

2022年3月7日

対話（共感）型自動問診システム

初稿 2021.12.16 第2稿 2022.1.13 第3稿 2022.2.10 第4項 2022.2.18
第5項 2022.2.25 最終稿 2022.3.7

株式会社シルバコンパス
〒432-8003 静岡県浜松市中区和地山3-1-7
浜松イノベーションキューブ210号室

【TEL】 03-6809-1072 【web】 <https://www.silvacompass.co.jp/>

Copyright ©2021 SilvaCompass Inc., All Rights Reserved.

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
1-1	自己紹介	挨拶 笑顔 態度	こんにちは。 今日お話を伺います、 〇〇です、 よろしくお願いします。	よろしくお願いいたします。	お待たせしました。
1-2		相槌・頷き	それでは、確認のために お名前を教えてくださいませんか？	〇〇といいます。	はい、 生年月日を 教えてくださいませんか？
1-3		相槌・頷き	生年月日を 教えてくださいませんか？	昭和50年7月28日です。	はい、わかりました。 よろしくお願いします。
1-4 -1-1	感染症対策	相槌・頷き	今、お熱はありますか？	熱はあります。	そうですか。 熱があるんですね。 (体温の確認) →1-5
1-4-2				熱はありません。	わかりました。
1-4 -1-2	体温の確認		体温は測りましたか？ 今、わかりますか？	38℃です。	わかりました。 38℃以上 →感染症対策パートに移行(なし)
1-5		相槌・頷き 不安解消	それでは、 これからお話を伺っていきます。 もし、今のまま、座ってお話を 続けるのが辛いようでしたら 遠慮なく仰ってくださいね。	・はい。わかりました。 ・辛いです…→4-1	では、リラックスして お答えください。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
2-1	症状の確認	相槌・頷き オウム返し	本日はどうされましたか？ 一番困っていることから お話しください。	(一昨日から／昨日から／ 今朝から／朝から／昼から／ 夕方から／夜から／空腹時に) (随分前から／1週間前から ／3日前から／2日前から) お腹が痛いです。	そうですか、 (一昨日から／昨日から／ 今朝から／朝から／昼から／ 夕方から／夜から／空腹時に／ 随分前から) お腹が痛いんですね？
2-2- 1～8	症状の確定 (返答によっ て選択)	相槌・頷き オウム返し 理解	そうですか、(一昨日から／昨日か ら／今朝から／朝から／昼から／夕 方から／夜から／空腹時に／随分前 から) お腹が痛いんですね？	はい、そうです。	そうですか。 それは大変ですね。
2-3- 1～5	発症時期の 詳細確認	相槌・頷き	それでは症状について、もう少し 詳しく教えてもらえますか？ いつ頃からお腹が痛くなりましたか？	はい、〇〇(昨日)の (数週間前から／ずっと ／繰り返し／起床後／朝食後／ 昼食後／夕食後／就寝前) から、 お腹がいたくなりました。 ・わかりません。	〇〇からですね。 なるほど、よくわかりました。
2-4	発症様式の 詳細確認	相槌・頷き	はじめは、どのように 痛くなりましたか？ 突然ですか。徐々にですか。 どのように痛くなりましたか？	はい、突然、 締め付けられるように お腹がいたくなりました。 ・わかりません。	〇〇からですね。 なるほど、よくわかりました。 ・突然→※卵巣嚢腫茎捻転

