

第7回 「医療・健康情報の信頼性向上プロジェクト」 に関する報告書

- ・日 時：2018年4月12日（木）15:00～17:30
- ・場 所：株式会社リッチメディア 会議室
- ・出席者：
 - 上西 紀夫（公立昭和病院 病院長）
 - 万代 恭嗣（JCHO 東京山手メディカルセンター 名誉院長）
 - 竹内 朗（プロアクト法律事務所：弁護士）
 - 渡邊 宙志（プロアクト法律事務所：弁護士）
 - 高橋 前雄（パスファインド株式会社）
 - 菅間 淳（株式会社 オウチーノ 取締役、当社社外取締役）
- ・司会者：
 - 坂本 幸蔵（株式会社リッチメディア 代表取締役）

議題／2017年9月29日決定事項の進捗について

- (1) メディア運営における改善点
 - ・新メディア設立
 - ・各サイトの取り扱いテーマ領域区分について
 - ・各サイトのテーマと定義
- (2) サイト記事掲載フロー
 - ・記事構成作成
 - ・エビデンス収集と確認
 - ・執筆
 - ・著作権侵害有無チェックと校正
 - ・監修医師選定
 - ・監修
 - ・最終校正
 - ・公開
 - ・参画医師
 - ・公開済み記事対応

議題／2017年9月29日決定事項の進捗について

(1) メディア運営における改善点

2017年9月29日に決定し、報告書上で発表した弊社のメディア運営やスキンケア大学、ヘルスケア大学における記事執筆フローの改善点において、現時点での進捗を以下に報告いたします。

新メディア設立

《決定事項》

「新・医療情報サイト」を設立し、スキンケア大学とヘルスケア大学から独立した形で運営。「新・医療情報サイト」では、医療情報を発信。読者に対して、より確かな医療情報の発信はもちろん、「地域中核病院」「大学病院」の医師を中心に、「病院の情報」に加え「医師の思い」「医師の技術」など生きた医療情報の発信をサポートする役割を担わせる。また、読者が容易にヘルスケア大学と「新・医療情報サイト」とを区別できるよう、「新・医療情報サイト」では独自のサイトデザインを採用する。

《進捗：未実施》

「新・医療情報サイト」は現時点で設立しておりません。今後、設立におけるリソースや資金、および体制構築の実現性を検討します。ヘルスケア大学における公開記事のチェックや再執筆を優先して実施しております。

各サイトの取り扱いテーマ領域区分について

《決定事項-1》

ア) 各サイトの取り扱いテーマは予防医学をもとに区分。スキンケア大学、ヘルスケア大学については一次予防に基づく情報を掲載し、「新・医療情報サイト」については二次予防と三次予防に基づく情報を掲載する。

《進捗：実施済み》

ヘルスケア大学に掲載されていた記事を全てチェックし、決定事項-1の区分に該当しないテーマを扱っているものを修正、削除いたしました。また、ヘルスケア大学では新規記事の制作は現在行っておりませんが、スキンケア大学では上記の区分に従って記事を作成しております。

《決定事項-2》

イ) スキンケア大学、ヘルスケア大学においては「医療機関での具体的な治療方法については記載しない。」というルールを設定。

《進捗：実施済み》

決定事項-2の進捗に記載した通り、ヘルスケア大学に掲載されていた記事で、決定事項-1のルールに反する記事を削除いたしました。また、スキンケア大学では、このルールに従って新たに記事を作成しております。

《決定事項-3》

ウ) 多様な読者のニーズに対応するため、各サイト間でリンクを掲載しあい、読者が求める情報への到達を容易にする。また、その記事がどのサイトに掲載されているものなのかを読者が明確に認識できるようなデザインを採用する。

