

個人情報保護法における当院透析室の現状 ～アンケートによる意識調査と今後の課題～

医療法人社団スマイル博愛病院 人工透析室

○片岡 昌、吉田賢治、三宅良尚、奈良木里栄、有田和恵、
松見 勉、田邊恒則、牧 敬子、奥本 賢、高杉敬久



はじめに

個人情報保護に関する法律(以下個人情報保護法とする)が制定されてから今年の4月で一年がたち、当院でも度々『個人情報』という言葉を目にするようになった。

しかし、個人情報についての意識が高まるなか、業務への影響や、患者の思いなどを考慮した場合、必ずしもそのまま適応することがよいとはいえないケースがあるのも現実である。業務遂行を中心に考えた場合、対処や対応の整理・検討がされていないと、当然各スタッフの対応にばらつきが生じる。

そこで、個人情報保護法をふまえ、今後どの様な事を患者が医療機関に求めているのか、そしてどの様な姿勢で私達が患者と関わって行けばよいのかを明確にしたいと考え、患者、スタッフにアンケートによる意識調査を行なったのでその結果を報告する。



方法

- ① 当院透析患者のうち215名（内容を説明してアンケート用紙を受け取った人）と透析室スタッフ21名（医師2名、看護師6名、臨床工学技士11名、看護助手2名）を対象に当院独自で作成したアンケートを実施。
- ② アンケート用紙の回収は、透析室に回収ボックスを設置し、回収期限を一週間とした。
- ③ アンケートの解析はマン・ホイットニ検定を採用し検証。



アンケート内容(1)

		質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7	
スタッフ用アンケート		個人情報保護法について興味をもちますか	個人情報保護法における個人情報と業務を行なう点	院内に、一般に想定される患者様の個人情報がある事を明記した物がある	院内に、一般に想定される患者様の個人情報がある事を明記した物がある	患者様への面会やお迎えに際しては、簡素化も考慮しながら行なっているか	患者様への面会やお迎えに際しては、簡素化も考慮しながら行なっているか	患者様の治療内容や病状など業務以外でスタッフと話した事がありますか	
患者用アンケート		個人情報保護法について知っていますか	他の患者様の治療情報及び医師の気になりますか	院内に、一般に想定される患者様の個人情報がある事を明記した物がある	院内に、一般に想定される患者様の個人情報がある事を明記した物がある	個人情報保護法が施行される前から年齢など確認される事が多いか	個人情報保護法が施行される前から年齢など確認される事が多いか	スタッフ同士が会話している内容が気になりますか	
数字が大きいほど法に準じる	スタッフ回答分類	3	興味がある	行なえている	知っている	十分考慮されている	確認している	答えたことは無い	業務中必要以外は話したことはない
		2	興味を持つと思う	どう扱うか迷うことがある	知っているが内容は知らない	十分ではないが考慮されている	顔なじみであれば確認しない	状況によって答えたことがある	施設外で話したことがある
		1	興味はない	行なえていない	知らない	考慮されていない	確認しない	答えたことがある	話したことはある
	患者回答分類	3	知っている	両方とも気になる	知っている	絶対見られたくない	多くなった	教えてくれなかった	気になる
		2	知ろうとしている	治療情報が気になる	知っているが内容は知らない	なるべく見られたくない	変わらない	教えてくれる時もある	少し気になる
		1	知らない	気にならない	知らない	かまわない	少なくなった	教えてくれた	気にならない



