

第13回日本プライマリ・ケア連合学会
教育講演『オンライン診療 診断学ことはじめ』
診察、コミュニケーション、対応を動画で解説

今後益々必要かつ重要になる
『オンライン診療シミュレーション教育研修』 @JaMITAC®
患者視点からみたオンライン診療



Japan Medical Interview Training and Assessment Center

一般社団法人 日本医療面接訓練評価センター
理事 伊藤美奈子

<https://jamitac.or.jp>

日本プライマリ・ケア連合学会
利益相反（COI）開示
演者名：伊藤美奈子

今回の演題に関連して、
開示すべきCOIはありません。

近年、Covid19の影響から、世の中で、リモートが一般化していく中、第四の診療形態としてのオンライン診療に注目

オンライン診療の実践のために、患者に寄り添うために、患者の想いに気づくトレーニングが大切

- 患者の性格、人生観、価値観、倫理観など 心理社会的背景や知的基盤は一人ひとり違っており答えはひとつではない。
- 訓練されたオンライン模擬患者を登用して、身近な場面、起こりうる場面を設定し、模擬患者は、その当人になりきり、医師とのオンライン診療に臨む
- 模擬患者はその当人としてのフィードバックを提供することにより、リアルな診療では知りえない患者の気持ちに触れ、ズレやギャップに気づく機会を持てる
- それぞれの症例について、きめ細やかな設定で、患者の個性にあった診療をどうすれば、よりよいオンライン診療を受けられるかを示唆した動画を作成。（患者側のフィードバックも含む）

患者は医療者を頼りたい。医療者は患者を助きたい。画面を通すとどうなるか。

どのように医療者に対応してもらえるのだろうか

画面を通して どんな診療を受けることができるのだろうか

怒られたり、態度や言葉に、傷つかないだろうか

どのように不安を解消してもらえるのだろうか

医療者に寄り添ってもらえて不安を和らぐだろうか

患者の不安



患者



医療
専門職

患者さんとスムーズなコミュニケーションがとれるように

画面を通して、しっかり鑑別診断ができるように

怖がらせずに、病状のリスクなどもきちんと説明しないと

患者さんを適切に導き、不安を解消しリスク回避しないと

患者さんの気持ちを楽にしたい

医療者の想い

訓練されたオンライン模擬患者を登用して、身近な場面、起こりうる場面を設定し、模擬患者は、**その当人になりきり**、医師とのオンライン診療に臨んでいるので、その模擬患者の面接時のリアクションやフィードバックは、リアルな場面に近く、直接患者には聞けない意見や感想を得ることができる

本日紹介する4つの動画について、それぞれの動画を見る際の患者側のポイント

- 診療中の患者の、質問に対する対応について、間合いやタイミング。顔の表情、顔の向き（下を向いてしまう。医師を見つめるなど）医師との会話のテンポなどを参考にしてもらいたい。その時々で、医師がどのようにコミュニケーションをとっているか。また、医師がどのようにうなずいているかで、医師の共感と患者がとらえているかも大切である。
- 最初は、不安そうな顔だったのが、オンライン診療中に、ほっとした顔になっていく様を見てほしい。
- 座談会の患者サイドのフィードバックも視聴してほしい。
- **いい最初の掴みと、いい頷きと表情が、いい情報収集と、いい診断につながる（医師側から見た感想）**
- 次頁より、患者の不安と気持ちの揺れが、どのように解決していったかである。動画を見るときは、是非、参考に

第一話 「子供の風邪」におけるオンライン診療診断ケース

ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

<https://www.pc-covid19.jp/telemedicine-diagnosis.htm>

「いい最初の掴みと、いい傾きと表情が、いい情報収集と、いい診断につながる」。



第一話 「子供の風邪」

日本プライマリ・ケア連合学会
ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

こどもの風邪におけるオンライン診療診断ケースをご紹介します。
また、オンライン診療TIPSとして「いい最初の掴みと、いい傾きと表情が、いい情報収集と、いい診断につながる」についてもご紹介いたします。

