

# 小児科診療 UP-to-DATE

2021年4月6日放送

## 新型コロナウイルス感染症流行期に実施した遠隔健康相談事業

株式会社 Kids Public  
代表取締役・小児科専門医 橋本 直也

今回は、弊社が運営する産婦人科・小児科に特化したオンライン医療相談「産婦人科オンライン」「小児科オンライン」の活動についてご報告いたします。

「産婦人科オンライン」「小児科オンライン」は、LINE、電話、メッセージを通して、スマートフォンから直接産婦人科医、小児科医、助産師に相談ができるオンライン医療相談です。厚生労働省「オンライン診療の適切な実施に関する指針」に記載がある「遠隔健康医療相談」に準拠し、診断、処方を行わず、あくまで相談のみ対応しています。

「小児科オンライン」は2016年、「産婦人科オンライン」は2018年より開始しており、これまで累積で約6万件のオンライン医療相談に対応してきました。

基本的に妊産婦、保護者は無料で利用できるよう、自治体の行政サービスや企業の福利厚生として導入を進めており、現在約40の法人に導入いただいています。相談に対応する小児科医、産婦人科医、助産師は160名所属しています。

**産婦人科オンライン・小児科オンライン** confidential

産婦人科・小児科に特化したオンライン医療相談  
病院で待っているだけでは届かない不安・孤立にリーチすることを目指す



妊娠～子育ての切れ目ない支援

妊婦 出産 子育て



産婦人科オンライン 小児科オンライン

<事業開始>

- ・小児科オンラインは2016年、産婦人科オンラインは2018年事業開始

<サービス概要>

- ・産婦人科医、助産師、小児科医が対応
- ・心配な妊産婦、子育て家庭を発見した場合、相談者の同意のもと自治体へ連携可能

<実績>

- ・2017年 厚生労働大臣賞、経済産業大臣賞受賞

私が会社を立ち上げ、本事業を開始したきっかけは、ある虐待事例との出会いでした。小児科の救急外来で大腿骨骨折の3歳女兒に出会いました。母親による殴打が原因でした。母親自身も追い詰められた様子が明確であり、医療施設で待っているだけでは届かない孤立、不安があると

その時思い知りました。そうした病院で待っているだけでは届かない不安、孤立にスマートフォンという接点を活用しリーチすることを目的として事業を開始しました。

本事業は、5つの機能を持っています。①オンライン相談②情報発信③ハイリスク者の把握④医療施設への情報連携⑤子育て世代包括支援センターの遠隔支援です。それぞれをご紹介します。

### オンライン相談

夜間相談といつでも相談の2つの形態があります。夜間相談は、平日18時～22時（1枠10分の予約制、当日予約可能）メッセージチャットや動画通話に対応し、小児科医へのリアルタイムな相談が可能となっています。チャットや動画通話はLINEを使用しています。いつでも相談は、ウェブサイトよりテキストで相談を送付し、24時間以内に医師、助産師からの返信が届きます。写真は1枚まで添付可能です。質問は24時間毎日受け付けています。リアルタイム性はありませんが、好きな時間に質問を投げかけられる利便性が好まれています。

### 情報発信

医療メディア「産婦人科オンラインジャーナル」「小児科オンラインジャーナル」による記事配信と、ライブ配信を用いた双方向性も取り入れた情報発信を行っています。医療メディアは、医師、助産師が執筆し、別の医師、助産師が内容を確認、その後医療者ではない編集者による校正という3段階を経て公開しています。内容としての適切さと読みやすさを追求し、現在300を超える記事があります。

ライブ配信は、YouTube配信を利用し一配信が数百名に視聴されるため、効率のよい情報発信が可能となっています。

### ハイリスク者の把握

EPDS（エジンバラ産後うつ質問票）を産後1,3,5,11カ月の会員に対してメール送付し、9点以上の産後うつのリスクが高い会員には、相談を促したり、自治体の産後サポートの利用を促すメッセージを送信したりしています。通常産後うつのスクリーニングは、産後数か月までとなっている自治体が多い中、その後の継続フォローの必要性を示唆する知見もあるなかで、オンラインでの接点では長期のフォローができる可能性を感じています。

