

## オンライン医療相談はリアルタイム性がなくても満足度を維持できる

### 一産婦人科・小児科オンライン 3,409 件のアンケート分析から一

スマートフォンで産婦人科医・小児科医・助産師に相談ができる遠隔健康医療相談「産婦人科オンライン」「小児科オンライン」を運営する株式会社 Kids Public（所在地：東京都千代田区 代表：橋本直也）は、これまで「いつでも相談」「夜間相談」の2サービスを提供して参りました。このたび、同相談サービスに寄せられた3,409件のアンケート解析から、「いつでも相談」（即時性のない一問一答の相談）においても「夜間相談」（リアルタイムで10分間のやりとりができる相談）に劣らない理解度・満足度が得られることを実証しましたので、お知らせします。

#### ■ 「いつでも相談」「夜間相談」とは



「いつでも相談」はメッセージを送ると専門家から24時間以内に返答がくるサービスです。

「夜間相談」は専門家とリアルタイムに10分間やりとりできるサービスです。

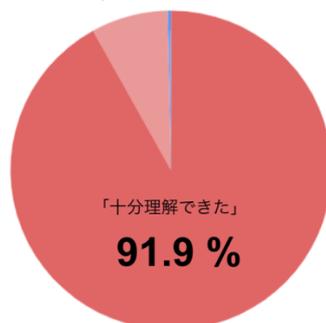
#### ■ 調査結果\*

1. 同レベルの高い理解度（即時性なし 91.9% vs 即時性あり 90.9%）

### ＜小児科医・産婦人科医・助産師の説明は理解できたか＞

【いつでも相談】（即時性なし）

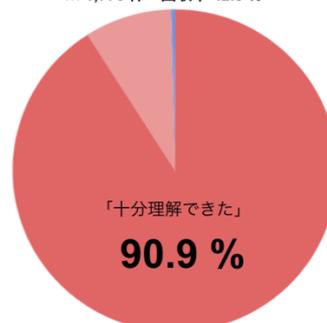
※ 1,633件・回収率52.1%



- 十分理解できた (91.9%)
- まあまあ理解できた (7.7%)
- あまり理解できなかった (0.2%)
- 全く理解できなかった (0.1%)

【夜間相談】（即時性あり）

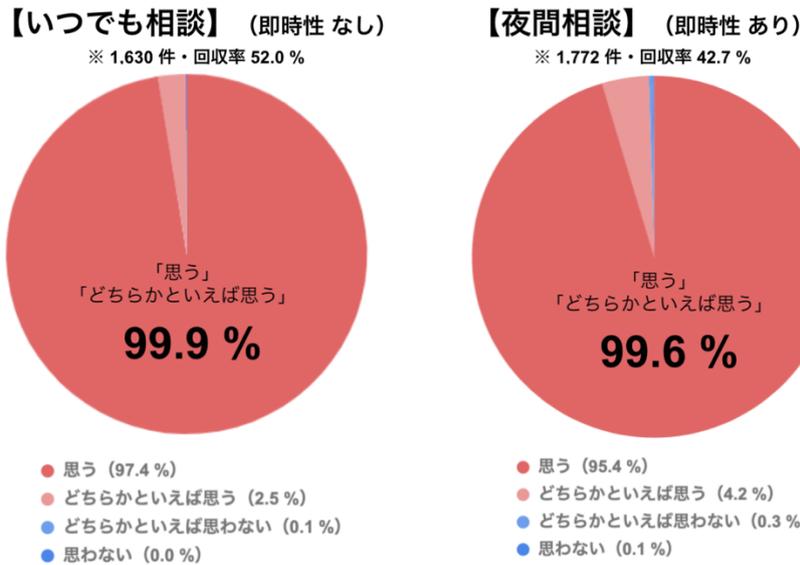
※ 1,776件・回収率42.8%



- 十分理解できた (90.9%)
- まあまあ理解できた (8.7%)
- あまり理解できなかった (0.3%)
- 全く理解できなかった (0.1%)

