報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成 28 年 4 月 15 日
関東管区行政評価局

国立病院における患者の呼び出し方法に関する相談への対応について

当局に、次のような行政相談が寄せられましたので、当局の行政苦情救済推進会議（座長：利根忠博　埼玉県法人会連合会会長、埼玉県経営者協会特別顧問ほか７名）において検討し、その結果を踏まえ、平成 28 年４月 15 日に独立行政法人国立病院機構に対して、申入れを行いました。

【相談要旨】

① 「私が通院しているＡ病院（関東地方に所在）では、会計の際に、氏名で呼び出される。氏名で呼ばれると病院に通院していることが知人等に分かってしまうので、他人に名前が分からない方法、例えば、番号又は名字で呼ぶなど、呼出方法を改善してほしい。」

② 「私が通院しているＢ病院（関東地方に所在）では、会計の際、氏名で呼ばれる。以下、①と同趣旨。

【申入れ要旨】

国立病院機構は、各病院に対し、「国立病院機構の手引き」等に掲げる患者呼び出しに関する方針について、会議の場を活用するなどにより周知する必要がある。

【連絡先】関東管区行政評価局 総務部 首席行政相談官室
首席行政相談官　橘
電話：048-600-2313
FAX：048-600-2336

（参考資料）

本件相談の経緯等

１　制度の概要

病院における患者の呼び出し方法については、法令等による定めはないが、厚生労働省は、平成 16 年 12 月 24 日に「病院等における受付での呼び出しなどについては、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かんがみ、患者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましい。」とするガイドラインを定めています。

２　国立病院機構の患者呼び出しに関する方針

国立病院機構では、厚生労働省のガイドライン等を受けて、平成 17 年４月に「受付での呼び出しなどについては、患者の取り違い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かんがみ、患者からの要望があった時には一定の配慮を行う必要がある。」とする手引きを各病院長宛に送付しています。また、26 年にも「個人情報保護に関するＱ＆Ａ」において、同様の見解を示しています。

３　相談が寄せられた国立病院の対応

今回の行政相談が寄せられたＡ病院（関東地方に所在）は、会計窓口での呼び出しを名字で行うよう改善しました。また、Ｂ病院（関東地方に所在）は、会計窓口に「当病院は、患者の取り違い防止など医療事故防止のため、お名前をお呼びしております。お名前をお呼びすることについて支障がある方は予めお申し立て下さい。」と掲示しました。

４　申入れの趣旨

本件行政相談のあった２つの病院では、上記３のとおり改善が図られました。

しかし、作成されてから 10 年が経過している手引きが各病院に必ずしも浸透していないとみられることから、国立病院機構に対し、手引きに掲げる患者の呼び出しに関する方針（Ｑ＆Ａを含む）の各病院への周知を求めるものです。