

通報事務手続規程に関する運用指針

令和6年4月1日制定

令和8年4月1日改正

1. 定義（第1条及び第2条関係）

- (1) 第1条中の「職員等以外の者」とは、例えばJCHOの継続的な取引先でない会社の労働者等を想定している。
- (2) 第2条第1項第4号の「(公益通報者保護)法第2条第1項第3号に規定される労働者」とは、契約に基づき、JCHOの事業に従事する取引先事業者の労働者を行い、取引先事業者とは、請負契約等（清掃などの継続的な役務提供契約、卸売業者などとの継続的な物品納入契約等）の相手方事業者をいう。
- (3) 第2条第1項第5号の「前4号のいずれかに該当していた者」とは、役員を退任した者、退職者、派遣労働者として従事していた者、又は取引先事業者の労働者として従事していた者をいう。
- (4) 第2条第2項（通報対象事実）中の「役員及び職員、代理人その他の者」の「その他の者」とは、派遣労働者及び請負契約や継続的な契約における相手方事業者の役員、労働者である。
- (5) 以下の事実は、第2条第2項に規定する通報対象事実に該当しない。
 - ① JCHO以外の組織に関する事実（JCHOの事業に係る事実は除く）
 - ② 職員等の私生活に関する事実であって、JCHOの事業と無関係な事実（私生活に関する事実であっても、JCHOの事業に間接的に関係する事実を除く）
- (6) 第2条第4項（規程等）の中の「その他それに準ずるもの」には、事務連絡が含まれる。
- (7) 第2条第9項各号に規定される「通報対応業務従事者」については、以下の職員等をいうこと。

また、調査担当者及び是正担当者については、個別の通報毎に指定すること。

なお、調査におけるヒアリング対象者等、通報の内容を伝えられるにとどまる者は、通報対応業務従事者として定めるべき対象には該当しない。

	本部	地区事務所	病院
通報相談員を補佐する職員	内部統制・監査部職員 総務課長・総務係長 <small>(本部職員に関する事案の場合)</small>	人事専門職 人事係長	総務企画課長補佐 総務係長

- (8) 第2条第10項に規定する「不利益な取扱い」とは、具体的には以下の事項をいう。

- ① 労働者等たる地位の得喪（解雇、辞職願の提出の強要、労働契約の終了・更新拒否、本採用・再雇用の拒否、休職、派遣労働者の交代の要求等）
- ② 人事上の取扱い（降任、不利益な配置換・転任・長期出張等の命令、昇任・昇格における不利益な取扱い、懲戒処分等）
- ③ 経済待遇上の取扱い（減給その他給与・一時金・退職手当等における不利益な取扱い、役員報酬の減額、損害賠償請求等）
- ④ 精神上・生活上の取扱い（嫌がらせや専ら雑務に従事させるなどの事実上の行為等）
- ⑤ 外部通報者の取扱い（取引業者との契約解除等）

2. 通報相談窓口の設置（第4条関係）

(1) 通報相談窓口（内部窓口・外部窓口）については、規程において次のとおり指定する。

	本部	地区事務所	病院
内部窓口	内部統制・監査部 統制課	総務経理課	総務企画課
外部窓口	指定弁護士		

- (2) 第4条第2項及び本通知1.（7）の規定により指定した職が欠員の場合等で他の職員を充てる必要があると所属長等が判断した場合には、例外的に、所属長等が職務命令（当該他の職員に対し「通報事務手続規程第4条第2項に定める通報相談員を命じる」等の文書を交付する。）をもって定めることができるものとして取り扱うこと。この場合、指定後に本部内部統制・監査部統制課へ連絡すること。
- (3) 通報については、通報対象事実が生じている事業場の通報相談窓口に限らず、病院、地区事務所及び本部の内部窓口並びに外部窓口のいずれにおいても対応できるものであること。
- (4) 第4条第3項に規定する指定弁護士は、以下のとおりであること。

弁護士 津田 宏明
 K T T法律事務所
 住所：東京都港区赤坂3-21-20
 赤坂ロングビーチビル2階
 TEL：03-3584-5980
 ※電話受付時間 10時～17時（土日祝日、年末年始除く）
 FAX：03-3584-5981
 E-mail：hiroaki.tsuda@kttjapan.com

