

意外！？ 求められているのは“のう胞”の情報？？？ ～症状に関する言葉がわからず不安がつる～

VOL-Netのサイトアクセスデータから、人々がどんな情報を求めてネット検索をするのかを垣間見ることができます。それは、適切かつ合理的な検査結果説明や、病状説明の参考になるかもしれません。

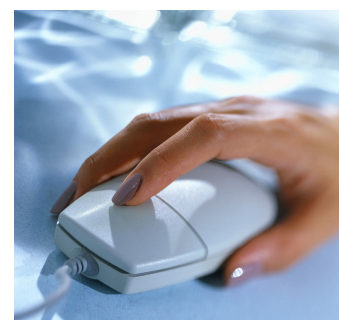
目次：

サイトアクセスの記録を 見てみると	1
意外に多い“のう胞”の 検索	2
症状を表わす言葉での検 索	2
言葉のコミュニケーショ ンギャップ	3
症状や状態を表わす言葉 が分かりにくい	3
正しくイメージができな い	3
円滑なコミュニケーショ ンのためのヒント	4
VOL-Netについて	4

サイトアクセスの記録を見てみると

声を聴き合う患者たち&ネットワーク
「VOL-Net」は2002年の設立当初から、Webによる患者視点での情報提供を活動の柱のひとつに掲げてきました。サイト開設から現在までの約7年のアクセス数は延べ40万人を超え、1日平均600人以上のかたにご利用いただいています。

VOL-Netをご存知ないかたが初めてサイトを訪れるきっかけは、他の乳がん情報サイトからのリンクをたどってくる場合もありますが、Yahoo!やGoogleなどの検索サイトで乳がんに関係のある用語を検索して辿り着くということもあるようです。例えば「乳がん 治療」という二つの言葉をYahoo!で検索すると、8番目にVOL-Netの「乳がん治療のフローチャート」がヒットします。その検索結果一覧からリンクをクリックしてVOL-Netのサイトを訪れるというわけですが、ここ数年のアクセス記録を見てみると、その「検索用語」にはある特徴



情報収集の入口は、まずインターネットからというケースが多くなってきました

があります。

下表は、2009年5月に、用語検索によってVOL-Netのサイトを訪れたかたの、検索語ベスト20です。これを見ると、サイト来訪者がどんな言葉で情報を求めようとしているかを、うかがい知ることができます。

全検索用語のうち、最も大きな割合を占めるのが「のう胞」という言葉。ちょっと不思議に思いませんか？

順位	ヒット数	全ヒット数の 内の割合	検索語
1	485	6.33%	のう胞
2	457	5.97%	フローチャート
3	246	3.21%	乳がん
4	156	2.04%	乳腺のう胞
5	152	1.98%	ハーセプチン
6	105	1.37%	乳がん 治療
7	82	1.07%	vol-net
8	72	0.94%	ca15-3
9	72	0.94%	乳がん パジエット病
10	67	0.87%	ザンクトガレン

順位	ヒット数	全ヒット数の 内の割合	検索語
11	54	0.70%	アロマターゼ
12	44	0.57%	乳がん 治療
13	43	0.56%	vol net
14	42	0.55%	vol
15	39	0.51%	乳がん のう胞
16	36	0.47%	マッサージ イラスト
17	34	0.44%	乳房のう胞
18	33	0.43%	ホルモンレセプター
19	33	0.43%	乳癌
20	32	0.42%	ncc-st-439

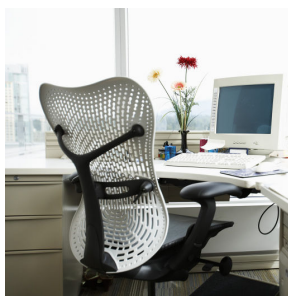
意外に多い“のう胞”の検索

乳がんと診断されたとき、あるいは検診などで乳がんの疑いがあると指摘されたとき、インターネットで情報を調べようとするならば、はじめは「乳がん」という言葉で検索するのが一般的でしょう。しかし、「のう胞」という言葉が多く検索されていることはちょっと意外な事実でした。

あくまでも、「用語検索によってVOL-Netのサイトにたどりついた人」という条件のうえですが、「のう胞」単独以外でも「のう胞」という言葉を含む検索を合計すると、この1か月の検索による総ヒット数7671

