

令和2年2月20日

第96回 神戸市個人情報保護審議会

インターネット診療予約取得システム  
の導入について

(神戸市民病院機構)

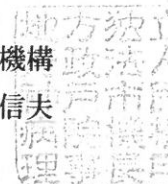
神本部第 490 号

令和2年 2月14日

神戸市個人情報保護審議会  
会長様

地方独立行政法人神戸市民病院機構

理事長 橋本 信夫



諮 問

神戸市個人情報保護条例第11条第1項及び第2項の規定に基づき、下記事項について貴会の意見を求めます。

インターネット診察予約取得システムの導入について  
(条例第11条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：地方独立行政法人神戸市民病院機構  
法人本部経営企画室総務課

地方独立行政法人神戸市民病院機構  
法人本部経営企画室情報戦略課

インターネット診察予約取得システムの導入について  
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

◎は条例第 11 条第 2 項に該当する項目

【診療予約取得患者情報】

(必須入力項目等)

- ・ 紹介元医療機関

◎診察予約項目 (当院診察項目)

- ・ 予約日時
- ・ 患者氏名
- ・ 患者氏名 (カナ)
- ・ 生年月日
- ・ 患者性別
- ・ 紹介元医師名

(任意入力項目)

- ・ 患者旧姓
- ・ 電話連絡先
- ・ 当院診察券番号
- ・ 保険証情報 (公費負担の保険証がある場合は、その公費負担番号・公費受給者番号)

神本部第 490 号  
令和2年 2月14日

神戸市個人情報保護審議会  
会長様

地方独立行政法人神戸市民病院機構  
理事長 橋本 信夫



諮 問

神戸市個人情報保護条例第12条の規定に基づき、下記事項について貴会の意見を求めます。

インターネット診察予約取得システムの他医療機関との電子計算機の結合について  
(条例第12条「電子計算機の結合の制限」に関して)

担当：地方独立行政法人神戸市民病院機構  
法人本部経営企画室総務課

地方独立行政法人神戸市民病院機構  
法人本部経営企画室情報戦略課

インターネット診察予約取得システムの他医療機関との電子計算機の結合について  
(条例第12条「電子計算機の結合の制限」に関して)

【診療予約取得患者情報】

(必須入力項目等)

- ・紹介元医療機関
- ・診察予約項目(当院診察項目)
- ・予約日時
- ・患者氏名
- ・患者氏名(カナ)
- ・生年月日
- ・患者性別
- ・紹介元医師名

(任意入力項目)

- ・患者旧姓
- ・電話連絡先
- ・当院診察券番号
- ・保険証情報(公費負担の保険証がある場合は、その公費負担番号・公費受給者番号)



# インターネットを用いた診療予約の取得について

## 1. 趣旨・概要

当法人は、基幹病院及び中核病院を運営し、地域住民の生命と健康を守る砦として、地域の医療機関では治療が難しい患者や詳しい検査が必要な患者の紹介を地域の医療機関から受けており、高度な医療を提供することは、当法人の使命の一つである。

医療機関からの患者紹介方法としては、例えば、中央市民病院では、①直接予約外窓口に来る。②事前にFAXにて氏名や生年月日、病状等の患者情報をFAXで送付いただき診察予約を取る。の2種類となっている。①の場合、予約患者の合間に診察予約を入れるため、平均外来待ち時間が100分程度となっている。一方、②の事前予約患者については、同約20分となっており、待ち時間に関する患者負担が大幅に軽減されている。また、事前予約では紹介状を事前送付していただく運用にしており、診察前日までに紹介状がカルテに取り込まれているので診察医は、患者の病状を把握したうえで、診察に臨むことができる。

運用は、①予約依頼、②診察予約取得、③受付票を紹介元医療機関に送付、④予約券を紹介元に患者に手渡し。となっており、予約依頼を確認後③までを20分以内で行うことを目標としているが、年間件数が17,000~18,000件（一日平均70件）と非常に多く、依頼は紹介元の診療時間中となるため、特定の時間に集中し、20分以内にできていない事も多い。その間、患者は紹介元で待っている場合が多く、待ち時間負担や紹介元医療機関の営業時間の問題（終了間際には待つことが難しい）から、年間数千人程度、直接予約外で受診するよう指示されている患者がいる。

