

厚生労働科学研究費補助金

医療技術評価総合研究事業

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

平成14年度～平成16年度 総合研究報告書

主任研究者 辰巳 治之

平成17(2005)年4月

厚生労働科学研究費補助金(医療技術評価総合研究事業)  
(総合)研究報告書

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

主任研究者 辰巳 治之 札幌医科大学

**研究要旨** インターネット上で提供される医療情報の信頼性確保の為に、現状の把握から、今後の重きを置くべきポイントを探り、医療情報消費者の声を聞きながら運用可能な緩やかな社会的な枠組み形成の検討を行った。調査したところ、自治体等公的機関においては、医療情報の提供がまだ十分とは言えず、情報の提供方法にも改善が求められることが示唆された。また、医療機関や企業等の民間レベルにおいては、自主的なガイドラインを作成・運用したり、第三者評価や自己チェックを機能させていく努力を行うなどして利用者の信頼に答えていく必要があることが示された。さらに病院自身が運営主体と見られるWebサイトの開設率は約4割であることがわかったが、まだ十分に目的を実現しきれていなかった。医療機関を利用する患者においては、プライバシーの扱いについて、個人情報保護法や関連するガイドラインについて法施行前の周知が不十分であった。さらに、個人情報保護法の施行を控えた3月中旬の段階で、45病院施設の訪問調査では、準備ができていたのは2病院しかないなど、対応の遅れが目立っていた。情報共有化や医療情報流通促進のための信頼性確保には、特に個人情報の取り扱いが重要で、これに関しては非常に厳しく規制する一方で、一般市民にとってメリットが眼に見えるようなものも用意し、実運用可能な範囲で個人情報の取り扱い・保護についてコンセンサスを得つつ各方面からガイドラインや第三者評価などが普及する仕組みの確立が必要である。

分担研究者

三谷 博明	日本インターネット医療協議会 事務局長
花井 荘太郎	国立循環器病センター 高度情報専門官
西藤 成雄	西藤こどもクリニック 病院長
水島 洋	国立がんセンター研究所 室長
上出 良一	東京慈恵会医科大学 助教授

研究協力者

青木 浩光	医療法人社団健育会 上目黒内科クリニック
大山 博司	両国東口クリニック
菅野 庸	医療法人菅野愛生会 緑ヶ丘病院
中川 俊男	医療法人 新さっぽろ脳神経外科病院
野村 真哉	医療法人長久堂 野村病院
原田 正平	北海道 池田町立病院小児科

札幌医科大学大学院医学研究科生体情報形態学:新見隆彦 助手  
札幌医科大学附属情報センター:明石浩史 講師、大西浩文 助手  
戸倉 一 訪問研究員、西城一翼 研究生、山口徳蔵 研究生  
北海道総合技術研究所:西陰研治 部長

## A. 研究の目的

今後の日本社会における医療行政を考える上で、未病患者を含め「賢い患者(医療消費者)」の育成は、非常に重要な課題に

なると思われる。そこで、インターネットを活用した医療情報流通促進に多大なる期待が寄せられる半面、種々の障害や問題が山積している。しかし、今後、高度情報化はますます進展すると考えられ、積極的に

対策を練りインターネットを活用することが必要である。まず、そのためには医療・保健分野のインターネット利用における信頼性確保が重要な課題である。

インターネット上で提供される医療情報の信頼性確保の為に、1. 現状の把握を多角的に行い、2. 今後の重きを置くべきポイントを探り、3. 医療情報消費者の声を聞き問題点を明らかにし、解決するための方策を検討することがこの調査研究の目的である。

## B. 研究方法

今回の調査での対象患者は、日本エルシー・エー社の協力を得て、同社のWebサイト（「わたしの病院」）の利用者で、本調査への同意を得た上で、Web上で回答してもらった。プライバシー保護に留意し、アンケートの依頼及び回収の作業はすべて同社に委託し、本研究班は、個人情報を除く回答データ及び集計データのみ扱うようにした。

調査(B.1)の対象患者の疾患は、高血圧、糖尿病、喘息、アトピー性皮膚炎、胃がん・乳がん・大腸がんの5種とした。それは、今日の代表的な生活習慣病としてとらえられている疾患（高血圧、糖尿病）、近年患者の顕著な増加があるにもかかわらず、診断や治療法について様々な意見や解釈が出ている疾患（喘息、アトピー性皮膚炎）、治療法の選択により大きな結果の違いが生じることがあると考えられる疾患（胃がん、乳がん、大腸がん）の間での比較するねらいがあった。

調査(B.4-5)は、個人情報保護の観点からの調査であるので、対象となる病気の種類を増やし、高血圧、高脂血症、糖尿病、片頭痛、喘息、アレルギー性鼻炎、アトピー

性皮膚炎、COPD・慢性気管支炎、骨粗鬆症、慢性関節リウマチ、変形性関節症、胃炎・十二指腸炎/潰瘍、前立腺肥大症、うつ病、がん等の疾患を有する患者の名簿の中から選別した。

### B.1 情報の提供主体、利用者の立場の違いに基づく調査

患者・国民が自分に合った医療を選択し、医療に主体的に関わっていくために、医療・保健分野でのいっそうの情報公開が求められている中で、情報をひろく容易に発信できる利点から、情報の提供媒体としてインターネットの活用が進んでいるが、提供される情報の内容や提供法について問題も指摘され始めている。そこで、利用者の信頼を確保していくためには、それぞれの提供主体の立場や特性を踏まえつつ、利用者側のニーズに対応する情報の提供方法を組み立てていく必要がある。

情報の提供主体を、国や自治体等の公的主体、医療機関や民間団体などの私的主体というように分けると、それぞれの役割や重点の置き所が理解しやすくなる。この分類に従い、まず、公的主体として、都道府県や市町村の自治体から、現在どのような情報が提供されているか、また地域の住民からみてどのような情報が望まれているかを把握するため、実際にインターネットで医療情報を利用している患者・家族、また医師双方の立場から居住する地域の自治体サイトにアクセスしてもらいアンケート調査を行った。

また、医療情報の内容によって主たるべき情報の提供主体も変わってくると考えられることから、利用者が期待する提供主体についての質問も行った。

さらに、医療・保健分野でのインターネットを利用した情報やサービスの提供・利用

に際し、提供主体が自主的に質を高めていくことを目指す倫理規範やガイドラインについて、実際の利用者である患者・家族を対象にアンケート調査を行った。

## B.2 医療機関サイトの運用状況

医療機関(病院)のWebサイト(ホームページ)の運用状況に関して実態調査を行い、医療機関がインターネット上で医療・保健関連の情報やサービスを提供するに際して、信頼性や安全を確保していく上での課題や対策について分析・考察を加えることを目的とした。

サイトの運用状況については、提供される情報やサービスの内容、提供する目的、これに対する実現度などをきくとともに、個人情報保護の取組状況、情報やサービスの質や信頼性の確保のために留意していることや課題などについても調査した。

