

信頼、信用ある 予防・ヘルスケアサービス事業



黒田 誠 (くろだ まこと)
三井物産株式会社
コンシューマーサービス事業本部
メディカル・ヘルスケア事業部長

予防は健康の第一歩

貝原益軒は、「養生訓」の中で、「薬を用いるのは、やむ事を得ざるの事だ」と述べ、予防の重要性を説いている。医療や薬が高額で、富裕者にしか行き渡らなかった昔であるから、予防の重要性はひとしおであったと想像できるが、医療が随分身近なものとなった現代でも、病気になる前に予防したいという人々の気持ちに、変わりはない。テレビの健康番組で仕込んだ豆知識や、民間療法を試してみる人、はやりの健康グッズや健康食品を買い込んだ経験のある人が少なからずいるのは、人々が「予防」に大きな興味を持っている証左といえるだろう。

従来、予防は、医療政策の外に位置していたが、2006年より進められている医療制度改革の一部で、特定健診、特定保健指導の義務化が掲げられたことで、予防が正式に医療に組み込まれることとなった。当社は、このような世の中の流れから一足先に、人々が健康的に暮らせる社会構築の一環として、予防事業に取り組んで

きた。

当社は、これまで築いてきた医療従事者とのネットワークを最大限に活用し、信頼、信用のある差別化された予防・ヘルスケアサービスを提供している。本稿では、当社が関係会社を通じて推進する予防事業の一部を紹介する。

予防・健康管理情報の提供事業

(保健同人社)

「家庭の医学」「暮らしと健康」等の出版物で知られる保健同人社は、当社の医療・健康領域での重要関係会社の一つである。1946年に結核療養のための指導啓発雑誌「保健同人」を創刊することでスタートした同社は、現在、医療・健康情報の発信にとどまらず、健康相談、メンタルヘルスケアなど幅広いサービス提供を行っている。そのうちの3つを紹介する。

① 出版事業

健康情報は、人々が強く興味を持つ情報の一つであるが、民間の迷信や、全くのデタラメが、マスコミを通じてはんらんしている例も少なくない。

同社では、科学的根拠のある最新の医療・健康情報を、出版物を通じて提供し、人々が健康的な生活を送るためのアイデアを発信し続けている。



② 相談事業

会社設立直後の生業は出版業であったが、今では健康相談事業も同社の大きな柱となっている。

専門知識と、医療相談の資格を併せ持つ、医療従事者による健康相談、メンタルヘルスケアへの取り組みも、ユーザーから高く評価されている。企業向けの保健指導事業や、EAP (Employee Assistance Program：従業員支援プログラム) 事業だけではなく、個人会員向けの健康相談も行っており、提供形態も、各種研修プログラムの実施・教育から、コールセンターを駆使した24時間×365日の電話によるサービスまで幅広い。熱意のある医療従事者の協力があってはじめて成し得る質の高いサービスを世の中に提供していると自負している。

③ 「ケータイ家庭の医学」事業

出版事業を通じて得ることのできた読者のニーズを具現化し、携帯電話用ウェブサイト「ケータイ家庭の医学」による情報提供事業を行っている。本サイトでは、携帯電話の利便性を活かして、時間と場所を選ばず病気や病院につい

て調べることができるほか、最新の医療・健康ニュースや、体重・月経管理ツール等、幅広いサービスを提供している。

(メディクオール)

