

厚生労働省研究費補助金（医療技術評価総合研究事業）
分担研究報告書

回答欄 2 （業務について）

- (1) 種別：健康相談 保健指導 医療 治験 その他（記載欄：_____）
一つ選択
- (2) 対象人数：_____人（月間）
- (3) 対象者の利用資格
会員・組合員 利用者条件あり 非限定 一つ選択
- (4) 委託の有無
委託している。（委託先名称：_____） 委託していない。

回答欄 3 （業務手法について）

- (1) 相談回数 _____回（月間）
- (2) 相談手段 電話 メール・WEB TV 電話や遠隔医療機器 その他（記載欄：_____）
一つ選択
- (3) 相談時間（1回あたり平均） _____分
- (4) 対応時間帯 日中のみ 休日・夜間のみ 24時間 一つ選択
- (5) 対応者の職種 一般職 看護師・保健師 医師 その他（記述欄：_____）
一つ選択
- (6) 医師と看護師・保健師などで役割分担している。
している。 していない。 一つ選択
- (7) 担当者人数 _____人
- (8) 品質管理 管理している。（管理内容：_____） 管理していない。
一つ選択

回答欄 4 （スタッフのトレーニング）

- (1) どのような教育を行っているか チーム行動 コミュニケーションスキル 専門技能
複数選択可 OJT 特になし
- (2) インストラクターは誰か 無し 内部（担当者相互） 外部の医療機関
一つ選択 その他（記載欄：_____）

厚生労働省研究費補助金（医療技術評価総合研究事業）
分担研究報告書

回答欄 5 平成20年度よりの保健指導に関するアウトソーシングに取り組むか？

取り組む 検討中 取り組まない その他 一つ選択

回答欄 6 (成果・実績)

利用者の満足が得られた。 急患の人数を抑制した。 治療上の効果があった。
その他（記載欄：_____） 一つ選択

回答欄 7 (医療・健康管理手法について)

- (1) 患者・利用者の対面指導とセットになっているか？ はい いいえ 一つ選択
- (2) 能動的指導の有無 患者からのコール待ち センターからのコールあり 一つ選択
- (3) 個別指導 個別プログラムを作る 標準プログラムから選択・対応 特に指導手順は無い。
一つ選択
- (4) 疾病別指導 疾病や対象疾患毎のプログラムあり 特別なプログラムはない。 一つ選択
- (5) 適用のためのアセスメント 対象者選別アセスメントは無い。 ある。 一つ選択
- (6) 電話など、対面でないことを意識した手順やマナーがある。 ない ある。 一つ選択
- (7) 危険時や緊急時の手順やルール ない ある。 一つ選択
- (8) 手順のマニュアル化 手順や指導内容はマニュアル化している。 一部マニュアル化している。
暗黙の手順はある。 担当者毎の個別対応 一つ選択

回答欄 8 (意見、自由記述欄)

これまでの設問で答えきれなかった事柄、ご意見等ありましたら、ご記載ください。

ご協力ありがとうございました。

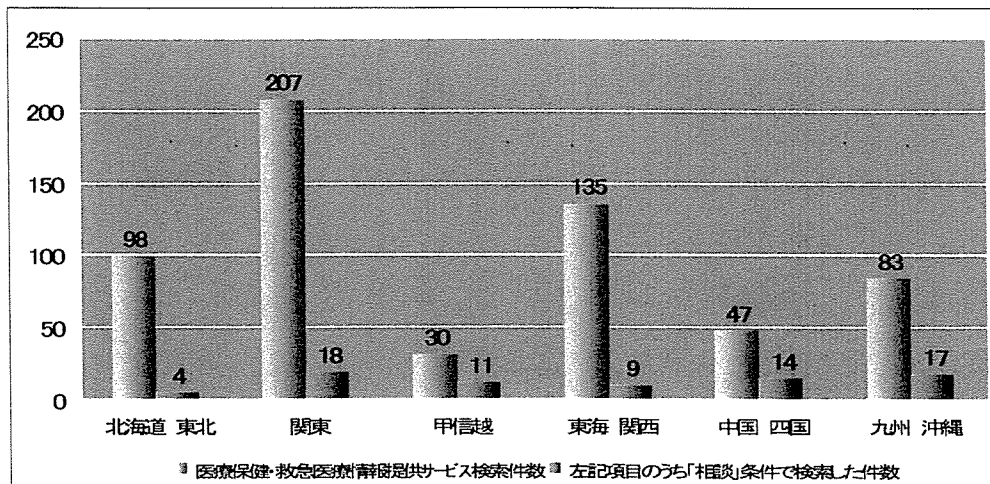
添付資料3 アンケート調査結果と一時分析

1. 調査対象選別の調査(一次調査)

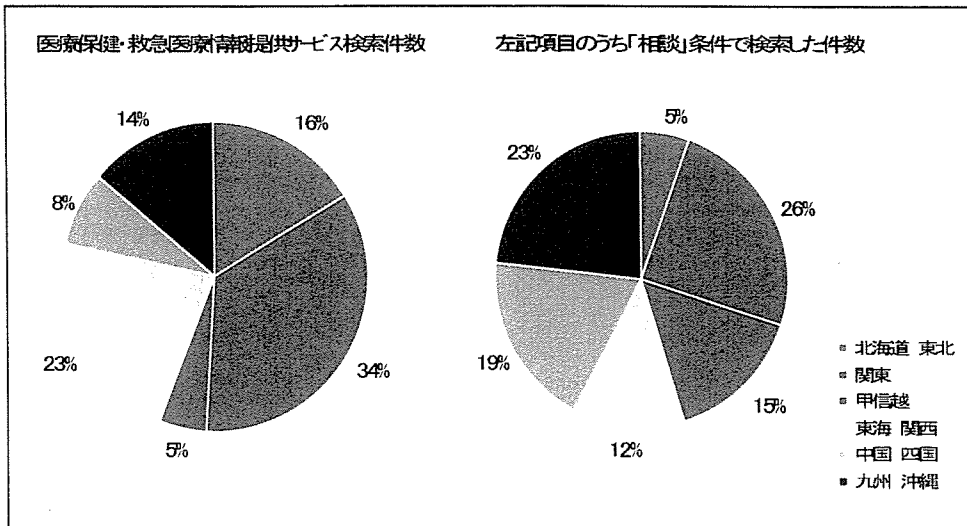
◆医療保健・救急医療情報提供サービス検索件数－《電話帳検索》

地域別	医療保健・救急医療情報提供サービス検索件数	左記項目のうち「相談」条件で検索した件数
北海道 東北	98	4
関東	207	18
甲信越	30	11
東海 関西	135	9
中国 四国	47	14
九州 沖縄	83	17
合計	600	73

グラフ 3-1



グラフ 3-2



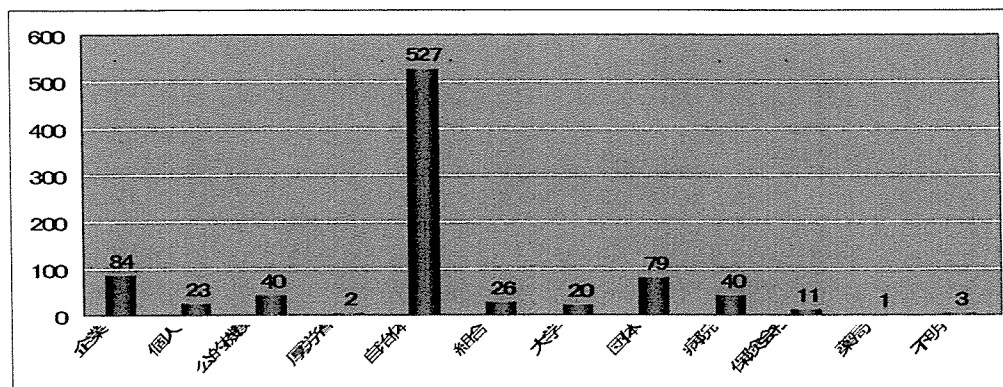
生活の中で、電話の利用が一般的になっているにも係らず、電話による医療情報の提供サービスは極めて少ない。わずかに 600 件であり、さらに相談活動をうたっているものは、73 件にすぎない。現状では、医療／健康相談サービスへの参入にはハードルが高いと考えられる。地域的には、大きな偏りはない。関東地区の電話設置件数が圧倒的に多いことを考えると、むしろ、地方で相談サービス事業は展開されているのかもしれない。

