

アカチャンホンポアプリ内に無料医療相談窓口を設置 “ファストドクター with アカチャンホンポ”で実証実験開始

株式会社赤ちゃん本舗（本社：大阪府中央区）は、2024年8月15日（木）からファストドクター株式会社（本社：東京都渋谷区）とともに、突然やってくる体調不良に「備え」となるサービスの提供を通じて、妊娠・出産・子育ての課題解決に向けた新たな取り組みを開始しました。

+ Fast DOCTOR with **ah** アカチャンホンポ



取り組みの開始から1年を迎えて

赤ちゃん本舗は「スマイルな育児を。アカチャンホンポ」をコーポレートメッセージに掲げ、妊娠・出産・子育てにまつわる商品・情報・サービスなどを提供するとともに「赤ちゃんのいる暮らし」を知りつくし、そこから見える社会課題の解決を通じて、安心して子どもを産み育てられる社会の実現を目指しています。

ファストドクターは、医療アクセスが困難となる夜間・休日のかかりつけ医機能を強化することで、誰もが24時間切れ目のない医療を享受できる社会を目指しています。

「妊娠・出産・子育ての課題や困りごとをいろいろな人や企業と“いっしょに”解決」をコンセプトに赤ちゃん本舗が取り組んでいる「with akachanhonpo」に共感いただき、2023年7月に「ファストドクター with アカチャンホンポ」を開始。取り組み開始からこの1年、赤ちゃん本舗はファストドクターアプリをご案内するという取り組みを進めてきました。

アカチャンホンポからファストドクターアプリに繋がったお客さまからの医療相談件数は年間約1,500件^(※1) 2024年1月から開始したオンライン診療も少しずつお客さまにご利用いただけるようになり、ママ・パパの感じる困りごとに対して一緒に解決するという目的が着実に進んでおります。

しかし、両社の取り組みがこの1年、切れ間なく続いたという実績は評価できる一方、同じ取り組みを継続するのではなく、更にこの価値を高めていかなければならないとも考えました。1年が経過したこのタイミングより第2フェーズとして双方のお客さまが抱える“不”が解決できる取り組みを考えていきたいという展望のもと、この1年の中で改めてお客さまの“不”を確認し、新たな取り組みに着手する運びとなりました。

(※1) ファストドクター株式会社調べ

【お問い合わせ先】

報道関係者さま

赤ちゃん本舗 広報部

T E L : 06-6258-7125

メール : ah-kouhou@akachan.co.jp

お客さま

赤ちゃん本舗 コールセンター

T E L : 0120-500-684 (9:00~17:30)

お問い合わせ : <https://ssl.akachan.jp/CGI/info/index.cgi>

更なる困りごとの解決に向けて

～両社のアンケートから見えてきた共通の困りごと～

(ファストドクター・代表 水野氏)

株式会社日本総合研究所「夜間・休日の小児救急医療体制整備に関するアンケート」によると、小学生以下のお子さまを持つ家庭の約50%^(※2)がママ・パパが年に1回以上夜間・休日の子どものケガや体調不良に伴う受診に不安を抱えていると回答しました。

また、夜間・休日のお子さまの急病時には119番や救急外来が想起されると思いますが、約70%^(※2)の親がその利用を迷ったと答えています。例えば検討しながらも119番利用を取りやめた理由の約50%^(※2)は「救急車を呼ぶかどうかの判断ができなかった」であり、救急外来の場合も同様です。お子さまの体調不良時に、親が自身で判断することの難しさがうかがえました。

調査では約80%^(※2)の家庭がかかりつけ医を持っていると答えましたが、年中無休で夜間の診療が可能なかかりつけ医はそのうちの4%に過ぎませんでした。相談もできない、自己判断もできないゆえに医療サービスの利用を控えているという現状があり、間口の広い相談窓口の整備が求められていると考えています。



(アカチャンホンポ・代表 味志)

