

コロナ禍における患者、家族、スタッフによるオンラインカンファレンスの実践と意義

檜秀彰 乾希実子 大川直美 神野孝輔 寺尾順子 渡辺亮 永廣信治
吉野川病院 地域連携室 リハビリテーション室 脳神経外科

本演題に関連して、発表者すべてに開示すべきCOIはありません

目的

当院では入院患者の状態をスタッフと家族で情報共有し方針を決定するためにカンファレンスを定期的に行っている。しかしコロナ禍で面会禁止となりカンファレンスも中断されたため、2021年4月よりWeb上でのオンラインカンファレンスや面会に取り組むこととした。

今回、これまでの経験とアンケート調査から得られたオンラインカンファレンスの意義と課題について検討することとした。本研究ではWebカンファレンスを実際に行い、カンファレンスに関わる方々の満足度を調査し、その意義を考察する。

方法

2021年6月より2週間の満足度アンケート調査を実施した。対象は患者本人と家族、ケアマネージャーなどとした。アンケートの内容は、

- ①Web使用の説明の満足度
- ②カンファレンス内容の理解満足度
- ③Webカンファレンス全体の満足度
- ④直接対面式と比較した満足度

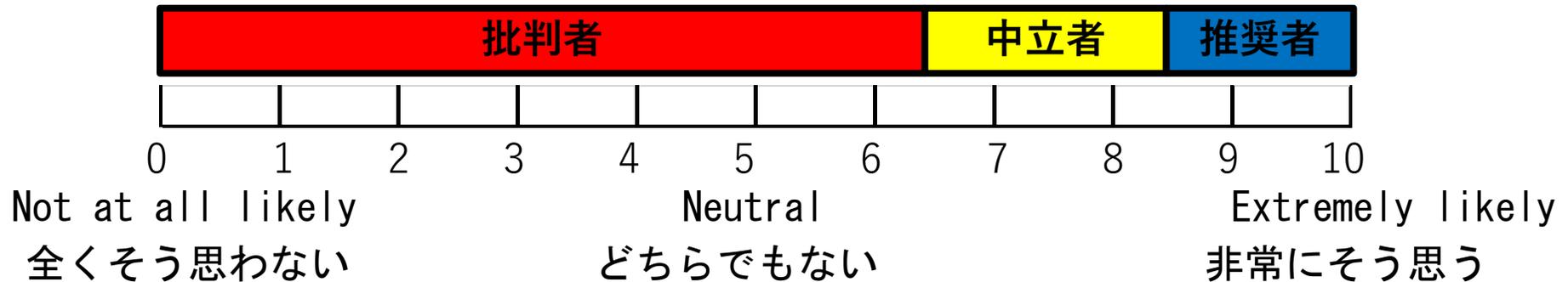
の4項目とし、それぞれ0~10点評価で回答を得た。

結果はNet Promoter Score（以下、NPS）として算出した。NPSは、欧米企業などで導入されている満足度調査の指標で、NPSは、推奨者（9-10点）の割合（%）から批判者（0-6点）の割合（%）を引き算して算出されるポイントで、プラスの値は満足の種類、マイナスの値は不満足の種類を表す。

対象者には研究の同意を得た上でアンケートを実施した。

Net Promoter Score

(ネットプロモータースコア ; NPS)



- 0～10の11段階評価
- 0～6点：批判者
- 7～8点：中立者
- 9～10点：推奨者

【計算式】

$$\text{NPS} = \text{推奨者の割合}(\%) - \text{批判者の割合}(\%)$$

結果

- アンケート回答：15名（患者2名、家族11名、ケアマネージャー2名）
- アンケート回収率：100%

NPS

①Web使用の説明	0point
②カンファレンス内容の理解	25point
③Webカンファレンス全体の満足度	8.33point
④直接対面式と比較した満足度	-41.66point

