

厚生労働科学研究費補助金（がん対策推進総合研究事業）  
（分担研究報告書）

Webを通じたがんに関する情報提供の課題：

「がん情報サービス」利用者調査アクセス目的別の情報の探索・入手状況調査に基づく検討

研究協力者 堀抜 文香 国立がん研究センターがん対策研究所がん情報提供部（研究員）  
研究協力者 齋藤 弓子 国立がん研究センターがん対策研究所がん情報提供部（研究員）  
研究分担者 石川 文子 国立がん研究センターがん対策研究所がん情報提供部（室長）  
研究分担者 八巻 知香子 国立がん研究センターがん対策研究所がん情報提供部（室長）

研究要旨

本研究は「がん情報サービス」の利用者調査のデータを用いて、アクセス目的別に探していた情報や入手できなかった情報を整理し、Webを通じたがんに関する情報提供の課題を検討することを目的に実施した。

2023年3月20～4月3日に「がん情報サービス」上で実施した利用者調査604名の回答のうち、アクセス目的別（A自分のがんについて知るため、B家族のがんについて知るため、C友人・知人・同僚のがんについて知るため、Dがんに関するニュースを見たから、Eがんと診断されたわけではないががんや検査について知るため、Fその他、Gあてはまるものはない）に、特定の情報の探索状況、探していた情報の入手状況に関する設問への回答を層別に分析した。

アクセス目的は、A274名（45.4%）、B111名（18.4%）、C37名（6.1%）、D23名（3.8%）、E95名（15.7%）、F50名（8.3%）、G14名（2.3%）だった。特定の情報を探していた人はA～Gで約80～90%だった。探していた情報が「ほぼ全て手に入った」「一部は手に入った」と回答した人の合計は、全体で約90%だった。一方で、「情報を全て入手できた」人はA～Dで数%～10%台、E～Gで約20～30%だった。アクセス目的上位のA、Bにおいて、「入手できなかった情報」が全回答者の回答割合と比して5%程度高かったのは、Aで「治療の副作用」（19.7%）、「治療後／退院後の生活の情報」（17.9%）、Bで「診断後の生活の情報」（16.3%）だった。

「がん情報サービス」を通じた情報提供では、全体としては利用者が探していた情報は概ね届いていると評価できると考えられた。しかし、アクセス目的別に、情報の入手状況は異なっており、A、B、Cでは、探していた情報を全て入手できた人は、10%台にとどまる一方、Eでは30%を超えていた。がんの当事者あるいは家族、友人・知人など当事者に近い立場の場合には、求める情報がより個別的となり、それに完全に合致する情報提供や入手には課題があるものと考えられた。

アクセス目的に応じた情報提供のためには、自分のがんについて知るためなのか、家族・友人や知人などのがんについて知るためなのか、がんや検査について知るためなのかなど、個々の利用者の状況における情報探索の実情をより詳細に把握するためのさらなる検討が必要である。そのうえで、不特定多数を対象とするWebを通じた情報提供を念頭に、個々の利用者のアクセス目的に合致したページへの誘導方法やページ構成の工夫等の手法について検討するとともに、入手した情報を個別の状況に応じて活用・応用するためのヒントとなるような「情報の使い方」に類するコンテンツの拡充も求められているものと考えられる。

A. 研究目的

患者や市民が、がんの情報をWebで収集することは一般的である。がんの治療法や病院に関する情報の入手先として、インターネットと公的機関である国立がん研究センターが運営する「がん情報サービス」をあげる人の総和は過半数である（内閣府，2019）。一方で、「がん」の情報に対する国民

の信頼度は、厚生労働省や国立がん研究センターなどの政府関連の保健機関は、「ある程度／非常に信頼している」の回答が約85%であるが、インターネットは約45%と半数に満たない（国立がん研究センター，2022）。

CDCによれば、ヘルスコミュニケーションとは、健康を増進するための個人の意思決定のために情

報を提供し、影響を与えるためのコミュニケーションの戦略と研究である（CDC, 2011）。また WHO は、効果的なヘルスコミュニケーションとは、利用者にとってアクセスしやすく、理解しやすく、行動を起こししやすい、信頼できる情報を提供するものであるとしている（WHO, 2021）。このように、情報提供はヘルスコミュニケーションの一環であると捉えることができるが、Web における情報提供は一方方向性であるという制約がある。本邦においても、政府関連の保健機関が提供するサイトを含め、Web を通じたがんに関する情報提供が利用者のニーズを満たしているか、効果的なヘルスコミュニケーションが成立しているかは十分に明らかでないのが現状である。

そこで本研究は、月間約 400~500 万ページビューと本邦で最も閲覧数が多い「がん情報サービス」の利用者調査から、探していた情報や入手できなかった情報をアクセス目的別に整理し、Web におけるがんの情報提供の課題を検討することを目的に実施した。