弊社でも0歳から6歳のお子さまを持つお客さまにアンケートをとったところ、日中・夜間に関わらず約80%^(※3)のお客さまが子どもの病気・ケガの診療について困ったことがあったと回答しています。

理由としては「診療時間内であっても病院へ連れていくべきか判断できなかった」、「診療時間外の場合は次の診療時間まで待つべきかどうか判断できなかった」という項目が多く、その症状に対して「判断できなかった」という部分で悩まれているということが確認できました。

また使ってみたいと思う医療サービスについては約60%^(※3)の方が「電話相談」と回答しているのに対して実際の利用は約30%^(※3)と半減。これは、その30%の方はお子さまの症状に不安を抱えたまま次の診療時間を待っていた現状があると捉えることもできるのではないのでしょうか。



ここでは日中、夜間に関わらず「判断できなかった」という共通の悩みが見て取れます。ファストドクター様の調査結果からも「判断が出来なかった」というワードがでており、そもそも相談できる環境があるのだが、認識がされていないまたは躊躇して利用されていないことが明らかになりました。

実際はお子さまの体調に不安を抱えたまま電話相談や受診を躊躇している方がいらっしゃるのも事実。優先されるべきはお子さまやご本人の体調。いつでもためらわずに「相談してもいい」という認識を高めたりその環境を整えることが必要だと感じました。

～アカチャンホンポアプリ内に医療相談窓口を～

(ファストドクター・代表 水野氏)

今回、第2フェーズの取り組みとしてアカチャンホンポアプリの中にファストドクターの無料医療相談に繋がる窓口を設置していただけたということになりました。

救急医療の相談窓口は世の中に多数存在しますが、利用されなければその価値は発揮されません。アカチャンホンポアプリの中に設置されることで日頃から医療相談の窓口を目に留まるようになり、少なからず相談に対してのためらいを解消できるのではないかと思います。

(※2) 株式会社日本総研「夜間・休日の小児救急医療体制整備に関するアンケート」より

(※3) 株式会社赤ちゃん本舗「こどもの病気・ケガの診療についての困りごとに関する調査」より
アンケート期間：7/20(土)～7/28(日)9日間 方法：Webアンケート 回答数：1126件

【お問い合わせ先】

報道関係者さま

赤ちゃん本舗 広報部

TEL：06-6258-7125

メール：ah-kouhou@akachan.co.jp

お客さま

赤ちゃん本舗 コールセンター

TEL：0120-500-684 (9:00～17:30)

お問い合わせ：https://ssl.akachan.jp/CGI/info/index.cgi

～家族みんなの困りごとの解決に向けて～

(アカチャンホンポ・代表 味志)

窓口を設置することがゴールではなく、医療機関にかかれぬ時にはこのサービスを躊躇なくご利用いただくことでお客さまの“不”が解消されていくこととなります。そのためには迷いによって不安を抱え続けるのではなく「困ったら相談していいんだ」というように考え方を改めて頂くこと。そのことを伝える活動も並行して進めていかなければいけないと思っています。

(ファストドクター・代表 水野氏)

ファストドクターにはメンタルヘルスケアとカウンセリングのオンラインサービスもありますが、そこでも子育てに関する悩みの相談も非常に大きな割合を占めています。

(アカチャンホンポ・代表 味志)

子育ての悩みなどで起こるお客さまの不調や相談に対しても課題感を感じています。最近出産をした社員にインタビューをする機会があり、急遽帝王切開で出産したことを聞きました。妊娠・出産はただでさえ不安を抱えるものですが、予想していなかったことが起こったことでより心身が辛くなるということに対して我々に何ができるかということが大切ですね。

(アカチャンホンポ・代表 味志)

「スマイルな育児を。」をコーポレートメッセージに掲げている当社として、メンタルヘルスケアやカウンセリングによって不安を和らげ、笑顔になっていただけるようなことに取り組む必要があると思う。子育て中のご家庭に、普段お使いいただいているアプリで、モノを買うというだけでなくライフスタイルにおける様々な悩みの解決ができることを目指したい。まずはアプリに専用窓口を設け、困っている方の力になれるように両社で取り組んでまいります。

