

# 活動成果報告書

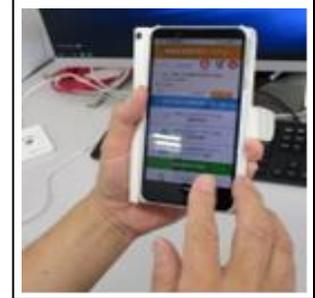
令和3年度（第25回）「チヨダ地域保健推進賞」

## 活動テーマ

健康診査等予約システムの導入と利用促進の取り組み  
～新しい検診様式の構築と検診機会の確保について～

グループ名称・氏名(グループの場合は代表者名)  
燕市 健康福祉部 健康づくり課 成人チーム  
代表者：河合 こそえ

勤務先：燕市役所  
所 属：健康福祉部 健康づくり課  
所在地：〒959-0242  
新潟県燕市吉田大保町25-15  
TEL：0256-93-5461  
FAX：0256-93-5463



## ◇活動方針

燕市における特定健診や健康診査は公共施設での集団健診、各種がん検診は集団検診と医療機関での個別健診を併用している。これまでの集団検診は、その後の保健事業へのつながりを意識し、時期を集中させ、その中で最大限の人数受け入れ、効率も考え実施してきたが、現在は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、感染防止対策（三密回避）を講じながら実施しており、新しい検診様式の構築を進め、安心して受診できる検診を目指している。

## ◇活動内容とその成果

【活動内容】各種健（検）診の予約制導入に至るまで

〈令和2年度〉

国の緊急事態宣言を受け、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、例年春に実施している各種健（検）診の会場と受け入れ人数を絞り、予約制とした他、実施の時期を一部変更した健診もある。また、滞在時間の短い検診は地区別時間割とした他、滞在時間の長い検診（健康診査・胃がん検診・乳がん集団検診）について予約制としたことで受診者には待たずに受けられると好評だった。

半面、検診予約コールセンターは電話が集中し、予約受付時間の変更など工夫もしたが「電話がつかまらない」「仕事していると、コールセンター開設時間に予約の電話はできない」などの声が多数寄せられ、予約ができないとの苦情にもつながった。これをきっかけにWeb予約の導入を検討。職員が「こんなweb予約にしたい」と検討を重ね、まずweb予約について研修を実施した。

〈令和3年度〉

・電話予約の混雑解消とデジタル社会への対応も含め、健康診査等予約システムを稼働。インターネットからのweb予約とコールセンター（民間委託）での電話予約の二本立てとした。

# 活動成果報告書

## 予約システム開始の周知

- ・新たに「健診ガイド」を作成し、4月の市広報と一緒に全戸配布
- ・予約のID・パスワードと一緒に「健康診査等予約システム開始」のチラシを送付し、ホームページに掲載
- ・予約が必要な健(検)診の受診票に予約の仕方のチラシを同封



## 予約支援

- ・スマートフォンやパソコンでの予約を来所や電話相談で支援
- また、予約システム利用の仕方の動画を作成し、ホームページに掲載



## 【活動成果】

各種健(検)診のweb予約割合が約5割を占める。特に働き盛りの50歳代まではweb予約が7割以上を占めており、働き盛り世代の健(検)診の予約には、有効な手段であったと考える。

予約システムの導入時、近隣自治体のweb予約の割合1~2割と比較すると、予想以上の利用率であった。一因として健(検)診予約に先立ち、市民の関心が非常に高い新型コロナワクチン接種の予約を同システムで運用開始したことが挙げられる。運用当初は電話予約がつながりにくく、結果的にweb予約にチャレンジする市民が増え、健診予約システムの利用促進につながったと考えている。

結果的にR3年度はWebシステムを導入したことで、コールセンターの混雑も解消され、毎年健(検)診を受診している市民からは、「予約制にしたら混みあわなくていい」「スムーズに受診できた」という声も聞かれた。

### <健診別予約状況>

健(検)診名	Web予約	電話予約
健康診査	49.4%	50.6%
胃がん検診	56.4%	43.6%
乳がん集団検診	63.8%	36.2%

### <年齢別予約状況>

年齢	Web予約	電話予約
19~29歳	87.3%	12.7%
30~39歳	85.5%	14.5%
40~49歳	83.8%	16.2%
50~59歳	78.5%	21.5%
60~69歳	54.2%	45.8%
70~79歳	37.6%	62.4%
80歳以上	35.7%	64.3%
合計	54.2%	45.8%

## 活動成果報告書

予約システム導入を含めた予約制健診にしたことで、健（検）診受診者数の標準化につながり三密回避につながった。それにより健診会場での滞在時間の短縮に一定の効果が出ている。

また Web 予約は、先の日程の健（検）診の予約ができ、受診日前日にリマインドメールが届くので、受診会場や時間を確認することで受診忘れを防ぐことができる。

加えて、令和 4 年 2 月より令和 4 年度ハッピーベビークラブ（妊婦両親学級）の参加申し込みについても健康診査等予約システムで予約を開始した。若い世代への利便性向上だけでなく、気軽に保健センターへ足を運ぶきっかけとなることを期待している。

### ◇今後の計画

健康診査等予約システムを導入することで、安心して予約・受診できる健（検）診の実施にはつながったが、令和元年度の健（検）診受診者数にまで回復していない。「コロナウイルス感染が心配で健診受診を見合わせる」という声もあるが、「予約するわずらわしさ」を理由に、健（検）診受診をあきらめる高齢者が一定数いることが伺える。

健康診査等予約システム操作講習会などを実施し、高齢者のデジタルデバインドについても今後も対応していくと共に、さらなる健康診査等予約システムの啓発普及に努め、安心して受けられる健診体制の定着を図っていきたい。