なお本報告は、令和4年度厚生労働科学研究費「科学的根拠に基づくがん情報の迅速な作成と提供のための体制整備のあり方に関する研究（20EA1008）」の分担研究報告書「10. インターネット上のがん情報サイトの利用状況に関する調査～「がん情報サービス」の利用者を対象としたアンケート調査～」と同一データを用いて、アクセス目的別に層別の分析を試みたものである。

## B. 研究方法

2023年3月20日～4月3日、「がん情報サービス」を3分かつ3ページ以上閲覧した者にポップアップで調査協力を依頼し、同意した者を対象に無記名自記式のWebアンケートフォームを用いた調査を実施した。

調査項目は以下の通りであった。

- 1) 「がん情報サービス」へのアクセス目的（1問）  
がん情報サービスにアクセスした理由を以下 A~G の7つの選択肢から1つ選択してもらった。
  - A) 自分のがんについて知るため
  - B) 家族のがんについて知るため
  - C) 友人・知人・同僚のがんについて知るため
  - D) がんに関するニュースを見たから
  - E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため
  - F) その他
  - G) 当てはまるものはない
- 2) 「がん情報サービス」における特定の情報の探索状況（2問）
  - ① がん情報サービスで何か特定の情報を探していたかどうかについて、「はい」「いいえ」の

どちらか1つを選択してもらった。

- ② がん情報サービスで探していた情報の内容について、以下の中から当てはまるものを全て選択してもらった。
    - (ア) がんについて（例：〇〇がんとは何か、どんな症状が起こるのか…等）
    - (イ) 治療について（例：〇〇がんはどんな治療をするのか、手術はどのように行われるのか、免疫療法とは何か…等）
    - (ウ) 治療の副作用について（例：治療をするとどんな副作用が起こるのか、副作用が起こったときにどのように対処すればよいか…等）
    - (エ) がんの検査について（例：どんな検査を受けるのか、検査はどのように行われるか…等）
    - (オ) がんと診断されてからの生活について（例：仕事はどうすればよいか、学校はどうすればよいか、食事はどうすればよいか…等）
    - (カ) 治療費などのお金について（例：治療費はどのくらいかかるのか、どんな助成制度があるか…等）
    - (キ) がんにかかる人の数、生存率、再発率、死亡率等の情報
    - (ク) 年代別の情報（例：小児、10代後半～30代の AYA 世代、働く世代、高齢者…等）
    - (ケ) がんと診断されてからの気持ちについて（例：気持ちが落ち着かないがどうすればよいか、この先どうなるのか…等）
    - (コ) その他
- 3) 「がん情報サービス」における情報の入手状況（2問）
    - ① がん情報サービスで探していた情報が手に入ったかどうかについて、「ほぼ全て手に入った」「一部は手に入った」「手に入らなかった」「わからない」の4つの選択肢から1つ選択してもらった。
    - ② がん情報サービスで探していた情報のうち、手に入らなかった情報について、以下の中から当てはまるものを全て選択してもらった。
      - (ア) がんについて（例：〇〇がんとは何か、どんな症状が起こるのか…等）
      - (イ) 治療について（例：〇〇がんはどんな治療をするのか、手術はどのように行われるのか、免疫療法とは何か…等）
      - (ウ) 治療の副作用について（例：治療をするとどんな副作用が起こるのか、副作用が起こったときにどのように対処すればよいか…等）
      - (エ) がんの検査について（例：どんな検査を受けるのか、検査はどのように行われるか…等）
      - (オ) がんと診断されてからの生活について（例：仕事はどうすればよいか、学校はどうすればよいか、食事はどうすればよいか…等）
      - (カ) 治療費などのお金について（例：治療費はどの

くらいかかるのか、どんな助成制度があるか…等)

- (キ) がんにかかる人の数、生存率、再発率、死亡率等の情報
- (ク) 年代別の情報 (例: 小児がん、10代後半~30代のAYA世代、働く世代、高齢者…等)
- (ケ) がんと診断されてからの気持ちについて (例: 気持ちが落ち着かないがどうすればよいか、この先どうなるのか…等)
- (コ) がんが治るのかどうか
- (サ) がんが治らない/治療法がないと言われたときにどうしたらよいか
- (シ) がんの治療が終わった後や退院後の生活について (例: どんなことに気を付けて生活すればよいか、職場や学校にはいつ復帰できるか…等)
- (ス) 医療者とのコミュニケーションについて (例: 医師にどうやって質問したらよいか、看護師が忙しそうで話しかけにくいけどどうしたらよいか…等)
- (セ) 体験談に関すること (例: がんの治療の体験談、職場復帰後の体験談、患者会の探し方…等)
- (ソ) 病院の探し方
- (タ) その他
- (チ) わからない
- (ツ) 探していた情報は全て手に入った

