

(平成16年度厚生労働科学研究費補助金)
医療技術評価総合研究事業研究報告書

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

(H-14-医療-005)

平成17年3月

主任研究者
札幌医科大学医学部教授 辰巳治之

(平成16年度厚生労働科学研究費補助金)
医療技術評価総合研究事業研究報告書

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

(H-14-医療-005)

主任研究者 辰巳治之 札幌医科大学医学部 教授

分担研究者

上出 良一	東京慈恵会医科大学 助教授
西藤 成雄	医療法人西藤こどもクリニック 院長
花井 荘太郎	国立循環器病センター 高度情報専門官
水島 洋	国立がんセンター研究所がん診療支援情報研究室 室長
三谷 博明	特定非営利活動法人日本インターネット医療協議会 事務局長

目 次

〔研究要旨〕	05
A.研究目的	07
B.研究方法	07
C.研究結果	08
1 「医療機関における個人情報保護について」アンケート調査 第1回目	08
1.1 単純集計結果	08
1.2 アンケート回答者のプロフィール	08
1.3 回答結果	
1.3.1 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?	08
1.3.2 どのようなことが気になりましたか?	09
1.3.3 上記あげた点に関し、どのように感じられましたか?	09
1.3.4 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?	09
1.3.5 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?	09
1.3.6 厚生労働省のガイドラインに対する評価	09
1.3.7 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?	09
1.3.8 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?	10
1.3.9 それはどのような変化ですか?	10
1.3.10 当該医療機関Webサイトへのアクセス	10
1.3.11 当該サイトへのアクセスの頻度	10
1.3.12 当該サイトで利用可能な情報	10
1.3.13 当該サイトで利用可能なサービス	10
1.3.14 当該サイトでの個人情報の提供の有無	11
1.3.15 当該サイトでのプライバシーポリシーの掲示の有無	11
1.3.16 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?	11
1.3.17 気になったことの内容	11
1.3.18 自由コメント	11
1.4 クロス集計結果	
1.4.1 回答者の年代別によるクロス集計結果	11
1.4.2 回答者の性別によるクロス集計結果	11
1.4.3 回答者の疾患別によるクロス集計結果	11
1.4.4 受診(通院)中の医療機関の形態別によるクロス集計結果	11
2 「医療機関における個人情報保護について」アンケート調査 第2回目	12
2.1. 単純集計結果	12

2.2 アンケート回答者のプロフィール	12
2.3 アンケート回答結果	12
2.3.1 個人情報保護法が今年の4月から施行されることをご存知でしたか？	12
2.3.2 医療機関や介護関係事業者における個人情報保護の取り組みについて	12
2.3.3 (前の質問に関して)どのようなことを知っていましたか？	12
2.3.4 個人情報の利用目的の特定等に関する院内掲示	13
2.3.5 個人情報の利用目的の特定等に関するWebサイトでの告知	13
2.3.6 個人情報保護法や厚生労働省のガイドライン等について、患者・国民に対する 周知について	13
2.3.7 自由コメント	13
2.4 クロス集計結果	
2.4.1 回答者の年代別によるクロス集計結果	13
2.4.2 回答者の性別によるクロス集計結果	13
2.4.3 回答者の疾患別によるクロス集計結果	13
2.4.4 受診(通院)中の医療機関の形態別によるクロス集計結果	14
3. 病院施設における個人情報保護に関する告知案内の実態状況の調査	14
4. 医療機関Webサイトの評価	14
4.1 「コンテンツ」に関する評価結果	14
4.2 「医療相談等のケア」に関する評価結果	15
4.3 「プライバシー」に関する評価結果	15
D 考察	16
E 結論	18
資料1 「医療機関における個人情報保護についてのアンケート調査」(第1回目分)	21
資料1-1 アンケート内容と単純集計結果	23
資料1-2 回答者の年代別によるクロス集計結果	35
資料1-3 回答者の性別によるクロス集計結果	46
資料1-4 回答者の疾患別によるクロス集計結果	57
資料1-5 受診(通院)中の医療機関の形態別によるクロス集計結果	76
資料2 「医療機関における個人情報保護についてのアンケート調査」(第2回目分)	87
資料2-1 アンケート内容と単純集計結果	89
資料2-2 回答者の年代別によるクロス集計結果	95
資料2-3 回答者の性別によるクロス集計結果	99
資料2-4 回答者の疾患別によるクロス集計結果	103
資料2-5 受診(通院)中の医療機関の形態別によるクロス集計結果	109
資料3 病院施設における個人情報保護に関する告知案内の実態状況の調査	113

