

令和2年度  
「遠隔健康相談事業体制強化事業  
（企業の健康管理体制等に関する相談窓口）」  
事業報告書

---

2020.8.31

株式会社Mediplat

## ■ 事業概要

- 窓口設置期間：2020年5月1日～2020年8月31日
- 事業概要

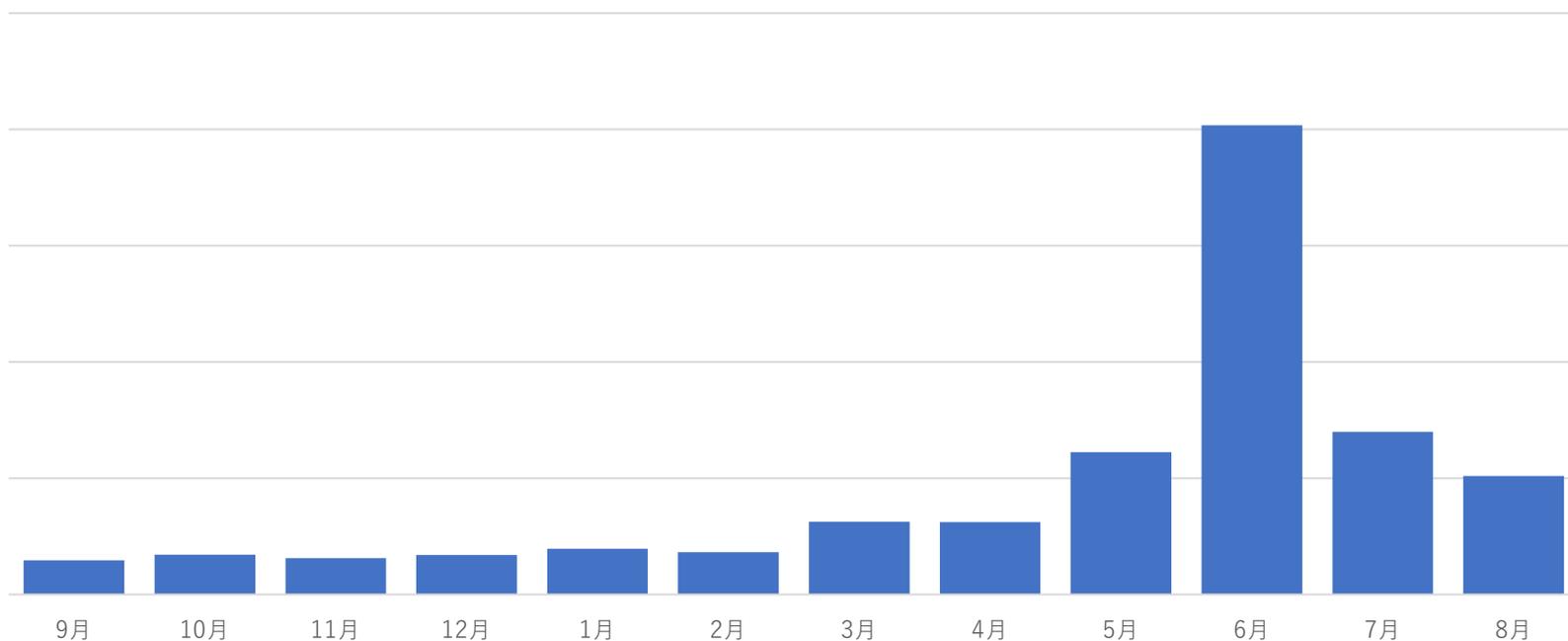
企業の健康管理体制等に関する相談窓口として、オンラインで医師にチャット形式及びTV電話で相談する機能を提供。併せて、企業の人事担当向けに健康管理体制整備のための産業医相談やオンラインセミナー等を提供

### オンライン医療相談 first call 5月1日~8月31日実績

相談件数	76,745件	
相談回数	108,800回	
事業所数	768事業所	
医師回答件数	154,162件	
登録医師数	421名	※本期間中に回答した医師は112名
評価投稿数	17,737件	※期間中の相談の23%に評価投稿

- 経済産業省の健康相談窓口事業に採択され、2020年3月から相談件数が倍増。
- 特に6月は他社サービスとの連携により、新規相談者が増加。
- 6月後半～8月もWeb広告を中心とした周知活動により、引き続き相談者は通常時よりも増加。

first call医療相談件数の増加推移



## ■ 新規利用者獲得

1. リスティング広告運用強化 (google/Yahoo)
2. 法人向けFAXDM配信
3. 商工会議所経由で小規模事業所に案内送付
4. Gunosy/SmartNews/FiNC/Facebook/Instagram 広告配信

