

□原著論文□

本大学関連病院リハビリテーション職員のソーシャルメディアの利用実態

小野田 公^{1,2} 丸山 仁司²

抄 録

目的:本研究の目的は、本大学(以下、本学)関連病院リハビリテーション(以下、リハビリ)関連職員のソーシャルメディアの利用および情報流出に関する対策の実態を明らかにすることとした。

対象:本学関連病院に勤務しているリハビリ関連職員30名(男性14名 24.3±1.9歳,女性16名 26.3±4.3歳)を対象とした。

方法:調査項目は、ソーシャルメディア利用状況・使用頻度、パスワード管理、人物画像掲載の経験、撮影人物への掲載許可の有無、肖像権、著作権侵害の認識確認、ネット詐欺の知識確認などとし、アンケート調査を実施した。

結果:リハビリ関連職員が日常的に複数のソーシャルメディアを頻回に利用していることがわかり、個人情報流出に関する対策不足が認められた。

結論:リハビリ関連職員のソーシャルメディアの利用時の個人情報流出の知識や対策不足がみられた。特にパスワードの管理や撮影人物への掲載許可に関して著明であった。今後、患者情報を取り扱う医療者として早急な再教育やガイドラインの設置が必要であることが示唆された。

キーワード:ソーシャルメディア, SNS, 個人情報

An investigation of the social media usage by rehabilitation staff in university affiliated hospitals

ONODA Ko and MARUYAMA Hitoshi

Abstract

Purpose: The purpose of this research is to clarify the state of social media usage by rehabilitation (hereafter rehab) staff and measures against information leaks at a hospital affiliated with this university.

Subjects: Subjects were 30 members of rehab-related staff working at a hospital affiliated with this university (14 men, age 24.3±1.9; 16 women, age 26.3±4.3).

Method: A questionnaire was administrated, with items concerning social media usage conditions, frequency of social media use, password management, experiences with posting pictures of people, whether consent to post was given by people pictured, image rights, awareness of copyright infringement, awareness of internet fraud, etc.

Results: It was found that rehab-related staff members frequently use multiple forms of social media in their daily lives, and it was confirmed that present measures against leakage of personal information are insufficient.

Conclusions: It was observed that the knowledge of rehab staff regarding leakage of personal information through social media use is insufficient, as are present measures to counteract leakage. This was particularly pronounced regarding password management and obtaining consent to post from people pictured. This suggests that, in future, reeducation and the establishment of guidelines are urgently needed for medical professionals handling patient information.

Keywords : social media, social networking service, personal information protection

受付日:2015年1月6日 受理日:2015年2月9日

¹ 国際医療福祉大学大学院 医療福祉学研究科 保健医療学専攻 理学療法学分野 博士課程

Division of Physical Therapy, Doctoral Program in Health Sciences, Graduate School of Health and Welfare Sciences, International University of Health and Welfare

² 国際医療福祉大学 保健医療学部 理学療法学科

Department of Physical Therapy, School of Health Sciences, International University of Health and Welfare

ko_onoda@iuhw.ac.jp

I. はじめに

内閣府が消費動向調査で平成26年3月末に発表したスマートフォンの世帯普及率が54.7%、タブレット端末が20%となった¹⁾。平成24年度の総務省の調査では49.5%であり²⁾、今回の調査で世帯普及率が5割を超える結果となっている。

アメリカの調査会社のeMarketerによると³⁾、スマートフォンユーザー数は2014年に17.5億人であり、全携帯電話利用者の38.5%を占めている。スマートフォンの普及によりソーシャルネットワークワーキングサービス(以下SNS)の普及も拡大しており、全世界のSNSユーザー数は、2014年に18.2億人になり、今後2017年までに23.3億人になると推計されている⁴⁾。代表的なSNSであるTwitterとFacebookのユーザー数も着実に増加している。