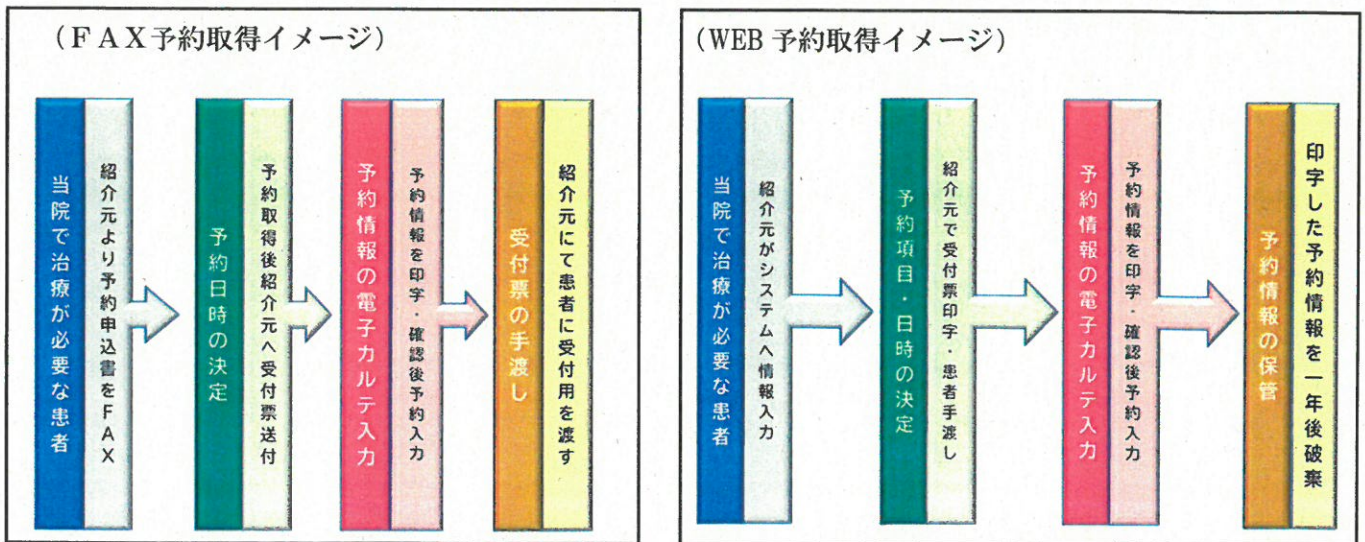
この問題を解決するため、新たにインターネット診察予約取得システムを導入し、予約時及び当院受診時の待ち時間の縮減等、患者サービスの向上を図ろうとするものである。

## 2. 事務の流れ

上記システムを利用し、下記の通り診察予約を受け付ける。

- (1) 紹介元医療機関が上記システムを用い診療予約を取得、予約票を患者へ渡す。
- (2) 同システムに入力された情報を担当者がプリントアウトする。
- (3) 依頼内容に基づき、電子カルテに予約入力を行う。

なお、使用するパソコンは他のシステムとは連結せず、本業務以外に使用しない。



### 3. 効果

診察予約取得にかかる紹介元医療機関の負担を軽減することで、事前予約患者の増加が見込まれる。また、事前予約があることで、スムーズに受診をしてもらうことが可能となり患者の負担が大幅に軽減される。

- ①紹介元医療機関で診察予約取得および受付票の発行が可能となるため、紹介元での待ち時間が軽減される。
- ②事前予約が FAX とインターネットに分散することで、FAX 申し込みの回答時間短縮が見込まれる。
- ③事前予約取得にかかる負担を軽減することで、紹介予約を促進し、受診時の待ち時間の負担軽減が期待できる。
- ④事前に患者の病状を把握することでより安心安全な医療を提供することが期待できる。

