

Q & A

患者さんから氏名で呼び出さないでほしいと言われた場合の対応について（その他、個人情報取り扱いについて）

Q1. 当クリニックでは、待合室から診察室に患者さんを誘導する際や会計の際、患者さんを氏名で呼び出します。ある患者さんから、「個人情報が他の患者に漏えいしてしまう、氏名での呼び出しをやめてほしい」と要望を受けました。要望にどのように対応したらよいでしょうか。

Q2. 患者さんから依頼されて作成した診断書を、誤って別の人に渡してしまいました。必要な措置を教えてください。

A1.

平成29年5月より新しい個人情報保護法が施行され、患者数の多少にかかわらずあらゆる医療機関について個人情報保護法上の規制が及ぶようになり、診療所や助産所など小規模な医療機関も対象になりました。また、これまで参照されてきた厚生労働省による「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」（平成16年、平成18年・平成22年・平成28年に改正）は、新たに「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」（平成29年）となりました（以下、「ガイダンス」とします）。また、現場実践に役立つように、厚生労働省および個人情報保護委員会からガイダンスのQ & A（事例集）（平成29年）も公表されています（以下、「ガイダンスQ & A」とします）。

患者の氏名、生年月日は個人情報保護法の定める個人情報に該当し、法に従った対応が必要です。待合室にいる患者を氏名で呼び出すことは、周りにいる他の患者さんにも伝わりますので、形式的には個人情報の第三者提供に該当し本人の同意が必要です（個人情報保護法第23条第1項）。他方で患者氏名や生年月日による本人確認は、患者の取り違え防止のために適当な方法です。ガイダンスやガイダンスQ & Aにおいても、氏名での呼び出しは患者の取り違え防止のために有効としつつ、「プライバシー保護の重要性に鑑み、患者の要望がある場合には適切に対応する必要がある」とされています（ガイダンス29頁、30頁、ガイダンスQ & A 3-10）。

そこで、院内掲示にて患者の取り違え防止の目的で患者を氏名で呼び出すことの説明と、氏名での呼び出しを希望しない場合には申し出ていただくように予め周知し、申し出がない患者については本人の黙示による同意があったとして氏名での呼び出しが可能と考えます。今回のケース

のように患者が氏名での呼び出しを希望しないと申し出た場合には、同意がないため別の対応をします。例えば、受付番号票を手渡しし、看護師にも受付番号による呼び出し希望である旨を申し送り、診察室内への呼び出しは受付番号にて行い、診察室内に入り他の患者へ伝わらない状況下にて氏名および生年月日による本人確認を行う措置を講ずることが適当です。

なお、診察室入り口付近で患者本人に氏名や生年月日を述べてもらい看護師が診療録の記載と照合して確認するケースも見受けますが、入り口付近にいる他の患者さんに個人情報がかえりうる可能性もあります。患者本人が氏名および生年月日を口述し、看護師が診療録と照合する作業については診察室内に入り診察室のドアを閉めてから行い、他の患者へ伝わらないように配慮するとよいでしょう。

A2.

万が一、個人情報の漏えいが起きてしまった場合には、被害拡大防止と再発防止が必要です。

ガイドンスでは①医療機関内部における責任者への報告及び被害拡大防止、②事実関係の調査と原因究明、③影響範囲の特定、④再発防止策の検討及び実施、⑤影響を受ける可能性のある本人への連絡等、⑥事実関係及び再発防止策等の公表、の必要な措置を講ずることが望ましいとしています（ガイドンス29頁）。

今回のケースにおける措置として具体的には、まずは誤って渡した別人から診断書原本を取り戻す、内容を見たか確認する、内容を第三者に伝播しないように依頼する、並行して院長等管理者へ報告する、本来渡すべき患者本人に連絡し状況を説明する、等の措置を速やかに講じます。そして事態が一段落したら、交付した担当者からの聴取など調査を行い、事実関係を確認し、原因究明と再発防止策を検討して実施することが適当です。

原因については事案に応じてさまざまに考えられ、再発防止策は原因に応じて策定されます。今回のようなケースでは何が原因かは詳細な状況に因りますが、一般的には本人確認の不徹底が原因と考えられます。本人確認の不徹底が原因の場合には、診断書に記載された氏名・生年月日と、交付する相手の氏名・生年月日とを照らし合わせるなど、本人確認を徹底すること、または確認方法を見直すことが再発防止策として考えられます。

なお、診断書に記載される病名や病状等はセンシティブな内容でプライバシー性の高い情報です。病名や病状が氏名・生年月日等個人情報を含めて取り扱われている場合には、個人情報保護法では要配慮個人情報（ガイドンス10頁）として、氏名・生年月日単体の個人情報にも増して慎重な取り扱いを必要とするので注意してください。

【参考文献】

- ・ 「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」（平成 29 年 厚生労働省 個人情報委員会）
- ・ 「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」に関する Q & A（事例集）（平成 29 年厚生労働省 個人情報保護委員会事務局）

【メディカルオンラインの関連文献】

- ・ [小規模事業者も個人情報保護法の対象に 押さえるべきポイントと対応について](#)***
- ・ [\(1\) 医療機関でおさえおきたい 個人情報保護のポイント](#)**
- ・ [医療機関と個人情報](#)***
- ・ [個人情報保護法制と医療](#)***

「*」は判例に対する各文献の関連度を示す。