（マナーモード通話可能エリア（通話及びWeb等使用可能）、マナーモードエリア（通話禁止(Web等使用可)）及び電源オフエリア（使用禁止(電源OFF)）に分け、各区分のマークを患者等の目に付きやすい壁や各室の入口等に貼付
新潟市民病院：院内を3区分（使用可能エリア（通話及びWeb等使用可能）、通話禁止マナーモードエリア（通話禁止(Web等使用可)）及び通話禁止電源切断エリア（使用禁止(電源OFF)）に分け、平面図を正面玄関と入院退院・急患外来入口に掲示。外来受診のパンフレット及びホームページに掲載
信楽園病院：院内を全てマナーモードとした上で、3区分（通話可能エリア（通話及びWeb等使用可能）、メール使用可能エリア（通話禁止(Web等使用可)）及び使用禁止電源OFFエリア（使用禁止(電源OFF)）に分け、使用方法等について、院内各所に掲示。外来診療と入院診療のパンフレット及びホームページにも掲載

（注）当事務所の調査結果による。

〔提言〕

調査対象病院は、携帯電話使用指針の趣旨を踏まえ、以下の事項について対応することが望まれる。

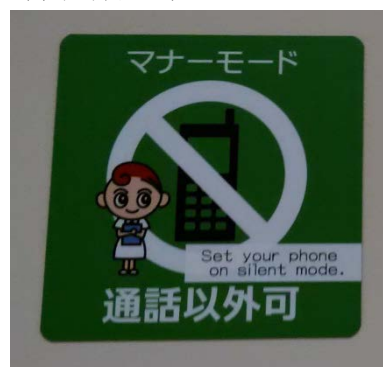
- ① 携帯電話の使用の可否に係るエリアを指定すること（さいがた医療センター）。
- ② 使用禁止（電源OFF）、通話禁止（Web等使用可）といったエリアの指定について検討すること（西新潟中央病院及び新潟病院）。
- ③ 携帯電話の使用に係るルールについて、院内への掲示、パンフレットやホームページへの記載など利用者に分かりやすい方法（図示等）で広報すること（西新潟中央病院、新潟病院及びさいがた医療センター）。