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

【研究要旨】

「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」をテーマとした継続研究の最終3年目となる本年度は、個人情報保護法の施行を控え、医療機関に通院する実際の患者を対象として、患者がアクセスする医療機関Webサイトでのプライバシーの取り扱い状況や、医療機関施設でのプライバシーの扱い方や患者自身の意識等についてアンケート調査を行った。

その結果、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、さまざまな不満や要望があるだけでなく、個人情報保護法や関連するガイドラインについて患者・国民への法施行前の周知が不充分であることも指摘された。

また、患者が利用する医療機関のWebサイトについて、特定非営利活動法人日本インターネット医療協議会(JIMA)のeヘルス倫理コードを参考基準として評価を行ったところ、コンテンツの提供方法やプライバシーの扱い方において問題があることが示された。

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、4月から対応が求められている個人情報保護方針や個人情報の利用目的の開示等に関する院内掲示の有無を調べるため、一部抽出した45の病院施設を訪問調査したところ、準備ができているのは2病院しかないなど、対応の遅れが目立っていた。

A. 研究目的

1. 「医療機関における個人情報保護について」アンケート調査及び訪問調査

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ってもらった。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。

2. 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った。

B. 研究方法

1. 「医療機関における個人情報保護について」アンケート調査及び訪問調査

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。

調査対象者は、日本エル・シー・エー社の協力を得て、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。いずれも、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。

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議会(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。

なお、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資料1-1、2回目のアンケートの内容を資料2-1に示す。

2. 医療機関Webサイトの評価

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 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」と評価点をついた。

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。

(eヘルス倫理コードの全文はhttp://www.jima.or.jp/ehealth_code/index.htmlで参照可能)

C. 研究結果

1. 「医療機関における個人情報保護について」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。

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資料1-1に示す。

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代を中心を占めていた。

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。

1.3 回答結果

1.3.1 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。

1.3.2 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なため」「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。

1.3.3 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。

この後、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。

1.3.4 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。

1.3.5 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。

1.3.6 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。

1.3.7 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。

1.3.8 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。

1.3.9 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」、「名前で呼ばれなくなった」、「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。

1.3.10 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。

1.3.11 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。

1.3.12 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。

1.3.13 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%、「医療機関ど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。

1.3.14 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、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。

1.3.15 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。

1.3.16 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いて、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。

1.3.17 気になったことの内容

前の質問で、サイトを利用していて、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、「個人情報が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。

1.3.18 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、82件のコメントがあった。その全てを資料1-1に記載した。

1.4 クロス集計結果

1.4.1 回答者の年代別によるクロス集計結果

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。その結果を資料1-2に示す。

1.4.2 回答者の性別によるクロス集計結果

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。その結果を資料1-3に示す。

1.4.3 回答者の疾患別によるクロス集計結果

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。その結果を資料1-4に示す。

1.4.4 受診(通院)中の医療機関の形態別によるクロス集計結果

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

口ス集計を行った。その結果を資料1-5に示す。

2. 「医療機関における個人情報保護について」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。

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資料2-1に示す。

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代を中心を占めていた。

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。

最も最近に受診(通院)した時期は、1月1日～10日7.7%、1月11日～20日4.8%、1月21日～31日6.7%、2月1日～10日9.6%、2月11日～20日8.7%、2月21日～28日11.5%、3月1日～10日17.3%、3月11日～20日33.7%であった。

