

となるが、これに対応するためには、事務ルールとして診断書のみの査定を開始する必要があり、現行の見直しが必要となる。

(2) 電子データ送付に対する被保険者（患者）への同意確認について

診断書に記載された情報はセンシティブ情報であり、個人情報保護法上も慎重な対応が求められるため、当電子データを各医療機関から保険会社に直接送付することについては、医療機関が被保険者（患者）の同意を得る必要がある。同意を得られない場合は現行ルートも確保せねばならず、保険会社側の運用負荷が高くなる。

(3) 請求書との診断書の突き合わせ方法について

先に述べたように、請求意思の確認や請求人、支払口座を確認するために取寄が必要な請求書は紙で受け付けているため、請求書とデータ送信される診断書の突き合わせが必要となる。突き合わせを行うためには、各医療機関と保険各社間で共通のキーが必要となる。例えば、保険会社が保有する契約番号や、公的機関発行の証明書コードなどになるが、双方が確実にキーとなる情報を保有しているか不確かであり、運用は難しい。「マイナンバー制」などの共通番号があれば運用上のメリットは大きい。

(4) システムセキュリティについて

生命保険業界では、財団法人金融情報システムセンター（FISC：The Center for Financial Industry Information Systems）を中心に金融機関の自主的なガイドラインとして策定された「金融機関等における個人データ保護のための取扱指針」（以下「FISC指針」という）と一体となった「生命保険業における個人データ保護のための取扱指針（生保指針）」を社団法人生命保険協会が中心となり策定し、生命保険会社が実務に反映している。よって、HPKIを活用した診断書データ送信基盤は、FISC指針ならびに生保指針に沿ったものにしなければならず、個人情報管理システムとして個人情報の安全管理措置を確実に取る必要がある。

最後になるが、実現にあたっては医療機関、保険会社とも多くの賛同を得て、当情報共有基盤がメインシステムとして活用されなければ、保険各社も投資判断は難しい。HPKIカードの全医師への配布や、医療機関と保険各社等（自治体や他の医療機関も含む）が診断書情報を共有するシステムインフラ整備を国の政策として推進していければフィージビリティは高くなるものと考えられる。

G. アンケート結果

本研究においては、2年間で実際に研究に参加した医療者（医師、事務員、システム関係）および、診断書を取りに来た患者・家族700名に対して行った。（アンケート用紙は、各年度報告書末に添付、詳細は各年度報告書参照）

【アンケートに関する総括】

医療従事者のHPKIに関しては、電子化の流れにおいて、「受け入れ」の結果をしめしている。これは、従来の方法（医療機関、保険会社への書面による申請等）に対して、不満はあるが、改善の方法をHPKIに求めている。しかし、本件の運用に関して、システムの操作性やHPKIに関わる作業等、未だ課題は残されている。これは、実証実験でも有り、Human Interfaceの改善、発行に関わる手続など、今後の適用に至る場合、医療従事者と協議を行い、協同一致し作成すべきである。現在、政府推進の“シームレスな医療サービスの実現”や“どこでもMY病院構想”等に対し有効なシステムであるが、発行方法、発行に当たる登録、発行後の管理運営の明確化し、利用者（医療従事者、保険会社関連、一般顧客）に対し、システム概要は元より、その効果を謳う事で、よりスムーズな導入が見込まれる。これは、各標準化団体がシステムのな方法を熟考しても、利用者に対して十分な理解が得られず標準化が進まない事から、本件においては、踏襲することなく、HPKIを推進したい。利用者不在のシステム構築を行わない“仕組み”作りこそ、章末のアンケート結果での利用者の不安を払しょくする方法と考える。

