



ナースステーションにおける個人情報保護対応

橋本 勝 Masaru Hashimoto

医療リスクマネジメント事業部

主任コンサルタント

はじめに

当社では全国の病院において医療安全研修会等の講師を務めている。その研修会開催前に、個人情報保護対応の視点で調査する院内ラウンドを行う場合がある。

マスコミで報道されている病院の個人情報漏えい事故としては、一件あたりの漏えい人数が多いUSBメモリの紛失事故が多い。しかしながら院内ラウンドを行うと、院内職員が気付かない個人情報漏えいについての指摘事項が多くある。

本稿では、その中でもとくに指摘事項の多いナースステーションにおける個人情報保護対応に関する留意点を説明する。

1. ナースステーションの特性—個人情報保護の視点から—

ナースステーションには患者の個人情報（氏名・年齢・住所・病状等）が様々な媒体（患者名プレート・紙の検査伝票・診察券・レントゲンフィルム・パソコン等）で保管されている。ナースステーションには看護師が常駐し、医師、薬剤師、理学療法士や事務員等多くの職員が出入りする。また、ナースステーションの周りには患者がおり、患者の家族や見舞客等、外部の人々も通る。

業務の特性上、ナースステーションは、患者の様子が見えやすい設計になっていることから、ナースステーションの外からも、ナースステーションの中の様子が見えやすい状況であるといえる。従って、ナースステーション内における患者の個人情報の取り扱い、もしくは保管には細心の注意を払う必要がある。

2. 院内ラウンドで気づいた個人情報取り扱い上の問題点と対策

【個人情報保護方針の告知方法】

大多数の病院では、患者に対して個人情報の保護方針を玄関等、患者に見えやすい位置に掲示し、告知を行っている（写真1）。ある病院では患者により深く理解を促すために、個人情報の保護方針について、どのように病院が個人情報を利用しているかを具体的にわかりやすく例示し、患者への周知に努めている（写真2）。このような取り組みは個人情報に対する病院の真摯な姿勢を表しているといえ、患者に安心感を与える取り組みである。

