

導入自治体インタビュー 藤枝市様

健康経営のための
ヘルスケアプラットフォーム



気軽に相談、
いつでも頼れる。

健康についての「ちょっと困った」に、
いつでもお答えします。



静岡県藤枝市では、市民がいきいきと暮らす健康都市を目指し、「健康」「教育」「環境」「危機管理」の4 K 施策を推進しています。なかでも市が注力するのは、市民の健康。その施策の一つに、市民の健康相談窓口としてヘルスケアアプリ「HELPO（ヘルポ）」を導入しています。藤枝市にお住まいの皆さんは体調に不安を感じたときに、アプリを使って 24 時間 365 日いつでも医師・看護師・薬剤師にチャットで相談可能に。子育て世代をはじめ、多くの市民が気軽に健康相談できる安心のインフラを構築することができました。

そんな市民がいきいきと暮らす健康都市を目指している藤枝市。“健康・予防日本一”に向けた取り組みと具体的なビジョンについて、河野副市長に語っていただきました。



藤枝市が取り組む、 一歩進んだ市民想いの健康施策

そもそも藤枝市は、市民の皆さんの健康予防意識が非常に高く、たとえばコロナ以前だと、特定健診の受診率が県内トップクラスでした。市内には保健委員さんが約 1,000 人いて、昔から地域の人に寄り添った、きめ細かな活動が根付いている背景があります。それをベースに、市民の健康をさらに高める施策として“4 K 施策”を掲げています。ここ数年でいえば、3 年前にがんの基本条例を定めて、手術支援ロボットの「ダ・ヴィンチ（da Vinci Surgical System）」を導入したり、優秀な医師の招致をしたりしてきました。さらに市では、さまざまな健診を受けることでポイントが貯まり、街で使える「ふじえだ健康マイレージ」や、歩数やログイン回数に応じてアプリ内のポイントが貯まり、懸賞に応募できるアプリ「あるくら」を市民向けにリリースしています。

健康から少し話は逸れますが、2016 年にソフトバンクさんと包括連携協定を締結しました。その後、教育施策の一環としてロボットの Pepper くんを市内の全小中学校に導入し、プログラミング教育を行うなど、さまざまな取り組みを一緒に進めていました。ある時、藤枝市の健康・予防施策のデジタル化として、「HELPO」をご提案いただいたんです。当時、健康相談に関しては、保健センターがありましたし、県の管轄で 24 時間対応の子ども相談も提供していましたが、アプリを導入し窓口を広げることで、市民の健康予防への意識と利便性の向上、他エリアとのサービスの差別化を図りたいという思いがあり、導入に至りました。

コロナ禍で一気に利用が拡大 不安な時期に「HELPO」の利用で市民が安心



コロナ禍において、多くの医療関係者が疲弊するなかで、24 時間 365 日確実に相談に乗ってくれる「HELPO」の存在はありがたかったですね。リアルな窓口では開所時間が限られるため、夜間の対応がどうしても手薄になっていました。とくに子育て世代が子どもの病状を相談するのは、医療機関がやっていない夜 8 時くらいをピークに増えるので、そういった時間帯の対応がアプリでできるのは、とても良かったです。

地元の医療機関の連携という面でも、例えば夜間に子どもが熱を出した際は、まず「HELPO」に相談し、必要ならお住まいの地域近くの診療可能な病院を紹介してもらう、といった丁寧な対応ができるようになりました。「HELPO」では専任の医師、看護師、薬剤師が揃って対応いただける点がとても心強く、それがなければ導入していなかったと思います。“健康・予防日本一”を目指す市として、市民サービスのひとつに、健康不安にしっかり応えてくれるツールが増えたことは非常に大きなことだと市長も高く評価しています。安心は健康の元であり、市民にとって安心感が増えたことは、本市の自慢のひとつとなりました。

現在の「HELPO」の利用シーンや手応え

導入以降、着実に登録者数も増え、アクティブユーザーの傾向も見えてきました。やはり子育て世代が子どもの体調に不安を感じ、相談するケースが多くを占めています。お子さんの急な発熱などに関する相談は非常にニーズが高く、スマートフォンのコアユーザーでもある子育て世代には、とくに「HELPO」の便利さが浸透していると感じます。一方で、アプリに馴染みのない世代の利用促進は課題に感じており、まだ使ったことのない方々には、まず一度ご利用いただき、慣れてもらうことを目指していきたいです。実際に利用者の声として次のようなものがあります。

「遅い時間でも素早く、優しく対応していただきました。これで安心して眠れそうです。ありがとうございました」（藤枝市民 A さん）

「小さい子どももいるので病院に電話したり行ったりする手間が省けてとても助かりました。ネットでいろいろ調べると情報量が多すぎてどれが正しいのかわからなくなってしまうので、このサービスはありがたいです」（藤枝市民 B さん）

「処方薬を出してもらった薬局に連絡がつかなくて困っていましたが、素早いお返事をいただき、とても助かりました。そして薬のこと以外のアドバイスも感謝しています」（藤枝市民 C さん）

このように使っていただくとその利便性が実感でき、安心にも繋がるので、まずは使ってもらうことを推進していきたいですね。

地域の医療機関と「HELPO」の連携でもっと便利に

アフターコロナといわれる現在、企業が社員の健康に配慮する健康経営が注目を集めていますが、藤枝市では市民のみならず、市内の企業の福利厚生のひとつとしても「HELPO」を勧めています。

また、デジタル化が加速する時代に、ICTを活用した医療情報プラットフォームを実現するべく、地域の医師、看護師、薬剤師、保健師と「HELPO」が Win-Win の関係として、より深く連携できる方法を検討していきたいです。しかしこういった新しい技術やサービスの導入においても、大切にしたいのは実際にサービスを利用する藤枝市民の皆さんが困らない仕組みを作ること。また、少子高齢化が進んでいく将来に向けて、市立総合病院や医師会とともに地域の医療体制とオンライン診療の両立による医療サービスの拡充を検討していきたいと考えています。

これから先、再び非常時がやってきても、藤枝市には「HELPO」をはじめとする、多様な相談窓口があることが、市民の安心感につながります。そして今後、「HELPO」と地域の医療機関の連携が更に進めば、より住みやすい市として発展していけるのではないのでしょうか。さらに、医療機関の利便性向上と、医師の働き方改革が一緒に実現できれば、より良くなっていくと思います。DX 化が進んでいる今の流れに乗り、今後も藤枝市が ICT 活用で住みやすさを実現する自治体のトップランナーでありたいです。

コロナ禍に起きた医療機関の混乱の一方で、藤枝市民の健康を支え、浸透した「HELPO」。このサービスを利用できるメリットは大きいと感想を寄せる市民も目立ちます。今後もサービスの進化によって、藤枝市民の医療インフラへの信頼感と安心感はより高まることでしょう。



河野副市長と HELPO の活用を推進する健康福祉部 健やか推進局の皆さん
写真左から片山課長、河野副市長、石橋局長、下田係長