◆医療保健・救急医療情報提供サービス検索件数－《インターネット検索》

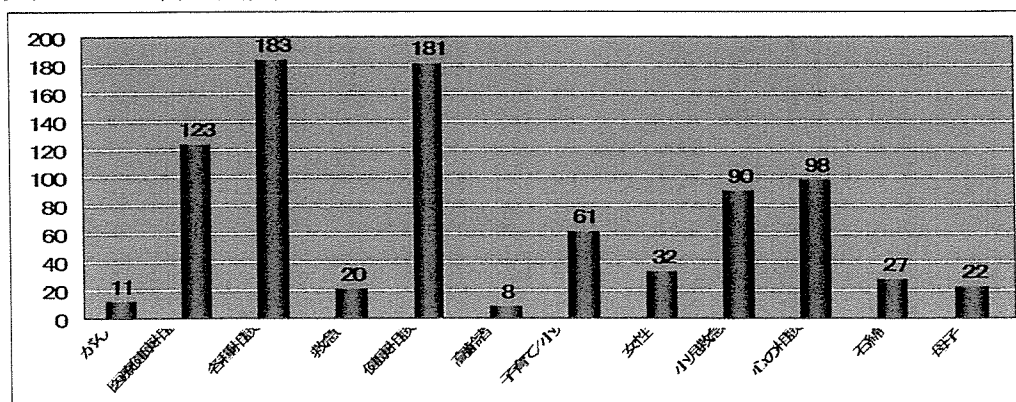
業種別件数	件数
企業	84
個人	23
公的機関	40
厚労省	2
自治体	527
組合	26
大学	20
団体	79
病院	40
保険会社	11
薬局	1
不明	3
合計	856

対応種類別	件数
がん	11
医療健康相談	123
各種相談	183
救急	20
健康相談	181
高齢者	8
子育て／小児	61
女性	32
小児救急	90
心の相談	98
石綿	27
母子	22
合計	856

グラフ 3-3 業種別件数



グラフ 3-4 対応種類別



電話での対応

電話 相談 医療／健康 の検索語により、Google で、16,800,000 件がヒットした。そのうち、主たる検索結果として表示された 856 件につき、個別に閲覧し、内容を精査した。過半数が自治体による健康相談実施のお知らせであり、企業による相談サービスは一割に留まった。内容では、医療健康相談と健康相談を合わせると 304 件であり、一般的な相談が最も多かったが、小児救急や心の健康相談など、全国的に普及を進めているものも認められた。近年、問題となった石綿についての相談案内も 27 件をしめていた。また、電話の対応については、全体的に相談窓口の紹介あるいは、相談の予約のみとどまり、電話での相談活動を実施している例は少なかった。

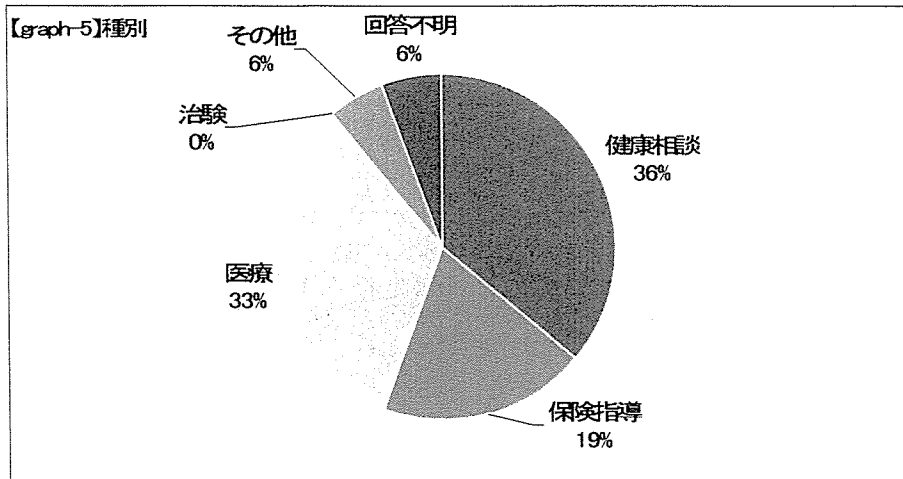
回答欄2 (業務について)

(1) 種別

	件数
健康相談	13
保健指導	7
医療	12
治験	0
その他	2
回答不明	2

- ・高齢者何でも相談
- ・福利厚生事業の一環として実施

グラフ3-5

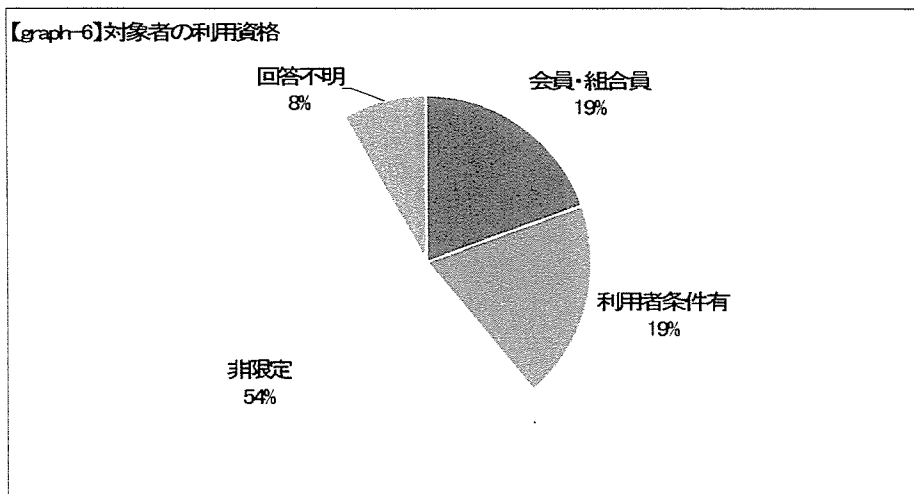


医療健康相談を実施している施設を対象に調査を行ったため、種別は主に健康相談であるが、保健指導や医療に踏み込んでいるものもあった。

(2) 対象者の利用資格

	件数
会員・組合員	7
利用者条件有	7
非限定	19
回答不明	3

グラフ3-6

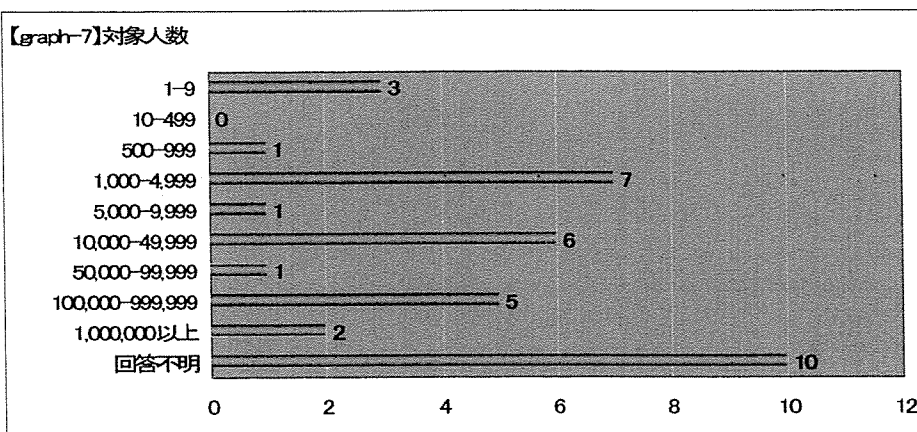


会員制サービスおよび、利用者を限定したものが約半数、残りの半数は特に対象を限定せず、電話を受ければ相談を行っていた。

(3) 対象人数

	件数
1~9	3
10-499	0
500-999	1
1,000-4,999	7
5,000-9,999	1
10,000-49,999	6
50,000-99,999	1
100,000-999,999	5
1,000,000 以上	2
回答不明	10
合計	36

グラフ 3-7



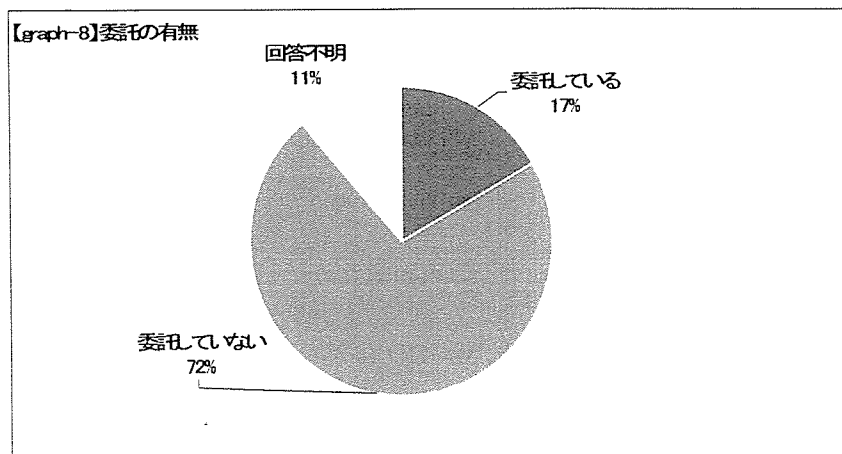
かなりのセンターが 1000 人以上を対処としており、非限定の相談でなく、会員限定の相談でもかなりの人数が対処となっていると推定される。