患者（家族含む）アンケートから診断書の作成期間、受取の困難さ等、現運用に不満が多い事が解る。それ故にHPKIを導入する事に対する期待が大きい。特に、診断書作成期間に関して、HPKI導入において期間短縮が実現できる事が望まれている。しかし、医療従事者と同様に、“電子化”に対する不安は根深い。患者個別ヒアリングでは、「今まで目に見える紙だったが、電子化になると、どこを経由して来たか等、不安。」とある。これは、個人情報管理・安全性に対し、漠然とした不安は“電子化”の際には、どの業種でも付きまとう問題である。患者ヒアリングでは、「電子マネーカードや交通利用カード等は、当初導入に不安であったが、今では“無いと不便”だ。HPKIも同じになるのでは？」との意見も有る。また、当初、デジタルデバインドの問題を心配したが、回答者年齢分布から幅広い層にアンケートを展開したが、どの年齢層からもHPKI自体への抵抗は、感じられない。

医師、事務系では、HPKIの利便性はある程度理解できているが、運用にあたり納得性の高いシステム構成が求められている。実運用の際には、診断から診断書入力を行う医師に対し、診断書入力から患者家族との手続・書類を確実に届けることを考える事務方では、実証実験の中で運用での問題視点が異

なる為、事務方の不安を軽減できれば充分実運用が可能である。しかし、HPKI自体に対しては、容認している。ここで言う容認とは、アンケート回答の“将来的にそのようになるのはやむ得ない”を意味する。これは、既にカルテの電子化を経験し、“時代の流れに対して適用をしなくてはならない。”と認識が有る様子だ。先述の電子カルテの普及は、既に大手病院では導入率92%と広がっており、“電子化”に対する医療従事者の適用力の早さが伺えた。

一方、セキュリティに関する不安がある。それは、運用に対する不安である。「カード自体を無くしたら、どうする?」「送受信の確認の工数を考えると紙の方が良いのでは?」等。また、事務系からは、現運用を変えることへの抵抗（新規適用障壁）が有り、逆にそれをも上回る利便性が立証されれば、導入はスムーズに行くと考えられる。

以下、医師、事務関連者、患者へのアンケート内容及びアンケート結果を記載する。

(1) 医師アンケート

① 診療科 年齢 性別 をお聞かせください

診療科 _____

性別 男 女

年齢 _____

② HPKIについて

今後情報の電子化が推進されると考えられますが診断書など外部への電子送信について、どう考えられますか

積極的に推進すべき

将来的にそのようなのはやむを得ない

反対である。

それぞれ理由をお聞かせください。

③ HPKI カード発行について

今回HPKIの発行手続きをお願いしました。手続きの状況はいかがですか。

問題ない

煩雑である。

煩雑の理由、あるいは簡略化のためのアイデアなどお聞かせください。

手続き中に問題など発生しましたでしょうか。

発生内容

記載ミス

添付書類

実印の不備・住民票などの期限切れ・その他)

④ 今回のシステム操作について

今回のシステムの操作内容に従来に比べ課題など感じましたでしょうか

問題ない

課題がある

課題についてお聞かせください。

⑤ 今回の作業において端末数・設置・レスポンスなどに問題がありましたか

問題ない

問題がある

⑥ その他

コンピュータシステムとしての課題があればお聞かせください。

⑦ 今後 HPKI により電子化された場合の運用についておきかせください。

診断書の記述と直接的な電子署名について

問題ない

不安・課題がある

どのような不安・課題でしょうか

- ・従来に比べ記述内容の確認に時間が必要になる
- ・その他

⑧ 電子送信に関する課題・不安があればお聞かせください。

問題ない

課題・不安

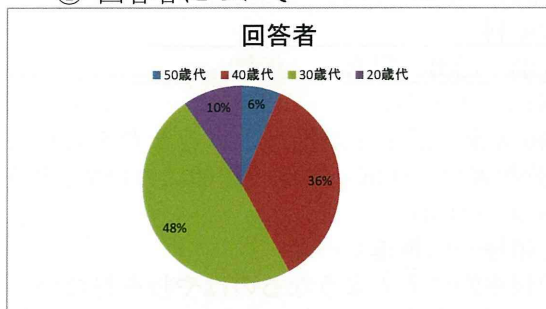
課題・不安についてお答えください。

(セキュリティなど)

