

「新着メールの通知」「問い合わせ文例の用意」「独自にメールアドレスを配布できるシステム」等の改良、工夫が必要であり、今後、メールを受信する医療機関側で、プライバシー保護へのニーズがどの程度高まってくるかをとらえていく必要がある。

## E. 結論

### 1. 「病院webサイトにおける情報・サービスの提供状況の実態調査」

医療・保健分野におけるインターネット利用の信頼性確保に関する調査研究のテーマとして、医療機関の中の病院のWebサイトを対象に選んで、その運用状況に関する実態調査を行った。病院名をキーワードに検索エンジンを使って当該病院のサイトを検索、抽出し、その内容を目視で確認した。国内に所在する9,122の病院中、40.8%にあたる3,725の病院が主要検索エンジンで検索可能なWebサイトを保有していると判断した。この3,725病院に、アンケート調査への協力をお願いする依頼状を郵送し、Web上のアンケートページを案内した。移転先不明等の5施設を除く3,720病院が実依頼数となった。2月18日より、3月3日の間に532件の回答があり、14.3%の回答率が得られた。

Webサイトを開設運用する目的、Webサイトを通じて利用者に提供される情報やサービスの内容、コンテンツの制作監修体制、課題等について多様な質問を行った。サイトの開設目的は、「広報の一環として」あるいは「病院の業務や機能を広報することによって患者が受診しやすいようにする」が1番にあげられた。サイトで提供される情報は、病院の診療業務に関する案内が主であり、医師の得意分野や診療実績に関するきめ細かな情報の提供はまだ少ないことがわかった。

情報以外のサービスの提供については、まだ本格的なものでなく、利用者とのコミュニケーションもまだ活発には行われていない様子がうかがえた。しかしながら、今後、診療に関連したサービスとして、「受診前の一般の人からの相談や問い合わせ」「受診している患者や家族からの相談や問い合わせ」「病院連携、病診連携に関連しての患者の紹介」「受診を前提としない一般の人からの医療相談」「現在受けている治療に関する参考意見(セカンドオピニオン)」などにも取り組んでいきたいとする意向は示していた。さらに、サービスの内容によっては、有料という条件となれば、より積極的に提供していきたいとするものもあった。

Webサイトで提供するコンテンツに関しては、「コンテンツを院内スタッフで自主制作しているが、時間に余裕がない」「コンテンツの正確性や質の確保が難しい」「医学情報等のコンテンツが少なく、利用者のニーズに応えられない」「利用者が情報を正しく利用できない時に問題を起こすのが心配である」「コンテンツの制作を外部に頼んでいるので、費用負担が大きい」などの課題があげられた。

また、Webサイトを通じた外部利用者とのコミュニケーションに関しては、「営業目的、ダイレクトメール等の希望しないメールが多すぎる」「通常のメールではプライバシーやセキュリティの確保が心配である」「利用者との間で安心してコミュニケーションができるシステムが必要」「緊急時や対応の無理なケースがある」などの課題があげられた。

将来的にサービスが多様化していくにつれ、サイトの運用を通じて取得利用される個人情報の量が増えてくることが予想されるが、現状、サイト利用者のプライバシーの取り扱いに関し、個人情報の保護方針(プライバシーポリシー)を策定しているところは3割どまりで、またWebサイトで個人情報の保護方針を記載するなど、利用者がわかるように表現しているところは14%しかないなど、すでに問題が見られる。

こうした状況から、インターネットの活用がさらに進んでいく後は、医療機関等がWebサイトを通じて情報やサービスの提供を行うにあたり、信頼性確保の面から、コンテンツやサービスの質の確保、プライバシー保護への取り組み等において留意しなければならない課題があることが示された。

ITが普及発展する中で、医療・保健分野で積極的にインターネット等の情報通信技術を活用していくには、情報の提供法や個人情報保護等において、対応すべき課題があることが、これまでの調査研究からも示されているが、医療サービスを直接提供する医療機関などにおいては、インターネット等で提供される多様な情報やサービスを患者・国民が安全有効に利用していくことができるよう細かな配慮・工夫が求められる。

ITの利活用の促進という政策的後押し、あるいは世界的な流れから、将来、個々の医療機関を結び、なおかつ国民がアクセス可能な医療情報ネットワークの構築が想定されるが、「日本においても、患者や国民が主体的に健康維持や医療に参加できるようになるため、患者や国民が自身の健康データにアクセスすることが可能な同様のネットワークが構築されていくこと」については、6割以上がこうした医療情報ネットワークの構築に肯定的な意向を示していた。

また、この種の医療情報ネットワークを検討するに際しては、「プライバシーやセキュリティの問題について議論を深める必要がある」、「患者や国民にとって、どのようなメリットがあるか明確にすべきである」、「相互に情報をやりとりする際のデータの標準化やシステムの統合化の方法について議論する必要がある」、「医療機関にとって、どのようなメリットがあるか明確にすべきである」、「個々の医療機関における情報システムの構築状況、ネットワークへの対応状況の違いを前提にすべきである」、「医療機関、患者、国民がそれぞれ負担すべきコストについて議論する必要がある」など、さまざまな課題があることも示された。

## 2. 「セキュアなインターネット環境下におけるメッセージングシステムの運用試験」

インターネットを利用して医師、医療機関、患者の間でコミュニケーションを行う際、プライバシー保護とセキュリティを確保するため、SSLによる暗号化通信が可能なメッセージングシステムの運用試験を行った。少ない利用者人数ながら、病気や健康に関する内容のメールをやりとりする際、データが暗号化されることで、利用者に安心感を与えることが示された。また、実利用面ではメッセージが着信したことを利用者に通知する機能を付加するなど、使いやすさの面で改善工夫する必要があることがわかった。