第一話 「子供の風邪」におけるオンライン診療診断ケース

ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

「いい最初の掴みと、いい頷きと表情が、いい情報収集と、いい診断につながる」

場面：母親が、どのようにオンライン診療を子供のために活用できるか。
お母さんは、フルタイムの仕事に従事。 3人子供がいるうちの2番目の子供のオンライン診療。

オンライン診療前の 患者側の不安

- 母親は、子供が、なかなかじっとしていなく、先生に申し訳ないと思っている。 こんな感じでオンライン診療ができるか不安。（オンライン診療を受けることの不安）
- 子供の病気については、コロナのことも考え不安。
- 自身もコロナのことを考え不安。
- 明日の仕事も どうすべきかわからず不安。
- どこまで、医者に相談していいかわからず不安。

第一話 「子供の風邪」におけるオンライン診療診断ケース

- オンライン診療前の不安は、オンライン診療で解消できることで、感謝の気持ちでオンライン診療を終える。

母親の気づき

- 子供がじっとしてなくても、なんとか診察が可能
- 子供の病気を自宅で診察してもらえた上で、リスクと対応について説明を受ける
- なかなか、聞きにくかったが、仕事をもつ母親として、どう対応するのがよいかの説明を受ける
- オンライン診療を受けてよかったとホッとする。

オンライン診療で会話する母親のケースでは、母親は、自宅で子供を診察してもらえ、どう対応すべきかを医者に教えてもらい、ひとまず安心。

ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

高血圧の男性のオンライン診療診断ケース

<https://www.pc-covid19.jp/telemedicine-diagnosis.htm>



第二話 「おとなの高血圧」

日本プライマリ・ケア連合学会
ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

55歳男性の高血圧におけるオンライン診療診断ケースをご紹介します。

ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

高血圧の男性のオンライン診療診断ケース

場面： 55歳男性。高血圧という既往症があるため、定期的に診察を受けているが、長期の出張により診察をいつものように対面で受けられない患者側の不安

- 定期診察にいけなくて、主治医の先生に対して申し訳なく、怒られてしまうか不安（オンライン診療を受けることへの不安）
- 高血圧の状況はよくないようなので、病状について不安
- 馴染みのない土地で、病院のことなどわからず、もしもの時にどう対応してよいか不安
- 薬をちゃんと飲み続けられなく、薬もきれそうで不安

高血圧の男性のオンライン診療診断ケース

- 長期出張のような、普段とは違う状況で、オンライン診療は、いつもの診察を受けられ、不安の解消に役立つ

高血圧の男性の気づき

- 予約した診察を受けなかったが、状況を理解してもらえ怒られなかった
- 長期出張時は、対面診察はできないが、オンライン診療なら、継続的に診察を受けられる
- 高血圧の状況について、画面上でもしっかり診察ができる
- 既往症について、なじみのない土地で、どのような時に、すぐに病院に行くべきか、救急車を呼ぶべきかの指導を受けられてよかった。
- 薬も、オンラインで処方してもらえることがわかりホッとする

自宅外での対応。長期出張中での かかりつけ医のオンライン診療はとてもありがたいもの。

ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

55歳女性の発熱と咳におけるオンライン診療診断

<https://www.pc-covid19.jp/telemedicine-diagnosis.htm>



第三話 「55歳女性 発熱と咳のケース」

日本プライマリ・ケア連合学会
ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

55歳女性の発熱と咳におけるオンライン診療診断ケースをご紹介します。

ICT診療委員会 黒木 春郎 先生

55歳女性の発熱と咳におけるオンライン診療診断

場面：経営者として社会的立場を重んじ働いている。仕事の責任も重く忙しく、体調が悪くてもなかなか自分の時間が取れない。経営者がコロナを拡散という風評を恐れ、慎重に対応したい。