### 4. 実施時期

2020年3月(予定)

### 5. 利用件数(見込み)

3,500件~5,000件/年(他都市実績では、申込み総数の2~3割程度)

### 6. 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規定」および「情報セキュリティポリシー」等関連規則に基づき、以下の通り対処する。また、本システムの運用管理は委託を行うが、委託事業者との契約においても上記条例、規定の内容を遵守し個人情報保護に努める。

#### (1) システム上の保護

- ①紹介元医療機関からの予約を受け付ける Web システムへの通信は、SSL (TLS1.2) による暗号化を行い、外部との接続には FW (※1) でブロックする事に加え WAF (※2)、不正侵入防御 (IDS/IPS) (※3) により不正な侵入や攻撃からサーバー内の情報を防御する。
- ②連携施設から予約を受け付ける Web システムへのアクセスは連携医療施設へ付与された個別 ID とパスワードによりアクセスする。
- ③個人情報に係るデータについては原則として端末機に保存せず、クラウドサーバー上に保管する。
- ④管理者による Web 予約管理システムへのアクセスは管理者用 ID とパスワードにより行う。

※1 FW (fire wall) : ネットワークとネットワークに間に立ち不正アクセスをブロックするためのシステム)

※2 WAF (Web Application Firewall) : SQL インジェクションや、クロスサイトスクリプティングなどのサイバー攻撃を検知し、サイトを防衛する仕組み)

※3 不正侵入防御 (IDS/IPS) : ネットワークにおいて不正侵入を検知・防御するシステム。ファイアウォールでは実現できない対策が可能となる。



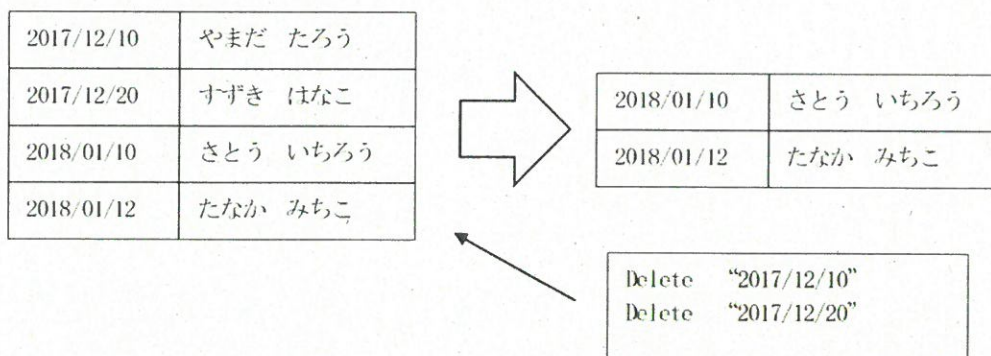
## (2) 運用上の保護

- ①出力した患者予約情報書類は、既の実施している FAX での予約申し込み同様、施錠された倉庫に保管する。
- ②個人情報の適切な取り扱いを実施するため、関係職員に対して必要な指導・研修を行うとともに個人情報の適正管理について点検を行う。
- ③クラウドサーバー上のデータは、2年経過後上書き自動消去する。  
(削除イメージ)