(ファストドクター・代表 水野氏)

「気軽な医療相談」の場を強化することが、当社のビジョン「1億人のかかりつけ機能を担う」にもつながっていきますのでぜひ、今後も連携を強めたいと考えております。



アプリ画面のイメージ



※画面はイメージです

+ファストドクター with アカチャンホンポ

急な体調不良に

無料の医療相談・
受診案内サービス

大人も子ども対応可能

相談通話料 無料

医療相談をしたい /

- ✓ すぐ受診した方がよいか、相談したい
- ✓ 救急車を呼んだ方がよいか、相談したい

電話で 今すぐ 365日 24時間 無料医療相談

■ご利用いただけるサービスの一覧

24時間・365日相談できる

ファストドクターの
電話医療相談 無料

往診サービス 有料

オンライン診療 有料

オンラインメンタル
クリニック 有料

※無料の電話医療相談以外は、保険適用のサービスとなります。

【お問い合わせ先】 報道関係者さま
赤ちゃん本舗 広報部
TEL : 06-6258-7125
メール : ah-kouhou@akachan.co.jp

お客さま
赤ちゃん本舗 コールセンター
TEL : 0120-500-684 (9:00~17:30)
お問い合わせ : <https://ssl.akachan.jp/CGI/info/index.cgi>

ファストドクターについて

- 全国の医療機関から構成されている時間外救急の総合窓口（プラットフォーム）
- 首都圏を中心に11都府県対応（エリア内でも一部対象外地域あり）
- 夜間・休日に救急相談を受け付け、緊急度判定のうえ、適切な受診を支援
- 必要と判断された患者さまには「オンライン診療」または「救急往診」を支援
- 3,500名以上の各科の医師が対応（研修医は所属していません）
- かかりつけ医との連携など、診療後のフォローアップも充実



おすすめのポイント

■健康保険証・小児医療証が適用可能



ファストドクターの往診・オンライン診療では、健康保険証・小児医療証が適用となります。
※お住まいの地域によっては、その場での助成が適用されず、後日ご自身で交付手続きが必要になる場合があります。

■お支払いはキャッシュレス



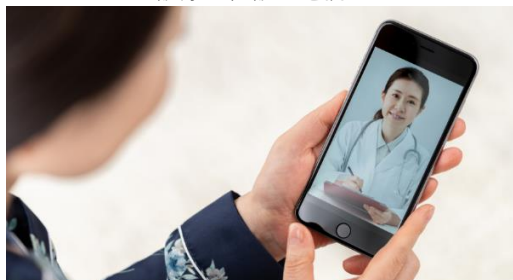
クレジットカードもしくは、コンビニ後払いがご利用可能です。具合の悪い中で現金をやり取りすることなく、落ち着いて診察をお受けいただけます。

■高評価な医師だけが勤務



診察後の医師評価アンケートの結果、ファストドクターが定めている基準をクリアしている医師のみが勤務しています。

■オンライン診療と往診の連携



ファストドクターは、オンライン診療と往診で支援していますが、往診が必要か迷った際は、まずオンライン診療を受診して、医師が必要と判断すれば往診への切り替えも可能です。

《掲載している情報についてのご注意》

掲載している各種情報は、ファストドクター株式会社提供の情報をもとにしています。出来るだけ正確な情報掲載に努めておりますが、内容を完全に保証するものではありません。当サービスによって生じた損害について、株式会社赤ちゃん本舗ではその賠償の責任を一切負わないものとします。

以上

【お問い合わせ先】 報道関係者さま
赤ちゃん本舗 広報部
TEL：06-6258-7125
メール：ah-kouhou@akachan.co.jp

お客さま
赤ちゃん本舗 コールセンター
TEL：0120-500-684 (9:00~17:30)
お問い合わせ：https://ssl.akachan.jp/CGI/info/index.cgi