



住民ひとりひとりに寄り添う
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。



ひっ迫するコロナ対応現場を救った、 住民向け医療相談アプリ HELPO（ヘルポ）とは？

2025年には、国民の4人に1人が後期高齢者という超高齢化社会を迎えると予想されています。この2025年問題を目前に控えた現在、“健康なまちづくり”は全国の自治体に共通する目標です。しかしながら、現役世代の労働人口も減っていくため、医療の分野でもリソース不足が起きており、さらにコロナ禍が拍車をかけ、人々の不安は増しているのが実情です。そんな中、いわき市では医療相談アプリ HELPO の活用を住民に奨励し、サービスを通して安心を届けています。さらに、新型コロナウイルスに関連した問い合わせ対応によりひっ迫していた保健所の負担を、アプリの活用で大幅に減らした取り組みについて、同市スマート社会推進課の松本さん、秋山さんに取り組みの詳細を聞きました。



インタビュー

いわき市 総合政策部 スマート社会推進課

参事兼課長 松本 雄二郎（まつもと ゆうじろう）さん（右）

事務主任 秋山 泰行（あきやま やすゆき）さん（左）

健康課題解消に向けて見出した解決策

いわき市は、地域課題解消に向けた施策の中でもとりわけ健康の分野を重視していらっしゃいます。全国の都市と比較しても、生活習慣病の出現率や標準化死亡比が非常に高く、循環器系の疾病や2型糖尿病はワーストクラスという状態となっています。

また同市では医師・医療機関の不足も課題となっています。東京23区の倍近い面積の同市ですが、約7割は中山間地域となっているのに加え、地域の高齢化と免許返納の問題等も絡んでいるため、健康・医療サービスを十分に受けづらい地域も多くなっています。松本さんから、こうした状況に危機感を感じていたとのことでした。「必要なときに必要な健康・医療サービスが受けられる体制をつくらなければ、というのが喫緊の課題でした。そこにコロナ禍が重なってきたことで、より一層厳しい状況に陥りつつありました」。

HELPO はスマホから健康に関する相談をチャットでできたり、近くの病院を検索することや、EC サイトから医薬品を購入することができるヘルスケアアプリで、全サービスが 24 時間・365 日対応となっています。当社は、この HELPO を使っていわき市の健康・医療サービスを充実させる手助けができるのではという提案をさせていただきました。

採用について検討をする中、同市では令和 3 年 4 月に、地域課題をデジタル技術の活用等で解決することをミッションとしたスマート社会推進課が発足。同課において HELPO の導入について検討を進めていただきました。「当課発足直後の 5 月に再提案をいただいたのですが、課題解決に非常に有用だと判断し、まずは導入に向けての調査に入りました」。

スマート社会推進課では、HELPO をすでに導入している他の自治体のご担当者や、類似のサービスを提供している事業者にヒアリングするなどして情報を収集し、並行して、事業実施に向けた庁内の調整も進めて行ったとのこと。 「当市では、令和 2 年度に策定した第 2 期いわき創生総合戦略（以下、総合戦略）において、重点推進モデルの中に“地域医療の充実と健康寿命の延伸”を位置付け、地域の将来を見据え、新しいテクノロジーやサービスを積極的に活用することで健康・医療の課題に対処していくこととしています。HELPO はこの方針に合致するものだったので、庁内の合意も得やすく、正式に導入を決めました」。

医師会・薬剤師会の理解を経て子育て世代向け HELPO 利用開始

同市が比較検討した同様のサービスは 7 社だったそうです。その中で「やはり HELPO にしよう」という結論に至った理由は、「自社で医師や薬剤師、心理カウンセラー等の複数の医療スタッフを常駐させている点」そして「24 時間 365 日、リアルタイムで対応する点」だと松本さん。「健康・医療サービスなので、スピード感と信頼性が重要です。その基準を HELPO は満たしていました。当然、コスト面での比較もしましたが、その点でも他と比べて有利であり、このサービスなら“最小の経費で最大の効果を上げる”という自治体の原則もクリアできると確信しました」。

導入に際しては、医師会・薬剤師会への事前説明も行ったとのこと。特に医薬品の EC サイトという機能には薬剤師会からの反発が懸念されていましたが、「ぜひ登録し、販売側としてこのサービスを活用してほしい」と伝えることで理解が得られたとのこと。また、医師会からは、コロナ禍で医療現場がひっ迫しているという背景もあり、前向きに捉えていただいて了承を得ることができたとのこと。こうしたハードルを乗り越えた上で、令和 3 年 12 月から HELPO の利用を開始していただきました。



いわき市においては開始当初、HELPO の利用対象者は「妊娠期にある人」と「未就学児を持つ世帯」に限定していました。同市でもほかの多くの自治体と同様、少子化や若者の人口流出が大きな課題となっており、総合戦略の中でも子育て支援への注力が謳われています。「子育て世帯を健康・医療の分野で支えたいという市の思いがありました。また、財源的に無理のない範囲で始めるにあたって、対象を特定する際に本市においては最も必要性が高く、理解を得やすい領域でもあったのです」。

