

# 医療情報連携において、SNS を利用する際に気を付けるべき事項

## 1. はじめに

昨今、情報共有で便利なツールとして、Social Network Service(以降 SNS)が普及してきている。通常はコミュニティ型の会員制サービスとして Web サイトによって提供され、仲間を指定しメッセージを送信すると、手軽にかつリアルタイムに情報共有でき、連絡手段として重宝されている。また最近では会社等での利用も増加している。

総務省が公表した「クラウド時代の医療 ICT の在り方に関する懇談会 報告書」では、モバイルサービスの活用可能性として、モバイル端末を活用したコミュニケーションサービスについて報告されており、医療・介護情報連携ネットワークへの活用が期待されている。

ただし、SNS の利用において、アカウントのなりすまし、意図しないページやアプリへの誘導により詐欺等を狙った攻撃、アクセス権等のプライバシー設定が不完全であることによる情報漏えい等が起こっている例もあることから、注意した上で利用する必要がある。

特に医療情報連携において SNS を利用する場合、共有すべき情報が患者に関する個人情報や医療情報、生活情報であったりすることから、利用する SNS について正しい知識を持った上で、利用や運営をすべきである。本稿では、医療情報連携において SNS を利用する際に気を付けるべき事項について示す。

## 2. SNS とは

### 2.1. SNS の機能

SNS はコミュニティを Web 上で形成するためのサービスであり、一般的に知られている SNS の機能は、自分自身を示すためのプロフィール機能、情報をやり取りするためのメッセージ送受信機能、時系列にメッセージを追うことができるタイムライン機能、ユーザ同士で仲間を指定する相互リンク機能等を備えている。また Web 上でサービスが行われているため、専用の端末でなくとも、パソコン、スマートフォン、タブレット、携帯電話等で利用することが可能となっている。

### 2.2. SNS の種類

現状、SNS の種類はパブリック SNS(公開型)とプライベート SNS(非公開型)に大別できる。それぞれについて述べる。

#### 2.2.1. パブリック SNS(公開型)

パブリック SNS は一般の利用者で利用できるものが多く、Facebook、Google+、LINE 等に代表される。サービスの多くは無料で利用でき、アカウントを作成し、そのアカウントでメッセージやデータのやり取りが行われたり、情報を開示したりしている。

情報に対して、利用者によるアクセスコントロールが可能になっているサービスもあるが、基本的にはインターネット上に全公開することが可能になっているものが多く、患者や家族等の自分自身の情報ではない機微な情報を連携させるためのツールとしては不適切である。

また、無料で提供されることが多いため、利用規約として SNS サービス上を流通している情報について、運営会社も分析等が可能な規約になっているサービスも存在し、注意が必要である。

#### 2.2.2. プライベート SNS(非公開型)

プライベート SNS は、あらかじめ決められた範囲の連携体のみで使用する SNS を指し、一般のユーザは加入することができず、閉じられた連携体で運営されるものである。情報に対して、広くインターネット上に公開されることはなく、限られたメンバーのみのアクセス可能な環境、もしくは情報を共有可能なユーザを絞

るためのアクセスコントロールが必ず行われる環境で、関係者間のみで限定的に取り扱うことになる。

プライベート SNS のサービスの一例について下記に示す。

- 医療関係の有資格者並びに本人、家族のみがアクセス可能となっており、ユーザになる為に、何らかの確認もしくは承認が行われているもの
- SNS パッケージ等を利用してシステムを構築し、連携者間でのみ利用する SNS を構築しているもの

### 3. 医療情報連携において SNS を利用する際に気を付けるべき事項

医療情報連携において SNS を利用する際に気を付けるべき事項について示す。

#### 3.1. 基本的な考え方

医療情報連携において SNS を利用する場合、基本的には患者に関して知り得た情報を、共有すべき関係者に対して情報連携をすることとなる。

この時、必ず守らなければいけない事項として、医療情報連携における SNS に対して、患者や家族に対して SNS の利用、利用する SNS における情報の利用目的、対策事項等を、きちんと説明または周知し、同意をもらうことが必要である。また SNS を利用する職員に対して教育を実施し、利用目的や利用用途、利用ルールについて十分理解がされた上で運用する必要がある。

通常、医療情報連携のためには、SNS のメッセージ送受信機能を利用することとなり、「情報」を「送信者」が「受信者」に対して「送信する」ことが基本となる。

医療情報連携を行う際に気を付けるべきことは、「情報」、「送信者」、「受信者」、「送信する」について適切に設定された上で実施されていることが求められる。

その際に確認すべき事項としては、下記が挙げられる。

- 「情報」 : 「誰の」「何の情報を」「どんな目的で」「誰のために」
- 「送信者」 : 「どこの」「誰が」「どの役割で」「どこから」
- 「受信者」 : 「どこの」「誰に」「どの役割で」「どこに」
- 「送信する」 : 「どんな手段で」「どの経路で」「どのような取扱いで」

