



グローバルオンライン診療体験

ビデオベースの遠隔医療に対する患者および医療従事者の感情に関する包括的な研究

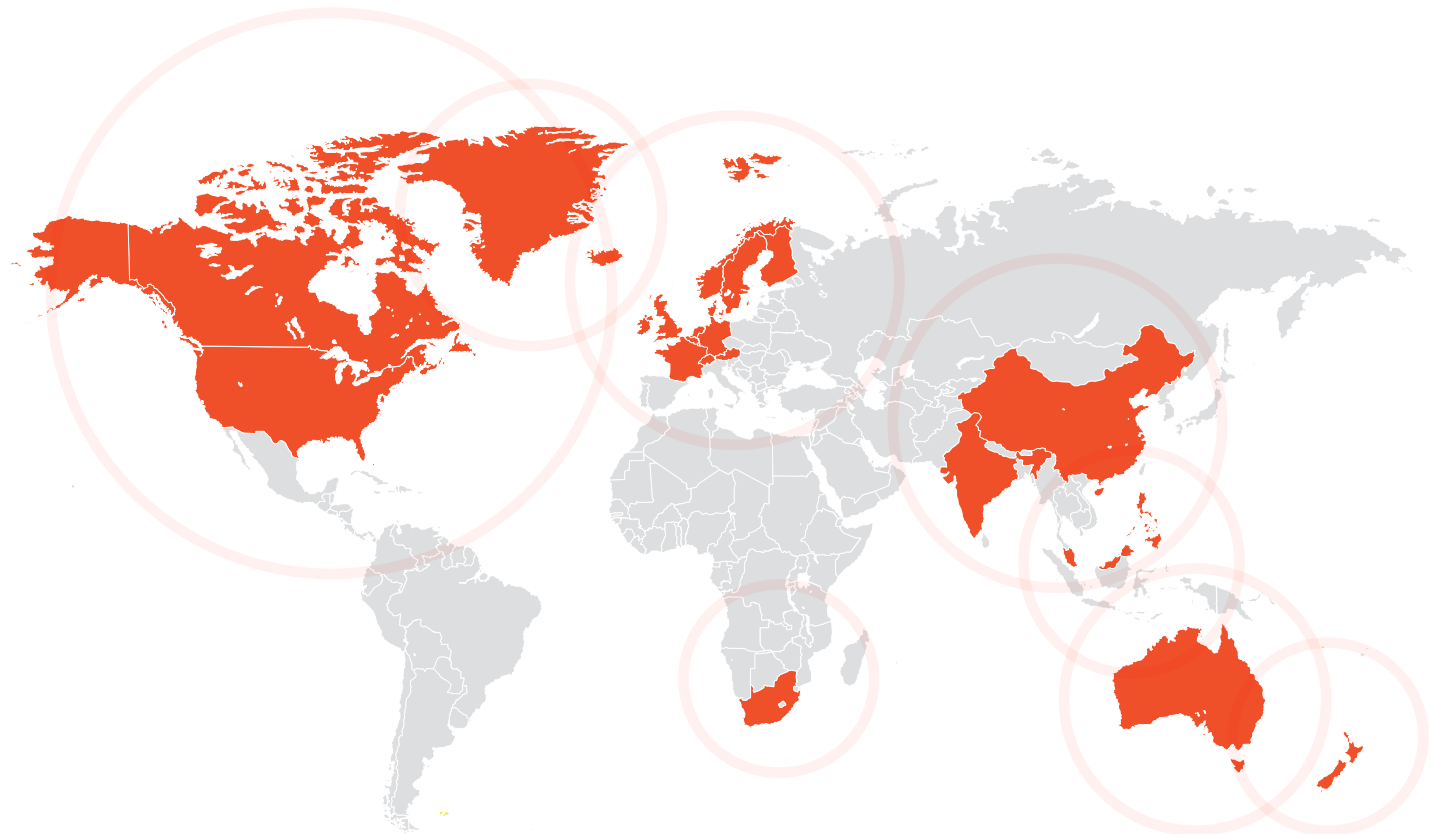
インサイトレポート | 2021年9月

遠隔医療が何百万人もの人にとってのニューノーマルに

COVID-19パンデミックの発生により、患者と医療従事者（HCP）が安全に医療が実施されるための新たな手段を模索する中、ビデオベースの遠隔医療の利用が急増しています。Amwell Telehealth Indexによると、2019年末時点で、米国の患者全体のうち、遠隔医療での受診の経験がある人はわずか8%でした。しかし、パンデミックが発生すると、遠隔医療の利用率が急増しました。マッキンゼーの報告によると、2020年4月の遠隔医療の利用率は、その2ヶ月前と比較して78倍になっています。

1年以上が経過した現在、遠隔医療の利用率は、パンデミック前の38倍の水準で安定しています。米国では、医療費のうち2,500億ドルがオンライン診療に移行したと推定されています。しかし、この変化は良いことなのでしょうか？HCPと患者は、質の面で、以前と変わらない医療が実施されていると感じているのでしょうか？また、IT部門の意志決定者（ITDM）は、どのようにすれば、医療の質を維持し、さらに改善するシームレスな遠隔医療ソリューションで臨床チームを最大限サポートできるのでしょうか？





