

ICTを活用した 特定保健指導のための手引き



遠隔面接の導入と効果的な活用編

厚生労働省 地域健康政策推進事業委託事業

はじめに

情報通信機器が身近な存在となっている今、「標準的な健診・保健指導プログラム(令和6年度版)」において、健診・保健指導実施者に求められる能力に「ICTを活用する能力」が新たに加えられました。ICTといっても、パソコンやタブレット、スマートフォン、ウェアラブル端末、アプリケーションソフトウェア(以下、アプリ)等様々なものがありますが、例えば、ビデオ通話システムを活用した遠隔面接は、特定保健指導において既に活用も開始されており、遠隔面接の導入は対象者の参加の機会を広げ、保健指導実施率の向上へ繋がることも期待されます。既に導入している自治体や事業者では、導入前は遠隔面接に対しての不安が大きかったが、一度実施してみるとそれほど対面での特定保健指導と差がなく、問題なく実施できたという声が多く聞かれました。



ICTリテラシーや環境は人それぞれなため、すべてを遠隔面接に切り替えるのではなく、対象者に合わせて対面と遠隔とを使い分ける必要があります。特定保健指導の本質は遠隔面接でも変わりません。特定保健指導実施の選択肢が増えることで実施率向上や、指導効果の向上が期待できるため、本教材を読んで導入に向けての第一歩を踏み出してみましょう。

目次

第1章	ICTの普及がもたらす社会の変化	03
第2章	特定保健指導におけるICT活用の現状とメリット	05
	遠隔面接を実施している自治体の取組レポート	11
第3章	ビデオ通話システムを活用した遠隔面接導入のポイント	14
	3-1 実施体制、機器・通信環境の整備	15
	3-2 資料・教材・器具等、 対象者との情報共有に関する事前準備	17
	3-3 遠隔面接の技術	19
	3-4 リスクマネジメント	26
第4章	ICTを活用した特定保健指導の評価	27
第5章	ICTを活用した特定保健指導のための研修	30
第6章	ICTを活用した遠隔面接の例	32

情報通信機器の活用で社会環境が大きく変化 スマートフォンやパソコンが普及し、 特定保健指導において ICTが活用しやすい環境に

インターネット通信網の整備やスマートフォン等の機器が普及したことで、年代を問わず、ICT(情報通信技術)の活用が広がっています。

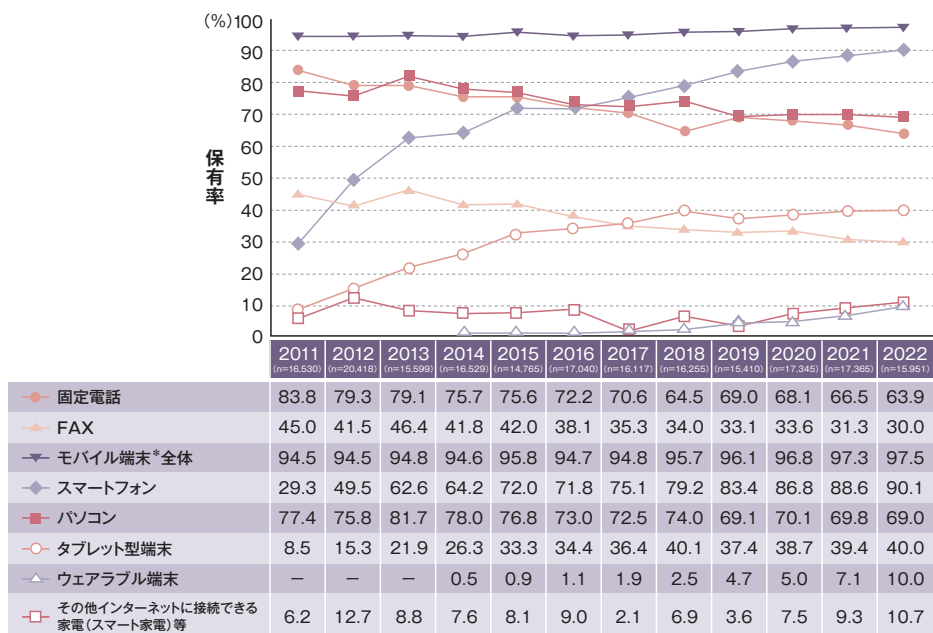
世帯の保有率が9割を超え、身近な存在となった情報通信機器

スマートフォンはこの10年間で急速に普及し、2022年の世帯保有率は90.1%に達しました。また、近年はパソコンの保有率がわずかに減少傾向にありますが、タブレット型端末の保有率は2010年代に増加し、2020年代に入ってから40%前後で安定して推移しています。

