

受診者情報聴取時のプライバシー保護への取り組み

市原 亜弓*
佐藤 京子*

秋本 理絵*
鐵 智子*

外山 幸子*

はじめに

健康診断において、既往歴・現病歴、飲酒・喫煙などの生活習慣、および自覚症状などの問診聴取は必要不可欠である。当協会では、事前に受診票を記入してきていただくことを前提としているが、記入漏れや記入内容に整合性が得られない場合、視力測定時に看護師が確認をしている。

しかし、問診内容は受診者の私生活に深く関わっており、他者に知られることは避けなければならない。

今回、当協会では、受診者のプライバシー保護の観点から聴取する環境と方法を変更したので報告する。

1. 聴取環境変更内容

視力測定は1基の長机に視力計を2台設置し、受診者が隣り合せの状態で行っているため、確認内容が他の受診者に聞こえてしまう恐れがあった(写真-1)。

写真-1



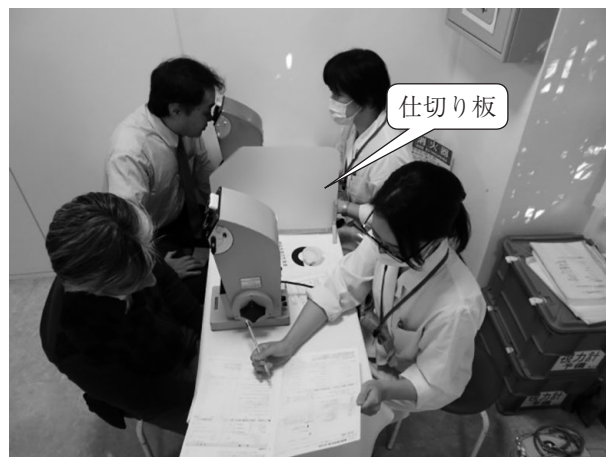
変更点として、1基の机に視力計の設置を1台とし、受診者同士が隣り合せにならないようにした(写真-2)。

スペース確保が困難な場合は、受診者同士の間に仕切り版を設置し、区切ることで受診票が見えにくいよう配慮した(写真-3)。

写真-2



写真-3



2. 聴取方法変更内容

情報確認時は、小声や指差し確認などで対応しているが、細かい情報聴取には限界があった。そこで、別紙として「既往歴確認票」を受診票につけ、診察時に医師が情報聴取を行うことにした。

3. 比較検討

検討方法としては「病歴等の確認環境の変更について」のアンケートを確認作業に携わる看護師40人に、その評価として受診者219人を対象とし、口頭による個別アンケートを実施した。看護師40人のアンケート結果は表-1のとおりである。

4. 結果

アンケート結果詳細を以下にまとめた。

- ①順番待ち中の受診者の位置が近く、受診票が見えるのではないかと、隣の受診者に内容が聞こえているのではないかと気になったとの意見が多数見られた。また、詳しい聴取が必要な場合が多々見られ、プライバシー保護の面で問題があったと感じていた。それに対し99%の受診者から情報聴取環境については気にしたことがないとの回答を得た。
- ②90%以上の看護師が変更後、良くなったと感じている。特に横並びにすることで受診者との距離が近くなり、小声での会話が可能になったこと、加えて同じ方向で受診票を見ることができるようになったこと、指で示して言葉にせず確認することが容易になったことなどがあがった。

それに対し、19%の受診者から“よくなった”78%の受診者から“どちらともいえない”3%の受診者から“悪い”との回答を得た。

“よくなった”内容としては、「声が聞こえやすくなった」が多くきかれた。また、“どちらともいえない”と回答した受診者も含め、「視力を測り、受診票を確認するという流れ作業ではなく、きちんと一人ひとり対応してもらえている気がする」「プライバシーに配慮されているのがわかる」など高評価をいただいた。一方“悪い”の内容として、「看護師との距離が近く違和感や圧迫感を感じた」という意見があげられた。

- ③仕切り板は80%近くの看護師が使用したと答えたことから、使用する必要のある健診会場が少なくないことがわかる。そのほか、机のサイズによっては仕切り板のサイズが合わず倒れてしまった、背の高い受診者の目線が仕切り板を超えてしまったなどの意見もあげられた。

仕切り板に対する受診者の反応は、ほぼ100%の受診者が仕切り板に「まったく気が付かなかった」「気にならなかった」「違和感がなかった」となった。

- ④既往歴確認票の使用頻度は35%と高くはなかったが、実際に使用した看護師の70%以上が使用してよかったと感じている。プライバシー保護の観点のみならず、「病歴や治療経過などを医師が直接聴取することが受診者の安心感につながった」という回答もあった。しかし、他者と違う用紙が添付されるため、嫌がる受診者もいるのではないかと懸念もあった。

表-1 アンケート集計結果

	有り	無し	どちらともいえず
1) 変更後よくなったと感じることあったか	37	1	2
2) 受診者の反応有無	9	31	0
3) 過去問診時困ったことの有無	24	13	3
4) 仕切り板の使用有無	31	9	0
5) 既往歴確認票使用有無	14	26	0

5. 考察

- ・横並びに変更したことで小声での会話が可能となり、他の受診者に聞こえる心配がなくなった
- ・隣り合うことで受診者の表情などの観察がしやすくなり、確認の仕方など、受診者個人に合わせた聴取が可能となった
- ・既往歴確認票を使用することにより、詳しい確認の聴き取りが可能となった

これらの改善点が受診者の安心と正確な情報収集、個人情報の保護につながると考えられる。

- ・受診者1人に対し机1基を使用する、もしくは仕切り板で隔てる
- ・既往歴確認票を使用する

この改善により個人情報保護への姿勢が視覚化され、受診者の安心感につながった。さらに、確認者を含め、スタッフ全体の個人情報に対する意識向上にもつながっていると思われる。

受診者からの意見としては、改善前・改善後ともに

特に大きな不安・不満は認められず、確認者の懸念事項と必ずしも一致する結果とはならなかった。

以上のことから、聴取環境の変更は仕切り板のサイズの問題や、既往歴確認票の添付方法など改善すべき点を残すものの、プライバシー保護への積極的な取り組みとして効果が得られたと考えられる。

まとめ

プライバシーを保護することは個人情報扱う者の義務である。それと同時に、プライバシーが保護され、安心して受診できる環境で得られた情報はより正確なものであり、健康診断の質を高めていくものと考えられる。

受診者のさまざまな職種、年齢層、社会的背景に影響されることなく良質な健康診断を提供できるよう、プライバシー保護に対する意識をスタッフ全員が共有し続け、今後ともより安全で安心な健康診断を行えるよう努めていきたいと考えている。