

開示等請求及び苦情窓口設置に関する規程

2021年7月1日施行

(開示等の窓口)

- 1-1 当院における個人情報保護に係る事項のうち、個人情報の保護に関する法律(以下、単に「法」という)に定める開示等請求への対応、苦情処理等は個人情報保護管理者において担当する。
- 1-2 当院の保有する保有個人データの本人又は代理人からなされる当該保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等及び利用停止等、個人データの第三者への提供もしくは個人データの第三者からの受領に際し作成される記録(以下「第三者提供記録」という)の各請求(以下、「開示請求等」という)への対応のために、個人情報保護管理者の下に窓口係(以下、単に「窓口」という)を置く。
- 1-3 窓口の電話番号、ファックス番号、メールアドレスは、下記の通りである。

電話番号	059-380-5006
ファックス番号	059-380-5557
メールアドレス	chieko.arigatou@eos.ocn.ne.jp
- 1-4 窓口の対応時間は、当院の診療時間と同一とする。

(請求の受付)

- 2-1 本人又は代理人からの開示請求等は、開示請求書、訂正等請求書、利用停止等請求書、第三者提供記録開示請求書(以下、「開示等請求書」という)を窓口宛てに提出することによって受け付けるものとする。
- 2-2 前項の開示等請求書の提出は、来院しての窓口への直接提出、郵送による提出、ファックスによる提出又は電子メールの送信等オンラインを利用した送信のいずれかの方法で行うことができる。
- 2-3 窓口に対し、電話による口頭の請求は原則として受け付けないものとする。ただし、窓口に対し、電話により口頭で請求する旨を告げた後、開示等請求書を提出して行う請求についてはこの限りでない。

(本人確認方法)

- 3-1 2-2に基づく請求に係る本人確認方法は、原則として次の通りとする。
 - (1)来院の場合
運転免許証、旅券(パスポート)、健康保険の被保険者証又は外国人登録者証の原本(やむを得ない理由がある場合は写し)の提示を求めて確認する。
 - (2)郵送又はファックスの場合
以下のいずれかの方法により確認する。
 - ① 運転免許証、旅券(パスポート)、健康保険の被保険者証又は外国人登録者証の写し及び住民票の写しの送付を受ける方法
 - ② 運転免許証、旅券(パスポート)、健康保険の被保険者証又は外国人登録者証の写しの送付を本人から受けるとともに、これらの写しに記された本人の住所宛てに文書を書留郵便により送付する方法
 - (3)電子メールの送信等オンラインを利用した送信

運転免許証、旅券(パスポート)、健康保険の被保険者証又は外国人登録者証の写しの送付を本人から受けるとともに、これらの写しに記された本人の住所宛てに文書を書留郵便により送付する方法

3-2 本人から前項以外の方法による本人確認の希望があった場合は、窓口は、その方法が本人確認方法として適切であると判断した場合は、当該方法によって、本人確認を行うことができる。

(代理人による請求の場合の確認方法)

4-1 2-2 に基づく請求が、代理人によってなされた場合の本人及び代理人の本人性並びに代理人の権限の確認方法は、原則として次の通りとする。

(1) 来院の場合

本人及び代理人の本人性の確認については、3-1(1)の確認方法を準用する。代理人の権限については、代理人が未成年者の法定代理人であるときは、戸籍謄本、成年被後見人の法定代理人であるときは、登記事項証明書又は後見開始審判書の提示を求めて確認する。

代理人が任意代理人であるときは、委任状及び印鑑登録証明書の提示を求めて確認する。ただし代理人が弁護士、司法書士、行政書士等その業務上委任を受けて代理人となる資格を有する者(以下、「資格者」という)であるときは、当該資格を証明する資料(登録番号、職印に係る印鑑登録証明書等)の提示を求めて確認する。

(2) 郵送又はファックスの場合

本人及び代理人の本人性の確認については、3-1(2)①の確認方法を準用する(ただし、代理人については、住民票の写しの送付は不要)。

代理人の権限については、代理人が未成年者の法定代理人であるときは、戸籍謄本、成年被後見人の法定代理人であるときは、登記事項証明書又は後見開始審判書の写しの送付を求めて確認する。

代理人が任意代理人であるときは、委任状及び印鑑登録証明書の写しの送付を求めて確認する。ただし代理人が資格者であるときは当該資格を証明する資料(登録番号、職印に係る印鑑登録証明書等)の送付を求めて確認する。

