

# 新型コロナウイルス感染者の自宅・宿泊療養時における病状管理コミュニケーション・ツールとしてのメディアの選好に関する研究

○氏名 齋藤長行、金広憲二、小原蓉童、福島直央、砂金信一郎

**Keywords** : 新型コロナウイルス感染者、自宅・宿泊療養、ソーシャルメディア、チャットボット、電話

## 1 目的

新型コロナウイルス感染症の蔓延により、我が国の医療体制が逼迫し、首都圏ではウイルスに感染した患者を直ちに入院させることが困難な状態に陥った。その様な状況への対応として、保健所の観察の基で、ウイルス感染者の自宅・宿泊療養を行う必要に迫られた。しかし、彼らの病状を的確に把握し、病状が変化した際には速やかに入院させる必要がある。そのためには、日々の病状を管理する必要があった。そこで、本研究では、神奈川県と連携し、LINE のチャットボット及び電話(AiCall)を利用して療養者の健康観察を行った。この病状観察データを基に、どの様な療養者に対して、どの様なメディアが療養コミュニケーションに有効となるのかを明らかにする。

## 2 方法

2021年2月1日～2021年3月4日の期間において、新型コロナに感染し自宅療養、宿泊療養することになった療養者から、病状管理のためのコミュニケーション方法としてLINEチャットボットか電話(AiCall)のどちらかを選択してもらい、病状の経過観察を行った。そのデータを基に、本研究では、療養者の属性データと病状管理のためのコミュニケーション・ツールの選択状況をクロス分析することにより、療養者の属性別のメディアの選択傾向を分析した。

## 3 結果

架電履歴のある3,137人の療養者の属性データを分析したところ、LINEによるコミュニケーションを選択した療養者は2,045人(65.2%)、電話が994人(31.7%)、療養施設内線電話が98人(3.1%)となった。性別の傾向をみてみると、LINEを選択した男性は1,030人(64.1%)、電話は521人(32.4%)、療養施設内線電話が55人(3.4%)であった。一方、LINEを選択した女性は990人(66.4%)、電話は462人(31.0%)、療養施設内線電話が40人(2.7%)となった。また、病状別のメディアの選択状況をみてみると、無症状病原体保有者よりも、有症状者および治癒中の療養者の方が電話よりもLINEチャットボットを選択する傾向が強いことが明らかとなった。

## 4 結論

今回の結果では、療養者は、電話よりもLINEのチャットボットコミュニケーションを病状管理のツールとして選択している傾向が見られた。その傾向は男性よりも女性の方が強いこと、さらに無症状者よりも症状が出ている療養者の方が選択する傾向が強いことが明らかとなった。

### 【主要参考文献】

Cheng, H. Y., Jian, S. W., Ng, T.C., Huang, W. T. & Lin, H.H. (2020). Contact Tracing Assessment of COVID-19 Transmission Dynamics in Taiwan and Risk at Different Exposure Periods Before and After Symptom Onset, *JAMA Internal Medicine*, JAMA, 180(9):1156-1163.

World Health Organization (2020). COVID-19 Clinical Management Living Guidance, <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-clinical-2021-1> (Accessed April, 2021)