

週刊社会保障

October 2021 Volume75

No.3140

10.11



内閣総理大臣に選出された岸田文雄氏(10.4)

特集 中小企業への普及や拠出限度額、税制等が課題 —年金シニアプラン機構がDC制度20周年記念フォーラム—

焦点レポート 距離と時間の制約をなくし幅広い対象者へ支援が可能 —コロナ禍で進むオンライン保健指導—

クローズアップ

- ①健康危機管理の抜本強化を —後藤茂之厚生労働大臣が就任会見—
- ②感染対策と日常生活を両立 —2021年度「経済財政白書」を公表—
- ③平均賞与は8.1%の大幅減 —国税庁・2020年民間給与実態調査—

トピック コロナでオンライン診療が増加 —2020年7月の施設基準・選定療養の状況—

時事評論 予防から支援へ 菊池 馨実

論壇 所得貧困、資産貧困、経済的不安定
—「2019年全国家計構造調査」の検討を通じて 田中 聡一郎

対象者や状況に合わせ 対面とオンラインを柔軟に選択

コロナで一気に構築

デパート健康保険組合(理事長 長井上池昌伸氏)は、デパートやスーパー、ドラッグストア、ホームセンター等、全国様々な展開している小売業284事業所が加入している総合健保組合である。

特定保健指導は保健師3人、管理栄養士2人によりほぼ自前で行っており、そのうち98%は対面により実施してきた。保健

デパート健康保険組合

事業部長(統括保健師)の富山紀代美氏によると、以前からLINEを使ったオンライン面談を試みてはいたが、必要に迫られていなかったこと、小売業で普段ICT機器の利用が少ない被保険者が多かったことから、年間で案件程度の実施にとどまっていた。

しかし、昨年2月の新型コロナ感染拡大に伴い、対面の特定保健指導は一時中断せざるを得なかった。3月に入っても状況が好転しないなか、「このまま特定保健指導を止めていたら、いつまでたってもできないのでは」という危惧から、まずは電話面談をスタートした。

富山氏は、「被保険者は小売店の従業員などエッセンシャルワーカーと呼ばれる人たちが多く、コロナ禍でも出勤が義務づけられていた。本当に大変な環

境で働いていたため、そのフォローもあつて電話をかけ始めた。「忙しい」と断られるかと思つたが、事業所側もコロナ禍で不安やストレスを抱えている従業員のケアに苦慮しており、電話面談を快く受け入れてくれた」と振り返る。

そして、「特定保健指導だけでなく、コロナ不安についてもうかがいます」という形にしたところ、非常に受け入れがよかった。コロナ以前からコラボヘルスを通じて事業所と健保組合の関係が良好だったことが大きく影響していたという。

その後、コロナの影響の長期化が見込まれたため、4月頃から本格的なオンライン面談の検討を始めた。デパート健保組合では、以前から外勤の多い保健師にパソコンとタブレットとスマートフォンを貸与していたことから、タブレットで対象者の健診結果を見ながら面談はスマホで実施する形にした。

対象者との連絡方法は、事業所が本人の電話番号を全て把握

している場合、許可を得て保健師たちが直接本人に電話をかけた。その場ではオンライン面談の予約のみ行い、後日、本人の都合のよい時間に実際の面談を実施する。本人に直接電話をかけられない場合は、店舗に電話をかけて事務所に呼び出してもらい予約をとった。

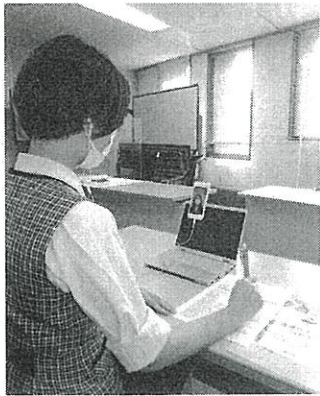
オンラインも対面も、面談時間は30分に設定している。ただし、対面の場合は1日8人を上限に連続しての実施が可能だったが、オンラインでは機器のトラブルなど不測の事態に備え、細やかな時間管理が必要となった。

対象者がスマホで保健指導を受ける場所は、職場の休憩室、車の中、自宅など様々であり、なかにはWi-Fi環境があるからと、カフェで指導を受ける人もいたという。

在宅勤務も同時導入

オンライン面談の使用ツールは、「LINE」「Zoom」「Google

＜健保組合概況＞	
業態	小売業
事業所数	284事業所
被保険者数	計130,033人
被扶養者数	48,665人
一般保険料率	102/1000
(2021年6月現在)	



オンライン保健指導の実施イメージ。パソコン画面にスマホをクリップして実施している。

顔しか見えない限界も

ことだと感じている」とのべている。

オンライン面談は、理解を得られた事業所から順次導入していった結果、順調に実施数が伸び、それまでのオペレーションでは追いつかなくなった。そのため、昨秋には予約システムを導入して対象者が直接予約できる形にした。

コロナ禍にもかかわらず、2020年度の特定保健指導の初回面談は前年度比1.3倍となっている。なお、この数字には、国への実績報告では「特定保健指導」とカウントできない電話による初回面談も含まれている。

オンラインと対面の割合は半々程度であり、コロナが落ち着いた昨年9月頃は、対面指導を実施することも多かった。

富山氏は、「これまでは、マンパワーを考えると地方の店舗で対象者が1人か2人くらいしかいない場合、保健師を派遣できなかった。オンラインではこの人たちがすべて対象者になるので、初めて特定保健指導を受けるという人が結構いた。今まで声を掛けたくても掛けられなかった人たちにアプローチできたことは、オンラインを始めて非常によかったです。」