SNSは、コミュニケーションや情報収集ツールとして非常に有用であるが、SNSを利用した医療系職員や実習生による個人情報保護の観点や職業倫理観に欠ける記載が問題となっている。たとえば、医療従事者が入院患者などの業務で知り得た情報をSNS上に書き込みをし、インターネット上で問題視されることがある。2012年9月に徳島県の病院で認知症疑いで入院されている男性患者の写真を看護師がFacebookに無断で掲載した。また、この看護師や同僚数人が男性を中傷するようなコメントを書き込んだ。これを見た人から病院に連絡があり、問題となった⁵⁾。写真と患者を中傷するコメントにより患者への人格権の侵害や名誉毀損罪が成立する可能性がある。また、実習中の学生が実習先の指導者についてmixiで誹謗中傷するという事例があった。指導者を誹謗中傷することは名誉毀損などにつながる可能性がある。これらのことから、病院や医療福祉系大学においてソーシャルメディア利用に関しての教育やガイドラインの整備が必要となってきている。

本研究の目的は、本大学(以下、本学)関連病院リハビリテーション(以下、リハビリ)関連職員のソーシャルメディアの利用および情報流出に関する対策の実態についてアンケート調査を通じて明らかにするこ

ととした。

II. 方法

1. 研究方法

1) 対象者

本学関連病院に勤務しているリハビリ関連職員30名(男性14名24.3±1.9歳、女性16名26.3±4.3歳)を対象に、アンケート調査を実施した(表1)。

2) 調査期間

2013年4月～2013年5月の2カ月間とした。

3) 調査方法

本調査ではソーシャルメディアの種類として、総務省の「平成23年通信利用動向調査」を参考にSNS: mixi, Facebook, LINE, マイクロブログ: Twitter, ブログ: Ameba ブログ, ソーシャルゲーム: Gree, モバゲーのサービスを挙げた。

アンケート調査項目は、(1) ソーシャルメディア利用状況, (2) ソーシャルメディア使用頻度, (3) パスワード管理, (4) 公開制限の有無, (5) 人物画像掲載の経験, (6) 撮影人物への掲載許可の有無, (7) 拡散機能知識確認, (8) 肖像権, 著作権侵害の認識確認, (9) ネット詐欺の知識確認とした。回答形式は2項選択法および多項選択法方式を用いた(表2)。

2. 倫理的配慮, 説明と同意

対象者に研究の趣旨・方法について説明し、同意を得た上で無記名にて調査を行った。なお、本研究は国際医療福祉大学倫理審査委員会の承諾を得ている(承認番号: 13-10-139)。

表1 対象者の基本属性

項目	全体
年齢(平均値±SD)	25.3 ± 3.5
年齢別	人数(%)
21～25歳	22(73.3)
26～30歳	5(16.7)
31～35歳	2(6.7)
36～40歳	1(3.3)
性別	
男性	14(47.7)
女性	16(52.3)

表2 アンケート調査表

ソーシャルメディアの利用実態調査アンケート		
アンケートで答えたくないものがありましたら、その欄は空欄で提出して下さい。 このアンケートにおいて、個人が特定され、皆さんに不利益を生じることはありません。		
	性別: 男性・女性	年齢: _____ 歳
1. 使用したことのあるソーシャルメディアに○をしてください。(複数回答可能)		
・mixi ・Facebook ・LINE ・Twitter ・Amebaブログ ・Gree ・モバゲー ・その他()		
2. 現在使用しているソーシャルメディアに○をしてください。(複数回答可能)		
・mixi ・Facebook ・LINE ・Twitter ・Amebaブログ ・Gree ・モバゲー ・その他()		
3. ソーシャルメディアの利用頻度にあてはまるものに○をしてください。		
利用状況 ・月に1回未満 ・月に1回程度 ・月に2-3回程度 ・週に1-2回程度 ・週に3-4回程度 ・ほぼ毎日 ・1日に2回程度 ・1日に3-4回程度 ・1日に5回以上		
4. ソーシャルネットワークサービス(以下SNS)のパスワードは定期的に変更している。	はい	いいえ
5. 自分のSNSの公開レベルを設定している。設定している人は、そのレベルを記載して下さい。 (公開、非公開、友人、申請者のみなど)	[]	
6. SNSに画像(写真)を掲載したことがある。	はい	いいえ
7. 携帯のGPS位置情報が掲載する際に入るとは知っている。	はい	いいえ
8. 文章や画像を掲載する際に、日時(タイムスタンプ)が入ることを知っている。	はい	いいえ
9. 自分が記載内容を削除しても、リツイート機能やシェア機能で拡散してしまうことを知っている。	はい	いいえ
10. 友人が映った写真を掲載する際に、一人一人にSNSに掲載する許可をとっている。	はい	いいえ
11. 他人が作成した画像を無断で掲載することは著作権侵害となることを知っている。	はい	いいえ
12. 他の人の顔写真を無断で掲載することは肖像権侵害となることを知っている。	はい	いいえ
13. SNSのアプリケーションの中に連絡先情報へアクセスするもののリンクを押しただことがある。	はい	いいえ
14. SNSのアプリケーションの中には、個人情報収集の目的でワンクリック詐欺やフィッシング詐欺といったものに利用されるものがある。	はい	いいえ
15. 自分が、友人にのみ公開(申請者のみ公開)としていても、許可した友人や申請者が無条件公開の設定にしていれば、自分の記載内容が無条件公開されてしまう可能性があることを知っている。	はい	いいえ