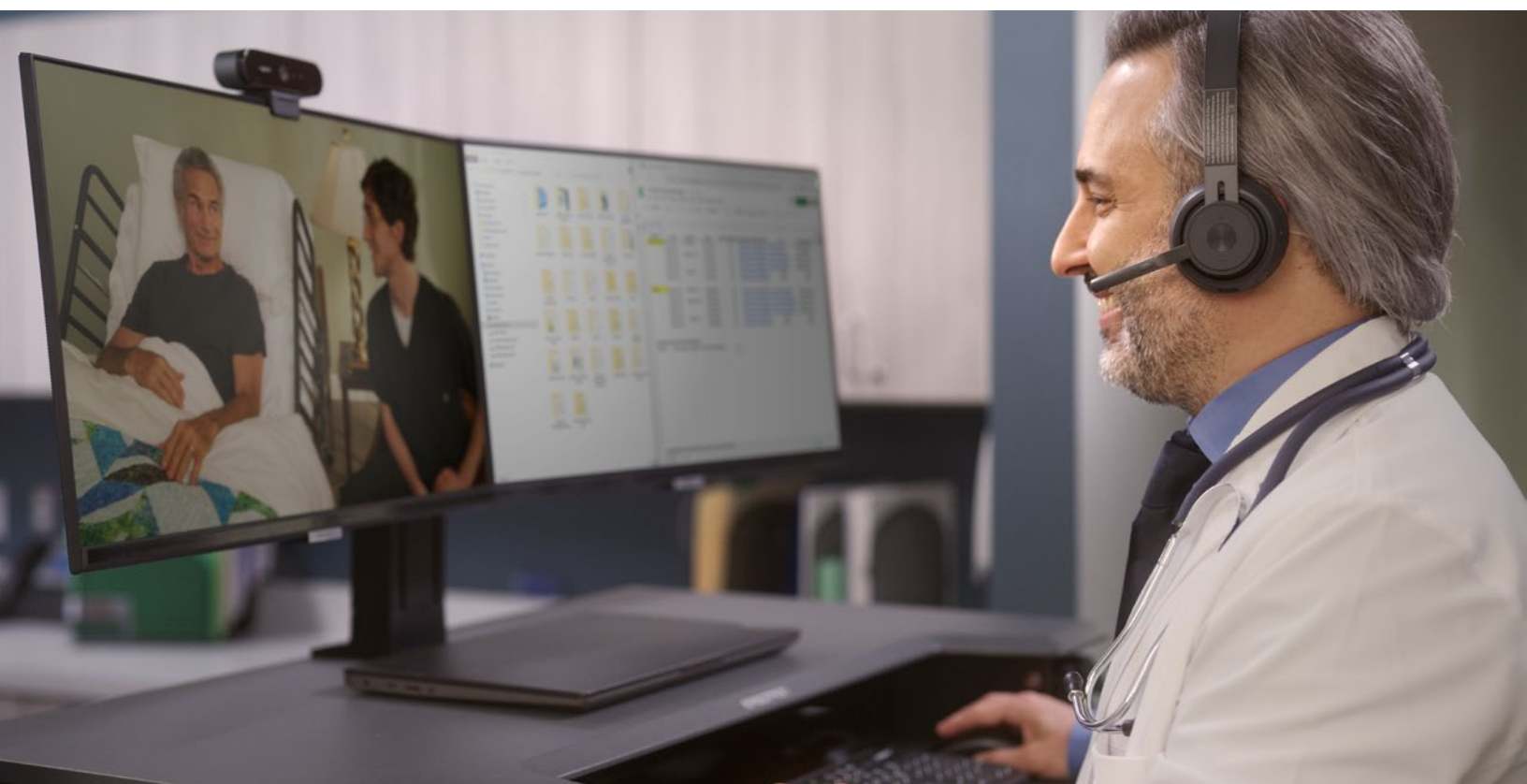
ビデオベースの遠隔医療急増に関する調査

これらの疑問に答えるため、Escalett社はロジクールに代わって、遠隔医療の現状をより深く理解するための国際的調査を行いました。この調査は2021年夏に、過去12か月間にビデオベースの遠隔医療を利用または実施した世界の患者754名と世界のHCP 146名からなる900名の回答者を対象に実施されました。調査対象の患者とHCPはいずれも、

北米、EMEA、APAC地域に均等に分散しており、オーストラリア、オーストリア、ベルギー、カナダ、中国、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、香港、インド、マレーシア、オランダ、ニュージーランド、ノルウェー、フィリピン、シンガポール、南アフリカ、スウェーデン、スイス、イギリス、米国で調査を行いました。

患者は遠隔医療に積極的です

この調査データは、COVID-19による遠隔医療利用の急増を裏付けるものでした。全世界で遠隔医療を利用する患者のうち73%が、過去1年間に初めてビデオベースの遠隔医療を利用したと回答しました。遠隔医療を受ける環境としては、自宅が最も一般的で、患者の90%が自宅から遠隔医療で受診しています。また、4分の1以上（28%）が、入院先（12%）、外出先や緊急の現場（11%）、従来の診察室（10%）などの別の環境でビデオベースの遠隔医療を受けたことがあります。



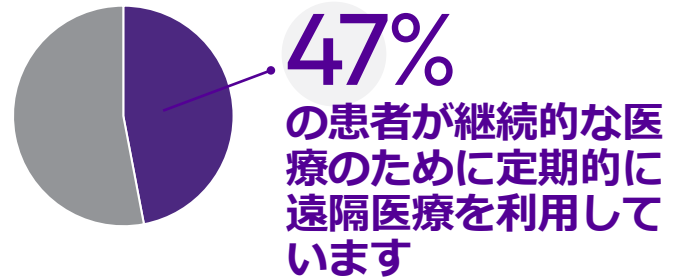
患者は遠隔医療に積極的です

遠隔医療での受診経験の増加

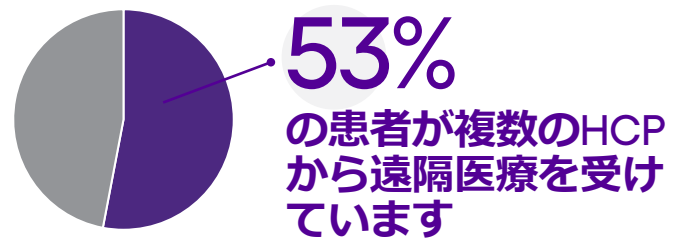
特に注目すべきは、患者がいかに早く遠隔医療に順応するか、そしていかにしてHCPが提供する医療の一環として定着していくかということです。全世界で遠隔医療を利用する患者の半数近く（47%）が、現在、臨時的な利用や一回限りの利用ではなく、継続的な医療のために遠隔医療を定期的に利用していると回答しています。また、過去1年間に初めて遠隔医療を受けた人のうち41%がすでに定期的に利用しています。