2.3 回答結果

2.3.1 個人情報保護法が今年の4月から施行されることをご存知でしたか？

個人情報保護法が今年の4月から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93.3%、「知らなかった」が6.7%であった。

2.3.2 医療機関や介護関係事業者における個人情報保護の取り組みについて

今年4月から個人情報保護法や、これに関連して厚生労働省が定めた「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(以下、ガイドラインと言います)」によって、病院や診療所等の医療機関や介護関係事業者においては、より厳格な個人情報保護の取り組みを行わなければならなく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89.4%、「知らなかった」が10.6%であった。

2.3.3 (前の質問に関して)どのようなことを知っていましたか？

前の質問であげた点に関し、どのようなことを知っていましたか、と項目をあげて尋ねたところ、「厚生労働省のガイドラインにより、患者の数の多少に関係なく、医療・介護関係事業者はすべて個人情報保護の義務を負うことになる。」については72.0%が、「医療・介護関係事業者は通常の業務で想定される患者の個人情報の利用目的を特定して(医療サービスを患者に提供するため、医療保険事務、会計・経理、他の医療機関との連携等の利用目的を具体的にあげること)これを院内掲示(待合室などの掲示案内)等によっ

て公表しなければならない。」については45.2%が、「医療・介護関係事業者は、あらかじめ患者等の本人の同意を得ないで上記で特定された利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならない。」については、68.8%が、「医療・介護関係事業者はその取り扱う個人データの漏えい防止等の安全管理のための措置を講じなければならない。」については75.3%が、「医療・介護関係事業者は患者等の本人から当該本人に関するデータの開示を求められた場合は特別な場合を除き、本人に遅滞なく開示しなければならない。」については51.6%が、それぞれ認知していた。

2.3.4 (前の質問の2番目の項目に関連して)個人情報の利用目的の特定等に関する院内掲示

前の質問の2番目の項目に関連して、「医療・介護関係事業者は通常の業務で想定される患者の個人情報の利用目的を特定して(医療サービスを患者に提供するため、医療保険事務、会計・経理、他の医療機関との連携等の利用目的を具体的にあげること)これを院内掲示(待合室などの掲示案内)等によって公表しなければならない。」とありますが、あなたが受診(通院)されている医療機関では、4月からの法律やガイドラインの施行に備えて、個人情報の利用目的の特定等に関する院内掲示をすでにしているかどうかわかりますか、と尋ねたところ、「院内掲示等を行っているのに気づいた」が8.7%(件数は9件)、「院内掲示等はまだ行っていなかった」が34.6%、「院内掲示等を行っているかどうかはよくわからなかった」が51.0%、「質問の意味がよくわからない」が5.8%であった。

2.3.5 個人情報の利用目的の特定等に関するWebサイトでの告知

回答者が受診(通院)している医療機関のWebサイトで、当該医療機関での個人情報の利用目的を特定したり、個人情報保護に関する規程を掲載したりしていますか(実際にWebサイトにアクセスして確認してください)と尋ねたところ、「掲載している」が17.3%、「掲載していない」が43.3%、「掲載しているかどうか判別できなかった」が36.5%、「質問の意味がよくわからない」が2.9%であった。

2.3.6 個人情報保護法や厚生労働省のガイドライン等について、患者・国民に対する周知について

今年4月から施行される個人情報保護法や厚生労働省のガイドライン等について、患者・国民に対する周知が行われていると思われますか、と尋ねたところ、「十分行われていると思う」が6.7%、「十分行われているとは思えない」が37.5%、「ほとんど行われていないと思う」が46.2%、「まったく行われていないと思う」が9.6%であった。9割以上の人たちが、個人情報保護法や厚生労働省のガイドライン等について、患者・国民に対する周知が十分でないと考えていることが示された。

