

第11回

患者とのコミュニケーションとIT

日紫喜 光良

患者と医療者とのコミュニケーションが ますます重要になっている

- 慢性疾患

- がんの治療は、手術だけでなく、化学療法や放射線療法を組合わせて、長期にわたるものになりつつある。

- いわゆる「生活習慣病」

- 高血圧、糖尿病、呼吸器疾患（慢性気管支炎、COPD）、等

- ⇒チーム「〇〇さん」

- 病気と共に生きていくために、患者が自分で多面的に情報を集め、考え、主治医とよく話し合っ治療を受ける。

主な問題

- コミュニケーションのための時間が少ない
 - 診察時間内では不十分
- 患者と問題意識を共有することが困難
 - 知識が足りない
 - わかっているにもかかわらず忘れる
- (さらに、複数の医療者がかかわる際の医療者間のコミュニケーションも問題になる)
 - 多職種間コミュニケーション

どのような情報を知りたい/伝えたい？

- 医療者が知りたいがとれていない情報の例
 - 毎日の、元気／元気でないという状態
 - 転倒の事実
 - 活動度（料理、洗濯、掃除、など）
 - 排便とか喀血などの、できるだけ定量的な情報
- 患者が伝えにくい情報もある
 - 叱られるかもしれないから伝えにくい事実
 - 服薬を忘れた
 - 生活習慣の改善ができていない
 - 元気／元気でない：伝えるには長期的な、時間をかけたface to faceの関係に基づく信頼関係が必要。

ITによるコミュニケーション

- 同期的 (Synchronous)
 - 電話 (Telephone)
 - テレビ電話 (Videoconference)
 - ⇒ 現在はいずれもインターネットを基盤としている
- 非同期的 (Asynchronous)
 - 電子メール
 - チャット
 - 掲示版

⇒ 患者さんにとって何が重要な問題か、また、患者さんがどのような種類のコミュニケーションを欲しているかによって選択する。

糖尿病（2型糖尿病）

- 生活習慣病としての側面
- 遺伝的要素が大きい
 - 身内に糖尿病の人がいることが多い
 - ⇒ポジティブにもネガティブにもはたらく
 - 自分の力で予後は変えられる
 - 自分の力で予後は変えられない
- 治療：
 - 生活習慣の改善
 - 薬物療法
 - 抗糖尿病薬（血糖降下薬）
 - 膵臓からのインスリンの分泌を促進
 - 小腸でのグルコースの吸収を阻害する薬剤
 - （インスリン）

糖尿病患者で、よくある問題

- 薬の服用を忘れる
- 生活指導を実行できない
 - 食事
 - 摂取エネルギーの制限
 - 適切な栄養素のバランス
 - 運動
 - 歩行

要因

すぐに目に見えて容態が悪くなるわけではない
行動のきっかけ < 行動しないきっかけ

ITによる介入の可能性

- (忘れないようにするための装置)
- (生活習慣の記録⇒振り返り⇒行動改善)
- コミュニケーションを通じて、良い行動を強化する
 - 悪い行動を叱るより、良い行動をほめたほうがよい

ITによる介入の問題点

- 機器の使用に習熟できるか
 - ⇒スマートフォンやタブレットなど、親しみのある機器を用いる
- 参加を続けられるか
 - 患者が発信(記録)する行動の強化
 - モチベーションを高めるための工夫
 - 行動への「報酬」(発信したら満足感が得られるしくみ)
 - 患者が気楽に発信(記録)できるユーザーインターフェースづくり
 - 記録を意識しない機器(自動記録)

患者参加の実験(1)

- 在宅療養中の患者7名(いずれも男性)
- 脳梗塞、糖尿病、高血圧等
- ケア提供者(看護師、ケアマネジャー)と患者との情報共有
 - 患者が行動を記録
 - ケア提供者がコメントを返す
- 患者による記録促進を期待して、基本的に患者は行動をあらわすピクトグラム(アイコン)をタッチするだけでよいとした。
 - 文は書いても書かなくてもよい。

参考:「タッチスクリーンで感情と行動の記録が可能なセルフケア支援Webアプリのためのピクトグラムを用いたユーザーインターフェース開発」

日本ヘルスコミュニケーション学会雑誌 第5巻第1号

<http://healthcommunication.jp/journal/vol005no01/>

ピクトグラムによる入力



気分が良い	入浴(次の画面で時間の長さを選択可能)	服薬(次の画面で朝食後、夕食後などを選択)
体調の程度(次の画面でスケール上で程度を入力)	トイレ(次の画面で詳細情報を選択可能)	怒り・不快(「気分が良い」の反対の状態)
痛み(次の画面で場所を人体図上で指定)	掃除行動(次の画面で時間の長さを入力可能)	体重(次の画面でスケールを使って入力可能)
食事(次の画面で詳細を記入可能)	歩行(次の画面で時間の長さを入力可能)	血圧(次の画面でスケールを使って入力可能)

