

令和2・3年度
オンライン健康医療相談モデル事業における
成果連動型業務委託
—業務実施報告書—

令和4年3月
株式会社 Kids Public

目次

1. 業務の背景・目的	1
(1) 背景.....	1
(2) 目的.....	1
2. 事業の体制	1
3. 業務内容.....	4
(1) 対象者	4
(2) サービス内容	4
4. サービス提供結果	6
(1) サービス利用状況	6
(2) 利用者の声	9
5. まとめ	17
(1) サービス提供及び利用結果を踏まえた学び.....	17
(2) SIB 事業として実施する意義と課題	19

1. 業務の背景・目的

(1) 背景

横浜市では、子どものいる世帯の減少や地域のつながりの希薄化が生じている中、子育てについて、不安や負担、孤立感を感じる子育て世代が多くなっている。また、今後、高齢化の進展に伴う救急医療需要の増加が見込まれる。顕在化しているこれらの課題に対しては、新たな対策が必要になっているが、同時に、民間の資金やノウハウを活用した公民連携を通じて、より効率的・効果的に解決していくことが求められている。

(2) 目的

本事業には主に2つの目的がある。1つ目は、前述の背景を踏まえ、モデル地区として選定した港北区に在住の妊婦・産後の母親にオンライン健康医療相談サービスを提供し、サービス対象者（母親）の子育て不安や産後うつ減少等を図るとともに、本事業で提供するサービスの効果を検証することである。

横浜市では、新たな公民連携手法であるソーシャル・インパクト・ボンド（以下、「SIB」という。）の導入に向けた検討を進めている。2つ目の目的は、本格的なSIB導入を見据え、予め定めた成果目標の達成度合いに応じて支払額が変わる成果連動型委託契約により事業を実施し、事業効果の検証、SIBの導入に向けたデータや知見の収集を行うことである。