2.3.7 自由コメント

個人情報保護法や厚生労働省のガイドライン等について意見を自由に書いてもらったところ、62件のコメントがあった。その全てを資料2-1に記載した。

2.4 クロス集計結果

2.4.1 回答者の年代別によるクロス集計結果

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。その結果を資料2-2に示す。

2.4.2 回答者の性別によるクロス集計結果

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。その結果を資料2-3に示す。

2.4.3 回答者の疾患別によるクロス集計結果

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。その結果を資料2-4に示す。

2.4.4 受診(通院)中の医療機関の形態別によるクロス集計結果

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。その結果を資料2-5に示す。

3. 病院施設における個人情報保護に関する告知案内の実態状況の調査

患者150名が通院する医療機関より、東京地区38、神奈川地区7、合計45の病院を抽出し、2005年3月14日から3月19日の間に、病院施設を訪問、入口や受付付近を目視して、院内での個人情報保護に関する告知案内の実態状況を調査した。

その結果、個人情報の保護方針に関しては、病院施設の入口や受付付近での院内掲示において4.4%(2件)、パンフレット等印刷物において6.7%(3件)しか告知案内がなされていなかった。

また、個人情報の利用目的に関しては、病院施設の入口や受付付近での院内掲示において4.4%(2件)、パンフレット等印刷物において2.2%(1件)しか告知案内がなされていなかった。

いずれも東京地区であった。

また、当該45施設のWebサイトにアクセスして、院内での告知案内に相当するものが掲示されているかどうか調べたところ、3月20日時点では、1施設(東京)しか確認することができなかった。

これらの調査結果を資料3に示す。

4. 医療機関Webサイトの評価

2005年3月6日から3月14日の間に、3名の評価担当者が分担して、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、Webサイトを目視で閲覧して評価作業を行った。150のサイトのうち、調査時点でnot foundとなった2つのサイト及び二人の患者が重複してあげた2つのサイトを除外した146が実際の評価対象となった。

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つの評価項目において、「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。

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項目において同じくA～Eの評価点をつけた。

プライバシーについては、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、82のサイトを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策定・掲示状況を調べ、「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」の3段階評価を行った。

4.1 「コンテンツ」に関する評価結果

評価対象の146のサイトの評価結果は以下のとおりであった。

4.1.1 運営主体者に関する情報開示

A 完全に、又は、ほぼできている	130	89.0%
B だいたいできている	10	6.9%
C できていない	6	4.1%
D 評価項目に該当しない	0	0.0%
E 判定が難しい	0	0.0%

4.1.2 コンテンツの著作、制作、監修者の明示

A 完全に、又は、ほぼできている	19	13.0%
B だいたいできている	14	9.36%
C できていない	113	77.4%
D 評価項目に該当しない	0	0.0%
E 判定が難しい	0	0.0%

4.1.3 コンテンツの最新性

A 完全に、又は、ほぼできている	32	21.9%
B だいたいできている	41	28.1%
C できていない	71	48.6%
D 評価項目に該当しない	0	0.0%
E 判定が難しい	2	1.4%

4.2 「医療相談等のケア」に関する評価結果

評価対象の146のサイトの評価結果は以下のとおりであった。

4.2.1 診断・治療でないことの告知

A 完全に、又は、ほぼできている	1	0.7%
B だいたいできている	0	0.0%
C できていない	4	2.7%
D 評価項目に該当しない	141	96.6%
E 判定が難しい	0	0.0%

4.2.2 緊急時の対応法の説明

A 完全に、又は、ほぼできている	0	0.0%
B だいたいできている	0	0.0%
C できていない	5	3.4%
D 評価項目に該当しない	141	96.6%
E 判定が難しい	0	0.0%

4.2.3 (問合せ・相談への回答)対応時間の明示

A 完全に、又は、ほぼできている	0	0.0%
B だいたいできている	1	0.7%
C できていない	4	2.7%
D 評価項目に該当しない	141	96.6%
E 判定が難しい	0	0.0%