一方、2014年から調査項目に含まれるようになったウェアラブル端末は、健康志向の高まりもあり、特にこの3年間で保有率が伸び、2022年には10%に達しました。モバイル端末全体としては95%以上を維持しており、情報通信機器の普及率が堅調に推移していることが分かります(図1)。

これらのことから、スマートフォンは既に大多数の世帯で身近な存在となっていること、パソコンやタブレット型端末を利活用する世帯が一定数存在すること、併せて、通信機器の快適な使用を支えるインターネット通信網や構内通信網(LAN)の整備も進んでいることが伺えます。

■ 情報通信機器の世帯保有率の推移(図1)



(出典)総務省「通信利用動向調査」、令和5年版情報通信白書より抜粋して作図
*モバイル端末:携帯電話及びスマートフォン

徐々に普及が進むウェアラブル端末

腕や衣服につけて健康データを簡単に取得・管理できる機能を持つウェアラブル端末が注目されています。歩数や移動距離、血圧・心拍数、消費カロリー等が計測でき、日々の健康管理に役立つアイテムです。ウェアラブル端末を特定保健指導に活用することで、対象者の行動変容を強化することが期待できます。

コロナ禍を機に導入が加速したテレワーク。働き方も多様なスタイルに変化

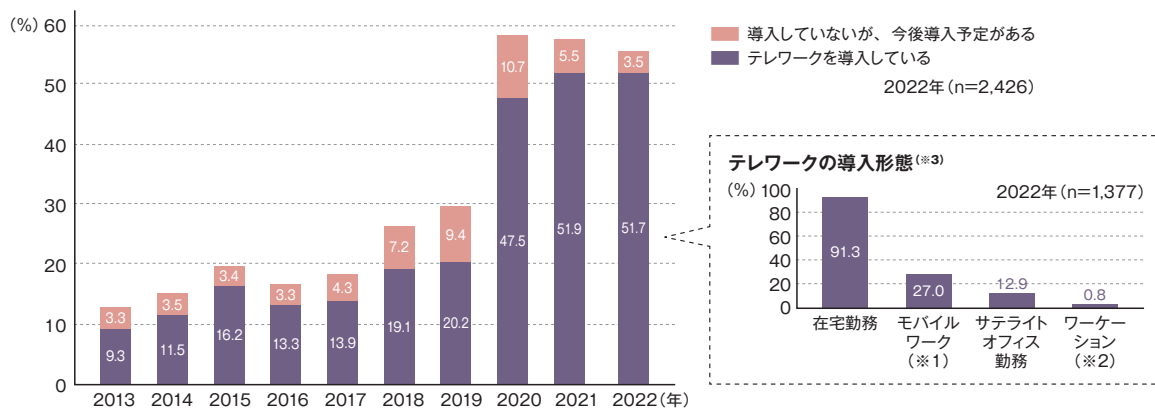
テレワークは多様な働き方を実現する手段の1つとして以前から推進されてきましたが、2020年の新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急事態宣言等の行動制限を契機に、ビジネスにおいて急速に導入されるようになりました(図2)。2023年に新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行してからは在宅勤務を縮減した企業や出社に切り替えた企業もありますが、テレワークのために整備した通信機器やオンライン会議ツール等は多くの企業で継続利用されています。

ICTは私たちの情報伝達の在り方を大きく変革しました。手にする端末は、スマートフォンやパソコンへと進化することで、伝達する情報の量や質も変化しました。例えば、写真やデータの共有は固定電話では成し得なかったことで、ICTによって伝えたいことをよりの確かかつ手軽に扱えるようになったと言えます。ICTの普及は、情報伝達の時間と場所の制約を低減することに貢献しました。

このような変化を背景に、オンライン診療をはじめ、オンライン禁煙外来、リモートでの産業医面談、オンライン服薬指導等、ICTを活用することで保健医療サービスを便利に受けられるようになりました。2013年から、特定保健指導におけるICTの活用が可能となり、2024年4月開始の「標準的な健診・保健指導プログラム(令和6年度版)」ではICT活用が推進されています。