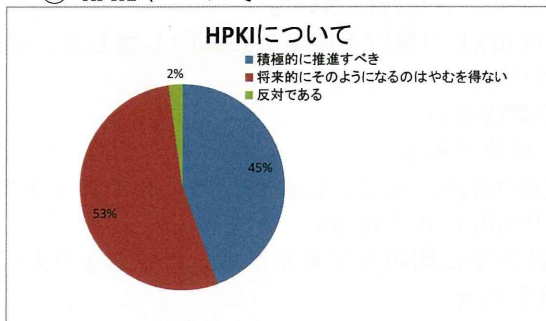
⑨ その他 ご意見あればお願いします。

医師アンケート結果

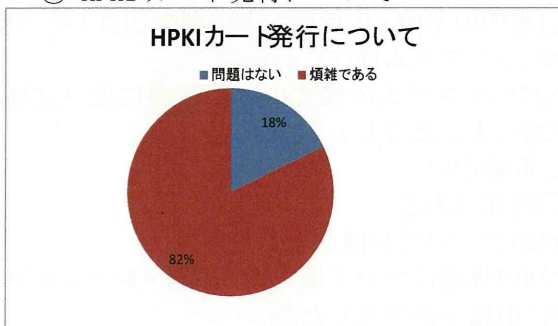
① 回答者について



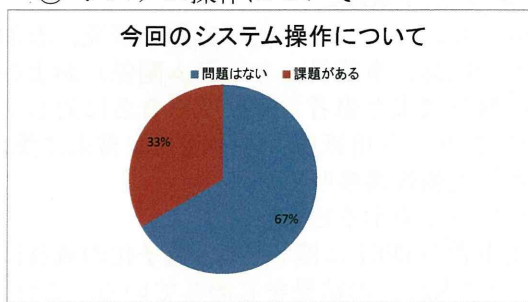
② HPKI について



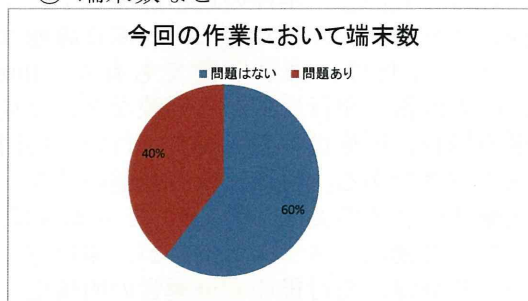
③ HPKI カード発行について



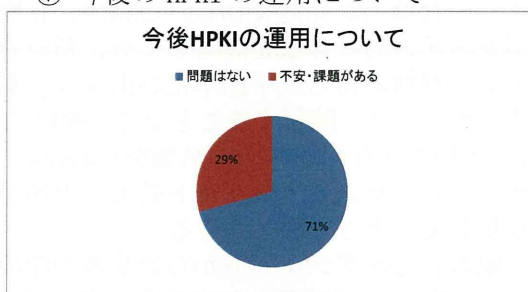
④ システム操作について



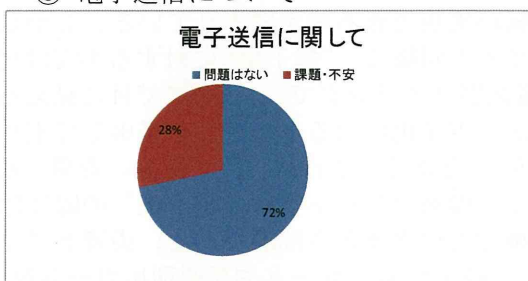
⑤ 端末数など



⑦ 今後の HPKI の運用について



⑧ 電子送信について



(2) 事務向けアンケート

① 所属 年齢 性別 をお聞かせください

所属 _____
性別 男 女 年齢 _____

② HPKI について

今後情報の電子化が推進されると考えられますが診断書など外部への電子送信について、どう考えられますか