(4) 委託の有無

	件数
委託している	6
委託していない	26
回答不明	4

・委託先名
 東北大学・東北福祉大学
 イセット 保健同人社 ティーバック㈱
 安全センター㈱ 日本メディカル総研

グラフ 3-8



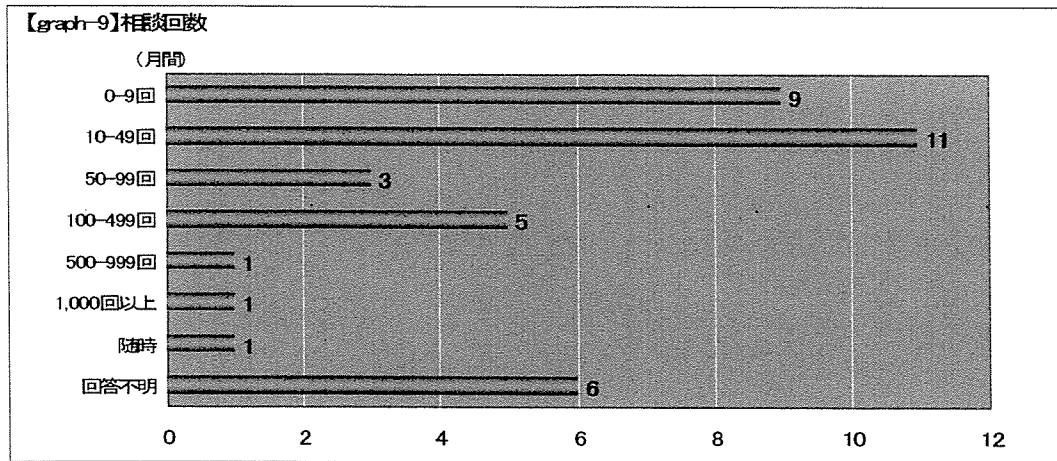
委託の 6 例を除くと、独立して相談活動を実施しているのは 26 例のみであり、国内の医療健康相談系のコンタクトセンターは、まだまだ黎明期にあると考えられる。

回答欄3 (業務手法について)