(3) 電子メールの送信等オンラインを利用した送信

本人及び代理人の本人性ならびに代理人の権限に係る確認は、前項で送付を求める書面等を PDF ファイル等に変換した上での送信を求める方法又は電子署名等によって本人及び代理人の本人性及びその権限を証明する方法により確認する。

4-2 代理人から前項以外の方法による本人及び代理人の本人性並びに代理権限確認の希望があった場合は、窓口は、その方法が確認方法として適切であると判断した場合は、当該方法によって、確認を行うことができる。

(死者の保有個人データに係る開示請求等)

5 死者の相続人等により、死者の保有個人データの開示等請求がなされた場合、窓口は、請求者の本人性を確認するとともに、請求者に対して、死者と請求者との関係を明らかにする戸籍謄本等の書面及び死者の保有個人データの開示等を求め

る必要性の説明を求め、またこれを根拠づける資料等の提出、送付又は送信を求めることができる。

(開示等請求書の記載事項等)

6-1 開示等請求書には、次に掲げる事項を記載する欄を設ける。

- (1) 請求者(本人又は代理人)の氏名、住所又は居所、生年月日、電話番号、メールアドレス、パスワード
- (2) 開示等請求に係る保有個人データを特定するに足りる事項
- (3) 請求者が代理人の場合において、本人の氏名、住所又は居所、電話番号
- (4) 請求者の本人性の確認方法をチェックする欄
- (5) 請求者が代理人の場合において、代理人の権限及び資格の確認方法をチェックする欄
- (6) 死者の保有個人データの開示等請求の場合における、死者と請求者の関係の確認方法をチェックする欄及び請求の必要性
- (7) 訂正等請求の場合における、訂正、追加又は削除の別並びに訂正等をすべき理由及び訂正等をすべき内容
- (8) 利用停止等請求の場合における、利用の停止、消去又は第三者への提供の停止の別並びに利用停止等を求める根拠(利用する必要がなくなった、法26条1項に定める事態(漏えい等)が生じた、保有個人データが法18条の規定に違反して取り扱われている(目的外利用)、法19条の規程に違反して利用されている(不適正利用)、法20条の規定に違反して偽りその他不正の手段により取得された又は法27条又は法28条の規定に違反して第三者に提供されている)又は理由
- (9) 開示等の方法(書面又はコンピュータ画面の閲覧、書面、CD-ROM等の交付若しくは郵送、又は電子メールによるデータの送信)の選択欄

6-2 開示等請求書に記載事項漏れ、保有個人データの不特定など形式上の不備があった場合、窓口は、相当期間を定めて補正を求めることができる。

6-3 開示請求等に係る保有個人データを特定するに足りる事項の記載にあたっては、窓口は、請求者からの相談に応じ、又は請求者に対して当該保有個人データの特定若しくは探索のための情報の提供を行うなどにより、開示請求等が円滑に行われるよう努めるものとする。

6-4 訂正等請求がなされた場合において、窓口は、請求者に対して、訂正等請求書に記載されている訂正等をすべき理由及び訂正等をすべき内容を根拠づけるものとして、訂正等を求める保有個人データの内容が事実と反していること又は訂正等の後の保有個人データの内容が事実と合致することを根拠づける資料等の提出、送付又は送信を求めることができる。

ただし、窓口は、当該資料等の提出等にあたっては、請求者に負担とならないよう配慮しなければならないが、どのような資料等を提出すればよいかについて、適宜請求者に教示するものとする。

6-5 利用停止等請求がなされた場合において、窓口は、請求者に対して、利用停止等請求書に記載されている利用停止等を求める根拠及び理由に係る資料等の提出、送付又は送信を求めものとする。

ただし、窓口は、当該資料等の提出等にあたっては、請求者に負担とならないよう

配慮しなければならず、どのような資料等を提出すればよいかについて、適宜請求者に教示するものとする。

- 6-6 開示等請求書の記載内容に不明な点があった場合、開示等担当窓口は、請求者の相談に応じ、又は請求者から口頭若しくはメール等による聴取、確認を行い、又は記載内容を明確にするために参考となる情報を提供するなどして、開示等請求が円滑に行われるよう努めるものとする。

(開示請求等に対する社内の判断経路等)

(集中型)

- 7-1 開示請求等は、すべて、窓口において受け付ける。
- 7-2 窓口は、開示請求等が、来院、郵送又はファックスでなされた場合は、必ず開示等請求書及び資料等の写しを取り、保管する。開示請求等が電子メールの送信等オンラインを利用してなされた場合は、窓口は必ず、当該請求に係る電子データを窓口専用のフォルダに保存する。
- 7-3 開示請求等に対して、開示等をするか否かの判断は、個人情報保護管理者において行う。

