

## 医師によるオンライン医療相談サービス「first call」、 「新型コロナウイルス」に関する相談の傾向を分析

～自身や家族の症状から感染の可能性や、感染予防策に関する相談が多数～

メドピア株式会社（東京都中央区、代表取締役社長 CEO：石見 陽）の連結子会社である株式会社 Mediplat（東京都中央区、代表取締役 CEO：林 光洋、以下当社）が提供する「first call」は、日常生活における自身や家族の医療・健康に関する悩みを、チャットとテレビ電話でいつでも医師に相談ができるオンライン医療相談サービスです。この度、新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、2020年2月中旬に「first call」に寄せられた、「新型コロナウイルス」に関する相談の傾向を分析いたしました。

当社は、新型コロナウイルス感染症の一日も早い収束を願うとともに、今後も生活者の皆様の医療・健康上の不安や悩みを取り除けるよう、出来る限りのサポートをしております。

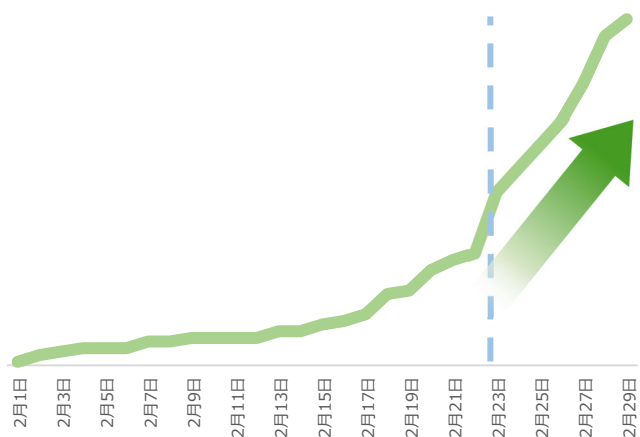


### ■ 相談内容の概要

- 相談内容は、自身の体調不良が新型コロナウイルスに関係するものかどうかを心配する内容が最も多く、約3割を占めた。これ以外に、「新型コロナウイルスの詳細な情報を知りたい」「新型コロナウイルスへの予防策を知りたい」「病院に行きたいが感染が心配」「高齢者や基礎疾患がある方が罹患した場合、重症化しないかどうか心配」といった相談も見られた。
- 相談件数は、2020年2月23日以降、急増している。

順位	相談対象者	割合
1	自身が今感染/感染している かもしれないので対応を知りたい	34%
2	新型コロナウイルスについて 全般的に知りたい	22%
3	自身ができる予防策について 知りたい	14%
4	病院に行きたいが感染が心配	12%
5	自身/家族が重症化しないか心配	7%
	その他	11%
	合計	100%

新型コロナウイルスに関する相談件数（累計）



※2020/2/1～2020/2/29の期間、first call に寄せられた「新型コロナウイルス」に関する相談を分析

### ■ 相談/回答の事例

※相談内容は一部編集しています。

#### <「自身の感染リスク」に関する相談例>

- 現在の症状が、新型コロナウイルスによるものかどうかの相談が多く、症状は相談者によって様々だった。

**相談者**：昨日からめまい、息苦しさ、喉の腫れとイガイガにより、たまに咳も出ています。熱や鼻水等はありませんが、気管支がゼイゼイする感じがします。最近外出も何かと多く、その疲れが出たのか…とも思いましたが、新型コロナウイルスも流行しているので、罹患していないかと不安がついています。これは、病院に行くべきでしょうか？ それとも自宅で安静にし、様子を見るべきでしょうか？

**医師**：実際に診察をしてみないと何とも言えませんが、症状的には一般的なウイルス感染による風邪の可能性がります。高齢でなかったり、特に大きなご病気などの既往がなければ、発熱が4日以上続く場合、もしくは風邪症状が7日以上続く場合には、医療機関へ相談されることをお勧めします。また、それ以内であっても、呼吸苦が強くなってくるなどの症状がある場合には、医療機関への相談を検討ください。