(1) 月間相談回数

	件数
0-9回	9
10-49回	11
50-99回	3
100-499回	5
500-999回	1
1,000回以上	1
随時	1
回答不明	6

グラフ3-9

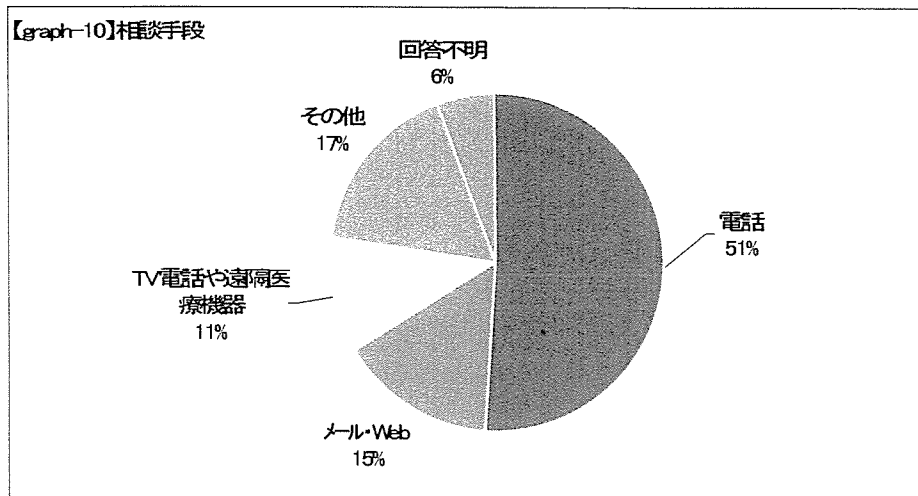


(2) 相談手段

	件数
電話	27
メール・Web	8
TV電話や遠隔医療機器	6
その他	9
回答不明	3

- ・対面指導
- ・健康扶養歯科相談
- ・FAX
- ・遠隔医療は休止中

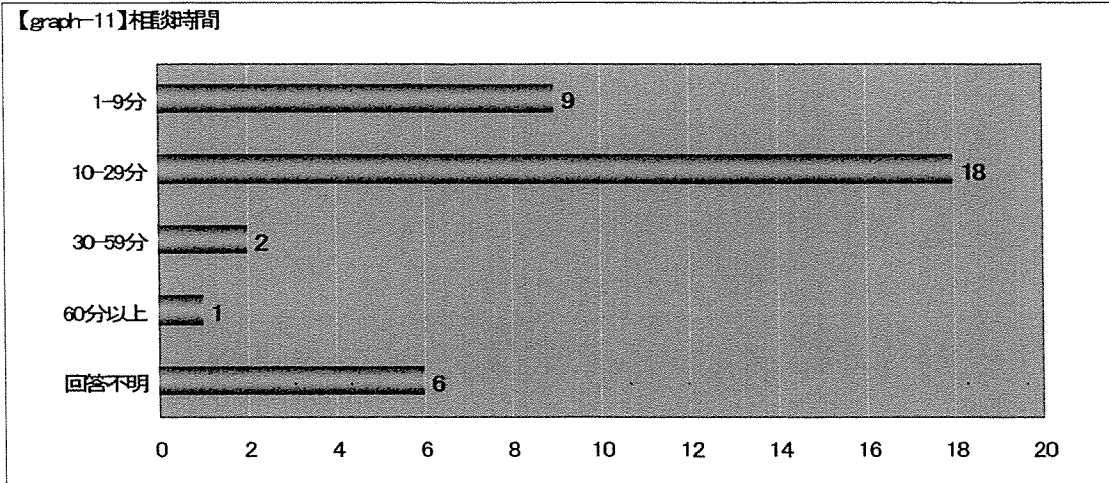
グラフ3-10



(3) 相談時間

相談時間	件数
1-9分	9
10-29分	18
30-59分	2
60分以上	1
回答不明	6

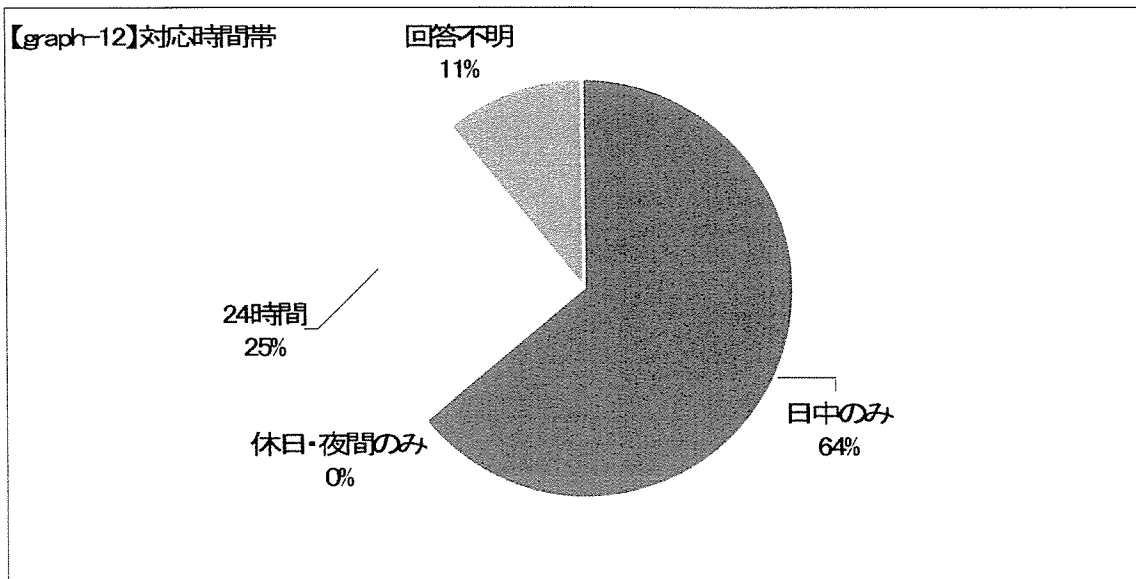
グラフ 3-1 1



(4) 対応時間帯

対応時間帯	件数
日中のみ	23
休日・夜間のみ	0
24時間	9
回答不明	4

グラフ 3-1 2



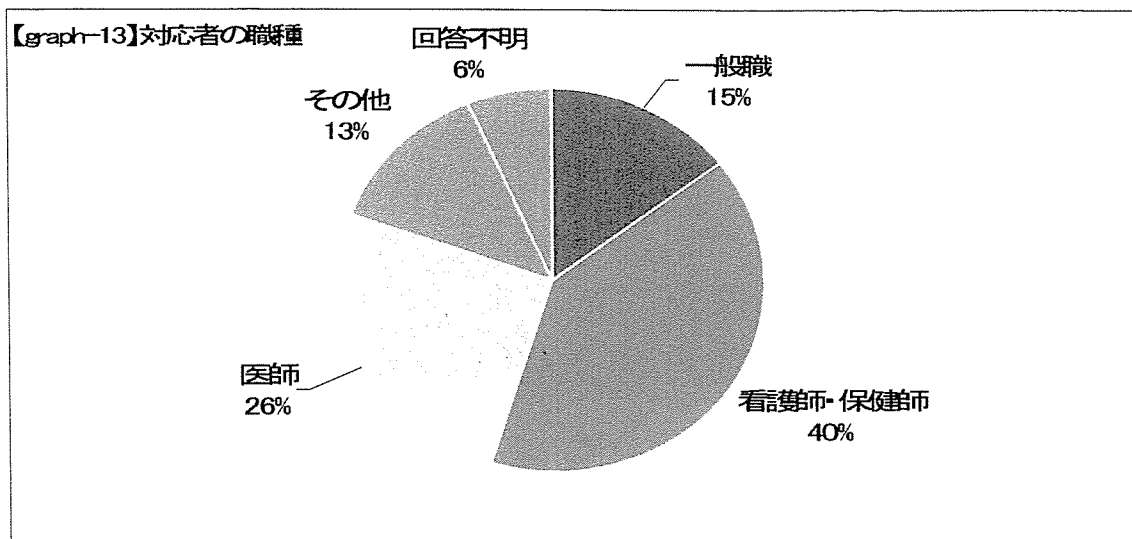
大多数は、月間の相談件数は 50 件以下であるが、一部は、極めて相談件数が多い。相談手段では、14 例が電話以外のネットワーク通信を利用していた。相談時間は基本的に 30 分以内であった。相談時間も大部分は日中のみであるが、9 例では 24 時間対応であった。

(5) 対応者の職種

	件数
一般職	9
看護師・保健師	25
医師	16
その他	8
回答不明	4

- | | |
|--------|-----------|
| ・管理栄養士 | ・健康管理指導士 |
| ・歯科衛生士 | ・心理カウンセラー |
| ・MSW | ・弁護士 |

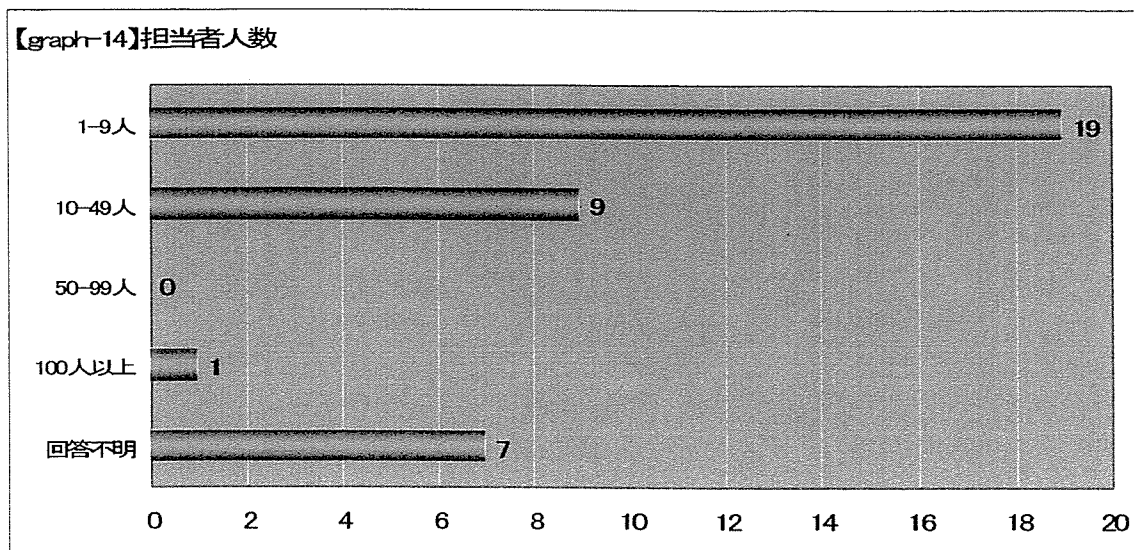
グラフ3-13



(6) 担当者人数

	件数
1-9人	19
10-49人	9
50-99人	0
100人以上	1
回答不明	7

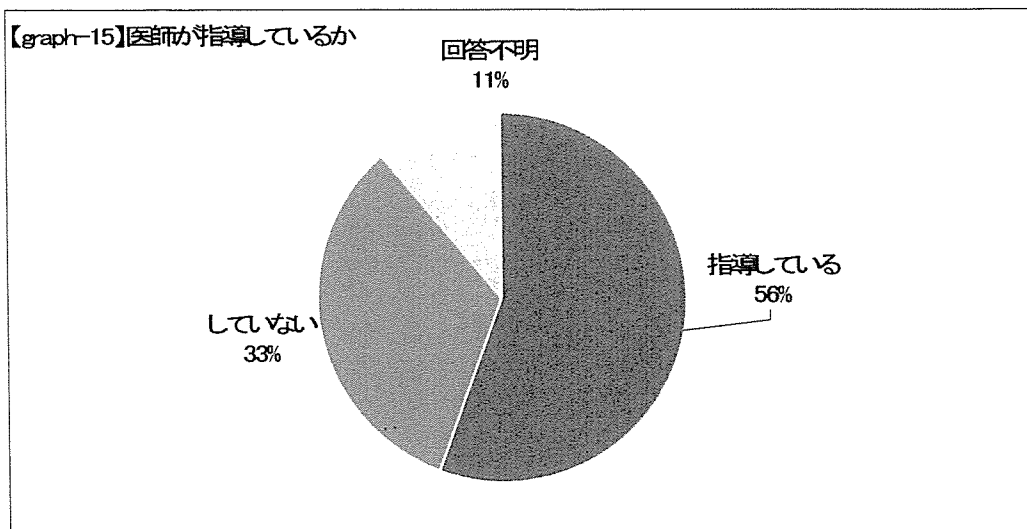
グラフ3-14



(7) 医師が指導しているか

	件数
指導している	20
していない	12
回答不明	4

グラフ 3-15

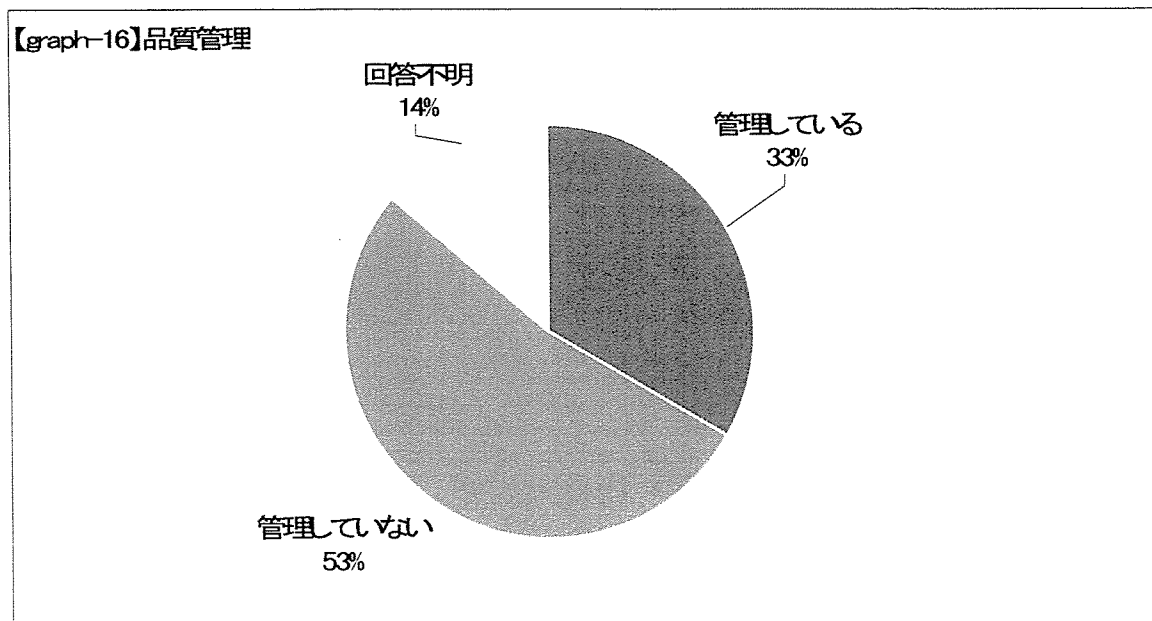


対応者は看護師が中心であるが、医師の関与も多かった。担当者は 10 名以下の小規模な施設が大部分であるが、かなりの規模の施設も認められた。医師の指導についても半数以上で行われている。

