

九州相第 17 号

平成 30 年 3 月 13 日

熊本県健康福祉部

医療政策課長 殿

総務省九州管区行政評価局

総務行政相談部

首席行政相談官



診療記録の開示請求に関する行政相談についての調査結果（参考連絡）

行政相談業務に対しましては、平素より御理解と御協力を頂き、厚く御礼申し上げます。

さて、この度、当局に対し、別添のとおり、行政相談の申出があり、この相談について、九州管内の医療機関を抽出して、その実態を把握するとともに、民間の有識者を構成員として当局が開催する行政苦情救済推進会議において意見を聴取するなどにより検討した結果を取りまとめました。

つきましては、本件について、必要に応じて医療機関に紹介するなど業務に活用いただきたく、参考までに連絡します。

担 当：総務行政相談部

首席行政相談官室

行政相談官 篠原

電 話：092-431-7136

F A X：092-431-8317

E-mail：ksy32@soumu.go.jp



別 添

1 相談内容

私は、以前、他県の病院に入院していたことがあり、その時のカルテやレントゲン写真等が必要となったため、電話で病院に確認したところ、「本人又は家族が来院して請求しなければ提供できない。」として断られた。

以前、別の病院にカルテ等の提供を依頼した際には郵送での請求に応じてくれたことがあり、病院によって対応が異なっているようである。

他県在住者や入院中の者に来院を求めることは負担が大きいので、郵送でカルテ等の開示請求及び開示を行えるようにしてほしい。

2 当局の調査結果

(1) 診療記録等の開示に関する制度

① 診療情報の提供等に関する指針

厚生労働省では、医療従事者等の診療情報の提供等に関する役割や責任の内容の明確化・具体化を図り、医療従事者等と患者等とのより良い信頼関係を構築することを目的として、「診療情報の提供等に関する指針」（平成15年9月21日 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 平成22年9月17日改正）を策定し、都道府県知事を通じて、医療従事者等に周知している。

同指針では、診療記録の開示について、開示請求に当たっては医療機関の管理者が定めた方式に従って申し立てる必要があること、医療機関の管理者は開示の実施方法を指定できることが定められているが、本人確認をどのような書類で行うかや郵送での開示請求を認めるかどうかについての記載はなく、具体的な開示手続は、本指針を参考にして、医療機関の管理者が定めることとされている。

また、開示に要する費用について、同指針では、実費を勘案して合理的な範囲の額を徴収することができることとされている。

② 独立行政法人における保有個人情報の開示

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（平成15年法律第59号）第12条において、「何人も、（中略）独立行政法人等の保有する自己を本人とする保有個人情報の開示を請求することができる。」とされている。また、同法第14条により、開示請求を受けた独立行政法人等は、開示請求者の生命、健康等を害するおそれがある情報や開示請求者以外の個人を識別できる情報等を除き、保有個人情報を開示しなければならないとされている。

保有個人情報の開示請求及び開示の実施に当たっては、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施行令（平成15年政令第549号）第9条及び第16条により、いずれも郵送で行うことが認められており、同施行令第9条では、開示請求における本人確認書類を表1のとおり定めている。郵送で開示請求を行う場合には、運転免許証等のコピーのほかに住民票の写しが必要である。

また、保有個人情報の開示請求に当たっては、あらかじめ手数料を納付する必要がある。国の行政機関の場合は、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律施行令（平成 15 年政令第 548 号）第 21 条により 300 円（電子申請の場合 200 円）とされており、独立行政法人等の場合は、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第 26 条により各法人が定めることとされており、病院を設置している 3 独立行政法人（国立病院機構、地域医療機能推進機構、労働者健康安全機構）は、いずれも 300 円としている。また、コピー等に要する費用については不要とされている。

表 1 保有個人情報の開示請求における本人確認書類

開示請求方法	本人確認書類
窓口での開示請求	・ 運転免許証、健康保険証、マイナンバーカード等のいずれか 1 点
郵送での開示請求	・ 運転免許証、健康保険証、マイナンバーカード等のいずれか 1 点の <u>コピー</u> ・ <u>住民票等の写し</u>

（注） 下線は、当局において付したものである。

なお、民間の医療機関等が対象となる個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 28 条においても、保有個人データの開示請求の定めがあるが、第 32 条において開示請求に応じる手続については事業者が定めることとされており、郵送での開示請求を認めるかどうかについての法令の定めはない。また、手数料については同法第 33 条において、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、手数料の額を定めることとされている。

