

令和2年度「遠隔健康相談事業体制強化事業（24時間チャット等窓口）」

最終報告書（開示版）

LINE Healthcare

2020.08

LINE

令和2年度「遠隔健康相談事業体制強化事業（24時間チャット等窓口）」

事業目的

新型コロナウイルス感染症の特徴を踏まえ、感染の不安から適切な相談をせずに医療機関を受診することや感染しやすい環境に行くことを避けていただくよう、新型コロナウイルス感染症対策本部決定の「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」が発出されているところ、国民が抱える潜在的な健康不安に対処できるよう、遠隔で効率的に医師が相談に乗ってくれる窓口を設置

設置期間

令和2年5月1日～8月31日

事業内容

- ・遠隔健康医療相談等に関する調査：相談者からの一般的な健康不安に関する相談について、医師がチャット等を活用して回答をする
- ・窓口受付時間（チャット形式等）：24時間（土日を含む）
- ・相談対応者：医師
- ・相談対応者の確保数：相談窓口設置から3日以内に、1日当たりの遠隔健康医療相談の回答可能件数の目安を5000件程度とし、これに必要な医師を確保する

LINEヘルスケアの健康相談サービス

- ・LINEアプリ上から「LINEヘルスケア」サービスを立ち上げLINEのテキストチャットで健康相談ができるサービス
- ・30分リアルタイムで相談する「いますぐ相談」と最大48時間以内に回答を得られ1000文字まで相談できる「あとから回答」の相談方法を提供