(8) 品質管理

	件数
管理している	12
管理していない	19
回答不明	5

グラフ 3-16

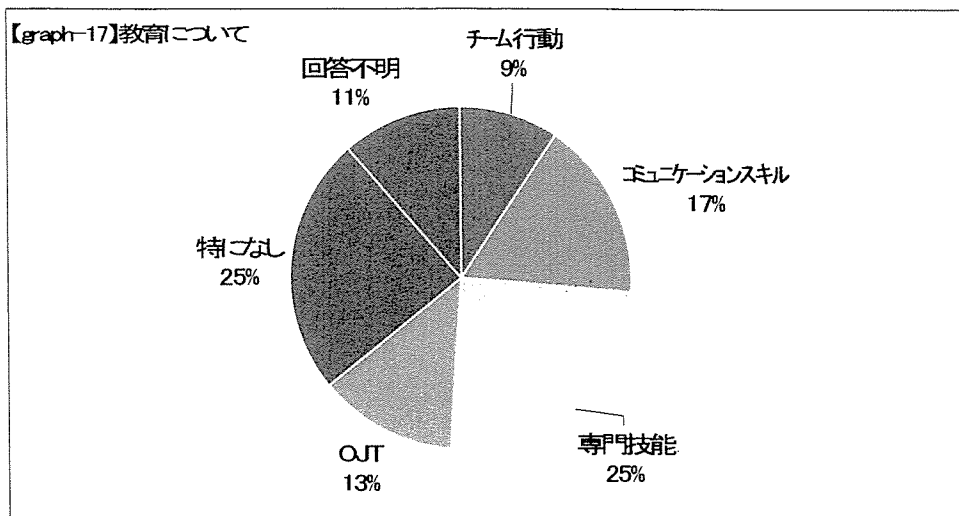


回答欄4 (スタッフのトレーニング)

(1) どのような教育を行っているか

	件数
チーム行動	5
コミュニケーションスキル	9
専門技能	13
OJT	7
特になし	13
回答不明	6

グラフ3-17

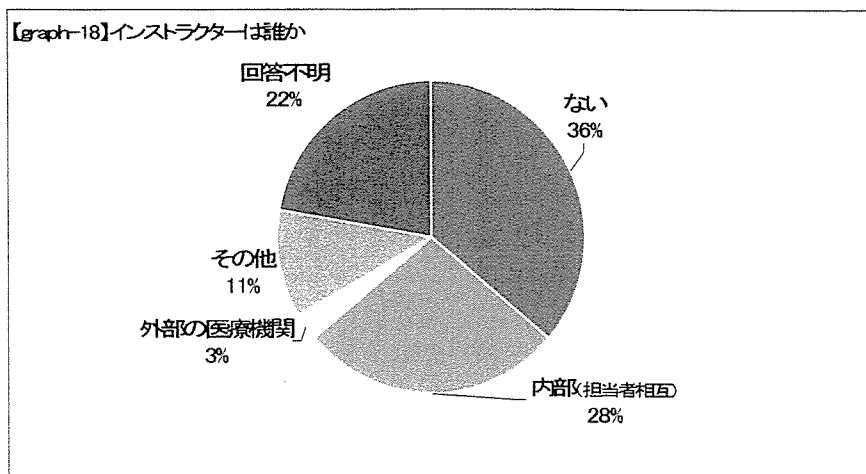


(2) インストラクターは誰か

	件数
ない	13
内部(担当者相互)	10
外部の医療機関	1
その他	4
回答不明	8

- ・地域医療部の職員
- ・委託機関
- ・専門職(臨床心理士・コーチングスキル他)
- ・専門業者・ドクター

グラフ3-18

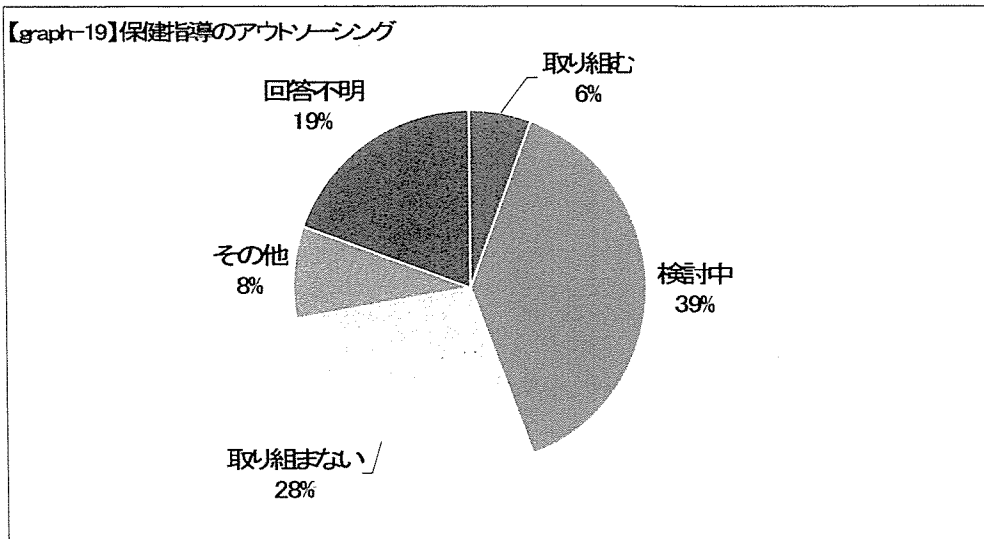


相談の品質管理についても取り組みが進められており、教育体制も整えられつつある。

回答欄5 平成20年度より保健指導に関するアウトソーシングに取り組むか？

	件数
取り組む	2
検討中	14
取り組まない	10
その他	3
回答不明	7

グラフ3-19

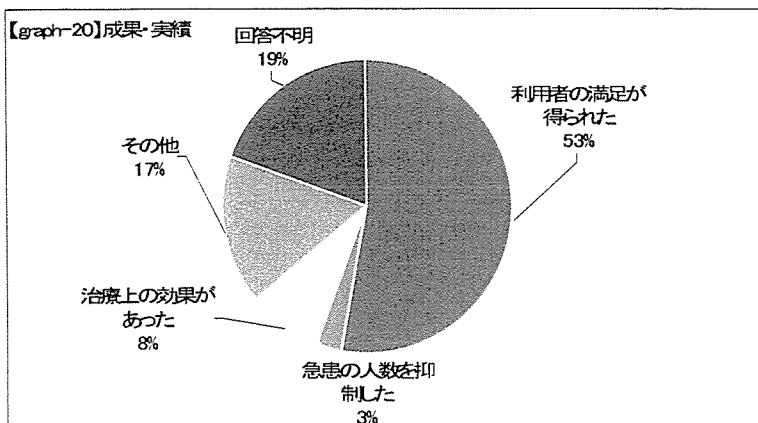


関心があるのは45%、その中で取り組むのは2件(6%)、必ずしもコールセンタが健康指導と密接ではないようである。

回答欄6 (成果・実績)

