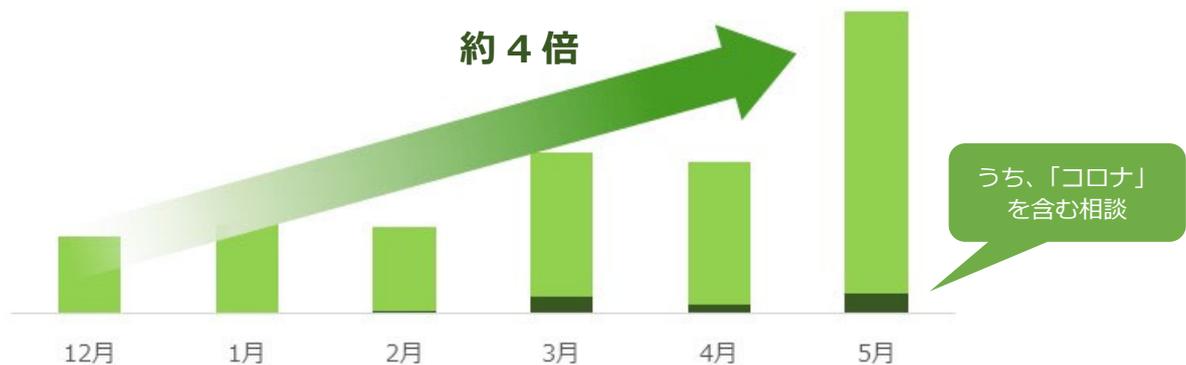


医師によるオンライン医療相談サービス「first call」、 相談件数が昨年末より約4倍に増加

～ 長期化する在宅勤務や感染症対策に起因する体調不良の相談が増加 ～

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。「first call」は新型コロナウイルス感染症に関する緊急対応策の一環として、2020年3月より経済産業省が設置する「健康相談窓口」として採択され、生活者や従業員の健康不安に寄り添い、健康不安の早期解消や適切な受診勧奨などを推進してまいりました。この度、新型コロナウイルス感染拡大期間中に「first call」へ寄せられた相談の傾向を分析いたしました。

< 「first call」 相談件数の推移 >



■ 分析結果のサマリー

- ・ 2020年5月の相談件数は新型コロナウイルス感染拡大前の2019年12月と比較し、約4倍に増加。
- ・ 新型コロナウイルスに関連した健康相談は依然としてあるものの、利用者の多くが日常的な健康不安の解消にオンライン医療相談を活用している。
- ・ 5月に入ってから、在宅勤務の長期化に伴う心身の不調や、マスク着用や消毒液の使用などの感染症対策を起因とする相談が整形外科や皮膚科で多く見受けられた。
- ・ 経営者・人事担当者からは、緊急事態宣言が解除されたことに伴い、在宅勤務の解除方針や職場環境の整備、出社ルール検討時の不安を、医師に相談する傾向が見られた。

■ 相談内容の概要

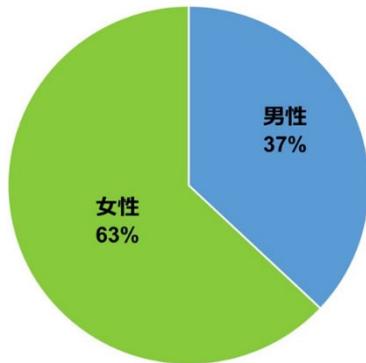
● 1 相談件数の推移について

- ・ 2019年12月と比較して2020年5月の相談件数は約4倍に増加。
- ・ 新型コロナウイルス関連の相談は見られるものの、日常の健康不安への相談での活用が拡大している。

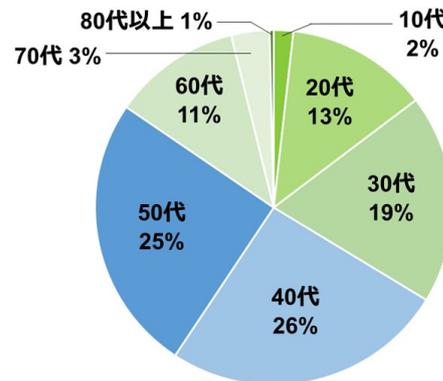
● 2 相談者の属性について

- ・相談者の男女比は女性の比率が約6割を占めており、昨年から大きな変化はない。
- ・年代別では、幅広い年代に使われているが、40代、50代の中年層の相談比率が半数を占め、比較的高い年齢層からの相談が多い傾向にある。特に、50代以上の利用増が顕著。