国内における病院のWebサイトを可能な限り補足するため、「全国病院名鑑2002年度版」(財団法人厚生問題研究会発行)に掲載されている病院名をキーワードに、検索エンジンGoogleを使って該当可能性の高い病院のWebサイトを抽出し、目視による確認作業で病院サイトと認めることが妥当なサイトを3,725件特定した。この3,725件の病院あてに、Web上でのアンケート調査への協力を依頼する説明案内状を郵送にて送付した。

回答率を高めるため、Webサイトの問い合わせ受付になっていると思われるe-mailアドレス2,469件を対象に、アンケート調査へ回答協力をお願いするメールを期間途中で送信した。同じ施設で異なる担当者が重複して回答するのを避けるため、メールではアンケートページの記載はせず、郵送の案内状を再確認してもらうようにした。

回答を依頼した相手は、病院施設内でWe-

bサイトの運用管理を担当している人を対象とした。ただし、病院に常勤(週に3日以上)で勤務していない方、Webの管理だけをまかされている外部業者の人は除外してもらった。また、回答にあたっては、回答者自身の立場で回答してもらい、必ずしも病院や組織全体の意見を代表しなくてもいいものとした。回答者の職種は限定しなかった。個人情報の保護、及び回答者の忌憚ない意見を期待して、病院名、回答者名の記載は不要とし、病院が特定されない範囲の属性情報のみ回答してもらった。

## B.3 セキュアな環境下におけるメッセージングシステムの運用試験

今後、医療相談などで、医師、医療関係者、患者の間でインターネットのE-mail等を利用したさまざまなコミュニケーションが始まりかけているが、プライバシー性の高いメッセージをセキュリティの確保された条件下でやりとりできる環境の確保がポイントとなるが、理想的な環境はまだあまり提供されていない。双方が暗号鍵を使ってメッセージを送受信するE-mailを使う方法、SSLによるデータの暗号化が可能なWebサイト上で通信する等の方法があるが、前者については操作が複雑であるなどの問題があり、使いやすさの面で後者のほうが今後普及する可能性があるため、このWebメール形式によるメッセージングシステムの実証運用を行い使用性等の評価を試みた。

Webブラウザとサーバーの間で、SSLによるデータの暗号化送信が可能なWebメール形式のメッセージングシステムの簡易版を用意し、医療機関に勤務する医師6名に協力を求め、当該医師と医師が指定する患者または患者の家族、または他施設の医療関係者等との間で約2ヶ月間、本システムを利用してもらい、使用感等についてアン

ケート調査を行った。全部で、50個のIDを発行、提供した。

## B.4 医療機関における個人情報保護

個人情報保護法の施行とともに、医療機関における個人情報の取り扱い方が大きな課題になってきていることから、実際に医療機関に通院している患者を対象にアンケート調査を行い、これまでどのような不満や要望があるかを聞きだすとともに、個人情報保護法の施行を控え、医療機関施設内での個人情報保護方針の告知の有無について患者自身にモニター調査を行い実態を把握するのを目的とした。また、その精度を確かめるため、一部の病院を抽出し、実際に訪問し、院内掲示の有無の確認作業を行った。

自分が通院する医療機関のWebサイトにアクセスするなど、インターネットで医療情報を利用している患者を対象に、「医療機関における個人情報保護について」と題するテーマで、2度にわたり、アンケート調査を行った。アンケート調査に協力お願いした人数は150名であった。

なお、第1回目のアンケートを依頼する条件として、アンケート実施に先だって、医療分野における個人情報保護について理解を深めてもらうため、2004年12月19日に東京・浜離宮朝日ホールにおいて、特定非営利活動法人日本インターネット医療協会(JIMA)主催で開催されたインターネット医療フォーラム2004「医療分野における個人情報保護について」と題する特別シンポジウムに傍聴参加してもらった。

また、2回目のアンケートでは、1月1日から3月20日までの間に、実際にかかりつけの医療機関に通院し、入口や受付近辺で院内掲示の状況等を確認してもらうことを条件とした。

## B.5. 医療機関 Web サイトの評価

実際に患者がアクセスする医療機関 Web サイトが、患者や一般利用者にとって有用・安全にアクセス利用できるものになっているかを評価するため、コンテンツの提供法やプライバシーの保護状況等について、一定の客観的基準に基づき評価を行い、現状を把握し信頼性確保のための方策を検討するのがこの調査の目的である。

患者150名が通院する医療機関のWebサイトを対象に、コンテンツ、医療相談等のケア、プライバシーの3つの分野に関し、3名の評価担当者が分担して、Webサイトを目視で閲覧して評価作業を行った。

コンテンツについては、運営主体者に関する情報開示、コンテンツの著作、制作、監修者の明示、コンテンツの最新性の3項目において、医療相談等のケアについては、診断・治療でないことの告知、緊急時の対応法の説明、(問合せ・相談への回答)対応時間の明示の3項目において評価した。これらについては、評価点は、望ましい基準に対する達成度合いにより、A、B、Cの3段階評価を行い、「A 完全に、又は、ほぼできている」、「B だいたいできている」、「C できていない」、「D 評価項目に該当しない」、「E 判定が難しい」と評価点をつけた。

プライバシーについては、まず、個人情報の取り扱いの有無を外形的に判断するため、メール及びフォームで問合せや相談の受付を行っているかどうかをチェックした。その他、FAX等で診察予約を受けているところも含め個人情報を取り扱っているところとみなし、当該サイトについてプライバシーポリシーの掲示の有無を調べ、A、B、Cの3段階評価を行った。

なお、サイトの評価基準に関しては、国内における医療・保健関係のWebサイトの自主基準である特定非営利活動法人日本イ

インターネット医療協議会 (JIMA) のeヘルス倫理コードを Ver1.1.0を参考にした。<sup>1</sup>

## C. 研究結果

### C.1 情報の提供主体、利用者の立場の違いに基づく調査

自治体等公的機関の提供する医療情報について、患者及びその家族対象にアンケート調査を行い、依頼した人数は1853名で、内訳は男性652名、女性1201名、患者の立場825名、家族の立場1028名であった。また、医師対象にアンケート調査を行い、依頼した医師は655名で、勤務形態別の内訳は開業医163名、勤務医492名であった。

インターネットによる医療情報の提供法について、患者及びその家族対象にアンケート調査を行い、依頼した人数は2150名で、内訳は男性1020名、女性1130名、患者の立場1023名、家族の立場1127名であった。

#### 1.1 単純集計結果.

アンケートの内容と回答の単純集計結果を製本資料1「H14年度報告書」に示す。

#### 1.2 公的機関からの情報発信

都道府県や市町村の自治体等の公的機関における医療情報の提供は、まだ十分でなく、地域によって、提供される情報の量や内容に差があること、また住民がアクセスできる自治体サイトの広報やアクセス方法において改善が求められることが示唆された。