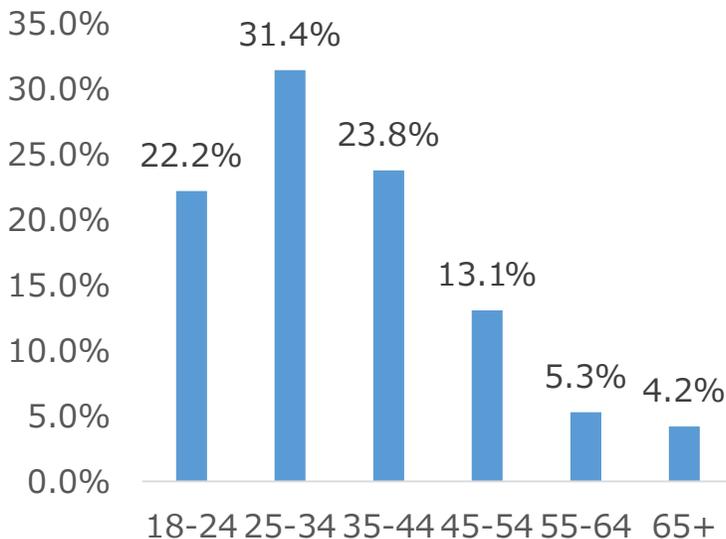
1. 事業結果について

LINEヘルスケアのユーザー属性・数値

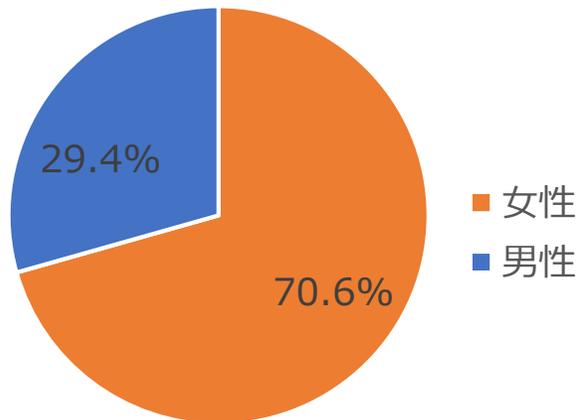
LHCユーザー属性



年齢



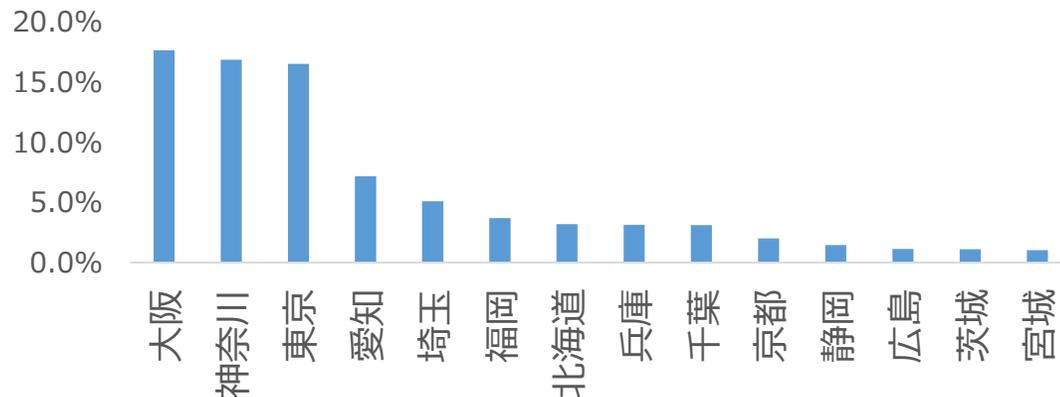
男女比



LHC公式アカウント友達数

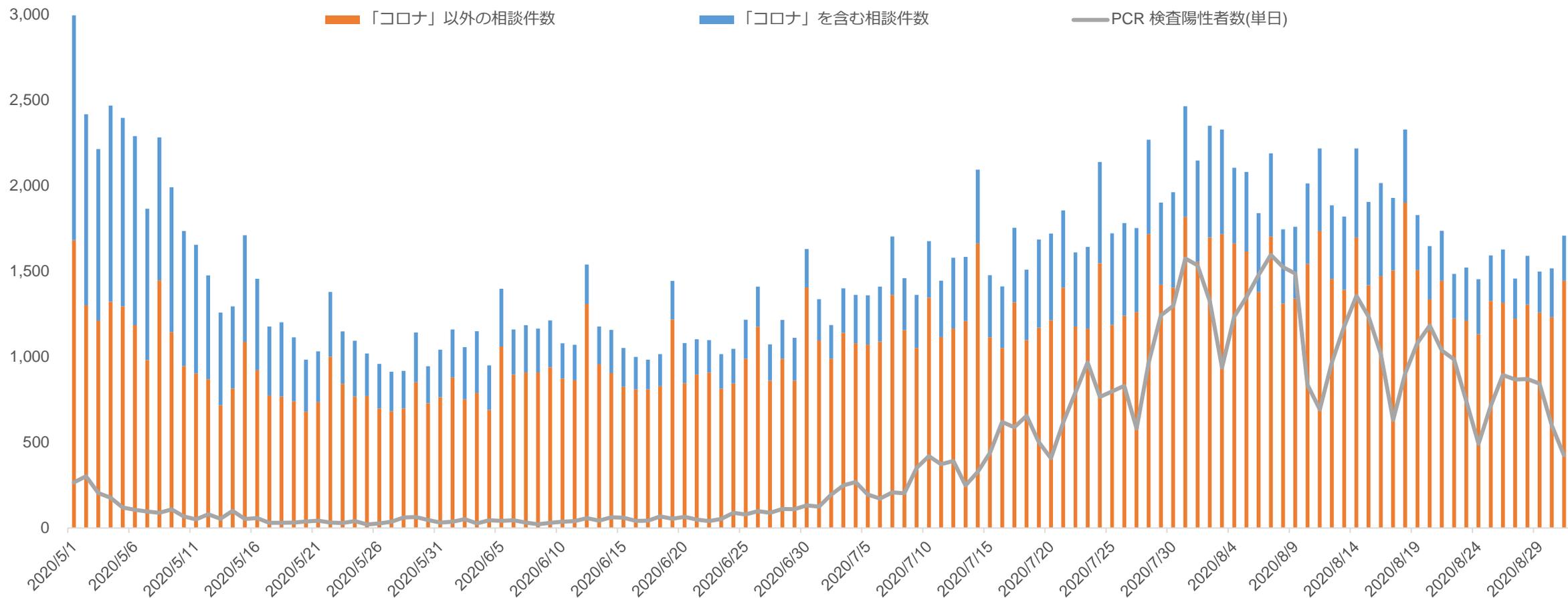