4.3 「プライバシー」に関する評価結果

評価対象の82のサイトの評価結果は以下のとおりであった。

4.3.1 プライバシーポリシーの策定・掲示状況

A 完全に、又は、ほぼできている	6	7.3%
B だいたいできている	6	7.3%
C できていない	70	85.4%

D. 考察

1. 「医療機関における個人情報保護について」アンケート調査

今回のアンケート調査は実際に病院や診療所の医療機関に通院している患者を対象としたが、個人情報保護法や厚生労働省が策定しているガイドラインについての意見を聞くにあたり、これらの法律やガイドラインについてある程度の予備知識が必要と考え、アンケート調査に先立ち、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」に関するシンポジウムを傍聴してもらった。

第1回目のアンケートはこの傍聴参加者が回答者になっているため、一般の患者よりもより高い意識を持って回答に臨んでいることを了解しておく必要がある。

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、という問い合わせに対しては、気になったことが「ある」が40.0%であったが、その具体的な内容をみると、これまで日常的に見過ごされてきたことが多くあげられていた。昨今の社会全般におけるプライバシー意識の高まりが背景になって患者側における個人情報保護の意識も高まってきているように思われる。

また、個々の内容については、患者の弱い立場であきらめるというものではなく、「ぜひ改善してもらいたい」あるいは「難しいだろうが、できれば改善してもらいたい」と考えている割合が高かった。

シンポジウムで厚生労働省の医療・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(案)」を解説案内したこともあり、本ガイドラインに対する患者側の評価は高かったが、個人情報保護法施行後、患者の個人情報の取扱い方が「少し変わると思う」という程度の受けとめ方をする人が過半数になっていたことから、この時点では実際に何がどう変わるかについては把握しかねている様子がうかがえた。

本研究では、これまでに医療機関のWebサイトの運用状況やインターネットを利用する際の安全性や信頼性の確保の方法について、さまざまな調査や研究を行ってきたが、今回の調査では、実際に医療機関に通院する患者がどのようにWebサイトを利用しているか調査してみた。

当該サイトへのアクセスの頻度としては、「よく(月に1度以上)アクセスしている」と「時々(年に数回)アクセスしている」を合わせて5割で、せっかくWebサイトが開設されながら、十分に利用されていないことがうかがえた。

当該サイトで利用できる情報も、「病院の名称、所在地、問い合わせ先等の基本情報」、「診療科目に関する情報」、「診療時間に関する情報」が上位で、「医師に関する情報(専門分野、経歴、資格等の詳細情報)」、「得意にしている疾患の診断治療に関する情報」、「病気予防、健康管理、保健等に関する情報」、「実施できる手術に関する情報」などについては利用できる割合は低かった。

情報提供以外のサービスについても、「患者の状況に応じた健康指導やケアのサポート」、「医療機関どおしの連携に伴う患者の紹介」、「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)」などについて利用できる割合が低くなっていた。

次に、Webサイトにおける個人情報の取り扱いであるが、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求められることがありますか、という問い合わせに対し、「ある」と回答したのは19.0%であったが、この数値については、別途の個別のサイト調査により、メールまたはフォーム等により問合せの受付を行っているサイトの数が82(総サイト数146に対し、56.2%)あることが判明しており、この19.0%と56.2%のずれは、利用者がメールの送信を個人情報の提供と考えていないことを示唆していると思われた。そうだとしたら、利用者側の個人情報に対する意識が十分でないことを示していく今後の課題となるであろう。

その19.0%(19件)の中において、プライバシーポリシーの掲示の有無をきいたところ、掲示してあるが21.1%(4件)しかなく、サイトの運営者側における個人情報保護への取組みが遅れていることを示していた。