#### 1.3 患者・家族の期待

患者・家族にとっては、地域の医療機関に関する情報の提供源として、自治体等の公的機関からの情報提供の充実を望んでお

り、医師においても、医療機関や医師に関する情報の提供を望んでいることが示された。中でも医療機関や医師を選択する上で重要な情報となる診療実績やアウトカム情報の公開は、患者・家族側において強いニーズがあること、その際の情報の提供主体としては、国または国に準ずる機関やNPO等の第三者機関が中心になることが望ましいと考えていることがわかった。

#### 1.4 医師側：アウトカムの公開について

医師側においては、アウトカム情報の公開は、「病院や医師の選択に役立つ」、「病院の医療機能の向上に役立つ」と、半数近くが支持しながらも、アウトカム情報は、利用の仕方によって問題が生じたり、患者・国民が理解するのは難しいとの理由により、「公開すべきでない」と慎重に考えている医師が少なくないことが示された。

#### 1.5 信頼性確保の方策

情報の提供主体として、私的主体に位置づけられる医療機関や民間の団体・組織においては、自主的なガイドラインを作成、運用するなど、「信頼性の確保」に向けた努力を行うと同時に、「問題があるものを第三者機関が積極的にチェックしていく仕組み」や、「問題があった場合に、第三者機関が意見や苦情を受ける仕組み」をつくったり、「サイトの運営主体者が自己チェックできるようなガイドラインを作成し運用する」など、第三者評価や自己チェックの機能が働いていくようなシステムが望まれていることが示された。また、この時の自主的なガイドラインは、各提供主体が自主的に作成運用を進めるだけでなく、「関係者が協議してそれぞれのガイドラインの共通の基礎となる基本原則や理念をつくるとよい」という方向づけが望まれていた。さらに、「自主的な取組の効果の及ばない」、いわゆるアウトサイダーへの対応については、「問

<sup>1</sup>[http://www.jima.or.jp/ehealth\\_scode/index.html](http://www.jima.or.jp/ehealth_scode/index.html)

題に早めに対応できるよう、行政や第三者機関が日常的に監視を行う」、「問題があった場合に、意見や苦情の受付・相談を行う機関を設ける」など、問題に対処するための社会的な仕組みが求められていることが示された。

## C.2 医療機関サイトの運用状況

国内における病院のWebサイトを可能な限り補足するため、「全国病院名鑑2002年度版」(財団法人厚生問題研究会発行)に掲載されている病院名をキーワードに、検索エンジンGoogleを使って該当可能性の高い病院のWebサイトを抽出し、目視による確認作業で病院サイトと認めることが妥当なサイトを3,725件特定した。従って、我々の調査では、病院9,122施設中、40.8%にあたる3,725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施設に、アンケート調査への協力をお願いする案内状を送付し、Web上のアンケートページを案内した。5通が移転先不明等で返信されてきたため3,720施設が依頼数となった。2004年2月18日より、3月3日の間にWeb上に用意したアンケートページにアクセスしてもらい、最終532件の回答があり、実依頼数3,720に対する回答率は14.3%であった。

### 2.1 単純集計結果

アンケートの内容と回答の単純集計結果を製本資料2「H15年度報告書：資料1-1」に示す。

### 2.2 各プロフィール

#### 2.2.1 回答病院施設のプロフィール

回答があった病院施設の属性別に回答数を分類すると、「病院の種別による分類」では、「一般病院(次の療養型病院、精神病院

以外の病院)」が82.1%、「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)」が8.1%、「精神病院(精神病床が全体の80%以上を占める病院)」が9.8%と、「一般病院」が8割以上を占めた。

詳細は、製本資料2「H15年度報告書」参照。

#### 2.2.2 回答者のプロフィール

回答者の属性を分類すると、年齢では、20代が16.0%、30代が34.8%、40代が32.9%、50代が15.0%、60代が1.3%、70才以上は0%と、30代、40代が中心を占めていた。

性別では、男性90.6%、女性9.4%と、男性が9割を占めていた。

職種(主たる立場)では、事務職が51.9%と過半数を占め、続いて情報システム担当職19.9%、医師11.8%、広報企画担当職7.1%、技師3.4%、技術職2.3%、看護師0.9%、薬剤師0.8%、その他1.9%となっていた。

また、回答者の「Webサイトの制作や運用業務」へのかかわり度では、「かなりかかわっている」が71.2%、「少しかかわっている」が24.8%、「かかわっていない」が3.9%で、かかわりの強い割合が高かった。

さらに、「かなりかかわっている」「少しかかわっている」と回答した人511名に「今の業務にかかわり始めてからの年数」をきくと、「1年以下」17.6%、「1年～2年」24.5%、「2年～3年」16.8%、「3年以上」41.1%と、「3年以上」が最も多かった。

### 2.3 回答結果

#### 2.3.1 Webサイトの開設時期

回答病院のWebサイトが開設された時期を尋ねたところ、1999年以前が36.7%、2000年が19.5%、2001年が17.7%、2002年が14.3%、2003年以降が8.8%、不明3.0%であった。

### 2.3.2 主たるコンテンツを保管しているサーバーの場所

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（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）の問いに対して、「一般商業プロバイダー」33.3%、「レンタルサーバー（国内）」29.1%、「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%、「レンタルサーバー（海外）」1.7%、不明0.8%、その他3.2%であった。全体の3分の2近くが商業サービスを利用していた。

### 2.3.3 コンテンツの制作、監修者について

コンテンツの中の「診療業務に関する情報」、「病気や治療法などの医学情報」、「手術件数等の診療実績に関する情報」の各々について、「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」と尋ねた。

「診療業務に関する情報」については、これを「扱っていない」とした13.7%を除いた中で、「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」が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」が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」が7.6%、不明1.1%であった。

「病気や治療法などの医学情報」については、これを「扱っていない」とした38.3%を除いた中で、「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」が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」が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

」が0.9%、不明0.6%であった。

「手術件数等の診療実績に関する情報」については、これを「扱っていない」とした60.0%を除いた中で、「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」が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」が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」が4.7%、不明1.9%であった。

### 2.3.4 html化作業、cgiプログラム等のWebサイトの開発・管理

「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」と尋ねたところ（複数回答）、「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%、「自病院内のスタッフ（情報系の専門技術者）」17.1%、「医療情報部等の情報系の専門技術者のいる部署」15.2%、その他1.7%、不明0.4%であった。

### 2.3.5 コンテンツの更新頻度

コンテンツの更新頻度については、「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%、不明0.9%であった。「1ヶ月に1回程度」が1番多かった。

### 2.3.6 患者や一般利用者から受信するメールの数

「（営業や業務関係のメールは除き）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」と尋ねたところ、9件以下が62.8%と最も多く、続いて10件～49件が17.7%、50件～99件が2.8%、100