3. 匿名による通報等（第5条関係）

第5条に規定する匿名による通報等の取扱いについては、通報者が特定されることを恐れ、重大なリスク情報の把握が遅れる事態を避けるためには、匿名の通報等であっても実効性のある対応を確保するための方策を講じるよう努めること。

4. 通報相談員等の事務（第7条～第10条関係）、通報の報告（第11条関係）

- (1) 第7条第2項の「正当な理由」とは、通報等の内容が、第2条第2項に規定する通報対象事実に該当しない場合をいうこと。
- (2) 通報相談員は、通報者の意向に反して調査を行う場合、通報者とコミュニケーションを十分に取り、通報者の利益が害されないよう配慮すること。
- (3) 匿名その他通報者を特定できないだけで他の要件を満たす通報の場合には、実名による通報と同様の取扱いを行うよう努めること。
- (4) 通報相談員は、通報者から訴え等があった際、「通報」という表現を使っていなくとも、法令等違反行為について訴えていることを認識した場合には、通報制度の説明を行った上で、通報者が「通報」として取り扱うことを希望すれば、適切に通報として取り扱うこと。
- (5) 通報相談員は、通報者から通報等を受け、当該通報等の内容が法令等違反行為に該当するか否か判断しかねる場合は、本部内部統制・監査部統制課へ相談すること。
- (6) 指定弁護士は、通報者から通報等を受け付けた場合は、本部の通報相談員に報告すること。

ただし、通報者がJCHOに対する報告について、匿名の取扱いを希望した場合、当該通報者の氏名及びその他通報者を特定させる情報は報告しないものとする。

5. 通報者への通知（第7条第4項、第8条第1項及び第2項、第9条第4項、第12条第9項～第11項、第14条第4項及び第5項関係）

- (1) 第7条第4項に規定する通知は、通報を受け付けた旨を通知するものではなく、書面、メール等の到着を確認し受領した旨を通知するものである（様式は任意）。
- (2) 通報相談員は、調査を行うことの有無について決定したら速やかに、以下の事項を第6条第2項の規定に基づく書面の提出等を受けてから原則、20日以内に通報者へ一括して通知を行うこと。（規程別紙様式2又は3）
 - ① 受け付けた旨（第8条第1項及び第9条第4項）
 - ② 調査を行う旨又は情報提供として取り扱う旨（第12条第8項及び第11項）
- (3) 調査の進捗状況にかかる通報相談員等から通報者への通知（第12条第9項及び第11項）（規程別紙様式5）については、目安として調査期間が概ね2か月を超える場合に行うものとする。

- (4) 調査結果（第12条第9項及び第11項）、是正措置等の内容（第14条第4項及び第5項）にかかる通報相談員等から通報者への通知（規程別紙様式6）については、調査結果を踏まえて是正措置等を速やかに講じることができる場合には、通報者への通知を一括して行うことができる。
- (5) 書面での通知が難しい場合、口頭での通知とすることは可能とする。その場合、いつ、だれに、どのような手段で、どのような内容を通知したかを記録しておくこと。
- (6) 調査の中断又は中止にかかる通報相談員等から通報者への通知（第12条第10項）については、中断又は中止の理由と、中断の場合は再開時期の目途を記載し、中断及び中止を決定したら速やかに通報者へ通知すること。
- (7) 「すでに調査を実施し結果について通知した通報等と同一の内容の通報等」とは、通報対象者、通報内容、内容を裏付ける資料等が同じである場合のほか、当初の通報において調査範囲として含めており、その調査結果について通知している個別の事案に関する通報も含む。

6. 整理票（規程別紙様式4）による記録（第10条関係）

- (1) 「整理票」の「件名」欄は、記載を省略して差し支えないこと。
- (2) 第12条第4項の規定に基づき「調査担当者」が指名された場合は、「当該調査担当者の氏名、役職名及び指名された年月日」を記録すること。
- (3) 指定弁護士が、本部の通報相談員へ通報の報告する様式は、整理票（規程別紙様式4）、又は整理票の項目を満たした任意様式により報告すること。
- (4) 受け付け年月日、調査の有無など通報者へ通知を行った年月日についても記録すること。
- (5) 第14条第2項の規定に基づき「是正担当者」が指名された場合は、「当該是正担当者の氏名、役職名及び指名された年月日」を記録すること。

