

## 第2章 インターネットによる医療情報の提供の推進について

### 1 インターネットによる医療情報の提供

#### (1) 公的機関による情報提供

近年、国や都道府県等では、各機関がホームページを開設して国民一般に行政運営や各機関の活動に関する情報を提供するとともに、行政サービスの一環として、各機関が国民に役立つ情報を収集してホームページ上に掲載している。医療情報についても、社会福祉・医療事業団や都道府県等がインターネットを活用して積極的に提供している。

社会福祉・医療事業団は、平成2年6月から都道府県に設置されていた高齢者総合相談センターにオンラインによる情報提供するサービスを開始し、その後、情報提供サービスの整備を進め、「福祉保健医療情報ネットワークシステム (Welfare AND Medical service NETwork system)」(以下「WAMNET」という。)を構築した。WAMNETには、現在のところ、全国の病院、診療所及び歯科診療所の名称、電話番号、診療科目などの基本的な情報が掲載されている。

しかし、WAMNETが現在掲載しているのはこれらの基本的な情報の範囲にとどまっており、現段階では患者・国民が医療機関等を適切に選択するのに必要な情報を十分に提供しているとは言えない。

また、都道府県のホームページ上には、都道府県内の医療機関や休日・夜間に診療を行う医療機関など地域医療に関する情報が掲載されている。例えば、静岡県では、ホームページ上で、救急医療情報やHIV等の感染症に関する情報などを提供している。医療機関に関する情報については、静岡県では、医療計画作成指針に基づいて医療機能調査を実施し、そのデータをホームページ上に公表している。さらに、東京都では、平成5年から稼動している保健医療情報センターの情報システムを再構築し、平成15年4月から「医療機関情報システム」を開始する予定である。これは、都内の医療機関に関する情報を集積して東京都のホームページに掲載するインターネット・データシステムであり、医療機関案内情報の充実を図ることによって都民の医療機関選択を支援するとともに、専門的な医療機能情報の提供によって医療機

能連携を促進するという二つの目的を持っているのが特色である。「都民向け情報」については、パソコンや携帯電話によって医療機関の案内や検索、音声自動応答装置による医療機関案内を行うこととしている。また、このシステムにおいて、医療機関の所在地、診療科目などの基本的な情報だけでなく、例えば、診療機能や在宅医療の状況、病院の差額ベッド代、診療情報の開示やバリアフリーへの対応、産婦人科等における常勤女性医師の配置状況など、都民の関心が高くきめ細かな情報を提供することとしている。

しかし、こうした特色ある情報提供は、すべての都道府県において行われているわけではなく、地域の医療機関に関する情報を提供していなかったり、パンフレット等による情報提供は行っているがインターネットによって行っていないなど、都道府県によって医療情報の提供の状況に格差が見られる。

## (2) 医療機関、民間団体等による情報提供

公的機関のほかに、インターネットの普及に伴って、個別の医療機関医師会や歯科医師会がホームページを開設して医療情報を提供したり、これら以外の民間団体が医療情報を提供したりするなど、患者・国民が端末から医療機関等のホームページにアクセスして医療情報を得ることが容易になっている。例えば、病院がホームページ上で病院の概要、診療科目、担当医師の紹介などの情報を提供したり、医師会や歯科医師会が地域の医療機関マップなどの情報を提供したりしている。これらのホームページの中には、携帯電話からアクセスすることができるものも現れている。

また、個別の医療機関、医師会や歯科医師会だけでなく、これら以外の団体も自ら調査を行ったり、患者からの情報等に基づく結果等を公表したりするなど、それぞれの創意工夫によって患者・国民に多様な医療情報を提供している。例えば、インターネットを通じて医療、福祉、介護に関する各種情報を提供したり、利用者からの苦情相談を実施したりしている特定非営利法人（以下「NPO」という。）等もある。

このほか、医療に関する情報については、雑誌、書籍のほかマスコミを通じて患者・国民に提供されており、それぞれの提供主体が自ら調査等を行ったり、既存の情報等を利用して特色のある情報を提供している。こうした医療情報を含めると、様々な団体や機関が多様な医療情報を多様な方法で患者・国民に提供している。