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
2-5	症状の 継続時間の 確認	相槌・頷き 理解	痛みはどのくらい続きましたか？	その時から今まで ずっと痛いです。	そうですか。 辛かったですでしょう。 それは不安になっちゃいますね
2-6	症状の 時間経過の 確認	相槌・頷き 理解	最初の痛みと比べていかがですか？ だんだんひどくなっているとか だんだん和らいできているとか、 ありますか？	・最初に比べると 少しは和らいできています。 ・和らいでいません。	そうですか。 わかりました。
2-7 -1	他の症状 心配事	相槌・頷き	他に何か症状はありますか？ また、ご自身はこの症状について、 心当たりや気になっている点など ございますか？	お腹のこの辺に 膨らみ（出っ張り）があります。	そうですか。 ※腹部ヘルニア 12-5へ
2-7 -2				【女性】 不正出血がありました。	そうですか。 ※異所性妊娠 11-1へ
2-7 -3				【女性】 生理中です。（生理後です。）	そうですか。 ※骨盤内炎症性疾患 12-4へ
2-7 -4				女性】 妊娠中です。（出産後です。）	そうですか。 ※妊娠
2-7 -5				特にありません。	わかりました。
2-8		支持 不安解消	それでは、 具体的に症状をお聞きしていきます。 すでにお聞きしたこともあります 確認のためお答えください。	はい。	ありがとうございます。 大丈夫ですから、 心配しないでください。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
3-1-1	現在の状況の確認	相槌・頷き 理解	今も痛みはありますか？	今も痛いです。	それはお辛いですね。
3-1-2				・今は痛くないです。 ・以前より痛くないです。 だいぶマシになりました。	そうなんですね。
3-2-1~2	具体的な場所の確認	相槌・頷き	お腹のどのあたりですか？	・胃の右下の方が痛いです。 ・最初は上の方が痛くて どんどん右下に痛みがきました。	右下の方が痛いんですね。 わかりました。
3-3-1~2	症状の具体的な確認	相槌・頷き	どのような痛みですか。 (どのような痛みでしたか。)	・しくしく痛みます。 ・激しく痛みます。	そうですか。
3-4-1~3	症状の強さの確認	相槌・頷き 理解	痛みがないのを0 最も痛いのを10とすると いくつくらいでしょうか？	(0~10) くらいです。	~4 なるほど、そうですか。 5~7 痛かったですね 8~10 よく我慢できましたね
3-5-1	症状の時間経過の確認	相槌・頷き 理解	痛みには波はありますか？	ずっと痛いです。	そうですか。 辛いですね。
3-5-2				波はありません。	そうですか。
3-6	症状の緩和の確認		ちなみに、こうすると症状が よくなる、というのはありますか？	横になると楽になります。	そうですか。 それは良いですね。
			こうすると症状が悪くなる というのはありますか？	横になると苦しくなります。	そうですか。 それは辛いですね。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
3-7 -1-1	他の随伴症状	相槌・頷き 理解	では、お通じはいかがですか？	いい調子です。	わかりました。
3-7 -1-1	便の状態確認	相槌・頷き 理解	便は、普通の便ですか？ 普段より柔らかい便ですか？ 水のような便ですか？	普段よりやわらかい便です。	わかりました。
3-7 - 1-2		相槌・頷き 理解		下痢気味です。	そうですか。
3-7 -1-2	回数確認	相槌・頷き 理解	下痢は何回ぐらいしましたか？	昨晚から5回ほどです。	そうですか。 それは大変ですね。
3-8 -1～2	他の随伴症状	相槌・頷き 理解	他にむかつきや 嘔吐の症状はありますか？	・むかつきがあります。 ・吐き気がします。 ・ありません。	そうですか。 わかりました。
3-8 -1-3	回数確認		嘔吐は何回ぐらいしましたか？	昨晚から2回ほどです。	そうですか。 それは大変ですね。
3-9 -1	他の随伴症状	相槌・頷き 理解	食欲はありますか？ (しっかりと 食事は摂れていますか？)	・普通です。 ・ありません。	そうですか。 わかりました。
3-10 -1	現在の状況の 確認	相槌・頷き 理解	水分は十分に摂れていますか？	・大丈夫です。 ・摂れていません。	わかりました。
3-11 -1	食事の確認	相槌・頷き	今朝や昨夜は どんなものを食べましたか？	〇〇を食べました。	そうですか。
3-12 -1	食事の確認	相槌・頷き	食べ物で思い当たることは ありますか？	生の〇〇を食べました。	そうですか／わかりました うなずきのみ／なるほど