2. 同レベルの高い満足度（即時性なし 99.9 % vs 即時性あり 99.6 %）

## <今後も利用したいか>



\*「いつでも相談」「夜間相談」あわせて 7,284 件、うち「専門家の説明は理解できたか」「今後も利用したいか」のアンケート項目に回答のあった 3,409 件（回収率 46.8 %）について調査しました。（調査期間：2021 年 1 月 1 日～2021 年 4 月 30 日、調査方法：インターネット調査）

### ■考察

「いつでも相談」は即時性のない、一問一答のみのオンライン医療相談であるにもかかわらず、リアルタイムでやりとりできる「夜間相談」に劣らない理解度・満足度が実証されました。

この理由について、まず産婦人科・小児科オンラインでは、臨床経験が豊富な小児科医・産婦人科医・助産師が回答していることが挙げられます。よってユーザーが理解しやすく、かつ的確な回答であると考えられます。

また「いつでも相談」は予約が不要で、土日・祝日を問わず、メッセージのみで相談できるという手軽さが、育児中の忙しい保護者にとっては便利であり、満足度の高さにつながっていると考えます。

さらに Kids Public で設けている「Quality Control Team（以下 QCT）」が、この理解度・満足度の高さを支えていると考えます。QCT では相談にのる医師や助産師へ、ユーザーからのアンケートをフィードバックしているほか、ユーザーに理解しやすく不安に寄り添うメッセージを目標として、回答内容を検証しています。

### ■サービス紹介

産婦人科・小児科オンラインは、15 歳未満の子ども・保護者を対象に「いつでも相談」「夜間相談」の 2 種類のサービスを提供しています。

各サービスの詳細は下記になります（表）。

	いつでも相談	夜間相談
対応日時	24 時間 365 日	平日 18～22 時
予約	不要	必要
相談ツール	当社のメッセージサービス	電話 LINE(ビデオ通話・メッセージ)
即時性	24 時間以内の返答	リアルタイムで応答
相談形式	<ul style="list-style-type: none"> <li>●1 相談に対して、1 回答。</li> <li>●相談してから 24 時間以内に、専門家によるテキストメッセージで、回答が送られる。</li> <li>●フリーコメント欄(最大 300 字)や画像の添付にて、症状を伝える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●10 分間、専門家とリアルタイムにやりとりして相談できる。</li> <li>●相談開始の 10 分前まで、予約が可能。</li> <li>●相談前の予約時に、くわしい症状や聞きたいことを入力できる。</li> </ul>

#### ■Kids Public 代表 小児科医 橋本直也 コメント

コロナ禍において高まった健康不安ニーズにより幅広く対応すべく、弊社では 2020 年より「いつでも相談」を導入いたしました。開始直後は、即時性がなく、一問一答で完結するコミュニケーションでは、利用者の安心につなげることができるか不安でしたが、今回の結果によってその不安はいい意味で裏切られました。オンライン医療相談では、回答の即時性が必ずしも求められるわけではなく、専門家による質の高い回答であることのほうがより重要であることが示唆されました。産婦人科・小児科オンラインはこうした事業評価を重ね、真に利用者のニーズに応え、心身の健康に資することのできるオンライン医療相談体制のあり方をこれからも社会に提唱していきます。

#### ■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>)・小児科オンライン (<https://syounika.jp>) は「いつでも相談」および「夜間相談」にて、保護者自身の心身の悩みから子どもの健康・子育ての悩みまで幅広い相談に専門家が対応します。

- 妊娠中の食事や服薬について教えて欲しい。
- 子どもの湿疹が続いている。家でできるケアは？
- うまく授乳ができず、乳腺炎になってしまった。対応を相談したい。

※本サービスは遠隔健康医療相談サービスであり、医療行為ではありません。診断や薬の処方はできません。

また公式 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」の定期配信も行っています。

コロナ禍および SNS 世代の保護者の多様なニーズを満たすべく、これからも「産婦人科オンライン」および「小児科オンライン」は「いつでも相談」「夜間相談」を通じて、すべての親子が心身ともに健康にすごせる毎日を実現していきます。

■お問い合わせ先

株式会社 Kids Public

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「産婦人科オンライン」(<https://obstetrics.jp>)「小児科オンライン」(<https://syounika.jp/>) 及び医療メディア「産婦人科オンラインジャーナル」(<https://journal.obstetrics.jp/>)「小児科オンラインジャーナル」(<https://journal.syounika.jp/>) を提供。