**相談者**：今日夕方ごろから腰や肩が痛く、寒気のような症状があったので、帰宅時検温すると37.5度を超えていました。咳はあまり出ておらず、食欲は通常より少なめです。時節柄また都内へ毎日通勤していることから、新型コロナウイルスへの感染が心配です。

**医師**：腰や肩の痛みもあるようで、症状からインフルエンザの可能性も考えられます。39度近い高熱になる、あるいは意識がぼーっとする、息が苦しい、水も飲めないなどであれば医療機関を受診してください。そうでなければ、明日の朝以降、まずはかかりつけ医にご相談ください。食事は無理にとらなくて大丈夫ですが、水分は少しずつ補給するようにしてください。いまの症状ですとコロナの検査は行うことができません。ご不安なお気持ちもよくわかりますが、まずは一般的な対策（手洗いうがい、マスク、外出を控える、しっかり休むなど）を試してみてください。

#### <「予防策」に対する相談例>

- 自身の普段の生活習慣の中でできる対策を知りたいという相談や、今行っている対策が正しいかどうかを問う質問が多かった。中には、職場内で効果的な対策に関する相談もあった。

**相談者**：どうしても、自宅に帰る時に電車に乗る必要があるのですが、インフルエンザや、新型コロナウイルスにさらされないようにするにはどうすれば良いですか？

**医師**：コロナやインフルエンザウイルスの暴露を避けるには人混みを避けることが一番大切ですが、どうしても電車に乗る場合は、乗車後のうがいやアルコール消毒を行ってください。そのほか外出時に着用した衣服の洗浄も行うとよいかもかもしれません。

**相談者**：新型コロナウイルスが流行っていて心配です。手洗い、うがい、アルコール消毒等の方法がありますが、手洗いとアルコール消毒のどちらを先にしたら良いのでしょうか。

**医師**：新型コロナウイルスにアルコール消毒が有効である可能性があることが指摘されています。手洗い以外にもアルコール消毒が推奨されますが、理論上は手洗いをして物理的にウイルスを除去し、その後アルコール消毒をしたほうが効果は高まると思われます。

#### <「病院に行きたいが感染が心配」に関する相談例>

- 自身に風邪の症状があり、病院からの感染を防ぐために受診の目安を伺う相談が多かった。また体調不良の程度が軽い場合には、なるべく市販薬で対応したいという声も多かった。

**相談者**：今日から新型コロナウイルスの影響で会社が在宅勤務になりました。私は定期的に病院受診の必要がある持病を抱えており、来週〇〇科受診があるのですが病院には行かない方が良いですか？服薬中の薬は3週間が限度なので、どうしたらいいのでしょうか？もし受診ができて多めに薬を出してもらえるのでしょうか、教えてください。

**医師**：多くの〇〇薬は〇日分の処方が可能です。病状が安定していれば〇日分の処方が可能だと思います。

2020年3月6日 メドピア株式会社

いますので、次回主治医の先生に事情を説明して、処方日数をご相談いただくと良いかと思えます。少しでも御参考になれば幸いです。

**相談者**：3日くらい前から腹痛があり、元々便秘気味で腹痛が起こりがちなのですが、お腹全体が痛く、痛みが続いています。トイレに行くと、少し柔らかめの便が出て、酸っぱい匂いがします。ただ、ものすごく痛い訳ではないです。新型コロナウイルスの感染が心配で、腹痛程度でお医者さんに行くのは悩ましく、市販薬を買おうか迷っています。

**医師**：腹痛症状が遷延されているのですね。この症状だけでは腹腔内の炎症（虫垂炎や膵炎など）や消化管潰瘍、肋間神経痛、便秘に伴う腹痛かの判断はできません。受診の目安として安静時に持続性（波のない）強い疼痛や歩行時に響くような腹痛（反跳痛といふ腹膜炎を示唆します）、発熱を伴う腹痛の場合は受診をご検討されてみてください。

### <「重症化」に関する相談例>

- 自身の年齢や基礎疾患が、感染した場合の重篤化につながらないか懸念する声が多かった。医師は、日ごろ取り得る予防策を提示しながら、相談者に不安に寄り添った回答を行っていた。