分析は、調査協力に同意した604名の回答について、アクセス目的別に回答者属性 (性別・年代・学歴)、「がん情報サービス」における特定の情報の探索状況、「がん情報サービス」における情報の入手状況の割合を算出した。

(倫理面への配慮)

本研究は、「人を対象とする生命科学・医学系研究に関する倫理指針」には該当しないが、国立がん研究センター研究倫理審査委員会より「審査不要」(通知番号: 6000-071) の判断を受けて実施した。

C. 研究結果

1) 「がん情報サービス」へのアクセス目的

アクセス目的は、「A) 自分のがんについて知るため」が45.4%で最も多く、次いで「B) 家族のがんについて知るため」が18.4%、「E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」が15.7%だった (図1)。

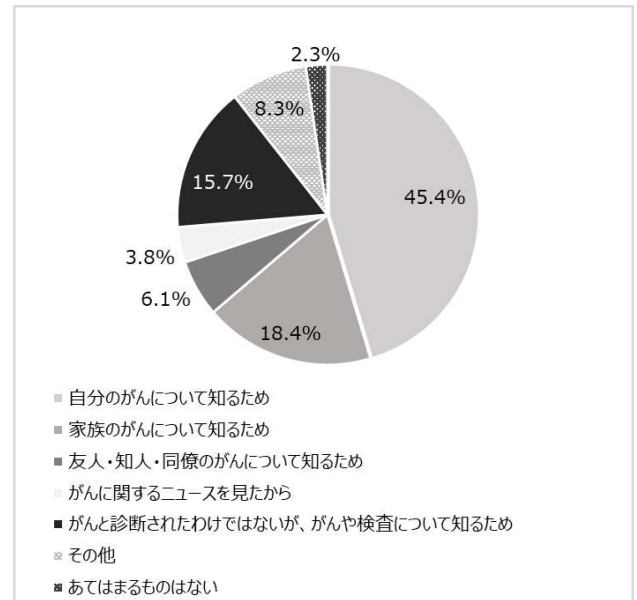


図1. アクセス目的

2) 対象者の属性

回答者の性別は、全体では男性43.5%、女性55.5%だった。アクセス目的別にみると、「A) 自分のがんについて知るため」と回答した群では男性が52.9%で全体の割合より高かった。一方、「B) 家族のがんについて知るため」と回答した群では、女性が69.4%と全体の割合より高かった (図2)。

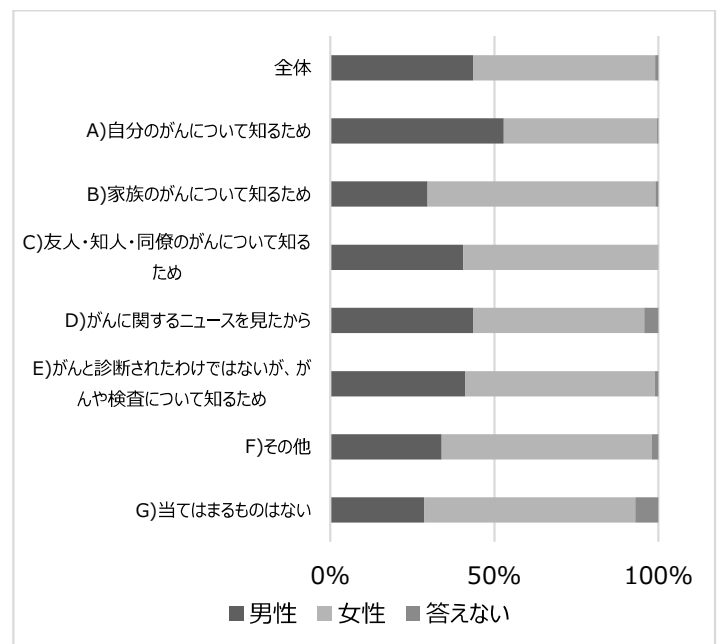


図2. 性別

年代は、全体では50歳代が28.0%で最も多く、次いで60歳代が25.7%、40歳代が16.9%、70歳代が16.7%だった。アクセス目的別にみると、「A) 自分のがんについて知るため」と回答した人では70歳代が22.3%、80歳代が7.3%で全体の割合より高かった。

「B) 家族のがんについて知るため」と回答した人では、50歳代が37.8%、30歳代が9.9%で全体の割合よりも高く、60歳代は全体とほぼ同じ割合だったが、70歳代は8.1%、80歳代は1.8%と全体の割合よりも低かった。「E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」と回答した人では、40歳代が23.2%と全体の割合よりも高かった（図3）。