毎月1日0時に2年前の同月分を削除

2019年12月1日0時の削除イメージ

「Delete」コマンドを使用して、データベースから2017年12月のデータを削除します。



## 7. その他

### (1) 個人情報を本人以外が入力することについて

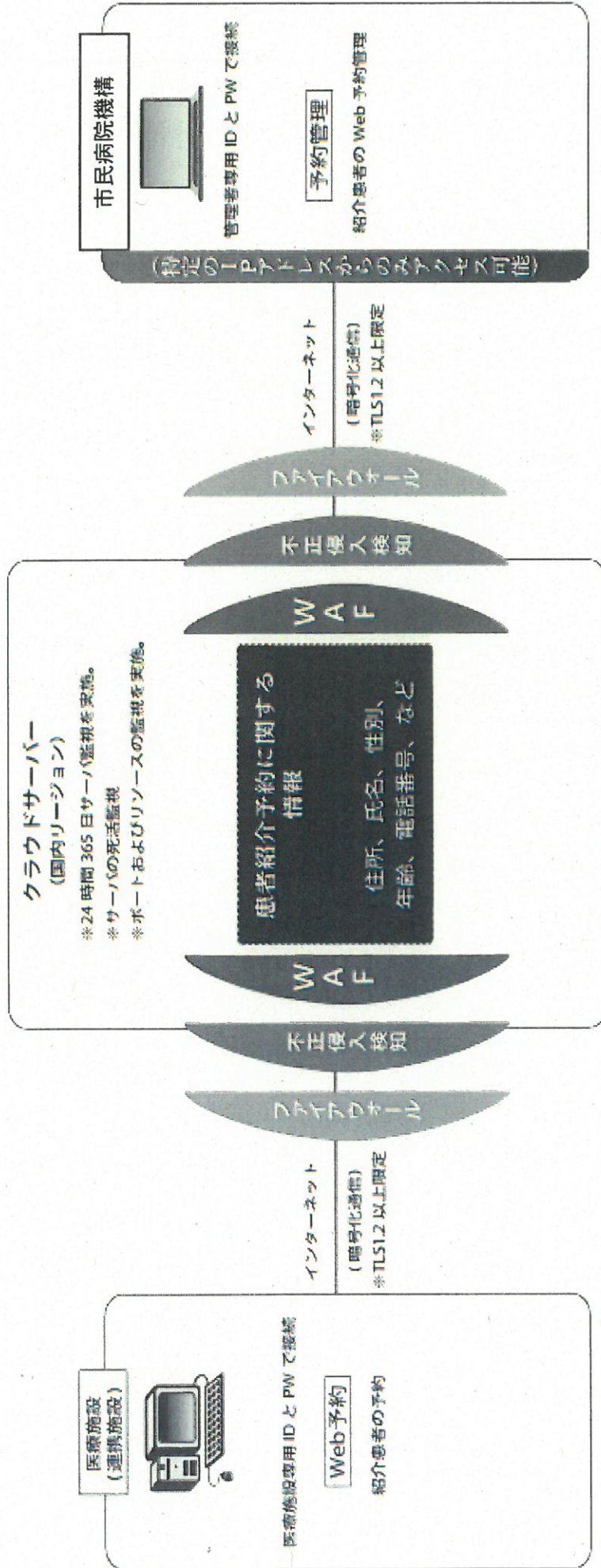
本システムは、氏名・生年月日等の個人情報を本人以外の紹介元医師が入力することにより、収集することになるが、既に FAX で同じ内容の情報をやり取りしていることと同様に、条例第7条第3項ただし書類型15に基づく収集とする。

### (2) クラウドサーバーについて

クラウドサーバーは、委託事業者がクラウドサービス事業者と契約している。  
クラウドサービスの利用に際しては、神戸市個人情報保護条例やセキュリティポリシー等の関連条例等を遵守したうえで利用する。



インターネット予約システム  
(地域医療連携予約システム)



- ※ TLS… TLS (Transport Layer Security) とは、TCP/IP を使ったさまざまなサーバとクライアントの通信で、セキュアなチャンネル(通信路)を利用できるようにする仕組み
- ※ ファイアウォール… ファイアウォールは、ネットワークの通信において、その通信をさせるかどうかを判断し許可するまたは拒否する仕組み
- ※ 不正侵入検知 (IDS/IPS) … ネットワークにおいて不正侵入を検知・防御するシステム。ファイアウォールでは実現できない対策が可能となっています。
- ※ WAF (Web Application Firewall) … ウェブアプリケーションの脆弱性を悪用した攻撃からウェブアプリケーションを保護するセキュリティ対策の一つ。