< 「first call」相談者性別分布 >



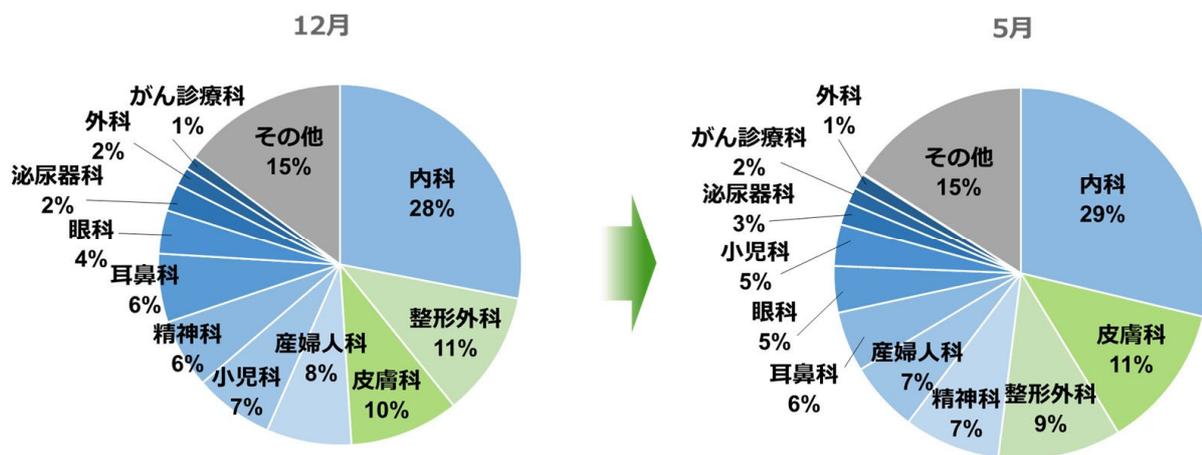
< 「first call」相談者年代分布 >



● 3 相談科目について

- ・2019年12月、5月のいずれも、内科、皮膚科、整形外科の相談割合が多く、全体の約半数を占めた。
- ・直近では在宅勤務やマスク着用、消毒液の使用等の感染症対策に起因する、皮膚科・整形外科への健康相談が増加傾向にある。

< 「first call」相談科目別分布 >



■ 「first call」に寄せられた相談事例

※相談内容は一部編集しています。

< 「内科」に関する相談例 >

- ・通常の相談に加え、新型コロナウイルスに関する相談も依然として見受けられた。自身の症状が、新型コロナウイルスに起因する症状かどうか懸念する声が多かった。

- ・50代の男性です。緊急事態宣言以降、自宅待機が続き、最近血圧が高くなりました。どの位高くなると医師の治療が必要でしょうか？また、普段の生活で気を付けることは何かありますでしょうか？

2020年6月16日 メドピア株式会社

- ・ 新型コロナウイルスの影響で3月より毎日検温するようになりました。起床時36～36.5度、出勤時37℃前後で、夕方退勤時は36.8～37.3度とよく37度を越えてしまい職場の管理者を悩ませてしまいます。一度、通院を促され血液検査を行いました。特に異常ないから気にしなくてもいいのではと言われました。検温を初めて3ヶ月、風邪症状もないのに、頻度高く37度を越えていますが大丈夫でしょうか？

<「皮膚科」に対する相談例>

- ・ 通常は、アトピー性皮膚炎やニキビ・吹き出物、火傷、爪に関する相談が多い。
- ・ 直近では、コロナ対策としてのアルコール消毒による手荒れや、マスク着用による皮膚疾患の相談が多く寄せられている。
- ・ コロナ感染予防の為、手洗いのあとアルコールを使っています。もともと手荒れはひどいのですが、最近は入浴時など、手の甲がヒリヒリします。感染は怖いので消毒をやめるのも不安です。何か良い方法があれば、アドバイスをお願いします。
- ・ 手荒れのこと相談させていただきます。コロナ社会になり、2月くらいから手洗い、アルコール消毒、ハンドジェル使用で、とんでもなく手荒れがひどくなってきました。夜に保湿クリーム（アロエ）や、ヒルロイドローションが家にあったので使っていますがなかなかツルツルにはもどりません。何か出来る対処法ありますでしょうか？
- ・ 普段からコロナの影響でマスクを付けて生活していますが、顔にマスクが当たる部分にニキビのような吹き出物が多数出来てきた。吹き出物によっては痛みがあるものもあり、どう対処すれば良いか知りたい。また市販のニキビ用塗り薬を塗っても良いのか知りたい。