「情報」は、基本的に対象となる患者に関する、個人情報や医療情報、生活情報になると想定されるため、送信する情報、受信した情報の管理が適切に行われているかを確認した上で運用する必要がある。

「送信者」、「受信者」を限定するためにも、SNS 上で情報のアクセス権が設定できることが必須であり適切に管理しなければならない。さらにやり取りされる情報の特性を鑑みると、プライベート SNS によって実現されることが望ましい。

一般的に SNS を利用する端末が、パソコンのような設置してある端末だけでなく、持ち運び可能なタブレットやスマートフォン等の端末で利用されている為、「送信する」に記載してある「どんな手段で」「どの経路で」「どのような取扱いで」について、持出し端末の管理や安全性の確保、経路の安全性の確保についても、きちんと確認した上で運用する必要がある。

SNS 利用時に気を付けるべき事項の基本的な考え方を、図でまとめたものを図 1 に示す。

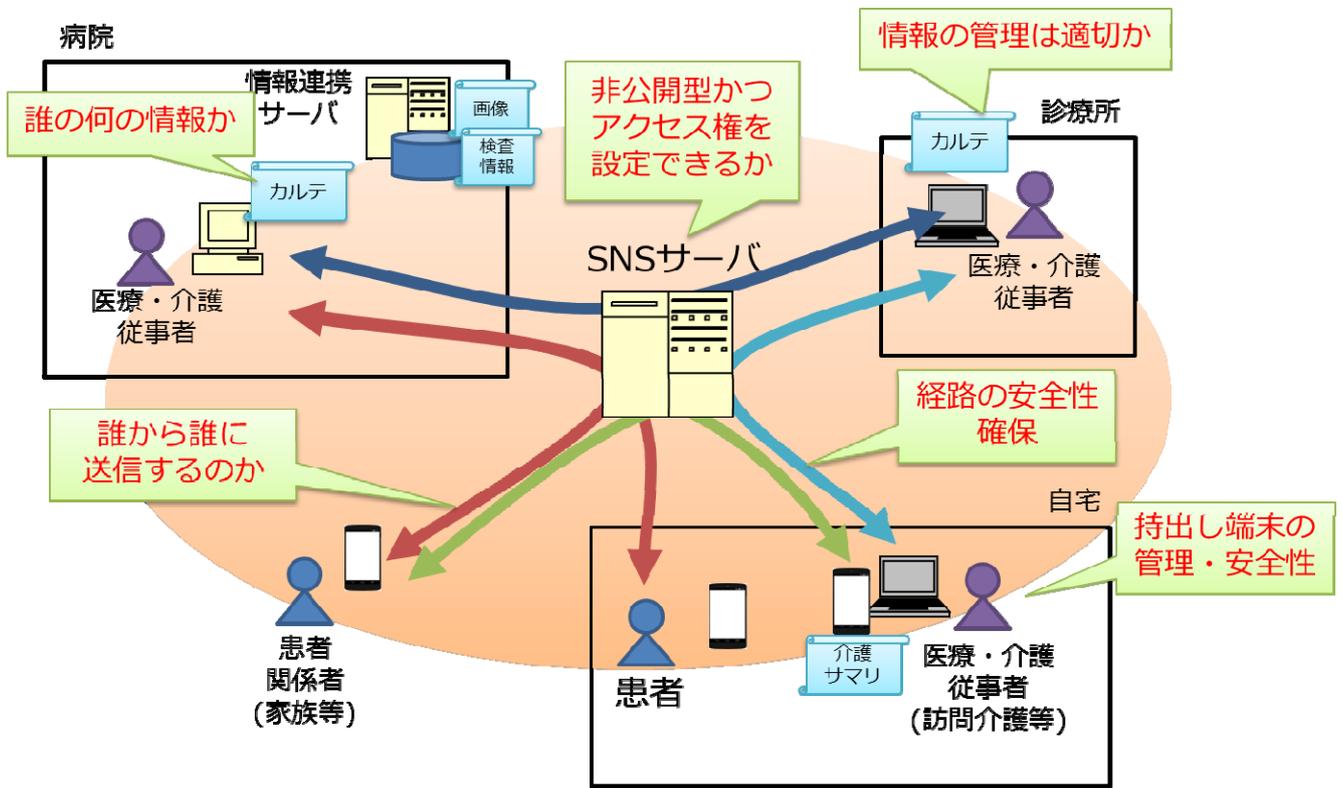


図 1 SNS 利用時に気を付けるべき事項の基本的な考え方

これらの確認すべき事項をきちんと意識した上で、実際に利用・運用するために、コストや利便性とのバランスを取ったうえで、契約面、運用面、技術面のいずれかで漏れなく対策を打つ必要がある。

