

## 個人情報保護法施行によって 看護師が直面している問題事例の検討

浅沼 優子, 山内 一史, 佐々木典子, 細越 幸子

### Problems experienced by nurses in relation to disclosure of patient data immediately after enforcement of Act on the Protection of Personal Information

Yuko Asanuma, Kazushi Yamanouchi, Noriko Sasaki, Sachiko Hosogoe

キーワード：個人情報の保護に関する法律，ガイドライン，患者情報

平成17年4月より個人情報の保護に関する法律（以下，個人情報保護法）が全面施行された。この法律が適切に執行されるために，各省庁では所掌する分野における同法のガイドラインを作成している。厚生労働省も平成16年12月24日に「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」<sup>1)</sup>（以下，ガイドライン）を公開した。さらにこれを補完するものとして「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関するQ&A（事例集）<sup>2)</sup>（以下，Q&A）が同省によって作成・公開されており，ガイドラインの内容に沿った項目ごとに事例を提示し，質問に答える形式で解説している。

自己の情報の保護に対する人々の意識が高まり，国勢調査などさまざまな生活場面において同法の影響が見られる中，主要な職務として膨大な個人情報を集積し取り扱っている医療現場の看護職の間にも少なからぬ混乱が生じていることが予測された。そこで筆者らは，県内看護職等のための個人情報保護法適用に関するパンフレット作成を計画している。パンフレットの内容をより現実に即した具体的なものとするため，現時点で，県内の看護職が抱き，遭遇している，個人情報保護法に関連した疑問や戸惑い，困った出来事などの事例を収集し，分析を行った。

### ガイドラインおよびQ&Aについて

ガイドラインでは，個人情報保護法の規定に基づき「法の対象となる病院，診療所，薬局，介護保険法に規定する居宅サービス事業を行う者等の事業者等が行う個人情報の適正な取扱いの確保に関する活動を支援するためのガイドラインとして定めるものであり，厚生労働大臣が法を執行する際の基準となるものである」とその趣旨が明記されている。その他には，目的，基本的考え方，用語の定義等のほか，医療・介護関係事業者の義務等として10項目が挙げられ，それぞれについて個人情報保護法の条文を示しながら解説されている。10項目とは【1. 利用目的の特定等（以下，目的特定）】【2. 利用目的の通知等（以下，目的通知）】【3. 個人情報の適正な取得，個人データ内容の正確性の確保（以下，適正な情報取得）】【4. 安全管理措置，従事者の監督及び委託先の監督（以下，安全管理）】【5. 個人データの第三者提供（以下，第三者提供）】【6. 保有個人データに関する事項の公表等】【7. 本人からの求めによる保有個人データ開示（以下，データ開示）】【8. 訂正及び利用停止】【9. 開示等の求めに応じる手続き及び手数料（以下，開示手続き）】【10. 理由の説明，苦情対応（以下，苦情対応）】である。

Q&Aはガイドラインの内容に沿った形で事例の提示とその解説が示され，各論では前述の10項

目が取り上げられている。本研究において分析に用いたQ & Aの内容について表1に示す（平成17年8月5日改訂版）。

## 研究方法

### 1. 対象

個人情報保護法に関心があると考えられる看護職等として、平成17年9月3日に開催された岩手県立大学看護学部公開講座で、個人情報保護法対策のセッションを希望して参加した90名。このうち24名は学外の一会場での遠隔システムによる参加者である。なお、遠隔システムは映

像、音声の断裂はなく、セッションの講義や質疑が良好に視聴できたことを公開講座の担当者が確認しており、両会場間で調査に対する回答の差はないものと判断した。

### 2. 調査方法

今回の調査は個人情報保護法施行直後に実施したものであり、医学中央雑誌 Web による2005年の検索では同様の調査を行った先行研究は未だ公表されていなかった。したがって事前に収集する事例の内容や施設の属性などをカテゴライズするための十分な資料がないため、本調査では自由記述によって、個人情報保護法全面施行に伴い、患者情報の取り扱いに関しての

表1 「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関するQ&Aの内容  
(平成17年8月5日改訂版)

