

2022年（令和4年）5月12日

藤沢市長 鈴木 恒夫 様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

患者の診療及び診療契約に関することに係る
コンピュータ処理について（答申）

2022年（令和4年）3月25日付けで諮問（第1136号）された患者の診療及び診療契約に関することに係るコンピュータ処理について、次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成15年藤沢市条例第7号。以下「条例」という。）第18条の規定によるコンピュータ処理を行うことについては、適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は、次のとおりである。

(1) 諮問に至る経過

藤沢市民病院（以下「当院」という。）は、1971年（昭和46年）の開院以来、地域の医療機関との機能分担と積極的な医療連携を推進し、地域の基幹病院として急性期医療を中心に担っている。また湘南東部二次保健医療圏の第二種感染症指定医療機関として、数多くの新型コロナウイルス感染患者を受入れ、その後新型コロナウイルス感染症に対する医療提供体制「神奈川モデル」の高度医療機関及び重点医療機関協力病院等として治療にあたっている。

近年、情報通信機器は技術の飛躍的な進展とともに急速な普及が進んでおり、情報通信機器を活用して行うオンライン診療は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止や国がすすめる医師の働き方改革の観点から有用との意見が示されている。当院ではコロナ禍における不要不急の外出の自粛等の生活様式の見直しが行われている中、オンライン

診療の環境構築が必要であると判断し、外来での予約、診療、処方、会計の一連の業務に必要な機能を提供できるオンライン診療システム（以下「本システム」という。）を賃貸借契約により導入することとした。

以上により、本システムを使用し、患者の情報のやり取り等コンピュータ処理を行うことから、藤沢市個人情報の保護に関する条例第18条の規定に基づき、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

(2) 本システムの概要

本システムでは、診療の予約、院外処方箋の取扱と支払方法の選択、患者への予約確定通知の発出及び診療日当日の連絡、ビデオ通話を用いた診療、院外処方箋の画像送信、診療費の請求について、事業者が提供するクラウド上の情報共有サーバを活用して行う。

(3) オンライン診療の概要

ア 対象とする患者

次の全ての項目に合致する者を対象とする。

(ア) かかりつけの患者

(イ) オンラインによる診療を希望し、オンライン診療が可能と医師が認めた患者

(ウ) オンライン診療の環境が整っている患者

イ 対象とする疾患

生活習慣病にかかる慢性疾患（高血圧症、高脂血症、慢性腎臓病等）に限る

ウ オンライン診療の実施に関し使用する機器

(ア) 病院

インターネット接続のパソコン（院内は無線による接続とする）及びスキャナ

(イ) 患者

スマートフォン、タブレット端末等（カメラ機能があるもの）

(4) オンライン診療の流れ

ア 内容の説明

院内掲示等により外来患者にオンライン診療の概要について周知を図るとともに、医師はオンライン診療の対象と見込んだ患者に承諾を得たうえで、「説明書」に基づきオンライン診療での診療内容、使用する機器、リスク、留意事項等について説明する。

イ 患者との合意

患者からオンライン診療を希望する意思表示があった場合は、医師は患者の心身の状態の評価を行い、実施が可能と判断した場合は、

電子カルテに次回の診療予約についてオンライン診療で行う旨を入力する。

ウ 診療に係る手続きの説明

診療終了後、病院事務員は「説明書」に基づき個人情報の取扱や料金等について患者に補足説明を行い、「同意書」に署名及び必要事項の記載を求める。特に診療費の支払いについてクレジットカードによる支払いを選択する場合及び院外処方箋について薬局への直接送付を希望する場合については、本システムの提供事業者である（株）くすりの窓口の親会社である（株）E P A R Kへの会員登録が必要となるため、注意を促す。

エ 予約情報等の登録

病院事務員は、電子カルテ及び「同意書」に記載された内容を基に、本システムに患者情報、次回の予約日時、院外処方箋の取扱方法、院外処方箋を薬局に直接送付する場合は直接送付する薬局名及び診療費の支払方法を登録する。

オ 患者への予約確定通知

病院事務員の登録した情報はオンライン診療の予約確定通知として、本システムから「同意書」に記載した携帯電話番号にショートメッセージサービス（以下「SMS」という。）で自動配信される。

カ E P A R Kへの会員登録

診療費の支払方法に関してクレジットカード決済を選択した患者、及び院外処方箋の取扱方法に関して院外薬局への直接送付を選択した患者のうち本システムの事業者の親会社である（株）E P A R Kへの会員となっていない患者については、SMSの案内に基づき会員登録を行う。その上で、クレジットカード決済を選択した場合はクレジットカード情報の入力を行い、院外処方箋について院外薬局へ直接送付することを選択した場合には、携帯電話の内蔵カメラにより保険証の表面の画像を撮影し送信を行う。

キ 保険資格確認

病院事務員は、オンライン診療を予定している患者について、オンライン資格確認システムにより健康保険資格が失効していないか確認し、失効していた場合は患者に電話等にて確認を行う。

ク 診療日当日の連絡

診療日当日の予約時間5分前に患者のもとへSMS等によりオンライン診療用のビデオ通話用URLが自動送信されるため、患者は当該URLを開き、医師と繋がるまで待機をする。