### 3.2. 契約面

契約面において以下の様な事項に気を付けるべきである。

- 個人情報保護方針が関係者間で策定されているか
- 苦情のための窓口が用意され、体制が構築されているか
- 患者・利用者にサービス内容や利用目的の説明を行った上で、SNS のサービスを利用しているか
- サーバに蓄積された情報が目的外で利用されることはないか
- ユーザに対して、実施すべき対策や運用についてきちんと示しているか
- 責任分界点が明確になっているか
- 利用する SNS の SLA が定めてあるか
- SLA の見直しが行われているか
- サービスの継続性が確保されているか (サーバに参照する必要がある情報を保管する場合や、診療等の際にサービスが必要不可欠になっている場合に、サービスが停止または終了されないことの確認)

### 3.3. 運用面

運用面において以下の様な事項に気を付けるべきである。

- プライベート SNS が利用されているか
- 利用する SNS に対して、リスク分析をした上で対応内容を策定しているか
- やり取りする情報の中に、個人情報や医療情報が含まれている場合のルールが定めてあるか
- SNS 上で通常の業務範囲を超える事項が実施されていないか(同意を取得していないマーケティング分析や利用者の個人情報を利用した医療介護連携以外のサービスの提供)
- 情報の共有範囲 (アクセス権) が適切に設定されているか (特にデフォルト設定が全公開になっている

サービスについては、十分に注意が必要である)

- 誰が扱っているか明確になっているか
- 職種に応じた情報が閲覧できるようになっているか
- 職種が特定できないことを前提とする場合、機微な情報を流さないようにルールが定めてあるか
- SNS サービス上、保存される情報が明確になっているか
- SNS を利用するための端末に関する管理ルールが定めてあり、適切に運用されているか
- 端末紛失時等の対応について定めてあるか
- 何をしてはいけないか、何があったら知らせないといけないかについて定義され周知されているか
- 利用ルールに対する教育が行われているか

### 3.4. 技術面

技術面において以下の様な事項について気を付けるべきである。

- SNS を利用するためのネットワークが特定されているか
- ネットワーク経路でのメッセージ挿入、ウイルス混入等の改ざんを防止する対策をとられているか
- 施設間の経路上においてクラッカーによるパスワード盗聴、本文の盗聴を防止する対策をとられているか
- セッション乗っ取り、IP アドレス詐称等のなりすましを防止する対策がとられているか
- 利用者の識別、認証を行うために、利用する際の ID/PW が設定されているか。PKI 等の電子証明書による認証であれば、なお良い
- 情報に対する暗号化が行われているか
- SNS を利用するための端末に対して、ID/PW 等の利用者認証の手段が取られているか
- 情報に対するアクセス権の設定ができるようになっているか
- SNS サービスにアクセスしたことのログを取得しているか
- アクセスログへのアクセス制限を行い、アクセスログの不当な削除／改ざん／追加等を防止する対策を講じてあるか
- 情報を保管する場所について、医療機関等に保管する場合は厚生労働省の「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」の最新版、民間事業者には総務省の「ASP・SaaSにおける情報セキュリティ対策ガイドライン」、「ASP・SaaS事業者が医療情報を取り扱う際の安全管理に関するガイドライン」、経済産業省の「医療情報を受託管理する情報処理事業者向けガイドライン」のそれぞれ最新版に沿った対策が取られているか
- 特に持出し端末について、通信経路として安全が守られた無線 LAN やキャリア網を利用した上で、暗号化通信を行うように設定されているか
- 端末に対してウイルス等による攻撃を受けないためにウイルス対策ソフトや、不要な通信を遮断するようなファイヤーウォールソフト等を導入しているか
- 無線 LAN のアクセスポイントを有する場合、利用者以外に無線 LAN の利用を特定できないようにしているか

## 4. 終わりに

SNS を利用した医療情報連携は、正しく適切に利用すれば利便性があり、患者や家族のために非常に有益なツールとなるが、対応策が不十分であったり、利用ルール等がきちんと守られたりしていないと、情報漏えいや患者との意識違いが起こってしまい、患者や家族に不利益を与えることになってしまうため、十分注意した上で利用する必要がある。