こうしたメッセージングシステムを今後使いたいかどうかについては、3分の2が「今後、使ってみたい」と回答しながらも、「有料でもいい」とするのは半分しかなく、しかもその利用料は1人当たり月平均1,000円未満を希望するのが多かった。

本システムの実用化にあたっては、医療機関や患者におけるプライバシー保護やセキュリティのニーズを把握しつつ、より有効な利用法や運用コストの負担法等について、さらに検討を行う必要がある。

## 資料 1

# 病院Webサイトにおける 情報・サービスの提供状況の 実態調査

- 資料1-1 アンケート内容と単純集計結果
- 資料1-2 病床規模別によるクロス集計結果
- 資料1-3 病院所在地の地区別によるクロス集計結果
- 資料1-4 病院所在地の人口規模別によるクロス集計結果
- 資料1-5 日本医療機能評価機構の認定の有無別によるクロス集計結果
- 資料1-6 回答者職種別によるクロス集計結果

## 資料1-1 アンケート内容と単純集計結果

### <回答病院施設のプロフィール>

●回答施設数		532	
●病院の種別による分類			
1 一般病院(下記以外の病院)	437	82.1%	
2 療養型(老人)病院(療養型病床群及び特例許可老人病床の割合が全体の80%以上を占める病院)	43	8.1%	
3 精神病院(精神病床が全体の80%以上を占める病院)	52	9.8%	
●病院の病床規模別による分類			
1 99床以下	113	21.2%	
2 100床～199床	139	26.1%	
3 200床～299床	67	12.6%	
4 300床以上	213	40.0%	
●病院の機能別による分類			
1 一般病院(下記以外の病院)	493	92.7%	
2 特定機能病院	28	5.3%	
3 地域医療支援病院	11	2.1%	
●病院の性格別による分類(入院患者の80%以上による分類)			
1 内科系病院	182	34.2%	
2 外科系病院	82	15.4%	
3 上記以外	268	50.4%	
●病院施設ができてからの経過年数			
1 4年以下	19	3.6%	
2 5年～9年	34	6.4%	
3 10年～19年	64	12.0%	
4 20年以上	415	78.0%	
●日本医療機能評価機構の認定の有無			
1 認定あり	184	34.6%	
2 認定なし	348	65.4%	
●電子カルテの導入状況			
1 病院全体への導入が完了している	34	6.4%	
2 一部への導入が完了している	47	8.8%	
3 まだ導入していない	444	83.5%	
4 わからない	7	1.3%	

●病院の所在地

1 北海道	47	8.8%	17 岐阜県	5	0.9%	33 鳥取県	6	1.1%
2 青森県	9	1.7%	18 静岡県	19	3.6%	34 島根県	4	0.8%
3 岩手県	4	0.8%	19 愛知県	30	5.6%	35 山口県	3	0.6%
4 宮城県	9	1.7%	20 三重県	16	3.0%	36 香川県	6	1.1%
5 秋田県	8	1.5%	21 新潟県	8	1.5%	37 徳島県	5	0.9%
6 山形県	4	0.8%	22 富山県	7	1.3%	38 愛媛県	8	1.5%
7 福島県	11	2.1%	23 石川県	10	1.9%	39 高知県	7	1.3%
8 茨城県	9	1.7%	24 福井県	4	0.8%	40 福岡県	35	6.6%
9 栃木県	5	0.9%	25 滋賀県	5	0.9%	41 大分県	5	0.9%
10 群馬県	10	1.9%	26 京都府	10	1.9%	42 佐賀県	1	0.2%
11 埼玉県	15	2.8%	27 大阪府	38	7.1%	43 長崎県	6	1.1%
12 千葉県	15	2.8%	28 兵庫県	19	3.6%	44 熊本県	15	2.8%
13 東京都	32	6.0%	29 奈良県	3	0.6%	45 宮崎県	4	0.8%
14 神奈川県	20	3.8%	30 和歌山県	7	1.3%	46 鹿児島県	5	1.9%
15 山梨県	2	0.4%	31 岡山県	19	3.6%	47 沖縄県	4	0.8%
16 長野県	9	1.7%	32 広島県	9	1.7%			

●病院の所在地（地区別集計）

1 [北海道地区]	47	8.8%
2 [東北地区]	45	8.5%
3 [関東地区]	106	19.9%
4 [中部地区]	110	20.7%
5 [近畿地区]	82	15.4%
6 [中国地区]	41	7.7%
7 [四国地区]	26	4.9%
8 [九州地区]	75	14.1%

●病院所在地の人口規模

1 政令指定都市	131	24.6%
2 人口20万人以上の市	152	28.6%
3 人口5万人以上の市	135	25.4%
4 上記以外	114	21.4%

<回答者のプロフィール>

●回答者の年代別構成

・20代	85名	16.0%
・30代	185名	34.8%
・40代	175名	32.9%
・50代	80名	15.0%
・60代	7名	1.3%
・70才以上	0名	0.0%

●回答者の性別

1 男	482名	90.6%
2 女	50名	9.4%

●回答者の職種

1 医師	63名	11.8%
2 技師	18名	3.4%
3 薬剤師	4名	0.8%
4 看護師	5名	0.9%
5 技術職	12名	2.3%
6 情報システム担当職	106名	19.9%
7 広報企画担当職	38名	7.1%
8 事務職	276名	51.9%
9 その他	10名	1.9%