のうち、上位20件のみの合計だけでも714ヒットに「のう胞」という言葉が含まれています。

例えば乳がん検診で「のう胞がある」と言われたような場合、「のう胞」がどういふものか知らない人にとっては、どう受け止めて良いのかわからないのではないのでしょうか。良性（がんでない）と喜んでいいのか、がんの場合とどう違うのか、今後がんになる可能性が高いのか、このまま放っておいてよいのか、などなど、不安は尽きません。



症状を表わす言葉での検索

乳がんの情報を求めようとした場合、検索する用語としては、

- (1) 「乳がん」「乳がん治療」など漠然とした言葉
- (2) 「アロマターゼ」や「ca15-3」のように、具体的な用語の意味を調べようとする場合
- (3) 「のう胞」や「石灰化」などのように、症状を表わす言葉を調べる場合

などがあると考えられます。

VOL-Netホームページの過去5年間のアクセス記録から、上記の(3)のような症状

を表わす言葉を集計してみると、下表のとおりでした。

この集計結果から考えられることは、病名や治療名、検査名などでの検索もさることながら、症状を表わす言葉で情報を求めてくる人が意外に多いこと。また、おそらくは他のサイトでなかなか情報が得られない言葉が「のう胞」であり、それに関する情報を求めてVOL-Netのサイトにたどりつく人は、かなりの数に上るといえます。さらに憶測になりますが、これらの用語で検索して来る人の多くは乳がん患者ではなく、良性と診断された人や、経過観察となっている人であると推察できます。



年月	2004.6-2005.5		2005.6-2006.5		2006.6-2007.5		2007.6-2008.5		2008.6-2009.5	
	全検索語 月毎延ヒット数									
のう胞	551	0.76%	1,571	2.52%	5,223	5.84%	9,083	9.66%	12,787	11.93%
石灰化	764	1.06%	1,395	2.24%	2,264	2.53%	624	0.66%	448	0.42%
乳頭分泌	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	64	0.07%	0	0.00%
しこり	0	0.00%	0	0.00%	23	0.03%	72	0.08%	0	0.00%
症状	38	0.05%	149	0.24%	0	0.00%	0	0.00%	551	0.51%
乳頭腫	313	0.43%	317	0.51%	87	0.10%	115	0.12%	61	0.06%
副乳	138	0.19%	135	0.22%	33	0.04%	0	0.00%	0	0.00%
乳腺症	30	0.04%	0	0.00%	0	0.00%	33	0.04%	0	0.00%
陥没乳頭	43	0.06%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
合計	1,877	2.60%	3,567	5.73%	7,630	8.52%	9,991	10.62%	14,561	13.59%

言葉のコミュニケーションギャップ

右表は過去1年間の「のう胞ヒット数」の割合の推移です。多い時には検索サイトからの来訪者のうち17%近くの人々が「のう胞」を検索して来たという状況を知ることができます。

最近マスコミでも、言葉のギャップがコミュニケーションの壁になっているという問題が、折にふれて取り上げられています。また、厚生労働省でも、生活感覚と距離のある医療用語をなんとかしようという動きがあります。国立国語研究所「病院の言葉」委員会では、平成21年3月に「病院の言葉」を分かりやすくする提案というものを出しました。

ただ、患者としての自分の体験から感じるものとしては、「用語解説」や「言い換え」も必要ですが、患者がどんな言葉に不

安を抱くのかを知っておくと、効率の良いコミュニケーションがとれるのではないかと思います。

年月	全検索語の 月毎延ヒット数	のう胞 ヒット数	割合
2008.6	9,142	1,067	11.68%
2008.7	8,908	1,226	13.73%
2008.8	7,853	1,073	13.66%
2008.9	8,290	1,160	14.00%
2008.10	9,437	1,570	16.63%
2008.11	8,021	1,221	15.22%
2008.12	7,543	1,183	15.68%
2009.1	8,328	1,048	12.60%
2009.2	7,839	880	11.21%
2009.3	7,976	959	12.05%
2009.4	7,580	708	9.36%
2009.5	7,671	714	9.32%