さらに、経験を重ねるにつれ、遠隔医療の利用頻度が上がるだけでなく、より多くの症状で利用されるようになってきています。患者は、平均して2.4つの症状について、HCPに相談するために遠隔医療を利用しており、一時的ではなく継続的な医療のために遠隔医療を定期的に利用している患者の場合は平均して3つの症状になっています。さらに、全世界の患者の半数以上（53%）が、ビデオベースの遠隔医療を利用して複数の医療従事者から診療を受けています。これは、遠隔医療の利用の深度が増していることを示しています。

遠隔医療の定期利用



複数のHCPから遠隔医療を受ける患者の割合



高い患者の満足度

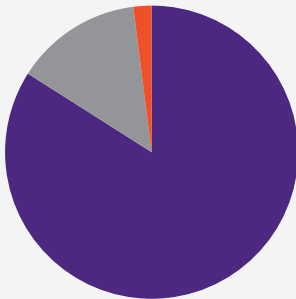
この急速な普及の背景には、遠隔医療を利用する患者の非常に高い満足度があります。過去1年間にビデオベースの遠隔医療を利用した全世界の患者のうち、84%が満足/非常に満足と答え、不満があると回答したのはわずか2%でした。遠隔医療を利用する患者の満足度が最も高いのはアジア太平洋地域で、91%が満足または非常に満足と回答しています。年齢層別で見ると、最も満足度が高いのはミレニウム世代で、おそらくテクノロジーに慣れているからだと思われます。

これらの高い満足度につながっているのは遠隔医療体験のいくつかの重要な特性です。何よりもまず、5人の患者のうち4人近くが、遠隔医療を利用することに非常に自信があると答えており、技術的なハードルはすぐに克服できることを示唆しています。さらに、大多数の人が、自分の健康上の懸念に対応されていると確信している、同じ部屋にいるかのようにHCPと接することができる、遠隔医療は対面での診療と変わらない、それどころか遠隔医療の方が効率的であると回答しています。

5人中4人近くの患者が、遠隔医療の利用に非常に自信を持っています

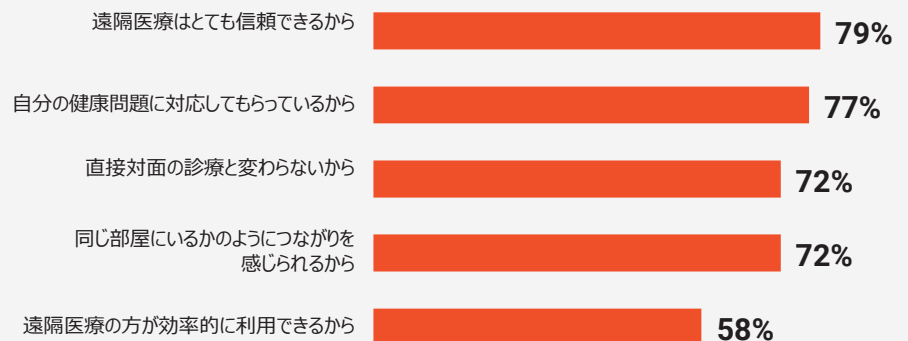
遠隔医療の満足度

- 満足
- どちらともいえない
- 不満



84% の患者が遠隔医療の経験に満足しています

満足の理由

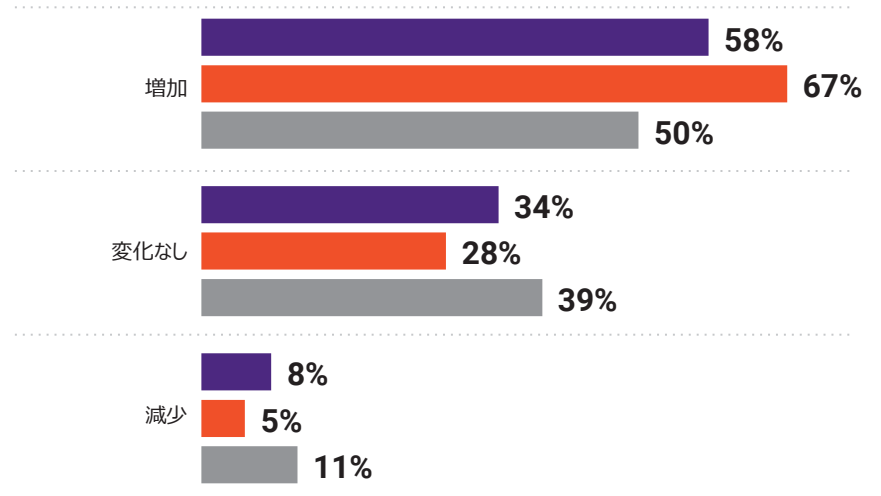


患者は、遠隔医療はこれからも続くと考えています

そのため、大多数の患者が、昨今、急増している遠隔医療の利用が、継続すると考えていることは、驚くべきことではありません。また、合計で58%の患者が今後1年間で引き続き利用が拡大すると考えており、すでに定期的に利用している患者の場合はその割合は67%にも上ります。さらに3分の1は現在の水準が維持されると考えており、遠隔医療の利用が減少すると予想しているのはわずか8%です。