件～299件が1.3%、300件以上が0.4%であった。利用者からのメールを通じたコミュニケーションは全般的に低調であった。

### 2.3.7 患者や一般利用者からのメールの要件

患者や一般利用者から受信するメールの内容について尋ねたところ、「気になる症状や受診に関する問い合わせや相談」、「診療時間、診療科目等の業務に関する問い合わせ」、「一般的な医学知識や情報に関する質問」、「受けた治療に関する問い合わせや相談」、「予約に関する問い合わせ」、「健康管理や予防に関する問い合わせや相談」、「紹介に関する問い合わせ」、「処方された薬に関する問い合わせ」の順に上位にあげられていた。その他では、「お見舞いメール」、「病院に対する苦情や意見」、「求人との問い合わせ」といった内容もあげられていた。

### 2.3.8 Webサイトの開設・運営目的

Webサイトの開設・運営目的について尋ねたところ（複数回答）、「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」、「病院の広報の一環として」がともに88.0%、「新規患者を獲得する広告手段として」39.3%、「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%、「医療機関相互の連携を推進するため」28.2%、「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%、「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%、「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%、「専門家とおしの情報交換や情報発信のため」6.2%、「患者どうしの交流、親睦の場を提供する」2.1%、「通院治療に代わる遠隔医療の一部として」0.8%の順であった。

### 2.3.9 Webサイトの開設・運営目的の実現度

前の質問でWebサイトの開設・運営目的

にあげた各項目について、その実現度を尋ねてみた。

上位にあげた順にみていくと、「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」については、これを「目的としていない」とした4.3%を除いた中では、「かなり実現できている」14.3%、「少し実現できている」55.8%、「あまり実現できていない」14.7%、「どちらともいえない」10.6%、「わからない」4.5%であった。

「病院の広報の一環として」については、これを「目的としていない」とした4.3%を除いた中では、「かなり実現できている」24.8%、「少し実現できている」56.0%、「あまり実現できていない」10.8%、「どちらともいえない」5.1%、「わからない」3.3%であった。

「新規患者を獲得する広告手段として」については、これを「目的としていない」とした34.8%を除いた中では、「かなり実現できている」4.0%、「少し実現できている」47.3%、「あまり実現できていない」20.7%、「どちらともいえない」20.5%、「わからない」7.5%であった。

「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」については、これを「目的としていない」とした44.0%を除いた中では、「かなり実現できている」10.4%、「少し実現できている」37.6%、「あまり実現できていない」30.2%、「どちらともいえない」15.4%、「わからない」6.4%であった。

「医療機関相互の連携を推進するため」については、これを「目的としていない」とした49.1%を除いた中では、「かなり実現できている」4.8%、「少し実現できている」37.6%、「あまり実現できていない」28.0%、「どちらともいえない」20.3%、「わからない」9.2%であった。

「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」については、これを「目的としていない」とした55.3%を除いた中では、「かなり実現できている」3.8%、「少し実現できている」31.1%、「あまり実現できていない」29.4%、「どちらともいえない」25.6%、「わからない」10.1%であった。

「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」については、これを「目的としていない」とした59.2%を除いた中では、「かなり実現できている」4.1%、「少し実現できている」27.2%、「あまり実現できていない」32.7%、「どちらともいえない」22.1%、「わからない」13.8%であった。

「医師等専門家による医療相談のサービスを提供する」については、これを「目的としていない」とした74.6%を除いた中では、「かなり実現できている」10.4%、「少し実現できている」34.1%、「あまり実現できていない」24.4%、「どちらともいえない」16.3%、「わからない」14.8%であった。

「専門家どおしの情報交換や情報発信のため」については、これを「目的としていない」とした73.9%を除いた中では、「かなり実現できている」2.2%、「少し実現できている」22.3%、「あまり実現できていない」33.1%、「どちらともいえない」23.0%、「わからない」19.4%であった。

「患者どうしの交流、親睦の場を提供する」については、これを「目的としていない」とした85.5%を除いた中では、「かなり実現できている」1.3%、「少し実現できている」10.4%、「あまり実現できていない」29.9%、「どちらともいえない」33.8%、「わからない」24.7%であった。

「通院治療に代わる遠隔医療の一部として」については、これを「目的としていない」とした89.3%を除いた中では、「かなり

実現できている」0%、「少し実現できている」7.0%、「あまり実現できていない」40.4%、「どちらともいえない」28.1%、「わからない」24.6%であった。

Webサイトの開設・運営目的にあげながら、「あまり実現できていない」と考えている割合の大きいのは「通院治療に代わる遠隔医療の一部として」(40.4%)、「専門家どおしの情報交換や情報発信のため」(33.1%)、「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」(32.7%)、「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」(30.2%)などで、いっぽう、「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」(14.7%)、「病院の広報の一環として」(10.8%)などはギャップ度は低くなっていた。

### 2.3.10 診療業務に関連して提供される情報の内容

病院の診療業務に関連してWebサイトにおいて提供される情報の内容について尋ねたところ(複数回答)、「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%、「医師に関する情報(名前、担当科等の基礎情報)」69.7%、「検診・予防接種に関する情報」43.0%、「医師に関する情報(専門分野、経歴、資格等の詳細情報)」38.0%、「得意にしている疾患の診断治療に関する情報」35.9%、「一般の疾患に関する情報」25.4%、「介護、福祉に関する情報」25.2%、「病気予防、健康管理、保健等に関する情報」21.4%、「実施できる手術の種類に関する情報」15.8%、「疾患別の治療法に関する情報」13.7%、「疾患別の手術件数に関する情報」10.9%、「感染症、緊急性の病気に関する情報」9.6%、「患者の体

験や交流に関する情報」7.9%、「薬に関する情報」7.3%、「QOL(生活の質)に関する情報」5.6%、「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%、「疾患別の死亡率に関する情報」1.7%であった。

### 2.3.11 Webサイトにおいて提供されるサービスの内容

Webサイトにおいて提供される情報提供以外のサービスの内容について尋ねたところ(複数回答)、「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%、「受診している患者や家族からの相談や問い合わせ」22.9%、「病院連携、病診連携に関連しての患者の紹介」10.5%、「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%、「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%、「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%、「自宅でできる検査サービスの受付」0.3%、「患者ごとの専用ページの提供」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%、回答なし26.9%であった。

### 2.3.12 今後提供していきたいと考えるサービスの内容

「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」と尋ねたところ(複数回答)、「病院連携、病診連携に関連しての患者の紹介」34.7%、「受診前の一般の人からの相談や問い合わせ」25.6%、「受診している患者や家族からの相談や問い合わせ」23.7%、「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%、「受診を前提としない一般の人か

らの医療相談」12.3%、「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%、「患者の健康診断データ、検査データ等の提供」8.5%、「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」7.5%、「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%、「患者ごとの専用ページの提供」2.7%、などがあげられた。