ケ ビデオ通話を用いた診療

病院事務員は、本システムの画面上からオンライン診療受診予定

の患者の待機状況を確認し、医師に連絡する。医師は診療の順番がきた患者に対して、本システムの画面上にあるボタンをタップし診療を開始する。

コ 処方箋取扱方法の確認

医師は薬の処方がある場合、電子カルテに処方情報を入力し、院外処方箋を発行する。その際患者が選択した処方箋の取扱方法について確認を行う。

サ 次回の予約情報等の登録

医師は次回の受診について、オンラインまたは来院での診療の希望を確認し、患者と予約日時を調整し、電子カルテ上で予約を取る。引き続きオンライン診療を選択した場合は、病院事務員は、本システムの画面上の「再予約」のボタンをタップし、次回の予約日時、院外処方箋の取扱、診療費の支払方法について本システムに登録を行う。来院での診療を選択した場合には、予約の際に出力された予約票を患者宅に郵送する。

シ 処方箋の送付

病院事務員は患者の院外処方箋の取扱選択を確認のうえ、院外薬局への直接送付だった場合は、端末に接続されているスキャナで処方箋を取込み、本システムを経由して処方箋画像を選択した薬局へ送信する。原本についてはそれぞれ院外薬局か患者本人宅へ郵送手続きを取る。

ス 診療費の請求

病院事務員は患者の診療費の支払方法の選択を確認し、クレジットカード決済が選択されていた場合は、本システムの画面上に請求金額を入力し「金額確定」ボタンをタップし決済処理をする。請求データはシステムによりEメールで患者に通知される。また納付書による支払いが選択されていた場合は、納付書を発行し患者宅に郵送する。

(5) 新たにコンピュータ処理を行う個人情報

ア 予約情報等の登録の際に当院の事務員が取り扱う個人情報

(ア) 基本情報

氏名、予約日時、診療科目、診療券番号、担当医師、住所

(イ) 保険情報

保険証番号、被保険記号、被保険者番号

(ウ) オンライン診療で使用する携帯電話番号

(エ) 決済方法

(オ) 送信先薬局名（院外処方箋を院外薬局に直接送付を選択した患者の場合）

- イ 診療の際に医師が取り扱う個人情報
 - (ア) 基本情報
予約日時、患者名、診療券番号などの予約情報
 - (イ) 患者画像
 - (ウ) 患者音声
- ウ クレジットカード決済もしくは院外処方箋を直接院外薬局に送付することを選択した患者がE P A R Kに登録する個人情報
 - (ア) eメールアドレス
 - (イ) パスワード
- エ クレジットカード決済を選択した患者がE P A R Kに登録する個人情報
 - (ア) クレジットカード名義人氏名
 - (イ) クレジットカード番号
 - (ウ) 有効期限
 - (エ) セキュリティコード
- オ 院外薬局に処方箋を直接送付することを選択した患者が本システムに保険証画像を送信する場合の個人情報
 - (ア) 氏名
 - (イ) 生年月日
 - (ウ) 性別資格取得年月日
 - (エ) 保険者番号
 - (オ) 被保険記号・番号
 - (カ) 事業者名称・住所
 - (キ) 性別
 - (ク) 有効期間
 - (ケ) 交付年月日
- カ 院外薬局に処方箋を直接送付することを選択した患者が本システムを経由して院外薬局に頭紙及び処方箋を送信する場合の個人情報
 - (頭紙)
 - (ア) 基本情報
医療機関名、氏名、携帯電話番号、処方箋受付日時等予約情報
 - (処方箋)
 - (ア) 基本情報
氏名、生年月日、性別、年齢、診療券番号、診療科目
 - (イ) 保険情報
公費負担者番号、公費負担医療の受給者番号、保険者番号、被保険者・被保険者手帳の記号・番号
 - (ウ) 処方箋情報

保険医名及び印影、麻薬施用者免許番号、交付年月日、処方内容、備考（麻薬施用の場合は患者住所）、保険薬局が調剤時に残薬を確認した場合の対応、調剤済年月日、保険薬局の所在及び名称・保険薬剤氏名及び印影

キ 病院事務員がクレジットカード決済の登録の際に取り扱う個人情報（任意）

(ア) 基本情報

氏名、予約日時、診療科目、決済方法、請求金額

ク 病院事務員が患者に診療明細書画像を送信する場合の個人情報（任意）

(ア) 診療明細書

診療券番号、保険情報、氏名、診療科、請求日、診療区分、診療項目、点数、回数、自費金額）

(6) コンピュータ処理の必要性

当院では、電子カルテの運用を行っているが、それに併せてオンライン診療に係る予約登録、診療、院外処方箋の発行、請求等の事務を行うには、専用のシステムの導入が不可欠である。オンライン診療に係る業務の効率的な執行及び利用患者の利便性のため、予約管理や診療に伴う必要最低限の情報をコンピュータ処理することが必要となる。なお、導入するシステムは、セキュリティ対策として電子カルテとは分離する。