都道府県別ユーザー割合



LINEヘルスケアの相談実績

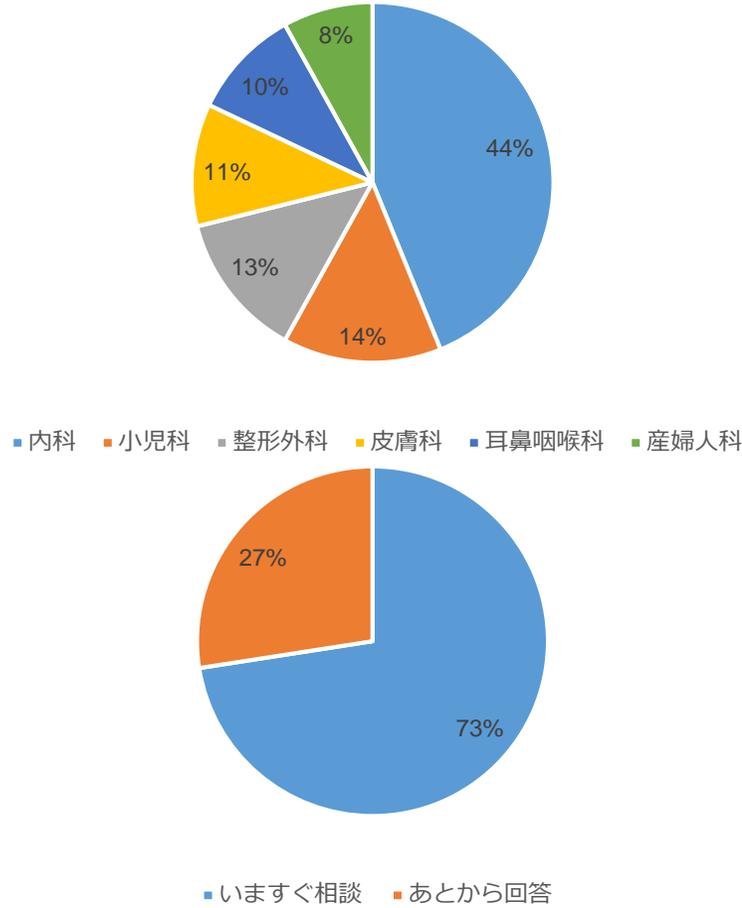
相談リクエスト数実績推移



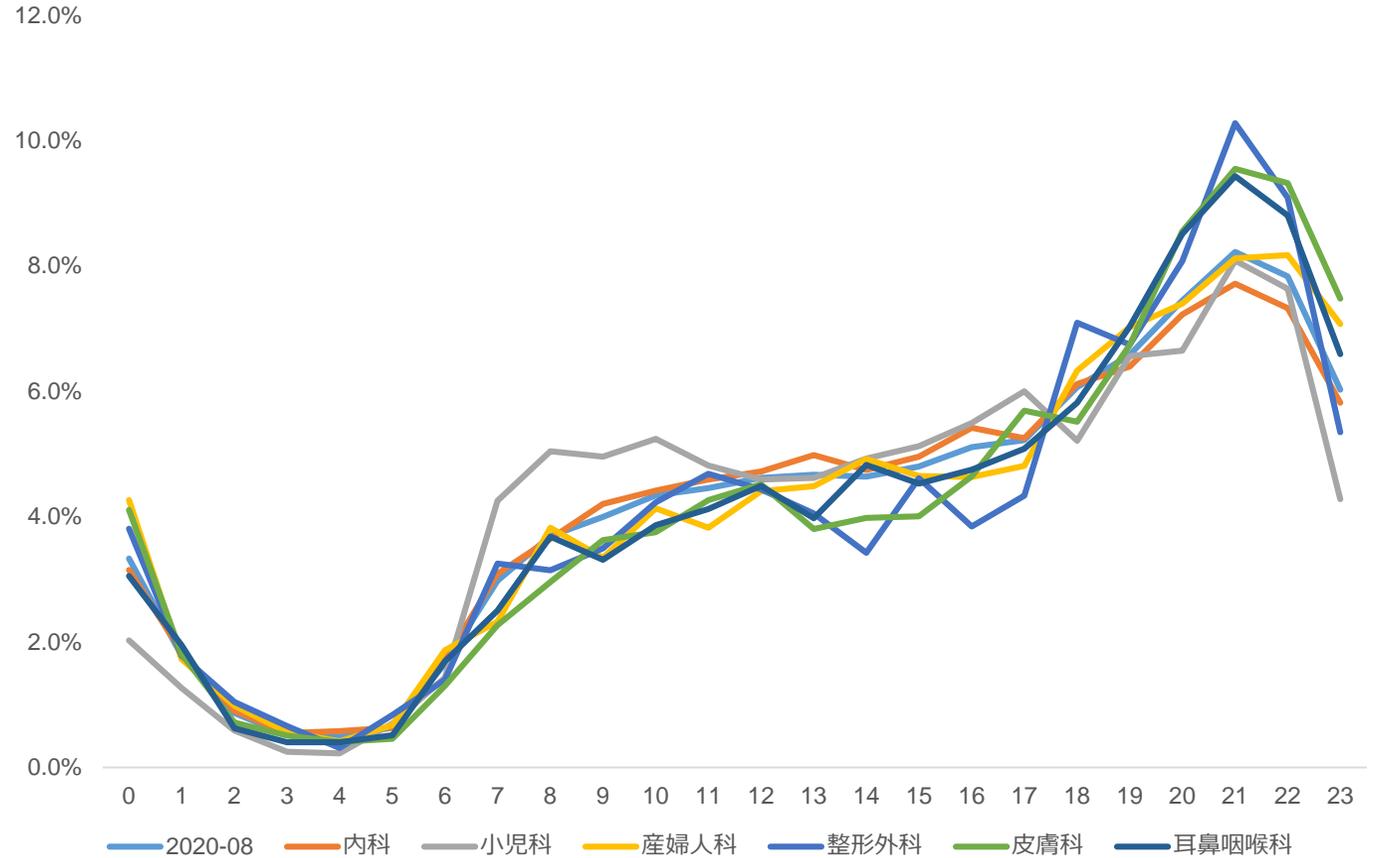
- ・ COVID-19（新型コロナウイルス感染症）の感染拡大状況に応じて、「コロナ」のワードを含む相談数は増減
- ・ 他方コロナ以外の相談件数は全般的に増加基調を辿り、健康相談に対する認知拡大・ニーズ増大の様子が窺える