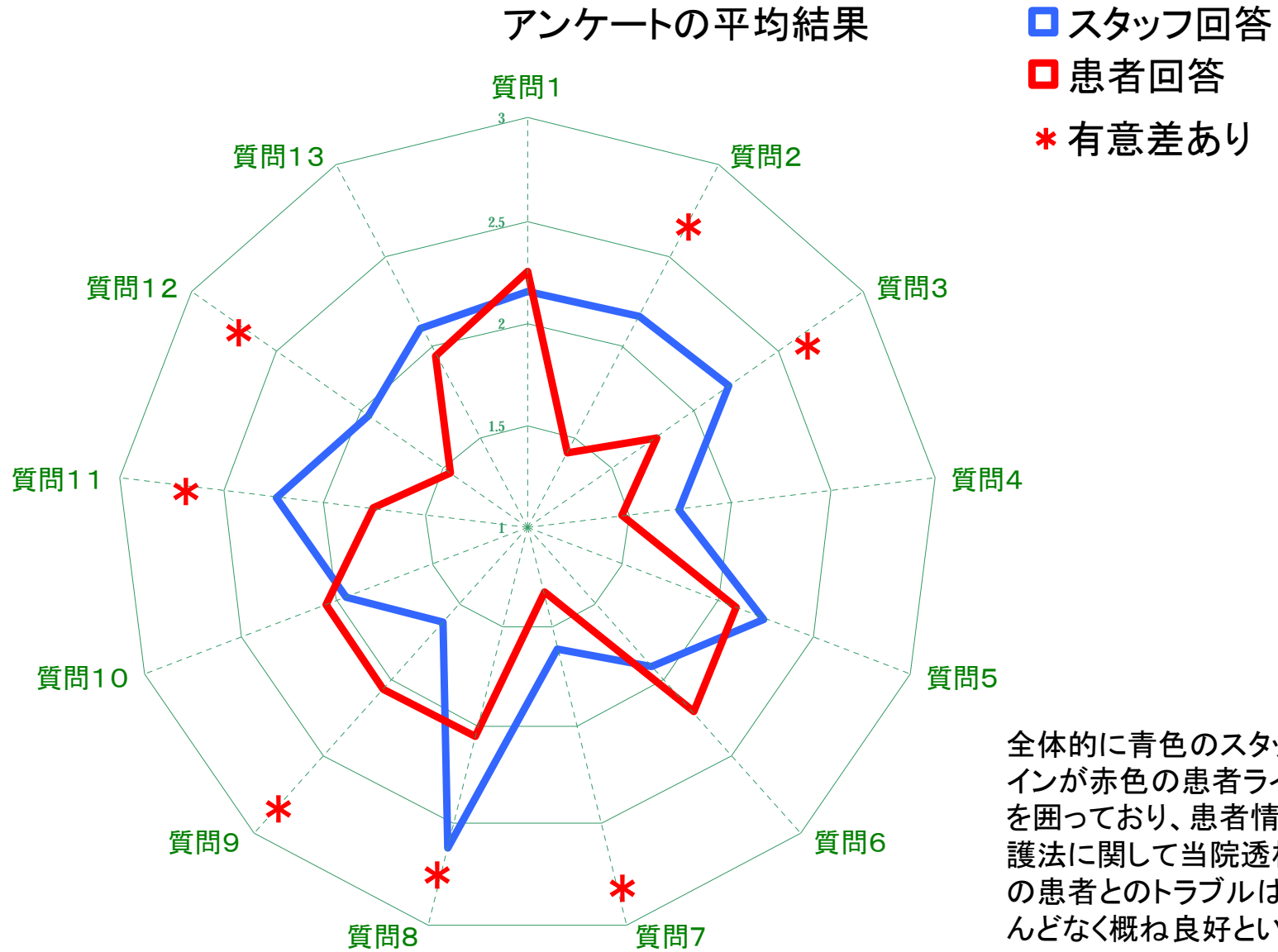
アンケート内容(2)

		質問8	質問9	質問10	質問11	質問12	質問13
スタッフ用アンケート		行くでく電 な氏わは話 って名か家族 てい生場 ます年月 す日等、 かこの一 確認は を必し方	え密がるともを家 まにあか、應得族 す実あり、患者じな か行、業か様がは する務の確認めい ことこの認めた は可能の事を必 と考厳要あに	しし電絡忘検 てた話すれ査 い。しする予 まこの必要の約 すのし要件や透 か場合たが至析 ど本がある急後 の人が、者体 に不在が、様重 対応でに宅に連	すすにフでん透 か。もと、で析 これこ会rに中 にえ話な診察 対してい周内容 してると困のや どう思の患者 思いま者様 ま様	対り前内業 してすで務 ど事しど行 うがたり中 思あり、い患 ます急、他者 すす急、時患 か。時患の これん様 にだの 対り前内 すで務 ど事しど行 うがたり中 思あり、い患 ます急、時患	えク法るおよ様人 まを、付っと情前 せん当透きてス報 せん環析合守タも か境は治いらッ患 になるに当のフ者 の事個たい信同 で人前。関 はク報で生係 とシ保あ涯に 考ヤ護の者
患者用アンケート		かすあるせん同家病 る必要かど患者意族院 があるか様の得であ と確認めれば合 われを本人の すに	患者用質問8と同じ	患者用質問8と同じ	れの治療内容や検査結果など自分 の療情報や他患者様に聞か	すす急他様スタ か。時患の者状ッ これん様の態のやが 対り前内容業務 すで話しど行 ど事あり、い患 うがたり中 思あり、い患 ます急、時患	質問13と同じ