(7) 安全対策等について

ア 当院における安全対策

(ア) 職員は、交付された I D、パスワードを用いて本システムにログインするものとする。

(イ) I D、パスワードの利用は、病院長に使用を許可された医師及び事務職員に限定する。

(ウ) 人事異動の都度、利用者登録する職員情報を見直すとともに、I D及びパスワード管理の徹底と定期更新に努める。

(エ) 取り扱うすべての情報に対し、不正な持ち出し、改ざん、破壊、紛失、漏えい等が行われないよう管理を徹底する。

(オ) クラウド上の情報共有サーバへのアクセス（閲覧時刻・閲覧情報）記録は保存されるとともに、保存された患者情報は操作終了後、次回以降オンライン診療の予約のない患者は削除する。

(カ) オンライン診療中の画像・音声は保存しない。

(キ) 運用に当たっては、藤沢市民病院セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の保護及び安全の確保に努める。

(ク) 使用する P C は施錠することができる各診療科に設置し、

セキュリティワイヤーでつなぎ、外部へ持ち出しをすることができないようにする。

(ケ) ウイルス対策ソフトを利用し、最新のウイルスパターンを適用し、ウイルス対策を施す。

イ 事業者の安全対策

(ア) 情報セキュリティマネジメントシステム「JISQ 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013)」を取得している。

(イ) 利用するクラウドサービスは、アマゾンウェブサービス(以下、「AWS」という。)とNTTコミュニケーションズ社のSDPFを使用、バックアップ体制を含めて国内法の適用が及ぶ場所にある。データセンターの品質基準については、AWSは日本データセンター協会によるデータセンターファシリティスタンダードのティア3相当、SDPFはティア3に適合している。

(ウ) クラウド上の情報共有サーバと病院については、インターネット回線で接続し、通信に当たっては暗号化を行う。

(エ) クラウド上の情報共有サーバの入口にはファイヤーウォール(WAF、IPS/IDS)を設置する。

(オ) 常時最新版のウイルス対策ソフト(トレンドマイクロ社 TrendMicro Cloud One)を導入し、対策を実施している。

(カ) セキュリティ(脆弱性)診断を1年に1回実施し、指摘を受けた部分は、その都度解決している。

(キ) システムが適切に管理され、不正使用等が無いことを確認するため、ログイン及びDBの利用状況監査を実施している。またアクセスログは、AWSに格納し5年間保管しており、アクセスログが改ざん、削除、破壊及び漏えいしないように防止措置をしている。

(ク) サービスが正常に稼動しているかどうかはAWSにて24時間、365日監視している。

(ケ) ホームページにてプライバシーポリシーを公表し、個人情報の利用目的や取扱方法等について適切な対策を講じている。

(コ) システムの運用に際しては、当院と事業者は、賃貸借契約を取り交わすほか、藤沢市個人情報の保護に関する条例、藤沢市情報システム管理運営規程、藤沢市民病院セキュリティポリシー基本方針並びにデータの保護及び秘密の保持等に関する仕様書を遵守し、個人情報の保護及び安全の確保に努める。

(8) 実施時期

- ア システム導入予定日
2022年（令和4年）6月以降
- イ 運用開始予定日
2022年（令和4年）6月以降

(9) 添付書類

- ア オンライン診療運用イメージ
- イ オンライン診療システム構成図
- ウ オンライン診療の実施に関する説明書及び同意書（案）
- エ 事業者個人情報保護方針
- オ ホスピタルサポート確認書（契約書）（案）
- カ 藤沢市民病院オンライン診療システム賃貸借仕様書
- キ 個人情報取扱事務届出書

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、「1 審議会の結論」のとおり
の判断をするものである。

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

実施機関では、コンピュータ処理を行う必要性について、次のよう
に述べている。

当院では、電子カルテの運用を行っているが、それに併せてオンラ
イン診療に係る予約登録、診療、院外処方箋の発行、請求等の事務を
行うには、専用のシステムの導入が不可欠である。オンライン診療に
係る業務の効率的な執行及び利用患者の利便性のため、予約管理や診
療に伴う必要最低限の情報をコンピュータ処理することが必要となる。
なお、導入するシステムは、セキュリティ対策として電子カルテとは
分離する。

(2) 安全対策について

実施機関が「2 実施機関の説明要旨」(7)のア及びイにおいて示す
安全対策は、次のとおりである。

ア 当院における安全対策

- (ア) システムの不正アクセスを防止するための措置
ア(ア)、ア(イ)
- (イ) ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置
ア(カ)
- (ウ) 利用後にデータを確実に消去するための措置
ア(オ)
- (エ) 日常的な安全対策
ア(ウ)、ア(エ)、ア(カ)、ア(キ)、ア(ク)

イ 事業者の安全対策

(ア) ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置

イ(ウ)、イ(エ)、イ(オ)、イ(ク)

(イ) 実施機関が受託者の安全対策を確認できるようにするための措置

イ(ア)、イ(イ)、イ(キ)

(ウ) 日常的な安全対策

イ(カ)、イ(コ)

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が講じられていると認められる。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは、適当であると認められる。

なお、受託者の安全対策の万全性について、本市において確認する方法を検討することを要望する。

以 上