●Webサイトの制作や運用業務のかかわり

1 かなりかかわっている	379名	71.2%
2 少しかかわっている	132名	24.8%
3 かかわっていない	21名	3.9%

●今の業務にかかわっている年数

1 1年以下	90名	17.6%
2 1年～2年	125名	24.5%
3 2年～3年	86名	16.8%
4 3年以上	210名	41.1%

<質問内容と回答単純集計>

問1 貴病院のWebサイトを開設された時期はいつ頃ですか？

・1999年以前	36.7%
・2000年	19.5%
・2001年	17.7%
・2002年	14.3%
・2003年以降	8.8%
・わからない	3.0%

問2 貴病院のWebサイトの主たるコンテンツを保管しているサーバーはどこに置かれていますか？なお、ここでいうコンテンツは、htmlファイルやcgiプログラム等、Webサーバーにアップロード可能なデータを意味します。

・一般商業プロバイダー	33.3%
・レンタルサーバー(国内)	29.1%
・レンタルサーバー(海外)	1.7%
・自病院施設	19.4%
・グループ内の企業、機関等	8.1%

・大学、研究機関等	2.4%
・医師会等医療関係の団体、組織	2.1%
・わからない	0.8%
・その他	3.2%

- ◎LCVケーブルテレビ局
- ◎国が管理する保守センター
- ◎県庁イントラネット
- ◎県立病院であり、県の機関として県庁のサーバーに保管しています。
- ◎開設者である県
- ◎県庁サーバー
- ◎埼玉県総務部情報政策課内の収集サーバーで保管
- ◎県庁
- ◎企業立病院のため本社のWebサーバに間借りしています
- ◎開設自治体
- ◎広報担当契約業者
- ◎第3セクター

問3 コンテンツの中で、診療業務、病気や治療法、診療実績に関する情報については、主に誰が中心となって制作(企画、原稿作成)や監修を行われていますか？

	対全体	「扱っていない」を除いた数に対して
<b>(1) 診療業務に関する情報</b>		
・医療専門家(医師、薬剤師、医事事務職員等)が、制作から監修まで行っている	49.8%	57.7%
・非医療専門家が制作を行い、医療専門家が監修を行っている。	28.9%	33.6%
・非医療専門家が制作を行い、医療専門家による監修は行っていない。	6.6%	7.6%
・わからない	0.9%	1.1%
・扱っていない	13.7%	
<b>(2) 病気や治療法などの医学情報</b>		
・医療専門家(医師、薬剤師、医事事務職員等)が、制作から監修まで行っている	46.2%	75.0%
・非医療専門家が制作を行い、医療専門家が監修を行っている。	14.5%	23.5%
・非医療専門家が制作を行い、医療専門家による監修は行っていない。	0.6%	0.9%
・わからない	0.4%	0.6%
・扱っていない	38.3%	
<b>(3) 手術件数等の診療実績に関する情報</b>		
・医療専門家(医師、薬剤師、医事事務職員等)が、制作から監修まで行っている	25.9%	64.8%
・非医療専門家が制作を行い、医療専門家が監修を行っている。	11.5%	28.6%
・非医療専門家が制作を行い、医療専門家による監修は行っていない。	1.9%	4.7%
・わからない	0.8%	1.9%
・扱っていない	60.0%	

問4 html化作業、サーバーへのアップロード、cgiプログラム等のWebサイトの開発及び管理は主に誰が行われていますか？(複数ある場合は、すべて選んでください)

- ・医療情報部等の情報系の専門技術者のいる部署 15.2%
- ・自病院内のスタッフ(情報系の専門技術者) 17.1%
- ・自病院内のスタッフ(情報系の専門技術者ではない) 63.0%
- ・外部の業者 20.9%
- ・わからない 0.4%
- ・その他 1.7%

◎開設者

◎放射線技師が行っています。

◎現在不在

◎病院のメールアドレスは非公開

◎サーバーへのアップロードは県庁広報課

◎html化はセンター事務職員、アップロード等は県庁

◎グループ内機関のスタッフ(情報系の専門技術者ではない)

◎事務職

◎開設当初から変更していないため、新規開設を検討している

問5 コンテンツの更新はどのくらいの頻度でなされていますか？

- ・ほぼ毎日 1.7%
- ・2、3日に1回程度 3.9%
- ・1週間に1回程度 9.2%
- ・2、3週間に1回程度 17.5%
- ・1ヶ月に1回程度 30.1%
- ・2、3ヶ月に1回程度 14.7%
- ・3ヶ月以上～1年に1回程度 16.0%
- ・1年以上更新していない 3.2%
- ・最初につくったままである 2.8%
- ・わからない 0.9%

問6 貴病院では、Webサイトの運用によって、患者や一般利用者から1ヶ月間に平均何件くらいのメールを受信されていますか？(営業や業務関係のメールは除きます)

- ・9件以下 62.8%
- ・10件～49件 17.7%
- ・50件～99件 2.8%
- ・100件～299件 1.3%
- ・300件以上 0.4%
- ・わからない 15.0%



問7 患者や一般利用者から受信するメールのうち、下記の内容で多い順に番号をつけてください。  
 ※点数は、1位：8点、2位：7点、3位：6点、・・・、8位：1点で合計

用件の内容(上から合計点数順に)	点数
・気になる症状や受診に関する問い合わせや相談	1902
・診療時間、診療科目等の業務に関する問い合わせ	1237
・一般的な医学知識や情報に関する質問	808
・受けた治療に関する問い合わせや相談	680
・予約に関する問い合わせ	538
・健康管理や予防に関する問い合わせや相談	515
・紹介に関する問い合わせ	428
・処方された薬に関する問い合わせ	160