かつて、ある医療施設のホームページ内にある乳腺外科ページへのアクセス状況を知る機会がありました。そのデータによれば、治療方針や受診案内が掲載された20数ページの中で、トップページの次にアクセス数が多かったのは、良性疾患について解説したページだったのでした。

乳がんの疑いがあったとき、乳がんについて調べると同時に、乳がんでない場合にはどんな症状や疾患があるか、自分のケースが良性疾患に当てはまるのではないかと、救いを求めて調べようとする心理状態が想像できます。

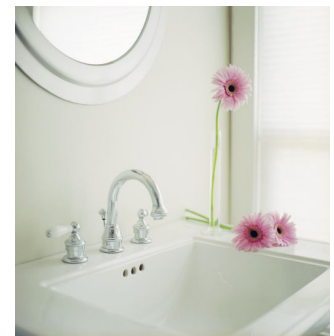
症状や状態を表わす言葉が分かりにくい

最近、インターネットで提供される情報が非常に多くなり、具体的な疾患名や、検査や治療法、薬剤の名称などは、ちょっと調べればかなり詳細な情報が得られることが多くなってきました。検査名や薬剤名を記載したものが手元にあれば、患者は自分で調べることができます。

しかし、分かりにくいのが症状や状態を表わす言葉です。「結節」「石灰化」「のう胞」「乳管拡張」「乳腺非対称」などが主なものでしょう。また、「乳腺症」「乳頭腫」「副乳」なども、「がんになりやす

いのではないか」「癌化するのではないか」などという不安につながりやすいと考えられます。試しにこれらの言葉で検索してみたところ、的を射たわかりやすい説明には、なかなかたどりつけませんでした。

VOL-Netが患者同士の聴き合い語り合いの場として開催している「聴き合いの会」や「プチVOLサロン」での経験からも、医療者からの説明で使われた言葉がなかなか理解できなかったという状況を伺い知ることができます。



正しくイメージができない

お医者さまは、単に画像診断などの所見を告げただけという場合がほとんどだと思いますが、それを正しく理解できないのは患者が「無知」ということではなく、普段聴き慣れない、使い慣れない用語のために、どのような状況なのか正しくイメージできないと考えられます。とすれば、用語解説をすれば済むというだけの問題ではないかもしれません。

「のう胞」や「石灰化」は病名ではなく、症状や状態を表す言葉であること。治療を要する病気であっても、これらの症状がでる場合があること。それががんであるかないかは、いろいろ検査してみなければ、症状だけでは簡単に診断できないこと。これらを理解するのに、患者は多くの時間と労力を要し、精神的にも大きな負担となっています。

円滑なコミュニケーションのためのヒント

状況をどうとらえて良いかわからないから、不安になる。不安なゆえに、診断結果や説明に信頼感がもてない。医師を信頼したいけど、不安が先立つ。言葉の問題だけでこんな悪循環が生じてしまったら、患者にとっても、

医療者にとっても、不幸なことです。手軽な解決策はなかなかないと思われませんが、サイトアクセスの実態から見えてくるこのような現状を知っていただくことが、改善のヒントにつながれば嬉しく思います。

VOL-Net（ボルネット）は、声を聴き合うことからQOL向上を目指す、乳がん患者のセルフサポートグループです。

〈基本方針〉

私たちは「声を聴き合う」ことから

- ・乳がん患者のQOLを向上させていきます。
- ・乳がん患者が、自分自身の「生」と向き合うことをサポートします。
- ・患者、家族、医療関係者など、乳がんに関わる人々をつないでいきます。
- ・患者中心の医療（キュアとケア）のために共に考え、行動していきます。

活動内容は、年に3～4回のテーマ勉強会と、グループカウンセリングのような形態で行う「聴き合いの会」を、年に4～5回くらいの割合で開いています。これらは、会員でなくても参加できるようにしています。また、メールマガジン形式の会報発行や、ホームページ上での情報発信（「乳がん用語集」や「治療のフローチャート」など）も行っています。

ホームページも、ぜひご覧ください。

<http://www.vol-net.jp/>

LOVEVOL LETTER SPECIAL 乳癌学会特別号 2009. 7. 3



声を聴き合う患者たち&ネットワーク

VOL-Net
~Voice Of Life Net~

声を聴き合う患者たち&ネットワーク「VOL-Net」

事務局PHS 070-5080-6516

Email: info@vol-net.jp