LINEヘルスケアの診療科・相談タイプ・時間帯分析

診療科割合・相談タイプ割合



診療科別・相談時間帯



**新型コロナウイルス感染症の相談を含む内科の割合が44%、
次いで小児科、整形外科、皮膚科の割合が続く
リアルタイムで相談できる「いますぐ相談」が73%、夜間の相談割合が高い傾向**

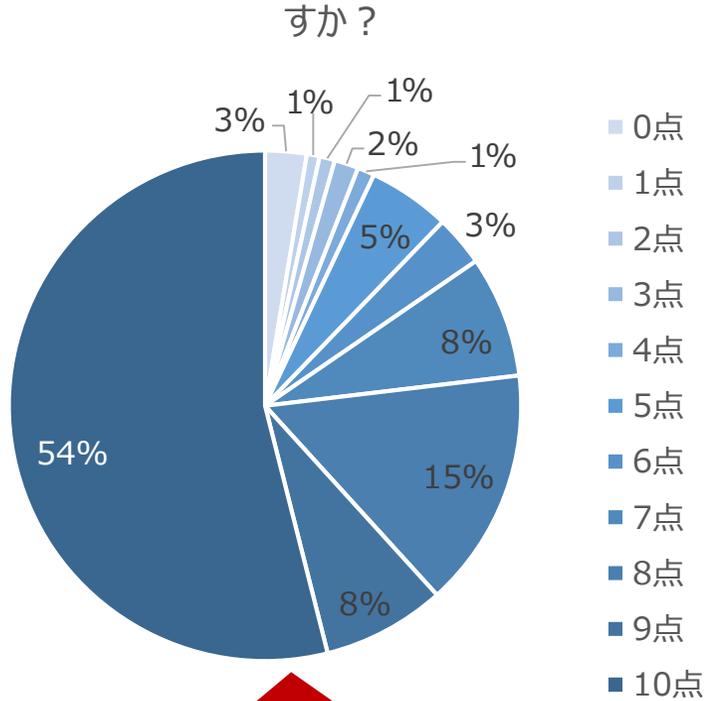
新型コロナウイルス感染症に関する相談事例（相談者入力原文）

大分類	小分類	相談例
コロナ 症状なし	コロナだから病院行けない	今朝起きてから扁桃腺が腫れている感じがします。熱はありませんでしたが、このコロナ時期で怖くて病院いかまよいます。どうしたら良いでしょうか。
	コロナだから病院以外のサービスが受けられない	コロナの影響で、週三回のマッサージも来てもらえず、車椅子の生活なのですがマッサージと少しの歩行訓練が今できず二回の圧迫骨折もあって腰が痛くて車椅子にずっと座っているのが辛そうでベッドに寝かせる時間が多くなってしまい、今たつのもやっとと言われました。面会もできず老健なので体操も少なく、何かこの状態で母の身体機能を維持できる方法はないでしょうか？何かアドバイスいただけたらと思い相談いたしました。宜しくお願いします。
	コロナに関する知識を求める	濃厚接触日から初期症状の発現は急に起こるものなのか、もしくは風邪症状の延長で数日後に発熱が伴ってくるものなのか知りたい。
	コロナに備える方法を問う質問	はじめまして。私は、風邪をひくと、よく咳ぜんそくになります。10年ほど前に子供から肺炎が移り安静のためと言うことも含め入院しました。いろんな病院に行きイロイロ処方していただいて（吸引なども）最後、漢方を飲んだところでやっと止まりました。その後も、風邪のあとに同じようになるのですが吸引器で治るようにはなりません。コロナにかかる前に何か出来ることは有るのでしょうか？あったら教えて頂きたいです。よろしく願いいたします
	具体的な症状はないが不安のため相談	新型コロナウイルスがとても怖いのです。赤ちゃんがかかった場合重症化してしまうようなウイルスなのでしょうか？
コロナ 症状あり	コロナ症状が出ており自分がコロナか不安	3月の最後の方に喉の違和感を感じました。ほとんどは唾を飲んだら少し気になるくらいで、たまにイガイガすると感じていました。鼻も詰まりだし1週間経っても完治しないのでアレルギーの漢方を飲み治りました。しかし定期的に同じような症状になるので先日病院に行くと、慢性上咽頭炎と言われました。1ヶ月くらい前からたまに夜寝る前や朝方咳き込むことがあります。ここ2.3日は昼間に咳が少し出ることがあります。これは慢性上咽頭炎の1つなののでしょうか？前からたまに咳き込むことがあり喘息気味なのかもしれません。コロナが流行しておりコロナの症状ではないかと考えてしまい不安です。
	コロナを疑い行動の指針を問う質問	喉の痛みが1ヶ月弱続いています。赤みもあります。その期間発熱はしていません。ペラックを飲んでみましたがあまり効かず。扁桃腺が大きく喉はよく痛くなりやすいです。受診して抗生剤をもらおうと良くなりますが今、簡単に受診できないので迷っています。経過が長いのでモヤモヤしています。コロナの相談窓口ご連絡してみるべきでしょうか？