**相談者**：先日、咳喘息と診断されて治療中です。新型コロナウイルスに感染したら、重症化しやすいですか？

**医師**：咳喘息に罹患されたのですね。咳喘息は感冒などに続発し、ダニやハウスダストなどがアレルギーとなり症状を引き起こすことがあります。コロナウイルス感染のリスクは健常者と変わりないと言われてはいますが、万が一感染した場合は咳嗽（咳）や喘鳴（異常呼吸雑音）などの症状が強くなる可能性があります。マスクの着用や部屋の保湿、手指のアルコール消毒など標準的な感染予防を続けられてください。

**相談者**：コロナウイルスが流行しています。発症者の多くが、40歳以上で高血圧等の持病がある人とニュースで言われていますが、薬で高血圧をコントロールしていれば大丈夫でしょうか？

**医師**：ご相談ありがとうございます。新型コロナウイルスが流行りだして大変心配ですよ。おっしゃる通り、高齢で生活習慣病をお持ちの方が重症化しやすいと言われています。高血圧もその1つで、内服薬でコントロールしていても、高血圧をお持ちのような状態が重症化させてしまう可能性があります。ただ、ご自身でやれることといえば、予防することになりますので、他の方よりもより手洗いや咳エチケットや流行地域に行かないようにするなど、より心がけてください。

もちろん、コントロールしている方とコントロールされていない方では、後者の方が危険が増すのは確かです。一般的には、高血圧をお持ちの方は色々な疾患のリスクが高くなるとされていますので、予防することに越したことはないかと思えます。インフルエンザと同様で、うつらないようにすることが最大の治療となりますので、どうかお気をつけてください。

### ■ オンライン医療相談サービス「first call」について

「first call」は、日常生活における自身や家族の健康上の不安や悩みについて、チャットやテレビ電話で医師に相談ができるオンライン医療相談サービスです。相談科目は一般内科や小児科、産婦人科、精神科など12科目を網羅。気になる症状や疑問が生じたとき、スマホやパソコンから「first call」で疑問を投げかければ、一人ひとりの状況に合わせて医師が実名でアドバイスします。誰もがいつでも気軽に医師に直接相談できる場を提供することで、直接医師から状況に合わせた正しい医療情報を提供し、必要に応じて病院受診を促すことで病気の早期発見・早期治療へつなげるとともに、予防医療や医療システムの最適化に貢献することを目指しています。



日々の多くの自身や家族の健康の不安や悩みを、  
チャットやテレビ電話で医師に気軽に相談



## <サービスの特徴>

1. チャットとテレビ電話で、自身や家族の悩みをいつでもどこでも気軽に医師に相談。
2. 一般内科や小児科、産婦人科、精神科など相談科目は幅広い12科目に対応。医師が実名で相談に回答。
3. チャット相談は画像添付も可能。目に見える症状はスマホで撮って相談。
4. テレビ電話相談は、事前予約で15分間じっくり医師に相談（PCのみ）。
5. チャット相談は初回無料。プレミアム会員登録をすると月額550円（税込）でチャットとテレビ電話相談が何度でも利用可能に。
6. 回答医師へのレビュー機能によって、回答の質と医師のモチベーションを向上。

## 【メドピア株式会社の概要】

会社名：メドピア株式会社

所在地：東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル11階

設立：2004年12月

代表者：代表取締役社長 CEO 石見 陽（医師・医学博士）

事業内容：医師専用コミュニティサイト「MedPeer」の運営、その他関連事業

URL：<https://medpeer.co.jp>

## 【株式会社Mediplatの概要】

会社名：株式会社Mediplat（メドピア株式会社子会社）

所在地：東京都中央区築地4-1-1 東劇ビル15階

設立：2015年11月

代表者：代表取締役 CEO 林 光洋

事業内容：産業保健支援サービス「first call」の運営、ライフログプラットフォーム事業

URL：<https://firstcall.md/Home/About>

本件に関するお問い合わせ先

メドピア株式会社・広報担当 | 電話：03-4405-4905 | メール：[pr@medpeer.co.jp](mailto:pr@medpeer.co.jp)