7. 幹部に関する通報の報告先（第11条関係）

通報相談員は、通報の対象者が下記の者の場合、第9条第3項各号の者も含め、下記の者に報告することとする。

	通報の対象者	報告を受ける者
①	内部統制・監査部長	内部統制担当役員
②	各地区担当理事	本部通報相談員 各地区統括部長
③	各地区統括部長	本部通報相談員 各地区担当理事

④	各院長	各地区通報相談員 各事務（部）長
⑥	各事務（部）長	各地区通報相談員 各院長

8. 調査及び是正措置等の実施（第12条及び第14条関係）

- (1) 第12条第2項の「調査を実施しない正当な理由」とは、通報者と連絡が取れないため通報等の内容に関する事実確認が困難である場合が想定される。なお、通報等の内容が、第6条第2項の求める事項について一部不足していた場合でも、単純に形式を満たさないことだけをもって、「調査を実施しない正当な理由」と判断しないこと。
- (2) 調査の実施有無の判断については、通報制度の趣旨を鑑み、恣意的に調査をしないということがないように、対応責任者を含む複数の者（病院においては、院長、事務（部）長、通報相談員）にて判断を行い決定すること。
- (3) 法令等違反行為に該当しない通報や法令等違反となる根拠等が明確ではない通報であっても、コンプライアンスの観点から、有益な情報と考えられる場合には、通報等の内容について事実確認等を行い、その結果により、調査を行う等必要な対応をとること。調査を行う等の場合は通報に対する手続きに基づき実施すること。
- (4) 調査を行わない場合、受け付けた通報については情報提供として取り扱い、必要に応じて適切な部署等に提供すること。提供する際は、通報者の保護に十分配慮すること。
- (5) 調査を行わない場合、その理由を整理票（規程別紙様式4）に記載すること。
- (6) 通報相談員は、通報者から通報等を受け、当該通報等の内容が法令等違反行為に該当するか否か判断しかねる場合、又は調査の実施有無を判断しかねる場合は、本部内部統制・監査部統制課へ相談すること。
- (7) 第12条第5項及び第14条第3項の従事者指定書を交付する場合、通報対象事実整理票（規程別紙様式4）を添付すること。
- (8) 第12条第10項の「調査の継続が困難になった場合」とは、天変地異が発生した場合や、通報者の協力が得られない場合、また、通報対象事実について訴訟が提起される等事実の判断について第三者による裁定に委ねられた場合等が想定される。

9. 本部への報告（第16条関係）

第16条第1項の規定に基づく病院の対応指示者から地区事務所の対応指示者、地区事務所の対応指示者から本部の対応指示者に対する、受け付けた通報、調査及び是正措置の結果、中断又は中止等の報告については、通報を受け付けた際、調査及び是

正措置等を講じた都度、中断又は中止を決定した都度、当該通報の整理票（規程別紙様式4）の写しの送付（メール）により行うものとする。その際、調査に関して経緯等がわかる資料を添付すること。

なお、調査を行わないことを決定した通報、通報対象事実があると認められなかった通報についても、同様に通報の対応が完了した都度、本部の対応指示者へ報告すること。

10. 通報者の保護（第17条関係）

通報者は、通報等をしたことを理由に不利益な取扱いを受けることはないが、通報者が通報等に関係して、法令等違反行為をしていた場合、通報等をしたことをもって、その責を免れるものではない。

11. 通報者のフォローアップ（第18条関係）

通報相談員は、調査等を実施した通報について、通報者に対し、以下のとおりフォローアップをする。

① 不利益な取扱いがないこと等の確認

内部通報については、不利益な取扱いがされていないか、通報者情報の範囲外共有が行われていないかを確認する（ただし、匿名による通報等であるため通報者への確認が困難である場合を除く）。確認は、通報の対応が完了した概ね2か月後（結果を通報者に通知した日より2か月後）を目途として、電話、メール又は手紙にて行う。なお、確認をする前に、通報者から不利益な取扱い等の訴えがあった場合は、それをもって通報の対応が完了した2か月後の確認と見なして良い。

外部通報については、調査等を実施した通報について、実名で通報をした通報者より不利益な取扱いを受けた等の相談があった場合、消費者庁の公益通報者保護制度相談ダイヤル等を紹介するなど、通報者保護に係る必要な措置を行うよう努めるものとする。