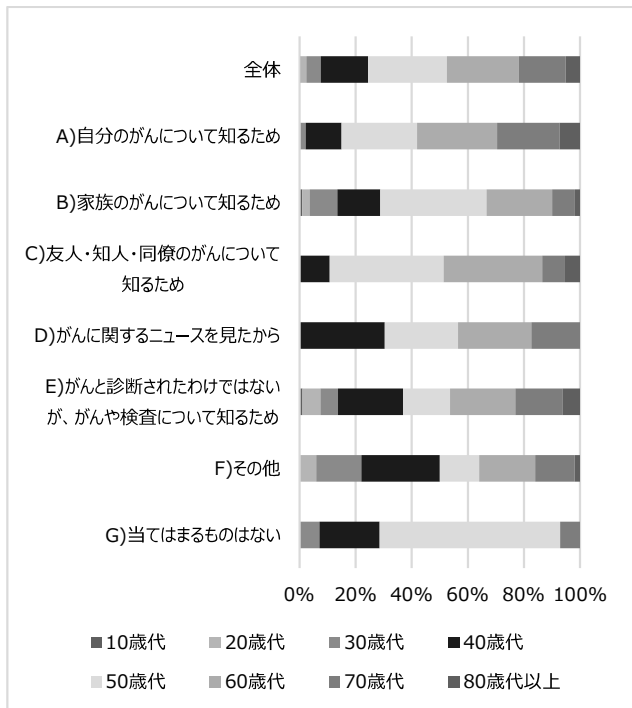


図3. 年代

最終学歴は、全体では大学が42.5%で最も多く、次いで高校が23.5%、専門学校が15.2%だった。アクセス目的別にみると、「A) 自分のがんについて知るため」と回答した人では大学が37.6%と全体の割合より低く、高卒が31.0%と全体の割合より高かった。「E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」と回答した人では、大学が54.1%と全体の割合よりも高かった（図4）。

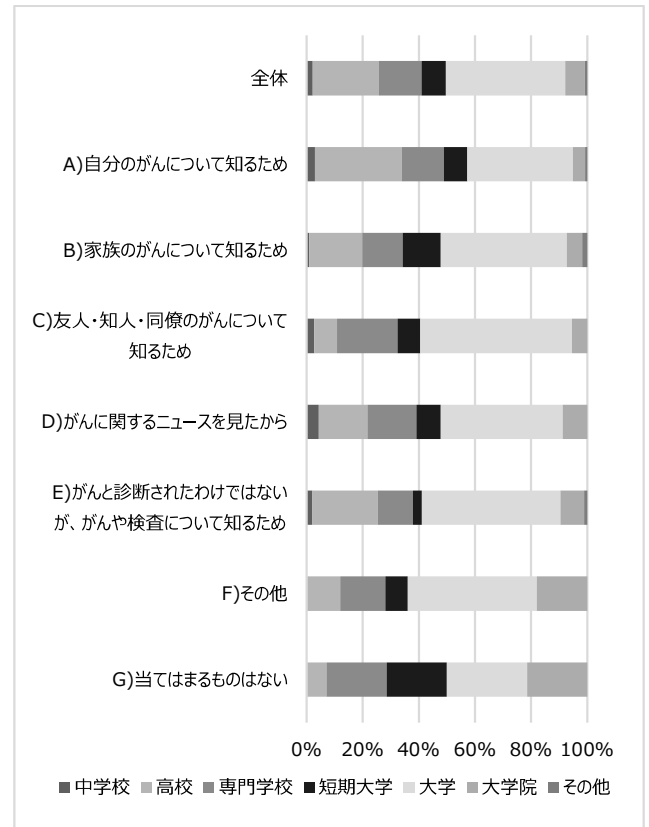


図4. 学歴

### 3) 「がん情報サービス」における特定の情報の探索状況

がん情報サービスで特定の情報を探していたかどうかの質問に対し、「はい」と回答したのは84.3%、「いいえ」は15.7%だった。アクセス目的別にみると「はい」の割合が最も高かったのは、「F) その他」を除くと「C) 友人・知人・同僚のがんについて知るため」と回答した群で86.5%、最も低かったのは「D) がんに関するニュースを見たから」と回答した群で78.3%だった（図5）。

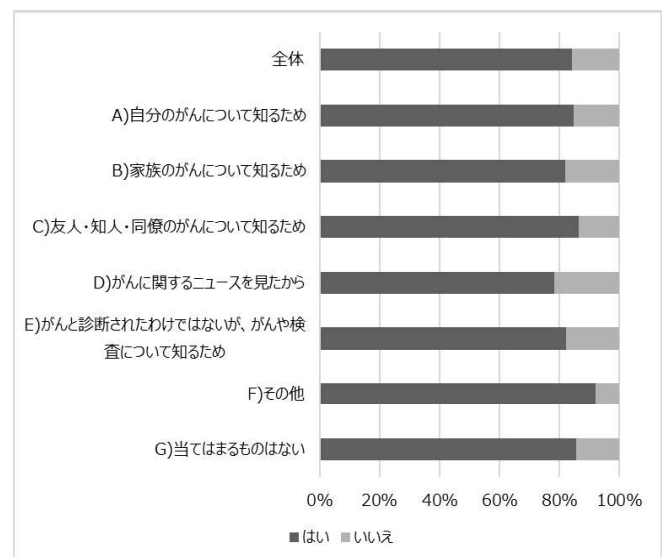


図5. がん情報サービスで特定の情報を探していたか

探していた情報の内容は、全体では「(イ)治療について」が68.0%で最も多く、アクセス目的別にみると、「A) 自分のがんについて知るため」「B) 家族のがんについて知るため」「C) 友人・知人・同僚のがんについて知るため」と回答した群では71.5～78.4%だった(図6)。

