

## 『オンライン診療 診断学ことはじめ - コミュニケーション、対応を動画で解説』

### 患者視点からみたオンライン診療

JaMITAC 理事 伊藤美奈子

#### 1 はじめに

一般社団法人日本プライマリ・ケア連合学会理事、ICT診療委員会委員長の吉田先生、同副委員長の黒木先生のリードのもと、堀越先生、久保田先生とともに、『オンライン診療 診断学ことはじめ』という実用的な動画の作成に、模擬患者・家族を提供する立場として、一般社団法人日本医療面接訓練評価センター（JaMITAC）の理事として、代表理事の黒岩とともに携わった。このシリーズの動画に基づき、患者視点からの様々な気づきについての考察をまとめた。動画作成にあたって、プライマリ・ケアの先生方による診療の質をどのように高めていくかの議論を拝聴しながら、患者の視点でオンライン診療の質の向上にフォーカスして分析をおこなった。

#### 2 オンライン診療と患者の不安と気づき

患者は主に以下の3点について不安を抱えている場合がある。

- ① オンライン診療の事前準備：オンライン診療はどのような機器を用いて、どのように申し込むのか
  - ② オンライン診療での診察：オンライン診療を、自分のこの症状で、お願いしてもよいのか（オンライン診療に、自分の症状が合致しているか）
  - ③ オンライン診療後のアフターケア：オンライン診療で、適切な診断と今後の指導をしてもらい、必要な薬等を受けとることができるのであろうか（オンライン診療を受けた後、どのようになるのか）
- 上記の①から③の不安が、いかに解消していけるかについて、症例ごとに分析した。

#### 3 オンライン診療での患者の不安と気づき - 4 動画の症例紹介

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

症例は、きめ細やかな設定で、どのように、よりよいオンライン診療を受けることができるかを示唆した動画である。医療者にとって、オンライン診療で、どのように対応すると、患者とスムーズなコミュニケーションがとれ、鑑別診断ができ、患者・家族を適切に導くことができ、リスク回避ができるかを考えたうえでの設計になっている。それぞれの症例において、患者視点で、上記のような不安な気持ちをどのように解決していくかについて分析した。

##### 3.1 第一話 「子供の風邪」

子供の風邪におけるオンライン診療診断ケース。母親は以下の不安をかかえていた。

- ・子供が、なかなかじっとしていないので、オンライン診療が成立するのだろうか。スマホで、オンライン診療は受けられたとしても、おそらく子供がちゃんと対応できなくて、先生に申し訳ない。
- ・コロナについての助言も含め、子供の病気について、子供の面倒を見ている母親の対応について、適切な指導を受けることができるのだろうか。薬が必要な際は、どうすればよいのだろうか。

オンライン診療を通じて、医師が母親の状況を理解してくれたうえで丁寧に診断してくれたことにより、以下の気持ちに至った。

- ・子供がじっとしてなくても、なんとかオンライン診療が可能であることがわかった。
- ・コロナについてのリスクや対処を含め指示があり、自宅で診察してもらえることがわかった。
- ・薬の受けとりも、一番手間のかからない方法を提案してもらえた。

この診察の過程で、医師は、終始穏やかなまなざしで、母親の話を聞きながらしっかりきき、必要な診断をして、親切な提案があった。母親は、最初は不安そうな面持ちだったが、すぐに医師を信頼して状況をしっかりと話すことができた。この動画作成の過程で 医師側からの名言を付記する。

『いい最初の掴みと、いい領きと表情が、いい情報収集と、いい診断につながる』

##### 3.2 第二話 「おとなの高血压」

55 歳男性の高血圧におけるオンライン診療診断ケース。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かったため、オンライン診療を受けることにした。男性は以下の不安をかかえていた。

- ・連絡せずに定期診察に行かなかった。主治医の先生に対して申し訳ないと思っている。オンライン診療で、怒られてしまうのではないか。
- ・高血圧の病状について、診察を受けていないので不安。そのうえ、馴染みのない土地で、病院も知らず、なにかあったらどうしよう。
- ・いつもの薬が切れそうでどうしよう。

そんな状況で、医師は、オンライン診療で患者の状況について理解を示して、対面にある程度匹敵する診察を画面を通して行ってくれた。男性は、いつもの対面の診察のように、リラックスして、医師に接することができ、以下のように考えるに至った。

- ・怒られなくてよかった。先生のいつも通りの親切な診察でよかった。
- ・病状の確認と緊急時の指示を、信頼できる先生から受けることができてよかった。
- ・薬もオンラインで処方してもらえ、すぐに受取れることがわかりホッとした。

男性は、かかりつけ医の先生が、親切に話を聞いてくれたので、いつもの対面診療のように診察を受けられた。忙しい時でも、遠方にいるときでも診察してもらえ、薬もすぐに受け取れるオンライン診療はともありがたい。患者の医師への信頼がまし、しっかりと継続的に診察を受けようと思った。

### 3.3 第三話 「55 歳女性 発熱と咳のケース」

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。経営者として働いているため、責任が重く、なかなか自分の時間が取れず、以下の不安をかかえながらオンライン診療を受けた。