	件数
利用者の満足が得られた	19
急患の人数を抑制した	1
治療上の効果があった	3
その他	6
回答不明	7

グラフ3-20

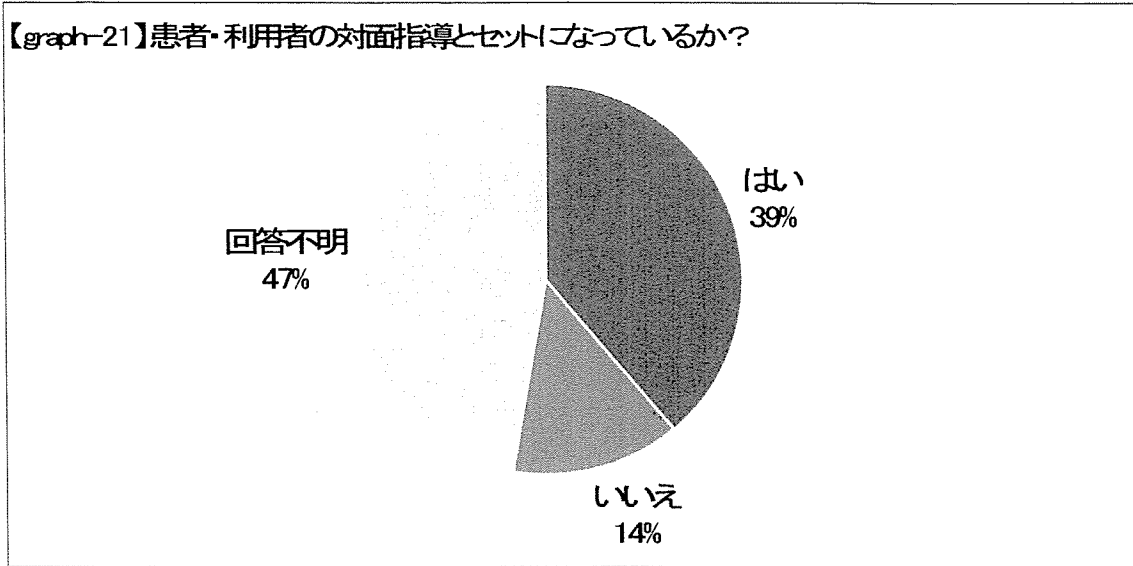


回答欄7 (医療・健康管理手法について)

(1) 患者・利用者の対面指導とセットになっているか?

	件数
はい	14
いいえ	5
回答不明	17

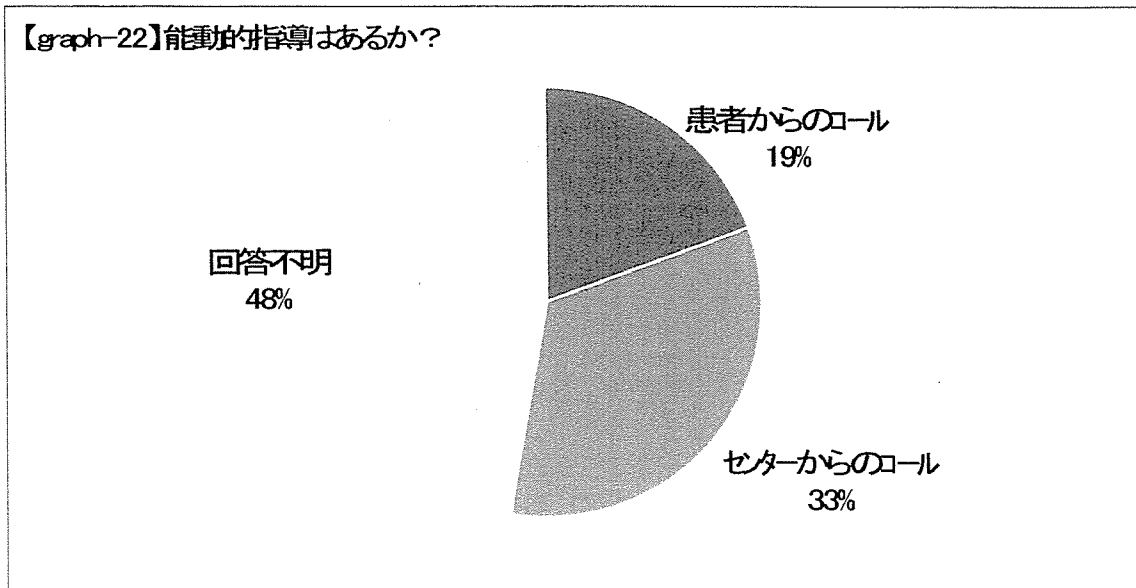
グラフ3-21



(2) 能動的指導はあるか?