## ■ 他社サービス連携

1. dヘルスケア (NTT docomo) 医療相談利用対象拡大
2. スギサポwalkでの医療相談啓発

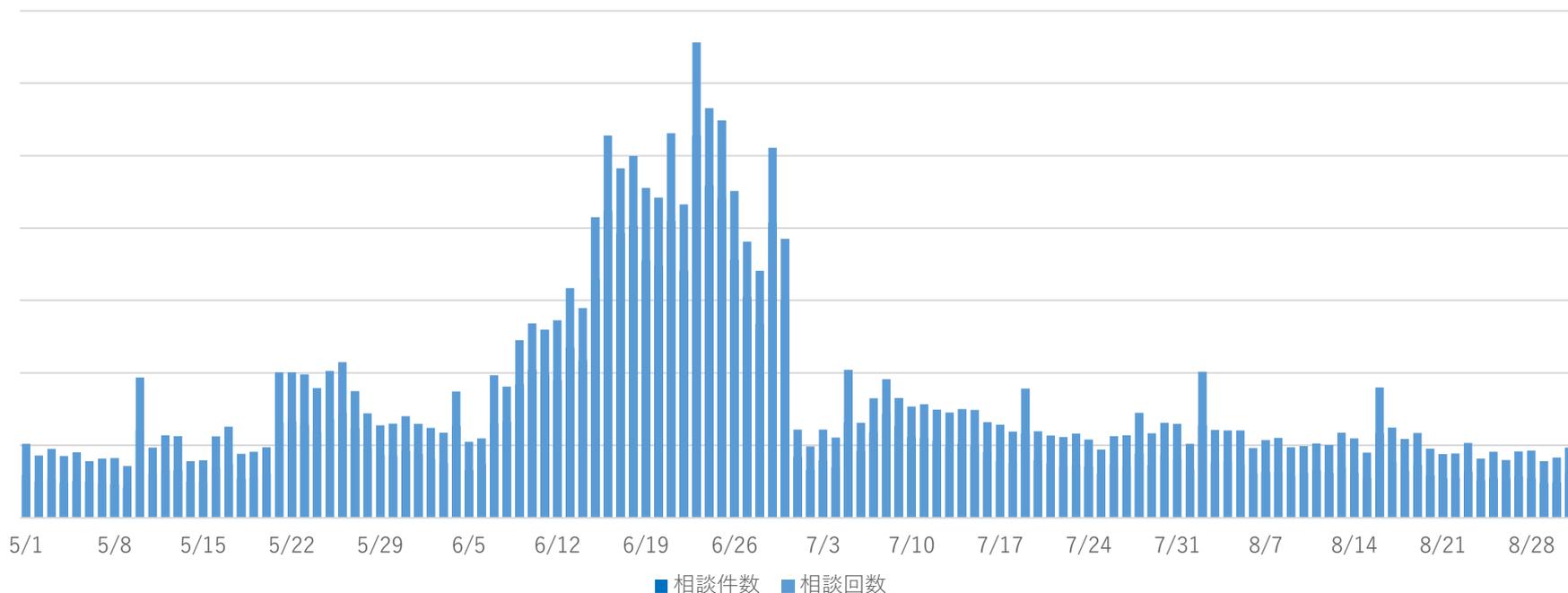
## ■ 既存企業・従業員の利用促進

1. 産業医オンライン相談機能リリース
2. 従業員アンケート機能リリース (コロナ感染症状調査)
3. アカウント登録セミナー開催 (毎週2回開催)
4. 相談事例メールの配信、アプリでのプッシュ通知配信
5. 産業医オンラインWebセミナー開催
  - ・ 在宅ワークにおけるメンタルヘルスケア
  - ・ コロナ禍における企業の対策
6. テレワーク実施における産業保健の実態調査の実施
7. ストレスチェック機能の無償提供開始

- 多くの医療相談投稿の啓発アクションによって相談件数は1,000件を大きく超え、その全ての相談に対して適切な内容及びタイミングで医師回答を提供する体制で対応。
- 医師回答時間は相談から1時間以内に87%を回答。利用者評価は5段階の3以上が98%と高評価を得ている。（詳細は後述）

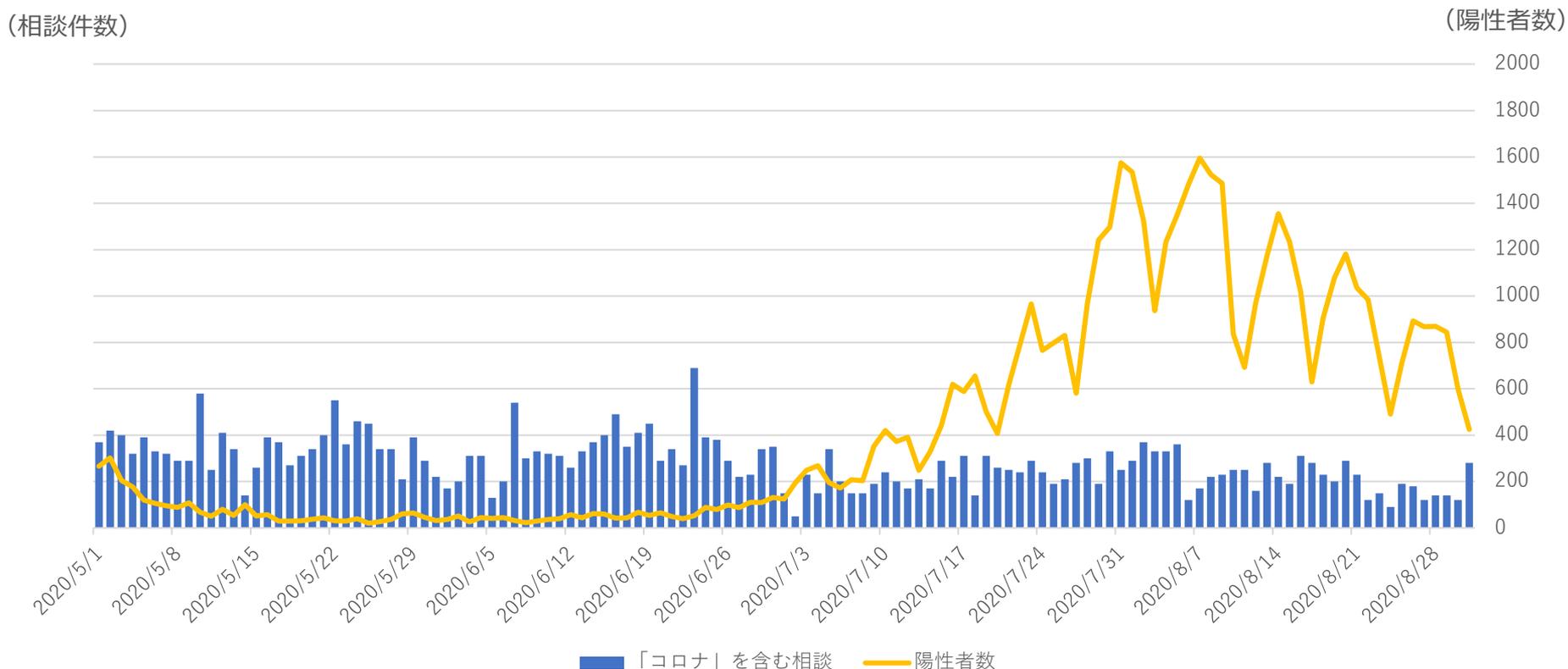
first call相談件数の推移

(相談件数)