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
3-13 -1	他の症状などの確認		これまでに 同じような痛みを 感じたことはありますか？	・初めてです。	それは不安ですね。
3-13 -2				・あります。	わかりました。
3-14	シック コンタクト	相槌・頷き 理解	(ご家族や知人で) 周りに同じような症状の方は いましたか？	・いました。 ・いません。	わかりました。
3-15	他の随伴症状	相槌・頷き 理解	他に何らかの症状はありますか？ (ありませんか？)	歩くとおなかに響きます。→4-1	そうですか。 他に何らかの症状はありますか？ (ありませんか？)
3-XX	他の随伴症状 (END)	相槌・頷き 理解	他に何らかの症状はありますか？ (ありませんか？)	X	X
3-16	他の随伴症状 (END)	相槌・頷き 理解	他に何らかの症状はありますか？ (ありませんか？)	ありません。	わかりました。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
4-1	緊急性高い 重症度高い	支持 不安解消	これからすぐに 担当の医師を呼びますので そのままお待ちください。	わかりました。	少し辛いと思いますが、 すぐに診てもらえますので 安心してお待ちくださいね。
4-2	3-14の フォロー	支持 不安解消	何か心配なことがあれば 遠慮なくおっしゃってくださいね。	少し横になりたいです。	わかりました。 すぐに担当のお医者さんが 来てくれますので お待ちくださいね。
5-1-1	来院の目的	相槌・頷き オウム返し 理解	本日来院された一番の目的を あげるとしたら何ですか？ 例えば、痛みを失くしたいとか、 不安を解消したいとか、 薬が欲しいなど、どうですか？	痛みをよくしたいです。	そうですね、 痛みを何とかしたいのですね。 担当のお医者さんが 痛みを和らげてくれますから 安心してくださいね。
5-1-2				不安なんで病院にきました。	そうですね、不安ですね。 担当のお医者さんが 不安をちゃんと聞いてくれます から、遠慮なく伝えてください ね。
5-1-3				効く薬をもらえると 少し安心です。	そうなんですね。 担当のお医者さんが お薬を選んでくれますから 安心してくださいね。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
5-2-1	心配ごとの確認	相槌・頷き	それでは、ほかに何か 気になっていることはありますか？ 何でも仰ってください。	子供に感染しないか心配です。	そうですか。 それは心配ですね。 調べてみましょうね。
5-3-1	通院歴の確認		今治療中の病気はありますか？	・ありません。 ・〇〇病です。→5-4	そうですか。 わかりました。
5-4-1			どこかの病院に通院して 薬をもらっていますか？	もらっていません。	そうですか。
5-4-2				もらっています。	そうですか。 お薬手帳があれば、 担当の医師にお薬手帳を 見せてください。
5-5		相槌・頷き	今までに入院、手術、 継続的な通院をするような 病気や怪我をしたことが ありますか？	・特にないです。 ・肺結核と胃がんになったこと があります。 ・盲腸、急性虫垂炎に なったことがあります。	そうですか。 わかりました。
5-6-1		相槌・頷き	最近、健康診断を含めて 他に何か生活習慣病を 指摘されたことはありませんか？	特にないです。	そうですか。
5-6-2				ありました。	そうですか、 何の異常を指摘されましたか？