数字が大きいほど法に準じる	スタッフ回答分類	3 一度は確認をする	可能である	自分の名前を伝え連絡を頂きたいと伝える	内容により必要であれば別室で話す	絶対あってはならない	環境に関係なく守るべきである
		2 本人もしくは家族とすぐわかる時は確認をしない	厳密にやれば苦情が増えそうなので臨機応変なら可能	再度こちらから連絡する	患者の意見を聞き対策を考える	緊急時以外は知られないようにする	環境に応じた臨機応変な対応でよい
		1 確認をしていない	無理	家族に内容を話し本人に伝えていた	慣れ親しんでいるので気にしなくて良い	悪いことではない	透析施設に個人情報保護法は必要ない
	患者回答分類	3 同意と確認をしてほしい	同意と確認をしてほしい	同意と確認をしてほしい	絶対聞かれたくない	病態を話すことや緊急時に叫んでほしくない	環境に関係なく守るべきである
		2 臨機応変に考えてほしい	臨機応変に考えてほしい	臨機応変に考えてほしい	あまり聞かれたくない	緊急時以外は知られないようにする	環境に応じた臨機応変な対応でよい
		1 確認の必要は無い	確認の必要は無い	確認の必要は無い	聞かれても良い	気にならない	透析施設に個人情報保護法は必要ない