項目	事例数	事例 (例)
<b>【総論】</b>		
Q 1 ガイドラインの趣旨, 対象範囲等	5	個人情報保護法では、個人情報取扱事業者としての様々な義務が課せられていると聞いていますが、どのようなことから取り組むべきですか。
Q 2 用語の定義	13	「個人情報」「個人データ」「保有個人データ」とは、どのようなものですか。
Q 3 本人の同意	2	本人の同意を得る場合には、文書で同意を得る必要がありますか。
Q 4 個人情報を研究に利用する場合の取扱い	3	患者・利用者の個人情報を研究に利用する場合、匿名化する場合であっても、本人の同意が必要ですか。
Q 1 個人情報に関する相談体制	7	個人情報に関する相談体制はどのようにすべきでしょうか。
Q 2 その他	4	医療・介護関係事業者が個人情報取扱事業者としての義務規定に違反した場合はどのような罰則があるのでしょうか。
<b>【各論】</b>		
Q 1 利用目的の特定等	1	実習のために看護師養成所等の学生を受け入れる場合、実習を行うに当たり、患者の同意は必要でしょうか。
Q 2 利用目的の通知等	4	特定した利用目的は、院内掲示等により公表することで十分でしょうか。
Q 3 個人情報の適正な取得, 個人データ内容の正確性の確保	0	
Q 4 安全管理措置, 従業者の監督及び委託先の監督	11	適切な安全管理措置を行うためには、個人データに該当する文書等は鍵のかかる場所へ保管しなければならないのでしょうか。
Q 5 個人データの第三者提供	25	患者・利用者の病状等をその家族等に説明する際に留意すべきことは何ですか。
Q 6 保有個人データに関する事項の公表等	0	
Q 7 本人からの求めによる保有個人データの開示	3	保有個人データの開示に当たっては、どのような方法で開示すべきでしょうか。
Q 8 訂正及び利用停止	0	
Q 9 開示等の求めに応じる手続及び手数料	1	保有個人データの開示にあたり、費用として請求出来る妥当な金額はいくらでしょうか。
Q 10 理由の説明, 苦情対応	0	

疑問、戸惑いや困った出来事などについて調査を行った。回答者の属性については、調査目的に不要なデータを収集しない点について研究者間で合意し、職種、性別、年齢のみ回答を求めた。質問紙はセッション開始前に配布し、セッション終了後に回収箱の設置によって回収した。なお、両会場とも同様の方法で配布・回収を行った。

### 3. 倫理的配慮

調査紙とは別葉で、調査目的、ならびに、書かれた事例に関して個人や施設が特定されない取り扱いをすること、これらの情報について記載を求めないこと、パンフレットに事例として掲載する旨のプライバシー保護について明記した調査依頼を添付した。調査は無記名とし、任意の回収によって調査への同意とみなした。

### 4. 分析

自由記述を記述内容ごとに1件とし、それぞれの記述内容について、10項目のいずれに該当するか、10項目のいずれかで説明されているか、について判断し対応させた。事例の記述内容が詳細ではない、あるいは事例そのものが複雑であるなど、1つの項目に対応づけられないものについては、該当すると判断される複数の項目に対応させた。対応結果については研究者間で検討し、見解が異なる記述内容については討議のうえ合意した。

なお、以下で記述内容を引用する部分については、実際の記述が「病院」か「介護老人保健福祉施設」等であるかを問わず「施設」「利用者」「居室」とする。

## 結果

### 1. 回収の概要

県立大会場では回収数14（回収率21%）、遠隔会場は回収数9（38%）であった。全23の回答用紙から36件の内容が得られた。性別は男性2名、女性19名、無回答3名、職種は看護師19名、医師1名、無回答3名であった。年齢は17名が回答し、38歳から69歳、平均と標準偏差は50.1±7.99歳であった。

### 2. 記述内容とQ&A項目との対応（表2）

#### 1) Q&A項目ごとの記述件数の概要

36件の記述内容をQ&Aと対応させ、Q&Aの項目毎に記述内容の件数をカウントした。36件中32件がQ&Aの1項目のみと対応し、複数の項目に対応する記述内容が4件あった。この4件のみが研究者間で意見が異なり、検討のうえ合意した記述内容であった。