- 5月の相談件数に対して「コロナ」を含む相談数の比率は9.9%、6月は3.1%と減少傾向であったが、陽性者数が再度増加傾向となった7月以降は、7月5.1%、8月6.7%とコロナウイルスに関する相談比率が増加している。

新型コロナウイルス陽性者数とコロナを含む相談件数の推移

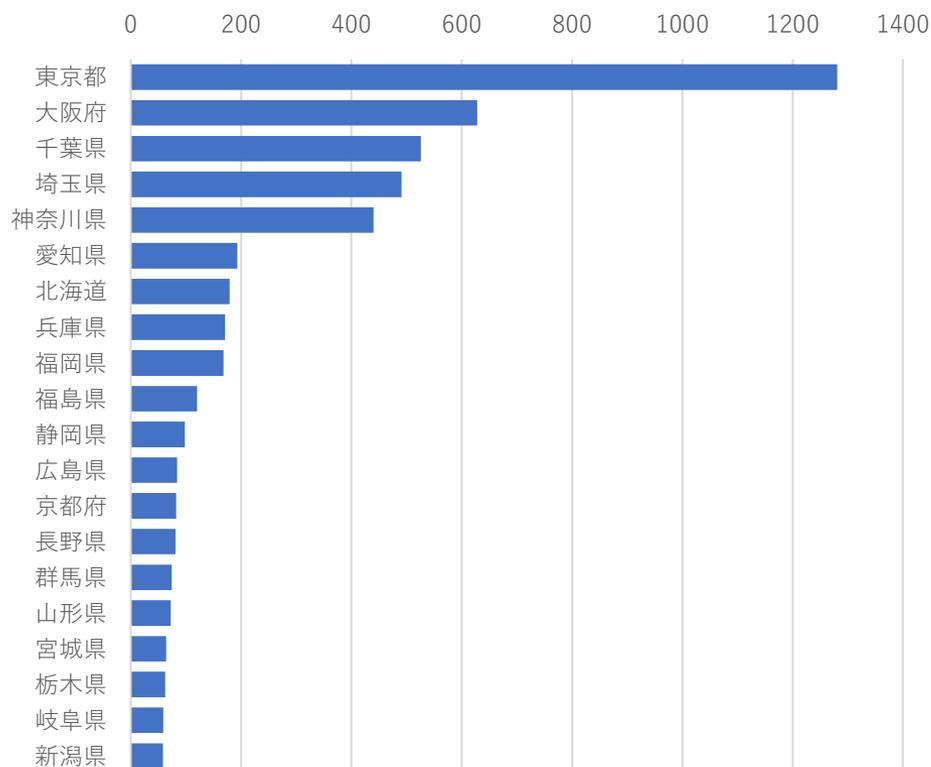


出典：厚生労働省新型コロナウイルス感染症についてオープンデータ 陽性者数 <https://www.mhlw.go.jp/stf/covid-19/open-data.html>

# 相談実施状況について | コロナウイルス感染者数との相関 (都道府県) MedPeer

- first call利用者所在地（事業所の所在地）の分布に依存するため相関があるとはいえないが、感染者数上位の都道府県は相談件数も多い傾向にある。

first call都道府県別の相談件数  
(相談件数上位20都道府県)



n=5,816  
2020/5/1-8/31の相談件数(都道府県登録者のみ)

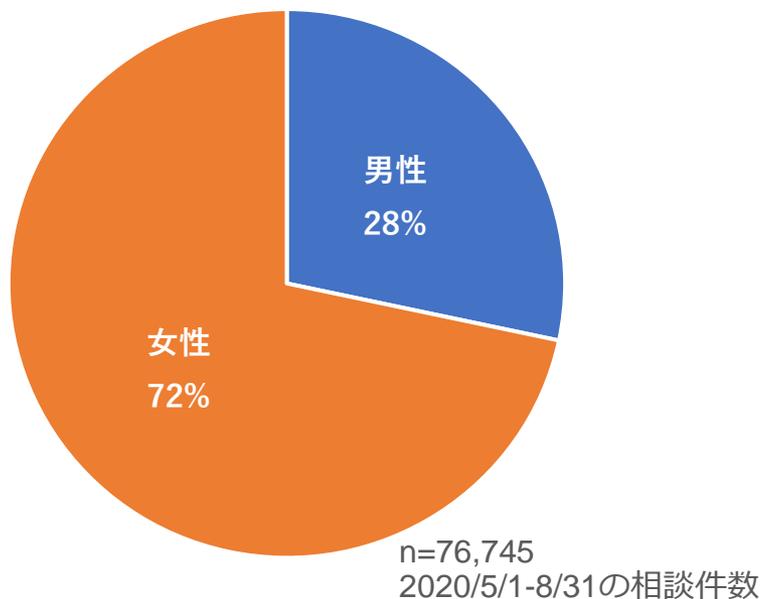
都道府県別のコロナ累計感染者数  
(相談件数上位20都道府県)