- 積極的に推進すべき
将来的にそのようになるのはやむを得ない
反対である。

それぞれ理由をお聞かせください。

③ 今回のシステム操作について

今回のシステムの操作内容に課題など感じましたでしょうか

- 問題ない
課題がある

課題についてお聞かせください。

④ 今回の作業において端末数・設置・レスポンスなどに問題がありましたか

- 問題ない
課題がある

⑤ その他

コンピュータシステムとしての課題があればお聞かせください。

⑥ 今後 HPKI により電子化された場合の運用についておきかせください。

- 問題ない
不安・課題がある

どのような不安・課題でしょうか

- ・従来に比べ記述内容の確認、修正など医師との意思疎通に別途時間が必要になる
- ・その他

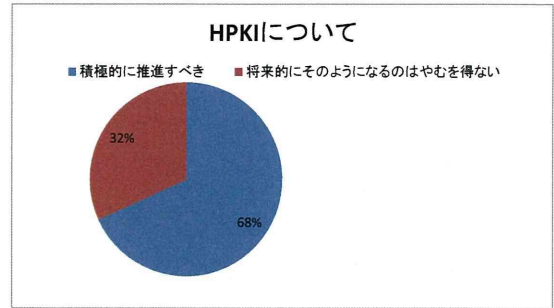
⑦ 電子送信に関する課題・不安があればお聞かせください。

- 問題ない
課題・不安

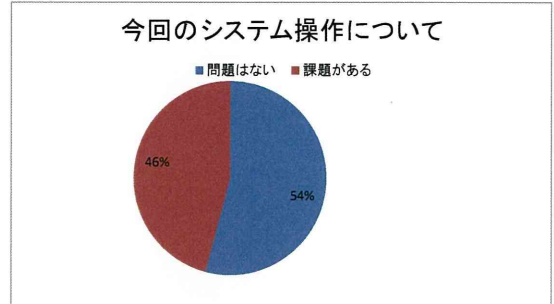
課題・不安についてお答えください。
(セキュリティなど)