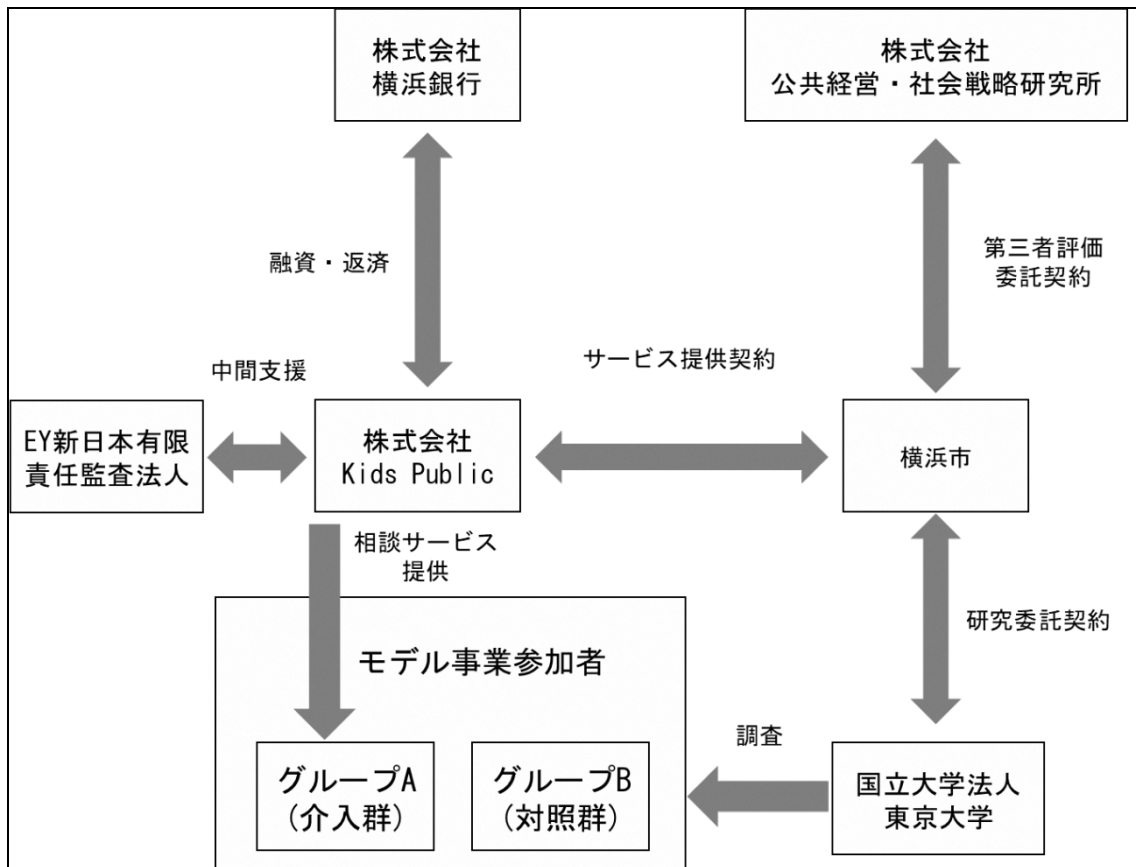
2. 事業の体制

本事業は複数の主体が関与し、それぞれの役割を果たしつつ、協力して事業成果の達成を図るパートナーシップにより実施した。関係主体とそれぞれの役割は次のとおりである。

表1 参加者及び主な役割

参加者名	主な役割
【行政機関】 横浜市	政策局共創推進課が事業全体を統括し、成果に応じて委託料を支払い 港北区役所こども家庭支援課の窓口において、対象者へ参加募集案内を実施
【サービス提供者】 株式会社 Kids Public	オンライン健康医療相談サービスを提供
【中間支援組織】 EY 新日本有限責任監査法人	サービス提供者に対して、SIB に関する専門的知見に基づく助言・支援
【研究機関】 東京大学大学院 医学研究科	事業効果を測定するための調査・分析を行い、横浜市に報告
【第三者評価機関】 株式会社 公共経営・社会戦略研究所	研究機関が行う調査・分析結果の妥当性等について評価し、横浜市に報告
【資金提供者】 株式会社 横浜銀行	サービス提供者に対して、サービス提供に必要な経費の融資及び事業のモニタリングを実施

図1 事業実施体制



本報告書は、サービス提供者である株式会社 Kids Public によるサービス提供の結果を中心にまとめる。

3. 業務内容

(1) 対象者

参加募集期間である、令和2年9月1日～令和3年1月29日の間に、港北区役所に母子健康手帳を受け取りにきた妊婦のうち、事業への参加を希望する女性（先着720名）を対象とした。本事業は、効果検証にあたり、ランダム化比較試験（Randomized Control Trial：RCT）を用いるため、参加登録をした方は、ランダムでサービスを利用できる介入群と、利用できない対照群に割り付けを行った。割り付けは参加登録用の専用ウェブサイトにおいて機械的に実施された。事業参加に当たっては事業内容を説明し、個人情報の取り扱い等必要な本人の同意を全参加者から取得した。

なお、事業開始当初は港北区役所窓口において母子手帳交付時に参加勧奨を実施するのみと計画していたが、参加者人数の確保に難渋し、途中から対象者を「横浜市のすべての妊婦」に拡大し、以下3通りの参加勧奨を追加実施した。これに伴い、妊娠初期だけでなく妊娠中期以降の女性も事業参加者として含まれることとなった。また、募集期間を募集完了まで延長した。

<追加実施した参加勧奨>

- 1 横浜市内の他区（事前に事業概要を説明の上で了承を得られた区）でも区役所における母子手帳交付時の参加勧奨を実施
- 2 妊娠中の女性に対する妊婦教室など、区が主催するイベント時に参加勧奨を実施
- 3 妊娠中の女性に対する区役所からのお知らせ冊子郵送時に事業案内チラシを送付

令和3年3月7日に事業参加者が734名（介入群:365名、対照群:369名）となり、目標だった720名以上の確保を完遂した。参加者の背景情報や事業実施効果の分析に関する詳細は研究機関からの報告内容を参照のこと。

(2) サービス内容

①産婦人科オンライン・小児科オンラインの概要

産婦人科オンラインは、パソコンやスマートフォンを使った妊産婦遠隔健康

医療相談サービスである。参加者は、ビデオ通話やチャットを通じて産婦人科を専門とする医師・助産師に相談をすることができる。利用は予約制であり、平日 18:00～22:00 の時間帯に 10 分間の相談時間を確保することが可能である。2022 年 3 月現在、43 名の産婦人科医と 35 名の助産師が所属している。

小児科オンラインは、パソコンやスマートフォンを使った小児遠隔健康医療相談サービスである。参加者は、ビデオ通話やチャットを通じて小児科を専門とする医師に相談をすることができる。利用は予約制であり、平日 18:00～22:00 の時間帯に 10 分間の相談時間を確保することが可能である。2022 年 3 月現在、99 名の小児科医が所属している。