HELPO の運用開始後、スマート社会推進課は子育て支援担当部署と連携し市の広報チャネルをフル活用すると同時に、子育てのサポートをしている様々な機関・施設にも周知への協力を依頼しました。周知方法のアイデアや周知素材の提供などを、当社のカスタマーサクセスチームが支援することで、HELPO の登録者は順調に増加していています。

コロナ禍でも活躍！保健所の業務に貢献した HELPO の利便性

そうした中、新型コロナの第6波で感染者が急増し、保健所の業務がひっ迫。令和4年4月にHELPOの利用対象者を拡大することにしました。秋山さんは当時の状況をこう振り返ります。「4月の段階では保健所の現場業務がかなり差し迫った状況で、他部署から職員を応援に出してなんとか乗り切っていました。しかし人海戦術にも限界があり、もっと効率的にできないかということを考え、HELPOが使えないかと提案したところ、保健所側でも『これはいい』という反応だったので、すぐに濃厚接触者と自宅療養者を利用対象とすることにしました」。

ただし、濃厚接触者と自宅療養者に対する対応の基準は県が決めたものに準じることになり、こうした対応は、通常のHELPOの対応とは異なり、イレギュラーな対応が必要になるため、いわき市特有の対応が可能かどうか当社にご相談いただきました。当社としては、同市向けにカスタマイズした対応が可能になるように保健所と協力して急ピッチで対応フローをつくりました。「通常、こういったサービスは全国統一のオペレーションで提供されていると思いますが、ヘルスケアテクノロジーズはいわき市と福島県の仕様に合わせて対応してくれました。とても感謝しています」と秋山さん。この結果、保健所の負担は大幅に軽減し、職員や医師の負担も軽くなったとのこと。

利用を全市民に拡大、そしてさらに次のステップへ

4月のヘルポ利用対象者拡大の後、7月には夏休みのニーズ増加を踏まえて小学生の児童を持つ世帯までさらに対象範囲を拡大。8月からは新型コロナウイルス感染者の急増に対応するため、全世帯で利用可能としています。今は、いわき市民であれば誰でも利用できる状況になっており、普及にも力を入れていると松本さんは話されています。「非常にいいサービスだと私たちも確信しています。市長もヘルポの活用をSNSで発信するなど積極的に呼びかけを行い、実際に加入者が増えています」。

子育て世帯を対象としたスモールスタートから、一気に市民全体へと対象を拡大したが、サービスに関するクレームは入っておらず、逆に感謝の言葉が松本さんの元にも届いているといいます。「子育て中の方から『いいサービスを提供してもらえて、本当に助かった』と連絡をいただいたときには、導入して良かったと思いました。初めての子育てをコロナ禍ですることによって不安が多かったのだらうと察しますが、HELPOでは直接医療機関には相談しにくいような些細な悩みでも親切に対応してもらえたようです」。

もちろん、これらの取り組みで全ての課題が解決したわけではありません。松本さんはこれまでの経緯を踏まえて、すでに次のステップを見据えているといいます。「例えば、どこの自治体でも課題になっている救急車両の出動の負担があります。比較的軽度の症状で、救急搬送の必要がない方も連絡されるケースが多く、消防の負担になっているのが実情。『ならば有料化を』という案もあるのですが、我々のねらいとしては市民の負担を増やす前に現場の負担軽減で解消したいと思っています。そこで消防とも連携して、我々とは別のチャネルから“HELPOという便利なサービスがありますよ”ということを市民に周知してもらおう、といったことを考えています」。こうすることで、HELPOがさらに普及し、HELPOで一時対応をすることにより、救急搬送が本当に必要な方にサービスが行き届くと考えているとのこと。

また、高齢者への対応も課題の1つだという。「スマホでチャットを……となると高齢者には難しい部分もあります。そこで、現在すでに行っている「お出かけ市役所」という地域に車両で出向きアウトリーチ型で行政サービスを提供する仕組みがあるので、それを通して地域の方にHELPOの案内を進めていこうといったアイデアも出ています。例えば公民館や集会所などで、アプリの入れ方や使い方をレクチャーする、というイメージです」。

自治体間の連携も視野に入れ、地域に愛されるサービスを目指す。

全市民を対象として、市長自らその利便性を発信し、さらには他自治体にも広めようとしている同市の健康づくりへの取り組み。その軸にある HELPO について松本さんは以下のように解説します。「HELPO の一番の強みとして感じるのは、いつでもどこでも相談できる、というリアルタイム性です。夜間や休日でも、おでかけ先でも何かあれば相談でき、自治体や地域医療でカバーできない部分をフォローしてくれるので、市民にとっては心強い存在になります」。

そしてさらに、松本さんはほかの世代や地域に向けた展開も視野に入れているという。例えば“フェムテック・メンテック”という分野を検討してとのこと。「現在、こうした部分に関する取り組みを市内の企業や団体と連携して進めています。そこで市民へサービスを提供する際に、HELPO を利用する方法も有効ではないかという話も出ています。あるいは近隣自治体にもこのサービスを広めて、健康づくりを広域で連携できないかといった構想も浮かんでおり、働きかけを進めている段階です」。



お問い合わせ

ヘルスケアテクノロジーズ株式会社

〒105-0014

東京都港区芝 2-28-8

<https://healthcare-tech.co.jp/>

E-mail : htkk_helpo_contact@healthcare-tech.co.jp