・わからない (回答者のうち) 22.7%

・その他(上記にないものがあれば記載ください。順番からは除外します)

- ◎求人に関する問い合わせ (35件)
- ◎メールアドレスは非公開 (20件)
- ◎お見舞いメール (15件)
- ◎メールでの問い合わせは受け付けていない (11件)
- ◎メールでの問い合わせは無い (10件)
- ◎苦情 (8件)
- ◎入院相談 (4件)
- ◎内容に関する問い合わせはほとんどありません。お見舞いのメールが一番多く、次に業者からの問い合わせです。
- ◎速報性などを考え、現在問い合わせは電話で行っています。よってホームページ上にメールの宛先を公表していません。
- ◎現在のところ、メール設定をしていないため不明。
- ◎現在HPは公開していますが、メールにつきましては非公開となっています。したがって、問い合わせ等は電話のみで運用しております。
- ◎医療に関することは、特になく、ドックや求人募集など
- ◎入院患者へのお見舞いメール、主治医の受診日日程等
- ◎入院患者様へのメッセージ
- ◎職員、駐車場に対する不満、要望
- ◎医療に関する問い合わせ等のメールは年に数件しか発生しません。
- ◎入院に際して発生する費用の問い合わせ、送迎バスの運行状況
- ◎診療に関する苦情や要望
- ◎求人以外は全てに返答することが今の体制では難しいので、メールでの問合せは受け付けていない。
- ◎以前開設した際に問合せに対する回答が間に合わなくなり、混乱した為、現在はメール欄は閉鎖中
- ◎臨床研修に係る問い合わせ
- ◎資料請求
- ◎里帰り出産についての手続き、準備、注意点などの問い合わせ
- ◎病院施設・職員への賛辞および苦情SPAMメール (おもに業者からのPR)：実はこれが一番多い
- ◎ホームページ作成上の技術的なツールに関する提言

- ◎診察前に治療費の概算額の照会や問い合わせをしてくる
- ◎他院からの転院等の相談などもあり。
- ◎上記は項目が多すぎるし、当センターはメールがあまり来ませんので、分かりかねます。多分、「気になる症状や受診に関する問い合わせ」が多いと思いますが、リンクの問い合わせなどもきます。また、採用情報の質問もきます。
- ◎リハビリテーションセミナー参加申込の受付業務。  
注)メールのやりとりでは、その匿名性や情報の分散化等により、患者等との行き違いなどが発生しやすいため、また、障害者相談電話を設けているため、原則としてメールでの患者問合せ相談業務は行っていない。ただし、セミナー等講演会の参加受付については、電話、FAXの他、担当課のメールアドレスを公開し、メールでの受付も行っている。
- ◎分娩費用など
- ◎患者や一般利用者からのメールを受信するアドレスはない。
- ◎お見舞いメール、求人について
- ◎更生相談
- ◎ボランティアの申し込み
- ◎メールは、ホームページについての意見しか受けていない
- ◎当院では、ホームページでお見舞いメールを受付しているのですが、それが数件届いています。
- ◎苦情や感謝。就職（職員募集）の問い合わせ。
- ◎Webサイト内容に関する希望・要望
- ◎分娩費用、入院（特に個室）費用の概算などお金に関する質問が多いです。
- ◎広報誌の取り寄せ求人応募に関するもの、図書貸し出し希望
- ◎人事関係、退院御礼のメール
- ◎メールによる問い合わせはありませんが、ホームページを見ましたからという問い合わせはありました。
- ◎病院に対する意見
- ◎当院の将来に関する（移転新築の時期について）質問
- ◎求人（卒後臨床研修や看護師他）情報の問い合わせ\*特定の医師に対してのメールの転送依頼
- ◎メールでの診療に関する相談には応じておりません

問8 貴病院でWebサイトを開設・運営される目的は何ですか？(いくつでも選んでください)

・病気、薬、健康等に関して役立つ情報を患者や住民に対して提供する	36.1%
・病院の業務、機能等を広報することにより、患者が受診しやすいようにする	88.0%
・情報やサービスの提供で、患者のQOLを高めたり、精神面でのサポートを行う	16.5%
・通院治療に代わる遠隔医療の一部として	0.8%
・医師等専門家による医療相談のサービスを提供する	8.1%
・患者と医療提供者側の意志疎通、コミュニケーションが深められる	21.1%
・患者どうしの交流、親睦の場を提供する	2.1%
・病院の広報の一環として	88.0%
・新規患者を獲得する広告手段として	39.3%
・医療機関相互の連携を推進するため	28.2%
・専門家とおしの情報交換や情報発信のため	6.2%
・わからない	0.0%
・その他	5.5%

- ◎職員募集（15件）
- ◎院長の個人的趣味
- ◎臨床研修医の募集
- ◎今後3・5・6・11の様な双方向の情報交換ができるコンテンツを取り入れて行きたい。
- ◎精神・神経科を患者さんはもちろん地域の方によりよく理解してほしいため。  
もっと、皆さんが身近な「科」として受け入れてほしいため。
- ◎本部からの要請（IT化促進への一貫）
- ◎職員の募集、広報紙の提供、講演会など各種行事のお知らせ。  
その他、「バリアフリーパソコン設定マニュアル」の提供。
- ◎上部組織の施策により、最小限の広報をしているに過ぎない。
- ◎身体障害者への理解
- ◎一般非公開であるが、職員同士の交流の場（院内広報の掲示など）としての機能も持っている。
- ◎臨床研修プログラム公開・法人情報の公開
- ◎職員に対する病院機能の周知
- ◎スタッフの交流、新規確保
- ◎回答者は開設時には係わっていなかったため、そういう意味では不明です。  
ただ、私の意見としては患者様により良い情報、役に立つ情報を提供することを目的としています。