なお、上記で示した相談方法は「夜間相談」という名称である。

②本事業におけるサービス内容

本事業において提供したサービス内容の概要は表 2 の通りである。

「夜間相談」は、本事業への参加時点から産後 4 ヶ月までの間、介入群の全員に提供した。

加えて、本事業では産後の参加者を対象とした「日中助産師チャット相談」も提供した（2021 年 2 月に提供開始し、産後 4 ヶ月まで利用可能）。「日中助産師チャット相談」は、毎週月曜日、水曜日、金曜日（祝日除く）の 13:00～17:00 の間に、LINE により予約なしで助産師がチャット相談に応じるサービスである。チャットの会話数や一回あたりの相談時間に制限はなく、自身のペースで気軽に会話を継続できるメリットを持つ。なお、チャット相談のサービス提供開始時間に、一斉プッシュ配信にて相談が可能であることを参加者に伝えることを徹底した。

また、産婦人科・小児科オンラインのサービスの一貫として実施している「産後うつスクリーニング評価」を、産後 2 ヶ月時点で本事業でも実施した。スクリーニングには最も頻用されており妥当性が担保されているエジンバラ産後うつ病質問票(EPDS)を使用した。これにより、育児中の多忙な中でも自身の精神的状況を考えるきっかけとしてもらい、不安や疑問について相談利用や周囲の人からの支援を促した。なお、スクリーニングによりハイリスク者（EPDS 合計点が 9 点以上、または第 10 項目が 1 点以上）に該当した場合には、結果の表示画面で周囲の人への相談や支援を求めること、医療機関の受診

を検討いただくこと、オンラインでの相談の利用などを勧めた。

ヘルスリテラシー向上や相談促進を目的とし、LINE やメールで妊産婦・小児医療や子育てに関する情報を毎週配信した（事業参加時～産後4ヶ月まで）。

表2 提供サービスの内容

項目	提供対象	概要
夜間相談	介入群全員	平日 18:00～22:00、予約制、10 分間/回、ビデオ通話・音声通話・チャットを選択可能（産婦人科医、助産師、小児科医が対応）
日中助産師チャット相談	介入群のうち産後の人	毎週月曜日、水曜日、金曜日（祝日除く）の 13:00～17:00、予約不要、チャットのみ（助産師が対応）
産後うつスクリーニング評価	介入群のうち産後の人	産後2ヶ月時点で自動的にメールを送信、EPDS によるスクリーニングを実施
医療・健康情報配信	介入群全員	LINE やメールで妊産婦・小児医療や子育てに関する情報を毎週配信

4. サービス提供結果

(1) サービス利用状況

介入群に割り付けられた参加者におけるサービス利用状況は表3の通りである。サービス提供期間は令和2年9月1日～令和4年2月28日の18ヶ月間だった。

表3 産婦人科・小児科オンライン提供実績

項目	人数 or 件数	備考
介入群	365 名	
相談数合計	983 件	
夜間相談数*	480 件	
日中助産師チャット相談数	503 件	

サービス利用者数合計**	247名	68% (介入群のうち)
夜間相談利用者数	181名	50% (介入群のうち)
日中助産師チャット相談利用者数	168名	46% (介入群のうち)

* 相談対応が実際に実施された数

** 夜間相談または日中助産師チャット相談のいずれかを一度以上利用した人数

<夜間相談利用者の概要>

- ・ 相談者の年齢は 20代 24%、30代 73%、40代 3%だった
- ・ 妊婦の利用が全体の 50%を占めていた
- ・ 産後の利用では 1ヶ月未満 40%、1ヶ月以上2ヶ月未満 28%、2ヶ月以上3ヶ月未満 22%、3ヶ月以上4ヶ月未満 10%だった
- ・ 相談先は産婦人科医 56%、助産師 27%、小児科医 17%だった
- ・ 利用ツールはチャット 56%、LINE 音声通話 38%、LINE ビデオ通話 5%、電話 1%だった

<日中助産師チャット相談利用者の概要>

- ・ 相談者の年齢は 20代 23%、30代 72%、40代 5%だった
- ・ 産後時期は 1ヶ月未満 31%、1ヶ月以上2ヶ月未満 27%、2ヶ月以上3ヶ月未満 22%、3ヶ月以上4ヶ月未満 18%、その他 2%だった
- ・ チャットの会話時間は平均 1時間 7分 (最短 7分、最長 3時間 16分) だった

(2) 産前産後の健康情報の発信

実証期間中、以下のように介入群へ種々の情報を配信した。総配信回数は 537 回だった。

<妊娠中・産後>

- ・ 週に 1 回、産婦人科メール配信 (出産予定日/産後週数に応じた産婦人科オンラインジャーナル記事の紹介)
- ・ 週に 1 回、産婦人科 LINE 配信 (産婦人科オンラインジャーナル記事のうち、妊娠中、産後、婦人科の内容をランダムに選択)