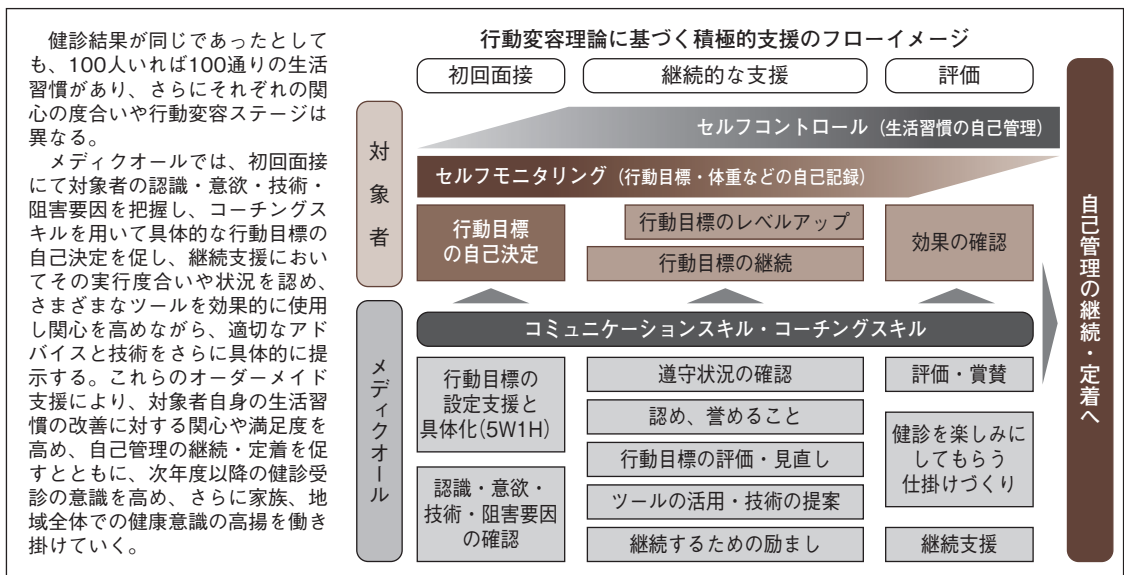
メディクオールは、調剤薬局事業の大手で、医療機関向けサービスの拡充に取り組んでいる総合メディカルと当社の共同出資により、2003年に設立された。

疾病予防管理のモデル構築を標ぼうしているが、現在は、特定保健指導の受託事業を中心に事業展開している (図1)。

生活の向上や医療の進歩により、国民の平均寿命は飛躍的に伸びた反面、ぜいたく病ともいえる生活習慣病の罹患^{りかんじ}者数が増加しており、直近の調査によれば、国民医療費の25%、すなわち約8兆円が、生活習慣病の治療に充てられているとのことである。

政府は、2006年に成立した医療改革関連法の中で、健康保健組合、共済組合等の保険者に、組合員への特定健診、特定保健指導実施を義務付けた。人々の生活態度の改善による医療費の

図1 メディクオールの提供する特定保健指導のフローイメージ



低減が狙いである。同社は、保険者からこの特定保健指導を受託し、エンドユーザーにサービスを提供している。

同社の特定保健指導サービスは、スキルの高い専門職による質の高い生活指導により、挫折しがちな生活改善を無理なく継続することを可能としている。社外人材を活用し、人件費を抑えることが本業界の標準的なスタイルであるが、同社では相応数の有資格者を社員として採用し、よりきめ細かく、手厚いサービスを心掛け、顧客である保険者、エンドユーザーの両方から高い評価を得ている。

(アールスリーヘルスケア)

健康、医療、介護にかかわる情報は、情報自体の正確さが重要であることはいうまでもないが、情報入手の利便性も消費者にとっては重要である。

リクルートと当社が共同で立ち上げたアールスリーヘルスケアは、ウェブ、雑誌等のさまざまなメディアを通じて健康、医療、介護に関する情報を発信し、消費者の要望に応えるサービスを展開している。

同社が提供するウェブサイトは、健康・医療分野の「ここカラダ」と、介護分野をカバーする「かいごのみかた」の2つであるが、ここでは、「ここカラダ」(http://www.cocokarada.jp/) (図2) の紹介を行う。

「ここカラダ」は、患者と医療従事者間の情報の非対称性を改善し、患者本位の医療システムを実現するべく立ち上げられたウェブサイトである。消費者にとって、健康に暮らすために必要な情報の、最も信頼のおける検索ツールとなることをめざし、一方、医療機関にとっては、

図2 「ここカラダ」ホームページ



最も有効な情報発信ツールとなることをめざしている。代表的なサービスメニューは、以下のとおりである。

- ① 病院検索サービス
- ② 症状チェックサービス
- ③ 病気・お薬辞典
- ④ 人間ドックマッチングサービス

その他、病院に行く前に知っておくべきノウハウ等を紹介している。

最後に：人々の健康的な生活のために

いざ、病気になれば、生活態度をやむなく変容させられるとしても、健康な時には、そこまでの決心がつかないものである。そのうえ、既存の商品・サービスも必ずしも科学的根拠のあるものばかりではなく、むしろ玉石混交の感もあることから、半信半疑で予防と付き合っている消費者も少なくない。このような市場であるからこそ、あえてしっかりとしたサービスを愚直に提供し続けていくことが、予防の産業化と、人々が健康的に暮らせる社会構築の一助となることを期待している。