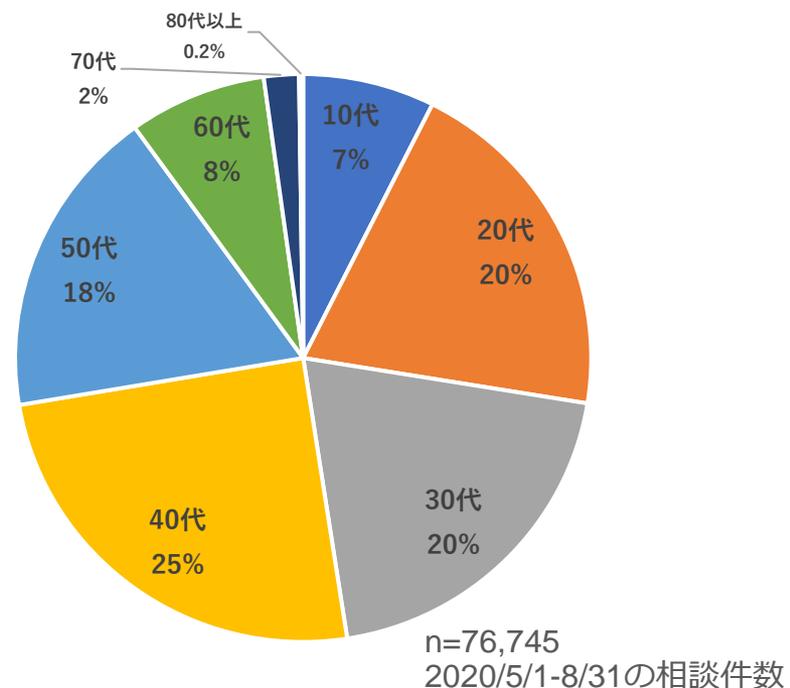
出所：NHK特設サイト 新型コロナウイルス  
<https://www3.nhk.or.jp/news/special/coronavirus/data/>

- 相談者は女性の比率が72%と男性の倍以上を占めている。
- 相談者の年齢は、偏りなく各世代で利用されていることが分かる。PCでもスマホでも利用できること、相談投稿までの導線が短いことなども、上の年代に活用されている要因と推察される。

first call 相談者性別分布

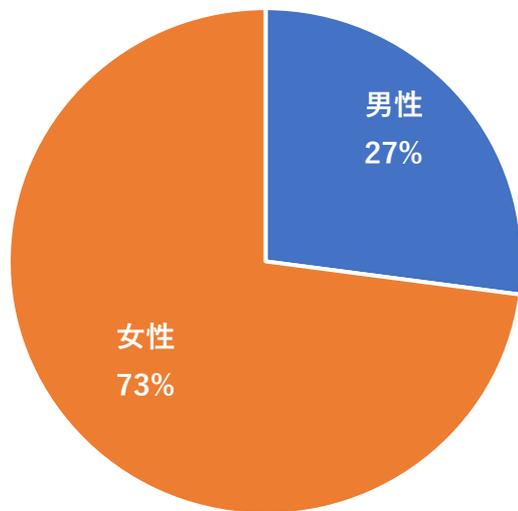


first call 相談者年齢分布



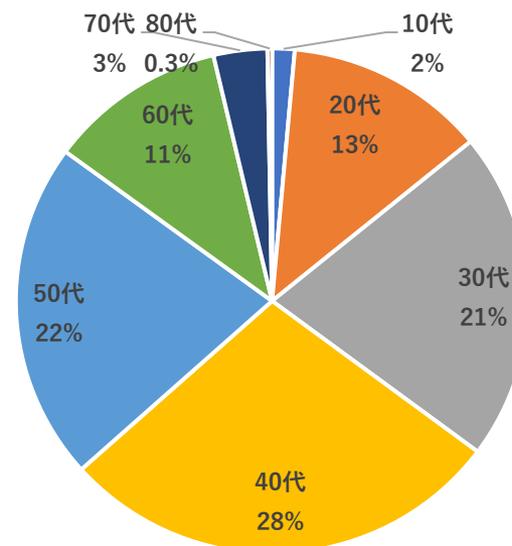
- コロナ関連の相談をしている方の性別分布は全相談件数での分布と同様。
- コロナ関連の相談者の年齢は10代・20代の若い世代の比率が少なく（-12ポイント）、一方で40代以降の世代からの比率が大きくなっている（+11ポイント）。年齢が上がるほど、コロナウイルスに対する危機意識が高いことがわかる。