また、対面指導では、遠方の事業所の場合、どれほど早くても午前11時頃からの開始になっていたが、オンラインでは対象者の都合に合わせて

非常によかったです。また、対面指導では、遠方の事業所の場合、どれほど早くても午前11時頃からの開始になっていたが、オンラインでは対象者の都合に合わせて

2020年度のオンライン面談の効果は2021年度の健診結果で判定するため、結果が出るのは早くても来春になるが、オンライン面談による実施者数の増というアウトプットに加え、健診結果等の改善というアウトカムも示せば、事業の導入を検討している各保険者にとっても大きな後押しになるのではないかと、実証事業の成果を大いに期待したい。



デパート健保組合保健事業部の皆さん。前列中央が富山紀代美保健事業部長、同左が金子牧子健康推進課長

Meet]「Skype」など様々なアプリケーションの特性を検討した。そのなかで、できる限り対象者がアプリをインストールしないでも済むもの、通信量を抑えたもの、個人のスマホやタブレットで簡便に利用できるものという基準で選定し、現時点では、iOSの場合は「Facetime」、Androidの場合は「Google Duo」を中心に利用している。

保健事業部健康推進課長（保健師）の金子牧子氏は、「Zoomが最も通信量を抑えられ、通信も安定していたが、ICT機器

の操作が不慣れな人には導入が困難であったり、メールアドレスを使い慣れない人にとってはハードルが高かったため、電話番号の検索のできるこの2種類のツールを採用した」と説明する。

個人のスマホを使用するため、オンライン面談では通信量相当の対価として500円分のQUOカードを用意した（後に郵送料節約のためQUOカードPayに変更）。対象者にとっては、これがオンライン面談実施のインセンティブになった。

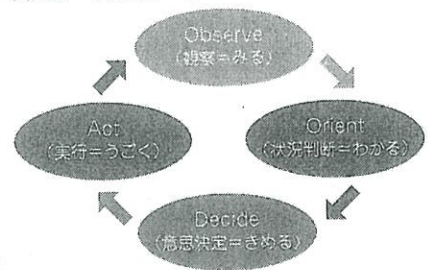
オンライン面談の確立と同時に直向したのが、在宅勤務体制の構築である。健保組合の事務所にはオンライン面談を実施する場所や通信状況などで望ましい環境がなく、保健師が自宅のパソコンを使って保健指導をしないと間に合わない状況であった。健保組合は要配慮個人情報を取り扱う業務の性質上、それまで在宅勤務の概念がほとんどなかったが、コロナ禍が後押しとなり、まずは保健師・管理栄

の操作が不慣れな人には導入が困難であったり、メールアドレスを使い慣れない人にとってはハードルが高かったため、電話番号の検索のできるこの2種類のツールを採用した」と説明する。

個人のスマホを使用するため、オンライン面談では通信量相当の対価として500円分のQUOカードを用意した（後に郵送料節約のためQUOカードPayに変更）。対象者にとっては、これがオンライン面談実施のインセンティブになった。

オンライン面談の確立と同時に直向したのが、在宅勤務体制の構築である。健保組合の事務所にはオンライン面談を実施する場所や通信状況などで望ましい環境がなく、保健師が自宅のパソコンを使って保健指導をしないと間に合わない状況であった。健保組合は要配慮個人情報を取り扱う業務の性質上、それまで在宅勤務の概念がほとんどなかったが、コロナ禍が後押しとなり、まずは保健師・管理栄

図表2 OODAループ



養士からモデルケースとして実施することにした。

驚くべきは、ここまでの体制構築を4、5月の緊急事態宣言下の間に一気に進め、6月には本格導入にこぎつけたことである。富山氏は、「本当にたくさんの壁があり、私たちが走りながら現状に合わせて臨機応変に進めてきた。一気に仕組みを構築できた背景には、健保組合のトップに口ごころから状況や問題を細かく伝えており、信頼を得ながら実施してきた下地があったからではないか」と話す。



健保組合の広報誌で「スマホで特定保健指導」とアピール

て朝一番から実施できる。休日

に保健指導を受ける人もいるため、朝早い枠から予約が埋まっていた。

一方で、オンラインでは対象者の顔しか見えない限界がある。金子氏は、「例えば店舗での対面談実施の場合だと、店舗でお惣菜を売っているのだから、それを見ながら具体的な提案ができる。職場に顔を出すことで職場の雰囲気もわかる。実際に行ったことがない地域や店舗では、一般的な保健指導になりやすい」と難しさを指摘する。

富山氏は、「オンラインでも、これまで対面で面談を実施したことのある店舗の対象者とは比較的話がしやすい。今後、オンラインだけになり、背景が

壁にぶつかったときや機器のトラブルなど困りごとは、グループウェアのMicrosoft365の「teams」を活用し、タイムラグなしに情報共有し、素早くタイムリーに解決できるようにした。

保健事業では、データヘルス計画の推進の際にPDCAサイクルを回すよう推奨されているが、コロナ禍のような先の見えない状況では計画策定だけに時間をとられてしまいがちになる。そこで、今回のオンライン面談のオペレーションでは、「OODAループ（Observe＝観察、Orient＝状況判断、Decide＝決定、Act＝行動）」図表2を最速で回すことを心掛けた。

富山氏は、「ほかの保険者からもオンライン面談に関する問い合わせがあるが、私たちは、加入者のことを第一に考え、そのうえで自分たちが動きやすいように」というスタンスで進めてきた。ノウハウよりも、その前段階の、どのようなスタンスで仕事をするかが一番大事な