今後1年間に予想される遠隔医療の利用

■ 合計 ■ 定期的な利用者 ■ 一時的な利用者



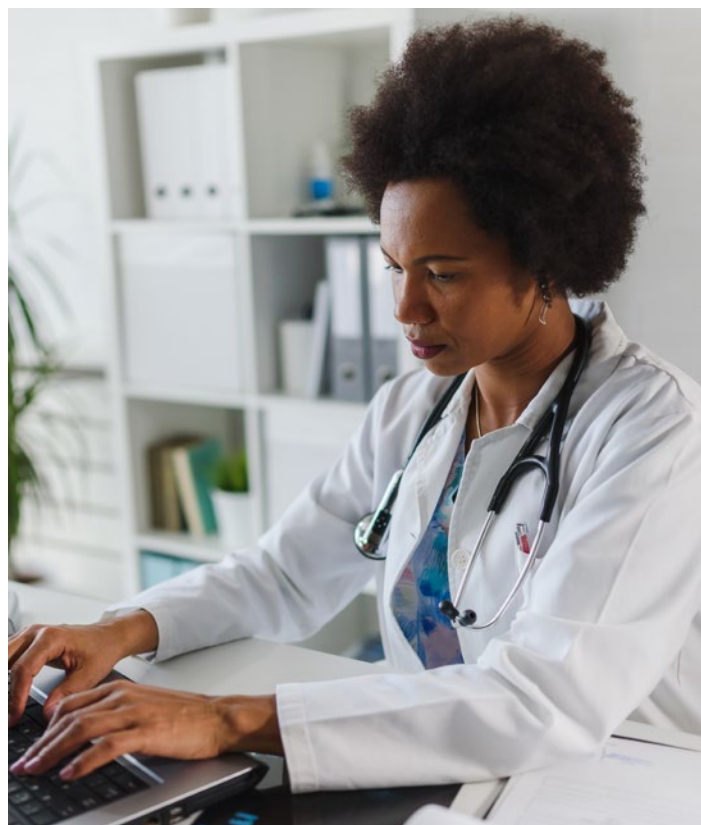
HCPが抱く根強い懸念

データや、満足度の高い遠隔医療の経験豊富な患者が急増していることを見て、遠隔医療が主流になったと結論づけるのは簡単です。しかし、HCPらのデータからはいくつかの注意点が見て取れます。ITDMは、遠隔医療戦略を計画する際、これらの点に注意する必要があります。

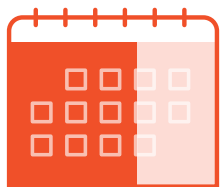
HCPは、遠隔医療の経験がはるかに豊富です。

まず注目すべき点は、患者に比べてHCPの方が圧倒的に遠隔医療の経験が豊富であるということです。その大多数は、遠隔医療を何年も前から実践しており、過去1年間に初めて遠隔医療相談を行った人はわずか39%でした。

HCPも遠隔医療の急増を経験しています。世界のHCPは、過去1年間の平均で、医療相談の約4分の1（23%）が遠隔医療を介して行われたと報告しています。また、HCPは、個人オフィスや自宅のオフィスから診察室や病室に至るまでさまざまな場所で遠隔医療を行う可能性が非常に高くなっています。しかし、HCPの満足度と患者の満足度は一致しません。

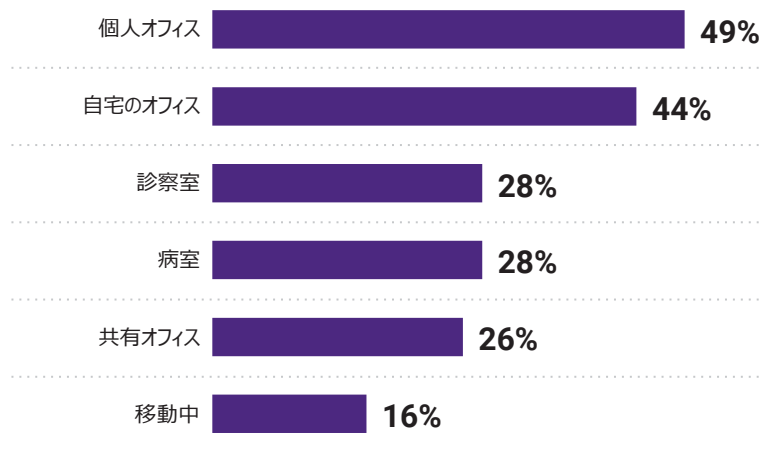


HCPの遠隔医療の経験



61%
のHCPが1年以上遠隔医療を実践しています

HCPが遠隔医療を行った場所



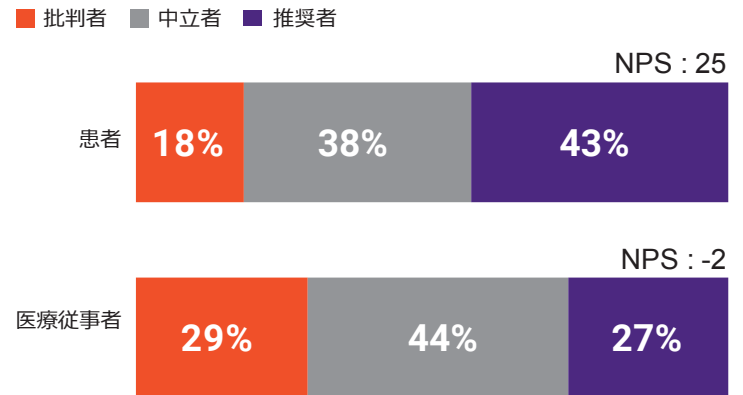
しかし、HCPの満足度と患者の満足度は一致しません

HCPの71%が遠隔医療で提供できる医療に満足していますが、これは患者の84%を大きく下回っています。このようにHCPの方が満足度が低い理由は、遠隔医療の実施が容易ではなかった過去数年間に蓄積されてきた印象を経験豊富なHCPほど持っていることに起因している可能性があります。また、「対面での医療と変わらない」、「同じ部屋にいるかのように接することができる」、「より効率的である」など、HCPの満足度につながる主な利点の一部は、HCPと患者の間では大きく異なることも注目すべき点です。