first call 相談者性別分布



n=3,451  
2020/5/1-8/31のコロナ関連相談件数

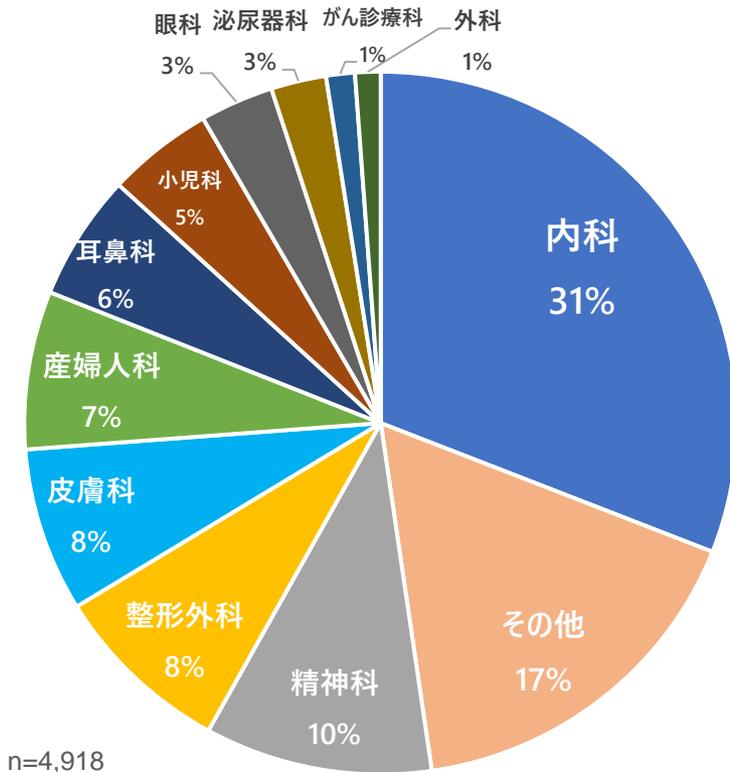
first call 相談者年齢分布



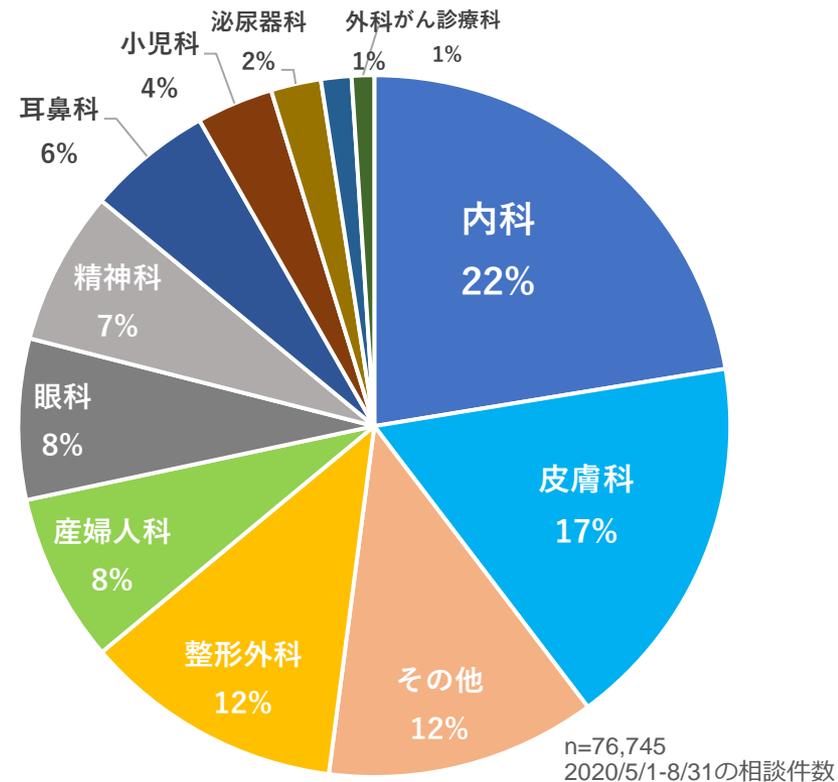
n=3,451  
2020/5/1-8/31のコロナ関連相談件数

- 相談の多い科目は内科、皮膚科、その他の順に続く。
- 皮膚科は5月6月はアルコール消毒やマスク着用による肌荒れの相談が増えていたが、7月以降は夏季の暑さによる痒みやニキビといったコロナ以外の季節性の相談も増加。

相談科目別分布（2020年3月）



相談科目別分布（2020年5月~8月）



- 皮膚科や眼科のように、何らかの症状があるものの不急の状態のものは、午後に相談投稿される傾向があると推察される。
- 精神科の投稿時間が、深夜・早朝時間帯の比率が高い。また、メンタルケアが重要ながん診療科も同様に深夜早朝時間帯の投稿比率が高い傾向となっている。

科目別の相談投稿時間帯（6時間単位）

※赤字は全体平均値を上回る数値

時間帯	内科	皮膚科	整形外科	眼科	産婦人科	耳鼻科	小児科	精神科	泌尿器科	がん診療科	外科	その他	全体
0~6	6.91%	6.38%	6.17%	5.54%	7.24%	6.88%	5.88%	10.58%	7.83%	9.20%	8.72%	7.89%	7.07%
7~12	23.73%	20.45%	25.86%	20.06%	22.52%	24.11%	25.10%	21.16%	26.13%	23.26%	23.84%	24.71%	23.11%
13~18	37.04%	36.71%	35.74%	40.06%	36.69%	35.18%	35.86%	33.56%	33.67%	33.51%	31.98%	32.51%	35.89%
19~24	32.32%	36.47%	32.23%	34.34%	33.56%	33.82%	33.17%	34.70%	32.37%	34.03%	35.47%	34.89%	33.94%