Ⅲ. 結果

今回、本学関連病院に勤務している全リハビリ関連職員41名の中でアンケートに同意をいただけた30名(73.1%)を対象に調査を実施した。回収率は100%だった。対象者の職種は、理学療法士13名、作業療法士13名、言語聴覚士4名であった。勤続年数は1~2年目17名、3~4年目9名、5~8年目3名、8年目以降1名であった。

30名の対象者のうち2名(6.7%)がソーシャルメディアを利用していなかった。

現在、使用しているソーシャルメディアの種類は、LINE: 27名(39.1%)、Facebook: 19名(27.5%)、

Twitter: 8名(11.6%)、mixi: 8名(11.6%)、Ameba: 5名(7.2%)、モバゲー: 2名(2.9%)であった(図1)。

使用頻度は、1日1回が14名(50.0%)、次いで週に3~4回が5名(17.9%)、1日5回以上および週に1~2回が3名(10.7%)であった。

SNSの公開レベルを設定している者は友人レベルまでが14名(50.0%)、設定なしが11名(39.3%)であった。パスワード変更の定期的な実施者はいなかった。

SNSに画像(写真)を掲載したことがある者は26名(92.9%)であった。友人が映った写真を掲載する

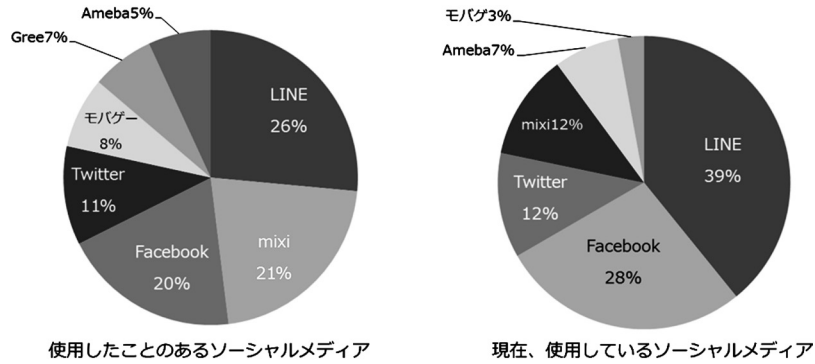


図1 ソーシャルメディアの使用状況

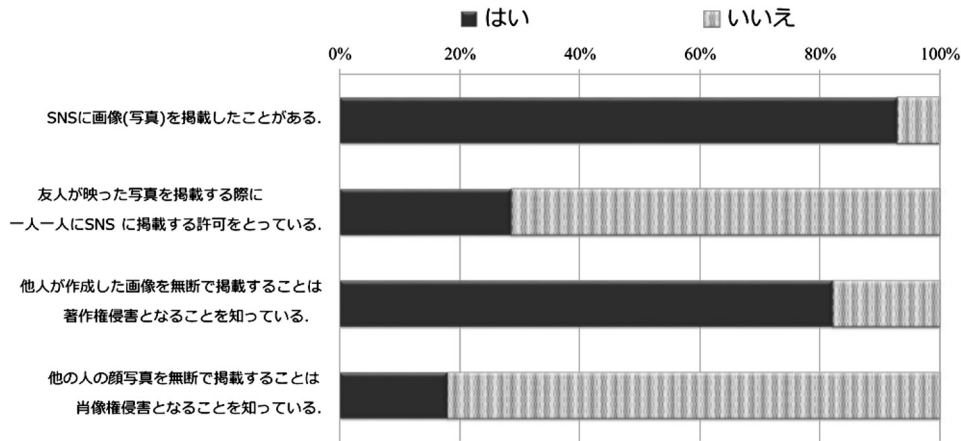


図2 撮影人物への掲載許可および肖像権、著作権侵害の認識確認

際に、一人ひとりに SNS に掲載する許可をとっている者は 8 名 (28.6%)、他人が作成した画像を無断で掲載することは著作権侵害となることを知っている者は 23 名 (82.1%)、他人の顔写真の無断掲載が肖像権侵害となる知識を持っている者は 20 名 (71.4%) であった (図 2)。