《進捗：未実施》

「新・医療情報サイト」設立自体が未実施であるため、こちらについても実施はしていません。

各サイトのテーマと定義

《決定事項》

各サイトのテーマと定義を以下の通り決め、それに則ってコンテンツを制作する。

■ スキンケア大学

テーマ：肌、からだ、こころのキレイを磨く情報サイト

定義：肌、からだ、こころから考える前向きな情報を（専門家の経験を踏まえて）発信する。

■ ヘルスケア大学

テーマ：こころとからだの健康を保ち、悩みを少しでも解決し、前向きな毎日を送るための情報サイト

定義：健康増進、予防、検査、症状に係わる領域にて、専門家の経験を踏まえた情報を発信する。

■ 新・医療情報サイト

テーマ：疾病疾患の知識や医師の想いを伝え、病気への正しい理解を促し、身体の悩み解決を目指す情報サイト

定義：疾病疾患の知識や対処法に関して、医学的エビデンスや専門家の見解を明確にした情報を発信する。

《進捗：一部実施中》

上述の通り「新・医療情報サイト」設立自体が未実施であるため記事を作成しておらず、ヘルスケア大学でも同様に新しい記事を作成していません。ただし、スキンケア大学におきましては、上記のテーマと定義に則り、記事を作成しております。尚、ヘルスケア大学の特徴をより適切に表現する為、以下の通りサイトの定義を修正したく思っております。

	修正前	修正後
ヘルスケア大学の定義	健康増進、予防、検査、症状に係わる領域にて、専門家の経験を踏まえた情報を発信する。	健康増進、予防、検査、症状に係わる領域にて、エビデンスに基づく情報を基本とし、専門家の経験を踏まえて発信する

(2) サイト掲載フローの問題点

記事構成作成

※報告書内では「草案」と記載しておりましたが、より一般の方にも理解いただけるよう、「記事構成」に名称を変更させていただきました。以下より、決定事項も含めて「記事構成」の名称に変更・統一させていただきます。

《決定事項》

ア) 記事構成作成に関するガイドラインを設け、「各サイトのテーマと定義」に沿った

適切な記事構成を作成する。

《進捗：実施済み》

弊社社員のメディカルライターを筆頭に「メディカルライター育成プロジェクト」を発足いたしました。そのプロジェクトで記事構成作成プロセスを説明する資料を作成し、記事構成作成者に共有、適宜指導をしております。

エビデンス収集と確認

《決定事項-1》

ア) エビデンスの収集先選定の基準と妥当性を判断する基準を設け、それに沿って収集する。

《進捗：実施済み》

「メディカルライター育成プロジェクト」にて、適切なエビデンスの収集方法を以下の通り説明し、記事構成作成者や執筆者に共有、適宜指導をしております。

◆「メディカルライター育成プロジェクト」

1. エビデンスと引用：

エビデンスと引用の定義を説明。

2. エビデンス探しの順序：

第一のステップとして主テーマに対するエビデンスを探ること、第二のステップとしてサブテーマごとにエビデンスを探ることを説明。その上で、エビデンスの引用の記載必要有無を決定する際の考え方を指南。

3. テーマの種類別エビデンスの探し方

「病気」「症状」などのエビデンスの探し方を説明。

《決定事項-2》

イ) エビデンスと、それを基に執筆された記事の組み合わせを蓄積し、過去に執筆された記事の記事構成とエビデンスの組み合わせをいつでも閲覧できるようにする。

《進捗：実施済み》

医学書、教科書などを参照して執筆し、一般教養以外を記載している文章については記事構成や原稿内に参考文献を記載する取り組みを開始しております。弊社が提示した記事構成書に記載の無いエビデンスを使用してライターが記事原稿を執筆した場合は、記事原稿内に使用したエビデンスを追記させるようにしております。また、読者にもエビデンスを提示する必要があると編集部が判断した場合は、記事内に参考文献を記載しております。

