

国立病院等における診断書等の交付事務の改善について

《行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえたあっせん》

【行政相談の申出受理】

国立函館病院で生命保険の診断書等が依頼してから何ヵ月も経つのに交付されないとの苦情が、函館行政評価分室と北海道管区行政評価局に続けて寄せられる。



【当局の調査結果】

函館行政評価分室で、国立函館病院に対して改善を申し入れ、同病院から、申出人に対する診断書等の交付を早急に行うとともに、新たに整理簿を作成し進行管理を図りたいとの回答を得る。



当局で、国立函館病院におけるその後の改善状況及び道内の他の国立病院及び国立療養所における文書の交付実態を調査

- 国立函館病院では、文書の遅延対策として、台帳を整理し、それを職場長が定期的に確認し、2週間経っても作成されない場合には医師に催促するとともに依頼者にその旨を連絡するよう改善を図っており、その実施手順を文書にして医師・職員に周知している。
- 一方、他の調査対象国立病院等では、申込書や台帳を作成しているが、定期的に、作成状況の確認や医師への催促、依頼者への連絡を行うことはしていない。
- また、当局で、調査対象国立病院等における文書の作成依頼を受理してから作成までの期間を調べたところ、依頼日から20日以上を要しているものがみられた。



※ 行政苦情救済推進会議（座長：山島正男北海道大学名誉教授）に諮り、その意見を踏まえて、平成15年7月23日、北海道厚生局に対してあっせん

【当局のあっせん内容】

- 病院で作成期限を定め、それを医師が履行するよう指導すること。
- 病院で台帳様式等を工夫し、文書の作成状況を定期的に確認し、作成期限を超えても作成されない場合の医師への催促や依頼者への連絡等についてマニュアル化すること。

(連絡先)

総務省北海道管区行政評価局
行政相談部首席行政相談官

電話：(011) 709-1803 (直通)
(011) 709-2311 内線3123

資料

当局の実態調査結果（概要）

1 北海道内における国立病院等の設置・再編状況

北海道内の国立病院及び国立療養所（以下「国立病院等」という。）は、次表のとおり、現在9国立病院等が設置されているが、行政改革の一環として再編整備が進められてきており、将来的には6国立病院等に再編されることとなっている。

国立病院等の再編状況

病院名	再編後	統合・移譲・ 廃止年月日
国立札幌病院	国立札幌病院	-
国立療養所西札幌病院	西札幌・札幌南統合新病院 └──┬── ↑	平18年度
国立療養所札幌南病院		
国立函館病院	国立函館病院	
国立療養所八雲病院	国立療養所八雲病院	-
国立療養所道北病院	国立療養所道北病院	-
国立療養所帯広病院	帯広・十勝統合新病院 └──┬── ↑	平16.3
国立十勝療養所		
国立療養所名寄病院	移譲	平15.12

(注) 当局の調査結果による。

2 調査した国立病院及び国立療養所における文書の交付状況

今回、国立函館病院と国立札幌病院、国立療養所西札幌病院、国立療養所道北病院及び国立療養所帯広病院の残置される5国立病院等について診断書等の文書の交付状況を調査した。

(1) 文書の発行手続き

- 国立函館病院では、当局函館分室の改善申し入れにより、平成14年2月から外来の医事課窓口で申請書を受理したものは、台帳に整理しており、それを週2回、医事課長又は医事班長が確認し、2週間経過しても医事課に提出がない場合は担当医師に催促するとともに、依頼者にその旨を連絡することとしている。
- 国立札幌病院及び国立療養所道北病院では、外来の医事課窓口で受け付けた際に引換券又は預かり証を交付しているが、台帳は整備しておらず、医師に作成依頼した後は依頼者から問い合わせがない限り、確認や督促は行っていないとしている。
- 国立療養所西札幌病院及び国立療養所帯広病院では、外来の医事課窓口で口頭で受け付け、台帳又はノートに受理月日等を記載しているが、作成状況を担当者以外が確認することはしていない。