最も記述内容が多かったQ&A項目は【5. 第三者提供】の15件、【4. 安全管理】の13件、以下【7. データ開示】の2件、【2. 目的通知】【3. 適正な情報取得】の各1件であった。複数のQ&A項目に該当する記述の内容は、「特定の面会拒否者についてのスタッフ内での不徹底」（【4. 安全管理】【5. 第三者提供】）、「情報の共有化の範囲、個人の同意や希望にどの程度まで対応すべきか」（【1. 目的特定】【2. 目的通知】【7. データ開示】【8. 訂正及び利用停止】【9. 開示手続き】【10. 苦情対応】）、「職員顔写真（ネーム入り）掲示の外部業者による利用」（【1. 目的特定】【2. 目的通知】【5. 第三者提供】【8. 訂正及び利用停止】【10. 苦情対応】）、「職員の新聞掲載記事の掲示」（【1. 目的特定】【2. 目的通知】【3. 適正な情報取得】【5. 第三者提供】【8. 訂正及び利用停止】【10. 苦情対応】）の4件であった。

#### 2) 複数の回答者が記述した事例

件数が最も多かった【5. 第三者提供】の記述内容で複数の回答が見られたものは「警察への電話対応」が3件、「緊急時などの電話対応（問い合わせ）」「施設間での紹介方法（ファックス）」が各2件であった。同じく、【4. 安全管理】では、「利用者の名前が書かれてあるものはシュレッダー裁断して破棄」が4件、「氏名による呼名、居室の氏名表示」が3件であった。

#### 3) Q&Aの事例との対応

全36件の記述内容中、Q&Aの事例に該当するものは5件であり、36件中31件（86%）はQ&Aで取り上げられていない事例であった。このうち【4. 安全管理】の「利用者の名前が書かれてあるものはシュレッダー裁断して破棄」「氏名による呼名、居室の氏名表示」および【5. 第三者提供】の多くの内容については、Q&Aの事例としては取り上げられていないもののガイドラインの中で指針

が示されていた。一方【5. 第三者提供】の「警察への電話対応」は複数回答が見られるものの、Q&Aでもガイドラインの中でも具体例として取り上げられていない。その他の記述内容についてもガイドラインの中では明確な指針としては示されていない。

## 4) 施設等に関する記述

回答の中に診療科や施設等の特徴が記述されていたものは10件あり、内訳は高齢者5件(うち1件認知症高齢者)、精神科2件、重度心身障害児・者、認知障害、ディサービス各1件であった。

表2 Q&amp;A項目ごとの記述

Q & A項目ごと記述内容	記述数	Q & A事例に該当する記述数	施設等に関する記述( )記述数
5. 個人データの第三者提供	15	5	
警察への電話対応	3	0	精神科(1)
緊急時などの電話対応(問い合わせ)	2	2	
施設間での紹介方法(ファックス)	2	2	
HIV陽性患者の周知範囲、内容、方法	1	0	
医師の病状説明への看護師の同席	1	0	
遠方家族からの電話対応	1	1	
介護保険にかかる			
・業者への情報提供	1	0	
・ケアマネージャーへの情報提供	1	0	高齢者(3)
・地域ケア会議での情報提供	1	0	
結核患者の保健所への通報内容	1	0	
ヒヤリ・ハット・事故発生届(原本)の利用者名匿名化	1	0	ディサービス(1)
4. 安全管理措置、従業員の監督及び委託先の監督	13	0	
利用者の名前が書かれてあるものはシュレッダー裁断して破棄	4	0	認知症高齢者(1), 重度心身障害児・者(1)
氏名による呼名, 居室の氏名表示	3	0	高齢者(1)
居室での入院時アナムネ聴取, 検査の説明, 回診時の医師の病状説明の拒否	1	0	
スタッフ, ステーションのカルテ, 回診時のカルテ	1	0	
トランスファー方法, Bed ポジショニングの写真, 手順のベッドサイドへの貼り出し	1	0	
利用者宛てに来た手紙, 葉書の取り扱い	1	0	
利用者家族へのメッセージのベッド周囲への貼り出し	1	0	認知障害(1)
利用者への説明方法の戸惑い	1	0	
7. 本人からの求めによる保有個人データの開示	2	0	
カルテ開示の手続き, 理由記載の是非について	1	0	
病状説明, 家族が真実の説明を希望しない場合の本人への説明	1	0	
2. 利用目的の通知等	1	0	
開放病棟での点呼時の所在確認	1	0	精神科(1)
3. 個人情報の適正な取得, 個人データ内容の正確性の確保	1	0	
利用者の性格などを家族から聞いてから本人へ告知をする	1	0	
複数の項目に該当する記述内容	4	0	
特定の面会拒否者についてのスタッフ内での不徹底	1	0	
情報の共有化の範囲, 個人の同意や希望にどの程度まで対応すべきか	1	0	
職員顔写真(ネーム入り)掲示の外部業者による利用	1	0	
職員の新聞掲載記事の掲示	1	0	
合計	36	5	