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
6-1	患者さんの現状の確認	相槌・頷き	今の症状で、日常生活にはどのくらい影響がありますか？	動けないほど痛いわけじゃないので、支障はありません。	そうですか。
6-2-1	医者が知っておきたい情報	相槌・頷き	今回の症状のことで何か薬を飲みましたか？	飲んでません。	そうですか。
6-2-2				飲んでいます。	そうですか。 お薬手帳があれば、担当の医師にお薬手帳を見せてください。
6-3-1		相槌・頷き	今回のことで別の病院にかかられましたか？	いいえ。	そうですか。
6-3-2				はい。	わかりました。 どちらの病院ですかね？
6-4-1		相槌・頷き 支持	睡眠はどうですか。 この症状が始まってから、眠れていますか。	横になると調子がいいので、眠れました。	そうですか。 それはよかったですね。
6-4-2				あまり眠れません。	そうですか。 それは辛いですね。
6-5-1		相槌・頷き	何か市販のお薬やサプリメントなどは飲んでおられますか？	ビタミン剤を飲んでますが、薬は特に飲んでません。	そうですか。
6-5-2				飲んでいます。	そうですか。 飲んでいる薬をわかる範囲で教えてください。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
6-6-1	月経に関して	相槌・頷き	【女性の場合】 女性の方には、 皆さんに確認していますが、 一番最近の月経はいつですか？	2週間前です。	わかりました。
6-6-2		相槌・頷き	月経は規則的にありますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・はい、規則的です。 ・少し遅れています。 	わかりました。 (妊娠・切迫流産・流産 異所性妊娠を考慮)
6-6-3			不正出欠はありませんか？	<ul style="list-style-type: none"> ・少し出血があります。 	わかりました。 (排卵出血、卵巣出血、 異所性妊娠、 子宮頸がん・体がん・ 卵巣癌等を考慮)
6-6-4		相槌・頷き	今、妊娠されている 可能性はありますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・妊娠してます。 ・ありません。 	わかりました。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
6-7	患者さんの現状の確認	相槌・頷き	ご家族で大きな病気をされた方はおられますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ いないです。 ・ 祖父が胃がんになりました。 ・ 父が肝炎になりました。→13-3 	そうですか、わかりました。
6-8	医者が知っておきたい情報	相槌・頷き	食べ物やお薬のことでアレルギーはありませんか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特にありません。 ・ スギ花粉アレルギーがあります。 	そうですか、わかりました。
6-9-1		相槌・頷き 支持	お酒やたばこはいかがですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ お酒も飲まないし、煙草もすいません。 	そうですか。いいですね。
6-9-2				<ul style="list-style-type: none"> ・ お酒を飲みます。 ・ たばこは吸います。 ・ お酒は飲むけど、たばこは吸いません。 ・ お酒は飲まないけどたばこを吸います。 	そうですか、わかりました。
6-10-1			(吸っている場合) たばこは1日に何本ぐらい吸われますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ 30本です。 	わかりました。
6-10-2-1			(吸っていない場合) たばこを吸わないということですが、以前に吸っていた時期はありますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一度も吸ったことがありません。 ・ 以前、吸っていました。→6-13-2-2 	わかりました。
6-10-2-2			その場合、何歳ごろやめましたか？	15歳にはやめました。	わかりました。
6-11		相槌・頷き	普段の食生活についてはどうですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に変わったことはないです。 ・ 暴飲暴食してるかな。(例です) ・ ダイエットしていてササミしか食べていません。 	そうですか、わかりました。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
6-12-1	患者さんの現状の確認	相槌・頷き 支持	日頃から運動はよくする方ですか？	・朝、30分くらい散歩するくらいです。	そうですか。
6-12-2	医者が知っておきたい情報			・運動は全くしません。	そうですか。 少しでもいいので体を動かした方がいいですよ。
6-13		相槌・頷き	病状との関連でお聞きしますが、お仕事は何をされていますか？	・主婦です。 ・パートです。 ・正社員です。 ・働いていません。	わかりました。
6-14-1		相槌・頷き	何かペットを飼っておられますか？	・ネコを飼ってます。 ・犬を飼っています。	そうですか。
6-14-2				・犬猫以外を飼っています。	珍しいペットですね。 飼いやすいですか？ そうですか。
6-14-3				・飼っていません。	わかりました。
6-14-4		相槌・頷き	ちなみに、最近海外、特に発展途上国に出かけておられますか？	・出かけました。 ・出かけてないです。	そうですか、わかりました。
6-15	クロージング	理解			ふんふん、なるほど。 よくわかりました。 いろいろとお答えいただきありがとうございます。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
7		相槌・頷き 希望確認 理解／調査	ご自身はこの症状について、 心当たりや気になっている点など ございますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特にないです。 ・ 気になる点がいくつかあり 特にこの点が気になります。 	そうですか、わかりました。 症状については 理解いたしました。
8		相槌・頷き 希望確認 調査 支持／理解	この後の検査や治療のことで 何か希望などはありますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ これを機に胃を詳しく 見て欲しいです。 ・ 特に希望はありません。 (ここは難しいので 医者に任せたほうが良い？) 	そうですか、わかりました。
9		相槌・頷き 希望確認 理解	他に、何でもいいので 伝えておきたいことがありましたら、 何でもいいので おっしゃってください。 何かありますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ いえ、大丈夫です。 (ここは難しいので 医者に任せたほうが良い？) 	そうですか、わかりました。
10	終了	相槌・頷き 理解 支持 挨拶	<p>お疲れ様でした。 いろいろとお答えいただきありが とうございました。</p> <p>よくわかりましたので、症状が改善 されるようにしていきます。</p> <p>それでは呼ばれるまで 少々お待ちください。</p> <p>またいつでも来てくださいね</p>	わかりました。	

症状確定条件

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
11-1	卵巣嚢腫茎捻転 【女性】 緊急	相槌・頷き 理解	これは基本的に他の患者さんにもお聞きしているのですが、 以前、卵巣が腫れているとか卵巣にできものができていると言われたことはありませんか？	・ ないです。 ・ あります。	・ そうですか、わかりました。 ・ 今回の痛みと腫瘍の位置は一致していますか？
11-2 -1	絞扼性腸閉塞（イレウス）緊急	相槌・頷き 理解	おなか全体が痛みますか？	・ いえ、右下腹部だけです。 ・ そういえば、全体痛いかも。	そうですか、わかりました。
11-2 -2			便秘やおなかが張る感じはありますか？	・ ありません。 ・ 便秘はあります。	そうですか、わかりました。
11-2 -3			おなかの手術をしたことがありますか？	・ ありません。 ・ あります。 虫垂炎、胆石、大腸がん・胃がん、帝王切開、子宮筋腫、卵巣嚢腫、などがよくある回答	そうですか、わかりました。
12-1	憩室炎		★虫垂炎と判別がつきにくいので 医者の判断に任せる （年齢が低い場合） 右側のおなかが痛い （年齢が高い場合、 または米国白色人種） 左側のおなかが痛い		