n=76,745

2020/5/1-8/31の相談件数

# 参考) 相談実施状況について |科目別の相談投稿時間帯 (24時間別) MedPeer

## 科目別の相談投稿時間帯 (24時間別)

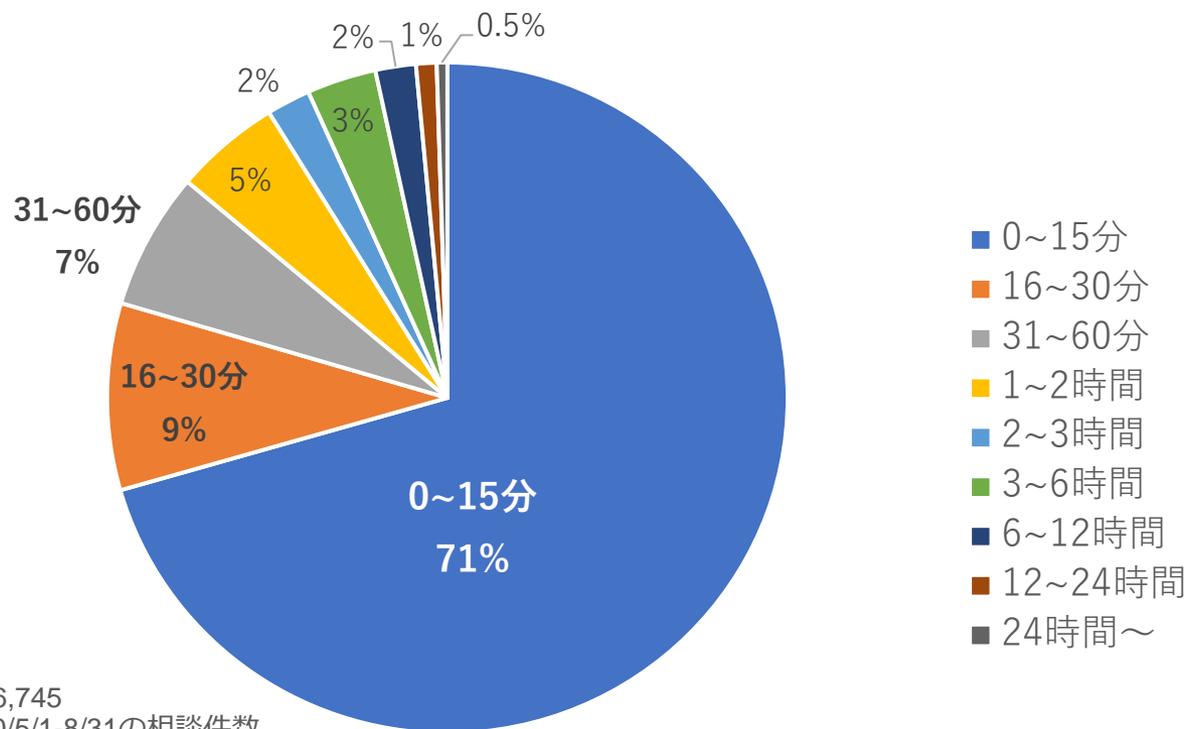
時	内科	皮膚科	整形外科	眼科	産婦人科	耳鼻科	小児科	精神科	泌尿器科	がん診療科	外科	その他	総計
0時	2.45%	2.79%	2.37%	2.28%	2.83%	2.76%	1.84%	3.14%	3.06%	3.02%	2.62%	2.66%	2.61%
1時	1.42%	1.37%	1.11%	1.16%	1.57%	1.15%	0.92%	2.27%	0.71%	2.10%	1.65%	1.51%	1.40%
2時	0.72%	0.67%	0.51%	0.58%	0.67%	0.96%	0.81%	1.74%	0.77%	1.84%	1.36%	1.01%	0.82%
3時	0.61%	0.49%	0.54%	0.33%	0.54%	0.42%	0.69%	0.91%	1.06%	0.53%	0.97%	0.74%	0.60%
4時	0.68%	0.39%	0.53%	0.43%	0.67%	0.70%	0.69%	1.00%	0.59%	0.79%	0.48%	0.65%	0.61%
5時	1.03%	0.67%	1.10%	0.76%	0.95%	0.89%	0.92%	1.51%	1.65%	0.92%	1.65%	1.31%	1.03%
6時	2.08%	1.46%	2.60%	1.65%	2.02%	2.27%	1.81%	1.68%	2.30%	1.71%	2.33%	2.18%	1.99%
7時	2.80%	2.35%	3.81%	2.03%	2.68%	2.34%	3.11%	2.73%	2.35%	3.15%	3.49%	3.21%	2.81%
8時	4.60%	3.67%	4.59%	3.44%	3.92%	5.01%	5.23%	3.92%	4.89%	4.20%	3.97%	4.68%	4.30%
9時	4.99%	4.32%	5.12%	4.09%	4.68%	4.94%	5.88%	4.47%	5.36%	4.99%	4.36%	5.27%	4.83%
10時	4.65%	4.23%	4.59%	4.45%	4.30%	4.75%	4.11%	4.32%	5.24%	4.34%	5.43%	4.70%	4.52%
11時	4.60%	4.42%	5.15%	4.40%	4.91%	4.80%	4.96%	4.05%	6.00%	4.86%	4.26%	4.67%	4.67%
12時	6.64%	6.43%	6.73%	6.28%	6.72%	6.79%	6.30%	5.70%	5.41%	6.31%	4.84%	5.73%	6.36%
13時	7.05%	7.13%	6.75%	7.51%	6.64%	6.39%	7.26%	5.36%	5.65%	4.47%	5.91%	6.22%	6.70%
14時	5.98%	5.70%	5.39%	6.37%	6.36%	5.99%	5.00%	5.32%	5.30%	5.52%	4.84%	4.67%	5.64%
15時	5.36%	5.06%	5.63%	5.45%	5.32%	4.87%	5.76%	5.75%	6.77%	6.57%	4.46%	5.15%	5.36%
16時	5.76%	5.94%	5.46%	6.64%	5.60%	5.41%	5.42%	5.32%	5.41%	5.91%	6.10%	5.48%	5.71%
17時	6.26%	6.44%	5.77%	7.80%	6.05%	5.74%	6.11%	6.11%	5.12%	4.73%	5.81%	5.27%	6.12%
18時	6.08%	6.36%	6.52%	7.01%	6.08%	5.90%	5.27%	6.42%	4.59%	5.78%	5.91%	5.74%	6.15%
19時	5.80%	5.98%	5.08%	5.87%	5.60%	5.36%	5.73%	5.32%	6.53%	5.12%	6.10%	5.75%	5.68%
20時	5.92%	6.52%	5.45%	6.35%	5.82%	5.78%	7.42%	6.15%	6.18%	6.44%	7.27%	6.08%	6.10%
21時	5.72%	6.40%	6.02%	5.59%	5.93%	6.25%	7.53%	6.25%	5.53%	6.18%	7.07%	6.35%	6.11%
22時	4.93%	6.49%	4.99%	5.52%	5.53%	6.09%	4.42%	5.89%	5.53%	5.78%	5.14%	6.15%	5.59%
23時	3.87%	4.71%	4.17%	4.00%	4.60%	4.45%	2.81%	4.68%	4.00%	4.73%	3.97%	4.82%	4.30%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

n=76,745

2020/5/1-8/31の相談件数

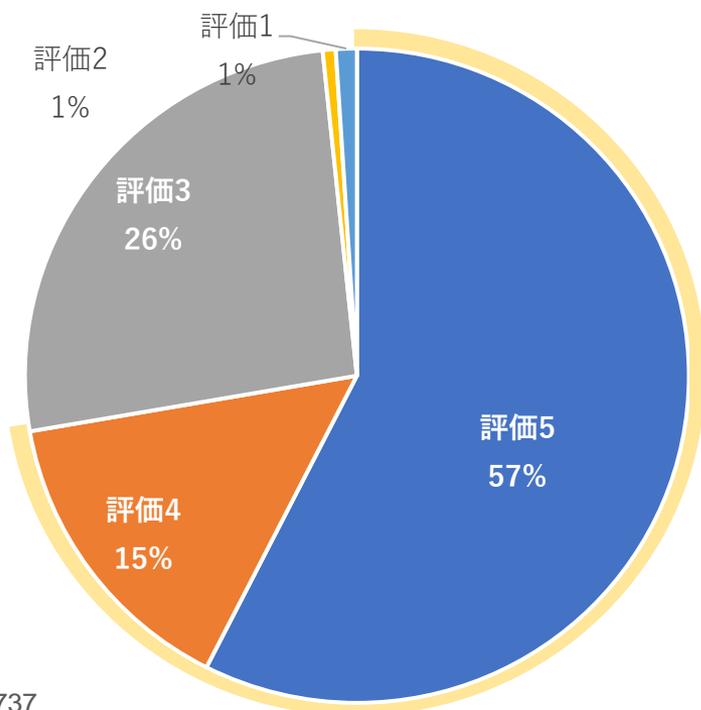
- 5月1日～8月31日の期間中に投稿された健康相談に対して、71%が15分以内、87%が1時間以内に回答。
- 回答時間の速さは、利用者から非常に高い評価を受けており、相談件数に対して必要十分な回答体制を整備している。