<「整形外科」に関する相談例>

- ・ 整形外科では、従前から腰痛や肩こり、骨折、捻挫等の相談が多い。
- ・ 最近では、在宅勤務が要因と考えられる症状に対する相談が増えてきている。
- ・ 1ヶ月前くらいにまず胸の真ん中の骨あたりが痛みだし、いまは鎖骨と左胸の上の間から脇くらいがずっと痛い。横になるとひどくなります。また左腕がしびれていて、左の喉の下の方にも違和感があります。ずっと在宅勤務でノートパソコンやスマホで作業をしています。どのような病名が考えられるのでしょうか。またこの時勢ですが、早く病院にかかったほうが良いのでしょうか。整形外科で良いのでしょうか。
- ・ 在宅勤務で家でパソコンを使うようになってから、右腕（上腕や手首）が痛くて湿布をしていますが、どんどん痛くなり、でもコロナで病院に行くのも憚られ、家での対策としてはどうしたらよいのでしょうか。
- ・ コロナ騒動前は週2～3回程度のペースで、リハビリに通っていました。メインは肩こり（首こり）の治療です。今は、リハビリ程度であれば自粛するべきだと考えて、整形外科には通っていません。ですが、在宅ワーク、オンライン会議等の影響で座りっぱなしの時間が長くなったこともあり、肩こりは悪化しています。それに伴い、頭痛が悪化しています。週1回程度でもリハビリを再開した方が良いでしょうか。

■ 企業人事からの相談事例

- ・ 2020年5月より、企業としての適切な対応に悩む経営者・人事担当向けの産業医相談を開始※。

- ・ 在宅勤務の解除・緊急事態宣言の解除後の不安や、自社における具体的な対応に関する相談が寄せられている。

※リリースの詳細は以下をご覧ください。

<https://medpeer.co.jp/press/7716.html>

- ・ 現在当社では、在宅勤務を解除の検討を始めています。2ヶ月近く在宅勤務だった社員が再び通勤するにあたってのメンタル不調が心配です。やる気が出ない、生活のペースが戻らない、出社せずに仕事したいなどの声がすでに聞こえてきています。メンタル的にはどのような問題が予想されますでしょうか。またそれに対して会社はどのように対処すべきでしょうか。
- ・ 関東も緊急事態宣言が解除されるようですが、会社の共有部分の除菌はいつまで続けられよいのでしょうか。
- ・ 従業員または家族がコロナの濃厚接触者かもしれない場合、判明しない間は出社禁止でしょうか。同居家族の場合は、従業員本人は出勤可能でしょうか。
- ・ 国から出ている職場における新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、ゴミの破棄の際に鼻水などが付いたゴミはビニール袋に入れて密閉して縛る必要があるとされていますが、蓋つきの共有ゴミ箱でもビニール袋に入れて捨てるように徹底すべきなのでしょうか。

■ 「first call」の法人向けサービス概要

「first call」では、法人向けに以下3つの産業保健支援サービスを提供しています。従業員のメンタルヘルス対策や健康管理をワンストップでサポートすると同時に、オンライン化と管理システムの導入により人事労務担当者の業務負担を軽減いたします。尚、従業員の方々は、すべてのサービスをパソコン、タブレット、スマートフォンのいずれからもご利用いただけます。

① オンライン医療相談

日常生活における自身と家族の体調の不安や悩みについて、チャットとテレビ電話でいつでもどこからでも医師に相談いただけるサービスです。一般内科や小児科、産婦人科、精神科など全12科目での相談（匿名）に専門医が実名で回答します。尚、医療相談は、従業員専用アプリもしくはWEB版のいずれでもご利用いただけます（テレビ電話相談はWEB版のみです）。

② オンライン産業医

産業医の定期訪問からオンラインでの面談まで、産業医業務を受託するサービスです。産業医面談をテレビ電話でも実施可能とすることで、国内外の支社の従業員など、面談調整が困難であった従業員とも早期に面談が設定できることに加えて、日程調整など人事の業務負担も軽減します。

③ ストレスチェック

WEBで簡単に従業員のストレスチェックや、部門やチームなど職場毎のストレス状況を可視化するサービスです。オンライン医療相談の無料オプションとして提供し、オンライン産業医と合わせて導入することで、ストレスチェック後の産業医面談までをオンライン上で一元管理しながら実施することが可能となります。

<p>TV電話で</p> <p>産業医面談</p>  <p>パソコン1つで 気軽に産業医と面談</p>	<p>チャットで</p> <p>医療相談</p>  <p>日常的な悩みはチャット形式で 専門医に相談</p>	<p>アプリで</p> <p>ストレスチェック</p>  <p>スマホアプリで簡単に ストレスチェック</p>
<ul style="list-style-type: none">✓ 国内外の支社でも従業員をケア✓ 人事の業務負荷も軽減✓ オンラインだけでなく訪問も可能✓ 契約中の産業医はそのままでもOK	<ul style="list-style-type: none">✓ 産業医とは別に、各科の専門医にチャット形式で相談可能✓ 内科、精神科、産婦人科など、相談科目は全12科目を網羅✓ 本人匿名・医師実名で気軽に安心して相談	<ul style="list-style-type: none">✓ webおよびアプリでの年1回の法定ストレスチェックから産業医面談までをワンストップ提供✓ ストレスチェックの実施状況をリアルタイムに管理画面から確認可能

※オンライン医療相談サービス「first call」はこちら：

<https://www.firstcall.md/>

【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