<妊娠中のみ>

- ・ 週に2回、産婦人科 LINE 配信（妊婦向けの内容）

<産後のみ>

- ・ 週に1回、小児科メール配信（小児科オンラインジャーナル記事の紹介）
- ・ 週に1回、小児科 LINE 配信（小児科オンラインジャーナル記事から0歳児向けの内容をランダムに選択）

なお、配信したトピックの例を以下に列挙する。

<産婦人科（妊娠中）>

- ・ マタニティブルーズは誰にでも
- ・ 妊娠中は便秘になりやすいと言われています
- ・ 妊娠中は加熱式たばこ・電子たばこも NG
- ・ 妊娠中でもヘアカラー・パーマをして大丈夫？
- ・ 適切な体重増加は赤ちゃんへの贈り物
- ・ 妊娠中は生肉に注意が必要です、等

<産婦人科（産後）>

- ・ 乳腺炎の対応は頻回授乳が大切
- ・ 白斑ができたなら授乳方法を見直してみましょう
- ・ 産後1ヶ月以降はおっぱいの張りを感じにくくなります
- ・ 大きく口を開けてもらって授乳を
- ・ 何をしても泣き止まない時期があります
- ・ 「心のしんどさ」抱えていませんか
- ・ マタニティブルーズは誰にでも
- ・ まとまって寝てくれないけど大丈夫？
- ・ 産後の尿漏れには骨盤底筋運動がオススメ
- ・ ママ自身の関節痛や頭痛も相談できます、等

<小児科>

生後の排便、皮膚、成長など生後0~4ヶ月のよくある悩みを中心に配信した。

- ・ 生後すぐから必要な保湿ケア ~正しく塗るための3つのポイント

- ・ 6か月未満の赤ちゃんにとってこれは普通のうんち？それとも胃腸炎？
- ・ 赤ちゃんの舌が白くなる原因の一つ驚口瘡（がこうそう）とは
- ・ 赤ちゃんの寝返りは人それぞれ ～これだけはおさえておきたい5つのポイント～
- ・ 赤ちゃんのゲップが出ない時の対処法、等

(3) 利用者の声

<夜間相談>

夜間相談では、利用後24時間以内に全員へアンケート（専用フォーム）をメールで自動送信した。回答結果は表4の通りである。

なお、サービス利用後24時間以内に緊急入院となった事例が1件認められたが、相談時に小児科医が救急受診を推奨しており、想定外のものではなかった。

表4 夜間相談アンケート結果

項目	件数 or %	備考
回答数合計	312件	65%（回収率）
疑問解決度*	92%	「解決できた」56%、「概ね解決できた」35%
説明の理解度**	100%	「十分理解できた」84%、「まあまあ理解できた」16%
再利用意向***	99%	「思う」87%「どちらかと言えば思う」12%
担当相談員への満足度****	96%	「思う」72%「どちらかと言えば思う」24%

* 「疑問は解決できましたか？」に対し上位2つの回答（「解決できた」「概ね解決できた」）の合計割合

** 「説明は理解できましたか？」に対し上位2つの回答（「十分理解できた」「まあまあ理解できた」）の合計割合

*** 「今後も利用したいと思いますか？」に対し上位2つの回答（「思う」「どちらかと言えば思う」）の合計割合

**** 「また同じ先生に相談したいと思いますか？」に対し上位2つの回答（「思う」「どちらかと言えば思う」）の合計割合

利用後アンケートでは自由記述により利用者の声を収集した。合計回答数は106件だった。これらの声からは、本事業で提供したサービスのどのような点が不安の減少につながったのかをうかがうことが出来る。具体的には、①専門家に相談できるという安心感、②病院等に行かなくても気軽に相談できること、③相談者に寄り添った親身な対応、④精神的負担や不安の軽減、⑤相談しやすい仕組み、が挙げられた。また、⑥サービス全般に対して評価する声もあった。

以下に、①～⑥に関する利用者の実際の声の一部抜粋して列挙する。

①専門家に相談できるという安心感

- ・ 明快な説明をしていただき理解が進みました。正確な情報をいただき、過度な心配もしなくなりました。ケアの仕方のアドバイスも参考になりました。
- ・ 母乳を増やすにはミルクを減らすという発想が全くなかったので、教えて頂き、気づきになりました。ありがとうございました。
- ・ 不安に思っている疑問に対して、明確にご説明いただき、安心しました。追加で理解が進む情報もくださりました。また利用したいと思います。
- ・ 氾濫するネット上の情報に翻弄されていましたが、医師の判断を聞いて冷静になれ、安心しました。多くの方が、わからないことはネットで調べると思いますが、不安を煽る内容も多いので、医師に質問出来るのはとてもいいと思います。
- ・ 妊娠中の体調で気になっていたことを医師に質問でき、的確に答えていただけてとても安心しました。産まれた後も、夜間に子どもの体調が急変した時などに利用したいと思います。
- ・ 担当の先生が事前に相談内容について調べて完結で詳しくわかりやすく回答くださり、とてもありがたかったです。ありがとうございました。