※社内ライターが執筆する記事に関しては、記事構成書を作成していません。

◆参考文献の記載：ヘルスケア大学「クランベリーで膀胱炎が治るって本当？」

<http://www.skincare-univ.com/article/014499/>

《決定事項-3》

ウ) 【新・医療情報サイトのみ】総合監修と領域監修という新たな監修カテゴリを設け、ライターが記事を執筆する前に、総合監修医師と領域監修医師がエビデンスとテ

それぞれの適切性、エビデンスとテーマの組み合わせの適切性を確認できるフローにする。

《進捗：未実施》

現時点で「新・医療情報サイト」は設立しておりません。

《決定事項-4》

エ) 【新・医療情報サイトのみ】上記ウで述べた総合監修と領域監修に加え、記事監修を設け、以下の図のとおり3種類行うこととする。

監修順番	監修医師分類	監修いただく資料	監修の際にチェックしていただく項目
1	総合監修	□新・医療情報サイト全体の「テーマ」と「エビデンス」の一覧	□新・医療情報サイトで取り扱うべき「テーマ」であるか □「テーマ」と「エビデンス」の組み合わせは適切か □「テーマ」に対して最適な「エビデンス」を使用しているか
2	領域監修		
3	記事監修	□執筆された記事の文章と、その記事執筆に使用された「エビデンス」	□記載されている診療内容や治療法は実際に医療現場で行われているものか □記事内に読者の誤認を招いてしまいそうな表現はないか

《進捗：未実施》

現時点で「新・医療情報サイト」は設立しておりません。

執筆

《決定事項-1》

ア) ライターの医療に対するリテラシーの高低にかかわらず、正しい情報を適切な表現で消費者に届けられるよう、記事執筆のマニュアルを作成する。また、記事管理者用のマニュアルも別途作成することで、チェック機能の精度向上を図る。

《進捗：実施済み》

「メディカルライター育成プロジェクト」資料にて、記事構成の作成フロー、エビデンスの探し方、執筆方法とフローをまとめ、ライターに共有・適宜指導をしております。

《決定事項-2》

イ) 【新・医療情報サイトのみ】記事コンテンツのひとつとして、参画医師が既に出版・発行している情報を編集して転載する。

《進捗：未実施》

現時点で「新・医療情報サイト」は設立しておりません。

《決定事項-3》

ウ) ライター評価の基準を定め、弊社社員のライター又は編集部担当者にて採点を記録。その内容をもとに1ヶ月～3ヶ月に1回の頻度でライターと振り返り面談を行い、評価と今後の課題を分かりやすく伝えることでライターのスキルアップを目指す。評価項目の制定においては、記事 PV や SNS でのシェア数など、記事のテーマに対する世間の

注目度やニーズに左右されやすいものではなく、記事そのものの表現や言葉遣いの正しさや、読了率を基準としている。尚、ライター評価項目については以下のとおり暫定で設定しているが、今後実施していく中で内容を検討していく予定である。

《進捗：進行中》

「メディカルライター育成プロジェクト」にて、報告書に掲載した暫定のライタースコア内の基本要件を具体的にまとめた、ライターの「育成度評価」基準を制定いたしました。現在はその基準を満たすライターの実務訓練方法を策定し運用している段階で、メディカルライターによる記事の再執筆と、再執筆のポイントの共有等をほぼ毎営業日実施しております。

尚、外注のライターに関しましては、この基準を満たさない場合、記事の執筆依頼を中断する対応をしております。

《決定事項-4》

エ) ウ) の評価項目に基づいて、ライター教育を実施する。

【必ず実施】

- └「基本スコア」の習得
- └「監修スコア」の習得
- └「読者反応スコア」の習得
- └1～3ヶ月に1回の頻度で編集部員によるフィードバック面談での指導

【随時実施】

- └読者からの問い合わせで修正や記事の取り下げが発生した場合の指導
- └講演会、勉強会、ワークショップ等の実施

《進捗：進行中》

弊社社員のメディカルライターを筆頭に、ヘルスケア大学掲載記事の再執筆において社内ライターの実務研修を2017年8月より行っております。尚、フィードバックについては面談という形で定期開催するのではなく、決定事項-3の進捗に記載したとおり、ヘルスケア大学掲載記事の再執筆業務を通して、弊社社員のメディカルライターから別のライターへ毎営業日フィードバックを行っております。また、2018年2月からは、メディカルライターや薬機法チェック担当者による社内向け勉強会を毎営業日実施しており、ライター含め全社員が医療・健康情報や薬機法に関する疑問をその場で解決できる機会を設けております。