**相談事例を見ると「感染しているかもしれない」の不安のみでなく、
コロナ禍により受診ができない、サービスが受けられないなどの相談も発生している**

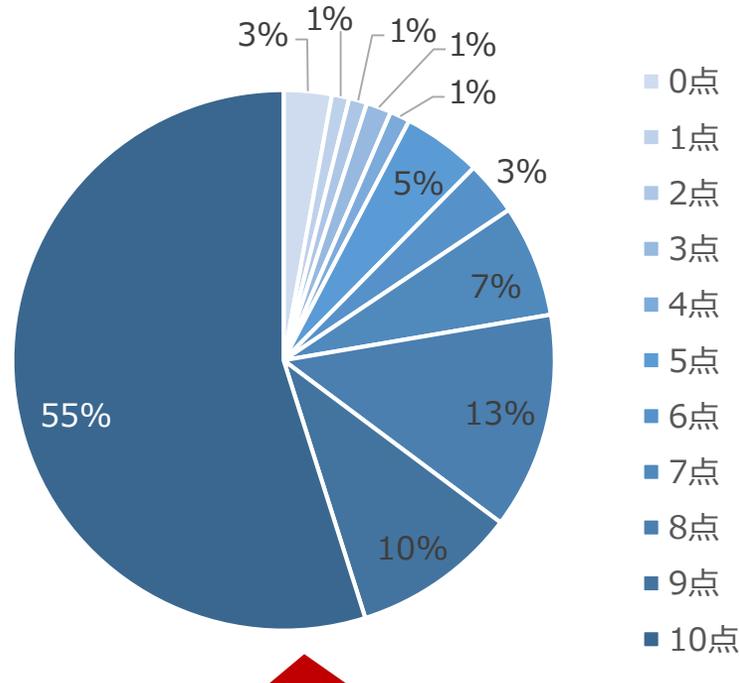
ユーザー満足度について

あなたは今回のような医師との相談を、どのくらい家族や友人にすすめたいと思いますか？



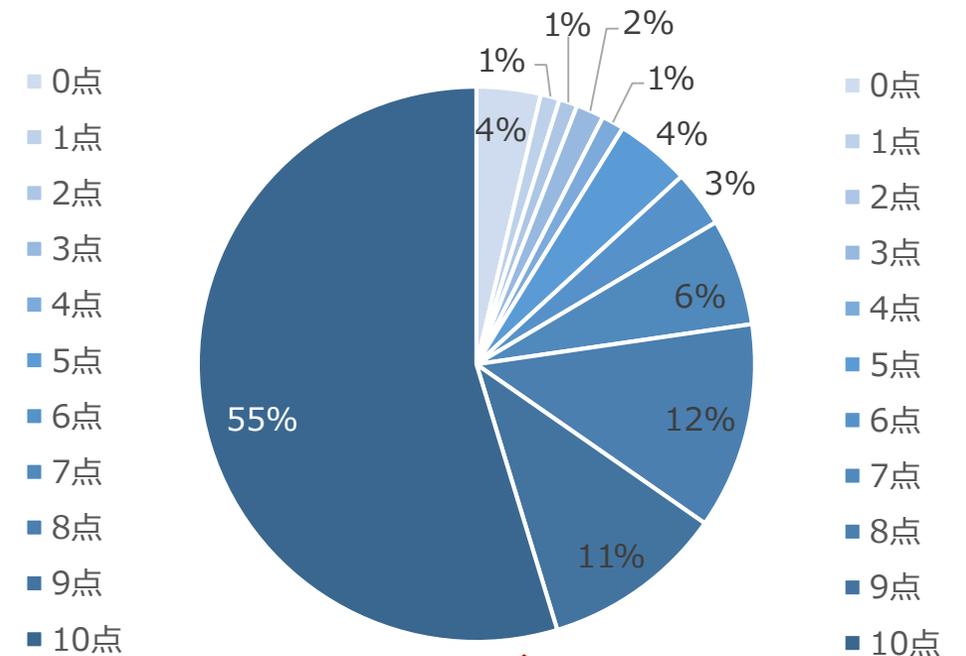
満足度7点以上の割合が
85%

医師の受け答えの専門性はいかがでしたか？



満足度7点以上の割合が
85%

医師の回答内容は的確で、悩みを解決できましたか？



満足度7点以上の割合が
84%

相談終了後のアンケートにて、サービス全体/医師の受け答え/悩みの解決度において満足度が約85%と高い評価を得られている

ユーザーの声（抜粋：相談者入力原文）

ポジティブなご意見

医療崩壊が心配される中LINEにて、気軽に相談でき安心につながった。

実際の医療機関で診療を拒否され、医師まで話が通らず、不安なまま過ごしていましたが、判断の基準など、一人一人に合わせアドバイスしてくださって、対面でないにしろ、安心しました。実際に診て頂くわけではないですが、受け口があり、医師から返答をもらえるのは、とても良いことだと思います。

この時期なので風邪の初期症状や微熱だけでも不安になったり神経質になりがちですが、こうやって直ぐに医師に相談できることはとてもいいなと思いました。

病院に気軽に行けない今だからこそ、使いたいと思うし、病院に行くまでも無さそうだが少し心配だったり、ひとりじゃない行けない人には凄いいなと思ったから。医師の意見を聞ける安心感があります。

近場の病院にコロナに対しての不安があっても相談してもちゃんとした返事がなくてメンタル面の不安が消えなかったが相談してよかったです。

シングルマザーなので余計に心配になります。また何かありましたら、相談させていただきます。本当にありがとうございました。

このような時期に医療機関に掛かるのもためられるが心配なことがあるときにとても助かる

専門のお医者さんに直接聞きづらい事でも聞けるし、すぐに回答をもらえるので心強いですね。

2回目の相談なのですがすごい丁寧に答えてくれてちょっとした事でも相談したいって思えます！他のお医者さんにも相談したことあるのですが2回目もこの先生に相談しようと思ったのは初めてです

コロナウイルスが騒がれるなか、自分が似た症状だとういう行動すればいいかわからず、専門医の意見を無料で聞けるのはとても良い判断材料になるため

返答が非常に早かった。内容もよかった。

具体的にわかりやすく説明して頂けるし、不要不急の外出をしなくても良い。