### 2.3.13 有料化が可能な場合、提供してみたいと考えるサービスの内容

前の質問に関連し、「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)、すすんでやってみたいと思われるサービスは何ですか」と尋ねたところ(複数回答)、「病院連携、病診連携に関連しての患者の紹介」19.1%、「患者の健康診断データ、検査データ等の提供」18.0%、「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%、「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%、「受診している患者や家族からの相談や問い合わせ」17.4%、「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%「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%、「患者ごとの専用ページの提供」11.4%、「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%、「自宅でできる検査サービスの受付」10.3%、などがあげられた。

無料では必ずしもサービス提供の意欲があまりなかった「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)」、「受診を前提としない一般の人からの医療相談」、「個々の患者の状況に応じた健康指導やケアのサポート」、「患者の健康診断データ、検査データ等の提供」、「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」、「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」、「自宅でできる検査サービスの受付」、「患者ごとの専用ページの提供」などのサービスがいずれも10%以上の割合に高まっていた。

#### 2.3.14 取得している個人情報

「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、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く）」と尋ねたところ（複数回答）、何らかの個人情報を「取得している」と回答したのは33.8%で、その内容は、「E-mailアドレス（問い合わせ受付用も含む）」27.6%、「名前」17.1%、「電話またはFAX番号」10.3%、「医療相談の内容」10.3%、「住所」10.0%、「疾患名」3.8%、「診断治療にかかるデータ」0.9%、「薬剤処方記録」0.4%、「健康診断等のデータ」0%であった。

また、「個人情報は取得していない」と回答したサイトは、66.2%であった。

#### 2.3.15 個人情報の取得人数

前の質問で、個人情報を「取得している」と回答した180のサイトに、取得している人数を尋ねたところ、「99人以下」が61.7%と最も多く、続いて、「100人～999人」10.0%、「1,000人～4,999人」0.6%、「5,000人以上」0.6%、となっていたが、「わからない」とするのが27.2%にのぼっていた。

#### 2.3.16 個人情報の保護方針（プライバシーポリシー）の策定

個人情報を「取得している」と回答した180のサイトに、個人情報の保護方針（プライバシーポリシー）の策定の有無について尋ねたところ、「策定している」が33.3%、「策定していない」が48.9%、また「わからない」が17.8%にのぼっていた。

#### 2.3.17 Webサイト上での個人情報の保

#### 護方針の記載

個人情報を「取得している」と回答した180のサイトに、「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」と尋ねたところ、「表現している」は13.9%で、「表現していない」は74.4%であった。

#### 2.3.18 個人情報保護の取り組み

個人情報を「取得している」と回答した180のサイトに、「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」と尋ねたところ、「考える限り個人情報保護に取り組んでいると思う」が21.1%、「ある程度、個人情報保護に取り組んでいると思う」が40.6%、「あまり個人情報保護に取り組んでいない」が12.2%、「ほとんど個人情報保護に取り組んでいない」が13.9%、「わからない」が12.2%であった。

#### 2.3.19 個人情報保護の管理担当者の設置

個人情報を「取得している」と回答した180のサイトに、「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」と尋ねたところ、「専任で個人情報保護の管理担当者を設けている」が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」が22.8%、「特に、個人情報保護の管理担当者は設けていない」が65.6%、「わからない」が8.9%であった。専任または兼任で個人情報保護の管理担当者を設けているところは、約4分の1であった。

#### 2.3.20 個人情報保護の管理担当者の設置しない理由

前の質問で、「特に、個人情報保護の管理担当者は設けていない」と回答した118のサイトに、設けていない理由を尋ねてみたところ、「必要なのはわかっているが、手がまわらないから」が29.7%と最も多く、続いて「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、何を業務の課題にすべきかわからないため」が16.9%、「まもなく設ける予定である」が7.6%、「わからない」11.9%、その他11.9%であった。

### 2.3.21 コンテンツの制作、提供に関する課題

「Webサイトの運営にあたり、診療業務、病気や治療法、診療実績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」と尋ねたところ（複数回答）、「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%、「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%、などがあげられた。

### 2.3.22 コミュニケーションに関する課題

「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」と尋ねたところ（複数回答）、「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」29.2%、「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」21.5%、「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」19.6%、「緊急時や対応の無理なケースがある」19.4%、「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%、「意志の疎通がうまくいかずトラブルを起こすことがある」4.4%、「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%、などがあげられた。

### 2.3.23 国民がアクセス可能な医療情報ネ

### ットワークについて

「欧米では、患者や国民がオンラインのデータベースに保存された自身の健康データにアクセスしたり、医療提供者が所属機関の境界をこえてこれらの情報にアクセス、医療連携できるような医療情報ネットワークが、国や保険組織によって整備されつつある」という状況を踏まえ、これに対して病院側がどんな考えを持っているかをきくための質問を行った。

「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が望ましい」と思うかどうか尋ねたところ、強くそう思う18.0%、ややそう思う44.4%、あまりそう思わない14.3%、まったくそうは思わない2.6%で、「どちらともいえない」14.7%、わからない6.0%であった。

反対に、「医療の提供主体はあくまでも医療機関であり、医療機関の連携はあっても、医療を受ける側の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ネットワークは必要ではない」と思うかどうか尋ねたところ、「強くそう思う」0.9%、「ややそう思う」7.7%、「あまりそう思わない」40.2%、「まったくそうは思わない」24.6%、「どちらともいえない」19.5%、「わからない」7.0%であった。

### 2.3.24 医療情報ネットワークを検討する際の課題

上記のような、医療機関のみならず患者や国民も自身の健康データにアクセスすることが可能な医療情報ネットワークを検討していくとして、その時に重要だと思われる課題を三つまであげてもらったところ、「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」が74.8%と1位にあげられ、次いで「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」が59.8%、「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」が43.2%と続き、さらに「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」25.6%、「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」23.5%、「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」23.5%、「医療情報ネットワークを実現するために規制緩和や規制改革の問題を解決する必要がある」10.5%、「どの範囲の医療機関が参加するか議論が必要である」8.8%、「わからない」3.4%、その他3.0%となっていた。

#### 2.3.25 医療情報ネットワークの推進主体

「上記のような医療情報ネットワークはどこが中心となって推進すべきだと思いますか」と尋ねたところ、「国」53.0%、「都道府県の地方自治体」12.6%、「医師会」6.8%、「NPO等の第三者組織」6.8%、「健保組合」3.2%、「病院団体」3.0%、「民間企業」1.3%、「わからない」12.0%、その他1.3%であった。

#### 2.3.26 自由コメント

病院がインターネットのような情報通信技術を日常の業務に活用していく際、「(情報通信技術利用の)信頼性の確保」という点において課題になっていることを自由に書いてもらった。112件のコメントがあった。

### 2.4 クロス集計結果

#### 2.4.1 病床規模別によるクロス集計結果

回答施設を病床規模別に分け、質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料2「H15年度報告書:資料1-2」に示す。