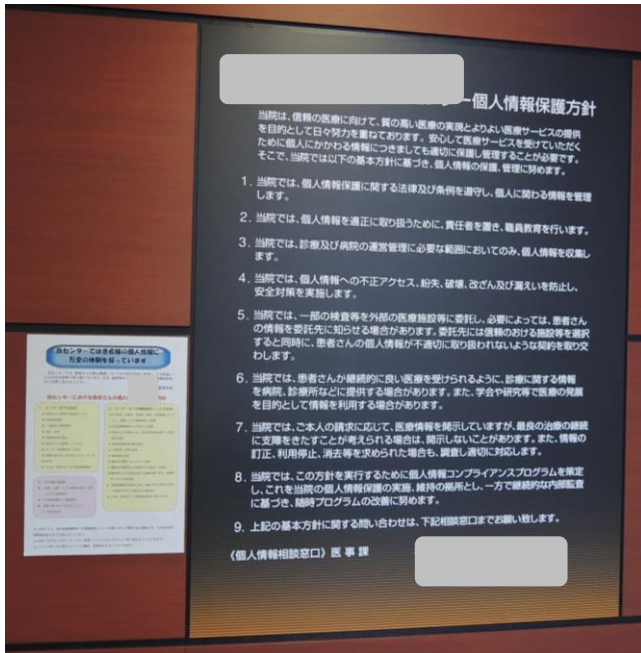


写真1 個人情報保護方針¹

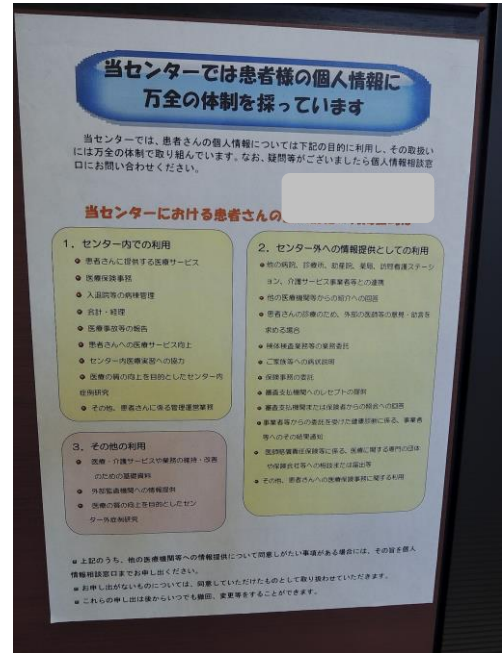


写真2 個人情報のわかりやすい記載²

患者によっては入院をしていることを知られたくない人もおり、外部の人が入院患者を照会する際に伝えないように依頼している患者もいる。そのため病院によっては、個人情報の取り扱いの掲示箇所に、患者の照会ができない旨を告知しているところもある（写真3）。このような取り組みも、患者に安心感を与え、治療に専念できる環境を構築するとともに、職員の患者に関する問い合わせ業務の効率化にもつながっている。

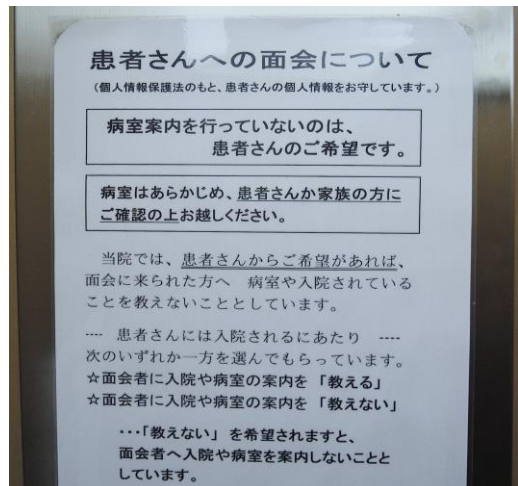


写真3 病室案内についてのお知らせ³

【ホワイトボード】

ほとんどの病院にはナースステーション内にホワイトボードが設置されている。ホワイトボードの記載内容は、当日の検査・手術予定患者名や、看護師の受け持ち患者名等である。看護師として重要な情報であるが、ナースステーションの外から判読が可能な状況が見受けられる。家族以外の人に入院を知らせることを拒否している患者の名前が記載されていると、入院していることがわかってしまう恐れがある。また、「患者名に敬称が無い」といったクレームが発生した病院もある。

ナースステーションの外からは読めない大きさの字で書いたとしても、写真をとって拡大すると字の判読が可能な状況が多くある。ホワイトボードは外から見えない位置に配置することが重要である。

¹ 当社撮影。
² 当社撮影。
³ 当社撮影。

【カウンター】

ナースステーションのカウンターに「少しの間」だけのつもりで個人情報に記載されている処方箋・検査伝票・検体を置き、そのまま放置されている状況がよく見受けられる。カウンターには物が無い方が見栄えが良く、また個人情報が漏れるというリスクも低減することができるため、カウンターには物を置かないことを取り決めるべきである。カウンターの患者から見えない位置に、注意書きを貼り、注意喚起をするのも有効である（写真4）。



写真4 カウンターに貼付した注意書き⁴

【診察券ケースの置き場所】

診察券ケースをカウンターの上に乗せていたり、カウンター越しに見える位置に置いていたりする状況が散見される。しかしながら診察券には患者の個人情報（氏名、性別、生年月日）が記載されていることから、診察券ケースの設置場所は外から見えない位置・向きに設置する工夫が必要である（写真5）。

外部から見えない場所に診察券ケースを置いたとしても、診察券は日常業務で使う頻度が高いことから「何故このような不便な場所に置くのだろう」とカウンター近くの場所に戻される恐れがある。そのため診察券ケースの置き場所がなぜ決まっているのか、ということに関係する職員に周知すべきである。

また、同じ病院内で診察券ケースの形態が違う場合や、診察券ケースに保管する病棟と、カルテに挟んで保管する病棟がある。職員が異動した際に戸惑いを無くすためにも、ケース・保管方法は極力統一することが望ましい。