医師の回答時間の分布



- 利用者の23%が医師への評価を投稿。
- 評価投稿のうち、72%が非常に高い評価（評価4,5）をつけている。評価3をつけていても、満足度の高いコメントを記載してる相談者が多い。

相談利用者レビュー評価結果



n=17,737

2020/5/1-8/31の評価投稿件数

※ 評価は5段階評価で、相談終了後に相談者が任意で入力。

### ● 評価が高いケース

- 相談に対する回答が速い。
- 親身なコメントが多く、相談者に寄り添って回答をしてくれている。
- 説明が分かりやすい。

### ● 評価が低いケース

- 定型的な回答表現になっている。
- 質問と回答にズレがある。
- 相談者の相談内容があいまいなため、医師側にて、相談者の意図と別の前提を置いて回答してしまったもの。

## チャット型相談画面



## TV電話相談画面



	メリット	デメリット
チャット型相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>時間と場所の制約が無い</li> <li>自分のペースで相談内容をまとめることができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医師の回答にその場で追加質問ができない (2回まではテキストで追加相談可)</li> <li>表情や声といった動きのある状況を伝えられない</li> </ul>
TV電話相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>その場で医師に追加質問ができる</li> <li>言葉で表現しにくいニュアンスを伝えやすい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前予約が必要</li> <li>静かに話せる場所が必要</li> <li>画面に映りこむ背景を意識</li> </ul>

- 相談者がTV電話で相談したい科目を選択し、あらかじめ医師が空けている面談枠に予約を入れる。面談枠が空いていない場合にはリクエストすることが可能。
- 一コマ15分で実施。AM9:00-23:00の枠の中で実施。

## TV電話相談 予約画面例

Appointment 小児科予約

- ご予約に進む前にテレビ電話の通話テストをお願いします（[コチラ](#)）
- ご希望の時間を選択し、「予約」ボタンをクリックして予約確認画面に進んでください。
- 過去の相談記録や問診票の内容は対応する医師に開示されます。
- first callは、医師による健康相談サービスです。診察・診断ではございませんので、ご自身の判断で医療機関に受診をされますようお願いいたします。

07/29 (水)	07/30 (木)	07/31 (金)	08/01 (土)	08/02 (日)	08/03 (月)	08/04 (火)
09:00 - 11:00	○	○	○	○	○	○
11:00 - 15:00	○	○	○	○	○	○
15:00 - 19:00	○	○	○	○	○	○
19:00 - 23:00	○	○	○	○	○	○