2回目のアンケート調査は、個人情報保護法が施行される直前の3月の段階で行われた。1回目に続き2回目も回答した同じ患者が多いと思われることと、マスコミ等での広報効果もあって、個人情報保護法が 2005 年の4月から施行されることについては93.3%が知っていた。また、同法や厚生労働省のガイドラインにより、医療・介護分野においても厳格な個人情報保護の取り組みを行わなければならなくなることを89.4%が知っていた。

同ガイドラインでは、「医療・介護関係事業者は通常の業務で想定される患者の個人情報の利用目的を特定して(医療サービスを患者に提供するため、医療保険事務、会計・経理、他の医療機関との連携等の利用目的を具体的にあげること) これを院内掲示(待合室などでの掲示案内)等によって公表しなければならない。」としているが、今回のアンケート回答者においても、これを理解していたのは45.2%で、一般にはまだ周知されていない状況がうかがえた。

この、個人情報の利用目的の特定等に関する院内掲示がすでに行われているかどうかについては、「院内掲示等を行っているのに気づいた」が8.7%(件数は9件)となっていたが、別途の訪問調査で45の病院中、2 病院しか対応できていなかったことを考え合わせると、患者がみたという院内掲示の有無の判断が適正なものだったかどうか疑問は否めない。

個人情報保護法や厚生労働省のガイドライン等について、患者・国民に対する周知が「十分行われていると思う」割合が6.7%しかないということから、個別の医療機関内での案内だけに任せるとではなく、さまざまな手段を通じて、広く広報・周知をはかっていく必要があると思われる。

2. 医療機関Webサイトの評価

本研究の主テーマである「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」において、インターネット上での情報やサービスの提供状況、Webサイトの運用状況について、実態を調査報告するとともに、いくつかの問題提起を行ってきた。そして、提供する情報の中身については客観的な評価を行うことは難しく、利用者が情報を主体的に上手く選択・利用できる条件や環境を整えたほうが望ましいのではないかという観点から、情報提供者側が配慮すべき点を提示し、これを自主的基準として運用することが望ましいのではないかと提言してきた。

こうした考え方は世界的な流れであり、海外でもいくつかの団体や組織により趣旨を同じくする自主的基準が策定・運用されているが、わが国でも民間の自主的基準として、これまでの本研究の成果を反映し、特定非営利活動法人日本インターネット医療協議会(JIMA)により、コンテンツの提供法やプライバシー保護に関してeヘルス倫理コードと呼ばれる自主的基準が策定・運用されている。

今回は、このeヘルス倫理コードを参考にして、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つの観点から、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つの観点から、プライバシーについては、プライバシーポリシーの策定・掲示状況に関し、評価経験者による評価作業を行った。

その結果、コンテンツにおいては、「運営主体者に関する情報開示」の項目において大きな問題はなかつたが、「コンテンツの著作、制作、監修者の明示」や「コンテンツの最新性」においては、望ましい基準に達していないところが多かった。医療相談等のケアにおいては、サイトで医療相談等のケアのサービスを行っているところが少なく、問題も目立ってはいなかつたが、少ないサイト数の中でも、「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」が不十分であった。

また、プライバシーについては、プライバシーポリシーの策定・掲示ができていないところが85.4%にの

ばるなど、早急な改善が求められていることが示された。

今回の研究では、評価作業量の限界もあり、限られた項目においてのみ評価を行ったが、他の項目に関しても評価作業を行い、実態状況を把握し、医療機関を含むインターネット上の医療・保健関連のサイトの運用のあり方について、改めて議論を深めていく必要があると思われる。

E. 結論

1. 「医療機関における個人情報保護について」アンケート調査

平成14年からの継続研究である「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」をテーマに、本年度は、個人情報保護法の施行を控え、医療機関に通院する実際の患者を対象として、医療機関施設でのプライバシーの扱い方や患者自身の意識についてアンケート調査を行うとともに、患者がアクセスする医療機関Webサイトでのプライバシーの取り扱い状況について調査を行った。