調査対象国立病院等における外来患者に対する文書の発行手続き

区分	申込書	台帳	文書の発行手続き
国立函館病院	○	○	医事課窓口で「診断書依頼票・文書伝票」を受理し、「依頼整理簿」に整理
国立札幌病院	○	—	医事課窓口で「証明書・診断書申込書」を受理し、依頼者に「証明書・診断書引換券」を発行。台帳は未作成
国立療養所西札幌病院	—	○	医事課窓口で口頭で受理。「文書受付台帳」に整理
国立療養所道北病院	○	—	医事課窓口で口頭で受理し「証明書等預かり証」を渡すとともに、同控えに必要事項を記載（同控えは担当者だけで管理しており文書を発行後に廃棄）。医事係の1人は個人的に備忘録として大学ノートで発行済の有無をチェックしている。
国立療養所帯広病院	—	○	医事課窓口で口頭で受理。「書類依頼ノート」に整理

(注) 申請書・台帳欄の○は作成、—は未作成である。

(2) 文書の処理期間（平成14年10月分）

調査対象国立病院等で平成14年10月に医事課で作成依頼を受けた文書の中に窓口で受理した日から医師が作成するまでに要した期間が20日以上のものがみられる。

文書の依頼から作成までの期間調べ（平成14年10月分）

区分	処理期間				未処理(継続)		計
	即日	10日以内	19日以内	20日以上	19日以内	20日以上	
国立函館病院	5	71	5	7	1	1	90 (100)
	81 (90.0%)			(7.8%)	2 (2.2%)		
国立札幌病院	14	112	38	8	0	3	175 (100)
	164 (93.7%)			(4.6%)	3 (1.7%)		
国立療養所西札幌病院	12	67	6	0	0		85 (100)
	85 (100%)			(0%)	(0%)		
国立療養所帯広病院	10	28	3	1	0		42 (100)
	41 (97.6%)			(2.4%)	(0%)		
国立療養所道北病院	処理期間は不明						

- (注) 1 国立函館病院で処理期間が20日以上7件は自賠責診断書が2件、介護保険の主治医意見書が2件、簡易保険診断書が1件、傷病手当金等証明書が2件である（うち1件は1か月を超えているが、これは当初から1か月後に依頼・作成してほしいとの申出があったものである）。
- 2 国立札幌病院で処理期間が20日以上8件は生命保険診断書が3件、傷病手当金等請求書が3件、その他証明書が2件である。
- 3 国立療養所帯広病院で処理期間が20日以上1件は身体障害者診断書である。
- 4 未処理は調査日現在作成されていなかったものであり、国立函館病院の2件は自賠責診断書と後遺障害診断書であるが、このうち後遺障害診断書は受け付けてから20日を超えている。また、国立札幌病院の3件は生命保険診断書でいずれも受け付けてから20日を超えている。

国立病院等の再編状況

病院名	再編後	統合・移譲・ 廃止年月日
国立札幌病院	国立札幌病院	-
国立療養所西札幌病院	西札幌・小樽・札幌南統合新病院 └─┬─┘ └─┬─┘ └─┬─┘	平14.10.1 平18年度
国立療養所小樽病院		
国立療養所札幌南病院		
国立函館病院	函館・北海道第一統合新病院 └─┬─┘	平15.7.1
国立療養所北海道第一病院		
国立療養所八雲病院	国立療養所八雲病院	-
国立療養所道北病院	国立療養所道北病院	-
国立療養所帯広病院	帯広・十勝統合新病院 └─┬─┘	平16.3
国立十勝療養所		
国立療養所美幌病院	移譲	平15.3.1
国立療養所稚内病院	移譲	平15.3.1
国立療養所名寄病院	移譲	平15.12
国立登別病院	廃止	平14.6.1
国立弟子屈病院	廃止	平15.3.25

(注) 当局の調査結果による。