## 2 基本的な考え方

インターネットを通じて患者・国民に医療情報を提供するに当たっては、公的機関、個別の医療機関、医師会や歯科医師会、NPO等の民間団体等によってそれぞれの特色を生かして様々な情報が積極的に提供されていくことが、患者・国民による医療機関の選択に資するものと考えられる。

この場合、公的機関は、その性格上、各種の医療情報の中でも客観性があり、検証可能な情報を提供することがふさわしいと考えられる。

さらに、医療機関、民間団体等については、患者・国民が医療機関、治療方法等を選択するのに役立つことができるよう、特色ある多様な情報も提供していくことが望まれる。

患者・国民に提供される医療情報については、その客観性・検証可能性に着目すると、

① 既に客観性が十分であり、検証することが容易であるもの

例：住所、診療科目、看護師等の配置状況、患者に対するサービスの提供の状況 等

② 評価基準・評価方法を明確化すること等によって客観性が十分に高められているもの

例：財団法人日本医療機能評価機構による病院機能評価 等

③ 客観性を高めるために、今後、評価基準・評価方法等を確立していく必要があるもの

例：治癒率・死亡率等の結果（いわゆるアウトカム）に関する情報など客観的に比較することが可能なデータを提供するための環境（例えば、ICDコードの普及や重症度補正等のデータ処理技術の開発など）を整備することが必要なもの

に分類することができる。

このような分類に立てば、①と②の情報は客観性があり、検証することが可能な情報であることから、公的機関は①と②の情報を中心としてインターネットによる医療情報の提供を広く進めていくべきであると考えられる。

言い換えると、①と②の情報は客観性があるため検証することが可能な事項であることから、医療法において医療機関が広告することができる事項として位

置付けられている。したがって、公的機関は、医療法の広告可能な事項を中心としてインターネットによって広く情報提供を進めていくことが望まれると言えよう。

一方、③の情報については、その客観性が十分に保たれていなかったり、検証するための基準や方法等が確立されていなかったりすることから、公的機関が提供するものはふさわしくないと考えられる。

例えば、死亡率については、平成14年3月28日に社会保障審議会医療部会が厚生労働大臣に提出した「医療提供体制に関する意見」において、「現状では重症患者の受入拒否や危険度の高い手術を避けるなど医療の提供に悪影響を及ぼす可能性が強い」などと指摘されている。

治癒率・死亡率等の結果（アウトカム）に関する情報については、まず客観的に比較することが可能なデータを提供するための環境の整備に関して学術団体や大学等の研究機関とも協力しながら積極的に取り組んでいくことが必要である。このように、患者・国民が求める医療情報をきめ細かに提供していくためには、今後、③の情報の客観性や信頼性をどのように高めていくかが大きな課題となる。

さらに、公的機関における役割分担については、これまでの実績を考慮すると、全国的には、社会福祉・医療事業団が医療機関の広告可能な事項に関する情報を提供していくことが適切であると考えられる。

また、個々の患者にとっては、全国的な医療機関の情報とともに、自分が実際に検査・治療を受ける可能性の高い身近な医療機関について、より詳細な情報を必要としている。そのためには、例えば、医療機関に関する情報を地域別や専門別にきめ細かく提供する方策などについても講じる必要がある。

このため、地方公共団体は、地域の実情に応じた医療情報を国の関係機関よりきめ細かに提供していくことが適当である。地域の実情に応じた医療情報を提供するためには、各都道府県は、医療計画作成指針に基づいて実施した医療機能調査の結果等を活用して、各医療機関の医療機能に関する情報など患者・住民が地域の医療機関を選択する際に役立つ情報をきめ細かく提供していくことが重要である。

さらに、社会福祉・医療事業団や都道府県などの公的機関は、インターネットを通じた医療情報の活用を促進するため、国民に積極的に広報していくことが必要である。

なお、インターネットによる医療情報の提供を推進することは重要であるが、必要な情報をインターネットで得ることができない人々に配慮することも必要である。このため、医療情報については、広報誌などの紙媒体によって提供できるような仕組みを作っていくことも必要であり、また、患者・国民のニーズに対応する観点から来訪や電話による相談に対する対応を充実させることも重要である。