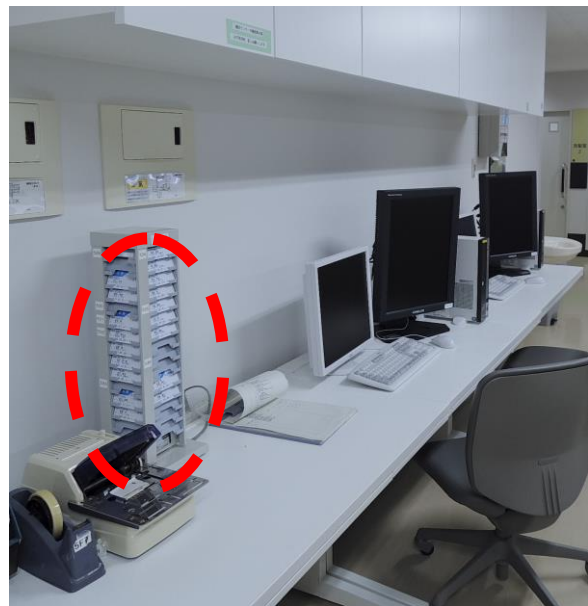


写真5 外部から見えない位置に設置された診察券ケース⁵

【パソコン】

電子カルテシステム⁶を導入している病院の場合、ナースステーションには、多くのパソコンが設置されている。パソコンのディスプレイには患者の個人情報が表示されることから、ディスプレイの向きにも配慮が必要である。また、パソコンの前から離れる場合はシステムからログアウトする、もしくはパスワード解除が必要なスクリーンセーバーの起動設定をすることも重要である。これはログオフし忘れたパソコンを他の

⁴ 当社撮影。

⁵ 当社撮影。

⁶ 診療録（カルテ）。情報を電子的に記録、保存するシステム

職員が操作することにより、その職員では本来アクセスできない患者のデータを見られてしまうことを防ぐ意味もある。アクセス制限された患者のデータを見ることは、個人情報漏えいにあたるため注意が必要である。

【ゴミ箱】

どのゴミ箱に個人情報が記載されている紙を捨てれば良いのか、今日配属された新人・中途採用者にもわかるようにしておかなければならない。例えばゴミ箱に【個人情報を捨てるゴミ箱】である注意書きを貼り付けるのも一つの手段である（写真6）。また、個人情報を捨てるゴミ箱の位置も重要である。外部の人間が簡単に持ち出すことができないように、その動線から離すことが重要である。ある病院ではカウンター下の、患者の動線から離れ、かつ目立たない場所に個人情報を捨てるゴミ箱を設置している（写真7）。

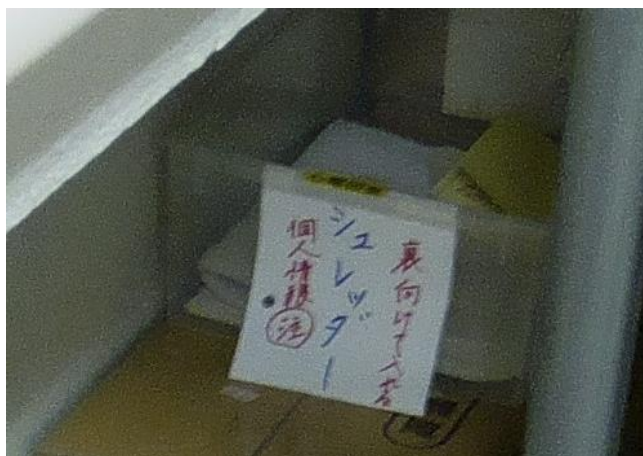


写真6 注意書きを貼り付けたゴミ箱⁷



写真7 カウンター下に設置されたゴミ箱⁸

【メモ帳】

看護師が患者の容態（血圧、体温、検査結果等）を書き留めるためにメモ帳を利用する場合がある。人間の記憶は曖昧であり、メモを取ることで誤った記憶を防ぐことから、メモ帳は非常に重要なツールであるが、そのメモ帳の廃棄方法が雑なケースが散見される。院内ラウンドの際に「自分で買ったメモ帳なので、自分で処分しています。」と言う職員がいた。メモ帳には患者の個人情報が記載され、さらに病状など非常にセンシティブな情報が多い。メモ帳は院外に持ち出さず、院内でシュレッダー処理、もしくは溶解処理をするように徹底すべきである。

【紙の再利用】

院内ラウンド時にメモ書きの用紙として、何の紙を裏紙として再利用しているかを確認している。まれにはあるが、検査結果伝票や処方箋を再利用している状況があった。本来シュレッダーすべき個人情報が、院外に持ち出される恐れがある。紙の再利用は環境対策や経費削減としては良い取り組みではあるが、合わせて何の紙を再利用するのかを決めておくことが重要である。