(保有個人データの利用目的の通知請求への対応)

- 8-1 利用目的の通知請求書により利用目的の通知請求があったとき、個人情報保護管理者は、請求者に対し、「利用目的に関する通知書」により、12-1に定める期間内に、請求者の選択した方法で、利用目的を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
- (1)法 32 条 1 項に基づき行った措置(すべての保有個人データの利用目的を、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む)に置いたこと)により、請求に係る利用目的が明らかな場合
なお、利用目的が明らかでない場合とは、利用目的が複数掲げられており、本人に係る保有個人データがそのうちのどの目的で利用されているのかわからない場合などをいう。
- (2)利用目的を本人に通知することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合
例えば、児童虐待等に対応するために、児童相談所、学校、医療機関等の関係機関において、ネットワークを組んで対応する場合に、加害者である本人に対して当該本人の個人情報の利用目的を通知することにより、虐待を悪化させたり、虐待への対応に支障等が生じたりする恐れがある場合などをいう。
- (3)利用目的を本人に通知することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害する恐れがある場合
例えば、暴力団等の反社会勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、業務妨害行為を行う悪質者情報等を、本人又は他の事業者等から取得したことが明らかになることにより、当該情報を取得した企業に害が及ぶ場合などである。
- (4)国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知することにより当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき

例えば、警察が、公開手配を行わないで、被疑者に関する個人情報を、被疑者の立ち回りが予想される個人情報取扱事業者に限って提供する場合において、警察から受け取った当該個人情報取扱事業者が、利用目的を本人に通知することにより、捜査活動に重大な支障を及ぼす恐れがある場合などである。

8-2 個人情報保護管理者が前条ただし書きの規定により、請求に係る保有個人データの利用目的を通知しない旨の判断をしたときは、個人情報保護管理者は、「利用目的に関する通知書」により、請求者に対し、12-1 に定める期間内に、請求者の選択した方法で、通知しない旨とともに、前条ただし書きのいずれに該当するか等、通知しない理由を記載して、通知するものとする。

8-3 個人情報保護管理者は、14-1(1)で定める手数料の支払いが、利用目的通知請求の受付の日の翌日から起算して14日以内に支払われないときは、利用目的の通知を拒否することができる。

(開示請求への対応)

9-1 開示請求書により開示請求があったときは、個人情報保護管理者は、「開示に関する通知書」により、請求者に対し、12-1 に定める期間内に、請求者の選択した方法で、開示しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

(1)本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合

例えば、まず、本人の権利利益を害する恐れがある場合とは、医療機関等において、病名等を開示することにより、患者本人の心身状況を悪化させる恐れがある場合(患者が不治の病にかかっていることを開示することにより、患者本人に回復困難な精神的苦痛を与えたり、病状を悪化させたりする恐れがある場合)などをいう。

次に、第三者の権利利益を害する恐れがある場合の例としては、本人に関する情報の中に第三者(本人又は開示請求を受けている個人情報取扱事業者以外の者)の情報が含まれており、開示することが第三者にとって不利益となる場合などであり、例えば、第三者のプライバシーに関する情報や他の事業者の生産技術上又は販売・診療上のノウハウに関する情報などが含まれている場合などをいう。

(2)当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合

例えば、同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の請求があり、事実上の問い合わせ窓口が占有されることによって他の問い合わせ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼす恐れがある場合などをいう。

(3)他の法令に違反することとなる場合

例えば、本人が識別できる保有個人データと、第三者が識別できる保有個人データが一体化しているため、開示することが当該第三者の秘密との関係で刑法134条(秘密漏示罪)に抵触するような場合などをいう。

9-2 個人情報保護管理者は、請求に係る保有個人データが前項ただし書きに該当する場合であっても、不開示情報部分を区分して除くことができるときには、で

きる限り、全部不開示とすることは避け、当該不開示情報部分のみを除いて、その他の部分を開示するようにする。

- 9-3 個人情報保護管理者が、請求に係る保有個人データの全部又は一部を不開示とする決定をしたときは、個人情報保護管理者は、「開示に関する通知書」により、請求者に対し、12-1 に定める期間内に、請求者の選択した方法で、全部又は一部を開示しない旨及び一部を開示する場合は、開示部分の記載とともに、1 項ただし書きのいずれに該当するか等開示しない理由を記載して、通知するものとする。
- 9-4 個人情報保護管理者は、14-1(2)で定める手数料の支払いが、開示請求の受付の日の翌日から起算して 14 日以内に支払われないときは、開示を拒否することができる。
- 9-5 第三者提供記録開示請求に対する対応については9-1ないし9-4に準じてこれを行う。