07/30 (木) 11:00 - 15:00

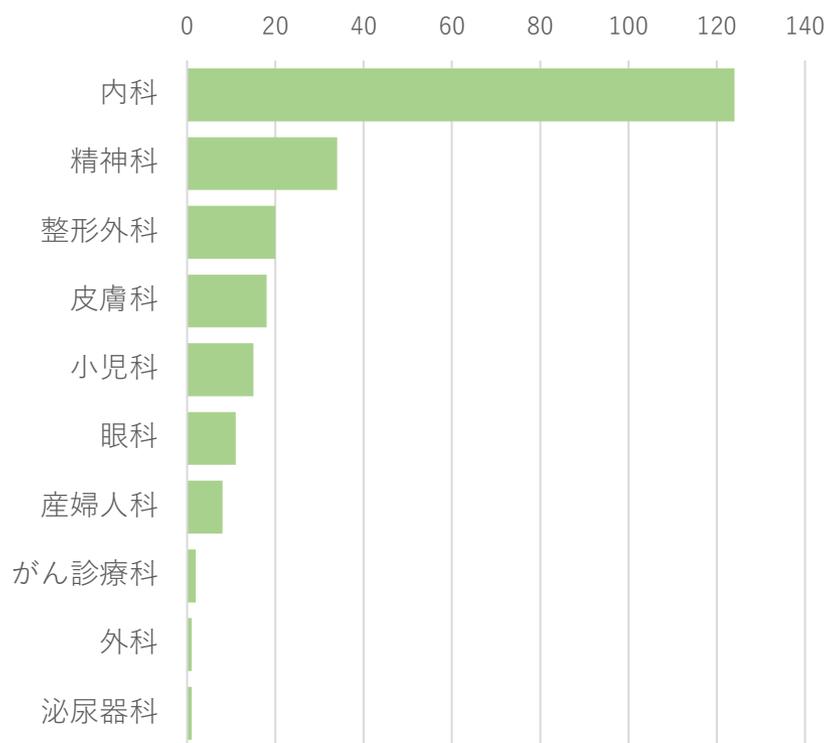
ご希望の時間を選択して予約ボタンをクリックしてください。

※現時刻の1時間後よりご予約が可能です。  
※予約ボタンが表示されない時間帯は、リクエストが可能です（複数選択可）。

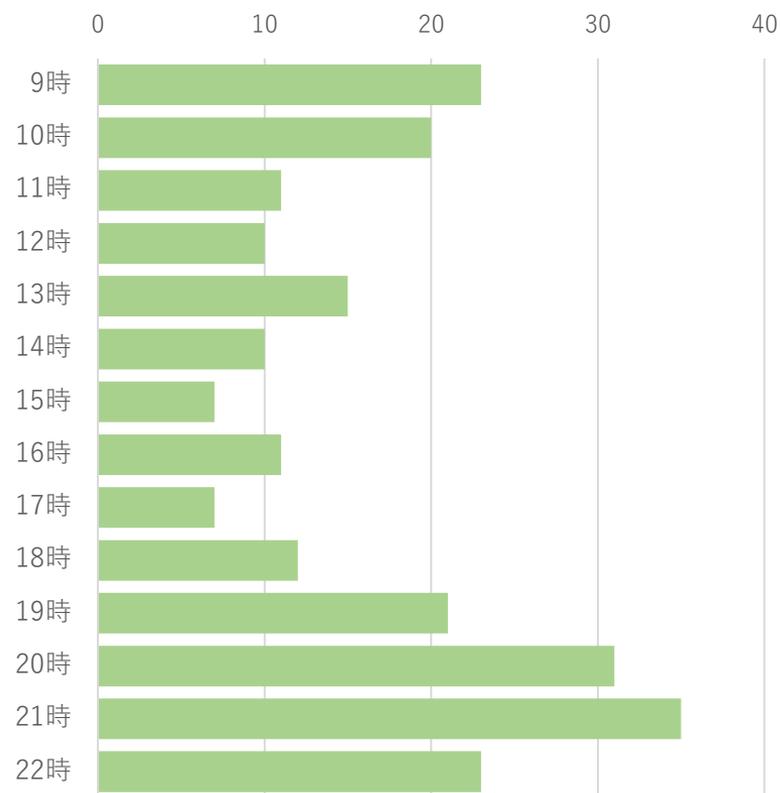
- リクエスト 11:00-11:15
- リクエスト 11:15-11:30
- リクエスト 11:30-11:45
- リクエスト 11:45-12:00
- リクエスト 12:00-12:15
- リクエスト 12:15-12:30
- リクエスト 12:30-12:45
- リクエスト 12:45-13:00
- 予約する 13:00-13:15
- 予約する 13:15-13:30
- 予約する 13:30-13:45
- 予約する 13:45-14:00
- リクエスト 14:00-14:15
- リクエスト 14:15-14:30
- リクエスト 14:30-14:45
- リクエスト 14:45-15:00

- 5月1日～8月31日にかけて、TV電話相談は合計で238回実施されている。
- 相談科目の分布はテキスト相談と比較すると精神科・小児科が多い傾向。

TV電話相談 相談科目

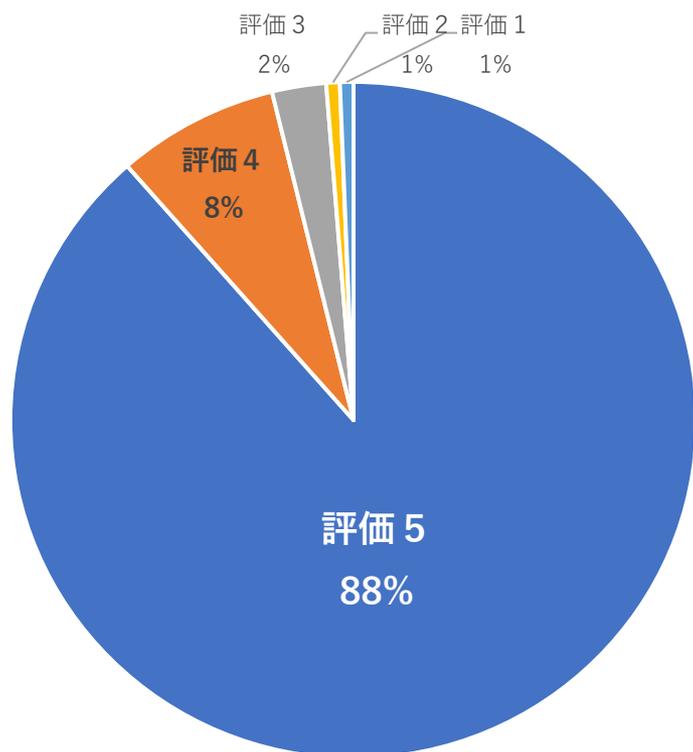


TV電話相談 利用時刻



- TV電話相談への評価投稿率は67%とテキスト相談の23%を大きく超えており、TV電話相談の満足度は非常に高い。
- 医師に対する評価コメントの文章量も多く、医師への感謝の気持ちが表れている。

TV電話相談利用者レビュー評価結果



n=161  
2020/5/1-8/31のTV電話相談評価投稿件数

TV電話相談利用者レビュー評価コメント

胃の症状に関する相談でしたが、非常に丁寧にお話を聞いてくださり、かつ分かりやすく解説し、改善の方法をしっかりと示していただきました。また、症状に対する不安心理を和らげてくれるような考え方も教えてくださり、相談してとてもよかったです。今後は先生のアドバイスに従い、ちゃんと薬を飲みつつ、過度に心配しすぎることなく症状に向き合っていきたいと思います。（30代女性・内科）

とても丁寧にお話を聞いていただき、かつ専門的な知見を教えて頂いて、ここ数日の心配が消え、本当にスッキリとしました。大変お忙しい中、患者目線でのアドバイス、本当にありがとうございました。またぜひ相談させてください！このようなご時勢ですが先生もお体お気をつけてください。（40代男性・内科）

元々伺いたかった内容について対処法を教えていただき、複数ある選択肢の中から、なぜその選択肢が良いのかも教えていただいたので理解しやすかったです。また、その他にも伺いたかった点について先生の見解を伺え、参考になりました。

一点、冒頭に軽くでも良いので氏名を名乗って頂けると更に良いと感じました。ありがとうございました。（30代女性・皮膚科）

とても丁寧にご回答頂きました。今後起こりうる症状の悪化はどのようなものなのか、それはなぜ起こるのかなど教えて頂き、受診の目安もイメージできたので安心感が増しました。笑顔も素敵で優しくお話し頂き、とても有意義な時間となりました。ありがとうございました！

（30代女性・小児科）

*Supporting Doctors, Helping Patients.*

MedPeer