患者側の不安

- 対面診察を受けようと思ったが、なかなか受けにいけず不安。オンライン診療は初めてで不安
- 回避できなかったミーティングについて話しながら、不安。
- 感染には人一倍気をつけていたが、コロナかもしれない。その場合、絶対に人にうつしたくない。うつしてしまったらどうしようと不安
- 忙しい中、どのくらい休まなければいけないか不安
- 薬を貰いたい、どのようにもらえるか不安

55歳女性の発熱と咳におけるオンライン診療診断

オンライン診療を通して、先生が、経営者としての立場を理解し、尊重して、社会的な影響がない方法を一緒に検討してくれたことに感謝。

55歳経営者の女性の気づき

オンライン診療で、コロナの際は感染を広めてしまうリスクが回避できる症状が改善するまで、見守ってもらえるとわかりホッとする薬を自宅で受け取れることに感謝。

仕事に責任のある立場の経営者。体調不良の際、オンライン診療で診てもらえるのはとても助かり、また、コロナ感染のリスクも、自分がコロナの場合の人にうつしてしまうリスクも、回避しながら、診察を継続して受けられる

ICT診療委員会 久保田 恵巳 先生

30代女性の軽症コロナ患者におけるオンライン診療ケース

<https://www.pc-covid19.jp/telemedicine-diagnosis.htm>



第四話 「30代女性 軽症コロナ患者のケース」

日本プライマリ・ケア連合学会
ICT診療委員会 久保田 恵巳 先生

30代女性の軽症コロナ患者におけるオンライン診療
ケースをご紹介します。

ICT診療委員会 久保田 恵巳 先生

30代女性の軽症コロナ患者におけるオンライン診療ケース

場面：一人暮らしで、親族は近くにいない。若いが発熱して心細く不安。
対応について、誰か教えてもらいたい

患者側

一人暮らしで、発熱し不安。

めったに病院に行ったことがなかったので、診察に不安。

コロナの場合の対応がわからず不安。

コロナの場合、どのような病状になりうるかわからず不安。

コロナの場合、どのように治療が受けられるかわからず不安。

コロナの場合、誰に話していいかわからず不安。

30代女性の軽症コロナ患者におけるオンライン診療ケース

30代女性の気づき

- オンライン診療では、PCRの結果を見た上で、画面を通して診察をしてもらい、的確な指示ががかった
- 心理的な面でも、先生が寄り添ってくれ、誰と話していいかもわかった
- 必要なものを、自宅で受け取れることがわかった（保健所からと薬局から既に受け取り済み）
- 症状の変化に、どう対応すべきかの具体的な指導があつた。
- オンラインなら、自宅から毎日、医師に病状を確認してもらえることがわかつた

不安がかなり軽減され、感謝でいっぱいになる。

オンライン診療が始まったときに、上手に患者の気持ちをつかむと、その先の診療が、オンライン上で とても行いやすくなります

- オンライン診療では、対面以上に、お互いの顔をしっかり見る
 - 患者の表情がよく見えるので、患者ががっかりした表情の時などは要注意。
 - 患者は 医師の表情をよく見ている。患者の顔を見てくれない医師に対して、患者はがっかりすることがある。その場合、患者は大切な情報を話せないかもしれない。
 - 共感を表す頷きに、敏感な患者もいる。共感を感じると、患者は話しやすくなる。
- オンライン診療では、話す速度や間、声のトーンは、とても大切
 - ちょっとした抑揚や 語尾が、かえって気になったりする。
 - わかりやすい速度で、優しく、言葉をかけてもらうと、患者は話しやすくなる。

患者の心の機微を実感できる動画となりました。どうぞ、患者の気持ちを考えるトレーニングにもご活用ください。実際のトレーニングをご希望の方は、JaMITAC (<https://jamitac.or.jp>) までご連絡ください。スタンダードなものから、テーラーメイドのものまで ニーズに合わせてたトレーニングをご用意します。

ありがとう
ございました

一般社団法人

日本医療面接訓練評価センター

理事 伊藤美奈子

<https://jamitac.or.jp>