② 是正措置等の確認

通報相談員等は、第14条に基づき是正措置等が講じられた通報については、通報の対応が完了した概ね2か月後（結果を通報者に通知した日より2か月後）を目途として、是正措置等が適切に実施されているか確認をする。ただし、是正措置等が完了するまでに2か月を超える期間が必要な場合は、予め確認する時期を定めて行う。

③ 不利益な取扱い等が行われていた場合

第18条第2項の報告を受けた内部統制担当役員、地区担当理事及び院長は、①において不利益な取扱いがされていることや範囲外共有の行われていることが確認された場合、又は②において通報対象事実の解消又は是正がなされていない

いことが確認された場合は、対象施設、部署又は該当する役職員等に対し適切な措置を講じ、その対応が完了した2か月後に、改めてフォローアップを行う。

1 2. 評価及び点検等（第19条関係）

第19条第2項に規定する通報制度の運用状況に関する情報の定期的な公表については、病院及び地区事務所における通報受付状況等も含めて本部で一括して公表するので、第16条に基づき適宜本部へ報告すること。

1 3. 職員等への周知（第20条関係）

- (1) 本部、地区事務所及び病院において、職員が見やすい場所にポスターを掲示し職員等に周知すること。
- (2) 退職予定者に対しては、退職前に、退職後も職員等として通報できる旨を周知すること。
- (3) 本部、地区事務所及び病院において、以下の内容についてホームページに掲載すること。
 - ① 通報制度の概要
 - ② 通報相談窓口の電子メールアドレス
 - ③ 通報者の保護（通報者の探索及び不利益な取扱いの禁止等）
 - ④ 秘密保持（情報の漏洩及び範囲外共有の禁止等）

1 4. 秘密保持義務（第21条関係）

通報者の所属・氏名等が職場内に漏れることは、それ自体が通報者に対する重大な不利益になり、ひいては通報を理由とする更なる不利益な取扱いにもつながるおそれがある。また、通報制度への信頼性を損ない、病院等の運営上のリスクに係る情報の把握が遅延する等の事態を招くおそれもあることから、以下のような措置を講じ、通報に係る秘密保持の徹底を図ることが重要である。なお、通報者を特定させる事項を共有しなければ、必要性の高い調査が実施できないなどやむを得ない場合は、この限りではない。

- ・ 通報者を特定させる事項については、原則、固有名詞を匿名化して、共有すること
- ・ 情報共有が許される範囲を必要最小限に限定すること
- ・ 通報者の所属・氏名等や当該調査等が通報を端緒とするものであること等、通報者の特定につながり得る情報は、通報者の書面や電子メール等による明示の同意がない限り、情報共有が許される範囲外には開示しないこと
- ・ 調査に際し、やむを得ず、通報者の情報等を通報対象者に提示する必要がある場合、明示の同意を取得すること

- ・ 通報者の同意を取得する際には、開示する目的・範囲、氏名等を開示することによって生じ得る不利益について明確に説明すること
- ・ 何人も通報者を探索してはならないことを明確にすること
- ・ これらのことを、本部、地区事務所及び病院の幹部をはじめとした職員等に周知徹底すること

15. 個人情報等の保護の徹底（第22条関係）

(1) 通報等の受付方法としては、電話、電子メール等、様々な手段が考えられるが、通報等を受け付ける際には、個室で面談する等の措置を適切に講じ、通報者の秘密を守ることが必要である。

また、例えば、以下のような措置を講じ、個人情報保護の徹底を図ることが必要である。

- ・ 通報等に係る記録・資料を閲覧することが可能な者を必要最小限に限定すること
- ・ 通報等に係る記録・資料は施錠管理すること
- ・ 関係者の固有名詞を仮称表記にすること
- ・ 通報等に係る情報を電磁的に管理している場合、情報セキュリティ上の対策を講じ、操作・閲覧履歴を記録すること

(2) 通報者本人からの情報流出によって通報者が特定されることを防止するため、自身が通報者であること等に係る情報管理の重要性を、通報者本人にも十分に理解させることが望ましい。