⑧ その他 ご意見あればお願いします。

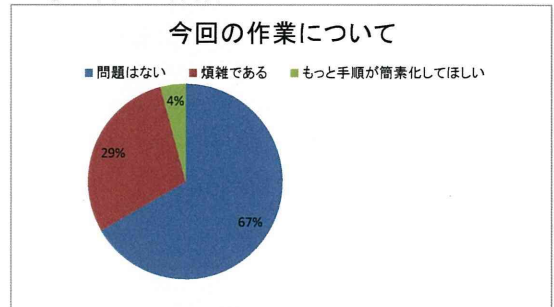
② HPKI に関して



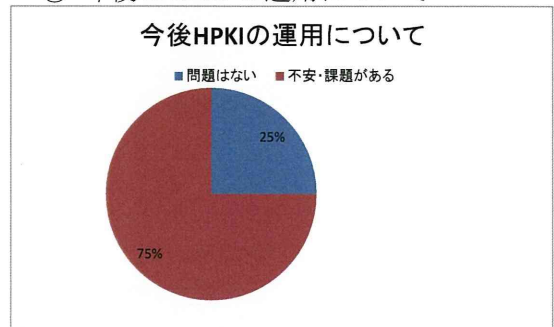
③ 今回のシステム操作について



④ 今回の作業について

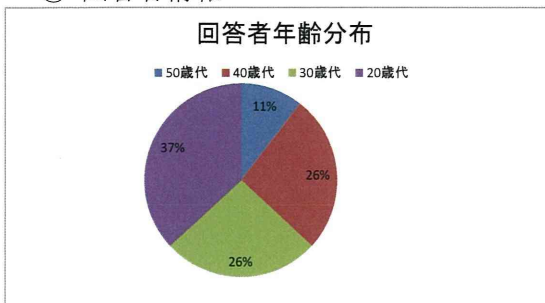


⑥ 今後の HPKI の運用について

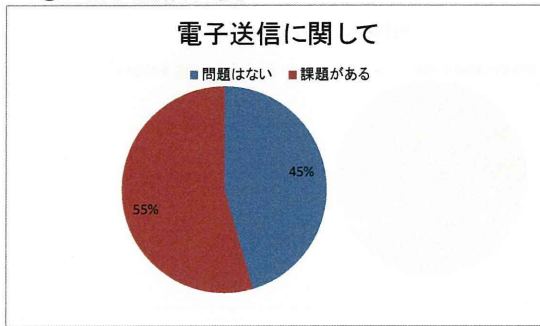


事務アンケート結果

① 回答者情報



⑦ 電子送信に関して



(3) 患者・家族へのアンケート

① 回答者情報

回答者 本人 家族

性別 男 女

年代 20 歳未満

20 歳代

30 歳代

40 歳代

50 歳代

60 歳代

70 歳以上

診療科 _____ ※診療科をお書き下さい。

② 現在の診断書についてお伺い致します。

・ 診断書の作成期間はいかがですか？

※当院では作成期間を 10 日～14 日程度としてご説明させていただいております。

非常に早い

やや早い

適切である

やや遅い

非常に遅い

・ 医療機関へ診断書の受取りは大変ですか？

はい

いいえ

・ 保険会社への郵送は大変ですか？

はい

いいえ

・ 診断書作成料金はいかがですか？

※当院フォーマットの場合****円

保険会社フォーマットの場合****円

非常に安い

やや安い

適切である

やや高い

非常に高い

・ 上記の質問又は、その他現状の診断書に対するご意見をご自由にお書き下さい。

③ HPKI 診断書作成についてお伺い致します。HPKI

診断書作成では、診断書を直接医療機関から保険会社間へ電子送付致します。患者さまのご負担となっている受取、郵送の手間がなくなり電

子データでの送付を直接保険会社へ行うため支払いまでの期間の短縮にも繋がります。

・ 診断書の受け取りまでの期間の短縮は望まれますか？（現在の 10～14 日程度と比べてお答え下さい。）

※電子署名による診断書の作成は、担当医師の確認がスムーズに行えるため時間短縮が予想されます。

のぞむ

のぞまない

・ 医療機関から保険会社へ直接診断書のインターネット電子送付は便利ですか？

非常に便利である

やや便利である

どちらともいえない

やや不便である

非常に不便である

・ 電子による医療機関と保険会社の診断書のやり取りは不安ですか？

はい

いいえ

「はい」と答えた方、どのようなことが不安ですか？歳

個人情報の管理・安全性

その他 ()

・ 診断書の作成時間、送付時間の短縮により、保険金の支払い期間が早くなることが予想されますが、いかがですか？

非常に便利である

やや便利である

どちらともいえない

・ 電子送信が可能となった場合あなたはどのように控えを受け取りたいですか？

電子メール

郵送

その他 ()