②病院等に行かなくても気軽に相談できること

- ・ 夜間に相談できるのがとても安心できた。
- ・ 病院を受診する程度なのかどうかの確認ができることが大変助かりました。このご時世ですので、今まで以上に病院へはできるだけ行きたくはなく、オンラインで予約・相談できたのはとても助かります。

- ・ 病院に行くか悩むちょっとした相談ができるので便利だと思いました
- ・ 妊婦健診の際に聞き忘れてしまったことを、思い出したときに聞けるのは大変ありがたいと思いました。
- ・ 親切かつ的確にアドバイスしていただき肩の荷がおりました。本当にありがとうございました！身重なので気軽に受診できない中本当に助かりました！
- ・ 診察するかどうか悩んでいたが、その前に先生に相談できたので安心しました。ありがとうございました。
- ・ 検診が4週間おきのため、不安に思ってもすぐ聞けませんでした。オンラインで不安が少し解消されました。
- ・ 3歳、1歳、1ヶ月の子がいてなかなか病院に行くのも大変なのでとても助かりました。不安が解消されホッとしました。ありがとうございました。

③相談者に寄り添った親身な対応

- ・ 夜間授乳の頻回等で体調不良になるものの、夫の断乳への理解も乏しい中、「断乳してもいいんじゃないか」との優しい声がけが何より有難かったです。また相談させて頂くと思います。ありがとうございました。
- ・ 不安に思っていることが先生からお話を聞いて和らいだし、いろんな人のブログ記事も読んでいたので益々不安になっていた所、読んでも良いけどあまり気にしないことと言われ、そうだなと思い余り気にしないようにしました。
- ・ 不安な気持ちに寄り添い、質問の返事を分かりやすく言葉を選んで話をしてくださいました。時間があればもう少しお話をしたかったです。お忙しい中ありがとうございました。また質問があれば利用したいです。
- ・ 今回の質問内容について、断乳を勧められたり、主治医に相談をするように言われたりするのかと思っていたが、そうではなく、親身になって具体的に回答してくれ、よかった。

④精神的負担や不安の軽減

- ・ ちょっと気になることも相談して確認でき、安心できるので助かります。
- ・ 妊娠後期まで特に気がかりなかったが、8~9ヶ月になって、逆子やら臍帯巻絡やら、胎児は問題なく健康だが気になることが出てきた。ちゃんと知識

のある医師に大丈夫と言ってもらえると精神安定しました。ネットで調べると噂や心配事が過剰に出てくる為、今回助けられました。

- ・心のケアまでして頂き嬉しかったです。
- ・的確なアドバイスをいただきました。普段感じているささいな不安が払拭されました。ありがとうございました。
- ・先生とお話をして、とてもほっとしました。心配で眠れなかったのが解消しました。ありがとうございます!
- ・すぐに予約が取れて心配事を尋ねる事が出来たので安心しました。また機会があれば使いたいですし、知らない人に教えてあげたいサービスでした。

⑤相談しやすい仕組み

- ・対面の診察よりチャット形式で聞きやすかったです。
- ・受診してまで聞くことではない疑問を、気軽にラインで聞くことができとても良かったです。
- ・最初メッセージでやりとりしていましたが、電話をご提案いただき、優しく対応してくださいました。
- ・メッセージのみで知りたいことにすぐ回答していただき、安心できました。
- ・1人目の子どもを寝かしつけていたり同じ部屋で様子見てる間など、声を出しにくい状況時も利用でき、すぐ予約→相談が出来たのはほんとに有難いサービスだなあと感じました。
- ・LINEで質問・回答ができるのはとても便利。電話は初めての人は、緊張する&気を使って遠慮する為、文字でやり取りできるのが便利。

⑥サービス全般について

- ・丁寧かつ分かりやすい説明でありがたかった。ずっとこのサービスがあったらありがたい。
- ・日中や市役所営業時間は、仕事の対応でどうしても時間が取れないので、母乳外来に行ったり、市役所などに電話をする時間がなく、今回、夜9時30分という夜間にも関わらずご対応頂き、本当に有難く思います。またこのような研究をしていただいているという事実自体も、「平日日中に各機関へ相談できないような・双方両親が遠方で頼れるサポートの乏しいような自分だけでも、社会から見捨てられていないんだな」などと思うことができ、これ

