

Web2.0型Q&AサイトにおけるWeb のがん情報に翻弄される患者・家 族の事例の分析

中山和弘(聖路加看護大)

西尾亜理砂(名古屋大学大学院基礎看護学)

第67回日本公衆衛生学会総会、福岡

2008年11月6日

背景と目的

- オープンで誰もがコンテンツづくりに参加するWeb2.0の時代へ(アメリカでは、それを活用したHealth2.0へ)
- Webの情報を収集、理解し、意思決定する上で、それに翻弄される人々がいる一方で、その人々を支援するWeb2.0型のQ&Aサイトが急成長
- そこで、そのサイトの質問からWeb情報に翻弄される状況を把握し、なかでも情報不足が指摘されるがんその他の疾患の質問を比較した

対象

- 対象サイト: Web2.0型のQ&Aサイト「OKWave」 <http://okwave.jp/>
- 選定理由: 月間利用者500万人以上、健康関連の質問10万件以上で、同業大手「Yahoo!知恵袋」に次ぐが、回答のレフリーがいる信頼性と検索機能の高さ
- 検索対象期間: 質問の書き込みの時期が2007年12月以前のもの

方法

- カテゴリ:美容と健康＞健康＞病気
- 検索キーワード:質問タイトルと質問中に、「ネット」「Web」「ウェブ」「サイト」「ページ」「掲示板」「HP」のいずれかを含むOR検索
- そのうち、Webで情報を調べたり、質問したりしたことによって問題(不安などの心理的な訴え、健康影響・被害など)が発生したと考えられる事例を抽出

質問から抽出した項目

- 質問のURL(質問番号)
- 疾患名・症状または問題
- 問題事例の分類コード:問題事例の抽出作業の過程で、がんに限らず、何を問題とするかについて検討し、それを分類することで、問題の分類コードを作成
- 各質問について、作成したコードのうち該当する番号を選択(複数選択)

結果：問題分類コード（1-6）

1. 情報収集力:調べても見つからない
2. 情報の理解力:見てもわからない
3. 情報の誤解:事実と違う状況と自己判断
4. 情報の偏り:うまくいった(うまくいかなかった)場合の情報に偏っていて、例外の情報がないなど
5. セルフチェックの使い方:症状のセルフチェックによる診断などで不安、悩むなど
6. 専門的な矛盾:専門的にも意見が分かれていて悩むなど

結果：問題分類コード（7-12）

7. 意思決定における葛藤：決められない
8. 新たな情報でかえって混乱：調べるほどわからなくなった、不安が増したなど
9. 脅威・恐れをあおるサイト：怖くなった
10. 問題サイト：悪徳商法のようなサイトで信じるべきか分からないなど
11. 病院、治療院等ショッピング：多くの施設を探して利用したが治らないなど
12. ネット情報による医療者との関係：情報を主治医が信用しない、言えないなど