インターネットで医療情報を利用し、かつ医療機関に通院している患者150名を対象に、予め、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、NPO団体が開催した「医療分野における個人情報保護」に関するシンポジウムに傍聴参加してもらうなどした上で(1回目)、アンケートを実施した。

1回目は、2005年1月12日～20日の間に100名の回答があった(依頼数150に対する回答率は66.7%)。2回目は、2005年3月9日～22日の間に104名の回答があった(依頼数150に対する回答率は69.3%)。

患者のプライバシーに対する意識に関しては、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、という問い合わせに対して、「気になったことがある」とする割合は4割であったが、その内容は「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」など、これまで日常的に体験しながらも、あまり問題とされなかつたことがいくつもあげられ、患者におけるプライバシー意識が高まってきていることが示された。しかも、これらの点に関し、「改善してもらいたい」と考えている割合が高いことがわかった。

2005年4月から施行される個人情報保護法については、第1回目のアンケート前の2004年12月のシンポジウム参加時点では、同法が4月から施行されることを知らない人が49.0%いた。

医療機関や介護関係事業者における個人情報保護の取り組みに関しては、第2回目のアンケートで、厚生労働省により「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2004年12月に策定・公表されたが、前記のようなシンポジウムを開催しても、「医療・介護関係事業者は通常の業務で想定される患者の個人情報の利用目的を特定して(医療サービスを患者に提供するため、医療保険事務、会計・経理、他 の医療機関との連携等の利用目的を具体的にあげること)これを院内掲示(待合室などの掲示案内)等の公表しなければならない。」については45.2%が、また、「医療・介護関係事業者は患者等の本人から当該本人に関するデータの開示を求められた場合は特別な場合を除き、本人に遅滞なく開示しなければならない。」については51.6%しか、認知していなかった。

また、患者の個人情報の利用目的の特定とこれを院内掲示することについては、患者回答者104名中、「院内掲示等を行っているのに気づいた」は8.7%(件数は9件)しかなく、調査時点ではガイドラインへの対応準備が進んでいない状況が示された。また、この院内掲示については、150名の患者が通院する病院より45施設を抽出して専門調査員による訪問調査を行ったところ、4.4%(件数2件)しかできていなかったことから、患者側に院内掲示の意味が十分理解されていないことも推測された。

こうした、個人情報保護法や厚生労働省のガイドライン等の患者・国民に対する周知については、「十分行われていると思う」が6.7%しかなく、患者・国民に対する周知と医療機関現場での対応準備が十分だったとは言えないことが示されていた。

2. 医療機関Webサイトの評価

患者150名が通院する医療機関の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、2005年3月6日から3月14日の間に、3名の評価担当者が分担し、一定の客観的基準(特定非営利活動法人日本インターネット医療協議会のeヘルス倫理コードVer1.1.0)に基づき評価を行った。

上記倫理コードの評価項目の一部である、コンテンツ、医療相談等のケア、プライバシーの3つに関して、Webサイトを目視で閲覧して評価作業を行った結果、コンテンツにおいては、「運営主体者に関する情報開示」の項目において大きな問題はなかったが、「コンテンツの著作、制作、監修者の明示」が「できていない」が77.4%、「コンテンツの最新性(アップ日、更新日等の明示)」が「できていない」が48.6%に達するなど問題が見られた。

医療相談等のケアにおいては、サイトで医療相談等のケアのサービスを行っているところが少なかったが、その中でも、「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」が不十分であることなどが示された。また、プライバシーについては、プライバシーポリシーの策定・掲示ができていないところが85.4%にのぼるなど、大きな問題があることが示された。

今回の評価は、比較的、外形的に判断しやすい項目に限定したが、医学情報のソースの明示や、診療実績に関する情報の客観性の確保等、利用者にとって影響の大きい情報の提供法や信頼性の確保に関し、これらの評価方法も含め、さらなる検討が求められる。