症状確定条件

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
12-3	尿路結石	相槌・頷き 理解	おなかの他に わき腹や背中などに 痛みはありませんか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特にないです。 ・ あります。 	・ そうですか、わかりました。
12-4 -1	骨盤内 炎症性疾患 【女性】	相槌・頷き 理解	女性の方には 皆さんにお聞きしていますが、 おりものは変わりないですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ ないです。 ・ あります。 	・ そうですか、わかりました。
12-4 -2	骨盤内 炎症性疾患 【女性】 急性虫垂炎		歩くとおなかに 響く感じはありますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ ないです。 ・ あります。 	そうですか、わかりました。
12-4 -3	急性虫垂炎		痛みの場所が はじめと変わってきましたか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ はじめはみぞおちの辺りが 痛かったけど、だんだん右下 の方が痛くなってきました。 ・ 変わりません。 	そうですか、わかりました。
12-5	腹部 ヘルニア		おなかに力を入れたとき はっきりとわかる おなかの膨らみはありませんか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ ないです。 ・ あります。 	そうですか、わかりました。

症状確定条件

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
13-1 -1	感染性腸炎 急性胃腸炎 メッケル 憩室症	相槌・頷き 理解	便に血が混じっていませんか？ 便が赤いとか、黒いということは ありませんか？	・ ないです。 ・ あります。	・ そうですか、わかりました。
13-1 -2	感染性腸炎 急性胃腸炎 (口タ)		(乳幼児の場合) 米のとぎ汁のような 白い便が出ていませんか？	・ ないです。 ・ あります。	そうですか、わかりました。
13-1 -3	感染性腸炎 急性胃腸炎		最近、何かで抗生剤や抗菌薬を 飲んだことはありますか？	・ ないです。 ・ あります。	そうですか、わかりました。
13-1 -4	感染性腸炎 急性胃腸炎		なにか基礎疾患をお持ちですか？	・ ないです。 ・ あります。	そうですか、わかりました。
13-2	ヘリコバク ター・ピロ リ感染症 機能性ディ スペプシア		おなかの痛みに加えて 食後の胃もたれや 食後にすぐお腹が一杯になるなどの 症状はありますか？	・ ないです。 ・ あります。	そうですか、わかりました。

症状確定条件

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
13-3	肝硬変	相槌・頷き 理解	これまでに、手術のときなどで輸血をしたことはありますか。 これまでに輸血したことはありますか？	・ ないです。 ・ あります。	・ そうですか、わかりました。
13-4	便秘症 巨大な ポリープ 大腸がん	相槌・頷き 理解	便が出にくかったり、おなかが張っていたりすることはありますか？	・ ないです。 ・ あります。	・ そうですか、わかりました。
13-5 -1	胆石症 肝・胆の 疾患		食後にみぞおちの痛み以外に右の肋骨の下の部分や右肩に拡がる痛みがありませんか？	・ ないです。 ・ あります。	そうですか、わかりました。
13-5 -2	胆石症		最近、目の色が黄色くなったと言われることはありますか？ (黄疸)	・ ないです。 ・ あります。	そうですか、わかりました。
14-1 -1	うつスクリーニング	相槌・頷き 理解	この1ヶ月の間、気持ちが沈み込んだり憂うつな気分になったりすることがよくありましたか？	・ ないです。 ・ あります。	・ そうですか、わかりました。
14-1 -2		相槌・頷き 理解	この1カ月の間、どうも物事に対して興味がわかないあるいは心から楽しめない感じがよくありましたか？	・ ないです。 ・ あります。	・ そうですか、わかりました。

NO.	目的	共感要素	対話システム	想定返答(患者・人間)	返答についてのリアクション
	長くて読み取れない場合		そのお話しは、この後の診察で担当の医師にお伝えください。		
	長くて読み取れない場合		その質問は、この後の診察で担当の医師にお伝えください。		
	認識率低い		ゆっくり、ハッキリとお話ください。		
	認識率低い		もう一度よろしいですか？		
	緊急確認		我慢できますか？ 痛みを我慢できますか？		
	緊急確認		すぐに医師をお呼びしたほうがいいですか？		
	緊急確認		わかりました。 しばらくお待ちください。		
	緊急確認		担当の医師をお呼びします。 少々お待ちください。		
	トラブル時		スタッフをお呼びします。 少々お待ちください。		
	トラブル時		少々お待ちください。		
	トラブル時		お近くのスタッフに声を掛けてください。		
	評価時 改善要求 収集など		今回の問診はいかがでしたか？ このシステムについてご意見があれば、仰ってください。 参考にさせていただきます。 それではお願いします。		