- ・対面診察を受けようと思っても時間が取れなかった。オンライン診療で大丈夫だろうか
- ・医師は、自分の社会的立場を理解してくれるだろうか。回避できずにミーティングに出たことを医師はどう思うだろう。社会的立場より、コロナだったら、絶対に人にうつしてはいけない。こんな状況を理解してくれるだろうか。
- ・今後の指示について、私の状況に配慮してくれるだろうか。薬はどのようにもらえるのだろうか。

このような不安をかかえた中、オンライン診療を通して、先生が、経営者としての立場を尊重してくれたことに感謝し、先生を信頼してみようと考えようになった。

- ・オンライン診療を受けてよかった。
- ・社会的立場を理解して、影響がない方法を一緒に検討してくれた。
- ・症状改善まで、オンラインで診察を受けられ、見守ってもらえ、薬も自宅で受け取れることがわかった。

はじめてのオンライン診療だったが、先生が自分の状況を受け止めてくれ、今後も不安なく診察を続けてもらえることに感謝の心でいっぱいになった。

### 3.4 第四話 「30 代女性 軽症コロナ患者のケース」

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。一人暮らしの女性で、親族は近くにいない。若いが発熱して心細く、以下の不安を抱いていた。

- ・めったに病院に行かないので、対面診療もあまり受けたことがない。しかし、コロナかもしれないので、医師の指示が必要と思っている。コロナ罹患の場合は、オンライン診療で大丈夫なのだろうか。
- ・コロナの場合、どのような病状になり、どう対応すべきなのだろうか。治療は受けられるのだろうか。
- ・コロナの場合、誰かに相談してよいのだろうか。精神的にも辛いが解消できるだろうか。

オンライン診療では、PCR の結果を見た上で、丁寧に診察してもらい、的確な指示を受けた。

- ・オンライン診療で、医師が親身に相談にのってくれたので安心した。症状の変化の対応について丁寧な指導があつた。入院はできないが、オンライン診療で医師が病状を毎日確認してくれることがわかった。
- ・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）
- ・心理的な面でも、先生が寄り添ってくれた。

慣れない医療面接であったが、親身な対応と丁寧な指導で不安がかなり軽減され、医師に感謝した。

#### 4 オンライン診療での対応について 患者の願い

動画の検証から、医療面接を通じて、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ることがわかった。

先述したように患者は以下の不安を持っていることが多い。

- ① 事前準備の不安：オンライン診療はどのような機器を用いて、どのように申し込むのか
- ② オンライン診療での診察についての不安：自分のこの症状で、お願いしてもよいのか
- ③ オンライン診療のアフターケアについての不安：オンライン診療で、適切な診断と今後の指導をしてもらい、必要な薬等を受けとることができるのであろうか

そのような不安をかかえる患者にとって、以下の医師の対応が、不安を払拭してくれると思われる。

- ① 機器が使えない、適切に画面の前で待機できないことがあっても、医師が受け入れてくれる。
- ② 自分のこの症状について、診察を受けてよいかわからなくても、医師がまず、画面を通して、しっかり話を聞いてくれて、親切に診察してくれる。
- ③ オンラインでも対面診療と同等以上の効果があり、適切な指導を受けることができ、薬も滞りなく受け取ることができることを医師が説明してくれる。

しかしながら、患者の不安を軽減しようと医師が思っても、患者は誤解してしまうことがある。

#### 5. オンライン診療のコミュニケーション向上のために

患者に医師の親身な姿勢を伝え、スムーズな医療面接を行うために、オンライン診療では、以下のコミュニケーションについて、医師が理解し、実践することが推奨される。

- (1) 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ていることを意識する
  - ・患者は 対面の時以上に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、親身になっていないと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。
  - ・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。患者は直接言わないが、何か不安を増幅させた可能性がある。
- (2) 共感を表す傾きを大切にす。患者は医師が共感してくれていると感じると、患者は医師に足して話しやすくなる。
- (3) 医師の話す速度や間、声のトーン、ジェスチャーにも気を配る必要がある。それらにより、患者の話を親身に聞いてくれているか、共感してくれているかについて判断されやすい。
  - ・ちょっとした抑揚や語尾が、オンラインだと目立ち、かえって気になったりする。
  - ・わかりやすい速度で、優しく、言葉をかけてもらおうと、患者は話しやすくなる。
  - ・患者に伝わりやすい声の大きさや、説明を補足するジェスチャーなども患者の理解を深める。

オンライン診療において、診察の方法に加え、患者との接し方を大切にし、コミュニケーションを向上することで信頼関係が深まり、益々、オンライン診療が浸透し、広く活用されていくことが期待される。

#### 6 最後に

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4の診療形態としてのオンライン診療が益々注目されている。プロジェクトを通じて分析したことが、オンライン診療の事前準備や適切な診察、患者とのコミュニケーション向上などの対策のための参考になり、対面診療とは異なる利点を活かし、患者にとって、便利で信頼のおける診療として、オンライン診療が広く普及し、様々な場面で活用されていくことへの一助になれば幸甚である。