不安が解消されたことと、アドバイスをいただけたから。

医療機関へ受診する前の不安を解消できたから

一般薬の飲み方について相談させて貰ったが、不安に思っていた部分が解消できたので

素人では判断しにくい事も直ぐに答えをくれるので前なら慌てて病院に行かないと！！ってなる所を、少し様子見てみよう。と思えるようになった

ドクターは丁寧に対応頂き、また速やかな回答でした。多くの質問者がいると思いますが、大変安心しました。不安がやわらいだ事に感謝します。

今までに何度か病院で検査してもらいましたが、異常もなく解決策が無いため痛みが出る度に長年悩んでいました。

先生に気軽に相談できて、今後のアドバイスをいただき大変感謝しております。家族など体の事で悩んでるときにオススメしたいです。

ネットで検索しても欲しい情報はなかなかなく不安になりましたが、相談した事で安心致しました。

対面診療よりも丁寧に返信してもらったように思う。また地元以外の良い先生に相談できるチャンスがあるのは本当にありがたいです。

とても貴重な意見をもらったのと、症状で心が弱ってるところに優しい言葉をかけてくれるから

ユーザーの声（抜粋：相談者入力原文）

ネガティブなご意見

症状が重くないせいもあると思うが、あやふやな回答しか返ってこず、相談した意味はなかった。ただ、LINEでお医者さんに相談できるシステムは大変素晴らしいと思う。

相談者からの医師のレビューコメントがあれば誰に相談するか決めやすい

相談したのに詳しく教えてもらえなかったお薬の副作用とかこまかく教えてほしかった

ごくごく当たり前の回答しか来ない。内科的なものは良いかもしれませんが、皮膚科や整形外科は画像が使えないと伝えるのが難しい。

相談途中で、急患が入ったので失礼しますと終了されました。

通り一遍の内容だった

医師選びの選び方がイマイチわからない。最初の問診で病状を詳しく記入できたら、もう少し診断がしやすくなるのではないかな

サービスへの要望

心療内科ドクターが欲しい

精神系の専門が欲しい

もっと専門の医師を増やしてほしい。内科、婦人科、耳鼻科、、とかだけでなく不眠の件で相談したかったので心療内科とか。

喉の相談だったので、画像を先生と共有できたら話が伝わりやすい。

画像診断を可能にしてほしい

近くの病院を紹介してほしい

画像も添付することで皮膚疾患や整形分野では相談しやすいのではないのでしょうか？

引き続き、精神科や心療内科の相談需要がある
＝現時点で当該診療科の相談ができないことをご理解いただいている。
より多くの相談者にご理解いただくよう注力する

認知度アンケート結果 (2020年7月17日～20日実施 LINEリサーチ N=4,800)