#### 2.4.2 病院所在地の地区別によるクロス

### 集計結果

回答施設を病院所在地の地区別に分け、質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料2「H15年度報告書:資料1-3」に示す。

#### 2.4.3 病院所在地の人口規模別によるクロス集計結果

回答施設を病院所在地の人口規模別に分け、質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料2「H15年度報告書:資料1-4」に示す。

#### 2.4.4 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

回答施設を日本医療機能評価機構の認定の有無別に分け、質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料2「H15年度報告書:資料1-5」に示す。

#### 2.4.5 回答者職種別によるクロス集計結果

回答施設の回答者を職種別に分け、質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料2「H15年度報告書:資料1-6」に示す。

## C.3 セキュアな環境下におけるメッセージングシステムの運用試験

2004年1月12日から3月12日の間に、Webブラウザとサーバーの間で、SSLによるデータの暗号化送信が可能なWebメール形式のメッセージングシステムを利用してもらった。発行提供したID50個のうち、35個が実際に利用された。その実際の利用者にアンケートをお願いし、15名から回答を得た。実際の利用者の数に対する回答率は42.9%であった。

### 3.1 単純集計結果

アンケートの内容と単純集計結果を製本資料2「H15年度報告書:資料2-1」に示す。

### 3.2 回答者のプロフィール.

回答者の属性を分類すると、15名の回答者のうち、立場では患者6.7%、患者の家族20.0%、医師40.0%、医師以外の医療関係者26.7%、その他6.7%であった。性別では、男性73.3%、女性26.7%であった。年齢では、20代13.3%、30代33.3%、40代53.3%、50代以上0%であった。

### 3.3 回答結果.

#### 3.3.1 メッセージングシステムの利用頻度.

期間中の本メッセージングシステムの利用頻度(アクセス回数)は、1ヶ月間に平均1~9回が73.3%、1ヶ月間に平均10~19回が6.7%、1ヶ月間に平均20~29回が6.7%、1ヶ月間に平均30回以上が6.7%であった。

#### 3.3.2 送受信したメッセージの数.

期間中に利用者が送受信したメッセージの数は、一人平均、受信で7.1本、送信8.8本であった。1番多かった人で、受信17本、送信30本であった。

#### 3.3.3 用件の内容.

「どのような用件に利用しましたか」の問いに対して、「かかっている病気や症状についての相談」66.7%、「本システムに関する問い合わせ」53.3%、「検査結果に関する問い合わせ」33.3%、「受診に関する相談」26.7%、「予約に関する問い合わせ」13.3%、「薬に関する問い合わせ」13.3%、「健康に関する相談」13.3%、「他の医療機関・関連施設との連絡」20.0%、「介護に関する相談」0%、その他6.7%であった。

#### 3.3.4 利用場所.

「どのような場所でこのメッセージングシステムを使われましたか」の問いに対して、「会社や仕事場」53.3%、「自宅」40.0%、「病院」26.7%、「屋外」6.7%であった。

#### 3.3.5 同様システムの利用経験.

「通常のメールソフトでなく、Webブラウザ上でメッセージをやりとりするこのようなメッセージングシステムを利用されたことがありますか」の問いに対して、「利用したことがある」73.3%、「利用したことはなかった」26.7%であった。

#### 3.3.6 SSLの機能の認知.

「このメッセージングシステムは、SSLという機能により、手元のブラウザとサーバーの間の経路で、メッセージのデータが暗号化され送受信されることをご存じでしたか」と尋ねたところ、「よく知っていた」46.7%、「少し知っていた」46.7%、「知らなかった」6.7%であった。

#### 3.3.7 暗号化による安心感.

「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、安心感を覚えられましたか」と尋ねたところ、「非常に安心感を覚えた」40.0%、「少し安心感を覚えた」33.3%、「どちらともいえない」20.0%、「特に安心感は覚えなかった」0%、回答なし6.7%であった。

#### 3.3.8 メリットの実感.

「このようなメッセージングシステムにメリット(利点)を感じましたか」と尋ねたところ、「メリット(利点)を感じた」73.3%、「メリット(利点)は感じなかった」26.7%であった。

#### 3.3.9 実感したメリットの内容.

前の質問で「メリット(利点)を感じた」と回答した人に「どのようなことにメリット(利点)を感じられましたか」と尋ねたところ(複数回答)、「セキュリティやプライバシーの面で安心できた」90.9%、「勤務場所や自宅など使う場所を限定しないで利用できたのがよかった」45.5%、「自分だけプライベートに使えたのがよかった」9.1%、その他9.1%であった。

#### 3.3.10 不便や不満の有無.

「このようなメッセージングシステムに

不便や不満を感じられましたか」と尋ねたところ、「不便や不満は感じなかった」は6.7%、「不便や不満を感じた」は93.3%であった。

### 3.3.11 不便や不満の内容

前の質問で「不便や不満を感じた」と回答した人に「どのようなことに不便や不満を感じられましたか」と尋ねたところ（複数回答）、「定期的にアクセスするのを忘れてしまうことがあった」78.6%、「本システムにアクセスしないと受信が確認できないのが不便であった」78.6%、「操作が面倒であった」28.6%、「インターネットの接続環境、パソコンの設定法等によりアクセスできない時があった」0%、その他7.1%であった。

### 3.3.12 今後の利用の希望

「今後、このようなメッセージングシステムを使ってみたいと思いますか」と尋ねたところ、「強くそう思う」20.0%、「ややそう思う」46.7%、「どちらとも言えない」20.0%、「あまりそうは思わない」13.3%、「まったくそうは思わない」0%であった。

### 3.3.13 有料条件での利用

前の質問で「そう思う」と回答した人に、「有料でも使ってみたいと思えますか」と尋ねたところ、「有料でもいい」50.0%、「有料なら使いたいとは思わない」40.0%、回答なし10.0%であった。

### 3.3.14 妥当な料金

前の質問で「有料でもいい」と回答した人に、「1ヶ月の利用料金はいくらくらいが妥当と思えますか」と尋ねたところ、「1,000円未満」が80.0%、「1,000円～2,000円」が20.0%、2,000円以上は0%であった。

### 3.3.15 追加機能について

「このようなメッセージングシステムに、さらにどのような機能が加わると便利だと思いますか」と尋ねたところ、「メールが届いたときに普段使っているアドレスへ自動

的に通知メールを送る」「相手にもメールの到着を知らせられるシステム」等の要望があった。

### 3.3.16 自由コメント

その他の感想や意見を自由コメントで書いてもらったところ、実用化を期待する声があったものの、使い勝手に改善を望む意見が多かった。

## C.4 医療機関における個人情報保護について

当初の調査協力依頼者150名の内訳は性別で男性91名、女性59名であった。年代別では、20歳代11名、30歳代49名、40歳代51名、50歳代25名、60歳代以上14名であった。疾患別では、腰痛及び坐骨神経痛27名、高脂血症20名、片頭痛20名、うつ病19名、高血圧症18名、糖尿病12名、アレルギー性鼻炎11名、変形性関節症8名、喘息6名、アトピー性皮膚炎5名、骨粗鬆症5名、胃炎・十二指腸炎/潰瘍5名、慢性関節リウマチ4名、COPD・慢性気管支炎3名、前立腺肥大症2名、その他49名であった(合計が150を超えるのは複数の疾患を有する場合があるため)。