アンケート結果(1)

アンケートの平均結果



全体的に青色のスタッフラインが赤色の患者ラインを囲っており、患者情報保護法に関して当院透析室の患者とのトラブルはほとんどなく概ね良好といえる。

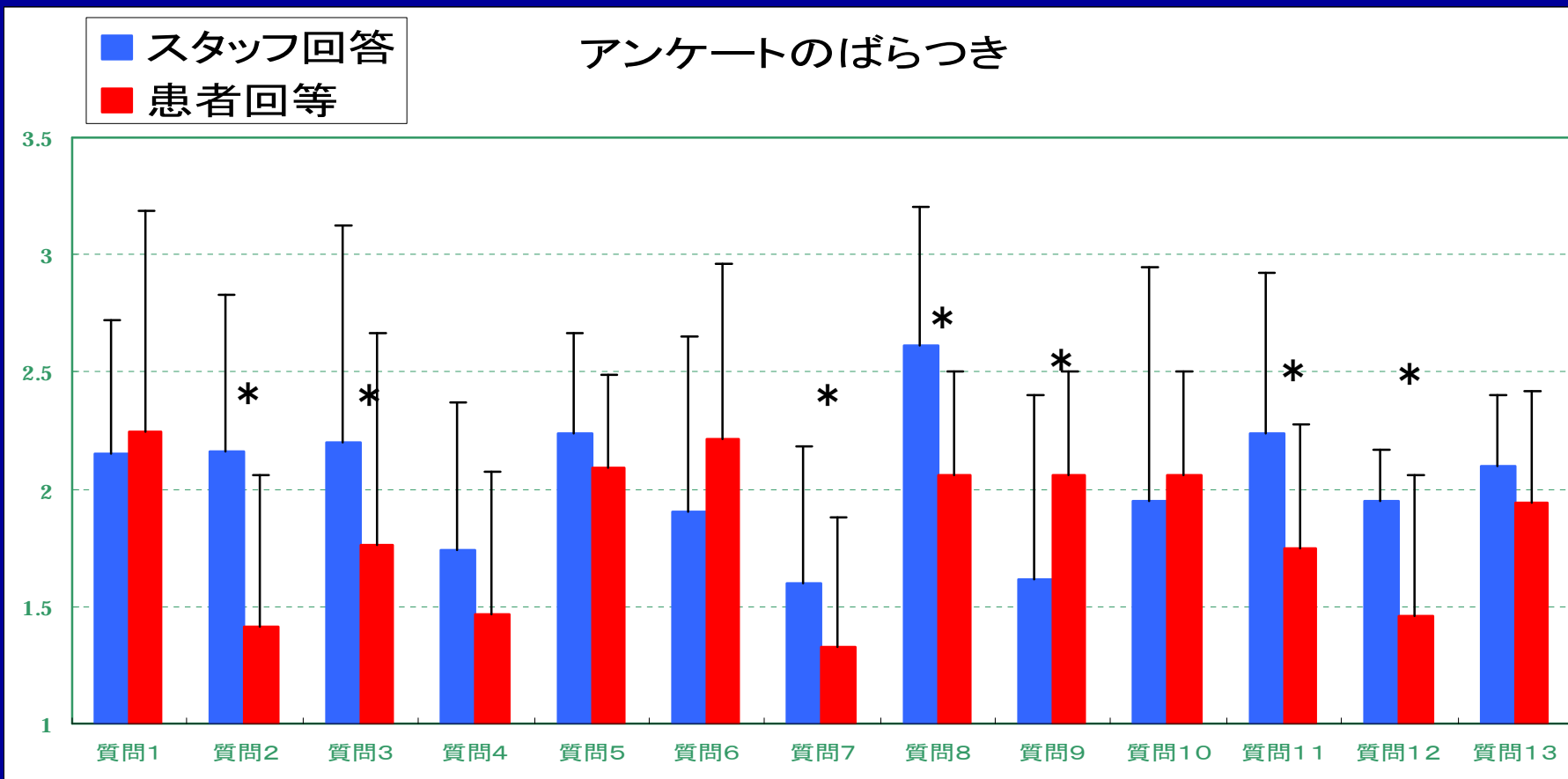


アンケート平均結果分析:

- 質問1** 医療業務という職種から守秘義務が科せられる環境であり、また信頼関係が根底にあるためか、スタッフと患者の思いに差は無かった。
- 質問2** スタッフアンケートからは個人情報保護法を念頭に、業務を心がけようという努力の姿勢がうかがえるが、患者アンケートからは他の患者情報に余り関心がないという傾向があり、個人情報への関心、認識において有意な差が出た。
- 質問3** スタッフアンケートでは内容は詳しく把握していないが掲示物は知っている。また患者アンケートでは掲示物への関心が薄いという傾向があり、掲示物の認識において有意な差が出た。
- 質問4** オーバーテーブル上の情報はスタッフと患者の回答レベルはほぼ一致している。あえて違いを言えば、もう少し考慮が必要と感じているスタッフに対し、患者側は別に気にしないといった傾向である。
- 質問5** 面会や迎えに対して本人との関係確認ではスタッフは初めてであれば確認し顔なじみでは通常対応という以前からの姿勢で、患者アンケートの結果からも一致している。
- 質問6** 他の患者情報の質問受け答えに関してはスタッフと患者との回答は一致している。スタッフ側は状況により答えたことがあるに対して患者側は教えてくれる時もあるという中間レベルである。
- 質問7** 患者情報のスタッフ間の会話に関しては、有意差はでていないが、内容的にスタッフは患者の前では話さないようにしており、患者も気にしていないという傾向が出ている。
- 質問8** 電話対応に関しては有意差が出ており、スタッフ側は確認を強烈に意識しているが、かえって患者側は臨機応変に考えてほしいという傾向が出ている。
- 質問9** 同意とか確認に関して厳密に行なうことはマイナス面が多くなり難しいとスタッフは感じており、患者側は臨機応変に行なってほしいという傾向が出ている。
- 質問10** 問い合わせに関してスタッフはできるだけ本人へ伝える姿勢で対応している。
- 質問11** 隣同士の患者の情報に関してはスタッフが考えているほど、患者は気にしていない傾向が出ている。
- 質問12** 緊急時対応などでの情報交換はスタッフが気にするほど患者は気にしていない傾向が出ている。
- 質問13** 個人情報保護法に関する取り組みかたで、環境に応じた臨機応変な対応でよいと、スタッフ側と患者側では同レベルの傾向が出ている。



アンケート結果(2)



アンケートのばらつきから:

少数意見でも厳しい眼をもっている人もいることを、忘れないようにしなければならない。

その他の意見から:

「スタッフアンケート質問9での意見」

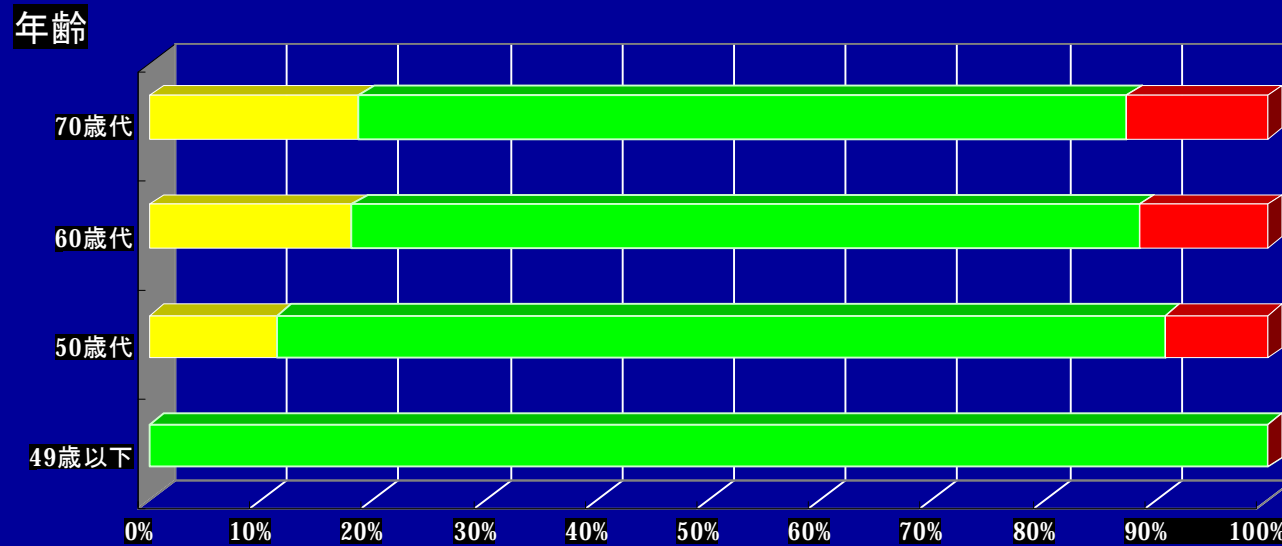
- 可能であるが緊急時には業務に支障をきたすと予想され、完璧な実行は困難ではないか
- ケースバイケースで臨機応変な対応が良いと考えるが、可能な限り個人のみで判断しない



アンケート結果(3)

患者アンケート質問13 年齢別回答分類

- 透析施設に個人情報保護法は必要ない
- 環境に応じた臨機応変な対応でよい
- 環境に関係なく守るべきである



《 患者アンケート質問13の結果を年齢別に分類してみた 》

グラフの通り、約9割の患者が、透析施設に個人情報保護法は臨機応変な対応でよい、もしくは必要ないと回答している。

中には、選択項目以外の欄で『患者さんの情報について、転院とか曜日の変更くらいは、患者会の役員に教えていただきたい』という意見や、逆に『悪法も又法なり、遵守すべきだ』との厳しい意見もあった。



考 察

今回のアンケートでは人工透析室スタッフ21名に加え、当院透析患者234名のうち215名にアンケート用紙を渡し、うち182名分(約85%)が回収できた。この背景には詳細は知らなくても多くの方が『個人情報保護法』という言葉に興味・反応を示している事が理解できる。

しかし、アンケート結果からも患者とスタッフが長期に関わる透析施設においては、全ての業務に個人情報保護法を当てはめる事は必ずしもいいとは言えず、対応において患者・スタッフ共に違和感や不快感を感じている事も事実である。

トラベルビーは「他人との関係を確立するためには、他人の人間らしさを知覚し、それに応えることが必要である」¹⁾と述べている。つまり、看護師は患者との関わりにおいて、信頼関係を築いていくためには、患者を理解し、その人の人間性や社会性に目を向け全人的に捉えながら関係を築いて行く必要があると考えられる。

透析施設においては、患者とスタッフが一生関わっていく場であり、スタッフは医療提供と共に安心感・親近感を患者に与え、また、患者が話しやすく関わりやすい環境を提供する事が必要である。また患者も早期の信頼関係形成を求めていると考えられる。

1) ジョイス=トラベルビー、長谷川浩 藤枝知子 訳: 人間対人間の看護、
医学書院、2003、P54



まとめ

- 個人情報保護法をすべての透析室業務に当てはめる事が、必ずしもスムーズな業務遂行に繋がる訳ではない。
- 患者・スタッフ共に透析室においては臨機応変な対応を望んでいる。
- 患者を理解しようとする姿勢は、患者との良い人間関係・信頼関係に繋がり、関係を維持していくためには情報保護の認識は必要である。



結 語

個人情報保護の実践は、法律ができてから一年余りと間がなく、ガイドラインは公表されているが、細かい解釈や実際の対応はこれから具体的に示されていくと思われる。しかし、実際の臨床現場ではマニュアル通りの対応は困難な事もあり、環境・状況にあわせた対応を求められる事も事実である。

患者に関わるにあたり、個人情報保護法の知識を深めつつも、これまで同様にスタッフ一人ひとりの認識やモラルが重要であると学んだ。

今後、臨床の場において調査した結果を活かしていくと共に、個人情報に関わる患者の思い、又透析室業務におけるスタッフの在り方を検証していくことを課題としていきたい。