	件数
患者からのロール	7
センターからのロール	12
回答不明	17

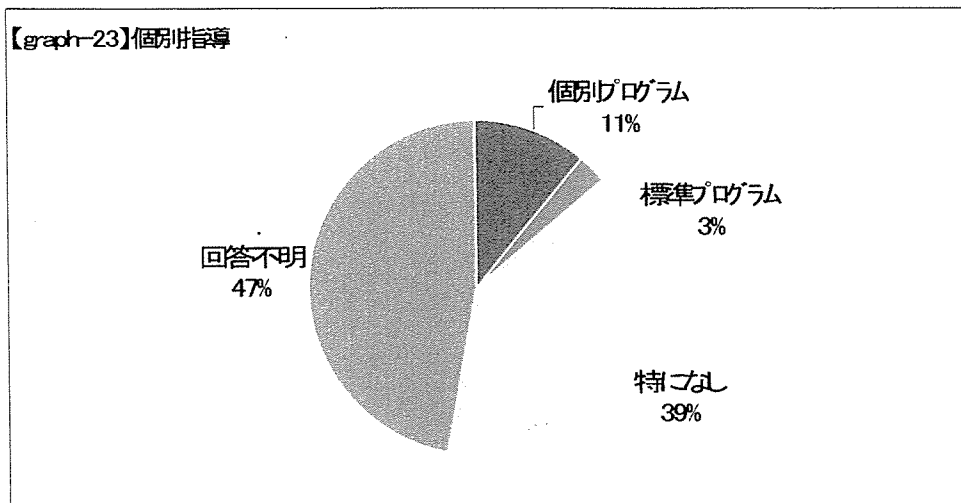
グラフ3-22



(3) 個別指導

	件数
個別プログラム	4
標準プログラム	1
特になし	14
回答不明	17

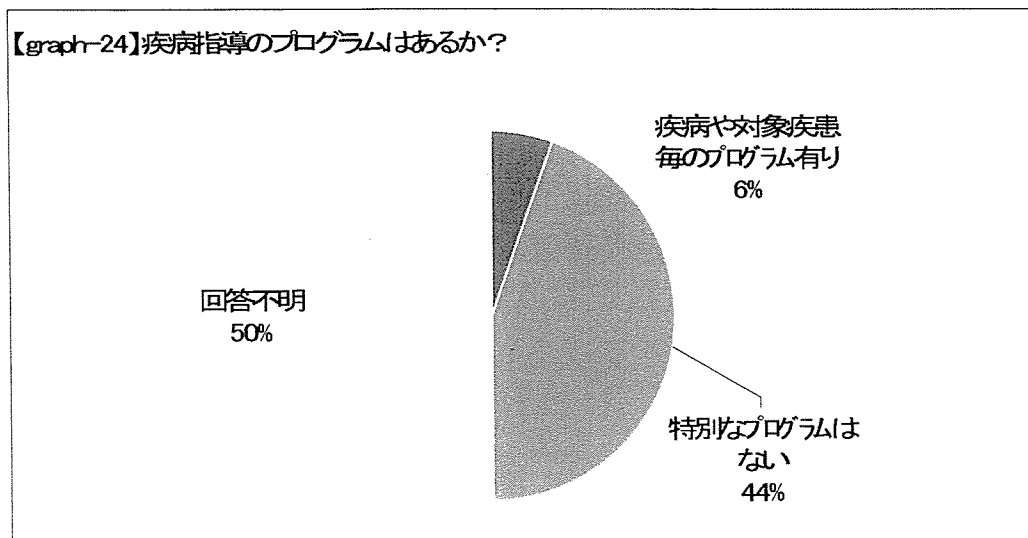
グラフ 3-23



(4) 疾病指導のプログラムはあるか？

	件数
疾病や対象疾患毎のプログラム有り	2
特別なプログラムはない	16
回答不明	18

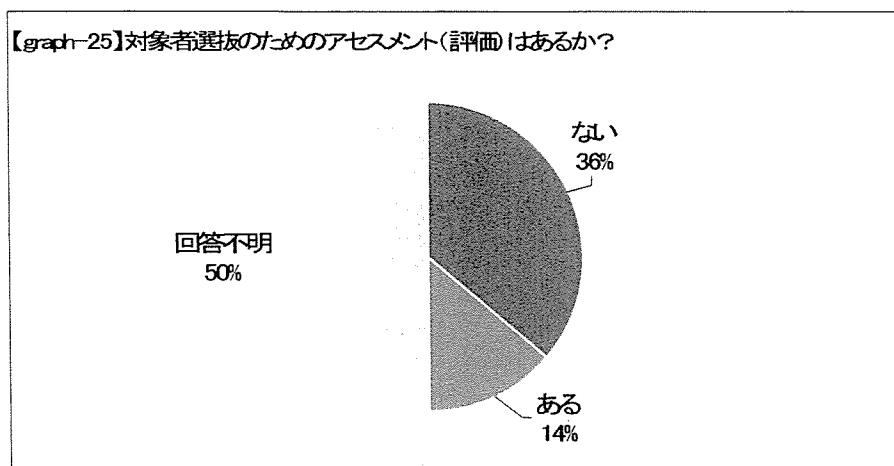
グラフ 3-24



(5) 対象者選抜のためのアセスメント（評価）はあるか？

	件数
ない	13
ある	5
回答不明	18

グラフ 3-25

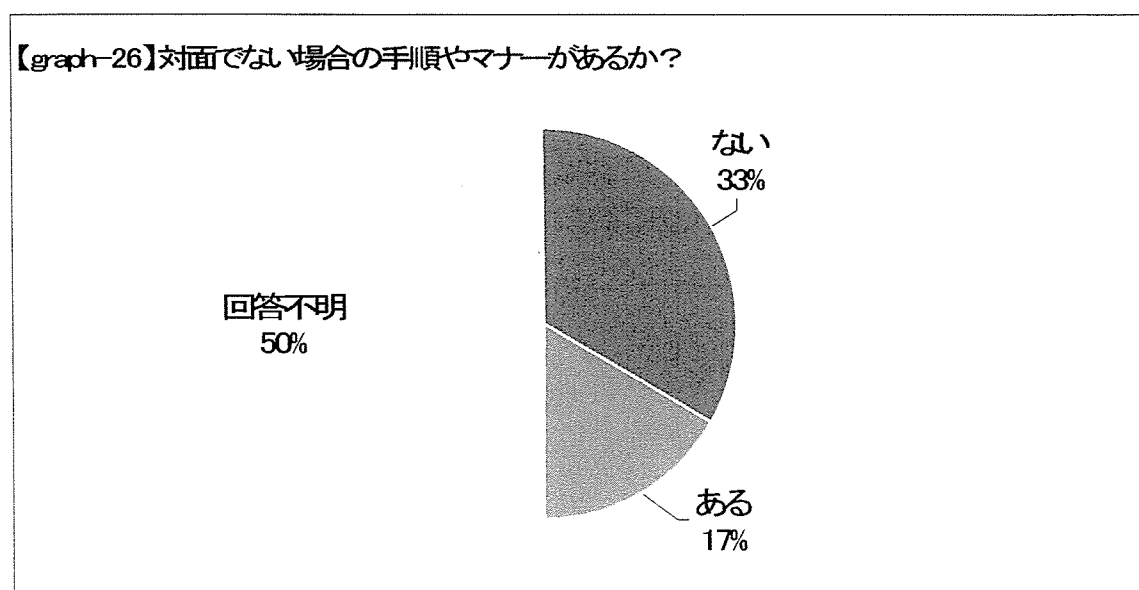


介入の内容、方法については、一部の施設では手順化が進んでいるようである、大多数は、個別対応の状況のようである。

(6) 電話など、対面でないことを意識した手順やマナーがあるか？

	件数
ない	12
ある	6
回答不明	18

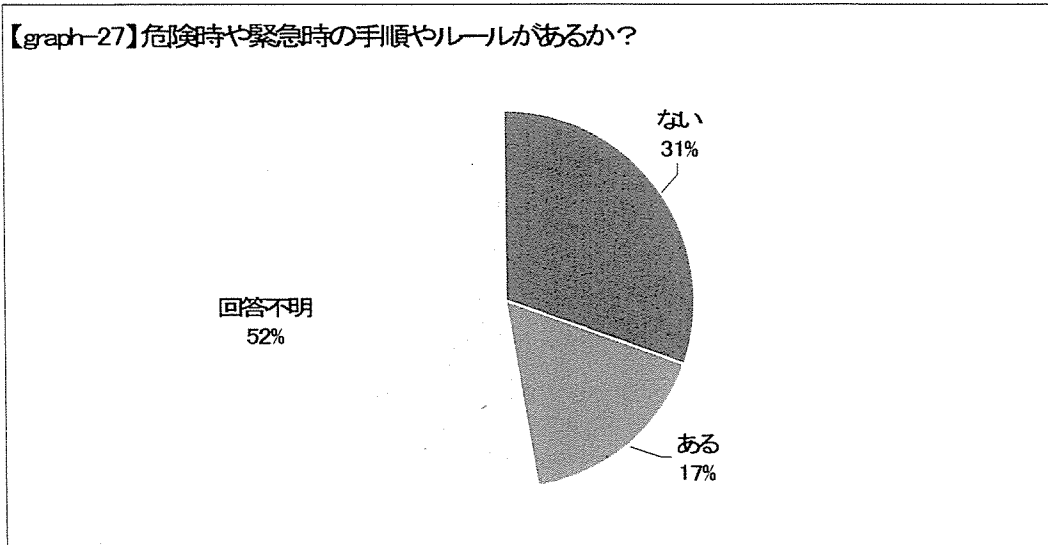
グラフ 3-26



(7) 危険時や緊急時の手順やルールがあるか？

	件数
ない	11
ある	6
回答不明	19

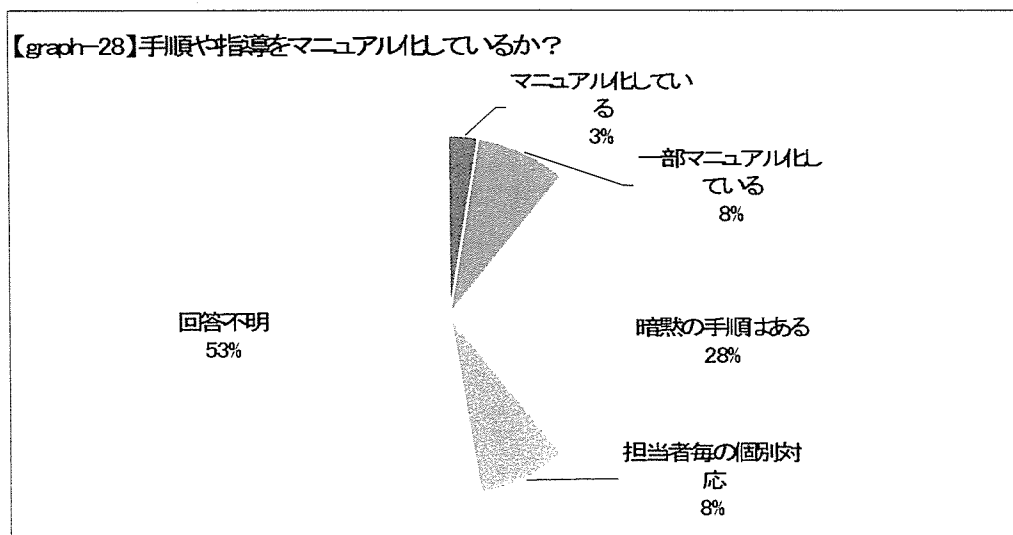
グラフ 3-27



(8) 手順や指導をマニュアル化しているか？

	件数
マニュアル化している	1
一部マニュアル化している	3
暗黙の手順はある	10
担当者毎の個別対応	3
回答不明	19

グラフ 3-28



非対面での指導に係る手順については、全体としてはまだ発展の余地があると思われる。

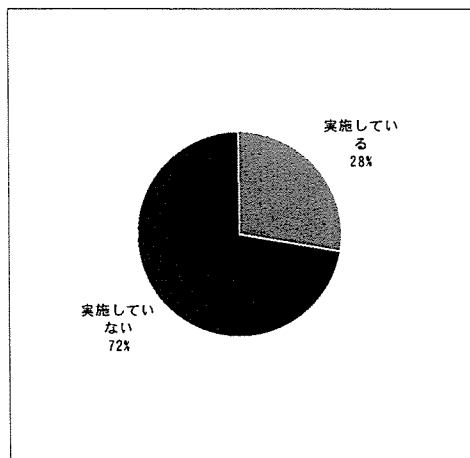
回答欄1（基本情報）

（3）施設種別

	件数
自治体(保健センター)	3
健保組合	0
企業	0
公的病院	5
公的診療所	0
私立病院	1
私立診療所	17
医師会	289
NPO	3
その他	5
計	323