SNS のアプリケーションの中に連絡先情報へアクセスするもののリンクを押したことがある者は 5 名 (17.9%)、個人情報収集の目的でワンクリック詐欺やフィッシング詐欺といったものに利用されることを知っている者は 20 名 (71.4%) であった。自分が、友人にのみ公開 (申請者のみ公開) としていても、許可した友人や申請者が無条件公開の設定にしていれば、自分の記載内容が無条件公開されてしまう可能性があることを知っている者は 11 名 (39.3%) であった (図 3)。

IV. 考察

今回、本学関連病院に勤務しているリハビリ関連職員 30 名を対象にソーシャルメディアの利用実態および情報流出についてのアンケート調査を行った。本調査よりリハビリ関連職員が日常的に複数の SNS を頻回に利用していることがわかり、個人情報流出に関する対策不足が認められた。特に SNS への掲載方法についての知識や対応不足が認められた。

本調査において、ソーシャルメディアの利用状況では一番多く利用されているのが LINE (39.1%)、次に利用されているのが Facebook (27.5%) であった。これは総務省の平成 25 年情報メディアの利用時間と情報行動に関する調査でのソーシャルメディアの利用率で一番多く利用されているものが LINE で 44.0%、Facebook は 26.1% であり⁶⁾、ほぼ同じ傾向を示している。また、使用したことがあるものと現在使用しているソーシャルメディアの傾向を見ると、SNS やマイ

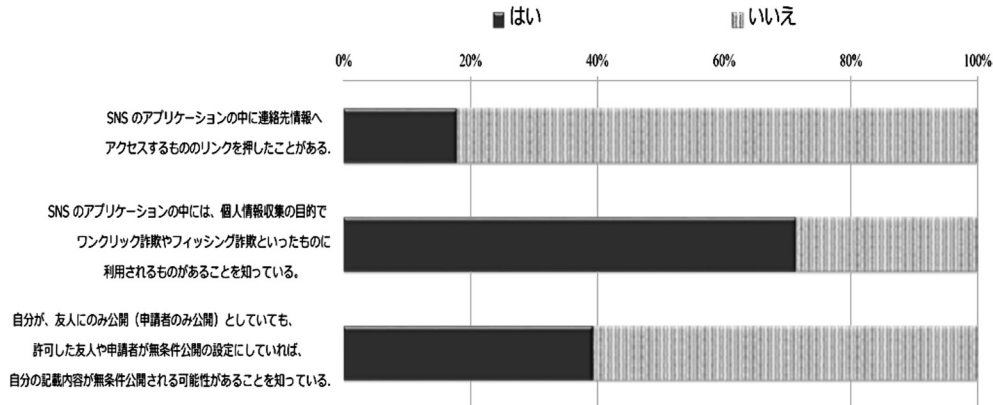


図3 拡散機能知識およびネット詐欺の知識確認

クロブログは使用を継続している傾向があり、モバイルゲームは使用が減少している。

ソーシャルメディア使用頻度 1日1回が14名(50.0%)、次いで週に3~4回が5名(17.9%)、1日5回以上および週に1~2回が3名(10.7%)であった。本調査により、毎日、ソーシャルメディアを使用している者が多い傾向が示された。とくに、LINEが友人や職場の仲間との連絡手段として利用されていることが多く、頻回に使用されている傾向が見られる。2014年10月にLINEの世界全体の登録者が5億6千万人に達したことを発表しており、連絡手段の1つとなっている。今後、ソーシャルメディアの使用頻度がさらに増加していく傾向にあることが示唆される。

パスワード管理では、パスワード変更の定期的な実施している者はいなかった。現在、他人になりすまして書き込みやアップロードを行うことがIDとパスワードがあればほぼ全てのソーシャルメディアで行うことが可能であり、自分自身が知らないうちに詐欺事件に巻き込まれている事例がある⁷⁾。アカウントが乗っ取られて、犯罪行為等に使用された場合に罪に問われる可能性もある。また、このことからパスワードの管理や定期的なパスワードの変更を職場内でも促す必要がある。