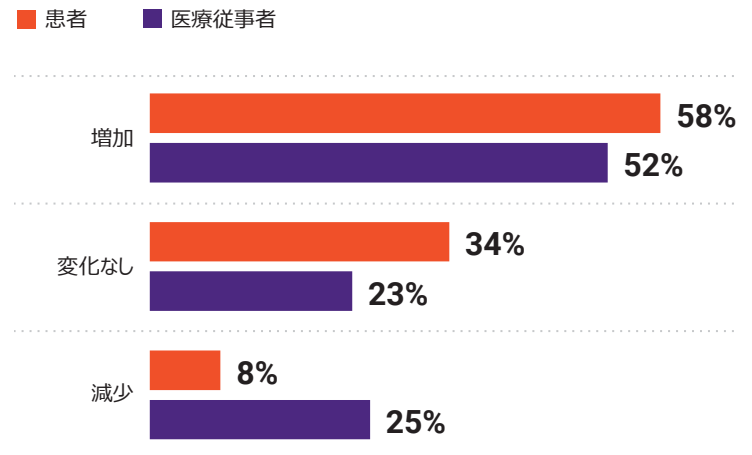
そのため、HCPが遠隔医療を支持する可能性は非常に低くなります。ネットプロモータースコア（NPS）を算出する典型的な調査用の質問として、ビデオベースの遠隔医療を友人や同僚に勧める可能性を尋ねたところ、HCPは遠隔医療を推進する可能性が著しく低く、反対する可能性が著しく高いため、患者のNPSスコアが25であるのに対し、HCPのNPSスコアはマイナス2となりました。

この結果は、遠隔医療の将来に対する見解にも反映されています。大多数のHCPは今後1年間に遠隔医療の利用が増加すると考えていますが、4分の1のHCPは遠隔医療の利用が実際に減少すると考えており、これは患者の3倍の割合であり、少数ではありますが無視できる数字ではありません。

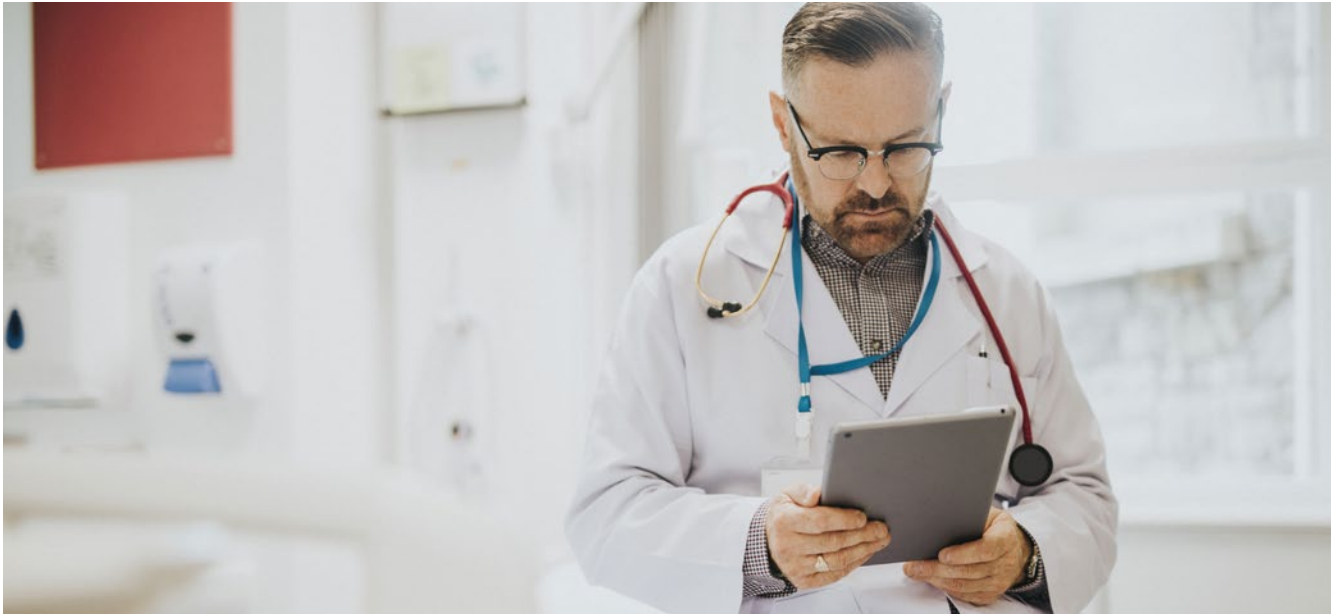
遠隔医療を推奨する可能性



今後1年間に予想される遠隔医療の利用



なぜHCPは遠隔医療にそれほど積極的ではないのでしょうか？



HCPのそれほど積極的ではない理由の多くは、過去の遠隔医療の経験、「普通」のやり方を好むこと、そして潜在的な変化への抵抗感に起因していると考えられます。しかし、データを詳しく検討すると、多くのHCPは、自分たちが期待する質の高い医療を提供するためには、自分たちのテクノロジーがまだ不十分であると感じている、ということにITDMは注目すべきです。