問9 前の質問の各項目に関して、どの程度目的は実現できていますか？目的として選択されなかったものは、「目的としていない」を選んでください。

(1) 病気、薬、健康等に関して参考になる情報を患者や住民に対して提供する

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	5.8%	10.4%
・少し実現できている	21.1%	37.6%
・あまり実現できていない	16.9%	30.2%
・どちらともいえない	8.6%	15.4%
・わからない	3.6%	6.4%
・目的としていない	44.0%	

(2) 病院の業務、機能等を広報することにより、患者が受診しやすいようにする

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	13.7%	14.3%
・少し実現できている	53.4%	55.8%
・あまり実現できていない	14.1%	14.7%
・どちらともいえない	10.2%	10.6%
・わからない	4.3%	4.5%
・目的としていない	4.3%	

(3) 情報やサービスの提供で、患者のQOLを高めたり、精神面でのサポートを行う

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	1.7%	4.1%
・少し実現できている	11.1%	27.2%
・あまり実現できていない	13.3%	32.7%
・どちらともいえない	9.0%	22.1%

・わからない	5.6%	13.8%
・目的としていない	59.2%	

(4) 通院治療に代わる遠隔医療の一部として

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	0.0%	0.0%
・少し実現できている	0.8%	7.0%
・あまり実現できていない	4.3%	40.4%
・どちらともいえない	3.0%	28.1%
・わからない	2.6%	24.6%
・目的としていない	89.3%	

(5) 医師等専門家による医療相談のサービスを提供する

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	2.6%	10.4%
・少し実現できている	8.6%	34.1%
・あまり実現できていない	6.2%	24.4%
・どちらともいえない	4.1%	16.3%
・わからない	3.8%	14.8%
・目的としていない	74.6%	

(6) 患者と医療提供者側の意志疎通、コミュニケーションが深められる

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	1.7%	3.8%
・少し実現できている	13.9%	31.1%
・あまり実現できていない	13.2%	29.4%
・どちらともいえない	11.5%	25.6%
・わからない	4.5%	10.1%
・目的としていない	55.3%	

(7) 患者どうしの交流、親睦の場を提供する

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	0.2%	1.3%
・少し実現できている	1.5%	10.4%
・あまり実現できていない	4.3%	29.9%
・どちらともいえない	4.9%	33.8%
・わからない	3.6%	24.7%
・目的としていない	85.5%	

(8) 病院の広報の一環として

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	23.7%	24.8%
・少し実現できている	53.6%	56.0%
・あまり実現できていない	10.3%	10.8%
・どちらともいえない	4.9%	5.1%

・わからない	3.2%	3.3%
・目的としていない	4.3%	

(9) 新規患者を獲得する広告手段として

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	2.6%	4.0%
・少し実現できている	30.8%	47.3%
・あまり実現できていない	13.5%	20.7%
・どちらともいえない	13.3%	20.5%
・わからない	4.9%	7.5%
・目的としていない	34.8%	

(10) 医療機関相互の連携を推進するため

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	2.4%	4.8%
・少し実現できている	19.2%	37.6%
・あまり実現できていない	14.3%	28.0%
・どちらともいえない	10.3%	20.3%
・わからない	4.7%	9.2%
・目的としていない	49.1%	

(11) 専門家おしりの情報交換や情報発信のため

	対全体	「目的としていない」を除いた数に対して
・かなり実現できている	0.6%	2.2%
・少し実現できている	5.8%	22.3%
・あまり実現できていない	8.6%	33.1%
・どちらともいえない	6.0%	23.0%
・わからない	5.1%	19.4%
・目的としていない	73.9%	

問10 貴病院のWebサイトにおいて、病院の診療業務に関連して提供されている情報の内容は何ですか？  
(いくつでも選んでください)

・病院の名称、所在地、電話、問い合わせ先等の基礎情報	99.4%
・診療科目に関する情報	97.6%
・診療時間に関する情報	96.6%
・病床数、入院に関する情報	87.8%
・医療設備に関する情報	75.0%
・検診・予防接種に関する情報	43.0%
・一般の疾患に関する情報	25.4%
・感染症、緊急性の病気に関する情報	9.6%
・疾患別の治療法に関する情報	13.7%
・得意にしている疾患の診断治療に関する情報	35.9%
・実施できる手術の種類に関する情報	15.8%
・医師に関する情報(名前、担当科等の基礎情報)	69.7%
・医師に関する情報(専門分野、経歴、資格等の詳細情報)	38.0%

・疾患別の平均在院日数(患者が病院に入院している平均日数)に関する情報	3.4%
・疾患別の平均治療費に関する情報	2.8%
・疾患別の手術件数に関する情報	10.9%
・疾患別の死亡率に関する情報	1.7%
・薬に関する情報	7.3%
・病気予防、健康管理、保健等に関する情報	21.4%
・介護、福祉に関する情報	25.2%
・QOL(生活の質)に関する情報	5.6%
・患者の体験や交流に関する情報	7.9%
・わからない	0.2%
・その他	3.9%

