

活動成果報告書

令和5年度（第27回）「チヨダ地域保健推進賞」

活動テーマ 母子保健相談減少を食い止める ～市民目線で便利なサービス提供への取り組み～	
グループ名称・氏名(グループの場合は代表者名) 北上市役所健康こども部子育て世代包括支援センター親子保健係 代表者：菅原 奈保子	
勤務先：北上市役所 所 属：健康こども部 子育て世代包括支援センター 所在地：〒024-0092 岩手県北上市新穀町1-4-1 TEL：0197-72-8297 FAX：0197-65-3834	

◇活動方針

「市民が子育て支援サービスを知り、心地よく利用できる機会を提供する」ことを活動の基本方針として以下のように取り組みました。

新型コロナが流行した令和3年に北上市では従来の保健センターを子育て世代に対して切れ目のない支援を行う子育て世代包括支援センターの設置に伴い移転しましたが、妊娠から幼児期の子育て支援サービスの利用数は変化なく、後に調査したところ母子保健事業の来所相談の実施件数は前年比で30%低下していました。そこで令和4年4月から妊産婦や未就学児童のいる世帯向けの相談サービス改革に着手しました。

最初に、市が採用した民間出身のDX推進リーダーを検討チームに引き入れ、検討チームの認識を合わせるため現状を数字で把握した後に、市民目線で「母子保健相談の減少を止める」課題に対して具体的な相談業務の見直しを開始しました。

◇活動内容とその成果

<活動内容>

北上市では、保健センター（保健・子育て支援複合施設 hoKko）において、月曜日から金曜日の9時から16時までそだんルームにて母子保健の子育て相談を随時行っています。

母子保健の子育て相談を市民目線で見直すために、「市民は電話や来所したいのではなく、相談に電話か窓口に行くしかない不便さが問題である」と再定義し、従来の「待ち+手書き+電話」の常識を払拭し、市民が「相談しようかな」と思ったら即行動できるように職員の業務を以下のとおり見直しました。

活動成果報告書

(1) 相談に事前予約制を導入する

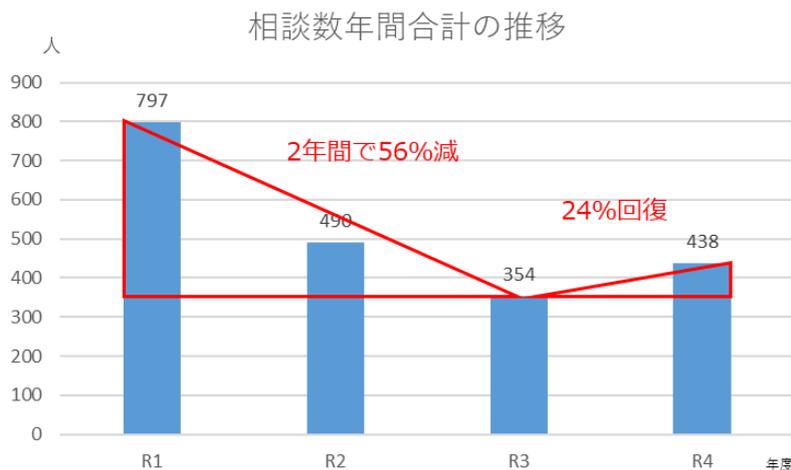
相談の事前予約制で双方にとって準備や計画が成り立つように業務を再設計し、オンラインでの予約受付を役所内のツールを使って保健師のメンバーが他部門の支援を得ながら実装しました。検討から1か月で利用開始し、相談者情報と相談内容を事前に入手が可能となったことから、職員が相談前に過去の相談歴を基に問診内容を事前に準備し、それを相談記録下書きとしてシステム上で作成可能になりました。

(2) 初めての相談へのストレスを下げる広報活動

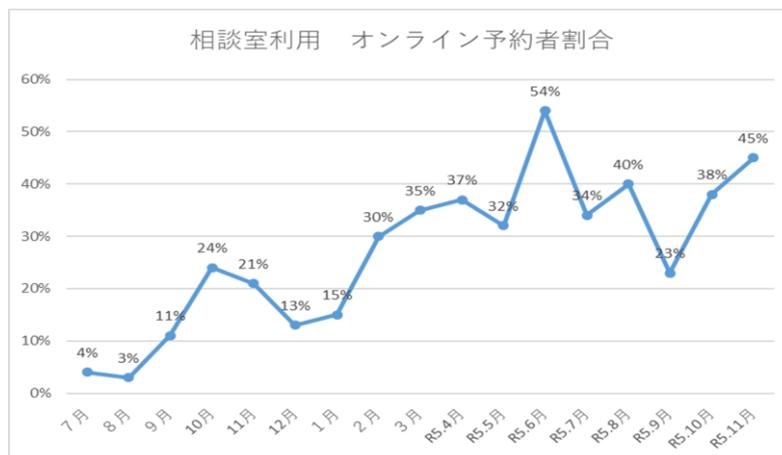
減少した相談数の原因を保護者の行動から見直し、保護者が「来所してオープンスペースで相談希望を伝える」動作に対して「ネガティブな印象を持っている」と仮説をたて、それを払拭するために相談を予約可能にすること、合わせて相談室へのアクセス方法や実際の雰囲気事前に伝える手段を検討し、文書ではなくスマートフォンで確認できる動画を準備することにしました。相談室への導線や相談風景を保護者に伝える約30秒の動画は、職員が2週間で作成し、認知度と相談数の増加を図るためにSNSやデジタルサイネージで公開しています。

<実績・成果>

- 母子保健の子育て相談は令和4年度に前年比24%アップし、当初の目標は達成しました。



- オンライン申込開始時、新規相談数のうちオンライン申込の割合は5-10%でしたが、約半年で30%まで増加し、さらに、R5.5月のSNSでの動画公開後50%まで増加しました。動画作成～公開により、新規相談数が増加したといえます。



活動成果報告書



- ・保健師としては数値的な目標達成に加えて、「現場の保健師チームが主体的に問題を見つけて取り組む」という、意識の変化がもたらされている点で高く自己評価しています。また、結果的に相談予約の割合が増加しても業務負担が増えることなく、さらにオンライン予約に市民が慣れてくることで、電話での問い合わせや予約割合が減少しつづけています。
- ・母子保健相談の予約制で、事前準備をシステム上でできることから保健師の事務作業が大きく減ることにもなりました。

◇今後の計画

先の成果に加えて、本取組は保健師チームの仕事のやりかた、常識が変わりました。つまり、予約動向や実績をもとに、狙った効果が出ているかを常に気にするようになりました。そして、「何か改善の余地がある」と感じると、「新たな解決策を検討しよう」とする行動様式に変わりました。

単純な改善や ICT 化ではなく、持続性のある取組と発展性が認められる活動として今後も成果が期待できると考えています。

また結果的に相談予約が増加したにも関わらず、オンライン受付、予約やキャンセル待ちは電話対応よりも負担感がありません。さらに月平均で 120 件以上の着電がオンラインに置き換わったことで、事務室内も静かで業務中断が劇的に減っていることから、業務改善という観点においても成果がありました。

デジタル対応している若い子育て世代向けに、市民サービスが対応し続けるためには、今回の取組に加えて、現場職員の育成やそれを支えるデジタル基盤の実現が必要と認識しています。よって今後もチームで改善活動を継続し、スキル継承の機会を持つことで職員の持続可能な育成につなげたいと考えます。

また、次年度は、オンライン面談への取り組みを実践していきます。加えて、家庭訪問や母子健康手帳交付等の来所面談時にタブレット端末を利用して、サービスの情報提供を開始する予定です。