ある虐待事例との出会い confidential

3歳女児 右大腿骨骨折  
原因: 母親による殴打によって受傷  
背景: 母子家庭、発達障害あり

病院で待っているだけでは、  
健康は守れない

サービス概要 confidential

**いつでも相談**

- 毎日24時間、質問を受付
- 24時間以内に医師/助産師より回答送付

**夜間相談**

- 平日18時～22時（1枠10分の予約制）
- メッセージチャットや動画通話に対応

**産後うつフォロー**

- 産後3年まで定期的にスクリーニングを実施
- リスクの高いユーザーにはフォローアップ

## 医療施設への情報連携

オンラインで閉じることなく、対面サポートへの連携が重要と考えています。その実現のため、オンライン相談の内容を中核病院へ連携する仕組みを運営しています。一例として、現在、「産婦人科オンライン」「小児科オンライン」が導入されている大船渡市、陸前高田市、住田町の住民は、相談内容と医師・助産師からのアドバイス内容が翌朝に地域の中核病院である岩手県立大船渡病院へ連携されるようになっています。

## 子育て世代包括支援センターの遠隔支援

オンライン相談利用者の中には、深刻な産後うつが疑われる方や、虐待、DVが疑われる相談が寄せられることがある。そうした際に担当した医師、助産師が必要と判断した場合、利用者の居住する自治体へ情報連携を実施し、対面サポートへつなげています。また、発達について気になる児がいた場合、どのように対応すべきかなど、専門知識が必要な場合があり、そうした自治体職員からの質問に遠隔で回答しています。このような、オンライン上での子育て世代包括支援センター運営支援を実施し、オンライン上のセーフティネットとしての機能を果たすべく自治体と連携しています。



## コロナ禍で強調された子育ての孤立

日本小児科学会は2020年11月に公表した小児のコロナウイルス感染症2019 (COVID-19) に関する医学的知見の現状第2報において「子どもでは、COVID-19が直接もたらす影響よりもCOVID-19関連健康被害の方が大きくなることが予想される」と見解を述べました。COVID-19が小児では重症化しにくいという疫学調査の結果が出ている一方、外出自粛や集団健診の延期をはじめとした社会ストレスによって保護者の育児ストレスが増強し、虐待増加、産後うつ増加、DV増加の可能性が指摘されました。コロナ禍前より叫ばれていた妊娠、出産、子育ての孤立への対応強化の必要性をコロナ禍はより強調し、そして社会へ、既存の考えに囚われない変革の加速を迫りました。



## 国もオンライン活用を後押し

コロナ禍における国民の健康不安に対して、経済産業省が「令和2年度補正遠隔健康相談体制強化事業」を公募し、産婦人科・小児科オンラインは産婦人科、小児科に特化した窓口として選定を受け、委託事業者となりました。本事業では2020年5-8月に全国民へオンライン医療相談を無償提供し、数万件の相談に対応しました。厚生労働省は事務連絡『「母子保健事業等の実施に係る自治体向けQ&A（令和2年6月2日時点）」について』を2020年6月に全国の自治体に向けて発信し、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点より母子保健事業におけるオンラインの活用も検討される、と通達しました。私も委員として参加させていただいた「成育基本法」の協議会では母子保健におけるICTの活用は活発に議論され、2021年2月9日閣議決定された基本方針の中で、「ICT等の活用による成育医療等の各種施策を推進する。」という文言が書き込まれました。with/post コロナ時代の母子保健においてオンラインの活用は必須になると思います。

**政府もオンライン活用を推奨** confidential

「母子保健事業等の実施に係る自治体向けQ&A（令和2年6月2日時点）」厚生労働省

「成育医療等の提供に関する施策の総合的な推進に関する基本的な方針」（2021年2月9日閣議決定）

＜母子保健事業等における電話やオンラインの活用促進＞

問7 妊産婦や乳幼児を対象とした医師による相談支援や訪問事業、 원격 상담 や健康教室等について、電話やオンラインを活用して実施することは適切か。また、どのような形でオンラインの活用が想定され、医療機関は活用されるのか。

答 7 成育医療等の提供に関する種別施策等

・ 産、地方公共団体のみならず、地域、学校や企業等も主体的、地域社会全体で子どもの健やかな成長を支えり育む仕組みづくりの観点から、成育医療等におけるオンラインやICT等の活用を推進するなど、社会全体で成育医療等に関する施策を推進していく。

・ 成育医療等の各種施策に関する各地域の優良事例の集約を通じて、各地域の施策の向上を図る。

・ 子育て支援や成育医療等に関する事業者間の連携や関係機関と連携し、ICT等の活用による成育医療等の各種施策を推進する。

問8 オンラインを活用した母子保健事業の取組としては、

・ 動画教材等のインターネット配信

・ ポッドキャストを利用した1対1の個別相談

・ ポッドキャストを利用した複数の人参加型健康教室など様々な形態が考えられ、事業の目的や性質に応じて活用することが考えられます。

## 寄せられる相談の内訳

「産婦人科オンライン」「小児科オンライン」に寄せられるよくある相談として、育児相談が多いことが目立っています。「下の子が生まれて上の子が赤ちゃん返りをしてしまった。どう対応すればよいか」「外出自粛でストレスがたまったのか、これまでなかった爪噛みが始まった。家での対応を教えてください」といった相談です。外来ではじっくりと時間をとらないとなかなか訴えとしては聞き取ることの少ない、緊急性はないけれども保護者が普段から気になっていることを好んでオンライン相談ではご相談いただくことが多くあります。育児相談も小児科医にしてよい、というイメージを持っていただくきっかけにオンライン相談がなればよいと考えています。