◎開放型病院について

◎印をつけていない項目についても、広報誌をバックナンバーで掲載しており、記事として閲覧することができます。

◎病院広報誌のPDFファイルによるダウンロード、医師別休診予定表

◎病院行事の案内、報告など

◎臨床指標決算概要BSCシート各部門の業務紹介

◎職員採用

◎がん診療について

◎精神病院のため、病気に関する釈迦資源等についての情報。一般的な読み物としての、病院スタッフのエッセイ等。

◎携帯電話専用WEB、院内活動、人権擁護、音楽療法、家族会、オーダリングシステム、業務機構、季刊誌の内容等

◎広報紙を定期的に発行し、この広報紙を通じて、当センターからの情報を伝え、みなさんの理解と協力をお願いしている。(当センターは、リハビリ病院と障害者(児)施設、総合相談施設を併せ持つ総合機関であるため、業務内容が多岐に渡っていることから、患者・施設利用者・保護者や一般の方に当センターに対する理解を深めてもらうことを目的として、広報紙を発行し、ホームページで広く提供している)

◎リハビリの具体的情報

◎採用

◎ショートスティや養護学校の情報

◎病院行事の紹介

◎Webで提供しているサービスは問10の選択肢内にない。

◎部門紹介、医療情報システム紹介

◎院内活動(意見箱)の公表 具体的内容 近隣の町の紹介

◎6～22は企画

◎感染症対策の基礎データ、クリニカルパス、患者様の声(投書)、医学看護学等の業績患者からの投書及び回答

◎初期臨床研修に関する情報職員募集

問11 貴病院のWebサイトにおいて提供されている、上記の情報提供以外のサービスは何ですか？(いくつでも選んでください)

・受診前の一般の人からの相談や問い合わせ	42.9%
・受診を前提としない一般の人からの医療相談	23.4%

・現在受けている治療に関する参考意見(セカンドオピニオン)	9.5%
・受診している患者や家族からの相談や問い合わせ	22.9%
・個々の患者の状況に応じた健康指導やケアのサポート	3.3%
・病院連携、病診連携に関連しての患者の紹介	10.5%
・カルテに記載されている診療情報の一部、またはこれを加工した情報の提供	1.0%
・患者の健康診断データ、検査データ等の提供	1.0%
・患者ごとの専用ページの提供	0.0%
・患者自身で健康データを登録できるデータ保管サービス	0.0%
・自宅でできる検査サービスの受付	0.3%
・わからない	25.2%
・無回答	26.9%
・その他	18.3%

◎お見舞いメール (9件)

◎アクセス・室料差額の表示等

◎患者様などに配布している冊子をWeb化しているだけです。

◎患者様向けのコンサートやギャラリーの情報など

◎顔の見えないメールや掲示板などの相談には応じないことにしております。こちらが発信したことについて誤解や曲解などが発生し、万一のことがあった場合、責任の所在が曖昧になり、かえってマイナスだと判断しております。よってすべてお断りしております。

◎病診連携、病診連携の受付票

◎病院の特色・電子カルテやオーダーリングの説明等

◎看護学校、臨床研修関連病診連携(登録医療機関名等)広報誌

◎人的資金的時間的に高度利用を考える余裕がない

◎地域医療研修センターにおける研修予定等

◎医療関係以外の情報

◎受診の手続きの流れ・院内で開催する公開講演のお知らせ

◎町の概要

◎1から4についてメールで問い合わせがあれば

◎臨床研修に係る情報

◎メールの内容に応じて、ホームページ運営委員会で検討して、回答している

◎特定の選択肢は設けておらず、Web上からメールでの質問を総合的に受け付けている。よって、多種多様な問い合わせが発生している。

◎受診患者数(外来、入院)等の統計決算状況

◎職員募集、臨床研修関係

◎個々の相談には応じていない。

◎お見舞いの方が、当院Web-mailより入院中の患者さん宛てへのお見舞いメールを送る事ができる

◎Face To Faceの相談や医療を基本としており、掲示板等の情報提供以外のサービスは提供していない。

◎職員等の求人案内

◎診療日程や時間外救急診療当番医師の科及び氏名

◎付属看護学院

◎病院案内のみ

◎広報紙、募集要項

- ◎メールによる相談や問い合わせは答えられる範囲内でお答えしています。
- ◎医療に関してのエッセイや趣味の領域のことも掲載。
- ◎近隣における催し物の案内。
- ◎人間ドックの申込み。
- ◎臨床研修プログラム職員募集
- ◎苦情、意見を聴く
- ◎院内アメニティの案内など
- ◎企画中
- ◎1・3・4等はメールで質問があった場合には、該当部署が答えていますが、積極的サービスとしては提供していません。

問12 貴病院のWebサイトにおいて、今は提供していないけれども、今後提供していきたいと思われるサービスは何ですか？(いくつでも選んでください)

・受診前の一般の人からの相談や問い合わせ	25.6%
・受診を前提としない一般の人からの医療相談	12.3%
・現在受けている治療に関する参考意見(セカンドオピニオン)	12.7%
・受診している患者や家族からの相談や問い合わせ	23.7%
・個々の患者の状況に応じた健康指導やケアのサポート	11.9%
・病院連携、病診連携に関連しての患者の紹介	34.7%
・カルテに記載されている診療情報の一部、またはこれを加工した情報の提供	7.5%
・患者の健康診断データ、検査データ等の提供	8.5%
・患者ごとの専用ページの提供	2.7%
・患者自身で健康データを登録できるデータ保管サービス	4.4%
・自宅でできる検査サービスの受付	4.2%
・わからない	30.1%
・無回答	9.6%
・その他	9.8%

