

地域発
企業発

健康よろず相談 コールセンター

急な発熱・心の悩み…医師ら助言

東京のご真ん中、銀座にありとあらゆる健康相談の電話を受けるコールセンターがある。運営するのは老舗の医療系出版社「法研」。人々の健康志向や医師不足などを背景に事業を広げ、地方自治体や国からも頼られる存在に成長した。

出版社、銀座で運営急成長

東京都中央区銀座1丁目。法研の本社ビルの一室に、20人超のスタッフが集まっていた。一つ一つ区切られたブースに座り、ひっきりなしにかかってくる電話に答える。

「子どもの顔が赤く、じんましんが出ている」と不安そうな女性の声。スタッフの看護師は「せきが出ていなければ緊急性は低いです」と優しく語りかけた。

法研のコールセンターには、医師や看護師、保健師、カウンセラーなどの医療関係者が常駐する。得意先は企業の健康保険組合や保険会社、地方自治体など

だ。電話相談の業務委託契約を交わし、健保の組合員や保険加入者、自治体の住民からの相談を受ける。診療行為はしないが、子どもの急な発熱やけが、育児や妊娠、心の悩みなど、相談内容は多岐にわたる。

2012年に地方自治体からの受託を始め、事業規模を一気に拡大した。翌年にはJR名古屋駅から約1kmのビルにもコールセンターを開設し、看護師と保健師約70人を採用した。東京

と名古屋に勤務する医療関係者は計約200人。今後とも採用を続ける計画だ。

この4年で、子どもの急患に関するダイヤル「#8000」の相談業務を8県から受託。一般市民の健康相談も25市から受託した。

群馬県は05年に「#8000」事業を始めたが、医師や看護師の負担が大きくなり、12年10月から法研に委託した。14年度の電話件数は5年前より約1万件増えたが、病院に来院した子どもの

救急患者数は逆に1万人減った。群馬県は「電話相談を受けた結果、軽い症状の子どものみが病院に行かなかったのではないか」とみる。

千葉県船橋市では、軽症患者まで救急病院に集まるので、勤務が過酷になった小児科医が次々と辞め、4カ所あった救急病院の小児科が5年前には2カ所に減った。救急車の出動も増え続け、13年は3万件を超えた。救急医療の現場の負担を軽くしようと、24時間の市民無料電話サービスを法研に委託した。

法研は15年9月、働く人の心の悩みを受ける「こころほっとライン」を厚生労働省から受託。児童相談所への相談、通告を受ける「189（いちばやく）」や「妊娠相談ほっとライン」も東京都から受託した。

大都市の1等地 人材集め有利

法研は戦後間もない1946年に創業。健保組合や共済組合向けの情報誌や、医療福祉に関する書籍の出版を手がけてきたが、00年代に入ると、インターネットの普及に伴う出版不況に襲われた。08年に始まった後期高齢者医療制度も、法研には痛手だった。得意先の健保組合は高齢者医療への支援金の負担が重くなり、広報活動への出費を減らすようになったのだ。

経営環境が悪化する中で力を入れたのが電話相談事業だった。始めたのは87年。当初のスタッフは数人

程度。「コールセンターというより相談窓口だった」と東島俊一社長は振り返る。

だが、都心の1等地に自社ビルがあるのが強みになった。コールセンターは事務所費や人件費が安く抑えられる地方への立地が増えている。海外に置く例も珍しくない。しかし、医師や看護師といった専門職は、東京や名古屋といった大都会の方が集めやすい。

法研と契約する女性医師の場合、都内のクリニックで外来診療を担う傍ら、月1回、土曜の午後7時から月曜の朝7時まで、コール

センターで医師の判断が必要な相談に対応している。

かつて研修医として勤務した地方の救急病院で、軽症から重症まで、昼夜を問わず患者が押し寄せるのを目の当たりにした。一方、米国の病院では、看護師がまず電話で相談を受け、病院に来る必要があるかどうか助言していた。この医師は「米国では電話で治療の優先度の判断をして、必要な診療に時間をかけていて、医師も患者も満足度が高かった。日本でもこうした医療体制が広がってほしい」と話す。(山田理恵)



法研のコールセンター。電話を受けるのは看護師や保健師、臨床心理士、児童福祉司らすべて有資格者。相談内容によって電話を受けるスタッフは異なる＝東京・銀座