(訂正等請求への対応)

- 10-1 訂正等請求書により訂正等請求があったときは、個人情報保護管理者は、訂正等に係る保有個人データが「事実」でないことが判明した場合は、「訂正等に関する通知書」により、請求者に対し、12-1 に定める期間内に、請求者の選択した方法で、具体的な訂正等の内容を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部の訂正等をしないことができる。
- (1)過去の一定時点のデータを利用することが目的である場合
- (2)カルテなどの医療記録や、指導要録等の教育情報、労働者の勤務評定に関する情報など保有個人データの本人の評価、診断、判断等に関する情報(ただし、「事実」に関する情報について訂正等が行われた場合に、当該訂正等が評価にも影響を与えるようなときには、訂正等をした事実に基づいて評価に関する情報の訂正等を行わなければならない場合も生じる)
- 10-2 個人情報保護管理者が、訂正等を行うか否かの判断をするにあたっては、訂正等を請求された保有個人データの内容が事実と合致するかどうかについて、請求者が提出等をした資料等も参考にしながら、遅滞なく必要な調査を行い、その調査結果に基づき判断をするものとする。
- 10-3 前項の調査の結果判明した事実が、現に保有している保有個人データとも訂正請求内容とも異なる場合には、個人情報保護管理者は、訂正等請求に対しては、請求に応じる必要はないが、情報の正確性の確保の観点を踏まえ、自ら訂正するよう努めるものとする。
- 10-4 個人情報保護管理者が、請求に係る保有個人データの全部又は一部について訂正等を行わないとする決定をしたときは、個人情報保護管理者は、「訂正等に関する通知書」により、請求者に対し、12-1 に定める期間内に、請求者の選択した方法で、全部又は一部を訂正等しない旨及び一部を訂正等する場合は、その部分について具体的な訂正等の内容を記載するとともに、訂正等しない部分について、「事実」に合致している又は前条ただし書きのいずれか該当する等訂正等しない理由を記載して、通知するものとする。

(利用停止等請求への対応)

- 11-1 利用停止等請求書により利用停止等請求があったとき、個人情報保護管理

者は、法 18 条 1 項、19 条、20 条、27 条又は 28 条に違反することが判明した場合は、「利用停止等に関する通知書」により、請求者に対し、12-1 に定める期間内に、請求者の選択した方法で、具体的な利用停止等の措置の内容について通知しなければならない。

- 11-2 個人情報保護管理者が、利用停止等を行うか否かの判断をするにあたっては、原則として、利用停止等を請求された保有個人データについて指摘された法令違反があったかどうかについて、請求者が提出等をした資料等も参考にしながら、遅滞なく必要な調査を行い、その調査結果に基づき判断をするものとする。ただし、当該調査をするまでもなく、法 18 条 1 項、19 条、20 条、27 条又は 28 条違反の有無が一見して明らか場合は、この限りでない。
- 11-3 個人情報保護管理者において、利用停止等の措置をとることについて、多額の費用を要することその他利用停止等の措置をとることが困難であると判断したときは、本人の権利利益を保護するため今後の修正の約束又は法違反行為によって発生した請求者本人の精神的又は経済的損害を金銭で賠償するなどの代替的措置をとることができる。
- 11-4 個人情報保護管理者が、請求に係る保有個人データの全部又は一部について利用停止等を行わないとする決定又は前項に定める代替的措置を講じるとする決定をしたときは、個人情報保護管理者は、「利用停止等に関する通知書」により、請求者に対し、12-1 に定める期間内に、請求者の選択した方法で、全部又は一部について利用停止等をしない旨及び一部について利用停止等をする場合は、その部分について具体的な利用停止等の内容を記載するとともに、利用停止等をしない部分について、利用停止等をしない理由又は代替的措置をとる理由を記載して、通知するものとする。
- 11-5 利用停止等の方法に係る具体的内容については、次の通りとする。
- (1) 保有個人データがコンピュータによりデータベース化されている場合は、個人情報取扱事業者のほうで、端末を操作して、当該保有個人データをデータベースから消去し、個人識別性を消滅させる措置をとり、当該保有個人データに個人情報取扱事業者又は提供先の第三者がアクセスできないような措置をとり、又は個人情報取扱事業者と第三者との間の情報提供に係る契約・取決め等を解約するなどの対応を行うこととする。
- (2) 保有個人データがマニュアル情報の場合は、当該保有個人データが記載されている書面等を廃棄し、第三者に提供していた書面等をすべて回収して、今後第三者に当該書面等を提供しないようにし、又は個人情報取扱事業者と第三者との間の情報提供に係る契約・取り決め等を解約するなどの対応を行うこととする。