**相談内容（各分野 top5）** confidential

順位	小児科医		産婦人科医		助産師	
	病名	病名	病名	病名	病名	病名
1位	その他 育児相談	その他 育児相談	保健相談 (妊娠中)	月経不順	育児相談	育児相談
2位	乳児湿疹	発達相談 (正常範囲含む)	月経不順	切迫流産	その他の 授乳相談	精神的な 不調や不安
3位	湿疹	頭痛打撲	保健相談	保健相談 (妊娠中)	母乳リズム (生乳/ミルク等) に関する相談	母乳分泌量に 関する相談
4位	便秘症	急性上気道炎	発達流産	保健相談	精神的な 不調や不安	その他の 授乳相談
5位	急性上気道炎	乳児湿疹	保健相談 (産後)	避妊相談	母乳分泌量に 関する相談	母乳リズム (生乳/ミルク等) に関する相談

\*病名を断片的に利用者に伝えることはしていません。リストは統計用に作成しています

## コロナ禍での相談傾向

2020年初旬より、コロナ禍の影響を感じさせる相談が増加しました。内容としては、新型コロナウイルス感染かどうかの相談は目立たず、外出自粛など、生活の変化の影響を感じさせる相談が目立ちました。

### < 小児科医への相談 >

- ・ 新型コロナが流行しているが予防接種は延期したほうがいいのか？

### < 産婦人科医への相談 >

- ・ もともと定期的に婦人科に通院していたが、コロナが流行っているのなるべく病院に行き

たくない。定期検診を遅らせてもいい？遅らせる影響はどの程度？

### < 助産師への相談 >

- 産後の母乳外来が閉じていて相談ができていない。授乳に困っています。
- 地域のイベントなどがなくなり、自宅で育児をしていると精神的に参ってくる。イライラや不安が強く、話を聞いてもらいたい。

これらの、既存の対面サポートの減少に伴う不安の増強や、病院やクリニックへの受診をなるべく避けたいため、オンラインで相談した、というケースが多くみられました。

**コロナ禍での相談傾向** confidential

新型コロナウイルス感染かどうかの相談より、生活の変化の影響を感じさせる、コロナ禍ならではの相談が目立った。

< 小児科医への相談 >

- 集団健診が延期になってしまったので、子どもの発達が順調かどうか不安。
- 自宅待機で子どものストレスが溜まっている。どう接したらいい？
- 新型コロナが流行しているが予防接種は延期したほうがいい？

< 産婦人科医への相談 >

- 妊婦健診先の病院で新型コロナの患者が増えているとのこと。妊婦健診をどの程度延期しても問題ない？
- もともと卵巣の腫れで婦人科に通院していたが、コロナが流行っているのなるべく病院に行きたくない。定期検診を遅らせてもいい？遅らせる影響はどの程度？

< 助産師への相談 >

- 産後の母乳外来が閉じていて相談ができていない。授乳に困っている。
- 地域のイベントなどがなくなり、自宅で育児をしていると精神的に参ってくる。イライラや不安が強く、話を聞いてもらいたい。

### 高い利用者満足度

「顔が見える状態で話ができ、子どもの様子も見てもらいながら話せたので安心感があった。また、子どもを映しながら説明できたので、微妙なニュアンスも伝えやすかった」「うちは3人兄弟で、病院に連れて行くのも一苦勞。自宅から相談できたのでとても助かった」「離島在住です。初めての子育てなので、知らない事ばかり。インターネットの情報よりも、専門の先生からお話しして下さるのがとても安心につながりました」「対面だとこんなこと聞いてもいいのかなと躊躇してしまうことも気軽に聞けた」など利用者から反響が寄せられています。

保護者と専門職を繋ぐ新たなコミュニケーションチャンネルとしての機能を実感しています。利用後のアンケートでは、夜間相談 (n=1,250 回収率47%)、いつでも相談 (n=5,796 回収率47%)、ともに今後も利用したいかの設問に対して4段階中最高の「思う」と回答した割合がそれぞれ95%、94.7%、上位2段階であれば99%、99.7%となっています。