<参考データ>

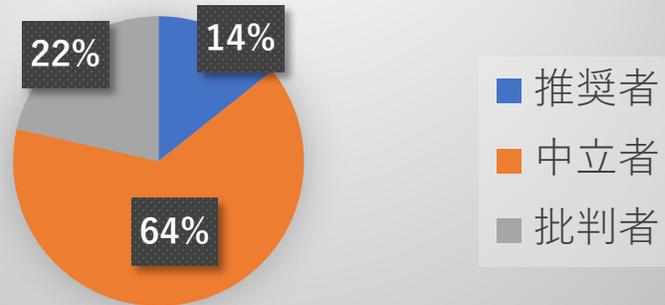
NPSベンチマーク調査2021 生命保険（請求体験）

1位	ソニー生命	-11.9point
2位	東京海上日動 あんしん生命	-21.4point
3位	メットライフ生命	-24.6point

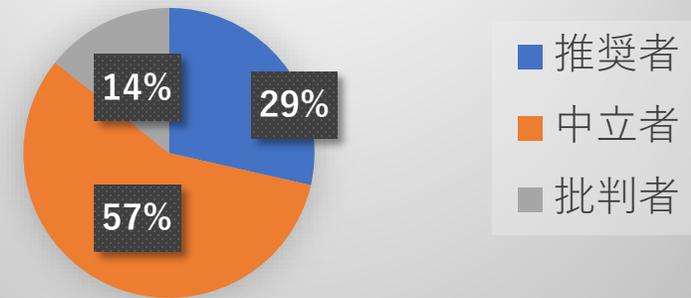
（NNTコムオンラインホームページより参照）

結果（満足度調査）

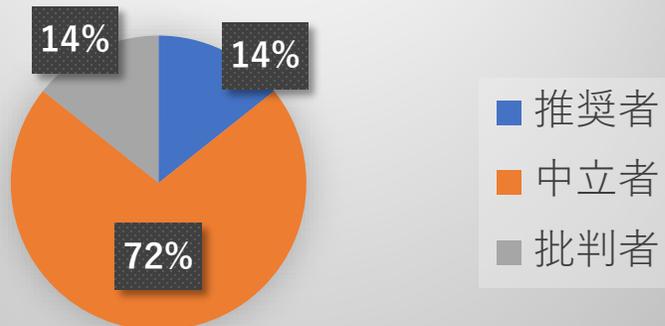
Webオンラインの説明に対する満足度



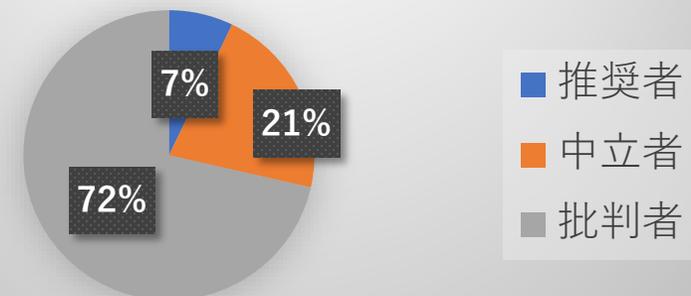
カンファレンス内容の理解度に対する満足度



Webカンファレンス全体の満足度



直接対面式と比べての満足度



患者さまのご意見

< Webの良い意見 >

- 家族の顔が久しぶり見えて良かった。
- 全然会えないよりまし。
- 思っていたよりもスムーズにできて良かった。
- 一度に皆さんのお話が聞けて良かった。
- 全員の顔が見えて良かった。
- 今の状態がよく分かった。
- ITが利用できる方は在宅で面会できて便利。
- コロナが収まるまではオンラインを利用します。
- 直接会うのと変わらないくらい良かった。
- 時々電話で説明されてもよくわからなかったけど、Webだとよくわかった。

< Webの問題点 >

- 直接会えた方がよい。
- 難聴の方は聞き取りにくい。
- 予約が必要なのが不便。
- 少し聞き取りにくいところがあった。
- 内容によっては直接話したいこともある。

※赤文字は多かった意見

考察

- オンラインカンファレンスによる患者・家族と医療スタッフの連携は十分可能であり、内容に関する満足度は高かった。一番の要因としては、コロナ禍において面会制限が長く続いており、家族は患者の現状がよく分からない状況に陥っていたためと考える。そのためカンファレンスでは感極まる場面が度々見られた。
- また、県外など遠方の家族の参加や、業務時間の合間を縫っての参加など、多くの方々が今までにない形でカンファレンスに参加できる機会を作ることができた。また他院や他施設との連携が必要となる退院前にもWebで繋がり、医師をはじめ多くの医療スタッフが情報共有を行い、患者家族と方針の決定などを行うことができていた。
- しかし直接対面式に比べると満足度は低く、人と人とのきめ細やかな繋がりが医療現場では重要であることを再認識する結果となった。
- 今後の課題は直接対面式とWebの両立が必要であり、その際に再度、オンラインカンファレンスの満足度を調査し、コロナ禍というバイアスのない状態でその意義を検討していきたい。

結論

- コロナ禍でのWebファレンスの満足度は高かったと考えられる。
- 直接対面式のカンファレンスの方がWebより希望が多かった。
- 今後はWebの利点と直接対面式の利点の両立を図る。
- 直接対面式の再開後にWebカンファレンスの満足度を再度検討する必要がある。