- 【LINEヘルスケア】は「認知」、「直近1年以内利用経験」、「利用意向」において他サービスを上回る



(n=4,800)	LINEヘルスケア	#8000	#7119	小児科オンライン
認知	14.1%	4.5%	5.8%	2.3%
登録	1.9%			0.2%
利用経験	0.7%	2.0%	1.4%	0.1%
直近一年 利用経験	0.7%	0.5%	0.6%	0.1%
利用意向	4.2%	3.1%	3.8%	0.6%

Q10 次のうち、知っているサービスはどれですか？(MA)
 Q11 次のうち、会員登録しているサービスはどれですか？(MA)
 Q12 次のうち、利用したことがあるサービスはどれですか？(MA)
 Q15 次のうち、今後利用したいと思うサービスはどれですか？(MA)

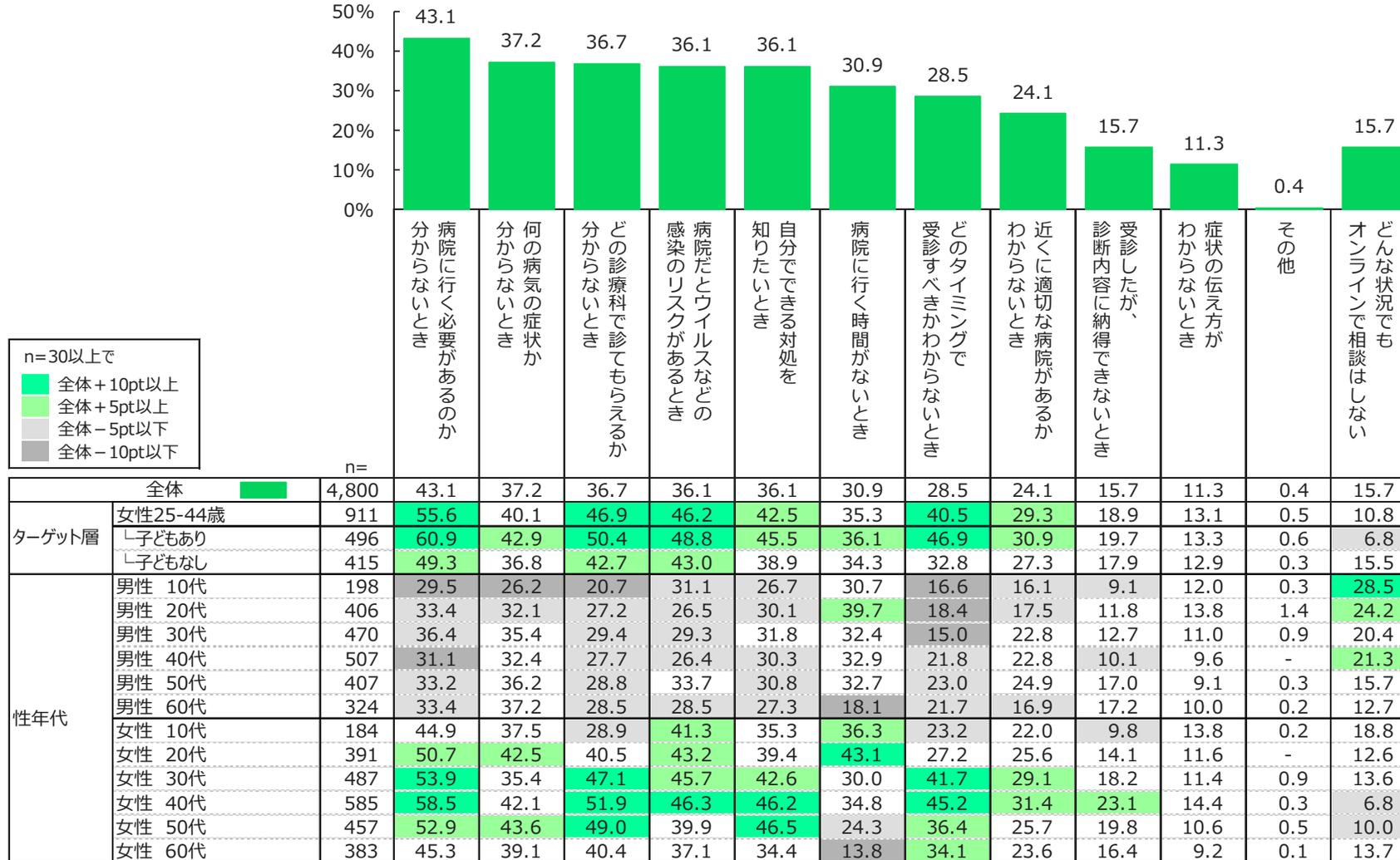
※認知率の上位3サービスを記載

遠隔健康医療相談のオケージョンニーズ調査

- 利用タイミングでは、「病院に行く必要があるのか分からないとき」が43.1%でトップ
- 男性より女性の方がオンライン医療相談の利用ニーズが高い

(2020年7月17日～20日実施 LINEリサーチ N=4,800)

Q16 どんな時に医師または医療従事者にオンラインの健康医療相談をしたいですか？(MA)



※全体の値を基準に降順並び替え

コロナ × 医療 × ITから見た現状

	現状	課題	解決策
Politics	<ul style="list-style-type: none">● 実質的なオンライン診療元年● 健康医療相談も普及	<ul style="list-style-type: none">● ユーザ、医療者双方へのさらなる認知拡大● 適切な利用・普及の促進	<ul style="list-style-type: none">● 「新しい生活様式」の浸透とともに、医療のあり方の変化を国民へ広く周知
Economics	<ul style="list-style-type: none">● 医療経済への打撃（特に医療機関）● 経済不安による心理的不安の拡大	<ul style="list-style-type: none">● 過剰な受診抑制を回避し適切な医療のかかり方を促進● 心理的不安を解消していく受け皿の拡大	<ul style="list-style-type: none">● オンライン診療や健康医療相談の普及による適切なトリアージ機能、受診促進、治療機会の提供● メンタルケアサービスの拡充
Society	<ul style="list-style-type: none">● 新しい生活様式への受容● 季節性インフルエンザなどの流行が目前	<ul style="list-style-type: none">● テクノロジー弱者の最小化● インフルエンザなどの感染症流行時にも耐えうる医療サービス提供方法が重要	<ul style="list-style-type: none">● 一人でも多くの国民が新しい医療様式の恩恵を享受できるよう最適なユーザーインターフェース/ユーザーエクスペリエンスを提供
