

# Web サイトで提供される医療・健康情報の特徴

國本千裕（慶應義塾大学大学院文学研究科） chihirok@slis.keio.ac.jp

## 1. はじめに

近年患者に対するインフォームド・コンセントや、診療過程における患者の意思決定を尊重する機運が高まり、一般に向けた医療・健康情報の提供が着目されている<sup>1)</sup>。特に「一般人に向けた」情報提供という観点から、インターネット上のWebサイトを通じた医療情報の提供と利用に急速に関心が集まっている<sup>2) 3)</sup>。一方でインターネット上に、1) どのような医療・健康情報が、2) どのような形で提供され一般人が入手可能なのかという具体的な実態を明らかにする調査は病院Webサイトを対象にした一部調査を除き<sup>4)</sup> ほとんど行われていない。

本調査では、2007年現在、Webサイトを通じて提供されている医療・健康情報の特徴を探るため、1) 情報の内容、2) 情報の提供の仕方、という2つの側面から、医療・健康情報を提供しているWebサイトの内容分析を行った。

## 2. 調査方法

### 2-1. 調査対象

本調査の調査対象となるWebサイトは、営利目的ではなく、かつ、ある程度信頼できる医療・健康情報を提供していると考えられる提供者が作成したものに限定した。具体的には、1) 厚生労働省、2) 医療機関（国立高度専門医療センター・大学病院・臨床研修病院）、3) 製薬会社、4) 厚生労働省所轄諸団体（公益法人など）、5) 患者団体の5主体である。

Webサイトの収集と選択方法は以下のように行った。5主体のうち、1)、2)、4)については、厚生労働省発表の資料とリンク集に基づいて網羅的に収集を実施した。3)に関しては、医療用医薬品製造業者の主業界団体である日本製薬工業協会加盟企業の全Webサイトを収集した。5)については、幅広い疾病患者団体を含めている『全国患者団体一覧』<sup>5)</sup> 掲載の団体のうち、Webサイトを保有している患者支援団体を全てピックアップしてリスト化した。

上記のリストから各カテゴリの3分の1にあたる件数を等間隔抽出し、Webサイトの内容分析を行った。最終的に調査対象としたWebサイトは、全体で177件である。内訳は1) 厚生労働省1件、2) 医療機関100件、3) 製薬会社20件、4) 厚生労働省所轄諸団体（公益法人など）26件、5) 患者団体30件である。

2-2. 調査項目

調査は、1) 情報の内容調査と、2) 情報の秩序化・構造化の特徴を探る調査の大きく2つである。1) の調査目的は、現在Webサイトを通じて提供されている医療情報の内容と傾向を知ることにある。具体的には既存調査<sup>4)</sup> と予備調査を元に作成した、以下の大きく9区分（約120項目）に関して

第1表 提供される情報の傾向

	厚労省	医療機関	製薬会社	公益団体	患者団体
疾患	△	△	○	△	×
診療・受診	×	○	×	×	×
療養・サポート	△	△	△	△	△
サービス・施設選択利用	△	△	×	△	×
予防・健康維持	×	△	△	△	×
調査研究	△	△	△	△	△
組織	△	△	○	○	○
医薬品	×	△	◎	△	△
費用制度の動向	◎	△	△	○	×

提供されている情報の有無をみた。

- A) 疾患  
(疾病概要, 病理学的な仕組み, 原因等)
- B) 診療・受診  
(診療科, 医師名, 受診方法, 入院費等)
- C) 療養とサポート  
(痛痒管理, 家庭でのケア, 相談会等)
- D) サービス・施設の利用  
(保険の選択, 公費負担医療申請方法等)
- E) 予防・健康維持  
(食事療法, 運動プログラム等)
- F) 調査研究  
(研究概要, 治験詳細, 研究成果物等)
- G) 組織  
(組織概要, 責任者, 所在地, 協力者等)
- H) 医薬品  
(治療薬の詳細, 薬の飲み方, 副作用等)
- I) 費用や制度の最新動向  
(保険や制度の解説, 行政資料発表等)

2)の秩序化・構造化の調査は, 現在 Web にある医療・健康情報が, 利用者に対してどのような形で提供されているのかを知るために行った。具体的にはナビゲーションの仕方も含めた以下の3項目を調査した。

- a) トップ画面と常設メニューの分析
- b) メニューの類型化
- c) サイトマップ・検索窓の有無

a)では, 各 Web サイトのトップ画面, 及び常設メニューにおいて, 先に示した A~I のどの種類の情報が, 主にピックアップされ掲げられているかをみた。トップ画面や常設メニューは, コンテンツの秩序化の特徴・傾向が最もよく現れると考えたためである。b)では, さらにそのメニューに関して, 対象者別や内容別などの類型化を行った。c)では, 基本的なナビゲーション機能の有無をみた。

### 3. 結果

#### 3-1. 全体の傾向

Web サイトを通じて提供されている情報内容の全体的な傾向をみた。その結果を示したのが第1表である。本表は, A)~I)までの9区分それぞれについて, 各区分に分類された具体的な情報項目(全体で120