回答欄2（相談について）

（1）貴施設・団体の事業として、対面または電話等での医療・健康相談を実施されていますか？

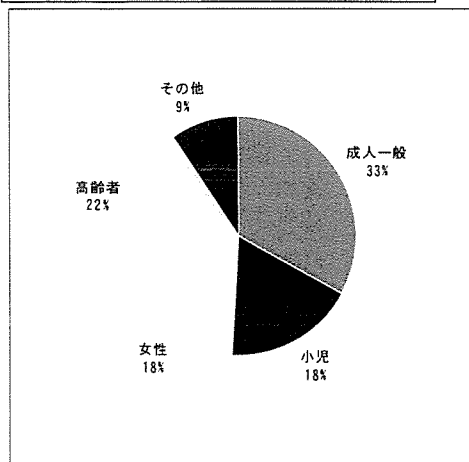


	件数
実施している	90
実施していない	233
計	323

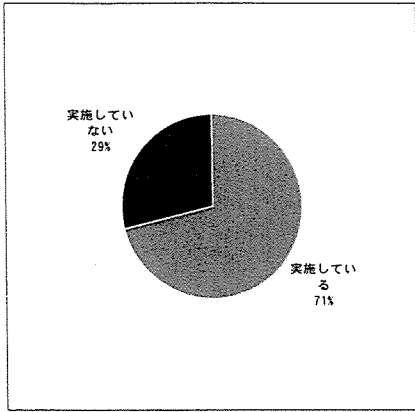
（2）医療・健康相談事業の対象をお答えください（複数選択可）

	件数
成人一般	77
小児	41
女性	41
高齢者	51
その他	22
計	232

《その他記載》	
・対象の限定なし	・地域住民
・事業所, 会社従業員	・障害者
・基本健診受診者	・保育所

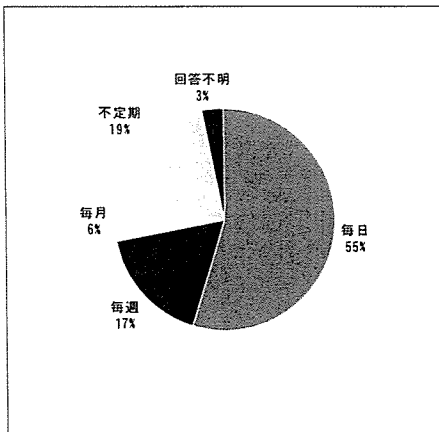


電話による一般的な医療・健康相談事業



	件数
実施している	64
実施していない	26
計	90

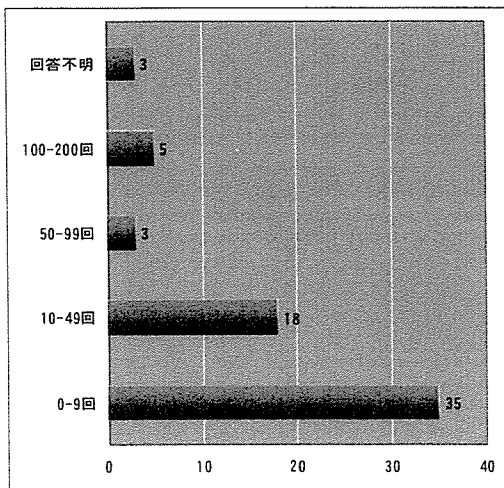
(3) 電話相談事業開催頻度



	件数
毎日	35
毎週	11
毎月	4
不定期	12
回答不明	2
計	64

回答欄3 (相談手法について)

(1) 相談回数 (月間)

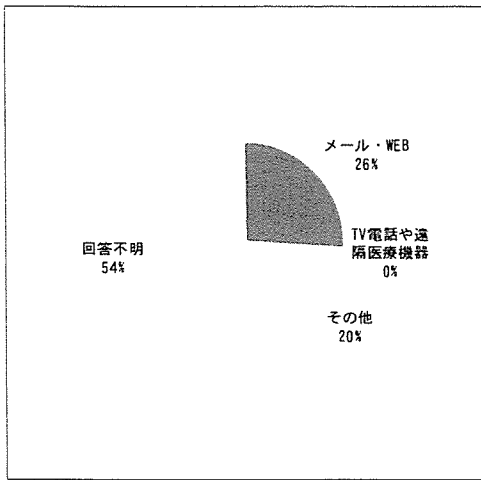


	件数
0-9回	35
10-49回	18
50-99回	3
100-200回	5
回答不明	3
計	64

(2) 電話に併用の手段 (複数選択可)

	件数
メール・WEB	18
TV 電話や遠隔医療機器	0
その他	14
回答不明	37
計	69

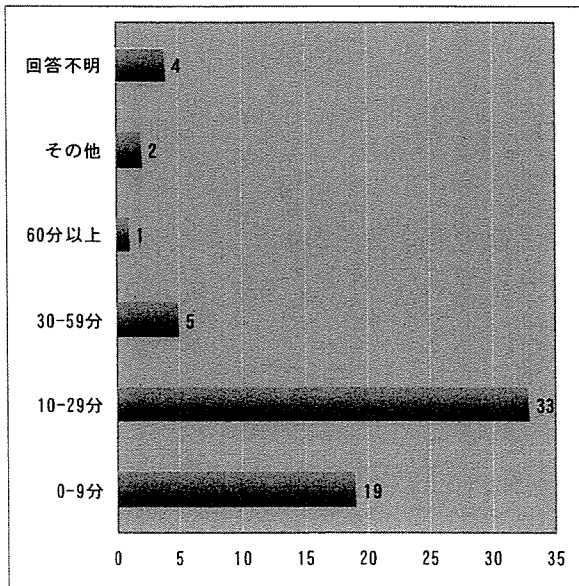
《その他記載》	
・手紙	・文書
・面談	・訪問
・事業場、イベント会場、事業場団体健康診断会場、医療機関(主にメンタルヘルス)、日赤献血会場等	



(3) 相談時間 (1回あたり平均)

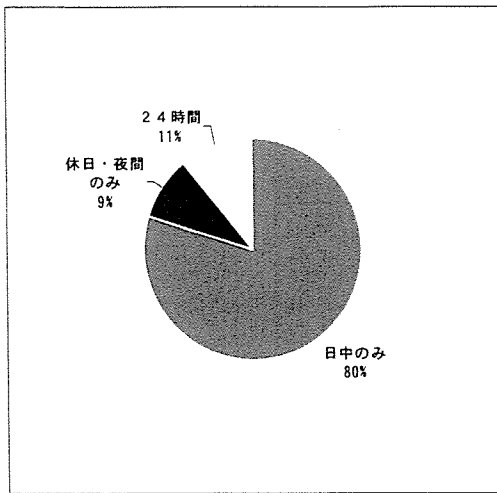
相談時間	件数
0-9分	19
10-29分	33
30-59分	5
60分以上	1
その他	2
回答不明	4
計	64

《その他記載》
 ・制限なし
 ・必要時間



(4) 対応時間帯

対応時間帯	件数
日中のみ	51
休日・夜間のみ	6
24時間	7
計	64

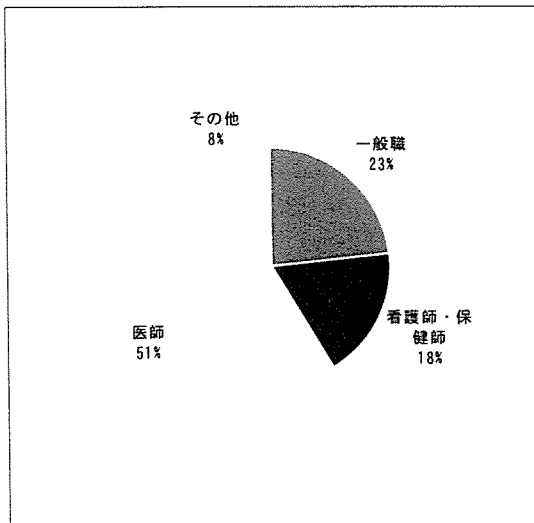


(5) 対応者の職種（複数選択可）

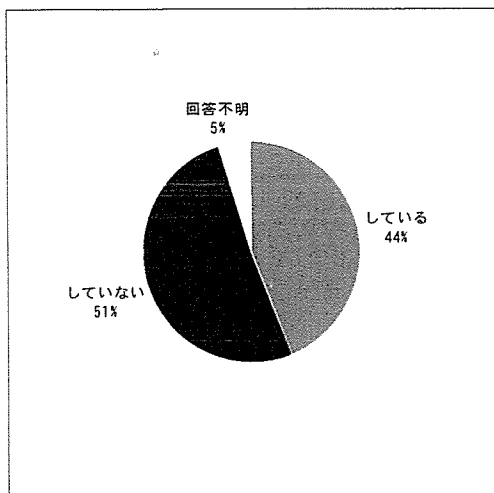
職種	件数
一般職	23
看護師・保健師	18
医師	50
その他	8
計	99

《その他記載》

- ・薬剤師
- ・精神保健福祉士, 社会福祉士
- ・医療ソーシャルワーカー



(6) 医師と看護師・保健師などで役割分担しているか？



	件数
している	28
していない	33
回答不明	3
計	64