(開示等決定等の期限)

- 12-1 8 ないし 11 の開示等に係る請求者に対する通知は、開示請求等を受け付けた日の翌日から起算して 14 日以内に行わなければならない。ただし、6-2 の規定により補正を求めた場合に、当該補正に要した日数又は 6-6 の規定により開示等請求書の記載内容を明確にするために要した日数は、当該期間に算入しない。
- 12-2 前項の規定にかかわらず、個人情報保護管理者は、事務処理上の困難その他正当な理由があるとして前項に定める期間の延長の必要があると認めるときは、

同項に規定する期間を前項の起算日から 30 日以内に限り延長することができる。この場合において、個人情報保護管理者は、請求者に対し、遅滞なく、延長後の期間及び延長の理由を、請求者が開示等の通知について選択した方法に従って通知するものとする。

- 12-3 個人情報保護管理者は、開示等に係る判断・決定に特に長期間を要するため、前二項の規定にかかわらず、期間の延長の必要があると認めるときは、個人情報保護管理者は相当の期間内に開示等に係る判断・決定を行い、個人情報保護管理者は、その後速やかに請求者に対する開示等に係る通知を行うことができる。この場合において、個人情報保護管理者は、請求者に対し、前二項に規定する期間内に、前二項の規定にかかわらず期間の延長を行う理由及び開示等に係る通知を行う期限を、請求者が開示等の通知について選択した方法に従って通知するものとする。

(死者の保有個人データに係る開示請求等の拒否)

- 13-1 死者の相続人等により、死者の保有個人データの開示請求等がなされた場合、個人情報保護管理者は、5 に基づきなされた、請求者からの、死者の保有個人データの開示等を求める必要性の説明又は(及び)これを根拠づける資料等の提出、送付又は送信によっても、当該死者の保有個人データが、請求者に関する保有個人データではないと認めるときは、開示等を拒否することができる。

- 13-2 6か月以内に消去(更新は含まない)することとされている個人データの開示請求等がなされた場合は、「保有個人データ」に該当しないので、その旨を請求者に通知して、開示請求等を拒否する。

(手数料)

- 14-1 利用目的の通知請求又は開示請求をする者から徴収する手数料の額は、次の通りとする。

(1)利用目的の通知に係る手数料 ※公表されているものについては無料

利用目的の通知 1 件につき…2,200 円(定額)

(2)開示請求に係る手数料

開示請求 1 件につき…1,100 円(定額)

(3)開示実施手数料

1. 医師による診療録の説明と閲覧 30 分単位…5,500 円

2. 説明文書(要約書)外来要約書(1 枚につき)…3,300 円

3. 診療録の閲覧(職員立会いによる)30 分単位…1,100 円

4. 診療録の謄写(1 枚につき)…10 円

- 14-2 前項の手数料の徴収は、(1)については、「利用目的に関する通知書」による通知到達後、(2)及び(3)の手数料は、開示の実施終了後に現金書留の送付、金融機関への振込み又はクレジットカードによる支払いの方法で徴収する。

(開示等請求書書式の公表等)

- 15 当院は、1-3 に定める窓口の電話番号、ファックス番号及びメールアドレス、個人情報保護担当役員の下に設置された苦情処理係が当院の個人情報の取扱いに関する苦情の受付(開示等に係る当院の措置に対する請求者からの不服の申立

の受付を含む)及びその処理も行うこと、2 及び 4 ないし 6 に定める開示等請求書の書式その他の開示請求等の方式、3 及び 4 に定める本人及び代理人の本人性確認方法、代理人権限の確認方法並びに 14 に定める手数料の額及びその徴収方法を、当院のウェブサイトにて常時掲載し、随時更新するとともに、保有個人データの本人から当院に問い合わせがあれば、窓口は速やかに回答するものとする。

(苦情処理)

16-1 当院の個人情報の取扱いに関する苦情の受付(開示等に係る当院の措置に対する請求者からの不服の申立の受付、匿名加工情報の作成その他の取扱いに関する苦情申入を含む)及びその処理については、窓口が担当する。

改正

・2024年6月1日改正(14-1 手数料について、(2)開示請求に係る手数料 開示請求1件につき「5,500円」→「1,100円」に変更。(3)開示実施手数料 4.診療録の謄写(1枚につき)「110円」→「10円」に変更)