

国立大学附属病院等における郵送によるカルテの開示請求の推進 — 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する関係機関の回答 —

九州管区行政評価局（局長：佐藤 裁也^{さとう たつや}）は、「郵送でカルテ等の開示請求を行えるようにしてほしい。」との行政相談を受け、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長 石森久広 西南学院大学副学長 平成30年1月29日開催）に諮り、その意見を踏まえ、平成30年3月13日、熊本大学医学部附属病院及び鹿児島大学病院に対し、あっせんを行いました。

当局のあっせんに対し、これらの病院から、来院が困難な場合等には郵送による開示請求を受け付けることとした旨の回答がありました。

あっせんの要旨

カルテ等の開示請求を行う患者の利便を向上させる観点から、本人確認の適切な実施について引き続き留意しつつ、郵送による開示請求に対応することについて検討する必要がある。

回答の要旨

- 熊本大学医学部附属病院及び鹿児島大学病院
院内規則を改正し、郵送によるカルテ等の開示請求
ができることとした。（3ページ参照）

※ 熊本大学医学部附属病院は、当局のあっせんに係る事前連絡を踏まえ、平成30年2月23日から郵送による開示請求への対応を開始

※ 本資料については、九州管区行政評価局のホームページに掲載されます。

URL http://www.soumu.go.jp/kanku/kyusyu/soudan_04.html

〔照会先〕
首席行政相談官 大庭 具史
電話：092-431-7136

行政相談の要旨

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、「本人か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ため、郵送でカルテ等の開示請求を行えるようにしてほしい。

制度の概要

カルテ等の開示は、厚生労働省の指針等に基づき、医療機関と患者との信頼関係の構築等を目的として、医療機関の規模に関わらず実施されている。

また、同指針等では、カルテ等の開示請求の手續や開示の実施方法は医療機関が定めることとされている。

当局の調査結果の概要

1 九州管内の医療機関における郵送でのカルテ等の開示請求への対応状況

郵送によるカルテ等の開示請求への対応状況について、九州管内の医療機関を抽出して確認した結果は、下表のとおりであり、郵送対応している医療機関が少なくない一方（公的病院は93.8%、民間医療機関は65.2%）、熊本大学医学部附属病院、鹿児島大学病院と一部民間医療機関では対応していない。

表 九州管内の医療機関における郵送でのカルテ等の開示請求への対応状況

| 医療機関の区分 | 郵送によるカルテ等の開示請求への対応状況 | | | | |
|-------------|----------------------|----------------|--------------------|---------------|------------------------|
| | 調査対象数(a) | 郵送請求に 対応(b) | 来院困難な者に 限り対応(c) | 郵送対応 していない | 郵送対応する病院の 割合(b+c/a) |
| 国立大学附属病院 | 7 | 2 | 3 | 2 | 71.4% |
| 独立行政法人等設置病院 | 19 | 12 | 7 | 0 | 100% |
| 地方公共団体設置病院 | 6 | 4 | 2 | 0 | 100% |
| 公的病院 小計 | 32 | 18 | 12 | 2 | 93.8% |
| 民間医療機関 | 23 | 4 | 11 | 8 | 65.2% |
| 合計 | 55 | 22 | 23 | 10 | 81.8% |
| 構成比 | 100% | 40.0% | 41.8% | 18.2% | - |

(注) 当局の調査結果による。平成30年2月9日現在

当局の調査結果の概要(続き)

2 カルテ等の開示請求時の本人確認

カルテ等の郵送請求に対応している医療機関からは特段の支障はないとの意見がある一方で、対応していない医療機関は、その理由として本人確認が困難であることを挙げている。

九州管内の7国立大学附属病院における本人確認書類を確認したところ、開示請求時に健康保険証など顔写真がない書類一点で本人確認を行っている医療機関もあり、適切な本人確認の実施と患者の利便の確保の両立が課題

行政苦情救済推進会議の主な意見

郵送による開示請求は本人確認が難しいため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に対応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に対応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向上との両立を図り、郵送による開示請求のニーズに対応できるように努めていただきたい。

熊本大学医学部附属病院及び鹿児島大学病院に対するあっせん

カルテ等の開示請求を行う患者の利便を向上させる観点から、本人確認の適切な実施について引き続き留意しつつ、郵送による開示請求に対応することについて検討する必要がある。(平成30年3月13日)

熊本大学医学部附属病院及び鹿児島大学病院における改善措置状況

郵送ではカルテ等の開示請求ができなかった。

改善後

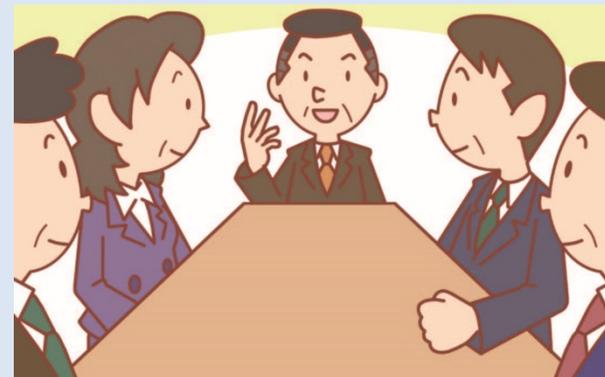


- 熊本大学医学部附属病院
平成30年2月23日付けで院内規則を改正し、来院が困難な場合等やむを得ない場合には郵送による開示請求が可能になった。
- 鹿児島大学病院
平成30年4月13日付けで院内規則を改正し、県外又は離島から請求する等相当の理由がある場合には郵送による開示請求が可能になった。

行政苦情救済推進会議

行政苦情救済推進会議とは

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一層の確保を図り、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もので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されています。



行政苦情救済推進会議のメンバー

| | |
|--------|-----------------------------|
| 石森 久広 | (西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授) (座長) |
| 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) |