さらに、上記のアンケート回答者が個人情報保護に関する院内掲示の状況をきちんと確認できているかどうかを検証するため、150の医療機関より、東京、神奈川地区の45の病院を抽出し、実際に病院施設を訪問、入口や受付付近を見回って、院内掲示の状況を調査した。1回目のアンケートの内容を製本資料3「H16年度報告書:資料1-1」、2回目のアンケートの内容を製本資料3「H16年度報告書:資料2-1」に示す。



#### C.4.1 アンケート調査 第1回目

2005年1月12日から1月20日の間に、Web上に用意したアンケートページにアクセスしてもらい、最終100名から回答を得た。アンケートの回答条件として、「医療分野における個人情報保護について」の特別シンポジウムに参加してもらうことが条件だったので、当初依頼数150に対する回答率は66.7%であった。

##### 4.1.1 単純集計結果

アンケートの内容と回答の単純集計結果の詳細は製本資料3「H16年度報告書:資料1-1」に示す。

##### 4.1.2 アンケート回答者のプロフィール

回答者の属性を分類すると、年齢では、20歳代が9.0%、30歳代が24.0%、40歳代が36.0%、50歳代が21.0%、60歳代以上が10.0%と、40代が中心を占めていた。

性別では、男性60.0%、女性40.0%と、男性が6割を占めていた。

かかっている疾患の種類では、高血圧20.0%、アレルギー性鼻炎18.0%、片頭痛15.0%、うつ病13.0%、高脂血症11.0%、糖尿病11.0%が上位を占めた。

受診(通院)の頻度は、1ヶ月に1回が42.0%と最も多く、次に、1ヶ月に2度以上26.0%、2ヶ月に1回が18.0%であった。

受診(通院)している医療機関の分類では、病院が48.0%、診療所が25.0%、不明27.0%で、病院の48.0%中、国公立病院は18.0%、私立病院は30.0%であった。

受診(通院)している医療機関の所在地は、東京都50.0%、神奈川県25.0%、埼玉県13.0%、千葉県10.0%、群馬県2.0%であった。

##### 4.1.3 アンケート回答結果

a. 現在受診(通院)中の医療機関で患者の個人情報(プライバシー)の取扱い方が気になったことは?

現在受診(通院)中の医療機関で患者の個人情報(プライバシー)の取扱い方が気になったことはありますか、と尋ねたところ、気になったことが「ある」が40.0%、「ない」が60.0%であった。

b. どのようなことが気になりましたか?

前の質問で「ある」と回答した4割の回答者に、どのようなことが気になりましたか(3つまで記してください)、と尋ねたところ、全部で48の点があげられた。「待合室で名前を呼ばれる」、「診察室での声が外に聞こえる」、「受付で症状について聞かれる」「自分のカルテが他の患者から見られる」、「看護婦などが他の患者に病名がわかる程大きな声で話す」等、受付や診察室で日常体験しがちなことが多くあげられたが、「入院中の部屋の名札」や「検尿カップの名前」等、入院や検査に関連することもいくつかあげられた。また、「住所や病歴、かかっている科がのっているPC画面を関係のないスタッフでも簡単に見ることができる」、「会社に対して自分が抱えている病気が漏れる可能性はないかという事。もれた場合には職場を変えられそうのため」「誤った病歴が記載されていた」「カルテ上の疾患が外部に漏れないかどうか」とあるように、ITの普及や情報化に伴う問題もいくつかあげられていた。

c. 上記であげた点に関し、あなたはどのように感じられましたか?

上記であげた点に関し、どのように感じられましたか、と尋ねたところ、全体で「ぜひ改善してもらいたいと思った」が30名、「難しいだろうが、できれば改善してもらいたいと思った」が15名、「苦情を出したいと思った」が12名、「病気を診てもらっているので仕方ないと思った」が6名にのぼっていた。総じて、問題点に関し、あきらめているのではなく、強い改善の要求があ

ることがわかった。

その後、回答者が2004年12月19日に特定非営利活動法人日本インターネット医療協議会(JIMA)が主催した「医療分野における個人情報保護について」の特別シンポジウムに参加していることを前提とした質問を行った。

**d. 個人情報保護法が今年の4月から全面的に施行されることをご存知でしたか？**

シンポジウムに参加されるまで、個人情報保護法が今年の4月から全面的に施行されることをご存知でしたか、と尋ねたところ、「知っていた」が51.0%、「知らなかった」が49.0%と、約半数しか個人情報保護法の施行を認知していなかった。

**e. 医療分野も個人情報保護法の適用対象になることをご存知でしたか？**

シンポジウムに参加されるまで、医療分野も個人情報保護法の適用対象になることをご存知でしたか、と尋ねたところ、「知っていた」が23.0%、「知らなかった」が77.0%と、医療分野も個人情報保護法の適用対象になることについては、少数しか認知していなかったことがわかった。

**f. 厚生労働省のガイドラインに対する評価**

個人情報保護法に連動して、厚生労働省から「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」が昨年末に発表され、今年4月から施行されることになりましたが、どう評価されますか、と尋ねたところ、「たいへんよいことだと思う」が50.0%、「よいことだと思う」が40.0%、「あまり期待はできない」は7.0%と、評価していた。9割の人が肯定的に評価していた。

**g. 個人情報保護法施行後、患者の個人情報の取扱い方が変わると思いますか？**

今年4月以降、個人情報保護法やガイドラインが施行されると、病院や診療所等の医療機関で、患者の個人情報の取扱い方が変わると思いますか、と尋ねたところ、「かなり変わると思う」が20.0%、「少し変わると思う」が53.0%、「あまり変わらないと思う」が25.0%と、7割以上の人が、程度の差はあっても、患者の個人情報の取扱い方が変わっていくと予想していた。

**h. この1年間に、個人情報の取扱い方に関し、変化が見られましたか？**

あなたが受診(通院)されている医療機関で、この1年間(昨年末まで)の間に、個人情報の取扱い方に関し、変化が見られましたか、と尋ねたところ、「かなり変化があった」1.0%、「少し変化があった」4.0%、「あまり変化はなかった」57.0%「よく気がつかなかった」38.0%とあるように、この1年間の変化はあまりなかったとするのが多かった。