### 第3章 インターネットによる医療情報の信頼性の確保について

#### 1 医療機関のホームページ等の信頼性の確保の必要性

現在、医療機関がホームページ上で提供している情報については、患者が当該医療機関について知ることを欲して当該ホームページにアクセスして取得するものであることから、医療法上の広告には当たらないと考えられており、その内容に対する規制は行われていない。患者・国民に対する医療情報の提供を一層推進していく必要がある現状を踏まえると、医療法による規制の対象とするのは適当ではない。したがって、インターネットによって患者・国民に提供される情報の内容については、基本的には、医療法によって規制するのではなく、提供者の自主的な判断にゆだねることとするのが適当であると考えられる。

ただ、医療に関する情報は患者・国民の生命と身体にかかわるものであることから、その信頼性を確保することは不可欠であり、今後、インターネットを通じた医療情報の提供が一層進展することが想定されるため、何らかの信頼性を確保するための方策を講じておくことが必要である。また、客観性・検証可能性によって分類された①から③までの情報（7頁参照）のうち、③の情報は評価基準・評価方法等が確立されていないことから、医療機関がインターネットを通じて医療情報を提供する場合は①と②の範囲内にとどめるのが妥当であるという考え方もあるが、例えば、国外から情報が発信された場合は法律で規制することは現実的に困難であることなどを考えると、むしろ信頼性を確保するための方策を講じることの方が重要である。

#### 2 基本的な方向

インターネットによる医療情報の信頼性を確保するための方策を検討するに当たって、医療以外の分野における信頼性を確保するための取組状況が参考となるが、医療以外の幾つかの分野においては、インターネットを通じて提供される情報等の信頼性を確保するため、関係団体や第三者機関による自主的な取組が行われている。

例えば、関係団体による自主的な取組の例として、旅行業における取組が挙げられる。旅行業においては、平成14年2月に社団法人日本旅行業協会が「イ

インターネットを利用した旅行取引に関するガイドライン」を定めたり、旅行業者等が開設するホームページの内容が旅行業法を遵守していること等を承認して「e-TBT (electronic Travel Business Trust) マーク」を交付したりしている。このほか、弁護士の業務の広告（ホームページ上に掲載される情報を含む。）については、平成12年3月に日本弁護士連合会会則等の改正によって原則として自由化されたが、誤認・誤導のおそれがある等の広告、勝訴率等の表示は禁止されており、違反広告に対して弁護士会が違反行為の中止及び排除の命令等を行うこととしている。

また、第三者機関による自主的な取組の例としては、不適切な広告に対する一般消費者からの苦情や問い合わせを受け付けて処理したり、必要に応じて苦情の審査を行ったりする社団法人日本広告審査機構（JARO）の取組が挙げられる。日本広告審査機構は、昭和49年に広告代理店、媒体社、一般企業等の総意に基づいて設立された広告・表示に関する民間の第三者機関である。なお、平成13年度に日本広告審査機構が受け付けた相談件数は、6,029件であり、そのうち、苦情件数は562件、問い合わせ件数は5,467件となっている。このうち、インターネットによる広告の苦情件数は、41件（7.3%）、問い合わせ件数は197件（3.6%）、計238件（3.9%）となっており、全体に占める割合は大きくないが、最近、苦情・問い合わせ件数は増加傾向にある。

また、医療分野においても、医療情報を掲載するホームページの質の向上と信頼性を確保するため、ガイドラインを作成したり、実際にホームページの審査・認証を行ったりしている団体の例もある。

インターネットによって提供される医療情報の信頼性を確保するに当たっては、インターネットによる医療情報の位置付けと現状、医療情報を提供していく必要性等を踏まえつつ、医療以外の分野における信頼性を確保するための取組状況等を参考にして、民間団体等による自主的な取組を中心に考えていくことが適切である。

### 3 信頼性を確保するための方策

インターネットによって患者・国民に提供される医療情報の信頼性を確保するための民間団体等による自主的な取組の具体的な方法については、関係団体又は第三者機関によって、