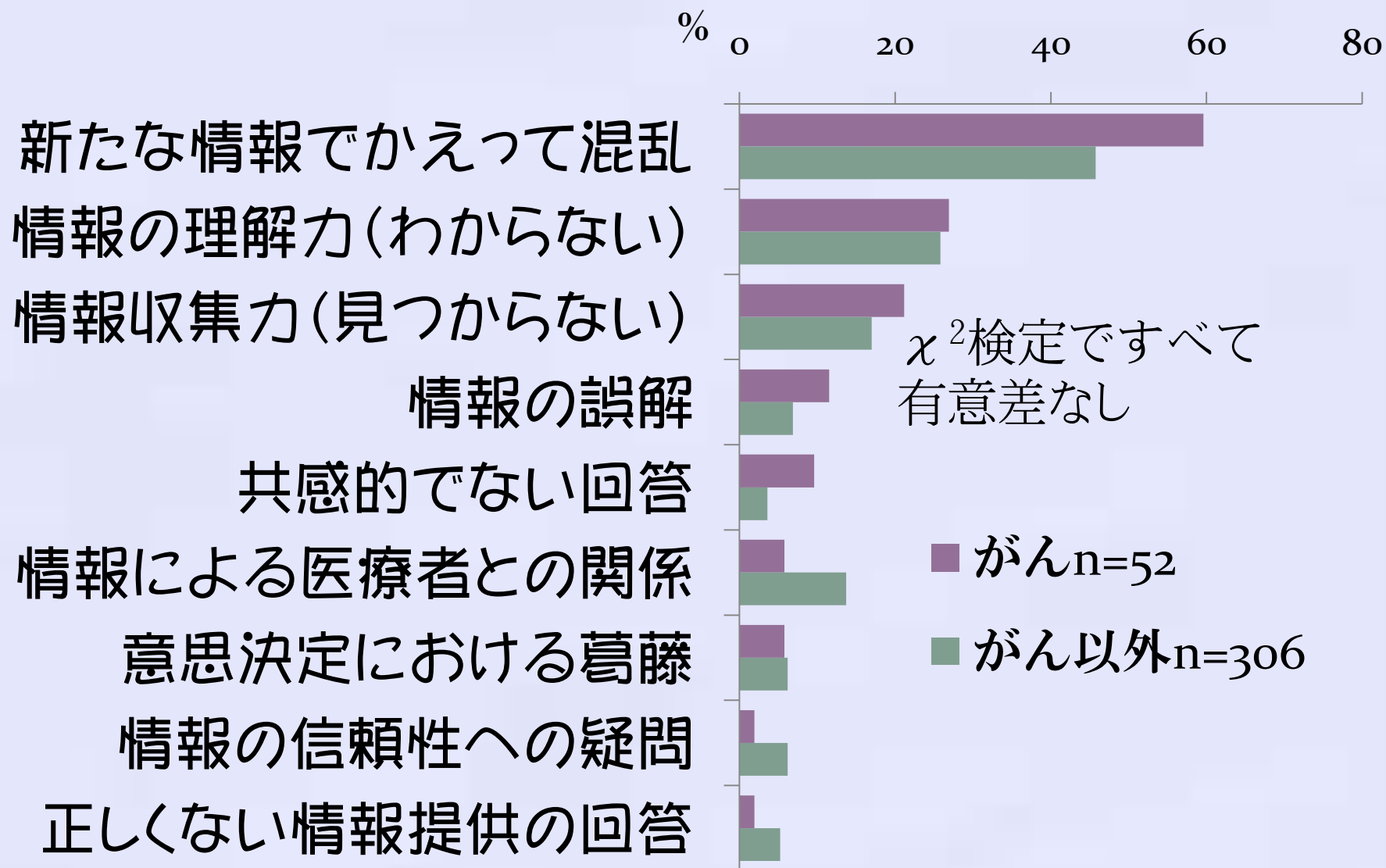
結果：問題分類コード(13-19)

- 13. ネットショッピング:買ったが効果がないなど
- 14. 正しくない情報提供を含む回答:受診行動の妨げになる回答を受容など
- 15. 共感的でない・悪意のある回答:ネット上の質問や回答でのトラブル、不安
- 16. ネット情報の信頼性への疑問・不安
- 17. ネットへの依存やそれに伴う心身疲労
- 18. ネット被害:ストーカー、悪質メールなど
- 19. ネット情報に伴う後悔、自責の念:ネットで情報が得られたはずだったなど

結果：問題分類コードの分布

- ヒットした質問で最新から2000件を閲覧し、問題事例358件を抽出した
- がんとそれ以外の疾患で分布はほぼ同様で、すべて有意差はなかった(図)。「かえって混乱」「理解力」「収集力」が多く、見つからないか見つかったても活用できないことが中心であった
- 「かえって混乱」の内容をみると「医師とWebの説明の不一致」「症状だけで重篤な疾患の不安」が多かった

図 コードの割合(複数回答)



結論と今後の課題

- Webの情報に伴う問題は、がん情報に限らず、提供内容・方法と受け手のヘルスリテラシーによると推察された
- その改善と向上の支援には、Webの情報へのニーズとプロセスの明確化が必要である
- そのため、すでに抽出した問題事例から、それがいつ、なぜ起こり、いかに支援可能かについて新たな分類及びコード化を開始した

本研究は科研費基盤(B)「インターネット情報に翻弄される患者・家族を支援する看護職のためのeラーニング開発」(代表者中山和弘)、厚生科研第3次対がん総合戦略研究事業「患者・家族・国民の視点に立った適切ながん情報サービスのあり方に関する研究」(代表者高山智子)の一環として実施した