（2）郵送での診療記録の開示請求への対応状況

① 九州管内の医療機関における郵送による診療記録の開示請求への対応状況

当局において、九州管内の国立大学附属病院、独立行政法人が設置する病院、特殊法人や共済組合が設置する病院、地方公共団体が設置する病院、民間の医療機関を抽出して、郵送による診療記録の開示請求への対応状況を確認したところ、表 2 のとおり、国立大学附属病院及び民間の医療機関の一部において診療記録の開示請求、開示の実施に当たり開示請求者の来院を求めている。

表2 医療機関等における郵送による診療記録の開示請求への対応状況

医療機関の区分	調査対象	郵送による開示請求の受理等を実施している病院	来院困難な者に限り郵送での対応を実施している病院	開示請求、開示の実施に来院を求めている病院
国立大学附属病院	7	2	3	2
独立行政法人設置病院(注2)	18	12	6	0
特殊法人(注3)、共済組合設置病院	4	1	3	0
地方公共団体設置病院	6	4	2	0
民間医療機関	20	3	9	8
合計	55	22	23	10

(注)1 当局の調査結果による。

2 独立行政法人国立病院機構、同地域医療機能推進機構、同労働者健康安全機構が設置する病院である。

3 福岡通信病院である。

② 国立大学附属病院における開示請求者の本人確認方法

九州管内の国立大学附属病院における診療記録の開示請求時の本人確認書類は、いずれの病院も、「運転免許証、旅券、健康保険証、年金手帳等のいずれか1点」としているが、健康保険証など顔写真が付されていないものについても、1点のみで本人確認書類として認めている。なお、これらの病院では、窓口での開示請求の受理や開示の実施に当たって、住所や生年月日を暗唱させることなどにより書類以外でも本人確認を行っているとしているが、これらの情報は、開示請求書に記載されている。

また、郵送による開示請求の受理を行っている5国立大学附属病院においては、郵送による開示請求の際は、運転免許証等本人確認書類のコピーの提出を求めている。

なお、当局が今回調査した医療機関の大半では、郵送による開示請求の際の本人確認は運転免許証、健康保険証のコピーにより行っているが、一部の公的病院では、運転免許証等のコピーのほか、開示請求書に押印した印鑑に係る市町村の印鑑登録証明書の添付を求め、厳格に本人確認を行っている例があった。

(3) 郵送による開示請求の受理に関する国立大学附属病院の意見

郵送による開示請求の受理に関する国立大学附属病院の意見は、以下のとおりである。

1 郵送による開示請求の受理等を行っている病院(2病院)

- (1) 郵送による開示請求の受理及び郵送開示の実施に当たって、特段の支障は生じていない。
- (2) 郵送による開示申請時は、電話での説明になるため直接来院された場合と比較すると、申請書の記入の不備や添付書類の不足が生じる場合が多い。

2 来院困難な者について郵送による開示請求の受理等を行っている病院(3病院)

- (1) 原則は郵送による申請を認めていないが、運用上、遠方の方や足が不自由等で

来院が困難な方については、事情を聞いた上で、郵送による開示請求に対応している。今のところ、特段の支障は生じていない。

- (2) 申請者の居住地が遠方（県外等）で申請のための来院が困難な場合や身体的に移動が困難な場合、他院入院中の場合などは、郵送での取扱いに応じているが、来院が困難な事情がない方に対しては、可能な限り来院し直接申請・受取りいただくように説明している。来院が困難ではない方で郵送対応を希望される場合は、来院して手続きいただくより時間がかかることなどを説明し了解いただいた上で郵送に対応している。

郵送による開示請求の場合、申請書の記入説明書や申請内容について分かる範囲で下書きした申請書を郵送するようにしているが、それでも記入内容に不備があり、訂正印が必要になるなど申請書受理までの業務が煩雑になっている。なお、以前は、コピーと一緒に開示手数料の振込用紙を送付していたが、入金が遅延や未収になることがあったため、郵送前に振込用紙を送付し、入金確認後、コピーを郵送するよう運用を改めた。

- (3) 個人情報の利用については取扱いに注意を払っており、来院での開示請求手続を原則としているが、県外在住等の理由で病院に来て手続ができない者については例外として郵送での開示請求を認めている。

これまで郵送で対応した申請者は、郵送による開示請求を希望する事情を聴取し、当該事情について内部で検討した上で、郵送での開示請求を受理している。親族が患者本人の申請にみせかけて本人に無断で開示請求を行ったような場合、郵送による開示請求では、本人の意思の確認が難しい現状がある。特段の事情がない者を含め広く郵送での開示請求を認めてしまうと、請求内容に疑義があるなどで開示請求者に来院を求めたいケースが生じた際には、開示請求者との間でトラブルの原因となる可能性がある。