- ① コンテンツ等において配慮すべきポイントやホームページの運用基準等を

示したガイドラインの作成

- ② 医療情報の内容がガイドライン等を遵守していることを認証する仕組み
  - ③ 医療情報に関する患者や医療機関からの問い合わせに対する回答、患者からの苦情相談
- などが考えられる。

このように、医療情報の信頼性を確保するためには、幾つかの方策が考えられるが、どのような方策が最も適切であるか、また、その方策を実際にどのように進めていくか等については、今後、インターネットによる医療情報の提供の進展等を踏まえて、更に検討していく必要がある。

この具体的方策の検討に当たっては、

- ① この検討会が示した基本的な方向性に沿って、具体的方策の検討自体も民間団体等の自主性にゆだねるのが適当か。また、国において関係者の参画の下に具体的方策の検討の場を設けることが適当か、
- ② 民間団体等による自主的な取組として、例えば、医師会、歯科医師会、病院団体等の既存団体によるガイドラインの作成等の取組、NPO等による自主的な取組、信頼性を確保するための第三者機関の設置などが考えられるが、今後、どのような取組を進めていくのが妥当か、
- ③ 民間団体等による自主的な取組に対して国や地方公共団体等の公的機関はどのようにかかわるべきか、民間団体等に属さない者（いわゆる「アウトサイダー」）に対して自主的な取組の効果が及ばないという問題にどのように対応するのか、

といった点を中心に、行政と関係者の間で合意形成がなされ、できる限り速やかに具体的な取組が実現されることが必要である。

これとともに、医療情報の信頼性を確保する方策として、患者・国民が公的機関による客観的で検証可能な情報と、個別の医療機関やNPO等の民間団体による特色ある多様な情報を双方見比べることが有効である。このため、例えば、WAMNET等において医療情報を提供する際には個別の医療機関等が提供する情報とリンクさせることも今後検討するのに値する。なお、仮に、そのようなリンクを設けたとしても、WAMNET等にリンクされていること自体が、個別の医療機関等のコンテンツの信頼性を担保するものではないことに留意する必要がある。

さらに、患者・国民は「かかりつけ医」から医療情報を得ることが多いとい



う調査結果もあり、患者・国民は「かかりつけ医」を通じて医療情報を得ると同時に、インターネットを通じて得た医療情報について「かかりつけ医」に相談することによってその情報の信頼性を判断することも、医療情報の信頼性を確保するための方策の一つであろう。

## おわりに

この報告書は、我が国の医療の質の一層の向上と効率化を図るための医療提供体制の改革を推進する一環として、国民の医療に対する意識の変化と我が国におけるインターネットの普及状況などを踏まえて、インターネットによる適正な医療情報の提供を推進し、患者・国民の選択を尊重した医療の提供を促進しようとするものである。この報告書のポイントをまとめると、次のようになる。

- ① インターネットを通じて患者・国民に医療情報を提供するに当たっては、公的機関、医療機関、民間団体等によってそれぞれの特色を生かして様々な情報が積極的に提供されることが、患者・国民による医療機関の選択に資すること。
- ② 患者・国民に提供される医療情報については、公的機関にあっては客観的・検証可能な情報を積極的に提供し、さらに、医療機関、民間団体等にあっては特色ある多様な情報も提供していくことが望まれること。
- ③ インターネットによって患者・国民に提供される情報の内容については、基本的には、医療法によって規制するのではなく、提供者の自主的な判断にゆだねつつ、その信頼性を確保するための方策を講じることが必要であること。
- ④ この場合において、民間団体等による自主的な取組を図ることを基本的な考え方とし、具体的方策についてはインターネットによる医療情報の提供の進展等を踏まえて更に検討していく必要があること。

最後に、この報告書が、公的機関、医療機関、民間団体等がインターネットを通じて患者・国民に医療情報を提供する場合の指針の一つになるとともに、今後、インターネットを通じた医療情報の提供が一層進展することによって、我が国において患者の医療への参加が進んでいくことを願うものである。