**利用後アンケート（いつでも相談）** confidential

また利用したい 95%

「小児科オンライン」「産婦人科オンライン」に満足していますか。  
満足度4段階 (全件) (n=6,680) 回収率70%

説明は理解できたか (全件) (n=5,793) 回収率47%

回答	件数	%
十分理解できた	5,106	88.1%
まあまあ理解できた	650	11.2%
あまり理解できなかった	29	0.5%
全く理解できなかった	8	0.1%
回答しない	5,793	100.0%

今後利用したいか (全件) (n=5,796) 回収率47%

回答	件数	%
思う	5,488	94.7%
どちらかといえば思う	289	5.0%
どちらかといえば思わない	15	0.3%
思わない	8	0.1%
回答しない	5,796	100.0%

### オンライン相談の注意点

オンライン相談において認識すべき注意点として、オンラインにおけるコミュニケーションの特殊性があります。対面であれば無意識に補っている目線やうなづきなどの非言語での表現が、特にテキストだけを用いるチャットでは欠落するため、意図的に言語化して補う必要があります。テレビ通話ではカメラと顔の位置関係で印象は大きく異なります。音声通話では声の

**利用後アンケート（夜間相談）** confidential

また利用したい 95%

「小児科オンライン」「産婦人科オンライン」でお悩みが解決しましたか。満足度4段階 (全件) (n=1,254) 回収率47%

説明は理解できたか (全件) (n=1,254) 回収率48%

回答	件数	%
十分理解できた	1,143	91%
まあまあ理解できた	107	9%
あまり理解できなかった	4	0%
全く理解できなかった	2	0%
回答しない	1,254	100%

今後利用したいか (全件) (n=1,250) 回収率47%

回答	件数	%
思う	1,247	99%
どちらかといえば思う	55	4%
どちらかといえば思わない	6	0%
思わない	2	0%
回答しない	1,250	100%

トーンや抑揚が影響します。こうしたポイントがずれていると、意図せず「冷たい印象を受けた」「もう少し気持ちをわかってもらいたかった」といったコメントを利用者からいただくことがあります。こうしたコメントを受け、どういった対応が利用者の安心につながるのか、多くのオンライン相談を経験した医師、助産師による **Quality Control Team (QCT)** を組成し、オンライン相談を分析し、ノウハウを蓄積しています。得られた知見に基づき、相談対応にあたる相談員の医師、助産師へ勤務開始前の読み合わせ時、そして勤務開始後に定期的なフィードバックを実施しています。今後は **QCT** の活動を通して得られた知見から、オンライン上での医療コミュニケーションを体系的にまとめていきたいと考えています。

## おわりに

妊娠、出産、子育ての孤立が危惧される今、妊産婦、保護者と医療者がオンライン上の接点を持つことの意義は大きいと感じています。オンライン相談は、スマートフォンという妊産婦、保護者の手のひらに接点を持ち、病院で待っているだけでは届かなかった不安や孤立にリーチを可能とします。同時に、かかりつけ医、自治体への連携を常に意識し、オンラインで閉じることのない運営が重要です。産婦人科、小児科領域におけるオンライン相談はまだ新しい手法であり実績の蓄積に乏しい現状です。世界一とも称される小児科、産婦人科医療を実現したこの国から、**with/post** コロナ時代の母子保健におけるオンライン相談の活用方法の理想形およびエビデンスを世界へ発信できるよう、事業を発展させていきたいと思ひます。

「小児科診療 UP-to-DATE」

<http://medical.radionikkei.jp/uptodate/>

産婦人科・小児科オンラインの貢献 confidential



手のひらのスマホに産婦人科、小児科、助産師が接点を持ち、これまで届かなかった不安、孤立にリーチします。

そして対面リポートへの連携を見据えたオンライン相談を実施し、母子保健に貢献します。

産婦人科・小児科オンラインは、疾患構造が変化した今、妊産婦、子どもたち、子育て家庭を支えるために必要な社会インフラです。

13

会社概要 confidential

会社名	株式会社Kids Public
所在地	〒101-0052 東京都千代田区神田小川町1-8-14 神田新宮ビル4階
設立	2015年12月
代表者名	橋本 豊也 (小児科医)
事業内容	インターネットを介した産科医療
従業員数	160名 (2020年10月現在)
受賞歴	2016.8 Open Network Lab 12th Batch Demoday オーディエンス賞 2016.11 TechCrunch Tokyo 2016 「スタートアップバトル」優勝(1142人中) 2017.3 東京都から有償特許権譲渡人トーマツが賞状を受けて運営する「ASAC Batch3 Demo Day」優勝 2017.9 第11回キッズデザイン賞にて産科医療実証事業賞を受賞 2017.11 第6回健康寿命ものばそう1アワードにて厚生労働大臣賞を受賞
問い合わせ先	contact@syounika.jp

14