項目)を, 各提供主体の Web サイトがどこまでの割合で保有しているのかを示した。保有する項目の割合が0%以上10%未満の場合には×, 10~49%以上の場合には△, 50~79%の場合には○, 80~100%の場合には◎で示す。

A)疾患情報に関しては, 製薬会社が比較的網羅的な情報を有すること, B)診療・受診情報に関しては, 医療機関以外からは詳細な情報を得られないことが分かる。C)療養・サポート, D)サービス・施設選択利用, E)予防・健康維持の情報, F)調査研究の情報に関しては, 提供主体によって得られる情報の網羅性(詳細さ)に大きな差がない。G)組織に関する情報は, いずれの提供主体でも比較的詳細な情報提供が行われている。H)医薬品の情報については製薬会社が, I)費用制度の動向に関しては厚生労働省が, 最も網羅的に情報を掲載している。

つぎに, 情報の秩序化・構造化の傾向をみた。第2表は, 提供主体ごとに, 対象者別, 目的別, 内容別のどのメニュー分岐がどの程度採用されているのかをみたものである。第1表と同様, 当該メニューが80%以上採用されていれば◎, 50%以上なら○, 10%以上なら△を表記した。ほとんどの提供主体が情報を内容種別によって分岐させており, 製薬会社のみ対象者別メニューを採用し, 情報を対象者によって分けて提示している。

c)サイトマップ・検索窓の有無について調べたところ, 総じて, 情報の全体像を見渡すサイトマップの非整備が目立った。特に, 患者団体の Web ページでは完全なサイトマップを備えた団体は2割前後と少なく, マップ自体が存在しない例も多い。医療機関・製薬企業・公益法人ではサイトマップ自体は存在する割合が高いものの, 構造化が不完全な事例や, 全く構造化されていないリンク集に近いサイトマップがみられた。続く3-2では, 提供主体ごとに提供される情報の特徴と, 提供の具体的な例を, 実際の Web サイトの実例をまじえつつ述べていく。

第2表 メニューの傾向

	厚労省	医療機関	製薬会社	公益団体	患者団体
対象者別	×	△	○	△	×
目的別	×	△	△	△	△
内容別	◎	○	◎	◎	○

### 3-2. 主体別の情報提供事例

#### A. 医療機関

医療機関の Web サイトでは、G)組織に関する情報、B)診療・受診に関する情報が、ほぼ全ての Web サイトにおいて提供されている。特に B)については、診療科の詳しい紹介や、受診にいたる手続き、入院手続きにいたるまで、基本的な情報が、ほぼ Web を通じて入手可能である。

B)診療・受診以外では、C)の療養やサポートに関する情報が 9 割以上の機関においてなんらかの形で提供されているが、その多くは病院内の相談窓口についての情報である。特にセカンドオピニオンの相談窓口に関する情報提供は多く、機関によっては相談窓口の受診に必要な書類を PDF 化して事前提供している場合もある。一方で、診療実績や第三者機関による医療機関評価の結果は一部の機関を除き、大々的に掲載されることは少ない。

B)診療と受診に重きを置いている Web サイトの実例としては、北海道大学病院 (<http://www.huhp.hokudai.ac.jp/index.html>) がその好例である。同 Web サイトのトップ画面は、ほぼ、この B)診療と受診に関する情報の提供に特化している。

ごくまれであるが、A) 疾患情報の提供に積極的であったサイト例としては、疾患概要や治療方法を自ら解説している癌研有明病院の「がんに関する相談」 (<http://www.jfcr.or.jp/hospital/user/consultation.html>) や、各診療科が、受診情報のみならず、診療範囲の疾患や治療概要について詳しく情報提供している東北大学病院の「診療科案内」 ([http://www.hosp.tohoku.ac.jp/sinryou/s03\\_jin\\_kouketu\\_naibun.html](http://www.hosp.tohoku.ac.jp/sinryou/s03_jin_kouketu_naibun.html)) の例がある。

他に、年間症例数や診療実績、成績などの情報も、医療機関によっては掲載が無いかあるいは掲載形式や場所が診療科で統一されていないため、非常に探索が困難な情

報である。山形大学医学部附属病院の「診療科別治療実績」 ([http://www.id.yamagata-u.ac.jp/MID/exam/exam\\_d.html](http://www.id.yamagata-u.ac.jp/MID/exam/exam_d.html)) は、これらの情報を一括掲載しているうえ、一部の疾患に関しては死亡率や生存率も提供している珍しい例である。

#### B. 製薬会社

製薬会社の Web サイトはいずれにおいても、G)組織に関する情報と、製品情報として H) 医薬品に関する情報を提供している。ただし医薬品情報の提供については、ある程度の制限がつくことが多い。前述したように、A)疾患に関する情報に積極的な傾向もみられ、約 8 割の機関が疾患に関する情報や、一般的な治療・検査の概要、手順の情報を掲載している。ただし、そこで対象となる疾患の範囲は、当該企業の主力製品が対象とする疾患に限られる傾向があり、幅広い疾患に対して情報提供がなされているわけではない。