《決定事項-5》

オ) 倫理観のあるライターを確保しうる水準のギャランティを支払う。

《進捗：未実施》

質の高い外部ライターが市場に不足していることから、社内での記事制作が増えているのが現状です。また、外部ライターを活用した場合でも社内での修正・編集を必ず行って記事の質を担保している為、ライターへの報酬については見直す必要がないと判断しております。

《決定事項-6》

カ) 社外ライターに執筆を依頼し、医師の監修が入る記事については、各ライターにおける記事内容に責任を持った執筆を実現するため、記名記事とすることを推奨する。

一方、社内ライターが執筆した記事は「編集部」という表記とするが、責任の所在を個人に紐づける形で記載しない代わりに、社内ライターの教育や、執筆した記事を社員がダブルチェックするなどフローを徹底することによりリスクの軽減を図る。

《進捗：一部実施中》

外部ライターの起用が少ない、また決定事項-5 の進捗で述べているように、外部ライター執筆の記事を「メディカルライター育成プロジェクト」の「育成度評価」（別途資料⑦）に沿って修正・編集し、質を担保しているという理由から、こちらは実施をしておりません。ただし、今後質の高い外部ライターを獲得できた場合には、記名記事とすることは可能と考えております。

社内ライターが執筆した記事は決定事項の通り、ダブルチェックを行ったうえで「編集部」記名で記事を公開しております。尚、社内ライター執筆記事においてもダブルチェックは「メディカルライター育成プロジェクト」の「育成度評価」に記載している項目に沿って行っております。

著作権侵害有無チェックと構成

《決定事項-1》

ア) 著作権侵害の有無を判断するための指標を明文化する。

《進捗：実施済み》

著作権侵害有無のチェック方法のマニュアルを作成し、侵害している記事を発見した際の対応方法についても記載しております。

《決定事項-2》

イ) 複数のチェックソフトを利用して著作権侵害有無の確認を行う。また、ライターには具体的なソフト名は明かさずに、複数のツールを使用することのみ事前に伝達することで、著作権侵害発生リスクを抑制する。

《進捗：未実施》

現在では「コピペリン」というチェックソフトのみ使用し、さらにその結果をもとに社員が著作権侵害有無を確認するフローを採用しております。

現在一般に公開されている著作権侵害のチェックソフトで検知できるのは、基本的に他サイトとの文章の一致率のみであり、どのソフトを使用しても一致率の結果は大きく変わることがございません。そのため、複数のチェックソフトの使用よりも、人間がチェックソフトの結果を用いて著作権侵害の有無を最終的に判断するフローを設ける方が著作権侵害発生リスクを抑制できると判断しております。尚、現時点までに記事の著作権侵害有無チェックを弊社社員で実施しており、更にそこから数記事をランダムチェックした際にも問題は見つかっておりません。

監修医師選定

《決定事項-1》

ア) 基本的に、記事のテーマに対して専門的な知識をもった医師に監修を依頼する。

《進捗：実施済み》

監修医師の専門分野をヒアリングし、そのデータをもとに監修医師をアサインするフローを徹底しております。また、公開済み記事で、記事のテーマと監修医師の診療科目に不一致がある記事においては監修者を差し替える対応を取っております。

《決定事項-2》

イ) 【新・医療情報サイトのみ】専門医（注 1）と指導医（注 2）を中心に監修していただく。

※地域医療連携などで中核病院の登録医（診療所医師）も含む

注 1. それぞれの診療領域において一定期間の専門研修を受け、学会より専門医としての認定を受けた医師・歯科医。

注 2. 学会から専門医などを指導する役割を認定された医師・歯科医。

《進捗：未実施》

現時点で「新・医療情報サイト」は設立しておりません。

監修

《決定事項-1》

ア) 監修用のシステムを構築し、監修医師が記事閲覧履歴をシステム上に記録する仕様にし、監修漏れを防ぐ。

《進捗：進行中》

記事監修のシステムを社内で開発し、現在テスト運用を行っております。このシステムでは、監修者の監修履歴が記録されるよう設計しております。

《決定事項-2》

イ) 【新・医療情報サイトのみ】記事を監修する医師に対して、監修した記事における以下の項目をメールや口頭で定期的にフィードバックし、医師のモチベーション向上施策の一環とする。