確かに、遠隔医療の登場した当初に比べれば、状況は改善されています。全世界のHCPの3分の2以上（68%）が、ビデオベースの遠隔医療に必要な技術を使用するのは簡単、または非常に簡単であると考えており、使いやすさの点を過去1年間と、それ以前を比較した場合、4分の3近く（72%）が改善されたと感じています。

しかし、HCPにとってテクノロジーは依然として大きな障壁となっています。接続のしやすさ、音質、画質など、技術的な問題について尋ねたところ、HCPは患者よりも約3倍の割合で問題を報告してきました。これは、患者と違い、ほとんどのHCPがITの専門家のサポートを受けられることを考えると、驚くべき統計です。

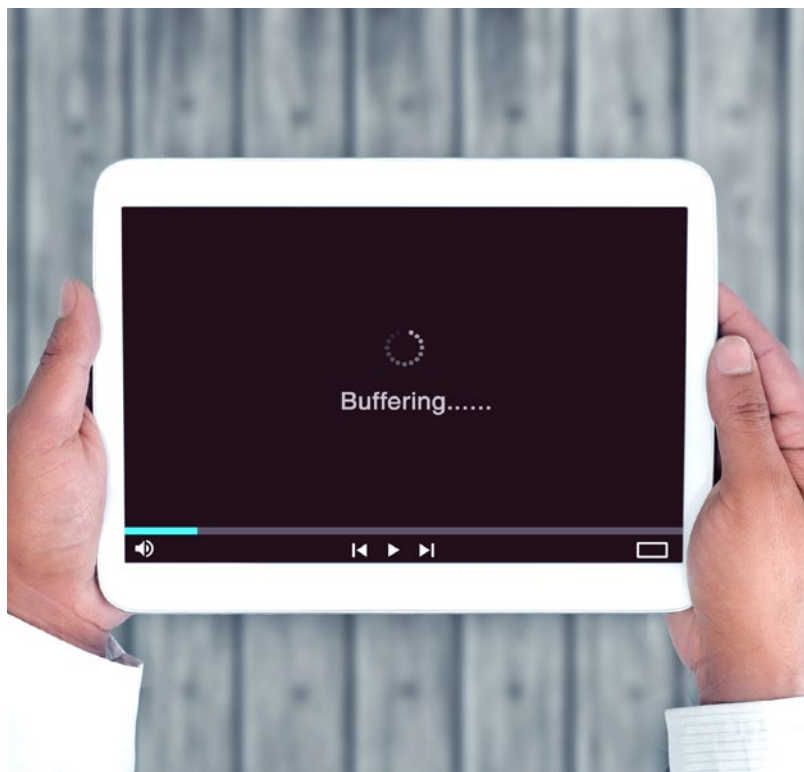
HCPにとってテクノロジーは依然として大きな障壁となっています。

なぜHCPは遠隔医療にそれほど積極的ではないのでしょうか？

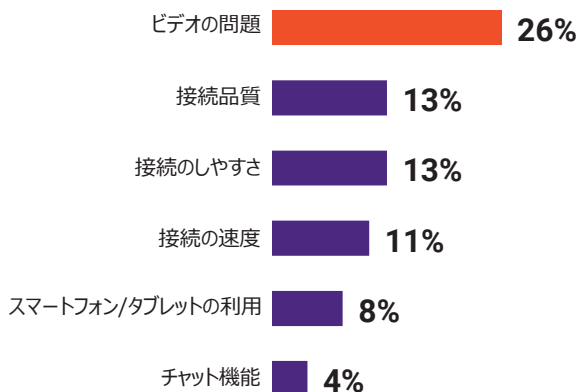
HCPにとってビデオの画質が最大の課題です

圧倒的に最大の問題となるのが、HCPが患者に届けるビデオの画質です。技術的な問題を経験したHCPのうち、26%がビデオの解像度やズーム機能などのビデオに関する問題を指摘しており、これは次に回答数が多かった問題（13%がインターネット接続の質とつながりやすさと回答）の2倍にあたります。

さらに注目すべきは、全世界のHCPの82%が、過去1年間にビデオの画質に関する技術的な問題を経験しており、その問題は、患者に提供する医療の質に悪影響を与えるほど深刻であると考えていることです。これはアジア太平洋地域の一部の国では89%にも上り、低解像度、ぼやけ、ブロックノイズ、ビデオ映像の照明品質の悪さといった問題が含まれています。これは、患者のデータからも裏付けられており、過半を占める人（53%）が、HCPが提供するビデオの画質に問題を感じたことがあると答えています。



HCPにとって最大の技術的課題



ビデオの問題を経験したHCP



82%
のHCPが、患者に提供するビデオの画質に関して深刻な問題を経験しました

なぜHCPは遠隔医療にそれほど積極的ではないのでしょうか？

93%

ビデオの画質の向上によって患者の体験が改善します。

92%

ビデオの画質が悪いと、今後、遠隔医療を利用する可能性が下がります。

77%

患者がカメラを通してHCPを「プロフェッショナル」として認識することが重要です。

68%

ビデオの画質が悪いと、患者が他の医療従事者を選ぶ、きっかけになる可能性があります。



HCPは、ビデオの画質が悪いことによる影響を懸念しています

これは、HCPにとって非常に大きな意味を持ちます。10人中9人以上が、ビデオの画質は患者の体験に大きく影響すると考えており、ビデオの画質が悪いと提供できる医療の質を低下させるだけでなく、患者が今後、遠隔医療を利用する可能性も低くなると考えています。実際、全世界のHCPの3分の2以上が、ビデオの画質が悪いと、患者が他のHCPを選ぶ、きっかけとなるのではないかと心配しています。患者が遠隔医療に慣れ、安心して利用できるようになると、HCPへの期待が高まるとデータで示されており、この懸念は杞憂に終わります。