- ◎情報提供に関する事は、日々ニーズが変化していますそのニーズの変化を読み取りながらその時々にあった情報を提供することが良いと考えられます
- ◎利用にあたっての詳細事項
- ◎電話で各課に相談がきている。(地域的なこともありインターネットを接続させていない所があるようだ。)
- ◎各診療科のさらに詳しい治療内容・各診療科のページの作成
- ◎診療情報の提供をWebで行うのはセキュリティ面からみて行き過ぎと思います。
- ◎検診等の予約の受付
- ◎入院相談の対応
- ◎外来受診や人間ドック、健診の予約受け付けサービス
- ◎患者様のカルテ情報の本人との共有や、診療予約などの病院システムの利用
- ◎WEBによる診察予約
- ◎診察予約
- ◎お見舞いメールの配達・疾病統計の概要の公示・病院経理状況の概要の公示
- ◎病診連携システムで、紹介状のやりとりや診療所への診療情報の提供
- ◎今後の検討課題である。
- ◎提供情報については、年4回実施される広報委員会にて検討し、決定している。



- ◎意見箱の設置
- ◎診察の具体的な様子、医師の情報など
- ◎入院患者へのお見舞いメールの提供
- ◎広報誌のネット配信
- ◎インターネット診療予約
- ◎現在、未定。メールでの質問には、答えられる範囲で答えていく予定です。
- ◎受診予約自動受付受診前問診受付
- ◎疾患に対する治療方法や専門分野に関する情報提供を強化したい。
- ◎お見舞いメールの受けつけ
- ◎携帯電話のサイトからの医療相談
- ◎入院の概要。
- ◎患者の会、病の会などグループとしての活動支援
- ◎WEB診療予約

問13 貴病院のWebサイトにおいて、今は提供していないけれども、有料でのサービス提供が可能なら(保険扱いになるかどうかは別です)、すすんでやってみたいと思われるサービスは何ですか？(いくつでも選んでください)

・ 受診前の一般の人からの相談や問い合わせ	16.1%
・ 受診を前提としない一般の人からの医療相談	14.4%
・ 現在受けている治療に関する参考意見(セカンドオピニオン)	17.8%
・ 受診している患者や家族からの相談や問い合わせ	17.4%
・ 個々の患者の状況に応じた健康指導やケアのサポート	17.6%
・ 病院連携、病診連携に関連しての患者の紹介	19.1%
・ カルテに記載されている診療情報の一部、またはこれを加工した情報の提供	10.7%
・ 患者の健康診断データ、検査データ等の提供	18.0%
・ 患者ごとの専用ページの提供	11.4%
・ 患者自身で健康データを登録できるデータ保管サービス	13.3%
・ 自宅でできる検査サービスの受付	10.3%
・ わからない	42.1%
・ 無回答	12.4%
・ その他	5.4%

◎医療側からの押し付け的な問いと思われます。患者様や外部の方達が欲しとされる情報を提供するかないかだと考えます。提供する情報、できる情報には限界があります。WEB上での情報開示に関してサービスできるかどうか疑問です。

◎診療・検査の予約受付。

◎有料ならいう前提は問わない

◎携帯電話などを利用した遠隔看護(動画を利用)患者位置情報検索(PHSによる追跡) Web上からの再診予約

◎保険点数など、経済と法的な権利と権限が固まらなければ、実際には運用は出来ない。

◎今後の検討課題である。

◎基本的に有料サービスは考えておりません。

◎制度上できない。

◎公的施設なので保険扱い以外は積極的には進めない。

◎公共機関のため、考えられない

問14 貴病院ではWebサイトの運営において、サイトの利用者からどのような個人情報を取得されていますか？ただし、ここでの個人情報はインターネット経由で取得するもので、実際の診療業務で取得しているものは除きます。(いくつでも選んでください)

●取得している	33.8%
・E-mailアドレス(問い合わせ受付用も含む)	27.6%
・名前	17.1%
・住所	10.0%
・電話またはFAX番号	10.3%
・疾患名	3.8%
・薬剤処方記録	0.4%
・健康診断等のデータ	0.0%
・診断治療にかかるデータ	0.9%
・医療相談の内容	10.3%
・わからない	3.8%
・その他	2.4%

◎上記項目は任意で取得しています。

◎年齢、性別

◎問い合わせ等のメールアドレスは情報として確認はできるが、個人情報としては流用していない。

◎個人情報の取得は患者さまからの問い合わせメールでのみ取得。

◎お見舞いメールの時に必要としています。

◎お見舞いメールサービス利用申込者から氏名、メールアドレスを取得

◎メールを公開していない。問い合わせ画面は作っていない。

◎個人ではないが、アクセスログは残しています。

◎メール問合せの場合はメールアドレスと氏名。

◎サイト閲覧者(機関)のIP。

◎自由書きによる投書で書かれる個人情報は保存していません

◎上記は問い合わせ対応用であり、データベースとしては保存していない。

◎一般的なアクセスログのみ

●取得していない →問21へ 66.2%

問15 個人情報を取得されている場合、その人数はおおよそどのくらいですか？

・99人以下	61.7%
・100人～999人	10.0%
・1,000人～4,999人	0.6%
・5,000人以上	0.6%
・わからない	27.2%

問16 個人情報を取得されている場合、個人情報の保護方針(プライバシーポリシー)を策定されていますか？

・策定している	33.3%
・策定していない	48.9%
・わからない	17.8%

問17 貴病院のWebサイト上で個人情報の保護方針を記載するなどして、利用者がわかるようなかたちで表現されていますか？

・表現している	13.9 %	13.9%
・表現していない	74.4 %	74.4%
・わからない	11.7 %	11.7%

問18 貴病院ではWebサイトの運営に関連して、個人情報保護の体制はどのようになっていますか？

・考える限り個人情報保護に取り組んでいると思う	21.1%
・ある程度、個人情報保護に取り組んでいると思う	40.6%
・あまり個人情報保護に取り組んでいない	12.2%
・ほとんど個人情報保護に取り組んでいない	13.9%
・わからない	12.2%