- ・PV 数
- ・読了率
- ・読者から記事に関して妥当性のあるクレームや批判の意見を受けているかどうか

《進捗：未実施》

現時点で「新・医療情報サイト」は設立しておりません。

最終校正

《決定事項-1》

ア) 監修の決定事項-1 ア) で述べたシステム上で、監修医師が追記・修正した点が明確に表示されるようにし、さらにシステム上で記事の監修内容を関連部署で共有できる仕様にするようにすることで監修内容の反映漏れを防ぐ。

《進捗：進行中》

記事監修のシステムを社内で開発し、現在テスト運用を行っております。このシステムでは、監修者の監修履歴を関連部署の社員が共有・閲覧できるように設計しております。

《決定事項-2》

イ) 監修が終了した記事について、改めて著作権侵害チェックツールにかける。

《進捗：未実施》

ヘルスケア大学では、「メディカルライター育成プロジェクト」で作成した資料にそって執筆した記事を監修医師から修正されるケースは全体の 50%と少なくなっております。修正が発生した記事のサンプルを調査したところ、修正箇所は原稿全体の約 4.8%にとどまりました。尚、修正が発生した場合でも弊社社員が読者にとって分かりやすい表現に編集することで、結果的に著作権侵害を未然に防いでおります。

◆修正が発生した記事の変更内容と割合

ID	タイトル	修正数	本文文字数	修正種別	変更割合
11515	片頭痛を誘発する食べ物・やわらげる食べ物	38	1957	追記	1.94%
34596	首の痛みを伴う頭痛の対処法	1	1911	表記変更	0.05%
684	尋常性湿疹の原因と治療法は？尋常性乾癬とは違うの？	504	3506	追記	14.38%
17317	カリウム不足で起きる症状・原因と摂りたい食べ物	47	2686	削除	1.75%
20747	授乳時に乳房の痛み！気になるしこりの原因は？	161	2782	追記	5.79%
8938	下痢を起こす風邪（感染性腸炎）の原因と治し方	373	3025	削除・追記	12.33%
14895	自宅でもできる！脱水症状の対処法	1	2912	表記変更	0.03%
11798	喘息の発作が起きたときの対処法	50	2221	削除・追記	2.25%
サンプル平均					4.82%

公開

《決定事項-1》

ア) 掲載後に情報修正が発生した場合に、記事上に更新日を表示する仕様にする。

《進捗：実施済み》

決定事項-1 の通り実施しております。

◆更新日を表示している記事

右下腹部を中心に痛みを感じる腹痛について

更新日：2018/01/22 公開日：2016/12/09

腹痛の原因

右下腹部に痛みがある場合、消化器が原因のこともあれば、それ以外の臓器が原因のこともあります。どんな病気に関係するのか、また急を要する場合の見分け方や、医師に伝えるべき情報について、ドクター監修の記事で詳しく解説します。



この記事の監修ドクター
品川胃腸肛門内視鏡クリニック 院長
望月暁先生

参画医師

《決定事項-1》

ア) プロフィールを掲載する医師とは、必ず掲載前に契約を交わすフローを設ける。また、新たに参画する医師においては、同一病院であったとしても、必ず一人ひとりの医師と個別に契約を交わすフローにし、個人の参画意向を確実に把握する。

《進捗：実施済み》

決定事項-1 の通り実施しております。


◆サイト上での記載

右下腹部を中心に痛みを感じる腹痛について

更新日：2018/01/22 公開日：2016/12/09

腹痛の原因

右下腹部に痛みがある場合、消化器が原因のこともあれば、それ以外の臓器が原因のこともあります。どんな病気が関係するのか、また急を要する場合の見分け方や、医師に伝えるべき情報について、ドクター監修の記事で詳しく解説します。