Technology	<ul style="list-style-type: none">● オンライン医療関連のサービスが拡大	<ul style="list-style-type: none">● サービス提供者の質向上 ※技術先行であってはならない	<ul style="list-style-type: none">● 業界団体の設立と、適切なガイドラインの設置、運営、国民への適切な利用促進

LINEヘルスケアは国民へ広く医療情報を届けるインフラとなり、
健康相談におけるトリアージ、心理的不安の解消を実施し続けたい

2. 遠隔健康相談サービスの可能性、適正な提供のための課題

本事業の分析結果まとめ

1

相談件数は感染拡大に伴い増加傾向であり、健康相談の需要は高まっている
第一波抑制により一時期減少したが、7月頃より増加傾向

2

健康相談は、新型コロナウイルスに関する漠然とした国民の不安に対して、
医師に相談することで安心を提供する有効な仕組みである

3

受診の必要性を問う相談が最も多く、健康相談はトリアージとしての価値提供が可能
次いで症状全般に関する質問、セルフメディケーションとして対処法を問う相談が続く

4

健康相談は、通常の診療では対応しづらい価値を提供することが可能
「病院では聞きにくい」「夜間で受診できない」「病院行くほどではないが不安」など
24時間医師に相談できるからこそ提供できる価値があり、結果、満足度も非常に高い

遠隔健康相談サービスの適正な提供のための課題

本事業において、相談件数の増加や相談者の満足度評価、事業分析結果から、遠隔健康相談サービスで提供できる価値、通常の診療では提供しづらいが遠隔健康相談により補助できる価値（適切なトリアージやセルフメディケーション促進、セカンドオピニオンなど）が提供できることが分かったが、下記のように業界としての課題は残る。それぞれに対して施策を講じることでより適正で相談者、医師にとって安心・安全な遠隔健康相談サービスの提供が可能になると思料する。

1

遠隔健康相談サービスの認知度が低い状況

前述の調査結果では、LINEヘルスケアで14%程度である。
より多くの認知拡大が必要と示唆

2

遠隔健康相談サービスの理解を広げること

医行為ではなく一般的な情報提供に留まる遠隔健康相談サービスでできること・できないことを利用者に理解いただき、適切な利用方法を周知する必要がある

3

回答する医師の質の担保、業界として適切なガイドラインの作成

事業者はプラットフォームであるため、最終的には医師の回答に委ねるが、適切なスクリーニング方法、モニタリングなど業界標準を作成することも検討余地あり

End of Document