技術的課題

マッキンゼーの報告によれば、米国だけでも外来患者の13~17%がビデオベースの遠隔医療を利用しています（医療専門分野によって異なります）。これは明らかに医療のあり方を大きく変えるものですが、同時にまだまだ進歩の余地が残っていることも示しています。また、調査データによると、患者（特にこの1年間に初めて遠隔医療を利用した患者）は遠隔医療に関して積極的であることが分かっていますが、経験豊富なHCPほど、特に患者に影響するビデオの画質に関して、技術的な改善の余地があると考えています。

その結果、臨床チームをサポートしているITDMは、医療へのアクセスを改善して、患者の体験を向上させ、成果を高めるために、遠隔医療に関連した以下の重要なビデオの改善ポイントに焦点を当てる必要があります。

高品質なエンタープライズグレードビデオコンポーネントの使用

ほぼすべてのHCPは、ビデオの画質が、患者の体験や質の高い医療を提供するために重要であることを認識しています。そして、調査から、ビデオベースの遠隔医療における患者の満足度の最大の要因の1つは、まるで同じ部屋にいるかのようにHCPを近くに感じられるという点にあると分かっています。簡単に言えば、遠隔医療の継続的な普及と医療の質は、HCPが提供できるビデオの画質に依存しています。そのため、ITDMは、HCPがどこでビデオベースの遠隔医療で診療を行うにしても、高品質のビデオコンポーネントを確保することが極めて重要です。

 93%

のHCPが、ビデオの画質の向上によって患者の体験が改善すると考えています。

いつでも、どこでも利用できるようにするための計画

データによると、HCPの半数はすでに自宅や個人オフィスから診療を行っており、5人に1人は移動中でも診療を行っています。そのため、ITDMは臨床施設の枠を超えて、HCPがリモート環境でも鮮明なビデオを配信できるようにする必要があります。そのためには、周辺機器についても慎重に検討する必要があります。

半数近くのHCP（43%）が、ビデオベースの遠隔医療で診療を行う際に外部コンポーネントを使用しており、群を抜いて多いのは外付けのウェブカメラで、全世界のHCPの62%、アジア太平洋地域のHCPの4分の3近くが使用しています。これは、HCPが患者に提供するビデオの画質を重視していることをさらに裏付けており、ITDMは高品質のビデオ製品でこれを完全にサポートする必要があります。

 50%

のHCPが、自宅や個人オフィスから遠隔医療で診療を行っています。

完全に統合されたワンルームソリューションの導入

少なくとも4分の1のHCPが、会議室、病室、共有オフィスなどの共有スペースからビデオベースの遠隔医療での診療を行っています。ITDMにとっての課題は、1日に複数のHCPがさまざまなデバイスを使って1つの部屋を巡回する一方で、1人のHCPがビデオベースの遠隔医療での診療をICUからハドルームまでなど、さまざまな場所で行う場合に、HCPが患者に一貫した体験を提供できるようにすることです。

それを可能にするのが、一体型ビデオバーやタッチコントローラなどの技術を活用して、施設全体で一貫性を確保できる、完全統合型のワンルームソリューションです。ITDMにとって、このソリューションは、カスタムメイドのソリューションよりも、はるかに簡単に既存のワークストリームに組み込むことができ、保守も少なく済みます。さらに重要なことは、HCPが医療施設のどこにいてもシームレスに利用できるため、患者に一貫した体験を提供できることです。

4人中1人

のHCPが共有環境で遠隔医療を行います

プラットフォームからのビデオベースの遠隔医療の独立

世界中で、HCPは複数のソフトウェアプラットフォームを使用してビデオベースの遠隔医療を提供しています。このデータによれば、40%のHCPが複数のプラットフォームを使用しており、59%のHCPが市販のクラウドベースのソリューション（Zoom、Microsoft Teams、Google Meetなど）を使用しており、約4分の1（23%）が独自のソリューションを使用しています。

ITDMは、HCPが単一のプラットフォームで業務を行えるようにすることに注力してきましたが、現実には、HCPが複数のプラットフォームを使用しなければならない理由があります。たとえば、異なる施設から遠隔医療を提供する、患者の好みに合わせる場合などです。そのため、ITDMは、必要に応じてどのようなプラットフォームでも遠隔医療を提供できる柔軟性をHCPに提供することが極めて重要です。つまり、IT投資を最大限に活用するために、主要なビデオ会議ソフトウェアプラットフォームとシームレスに連携できるソリューションに投資することが極めて重要です。

40%

のHCPが遠隔医療に複数のソフトウェアプラットフォームを使用しています



使いやすさへの注力

HCPは、高度な技術を持つ医師や看護師であっても、テクノロジーを簡単に利用できるわけではありません。HCPの3分の1（32%）は、ビデオベースの遠隔医療に関連するテクノロジーの使用は簡単ではないと回答しており、ITDMは、使いやすさを重視したソリューションとサポートに注力することで、この課題に対応する必要があります。これは、会議室でのタッチコントローラの使用やワンクリックでの設定などの簡単な機能から、ユーザーがすぐにテクノロジーを使いこなせるような1~2分の簡単なビデオを提供することで、HCPが既存のワークフローでビデオベースの遠隔医療を直感的に使用できるようにすることまで多岐にわたります。