3 開示請求に当たり来院を求めている病院の意見(2 病院)

- (1) 診療記録の開示は、本院の重要な責務であると考えており、今後郵送での申請を可能とすることについては患者のニーズに応えていく必要があり、院内での検討が必要であると考えている。

しかし、郵送による申請を認める場合、申請者が本人であることの確認が困難であり、個人情報の漏洩が発生した時の患者の損害が多いため、規則改正を行うことに躊躇している。

- (2) 診療記録の開示に当たっては、本人確認を徹底し、患者個人のプライバシーを守る必要があるが、郵送による開示請求では、本人確認が徹底できないと考える。

(4) 診療記録の開示に要する費用

診療記録の開示に要する費用（手数料）について、九州管内に所在する医療機関を抽出して確認したところ、表3のとおり、医療機関ごとに区々となっている。

表3 診療記録の開示手数料

(単位:医療機関数)

医療機関の区分	調査対象	0 円	300～540 円	1,000 円～	2,000 円～	3,000 円～	5,000 円～
国立大学附属病院	7	7	0	0	0	0	0
独立行政法人設置病院	7	1	3	1	0	0	2
特殊法人、共済組合設置病院	4	2	0	0	0	1	1
地方公共団体設置病院	1	1	0	0	0	0	0
民間医療機関	26	7	4	3	3	5	4
合計	45	18	7	4	3	6	7

(注)1 当局の調査結果による。

2 手数料とは別にコピー代等が必要である。コピー代についても1枚あたり10円～100円と医療機関によって区々となっている。

また、貴県管内の医療機関における診療記録の開示に要する費用の一例は、表4のとおりである。

表4 診療記録の開示に関する手数料の例

医療機関名	診療記録の開示に関する手数料
熊本大学医学部附属病院	開示手数料：なし コピー：20円 画像コピー：1,000円(CDへの複写)
独立行政法人国立病院機構 熊本医療センター	開示手数料：300円 コピー：10円 画像コピー：1,500円(CDへの複写)
独立行政法人労働者健康安全機構 熊本労災病院	開示手数料：5,000円 コピー：20円 画像コピー：2,000円(CDへの複写)
国家公務員共済組合連合会 熊本中央病院	開示手数料：3,000円 コピー：20円 画像コピー：1,500円(CDへの複写)
A民間医療機関	開示手数料：なし コピー：10円(A4) 画像コピー：1,000円(CDへの複写)
B民間医療機関	開示手数料：なし コピー：20円
C民間医療機関	開示手数料：3,000円 コピー：10円
D民間医療機関	開示手数料：300円 コピー：20円 画像コピー：500円(CDへの複写)

(注) 当局の調査結果による。

3 行政苦情救済推進会議の主な意見

上記の調査結果等を踏まえ、行政苦情救済推進会議（下記参考参照）において、意見を聴取した結果は、以下のとおりである。

- (1) 大規模な病院は、遠隔地からの患者も多く、郵送による診療記録の開示請求のニーズはあるのではないか。
- (2) 郵送による開示請求は本人確認が難しいから対応できないとの医療機関の意見もあるが、郵送による開示請求を受理している医療機関では「これまでのところ、患者との間で特段の支障は生じていない。」としている。郵送による開示請求を受理していない医療機関においては、本人確認書類を複数提出させるなどにより、適切な本人確認と患者の利便の確保との両立を図り、郵送による開示請求のニーズに対応できるよう努めていただきたい。
- (3) 診療記録の開示に要する費用については、各医療機関において決定すべきものであるが、医療機関によって大きな差があり、「実費を勘案して合理的であると認められる範囲内の額」とすることを求めている「診療情報の提供等に関する指針」の趣旨が医療機関の管理者に十分に理解されていないのではないか。医療機関の自発的な検討の参考となる情報を提供することが有益である。

(参考)

【行政苦情救済推進会議】

行政相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置している。

【行政苦情救済推進会議の構成員】

(座長)

石森 久広 （西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授）

(委員)

久留 百合子 （消費生活アドバイザー）

浅野 秀樹 （弁護士）

井上 裕之 （西日本新聞社論説委員長）

三木 和信 （福岡行政相談委員協議会会長）

高木 直人 （公益財団法人九州経済調査協会理事長）

戸江 千枝 （税理士）