16. 利益相反の排除（第23条関係）

(1) 第23条中の「自らが関係する」とは、通報の対応に関与する職員が、以下に当てはまる場合等をいうこと。

ただし、実質的に公正な対応業務の実施を阻害しない措置がとられている場合には、その関与を妨げるものではない。

- ① 法令等違反を行った当事者である場合
- ② 過去5年以内に法令等違反行為が行われていた部署に勤務していた場合
- ③ 法令等違反行為を行った者の親族である場合

(2) 利益相反関係の排除を徹底するため、通報等の受付時や調査開始時に通報取扱担当者等に係る利益相反関係を確認すること。

17. 通報関連文書の管理（第24条関係）

(1) 第24条の「適切な方法で管理する」とは例えば、以下のことをいう。

- ・ 通報に係る記録・資料は、施錠管理する。

- ・ 通報に係る情報を電磁的に管理している場合、情報セキュリティ上の対策を講じ、閲覧を制限する。
- (2) 第20条第2項の専用メールアドレスの閲覧は、次の者に限定すること。また、人事異動等により次の①～④の者が交代となる場合には、パスワードの変更を行う等範囲外共有とならない対策をとること。
- ① 通報相談員
 - ② 対応責任者
 - ③ 対応指示者
 - ④ 通報相談員を補佐する職員

18. 通報相談窓口以外での対応（第25条関係）

- (1) 通報相談窓口において、他の規程等に定める通報や相談（ハラスメント等）を受けた場合は、当該他の規程等による通報や相談窓口へ、通報者の了承を得た上で回付すること。ただし、当該通報が法令違反行為に関する内部通報の場合は、回付せずに、通報相談窓口で対応すること。
- (2) 他の規程等による通報や相談窓口（ハラスメント等）において、法令違反行為に関する内部通報を受けた場合は、次の内容を通報者に伝え、内部通報として対応してよいかの了承を得た上で、通報相談窓口へ回付（通報）すること。
- ① 通報相談窓口への通報と比較し、通報者を特定させる事項の秘匿についてのルールに差異があること。
 - ② 受付、調査、是正措置等について、通報事務手続規程に基づく通知は行わないこと。
- (3) 職場の上司等が内部通報を受けた場合は、通報者に対し、内部通報として対応してよいかの了承を得た上で、通報相談窓口へ回付（通報）すること。
- (4) 上記（2）及び（3）において、通報者の了承が得られなかった場合は、正当な理由がある場合を除いて、通報を受けた者が必要な調査を実施し、その結果を受けて必要な範囲で是正措置等を講じ、それらの記録を適切に作成及び保管すること。

19. 規程違反に対する措置等（第26条関係）

- (1) 職員は、規程に違反して以下の行為を行った場合等、懲戒処分又は矯正措置に該当する可能性があることを十分に認識して対応すること。
- ① 通報者を特定させる情報の漏洩
 - ② 範囲外共有
 - ③ 通報者の探索
 - ④ 不利益な取扱い
- (2) 通報対応業務従事者は、通報者を特定させる事項を漏らした場合、第26条の懲

戒処分等だけでなく、公益通報者保護法に定める刑事罰に該当する可能性がある（法第12条、第21条）。

なお、公益通報者保護法による刑事罰の対象となる可能性があるのは、通報対応業務従事者又は同従事者であった者が、公益通報（法第2条第1項）のうちの内部公益通報（法第3条第1項第1号及び第6条第1号）に関して、その通報者を特定させる事項を、正当な理由なく漏らした場合である。

20. 職員の倫理の保持のための通報

規程及び本通知により運用する通報制度は、職員の職務に係る倫理の保持のための通報（役職員倫理規程（平成26年規程第12号）に係る機構内への内部通報）制度として準用するものであること。

21. 患者からの診療行為にかかる苦情等

病院の診療行為にかかる患者からの質問・苦情等については、病院の医療安全管理体制において適切に対応すべきことから、外部通報として取り扱うものではないこと。

22. 報道機関からの取材対応

報道機関からの法令等違反行為に関わる取材については、本部との協議等を行い適切に対応すべきことから、外部通報として取り扱うものではないこと。

23. 規程における疑義等

通報事務手続規程に伴う疑義や相談については、内部統制・監査部統制課に問い合わせること。また、内部統制・監査部統制課は、通報相談員からの疑義や相談等に対応すること。