**i. それはどのような変化ですか？**

前の質問で「変化があった」と回答した5名のその内容を尋ねたところ、数は少ないが「患者が居る場所での病気にかかわるナースとの会話が殆どなくなった」、「名前と呼ばれなくなった」、「診察室の仕切りがカーテンからドアになった」等、目につく変化があったことが示された。

続いて、アンケートの回答者が受診(通院)している医療機関のWebサイト(ホームページ)について質問を行った。

**j. 当該医療機関のWebサイト(ホームページ)にアクセスしたことはありますか？**

(今回のアンケート調査で初めてアクセスしたのは除き)これまでその医療機関のWebサイト(ホームページ)にアクセスしたことはありますか、と尋ねたところ、「ある」と答えたのは70.0%であった。3割が

まだアクセスした経験がないという結果であった。

#### k. 当該サイトへのアクセスの頻度

前の質問でアクセスしたことが「ある」と回答した人に、当該サイトへのアクセスの頻度を尋ねると、「よく(月に1度以上)アクセスしている」が10.0%、「時々(年に数回)アクセスしている」が40.0%、「めったにアクセスしない」が25.7%、「1、2度アクセスしただけである」が24.3%であった。「時々(年に数回)アクセスしている」という程度が一番多かった。

#### l. 当該サイトで利用可能な情報

そのサイトではどのような情報が利用できますか、と尋ねたところ(複数回答)、「病院の名称、所在地、問い合わせ先等の基本情報」89.0%、「診療科目に関する情報」87.0%、「診療時間に関する情報」85.0%、「入院に関する情報」51.0%、「医療設備に関する情報」48.0%、「医師に関する情報(名前、担当科等の基礎情報)」47.0%、「医師に関する情報(専門分野、経歴、資格等の詳細情報)」33.0%、「得意にしている疾患の診断治療に関する情報」31.0%、「一般の疾患に関する情報」23.0%、「病気予防、健康管理、保健等に関する情報」21.0%、「検診・予防接種に関する情報」20.0%、「実施できる手術に関する情報」17.0%、「薬に関する情報」8.0%、「疾患別の手術件数に関する情報」7.0%、「介護、福祉に関する情報」7.0%、「患者の体験や交流に関する情報」6.0%、「疾患別の死亡率に関する情報」5.0%、「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」4.0%の順であった。

#### m. 当該サイトで利用可能なサービス

そのサイトでは、上記の情報以外にどのようなサービスが利用できますか、と尋ね

たところ(複数回答)、「受診前の相談や問い合わせ」32.0%、「受診中または受診後の相談や問い合わせ」18.0%、「患者の状況に応じた健康指導やケアのサポート」6.0%、「医療機関とおしの連携に伴う患者の紹介」4.0%、「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)」3.0%の順であった。

「カルテ等の診療情報の参照」、「患者の健康診断データ、検査データ等の参照」、「患者ごとの専用ページの提供」は、まだ0%であった。

その他に、「様々な事に対するメール問い合わせ」「インターネットを通じた診療時間の予約」、「取り組みや活動、イベントや催し、ご近所の情報などをレポート」などがあげられた。

#### n. 当該サイトでの個人情報の提供の有無

そのサイトでは、メールによる問合せや相談受付、その他のサービス利用時にメールのアドレス、名前や住所等の個人情報の提供を必要とすることがありますか、と尋ねたところ、「ある」と回答したのは、19.0%であった。

#### o. 当該サイトでのプライバシーポリシーの掲示の有無

前の質問の個人情報の提供を求めるサイトで、個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言(いわゆるプライバシーポリシー、プライバシーステートメント)の掲示の有無を尋ねたところ、全体の19のサイトのうち、「よくわかるように掲示している」が1(5.3%)、「目立たないが一応掲示している」が3(15.8%)、「確認できない」が15(78.9%)であった。

利用者の目からみても、個人情報を扱いながら、サイトでプライバシーポリシーの掲示がなされていない状況がうかがえる。

**p. 当該サイトでの個人情報の取扱い方が気になったことがありますか**

これまで、そのサイトを利用して、個人情報の取扱い方が気になったことがありますか、と尋ねたところ、「ある」と回答したのは、6.0%であった。

**q. 気になったことの内容**

前の質問で、サイトを利用して、個人情報の取扱い方が気になったことが「ある」と回答した人に、その内容を尋ねたところ、「個人情報に他に漏れないかどうか不安」「個人情報に対する病院の考え方や方針が何も記載されていない」「知らない薬屋からメールが届く」などがあげられた。

**r. 自由コメント**

今後、インターネットのような情報通信技術の利用がさらに進んでいくとして、プライバシーやセキュリティの面で注意すべきだと思われることを自由に書いてもらったところ、90件のコメントがあった。その全てを製本資料3「H16年度報告書:資料1-1」に記載した。

**4.1.4 クロス集計結果**

**a. 回答者の年代別による**

回答者を年代別に分け、質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料3「H16年度報告書:資料1-2」に示す。

**b. 回答者の性別による**

回答者を性別に分け、質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料3「H16年度報告書:資料1-3」に示す。

**c. 回答者の疾患別による**

回答者を疾患別に分け、質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料3「H16年度報告書:資料1-4」に示す。

**f. 受診中の医療機関の形態別による**

回答者が受診(通院)する医療機関を国公立病院、私立病院、診療所の形態別に分け、

質問項目に対するクロス集計を行った。その結果を製本資料3「H16年度報告書:資料1-5」に示す。

**C.4.2 アンケート調査 第2回目**

2005年3月9日から3月22日の間に、Web上に用意したアンケートページにアクセスしてもらい、最終104名から回答を得た。アンケートの回答にあたっては、1月1日から3月20日の間に、実際に医療機関を受診(通院)していることが条件となったので、当初依頼数150に対する回答率は69.3%であった。

**4.2.1 単純集計結果**

アンケートの内容と回答の単純集計結果を製本資料3「H16年度報告書:資料2-1」に示す。

**4.2.2 アンケート回答者のプロフィール**

回答者の属性を分類すると、年齢では、20歳代が7.7%、30歳代が33.7%、40歳代が31.7%、50歳代が19.2%、60歳代以上が7.7%と、30代、40代が中心を占めていた。

性別では、男性58.7%、女性41.3%と、男性が6割近くを占めていた。

かかっている疾患の種類では、アレルギー性鼻炎25.0%、片頭痛13.5%、うつ病13.5%、高血圧11.5%、糖尿病11.5%、高脂血症10.6%が上位を占めた。

受診(通院)の頻度は、1ヶ月に1回が34.6%と最も多く、次に、1ヶ月に2度以上23.1%、2ヶ月に1回が22.1%であった。

受診(通院)している医療機関の分類では、病院が52.9%、診療所が26.0%、不明21.2%で、病院の52.9%中、国公立病院は29.8%、私立病院は23.1%であった。

受診(通院)している医療機関の所在地は、東京都50.0%、神奈川県25.0%、千葉県13.5%、埼玉県10.6%、栃木県1.0%であった。