自体がまず心の支えになっています。

診察時はなかなか聞きたいことが聞けない。受診後に疑問が生まれることも多い。ネットで自ら調べることが出来る分、情報が出回っていて正しい情報を見極めることが難しい。こうしたサービスを利用できることで、医師の見解を改めて伺えるので大変ありがたい。

- ・ 事前に相談内容を記入できたのはとても良かった。スムーズに話が進み不安も解決できたので今後も使用したい。
- ・ 私は横浜市在住ですが、それ以外の場合有料のサービスだと知りました。こんな便利なサービスを無料で使わせていただき大満足です。もともと何かと心配性でまた、調べたがりなので専門知識をお持ちの方とお話できるのはとても役に立ちます。
- ・ 今回は所用がありメッセージでの相談を希望しましたが、最初に内容量が多いお電話をお薦めしてくれたり、ぼんやりした相談内容に対しても真摯に対応いただき、また、時間がない中でもより多くの情報を提供してくださろうとする姿勢が感じられ、不安が多い妊婦生活だからこそ有り難かったですし、このシステムをぜひまた利用させていただきたいと思いました。
- ・ 私自身の今の妊娠中の頻回授乳という苦しさや痛さ等が伝わりきらず、「断乳したいのは私のワガママなのか」と思い続けてきました。ギャンギャン泣く娘を抱き上げる気力がなくなり、それまでできていた授乳もしなくなってしまう、ギャン泣きする娘を布団に置いたまま、無我夢中でとにかく「産婦人科オンライン」さんを予約しつつ、自分を落ち着かせようとしてきました。昨晚、帰宅後の夫と一緒に LINE 通話で助産師さんに断乳相談できたとき「個人的にはこのまま断乳し続けてほしいです、奥さんはこれまで良くやってきたと思いますよ、自分を褒めてあげてください」と、最初の 1.2 分くらいで言うだけで、本当に有難く、思わず泣きました。おかげさまで旦那はその後断乳に理解を示してくれるようにもなりました。LINE で、プロフェッショナルの方と、10 分もの間お話をさせて頂くことができ、旦那も同席することができて、本当に救われました（涙）。このような研究の恩恵に今の状態の私があずかることができ、本当にラッキーだったと思います。ここ無しには、断乳することはできず、今頃、メンタルと体調を完全に損なっていたかと思います（涙）。日本の政治構造では、高齢者福祉の手厚さに比して、子育て世代へのフォローはどうしても後手後手になってしまう

と思いますので、このような私たち世代へのサポート研究があるという事実だけでも有難く、「社会から私たちは見捨てられているわけではないんだな」とも思え、それだけでも泣けてくる思いです。どうかこれからもぜひこのような研究を続けて頂きたいと思います。

<助産師日中チャット相談>

助産師日中チャット相談では、利用後アンケートの自動送信の仕組みがなかったため、助産師日中チャット相談利用有無にかかわらず産後4ヶ月目に達した参加者へ手動でメールを送信しアンケート（Google フォーム）を実施した。回答結果は表5の通りである。

表5 日中助産師チャット相談アンケート結果

項目	人数 or %	備考
送付数合計	350名	96%（介入群のうち）
回答数合計	132名	38%（回収率）
日中助産師チャット相談を利用した人	68%	90名
便利さ*	96%	「とても便利だった」77%「やや便利だった」19%
不安・疑問解決度**	99%	「解決できた」87%「概ね解決できた」12%
心身の負担軽減度***	96%	「軽くなった」72%「やや軽くなった」24%
継続利用意向度****	99%	「そう思う」88%「ややそう思う」11%

* 「日中助産師チャット相談は便利でしたか？」に対し上位2つの回答（「とても便利だった」「やや便利だった」）の合計割合

** 「日中助産師チャット相談で不安や疑問は解決できましたか？」に対し上位2つの回答（「解決できた」「概ね解決できた」）の合計割合

*** 「日中助産師チャット相談が産後の時期に利用できることで心身の負担は軽くなりましたか？」に対し上位2つの回答（「軽くなった」「やや軽くなった」）の合計割合

**** 「日中助産師チャット相談（無料）をお住まいの自治体で継続利用したいと思いますか？」に対し上位2つの回答（「そう思う」「ややそう思う」）の合計割合

アンケートでは自由記述により利用者の声を収集した。合計回答数は56件だった。特に、コロナ禍で外出しにくい状況の中で相談できる場があったことが助かった、精神的ストレスや不安が軽減された、授乳や育児の合間に相談できる相談形式が便利だった、という声が多かった。