・ 以上の説明を聞いて「電子診断書」を利用したいと思いませんか？

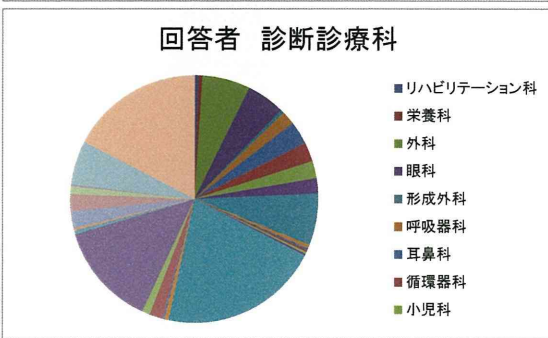
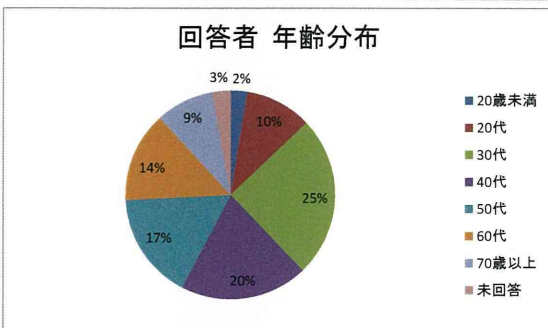
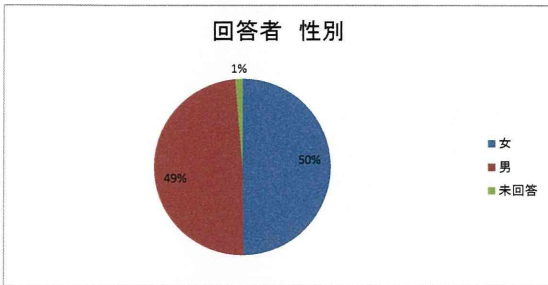
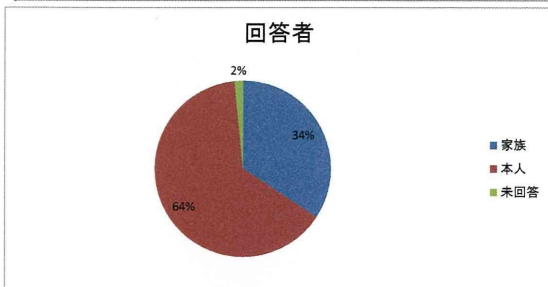
はい

いいえ

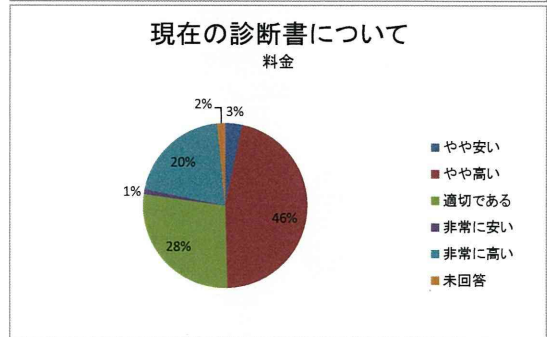
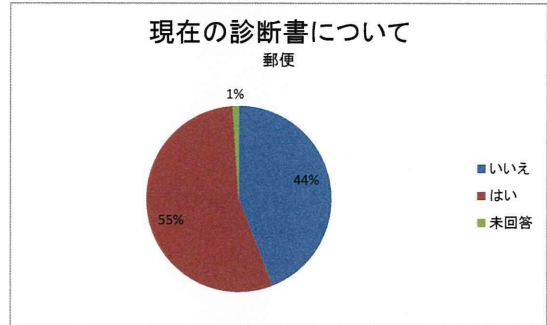
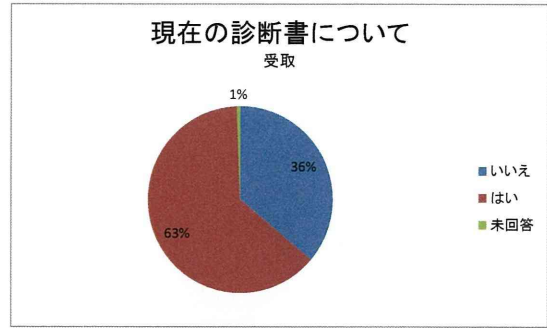
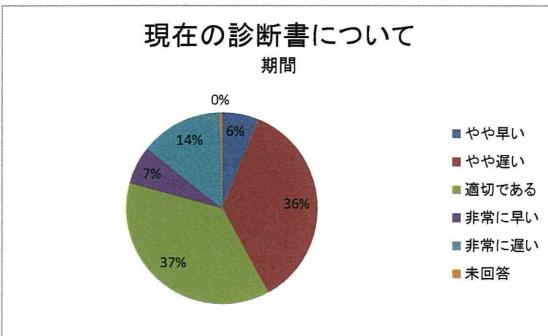
・ 上記の質問又は、その他電子診断書に対するご意見をご自由にお書き下さい。

患者・家族アンケート結果

① 回答者情報



② 現在の診断書作成について



③ HPKI 診断書作成について