一例として、武田製薬の Web サイトをあげる。トップページに「一般・患者の皆様」という対象者限定メニューを設け、企業概要や投資家向けの IR 情報と並列して、消費者向けの疾患情報や医薬品情報を提供している。「健康管理とくすりの情報」 (<http://www.takeda.co.jp/pharm/jap/seikatu/>) という項目に掲載された情報は、医師の監修を受け、学術論文から引用したデータを用いており、疾患の概説や病理学的なメカニズムの解説が、専門用語の解説付きで行われている。疾患だけでなく、医療機関で実施される治療や検査の一般的概要、手順、注意点やリスクについても詳細な記述がある。

これに対して、製薬会社の Web サイトでは、H)医薬品情報を入手しようとする場合には、何らかのアクセス制限がかかる傾向がみられる。キリンファーマのトップページ (<http://www.kirinpharma.co.jp/>) のように、当該情報が医療関係者向けサイトとして別置されているケースが典型である。

製薬会社の Web サイトで H)医薬品の情報を得る場合には、製品名や効用といった一般的な情報以上の、より詳細な情報はか

えって入手しにくい。そのアクセス制限の度合いは Web サイトによって、あるいは、提供される情報内容によってまちまちである。認証が単純で一般人でも実質閲覧可能な情報（例：くすりのしおり、インタビューフォーム）もあれば、事前登録とパスワードを求められ、医療関係者以外は閲覧不可能なものまで様々存在する。

### C. 公益法人

公益法人の Web サイトは、G) 組織に関する情報、特に組織概要と活動内容に重きをおく傾向がある。しかしそれ以外の情報に関しては、当該団体の活動内容や活動目的により様々な範囲のものが提供されている。一部では、他の提供主体ではあまり見られない、D) サービス・施設の利用に関する情報の提供も行われていた。

公益法人の Web サイトでは、情報そのものだけではなく、情報入手を補助する仕組みを提供している例もある。医薬品医療機器総合機構の「医薬品医療機器情報提供ホームページ」(<http://www.info.pmda.go.jp/>) では、H) 医薬品に関する情報や説明文書を一括検索できるシステムが提供されている。同様な例として福祉医療機構 (<http://www.wam.go.jp/>) でも、各都道府県の介護・福祉施設の情報、行政資料や開示情報を探す検索システムが公開されている。

### D. 患者団体

患者団体の Web サイトでも G) 組織に関する情報の提供が盛んである。ただし患者団体の場合、先の公益法人与異なり、組織概要（責任者や沿革など）より、組織の活動内容の報告に力を入れる傾向があった。それ以外では、C) 療養とサポートに関する情報、すなわち、相談窓口や講演会、交流サロンやオンライン・セッションなどの情報提供の割合が高い。

患者団体の Web サイトは、殆どの場合、G) や C) に該当する情報を Web サイト上にただ記載するに留まっているが、患者団体によっては、患者団体エノクの Web サイト (<http://www.henok.jp/>) のように、療養やサポートに関する情報を BBS を通じた患

者相互の情報交換によって行う例もある。ジャパンウェルネスの Web サイト (<http://www.japanwellness.jp/>) では、チャットを用いたサポートや、Web カメラを用いて医師からセカンドオピニオンを得る試みも行っていた（現在このサービスは停止中）。

### 4. 考察

以上の結果より、現在 Web を通じて提供されている情報の傾向として次のようなことがいえる。現段階では、医療機関が Web を通じて提供する情報は、主に B) 診療・受診に関する情報に特化しており、過去の調査で患者が期待していたような<sup>2) 3)</sup>、A) 疾患概要や、詳しい治療方法などの提供は、一部の医療機関を除いて行われていない。これらの情報については、むしろ製薬会社の Web サイトの方が提供に積極的であった。C) の療養やサポートに関する情報は、医療機関や患者団体を中心に広く提供されている。構造化に関しては、構造全体を見渡すサイトマップの整備が行き届いていない現状が明らかになった。

### 引用文献

- 1) アンドレア・ケニヨン, バーバラ・カシー  
二. 野添篤毅監訳. 公共図書館員のための消費者健康情報提供ガイド. 2007. 日本図書館協会. 262p.
- 2) インターネット上の医療情報の提供と利用の実態に関する調査研究報告書. 日本インターネット医療協議会. <http://www.jima.or.jp/JISS/EKI/KOUSEI/jimakousei1999.pdf>, (accessed 2007-09-27)
- 3) インターネットを活用した医療施設情報の提供と利用の促進及び安全な医療情報流通促進のための個人情報の取り扱いに関する調査研究. 日本インターネット医療協議会. <http://www.jima.or.jp/JISSEKI/KOUSEI/jimakousei2001.pdf>, (accessed 2007-09-27)
- 4) 橋本栄里子, 和田ちひろ, 碓朋子. インターネット上の病院の情報発信内容に関する研究: 病院のホームページは患者に何を伝えているのか. 医療と社会, 2002, Vol. 11. No. 3. p. 69-87.
- 5) 和田ちひろ監修. 全国患者会ガイド. 学習研究社, 2004, p. 399.