〔図5 院内に、独自のマークにより、携帯電話の使用ルールを分かりやすく広報している例（魚沼基幹病院）〕

（外来入口付近）



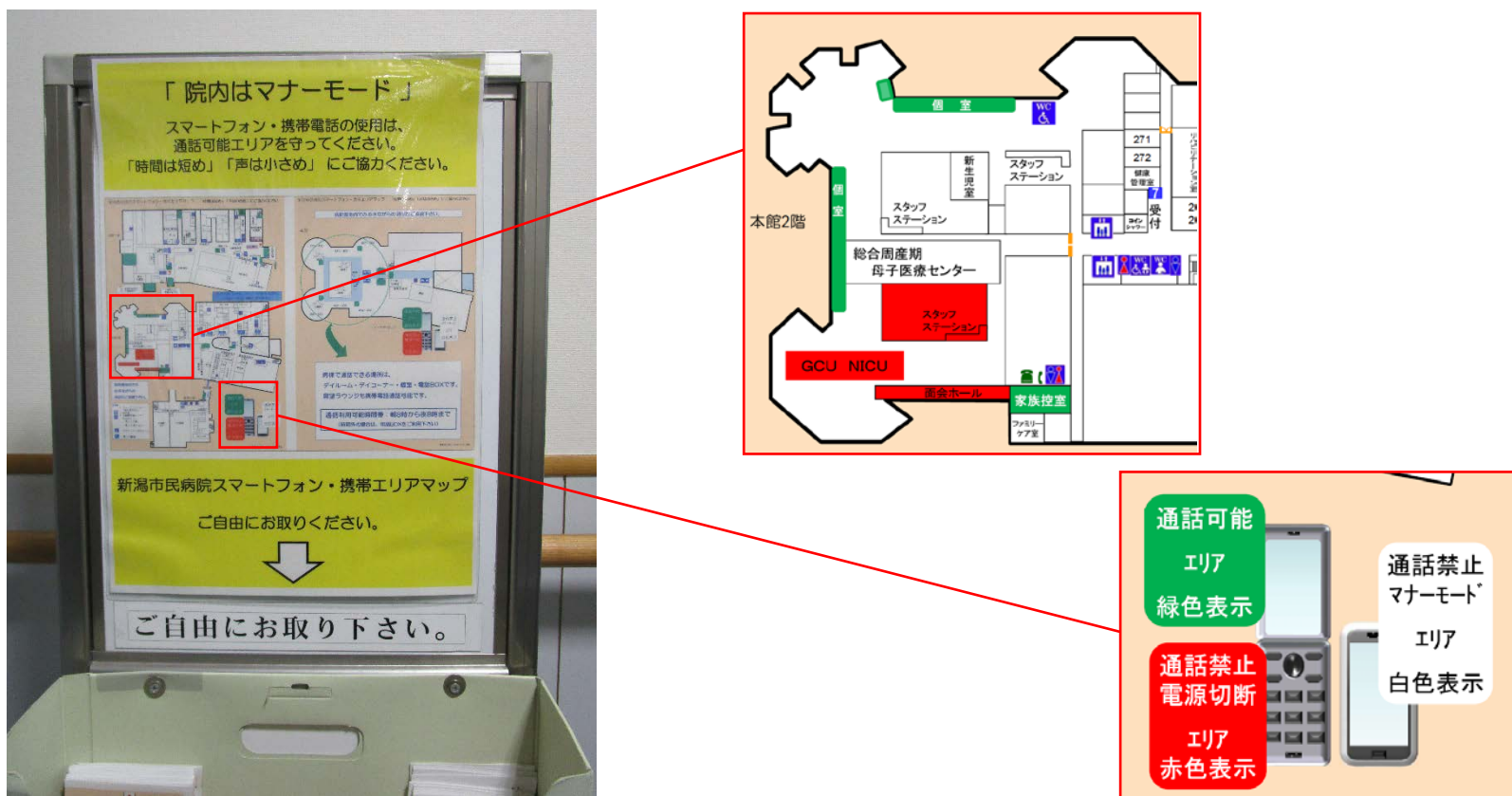
（中待合付近）



（通院治療室）



〔図6 院内に、独自の地図を掲示し、携帯電話の使用ルールを分かりやすく広報している例（新潟市民病院）〕



〔参考資料〕

以下の資料について、いずれも、下線は当事務所が付した。

資料 1

医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（平成 29 年 4 月 14 日個人情報保護委員会・厚生労働省）（抜粋）

Ⅲ 医療・介護関係事業者の義務等

4. 安全管理措置、従業者の監督及び委託先の監督（法第 20 条～第 22 条）

（6）その他

受付での呼び出しや、病室における患者の名札の掲示などについては、患者の取り違え防止など業務を適切に実施する上で必要と考えられるが、医療におけるプライバシー保護の重要性に鑑み、患者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましい。

（以下略）

資料 2

保険医療機関及び保険医療養担当規則（昭和 32 年厚生省令第 15 号）（抜粋）

（診療の具体的方針）

第 20 条 医師である保険医の診療の具体的方針は、前 12 条の規定によるほか、次に掲げるところによるものとする。

一、二（略）

三 処方せんの交付

イ 処方せんの使用期間は、交付の日を含めて 4 日以内とする。ただし、長期の旅行等特殊の事情があると認められる場合は、この限りでない。

ロ 前イによるほか、処方せんの交付に関しては、前号に定める投薬の例による。

四～七（略）

資料 3

診療情報の提供等に関する指針の策定について〔医師法〕（平成 15 年 9 月 12 日付け医政発第 0912001 号、各都道府県知事宛て厚生労働省医政局長通知）別添「診療情報の提供等に関する指針」（抜粋）

7 診療記録の開示

(1) 診療記録の開示に関する原則

- 医療従事者等は、患者等が患者の診療記録の開示を求めた場合には、原則としてこれに応じなければならない。
- 診療記録の開示の際、患者等が補足的な説明を求めたときは、医療従事者等は、できる限り速やかにこれに応じなければならない。この場合にあつては、担当の医師等が説明を行うことが望ましい。

(2) (略)

(3) 診療記録の開示に関する手続

- 医療機関の管理者は、以下を参考にして、診療記録の開示手続を定めなければならない。
 - ① 診療記録の開示を求めようとする者は、医療機関の管理者が定めた方式に従って、医療機関の管理者に対して申し立てる。なお、申立ての方式は書面による申立てとすることが望ましいが、患者等の自由な申立てを阻害しないため、開示等の求めに係る申立て書面に理由欄を設けることなどにより申立ての理由の記載を要求すること、申立ての理由を尋ねることは不適切である。

②、③ (略)

(4) 診療記録の開示に要する費用

- 医療機関の管理者は、申立人から、診療記録の開示に要する費用を徴収することができる。その費用は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内の額としなければならない。

8～11 (略)

12 診療情報の提供に関する規程の整備

- 医療機関の管理者は、診療記録の開示手続等を定めた診療情報の提供に関する規程を整備し、苦情処理体制も含めて、院内掲示を行うなど、患者に対しての周知徹底を図らなければならない。

資料 4

「医療機関における携帯電話等の使用に関する指針－医療機関でのより安心・安全な無線通信機器の活用のために－（平成 26 年 8 月 19 日電波環境協議会）（抜粋）

（略）

2. 指針の対象

本指針は、新たな規制等を導入するものではない。個々の医療機関において、本指針を参照して、各機関の状況等も総合考慮しながら、携帯電話等の適切な使用ルールの設定がなされることを期待するものである。

（以下略）

5. 医療機関での携帯電話端末の使用ルールの周知

携帯電話端末の使用ルールが遵守されるためには、その内容を利用者、医療従事者、関係業者等に十分周知することが必要である。利用者に対しては、患者の入院時等に口頭及び配布物等により丁寧に説明を行うとともに、医療機関内各エリアの目につきやすい場所に使用ルールの内容について分かりやすい掲示をすること。掲示には、通話等についての使用ルールとそれ以外のメール・WEB閲覧等の使用ルールの区別をそれぞれ分かりやすく表示すること（別紙参考例参照。）。

なお、医療従事者や関係業者については、率先してルールを遵守することが求められるため、文書の配布や注意喚起等により、特に周知徹底を図ること。