患者がもつタブレットの画面

コメントによるコミュニケーション

The screenshot displays a vertical list of six comment entries. Each entry consists of a profile icon on the left, a text message in the center, and a close button (an 'X' in a circle) on the right. The entries are as follows:

- Entry 1:** Profile icon: A person with arms raised. Text: "[体調：80%] 昼食も終わり二人でTVを見ています！". Timestamp: 2014-03-26 13:56:33.
- Entry 2:** Profile icon: A person with musical notes. Text: "[気分] 本当に暖かになりました！". Timestamp: 2014-03-26 13:55:52.
- Entry 3:** Profile icon: A woman's face. Text: "今日は、すっかり春日和ですね～。". Timestamp: 2014-03-26 13:01:39.
- Entry 4:** Profile icon: A fork, knife, and spoon. Text: "[食事] 二人で昼食を楽しんでいます！！". Timestamp: 2014-03-26 12:38:50.
- Entry 5:** Profile icon: A fork, knife, and spoon. Text: "[食事] そろそろ昼食の準備です！！". Timestamp: 2014-03-26 11:46:02.
- Entry 6:** Profile icon: A person with musical notes. Text: "[気分] 妻と二人で楽しい一時を過ごしています～". Timestamp: 2014-03-26 09:13:40.

At the bottom of the interface, there are three navigation buttons: a "TOP" button, an upward-pointing arrow, and a downward-pointing arrow.

入力状況

総入力件数

(2013/12/24～2014/5/8)

(入力件数は、当該患者に対する
医療者の書き込みを含む。)

患者	入力件数
spr01	1549
km01	408
km02	407
spr02	379
nag02	319
nag01	52
nag03	25

興味・コミュニケーションパターン

spr01 上位項目

km02 上位項目

項目	回数
気分	666
食事	368
<医療者>	88
服薬	85
血圧	85
歩行	77
排便	55
体調:80%	49
風呂	30
体調:70%	12
体調:90%	7
掃除	6
体重	4

項目	回数
食事	165
服薬	67
排便	55
風呂	46
歩行	10
<医療者>	9
体調:60%	7
体調:80%	6
体重	6
体調:70%	4
掃除	4
体の部分:	3
お腹	3

ケア提供者へのコミュニケーションのために便宜的に利用

わかったこと

- ピクトグラムのタッチだけでよいとしても、コミュニケーションをとりたがらない人はいる。
- 患者にとって重要な行動は食事と服薬である。
- 介護職種は患者の日常生活や医療情報にどちらかというに関心が薄い
- 非同期的なコミュニケーションにまどろっこしさを感じる人もいる
 - 患者も、ケア提供者も
 - いつものコミュニケーション手段に満足

患者参加の実験(2)

- 名古屋大学医学部(地域医療教育学)
- 糖尿病患者2名(いずれも女性)
- 多職種教育に実際の患者が参加する試み
 - 医学生、看護学生、薬学生
 - 2型糖尿病の病態、治療方針、食餌療法、患者への対応の原則について事前に学習
- グループメッセージングシステムを開発
 - 患者ごとのチームで投稿の時系列一覧(タイムライン)を共有
 - テキスト
 - 写真
 - 「スタンプ」としてのアイコン
 - 実験(1)のピクトグラムを利用

2つのタイムライン

- 学生どうしのグループメッセージング
- 学生と患者とのグループメッセージング

行動変容を実感

- 薬の飲み忘れが減った
- 食事にもっと気を付けるようになった
 - 血糖のコントロールが良好になった
- もっと歩くようになった
 - 趣味を兼ねて

相手が学生であることの利点

- 学生は却って話しやすい
 - 医療者と違って、叱られない。
- 食に関する相談は、時に有用なアイデアが学生から出てくる。

「ゆるい」コミュニケーションの有用性

- 即時でなくても、そのうち返事が却ってくるという期待・安心感
 - 3人相手なので、誰かが相手をしてくれるだろう

多様な方法でコミュニケーションが成り立つ

- スタンプだけ投稿しても返事が返ってくる
 - コミュニケーションが始まるきっかけになる
- セルフケアをがんばったことの証拠は、写真だけでよい
 - 薬、食事、万歩計の数字、血糖測定器の数値、etc