	この記事の監修ドクター② 品川胃腸肛門内視鏡クリニック 望月暁先生	監修ドクターとは、記事制作における監修にご協力いただいているドクターです。医師法に規定された医師資格を満たしている医師であり、所属機関と契約締結をしています。
---	---	---

記事に関するご意見

《決定事項-2》

イ) 既に掲載されている記事を監修した医師が弊社サイトへの参画を取りやめた場合は、監修者不在の記事を「ヘルスケア大学編集部」のステータスに変更した上で、他の医師に再監修を依頼し、再監修が完了した上で「医師監修」のステータスに戻す。

《進捗：実施済み》

決定事項-2 の通り実施しております。

《決定事項-3》

ウ) 参画医師が万が一重大な医療事故を起こした場合、犯罪に関与した場合、その他公序良俗に反した場合など、監修医師として扱うことが不相当であると判断される場合は、その医師が監修した記事をイと同様のフローに則って、別の医師へ再度監修を依頼する。

《進捗：実施済み》

決定事項-3 の通り実施しております。

《決定事項-4》

エ) イとウについては、参画医師と締結する契約書内に記載をする。

《進捗：実施済み》

参画医師との契約書には以下の通り記載し、第 14 条 1 項で関係の解消ができることを定めております。また、決定事項-3 のウ) に記載の通り、参画医師が重大な医療事故、犯罪、公序良俗に反した場合については第 3 条の善管注意義務違反、また、民法の一般原則としている公序良俗に違反しているため、第 14 条 2 項で定める催告なしの即時関係解消の対象ともなり得ると考えております。

第 3 (善管注意義務)

甲及び乙は、善良なる管理者の注意をもって、甲の委託した業務の遂行にあたるものとします。

第14（関係解消）

1. 甲及び乙は、相手方に2ヶ月前までに電子メールを含む書面により通知することで、相手方との関係を解消することができるものとします。
2. 甲及び乙は、当事者の一方が本規約の条項に違反した場合には、当事者は相手方に対して、何らの催告もせず直ちに相手方との関係を解消することができるものとします。

公開済み記事対応

《決定事項-1》

ア) 【新・医療情報サイトのみ】記事の修正が発生した場合は、更新日のみではなく具体的な修正内容を記載する。

《進捗：未実施》

現時点で「新・医療情報サイト」は設立しておりません。

《決定事項-2》

イ) 読者から記事について問い合わせがあった場合は、以下のフローとルールに則って対応を決定する。尚、全サイトにおいて、「記事修正無し」のステータス以外は、対応に関する判断を短時間で下すのが困難であるケースが多く想定されるため、該当記事を一旦非公開としたうえで「修正中」の旨を表示し、改めて対応を決める。

《進捗：実施済み》

ヘルスケア大学では、弊社社員のメディカルライターを中心に修正有無や、取り下げを決定し、フローチャートに則って対応を実施しております。

《決定事項-3》

ウ) 公開済みの記事については、以下のとおり目視確認を行い、必要に応じて記事を更新し、記事の継続的な信頼性担保を目指す。尚、目視確認の際は、チェックシートを用いて実施をする。さらに、確認担当者の上長が目視確認済みのものから無作為に記事を選定し、ダブルチェックを行うことで確認フローを強化する。また、このチェックが実施されているかを内部監査にて定期的に確認することとする。
※定期チェックについては【新・医療情報サイトのみ】とする。

《進捗：進行中》

ヘルスケア大学では公開済み記事全てを目視確認し、医学的な観点および編集的な観点からS～Eの6段階に分類いたしました。さらにDとEレベルの記事については削除または再執筆を2018年3月末に全て完了しております。
また、スキンケア大学では、ユーザビリティ観点で定期的に記事をリライトしており、その際に信頼性担保がなされているかもチェックしております。
尚、注目トピックスチェックについては、定めたとおり実施をしております。
定期チェックに関しましては、新・医療情報サイトが開設されていないため、実施しておりません。

以上