

女性社員向け遠隔健康医療相談に求められるのは 「高い専門性」と「相談受付時間の柔軟性」

～「産婦人科オンライン」に寄せられた女性社員からの相談分析より～

近年、女性社員の健康支援に注目が集まっている中で、産婦人科に特化した相談窓口のニーズが高まっています。

株式会社Kids Public（東京都千代田区 代表：橋本直也）は、同社が運営する遠隔健康医療相談サービス「産婦人科オンライン いつでも相談」を福利厚生制度として活用された相談事例をもとに、遠隔健康医療相談がどのようなことを求められているか、調査しました。

分析結果 概要

夜間から明け方にかけて寄せられた相談が4割以上

- ・ 終業後、出社前などの時間を活用
- ・ 夜間や早朝に送っておけばあとは回答を待つだけ、という利便性

産婦人科医と助産師で異なる相談内容

- ・ 医師へは妊娠中や婦人科、助産師へは産後の相談が多かった

産婦人科医だからこそ対応可能な専門性の高い相談

- ・ 妊娠中の不安や疑問（切迫流産・早産、つわり）、月経不順や月経痛など専門性の高い相談内容
- ・ 仕事との両立に不安を抱える状況で安心に繋がる専門家からの回答

助産師への職場復帰やメンタルヘルスに関する相談

- ・ 産後1年間を通じて育児や授乳に関する相談や、妊娠中～産後の精神的不安・不調の相談
- ・ 専門家が寄り添うことで職場復帰への貢献

■産婦人科オンライン（いつでも相談）分析結果

産婦人科オンラインには女性の健康や妊娠・出産、産後に関してあらゆるご相談が可能です。「いつでも相談」では、24時間いつでもご相談を送っていただくことができ、24時間以内に医師や助産師から回答が届く医療相談サービスです。

今回、働く女性に対して福利厚生サービスとして導入されている企業様からの相談内容を分析すると、以下のようなことが明らかになりました。（合計16法人、386件の相談、分析対象期間2020年10月～2021年3月）

（1）夜間から明け方にかけて寄せられた相談が4割以上

利用時間帯を見てみると、「17時～6時」の利用（相談の送信）が44%を占めていました。仕事を終えて自宅にいる間に相談ごとを思いついたり、ゆっくりとメッセージを打つことができる状況での利用に大きなニーズがあることがうかがえます。

（2）産婦人科医と助産師で異なる相談内容

産婦人科医へは妊娠中の、助産師へは産後の女性からの相談が多くを占め、利用者が状況によって相談先を選べることも利便性に直結していると考えられました。

（3）産婦人科医だからこそ対応可能な専門性の高い相談

産婦人科医へは、妊娠中の疑問や不安に加え、切迫流産・早産や月経不順・月経困難症など、仕事との両立に不安を持つ女性社員からの相談が多く寄せられていました。これらの多くは高い専門性を伴う内容であり、現役の産婦人科医が対応することの重要さがうかがえました。

（4）助産師への職場復帰やメンタルヘルスに関する相談

助産師へは、産後1年間を通じて育児や授乳に関する相談が多く寄せられており、産後の職場復帰に貢献できていると考えられました。また、妊娠中～産後の精神的不安・不調の相談もみられ、メンタル面の支援体制が求められていることが明らかとなりました。

●背景1：企業として「女性の健康問題」へ高い関心が寄せられている

近年、健康経営の取り組みとして「女性の健康問題」に多くの企業が関心を寄せています（経済産業省ヘルスケア産業課. 平成31年3月）。女性特有の健康問題として、「女性が比較的多い職場での健康課題」、「月経や婦人科疾患における課題」、「妊娠・出産に関する課題」などが挙げられ、これらを各企業内で相談可能な専用窓口はこれまでほとんど存在しませんでした。その背景として、相談内容の専門性の高さや、男性上司には相談しにくいこと、自宅からでは相談ができないことなどが影響していたと考えられます。

●背景2：上司や管理職が企業に求める支援制度のトップは「専門家への相談窓口の設置」

上記のような背景から、管理職を対象としたアンケート調査では「女性特有の健康課題などの事情を持つ女性部下への対応として職場に必要と感じたもの、あれば助かったもの」への回答のトップが「専門家への相談窓口」でした（経済産業省ヘルスケア産業課. 平成31年3月）。これは、男性にはアドバイスしにくい女性特有の症状や悩みであることや、妊娠・出産と仕事のバランスに関して専門知識を持っていないことなどが根底にあると考えられます。また、女性の上司や同僚であっても、同様の症状を感じたことがない場合には対応に困ってしまうことが少なくないでしょう。

●産婦人科オンライン代表 産婦人科医 重見大介コメント

近年、働く女性の健康支援に大きな注目が集まっていますが、多くの企業が「直接的かつ専門的なアドバイスができずに困っている」と感じているようです。女性特有の健康課題は、男性にはわかりにくいですし、女性の中でも個人差があるので、やはり専門職への相談ができる仕組み作りが一番有効だと考えられます。

また、特に妊娠を希望していたり、妊娠中や授乳中の女性にとっては、新型コロナウイルス感染やワクチンに関する不安が大きい状況が続いており、心身の負担を抱えながら就業されている女性が多いでしょう。

産婦人科オンラインの「いつでも相談」には、時間を問わず多くの幅広い相談が寄せられています。その一つ一つに、産婦人科医や助産師が丁寧な回答をすることで、利用後アンケートでは「疑問が解決できた 96%」、「また利用したい 99%」と、非常に多くの方に高評価をいただいております。

大変な社会情勢が続いておりますが、このような中でこそ、地域や規模に関わらずどなたでも利用可能なオンラインによる医療相談を、多くの企業様にご活用いただければ嬉しいです。

●スマホで相談「産婦人科オンライン」「小児科オンライン」



産婦人科オンライン (<https://obstetrics.jp>) と姉妹サービスである小児科オンライン (<https://syounika.jp>) の提供するサービスは下記の通りです。多角的なオンラインサービスを提供することで、多様なニーズを満たします。

- 毎日24時間メッセージを送れる一問一答形式のサービス「いつでも相談」
- 平日の18時～22時の間、10分間の予約制で産婦人科医、小児科医、助産師に相談できる「夜間相談」
- 公式LINEアカウントやメールマガジンでの医療記事「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」の定期配信
- 授乳、育児に関する動画ライブ配信

●本件に関するお問い合わせ先

株式会社Kids Public 広報室

- 所在地：東京都千代田区神田小川町1-8-14 神田新宮嶋ビル4階
- TEL：03-4405-9862
- E-Mail：contact@syounika.jp
- 設立日：2015年12月28日
- 代表者：代表取締役社長 橋本 直也（小児科医）
- 事業内容：「子育てにおいて誰も孤立しない社会の実現」を理念として、インターネットを通じて子どもの健康や子育てに寄り添う。遠隔健康医療相談サービス「小児科オンライン」（<https://syounika.jp/>）「産婦人科オンライン」（<https://obstetrics.jp>）及び医療メディア「小児科オンラインジャーナル」（<https://journal.syounika.jp/>）「産婦人科オンラインジャーナル」（<https://journal.obstetrics.jp/>）を提供。