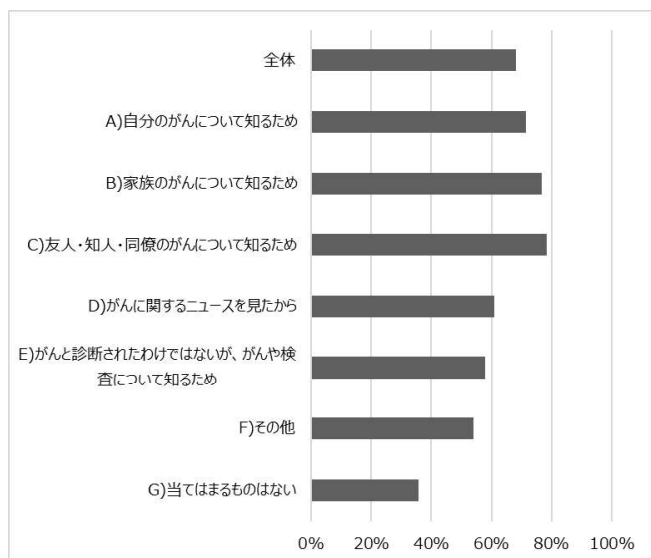


図6. 探していた情報に対するアクセス目的(治療について)

「(ア)がんについて」は、全体では61.9%と2番目に高かったが、「A) 自分のがんについて知るため」と回答した群では58.0%と割合が低かった。一方で「B) 家族のがんについて知るため」「C) 友人・知人・同僚のがんについて知るため」「E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」と回答した群では69.4～73.0%と全体より割合が高かった(図7)。

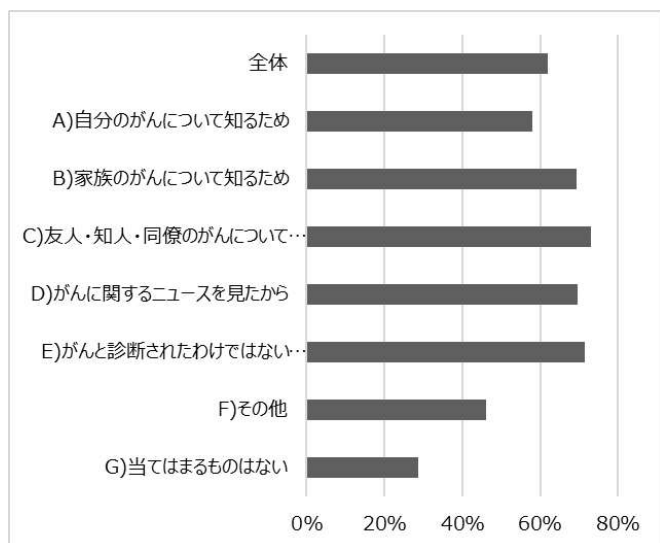


図7. 探していた情報に対するアクセス目的(がんについて)

「(ウ)治療の副作用について」は全体では38.6%であり、「A) 自分のがんについて知るため」「B) 家族のがんについて知るため」と回答した群では約

45%と全体より高い一方、「C) 友人・知人・同僚のがんについて知るため」で32.4%、「E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」と回答した群では23.2%と全体より低かった(図8)。

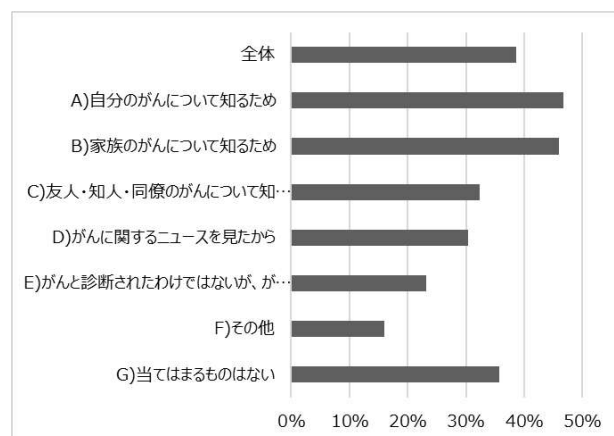


図8. 探していた情報に対するアクセス目的(治療の副作用について)

「(エ)がんの検査について」は全体では38.4%であったが、「E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」と回答した群では66.3%と突出して高く、「B) 家族のがんについて知るため」が42.3%で続いた。一方、「A) 自分のがんについて知るため」と回答した群は31.8%と全体より低い割合だった(図9)。