## 考察

### 1. 記述内容のQ & Aとの対応

記述件数が多かったのは【5. 第三者提供】【4. 安全管理】【7. データ開示】の順であり、この順序はQ & Aの事例数と同様であった。しかし、Q & Aでは事例が提示されていない【3. 適正な情報取得】が1件あり、複数のQ & A項目に該当するものの、同様にQ & Aで1事例も取り上げられていない【8. 訂正及び利用停止】【10. 苦情対応】に該当する記述内容もみられていた。また、利用者ではなく職員の個人情報に関する記述内容も2件あり、これについてはQ & Aの総論〈用語の定義〉の中で従業員の情報も個人情報に含まれることが記されているのみであり、各論の事例としては取り上げられていない。

個人情報保護法施行によって問題となることが予測される現場の状況について、井川<sup>3)</sup>は、病歴聴取の内容や場所、外来や館内放送での患者呼び出し、外来診察中の会話の漏洩、検体容器の氏名表示、他部門との情報共有における患者の同意など具体的に提示しており、臨床現場には大いに参考になるものである。一方で、厚生労働省のガイドラインに順ずるQ & Aは当初の想定内の典型的な事例について解説されたものと推察される。臨床現場では法律やガイドラインを理解してもなお判断に悩むような事例が起こっている。間違った対応によっては訴訟問題に発展するという警戒も強いため、適切な指針が得られるよう、Q & Aとして取り上げる事例の更なる拡大が望まれる。

### 2. 記述された事例とQ & Aの事例の同異

記述された事例の86% (31件) はQ & Aでは取り上げられていない事例であり、このうち4件はQ & Aの複数の項目に該当すると思われる事例であった。これら4件中1件は記述が具体性に欠けたものであったが、他の3件は状況が複雑であるため複数項目に該当し、ガイドラインやQ & Aからは直接解答が得られない事例であった。

「利用者の名前が書かれてあるものはシュレッダー裁断して破棄」「氏名による呼名、居室の氏名表示」については、ガイドラインの中では「不要となった個人データを廃棄する場合には、

焼却や溶解など、個人データを復元不可能な形にして廃棄する」「受付での呼び出しや、病室における患者の名札の掲示などについては、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、その対応の方向性が示されているのみである。具体的な適応範囲や方法などについては各施設内でルールを決め、それを外に示し、実行することの必要性が指摘されている<sup>4)</sup>。

「警察への電話対応」に関しては、平成17年4月の個人情報保護法全面施行から6月までの3ヶ月間で、刑事訴訟法に基づく警察の正式な捜査照会に対し、病院や自治体などが回答を拒否するケースが500件に上ると報道<sup>5)</sup>され、今回の調査で複数の回答者が記述した同様の状況が、全国的な問題でもあることが裏付けられた。医療・福祉と警察捜査の双方の現場での混乱に対しては「「捜査協力は可能」を追加 厚労省、医療者用事例集に」<sup>6)</sup>があらたに報道され、Q & Aの平成17年11月29日改訂版ではこのことに関連する2事例が追加されている。これ以前にも大規模災害や事故等における対応についてのQ & Aの修正・追加が随時行われているが、何らかの事件・事故が起こってから改訂ではなく、臨床現場で問題となっている事例を継続して収集し、迅速に対応して改訂されることが望ましいと考える。

### 3. 施設利用者の特徴

今回記述されていた施設や利用者の特徴は、高齢者、認知障害、精神科などであった。これらの人々が利用する施設では、本人とのコミュニケーションの困難さから、安全確保のための本人確認や本人への同意確認が比較的難しい状況であることが示唆された。意識不明の患者、重度の認知症の高齢者についての例外規定はガイドラインの中で解説されているが、小児や精神疾患患者なども含め、施設ごとに利用者の特徴に合わせた指針の整理が必要であると考えられる。