以下に、利用者の実際の声の一部抜粋して列挙する。

- ・ 多少気になるが、通院するまでもない（またはするべきかわからない）レベルのことがLINEで気軽に聞けるのが良かったです。確か肌荒れと鼻水のことでしょうかでしたが、丁寧に対処法もあわせて答えてくださって、なによりも気持ちが楽になりました。小さい子がいると通院のハードルもあがるので、本当によいサービスだと思いました！利用できてよかったです。
- ・ とても便利なサービスで不安なこともその日のうちに解決できたので非常に助かりました。産後精神的にも不安なことが多い中、親切に寄り添って下さったので安心して利用ができました。ありがとうございました。
- ・ コロナ禍で病院や知り合いに育児や健康状態などが相談しづらい中で、大変心強かった。
- ・ 気軽な相談先があるということだけでも（実際に相談しなくても）安心できた部分がありました。また、コロナで地域の支援センターに行くのが憚られる中なのでオンラインで相談できることも助かりました。
- ・ 産後のストレスにより、ただ話を聞いてもらい、という時でもLINEができたので、本当に助かりました。イライラが溜まった時にうまく吐き出せないとどんどん辛くなってしまうので、ありがたかったです。
- ・ コロナ禍で両親学級もなく、里帰り出産もせず、わからないことはネット頼み・直接口に出して相談できる環境が全くなかったため産後はとても助かりました。想像以上にフル活用しました。
- ・ 産後は子供がいて病院に行くのも一苦勞ですが、オンラインで相談できたため、とても助かりました。母乳育児について、子供の便秘についてなど、病院で聞くにはちょっと、、ということも気軽に相談できたため、精神的助けられました。お金を払ってでも利用を続けたいと思うくらいです。このようなサービスを提供くださり、心から感謝いたします。産後鬱などの減少にも繋がるのではないかと思います。

- ・ 気軽に質問させて頂き本当有難かったです。ワンオペで話す相手がおらず、子育て施設も閉まっている平日など、孤独なので、LINE で返信頂けるだけでもありがたく、その上専門家の的確なアドバイスまで頂け、本当に、申し訳ないながらも有難く利用させて頂きました。重ね重ねありがとうございました。
- ・ 新生児期から3ヶ月くらいの月齢の小さい間は、助産師チャット相談がとても便利だった。
- ・ チャットだと子どもの面倒を見ながらでも隙を見て気軽に相談でき、とても助かりました。日中一人でずっと子どもの相手をしているともものすごく不安に襲われることがあり、そんなときにやりとりができてよかったです。ありがとうございました。
- ・ 本サービスを紹介頂いた当初は便利そうだなとは思ったものの、実際に自分が利用するかは疑問だった。しかし、実際に出産してからは、初めてのこと尽くし、かつコロナ禍で気軽に親戚や友人に質問出来ない環境だった為、本サービスは非常に役に立った。どの助産師さんも非常に親切で、回答も分かりやすく困った時や心配な時に本当に助かった。ラインでの相談は、内容をスクリーンショットして夫との情報共有も簡単に出来た点も良かった。是非今後もこのサービスは続けてほしいと強く思う。
- ・ 予約を取らずに相談できる点、チャット方式のためいつでも一時離脱できる点がよかったです。サービスを利用することで不安や心配が軽減しました。
- ・ チャットなので気軽に相談できた。LINE でいま受付中！担当は〇〇です、などの通知が来るのも相談しやすさが出ていてとてもよかったです。
- ・ 助産師チャットは少し気になったことでも気軽に相談できるのがとても良かったです。チャット開始の通知に相談例などが記載してあり、「そんなことでも聞いていいんだ、同じような悩みの人があるんだ」と心が軽くなりました。また、LINE でのチャットという形式も手が空いた際に相談しやすいなと感じました。研究に参加させていただきありがとうございました。
- ・ 病院受診するか迷ったときに相談できたり、おっぱいについて悩んでいた時に専門家に無料で聞けたのは精神的にとっても助けられました。また、共感する姿勢が強い方々が多かったので、産後のマタニティブルーの時期に相談させていただき心が救われました。

- ・初めての育児に不安が大きくわからない事だらけでしたが、チャットや電話を通じて解決できとても助かりました。また、電話を通じて家族以外の人とお話することもできて少しリフレッシュできたように感じます。ありがとうございました。
- ・コロナ禍で、育児相談を誰にしたらよいか不安に思うこともありましたが、いざとなったらオンラインで相談すれば大丈夫という気持ちが支えとなりました。ネットの曖昧な情報に振り回される事なく、オンライン上でプロへ相談できる窓口があることはありがたかったです。こちらの研究に参加させていただきありがとうございました。