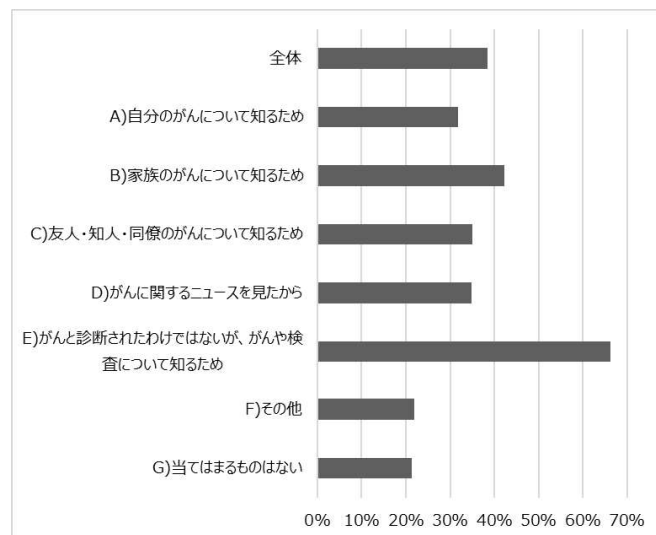


図9. 探していた情報に対するアクセス目的(がんの検査について)

#### 4) 探していた情報の入手状況

がん情報サービスで探していた情報が手に入ったかどうかについて、「ほぼ全て手に入った」「一部は手に入った」と回答した人の合計は、全体で約90%だった。アクセス目的別に見ると、「A) 自分のがんについて知るため」「B) 家族のがんについて知るため」「C) 友人・知人・同僚のがんについて知るため」「E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」で約90%、それ以外は約80%だった（図10）。

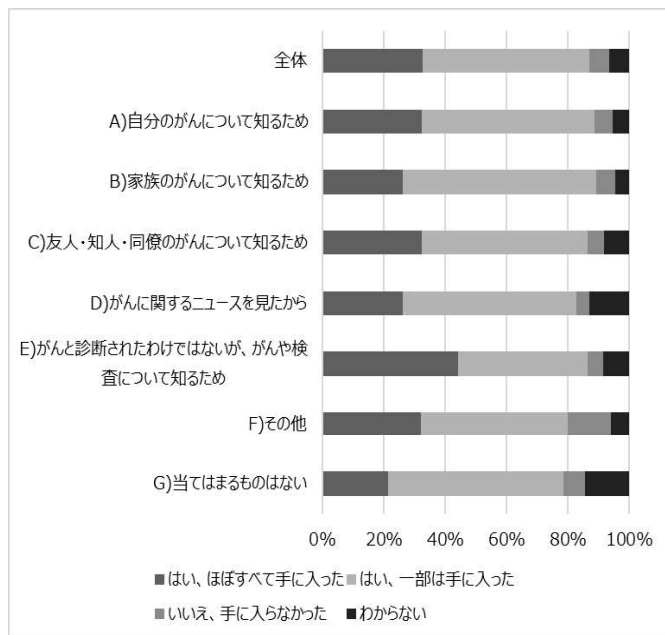


図10. がん情報サービスで探していた情報が手に入ったか

がん情報サービスで探していた情報のうち、手に入らなかった情報に関する設問「がん情報サービスで探していた情報のうち、手に入らなかった情報はなんですか」に対し、「(ツ)探していた情報はすべて手に入った」と回答した人の割合は、全体では約20%、アクセス目的別に見ると、「A) 自分のがんについて知るため」「B) 家族のがんについて知るた

め」「C) 友人・知人・同僚のがんについて知るため」で約15%だった。一方、「E) がんと診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」では約30%だった（図11）。