3人中1人

のHCPは、遠隔医療テクノロジーの利用は簡単ではないと考えています

サポートのコストと負担の軽減

ITDMは、すでに大きな課題に直面しています。M&Aによる統合や医療システムの急速な拡大により、インフラ、ソフトウェア、ハードウェアの間の不整合が多くなり、大規模なデバイス間の連携、監視、管理が困難になっています。また、多くの場合、HCP自身も、過去にテクノロジーを使用してワークフローで満足できる結果が出なかった経験から、抵抗感を抱いています。HCPの75%が、遠隔医療サービスは現在の高いレベルを維持するか、あるいはさらに拡大すると期待していることを考えると、ITDMにとってはこれまでになかったプレッシャーがかかります。

そのため、ITDMにとって極めて重要となるのが、既存の負担を増やすことなく、既存のデジタル医療エコシステムの中ですでに認証され、互換性があり、既存の臨床ワークフローに最小限の変更を加えるだけで、受け入れやすく、スムーズな導入を実現できる柔軟なソリューションに注力することです。



75%

のHCPは、遠隔医療の利用が今後1年間で増加する、または現在の高い水準を維持すると予想しています



結論

ビデオベースの遠隔医療は、COVID-19パンデミック下において爆発的に普及しましたが、長期的にはパンデミック前よりもかなり高い水準を維持すると考えられます。これは、各国で特有の医療事情にかかわらず、世界中に当てはまります。それを後押ししているのは、患者が遠隔医療に対して非常に好意的で、将来的には自分も利用するようになるかと予想していることです。

HCPも同じように肯定的な見解を示していますが、ここ数年で大きな進歩を遂げているにもかかわらず、高品質なビデオでの医療相談を提供する能力については慎重な見方をしています。HCPは提供するビデオの画質の重要性を強く認識していますが、大半のHCPは最高のパフォーマンスを妨げるような問題を経験しています。

臨床スタッフをサポートしているITDMは、遠隔医療が現在の高い水準からさらに普及することを認識しているからこそ、行動を起こす必要があります。つまり、今こそ、一貫したシームレスな遠隔医療体験を提供できるビデオベースの医療ソリューションを選定、導入し、今後の業界の拡大に合わせて成長させていくことが必要なのです。

調査について

本調査は、ロジクールの依頼を受け、2021年7月にEscalent社が世界の患者754人と世界のHCP 146人を対象に実施したものです。調査はウェブアンケート形式で実施され、回答者はグローバル調査パネルから抽出され、過去12か月間にビデオベースの遠隔医療での診療を利用または実施したことがあるかどうか（その他の審査用質問も含む）を基準に調査への参加者を選別しました。患者とHCPの参加者はどちらも、北米、EMEA、アジア太平洋の3地域に均等に分散しており、回答者の国籍は、オーストラリア、オーストリア、ベルギー、カナダ、中国、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、香港、インド、マレーシア、オランダ、ニュージーランド、ノルウェー、フィリピン、シンガポール、南アフリカ、スウェーデン、スイス、イギリス、米国でした。本調査の全データは、ご要望に応じて提供可能です。



ロジクールについて

ロジクールでは、「地域や環境を問わず、医療提供者が、患者と自然に信頼関係を構築していけるように支援されるべきである」と考えています。当社のミッションは、医師が治療法について患者に説明したり、医療提供者が互いに相談したり、家族が愛する人とコミュニケーションをとったりする際に、障壁なく真につながれるよう、支援することにあります。当社は、一貫性があり、信頼性が高く、医師と患者に遠隔医療の利用を促進するような、強化された遠隔医療体験を提供します。これにより、オンライン診療の新たな基準を定め、未来の医療エコシステムを構築します。

デジタル医療が変化しつつある今、ロジクールは、高品質なエンタープライズグレードのビデオ通話ソリューションを手頃な価格で提供します。これにより、高いコスト、一貫性のない体験など、遠隔医療を導入する際の課題を、IT部門が解決できるよう支援します。当社のソリューションは、あらゆる主要なビデオ会議アプリケーション、遠隔医療プラットフォーム、医療機器ベンダー製品などとシームレスかつ安全に連携し、医療提供者と患者が、極めて重要な人間的つながりをリアルタイムで持てるようにします。病床で、医療提供者の自宅で、あるいはそれ以外のどこかで何ができるかを、医療提供者が再考できるよう支援します。

詳細については、www.logicool.co.jp/promo/healthcareをご覧ください。

logicool® | for healthcare

Escalentについて

Escalent社は、混乱とビジネストランスフォーメーションに直面している業界に特化した、人間行動とアナリティクスの大手顧問会社です。当社は、40年以上にわたって進歩の推進者として、データとインサイトから、人間を突き動かす要素について深く理解してきました。そして、企業がこれらの推進要因に基づき、ブランドを構築し、顧客体験を向上させ、製品のイノベーションを促す行動を推進できるよう支援しています。

このインサイトレポートは、当社の医療部門とテクノロジー部門が共同で作成したものであり、それぞれが遠隔医療とオンライン診療に関する独自の知識と専門性を発揮しています。医療部門は、ライフサイエンス、患者の診療、医療の製造分野で長い経験を持つ専門家で構成されています。彼らは、製薬会社と医療システム会社のビジネス上の課題の解決をサポートする高度な専門家であり、当社が米国医師会から2020年のトップ市場調査機関に選ばれるきっかけとなりました。テクノロジー部門は、グローバルなハイテク企業や電気通信事業者と緊密に連携し、将来の最先端技術に向けた画期的なインサイトを提供することに優れた専門家チームです。

escalent.coでは、世界を変えていくブランドの形成にどのように貢献しているかをご覧ください。

escalent