5. まとめ

(1) サービス提供及び利用結果を踏まえた学び

本実証事業では、対象者（介入群）365名に対し、合計983件のオンライン健康医療相談を提供した。妊産婦におけるオンライン医療相談の利用に関して以下に考察を記す。

<利用率について>

本事業では、サービス（オンライン健康医療相談）を利用可能な365名のうち、247名（68%）が実際にサービスを利用した。参加にあたりサービスの利用を必須としなかったため利用の判断は参加者各自へ委ねられたが、その中で7割程度の利用率だったことは、妊産婦においてオンライン健康医療相談のニーズが高いことを示していると考えられた。

<相談形態について>

夜間相談と日中助産師チャット相談を比べると、後者の方が利用回数が多かった。後者は産後女性に限定し、週3日のみの提供だったが利用数がより多かったことを踏まえると、「予約が不要」「10分間の時間制限がない」「会話の往復回数に制限のないチャット形式」という点が、産後女性にとって高い利便性を提供できた可能性が考えられる。

また、夜間相談の中では利用ツールとしてチャットが56%と最も多かった。一方で、従来の対面による保健指導に最も近い形式のビデオ通話は5%のみだった。これは、チャットの利便性（お子さんが泣いていても相談が可能、夜間で

も顔を見せる必要がない、記録に残るため後から見返すことが可能など)が重要視されたことを示唆していると考えられた。このことから、妊産婦に提供するオンライン健康医療相談ではメッセージやチャットという相談形態を提供することが重要と言えるだろう。

なお、介入群全体における利用者の割合は夜間相談より日中助産師チャット相談の方が少なかったが、相談数は後者の方が多かった。つまり、日中助産師チャット相談では反復利用されやすい傾向があったものと考えられ、不安や悩みを抱えている産後女性にとって、よりサービス利用のハードルが低かったものと推察された。

<利用時期について>

夜間相談では全体の約半数が妊婦による利用だった。妊娠中の期間は最長で約9ヶ月(母子手帳取得～出産まで)であり、産後の期間は4ヶ月だったことから利用率の単純な比較は難しいが、妊婦健診を定期的に受けている妊娠中でもオンライン健康医療相談の需要が高いことがうかがえた。

また、産後では、夜間相談・日中助産師チャット相談ともに産後1ヶ月未満で最も多く利用されていたが、産後1ヶ月以降を合計すると60～70%だった。以上から、対面では一般的に産後1ヶ月健診で母親へのフォローアップが途切れてしまう傾向にある中で、産後1ヶ月以降も継続した支援が求められることが示唆された。

<対面とオンラインの連携について>

本事業ではオンラインによる健康医療相談によってアドバイスや不安への寄り添い、受診の推奨などを提供した。しかし、本事業で提供したサービスは診療行為ではなくあくまでもオンライン健康医療相談に限られたため、診察が必要な際や精神的不安が強い場合は適切に医療機関や自治体窓口を利用していただくことが重要だった。

実際にお子さんの体調不良で相談があった際に小児科医により早急な受診を勧められ適切な診療につながったケースや、産後の精神的負担が大きくお住まいの自治体の保健師へ相談を促したことで地域の支援につながったケースがあり、既存の対面による専門職の支援と、オンラインによる継続的な支援を連携することの重要さと有効性を改めて実感した。

(2) SIB 事業として実施する意義と課題

本事業は SIB モデル事業として実施された。今回は、最終的に外部資金を用いることなく事業期間内の全サービスを提供することができたが、相談利用数が想定を遥かに超えて増加する、システム開発により多くの費用が必要となる、といった状況の可能性を常に考え、必要資金の不足に陥る不安を抱えていたことは事実だった。その中で、資金が不足した場合に外部資金を利用できる環境にあるということはサービス提供者として非常に心強かった。特に、本事業では厳密な前向き研究という側面も有していたため、期間終了までサービス提供を完遂することが不可欠な状況であったことも影響していた。

また、本事業は成果連動型業務委託であり、主要アウトカムである「EPDS 陽性者の相対的な減少割合」の結果によって委託費用の支払額の一部が変動する形をとっていた。これは、サービス提供者として可能な限り質の高いサービスを維持することが求められ、産官連携による EBPM（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング）の推進における足掛かりとして意義のあるものと考えられた。ただし、本事業では前向き研究という側面も有していたため、提供サービスの内容を期間中に変更することができなかった。これは成果連動型支払い方式によってもたらされる「柔軟なサービス内容の改善」とはマッチしない部分があり、研究と組み合わせることの難しさを実感した。