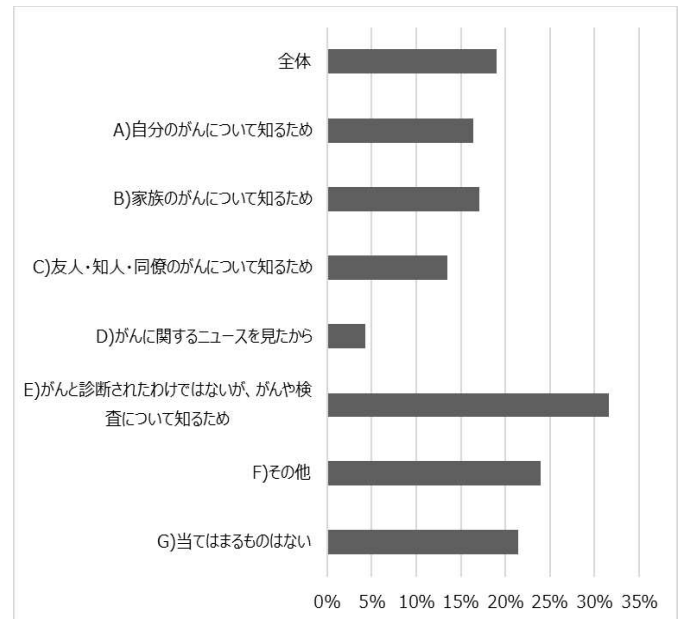


図11. 探していた情報はすべて手に入ったか

手に入らなかった情報として、全体の回答で割合が高かったのは、「(イ)治療について」14.7%、「(コ)がんが治るのかどうか」14.2%だった。アクセス目的別上位2群の「A) 自分のがんについて知るため」「B) 家族のがんについて知るため」について、全体の回答と比して5%程度割合が高かった情報は、A)では、「(ウ)治療の副作用について」(16.4%)、「(シ)がんの治療が終わった後や退院後の生活について」(15.0%)だった。B)では、「(オ)がんと診断されてからの生活について」(13.5%)だった（図12）。