公開制限の有無では、SNSの公開レベルを設定している者は友人レベルまでが14名(50.0%)、設定なしが11名(39.3%)であった。Facebookなど実名で登録し、写真やプロフィールを投稿するために登録の

際に公開範囲を促し、プライバシーを守るための情報がインターネット上などで流れている。しかし、今回の調査より40%近くの職員が設定をしていない結果となっている。プロフィールに職場の病院名を記載している職員が多いため公開制限を必ず設定する必要があると考える。

人物画像掲載の経験では、SNSに画像(写真)を掲載したことがある者は26名(92.9%)であった。友人が映った写真を掲載する際に、一人ひとりにSNSに掲載する許可をとっている者は8名(28.6%)、他人が作成した画像を無断で掲載することは著作権侵害となることを知っている者は23名(82.1%)、他人の顔写真の無断掲載が肖像権侵害となる知識を持っている者は20名(71.4%)であった。多くの職員は著作権や肖像権を侵害することを知識として持っても掲載する際には許可をとっていないのが現状である。写真の掲載によりプライバシーの侵害や個人が特定され、犯罪などの意図しない事件に巻き込まれる可能性があることを職場内で指導していかなければならない。

SNSのアプリケーションの中に連絡先情報へアクセスするもののリンクを押したことがある者は5名(17.9%)、個人情報収集の目的でワンクリック詐欺やフィッシング詐欺といったものに利用されることを知っている者は20名(71.4%)であった。自分が、友人にのみ公開(申請者のみ公開)としていても、許可した友人や申請者が無条件公開の設定にしていれば、自分の記載内容が無条件公開されてしまう可能性

があることを知っている者は11名(39.3%)であった。ネット詐欺や拡散機能に関する知識はある程度もっているものの実際に連絡先情報へのアクセスを経験するケースがある。また、自分自身の情報管理だけでなく、友人の情報管理がされていないと拡散されてしまうことを理解する必要がある。

今回の調査では、個人情報の流出に焦点を当てているが、医療関係者として患者情報を流出する恐れがあれば、患者が安心して治療を受けられないことが考えられる。SNS利用時のメディアリテラシーや医療系職員としての守秘義務についての再教育および指導の必要性が示唆された。また、ソーシャルメディアを頻回に利用することが考えられる新入職員に対して医療情報の取り扱いを含めた新人教育を取り入れていく必要が考えられる。

本研究の限界として、1施設の調査であり、施設内の傾向のみをとらえるものであった。また、調査人数が30名と少ないために職種間や男女間での比較検討を行うことができなかった。将来的には多くの施設にて同様の調査を実施し、施設間やリハビリ関連の職種間の比較を実施していきたいと考えている。

V. 結論

本学関連病院リハビリ関連職員のソーシャルメディアの利用時の個人情報流出の知識や対策不足が認められた。特にパスワードの管理や撮影人物への掲載許可に関して著明であった。今後、患者情報を取り扱う医療者として早急な再教育やガイドラインの設置が必要であることが示唆された。

文献

- 1) 内閣府. 消費動向調査. <http://www.esri.cao.go.jp/jp/stat/shouhi/2014/201403shouhi.html> 2014.7.25
- 2) 総務省. 平成24年版情報通信白書. <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/h24.html> 2014.7.25
- 3) 世界のスマートフォンユーザー数の推移(推定値). <http://www.emarketer.com/Article/Smartphone-Users-Worldwide-Will-Total-175-Billion-2014/1010536> 2014.7.25
- 4) 世界のSNSユーザー数予測. <http://www.emarketer.com/Article/India-Leads-Worldwide-Social-Networking-Growth/1010396#ZLIF0JIMiomxKfrH.99> 2014.7.25
- 5) 毎日新聞. 2012年9月26日
- 6) 総務省. 平成25年情報メディアの利用時間と情報行動に関する調査. http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2014/h25mediariyou_1sokuhou.pdf 2014.7.26
- 7) 情報教育学研究会・情報倫理教育研究グループ. インターネット社会を生きるための情報倫理. 東京:実教出版, 2014: 98-99