問19 貴病院ではWebサイトの運営に関連して、個人情報保護の管理担当者を設けていますか？

・専任で個人情報保護の管理担当者を設けている →問21へ	2.8%
・他の業務との兼任で個人情報保護の管理担当者を設けている →問21へ	22.8%
・特に、個人情報保護の管理担当者は設けていない	65.6%
・わからない →問21へ	8.9%

問20 上記で、「個人情報保護の管理担当者は設けていない」と回答された方へ個人情報保護の管理担当者を設けていない理由は何ですか？（一つだけ選んでください）

・その必要性を感じないから	22.0%
・必要なのはわかっているが、手がまわらないから	29.7%
・必要なのはわかっているが、何を業務の課題にすべきかわからないため	16.9%
・まもなく、設ける予定である	7.6%
・わからない	11.9%
・その他	11.9%

◎個人情報の取得は、健診申込みのためにのみ行なっているため。

◎費用の問題とそれに見合う効果があるのかが疑問であり運用でカバーできていると思う

◎個人情報は外部からのメールぐらいで、特別な管理が必要だとは考えていない。

◎ホームページにて患者様の書き込みページやメールアドレスを公開する時点で担当者を設けることになる。現在、患者個人の情報が掲載されないようにしている

◎特定の担当者による管理は限界がある

◎扱っている情報が相談メール中心なので、特に保護の必要はないものと考えている

◎WEBからの個人情報もその他個人情報も同じ扱い

◎今は一方的な広報であり、個人情報をほとんど取り込んでいないから

◎最近、サイトへのアクセスは増加しているが、メールによる相談等は少ない。

◎一般的なアクセスログしか取得していないこと、およびそのアクセスログを取得できるのはシステム管理者である私のみであるということ、また現状そのアクセスログを使うこともないことから設けていない。

問21 貴病院ではWebサイトの運営にあたり、診療業務、病気や治療法、診療実に関する情報等のコンテンツの制作、提供に関して、どんな課題をもたれていますか？（いくつでも選んでください）

・コンテンツの制作を外部に頼んでいるので、費用負担が大きい	9.0%
・コンテンツを院内スタッフで自主制作しているが、時間に余裕がない	63.0%

・コンテンツの正確性や質の確保が難しい	33.8%
・医学情報等のコンテンツが少なく、利用者のニーズに応えられない	27.1%
・利用者が情報を正しく利用できない時に問題を起こすのが心配である	12.4%
・特になし	8.8%
・わからない	3.9%
・その他	4.9%

- ◎グループ（国立病院ネットワーク：HOSPnet）のサーバー機能の制限により、c g lによる掲示板機能、webメール等が利用できないため、webによる情報取得ができない
- ◎病院広報、つまりWebサイト、パンフレット、病院紹介のビデオなどすべてを総合的にみることが出来る部署、人材がない。
- ◎インターネット等による医療情報に関する検討会報告書のうち下記の点を確立していただきたい。  
客観性を高めるために、今後、評価基準・評価方法等を確立していく必要があるもの  
例： 治癒率・死亡率等の結果（いわゆるアウトカム）に関する情報など客観的に比較することが可能なデータを提供するための環境（例えば、ICDコードの普及や重症度補正等のデータ処理技術の開発など）を整備することが必要なもの
- ◎現在、院内スタッフ及びオーダーリング準備室の委託業者の方とホームページ委員会を構成し協議し作成中である。3月中旬若しくは4月に全改訂版を出す予定です。
- ◎院内スタッフで自主制作しているため、外部委託している病院と比較すると、メンテナンス（更新含む）は自由にできるが、見ばえに差がある
- ◎コンテンツの制作を外部に頼んだが、メンテナンスは院内で行っている。大きくカスタマイズするには時間的な余裕がない。
- ◎関連法人・施設が多数あるので更新・作成における質の平準化に課題がある。
- ◎コンテンツのデータ作成は、総務企画課情報システム担当である一般行政職員が行っているが、人事異動等により、パソコン（HTML）にあまり精通していない職員が担当となった場合、コンテンツ作成・管理を継続して行うことに支障を来す恐れがある。
- ◎各科などで、その分野に係る情報を直接制作して、Webサイトに掲載できないか研究中。
- ◎院内に広報活動そのものに関する重要性がまだ浸透していない。その為、事の片手間に広報活動というのが現状である。
- ◎院内部署毎に取り組みに対する温度差がある。
- ◎兼任ではなく専任のスタッフが必要である。ネット化は作業の分担を意味するので、各病院がそれぞれ医学情報を流す必要は無く、それぞれ専門のサイトへのリンクだけで十分と考えている。 当院の利用者へ対するサービスの向上が第一目的である。
- ◎情報の信頼性をどう確保するか
- ◎コンテンツの制作は外部に委託しているが、確認・構成等の業務を院内スタッフでやっているために、時間的な余裕が無く、WEBの更新がなかなか出来ない
- ◎今後、自主制作できるようにする予定である。
- ◎他部署の協力が得られない。
- ◎専門に出来る院内スタッフ（事務部門）がないので教育に時間と費用を要する。
- ◎病医院の広告規制が電子広報に今後及ぶのか未定

問22 貴病院ではWebサイトの運営にあたり、利用者とのコミュニケーション（メールや掲示板によるメッセージのやりとり）に関して、どんな課題をもたれていますか？（いくつでも選んでください）

・利用者からの問い合わせや相談が多すぎて、対応する余裕がない	4.0%
・医療相談などでケアに役立つケースがあるが、無料では継続できない	5.2%