⁷ 当社撮影。

⁸ 当社撮影。

【シュレッダー】

院内ラウンド時にシュレッダーを見に行くと、途中で処理が止まったままシュレッダーに患者の個人情報が記載された書類が突き刺さっていたことがあった。シュレッダーの紙くずが一杯のため、処理が途中で止まってしまったわけだが、シュレッダーにかける際は、処理が終わるまで見届ける必要がある。また、紙くずがいっぱい状況にさせないことも重要である。シュレッダーの紙くず廃棄方法を誰でも行えるようにしておき、いつ誰が処分するかを決めておく必要がある。

【書類棚】

書類棚に患者の個人情報を保管している病院が多い。保管すること自体に問題はないが、個人情報が保管されていることを部外者に分からないようにする工夫が必要である。カルテを盗もうとするような悪意を持った人を想定した対策も重要である。例えば書類棚の扉に薄いフィルムを張って、棚に何が入っているのか分からないようにする方法が考えられる(写真8)。鍵で施錠することができれば最善である。また扉がない・設置できないのであれば目隠しのためにカーテンを付ける、という手段も有効である。



写真8 個人情報の保管方法場所を認識させない方法⁹

【話し声】

院内ラウンドをしているとナースステーションの外まで届くような大きな声で、患者について引き継ぎを行っている病院がある。引き継ぎ時間帯は業務が集中し、人の出入りが多く、器材の出し入れ等物音が発生するため、普段に比べて話し声が大きくなっているのではないかと推察される。しかしながらナースステーションの外まで届くような大きな声では、個人情報が漏れる恐れがある。ナースステーションの中では、声の大きさにも注意を払う必要がある。

【出入り口】

意外と見落としがちなポイントが、ナースステーションの出入り口付近である。

ある病院では出入り口付近にナースコールの受話器と患者ネームの一覧表があった。驚いたのはネームの

⁹ 当社撮影。

一覧表の下に「B型肝炎」「C型肝炎」の患者名が記載されていたことである。

職員の出入りが多いことから、ナースステーションのドアは開放されている場合が多いが、患者の個人情報が見える恐れがあることを再度認識することが重要である。

【掲示物】

患者向けの掲示物にも注意したい。病院の個人情報保護対応の取り組みについて、掲示物から患者に伝えるケースがほとんどである。掲示物が破れていたり、期限が過ぎていたりする状況が恒常的な環境下の中では、患者は積極的に情報を取らないであろう。従って掲示物の管理がされていないと、患者に重要な情報が伝わらず、患者に病院の個人情報保護の取り組みが伝わらない恐れがある。ある病院に訪問した際に、2月というのに玄関にクールビズのお願いについてのポスターが掲示されたままであった。またナースステーション内に掲示されている看護部の年度目標が、張り替えられることなく昨年度の目標のままのこともあった。院内ラウンドを実施し、もっとも多い指摘事項が掲示物の管理状況である。

おわりに

研修会前の院内ラウンドにおいて、病院の熱心な取り組みに反して現場における個人情報の扱いが不十分と感じる場面に遭遇するケースがよくある。個人情報保護法は施行から9年が経ち、院内において個人情報の取り扱いに対する意識が薄れているのかもしれない。病院には様々な職種の新入職員が毎年入職し、日常的に中途採用者・派遣社員が職場に配属されることから、院内における人材の流動性も理由に挙げられると考える。

本稿で取り上げたナースステーションにおける個人情報取り扱いの問題は、氷山の一角に過ぎない。個人情報保護に特化した院内ラウンドを定期的実施することにより、患者の個人情報漏洩防止に関してさらなる病院職員の意識向上を図ることができるのではないだろうか。

執筆者紹介

橋本 勝 Masaru Hashimoto

医療リスクマネジメント事業部

主任コンサルタント

専門は、医療機関・介護施設におけるリスクマネジメント態勢構築

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントについて

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社は、株式会社損害保険ジャパンと日本興亜損害保険株式会社を中核会社とする NKSJ グループのリスクコンサルティング会社です。全社的リスクマネジメント（ERM）、事業継続（BCM・BCP）、火災・爆発事故、自然災害、CSR・環境、セキュリティ、製造物責任（PL）、労働災害、医療・介護安全および自動車事故防止などに関するコンサルティング・サービスを提供しています。

詳しくは、損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントのウェブサイト（<http://www.sjnk-rm.co.jp/>）をご覧ください。

本レポートに関するお問い合わせ先

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社

医療リスクマネジメント事業部

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-24-1 エステック情報ビル

TEL：03-3349-4640（直通）