### 4. 事例集作成に向けての課題

今回得られた事例のうち、法律の理解不足、ガイドラインやQ & Aの未確認によると思われる内容については、ガイドラインや法律に遡り、

多くの施設に普遍的な指針を示す必要があると考える。しかし、これらについてはすでに、法律の解説<sup>7),8)</sup>、各施設での対応<sup>9)</sup>などを中心に、専門各誌が取り上げている。したがって、各施設での取り決めが必要な事例について具体的に提示し、各々の施設に有効に活用できるような独自の事例集を作成していきたい。また、ガイドラインやQ & Aを参照できるようなインターネット上の情報<sup>10)</sup>も提供し、今後の改定等に関しタイムリーに情報を得ていくための情報提供と周知も必要と考える。

## おわりに

個人情報保護法の施行以降、個人情報を出さない・使わせないといった方向での過剰反応とそれによる混乱が、医療現場はもとより、広く社会全般に蔓延しているように思われる。しかし、平成16年4月2日閣議決定「個人情報の保護に関する基本方針」<sup>11)</sup>では、「(2)個人情報保護法の理念と制度の考え方」の中で「個人情報の保護に万全を期すことこそが、個人情報の利用に関する社会の信頼を高め、ひいては、国民一人一人がその便益を享受できる健全な高度情報通信社会の実現を可能とする」と明確に述べられている。この法律の理念は、個人情報を適切に使うということであり、このことを正しく理解できるような支援が必要であると考える。そのための具体的な方策のひとつとしては、中村<sup>12)</sup>がeラーニングを用いたスタッフ教育の成果を報告しており、このような自己学習ツールの活用や職場内での勉強会などが考えられる。

医療・介護は極めてデリケートな個人情報を取り扱う現場である。これまでの医療者は、患者情報は患者自身のものであって、医師や看護師が所有し秘匿するものではないということを、必ずしも正しく理解していなかったように思われる。しかし、医療者がこれまで行ってきた情報の取り扱いのすべて悪かったということではない。上記の法律の理念に立ち、これまで自分達が扱ってきた患者情報について、患者ケアの何に活用するために必要な情報なのか、その取得方法、保管方法、開示状況を、冷静に確認し見直す作業が必要であろう。患者や利用者が自身に関する情報をコントロールし、これを正しく知ることによって、自分

が受ける医療についての自己決定が可能となるのであり、このことが個人情報保護法を医療の現場で用いる大きな意義と考える。

## 文献

- 1) 厚生労働省：医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン。(http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/seisaku/kojin/dl/170805-11a.pdf)
- 2) 厚生労働省：「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関するQ & A (事例集)。(http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/seisaku/kojin/dl/170805iryoku-kaigoqa.pdf)
- 3) 井川澄人：看護部として何をどうすべきか？, 月刊 Nurse Data, 26(3), 13-17, 2005.
- 4) 稲葉一人：看護と個人の情報の保護—法律家の視点から、看護職に求められるもの, 月刊 Nurse Data, 26(3), 5-12, 2005.
- 5) 読売新聞：個人情報保護法、捜査に深刻な支障…照会拒否500件, YOMIURI ONLINE, 2005年10月17日3時0分.
- 6) 共同通信：「捜査協力は可能」を追加 厚生労働省, 医療者用事例集に, KYODO NEWS, 2005年10月25日19時47分.
- 7) 大道久：病院における個人情報保護ガイドライン, 病院, 64(4), 274-278, 2005.
- 8) 宇賀克也：個人情報保護法の医療分野への影響, 病院, 64(4), 270-273, 2005.
- 9) 高橋知子：CASE でみる病院の対応のポイント, 看護管理, 15(8), 645-648, 2005.
- 10) 内閣府国民生活局企画課個人情報保護推進室：個人情報の保護に関する法律。(http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/index.html)
- 11) 閣議決定：個人情報の保護に関する基本方針, 平成16年4月2日。(http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/kihonhoushin-kakugikettei.pdf)
- 12) 中村秀敏：eラーニングを用いた個人情報保護法のスタッフ教育, 日本透析医学会雑誌, 38 (Suppl.1), 971, 2005.