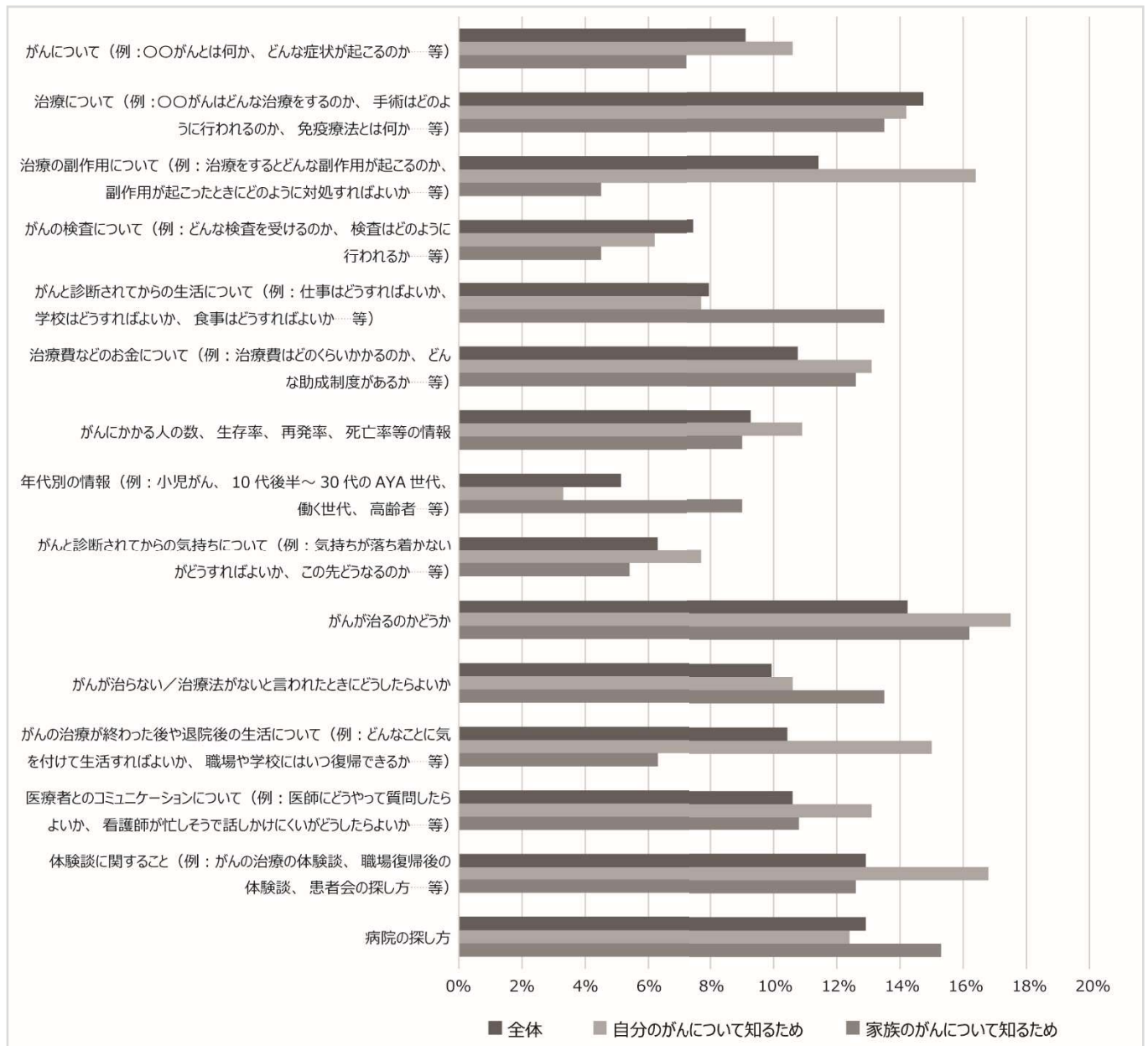


図12. 手に入らなかった情報

#### D. 考察

がん情報サービスを通じた情報提供においては、利用者が探していた情報は概ね届いていることが明らかとなった。がん情報サービスで特定の情報を探していた人は全体の約85%を占めており、利用者の多くは、がんに関する何らかの情報を探するためにアクセスしていると考えられた。さらに、がん情報サービスで探していた情報が「ほぼ全て手に入った」「一部手に入った」と回答した人は全体の約90%で、アクセス目的別に見ても「ほぼ全て手に入った」「一部手に入った」と回答した人が全ての群で80～90%にのぼったことから、アクセス目的に関わらず、利用者は探していた情報を概ね入手できていると評価できる。

がん情報サービスで手に入らなかった情報に関

する評価からは、アクセス目的別に入手できなかった情報に違いがあることがうかがえた。情報を全て入手できた人は、全体では約20%で、自分・家族・友人や知人などのがんについて知るためと回答した群では約10%にとどまる一方、「がんを診断されたわけではないが、がんや検査について知るため」と回答した群では30%を超えた。また、自分・家族のがんについて知るためにアクセスしたと回答した群では、生活に関する情報を入手できなかったと回答した人の割合が全体より高いという特徴があった。がんの当事者や家族は、診断や治療が生活に及ぼす影響が大きく、求める情報がより個別であると考えられる。しかし、がん情報サービスで公開している一般的な情報は、個々の生活の状況に完全には合致せず、情報が入手できなかったという評価

につながった可能性がある。今後は、がんの当事者や家族に向けて、診断後や治療中・治療後の生活が具体的にイメージできる情報の拡充や、「自分の状況に当てはめるとどうか」等のヒントになるような情報活用に関するコンテンツの作成とそれに対する利用者評価が必要だと考えられる。

アクセス目的別に回答を比較すると、性別や年代の割合、情報の探索状況の回答割合に違いが認められた。本調査は、一定期間にがん情報サービスにアクセスし調査協力に同意した人の回答にもとづくもので、利用者の多様な状況を全て反映するものではない。しかし、がんの「治療」に関する情報を探していたという回答割合は、アクセス目的が「自分のがんについて知るため」と回答した群よりも「家族や友人・知人のがんについて知るため」と回答した群の方が高く、「治療の副作用」に関する情報を探していたという回答割合は「自分のがんについて知るため」と回答した群の方が高いという結果から、情報探索状況にはアクセス目的によって何らかの違いがあると考えられる。不特定多数を対象とするWebを通じた情報提供においては、アクセス目的別のページ誘導、ページ構成の工夫が必要であり、これによって探していた情報を入手できる人の割合はより高くなる可能性があると考えられる。今後は、アクセス目的別の情報の探索状況をさらに詳細に分析・把握し、がん情報サービスにおけるアクセス目的別の情報提供について検討するとともに、がん情報サービス以外の情報提供媒体が活用できるような形式でのアクセス目的別のwebサイト内のコンテンツへの誘導方法の検討や、その方法の周知が必要であると考えられる。

#### E. 結論

本報告は、2023年に実施した「がん情報サービス」利用者調査のデータを用いて、アクセス目的別に情報の探索状況、情報の入手状況を検討した。

がん情報サービスを通じた情報提供では、アクセス目的に関わらず、利用者が探していた情報は概ね届いているものと考えられた。

一方で、アクセス目的によって探索する情報は異なると考えられる。アクセス目的に合致した情報提

供のためには、本人・家族・友人や知人のがんについて知るため等のそれぞれのアクセス目的における情報探索の状況をより詳細に把握するための検討が必要である。そのうえで、不特定多数を対象とするWebを通じた情報提供を念頭に、アクセス目的別のコンテンツへの誘導方法やページ構成の工夫、個別の状況に応じた情報の活用・応用につながるコンテンツの拡充の手法等について、広く検討が必要である。

#### F. 健康危険情報

特になし

#### G. 研究発表

(発表誌名巻号・頁・発行年等も記入)

##### 1. 論文発表

なし

##### 2. 学会発表

- 1) 堀抜文香、齋藤弓子、平野公康、八巻知香子、高山智子、若尾文彦. 情報は利用者に届いているか? : 「がん情報サービス」利用者調査アクセス目的別の検討. 第61回日本癌治療学会学術集会, 2023. 10. 横浜
- 2) 堀抜文香、齋藤弓子、瀬崎彩也子、西迫宗大、八巻知香子、高山智子、若尾文彦. 公的機関のがん情報提供webサイトで営利企業webサイトを紹介することへの利用者の意識. 第82回日本公衆衛生学会総会, 2023. 10. つくば

#### H. 知的財産権の出願・登録状況

(予定を含む)

##### 1. 特許取得

なし

##### 2. 実用新案登録

なし

##### 3. その他

なし