これまでの、特定保健指導にICTを取り入れることは保険者側も少なからず負担がありましたが、ICTが広く普及した今、対象者が使用している通信網や通信機器を活用することで特定保健指導にICTを取り入れることへの障壁は低くなりました。

■ テレワーク導入率の推移(図2)



※1 営業活動等で外出中に作業する場合。移動中の交通機関やカフェでメールや日報作成等の業務を行う形態も含む。

※2 テレワーク等を活用し、普段の職場や自宅とは異なる場所で仕事をしつつ、自分の時間も過ごすこと。

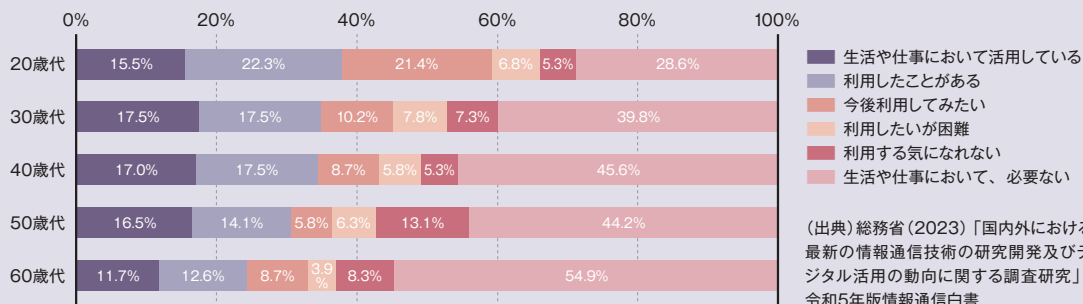
※3 導入形態の無回答を含む形で集計。

(出典) 総務省「通信利用動向調査」、令和5年版情報通信白書

POINT

総務省による令和5年版情報通信白書によると、日本における年代別のテレワーク・オンライン会議の利用状況は20～50歳代までは世代間に大きな差はありませんでした(図3)。テレワークやオンライン会議を日常的に活用する世代が、今後特定保健指導を受ける機会が増える予想され、特定保健指導におけるICT活用のニーズは高まることが考えられます。その時に備えてICTを活用した特定保健指導の準備をしておくことが望まれます。

■ 日本におけるテレワーク・オンライン会議の利用状況(年代別)(図3)



(出典) 総務省(2023)「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」、令和5年版情報通信白書

ICTで何が変わるのか、導入の利点を学ぶ

特定保健指導におけるICT活用の現状とメリット

特定保健指導のどのような場面でICTを活用できるのか、また導入によってどのようなメリットがあるのか、文献や先行事例とともに紹介します。

ICTを導入する意義・目的

第1章で紹介したように、社会全体にICTの活用が広がっています。「標準的な健診・保健指導プログラム(令和6年度版)」でもICT活用が推進されていることから、ここではICTに関連する調査報告書や文献、既に特定保健指導にICTを活用している事業者の事例等を通して、ICT導入の目的や利点を整理していきます。

■ 特定保健指導にICTの導入が広がる背景

2023年6月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」^{※1}では、健康・医療・介護の分野は、準公共分野としてデジタル化を進めるとともに、「電子カルテの標準化」や「オンライン診療の促進」等のデジタルサービスを拡充することとなっています。特定保健指導を中心に生活習慣病対策を推進するための基本的事項が示されている「標準的な健診・保健指導プログラム(令和6年度版)」においても、「現在はICTを活用した遠隔面接等の保健指導のニーズが高まっており、保健指導実施者にとってICTを効果的に活用する知識・技術も必要となっている。具体的には、遠隔面接におけるビデオ通話システムの操作技術や面接技術、アプリ(スマートフォンやWebベースのものも含む。)を導入する際の知識や支援技術、ICT全般のセキュリティ対策に関する知識等が求められる。ICTを活用した保健指導は従来の対面による保健指導と比べて新しい方法であるため、そのプロセスや対象者の生活習慣の改善効果を評価し、保健指導内容の改善に結び付ける技術も求められる」との記載が盛り込まれました。

2021年度の特定保健指導の対象者数は約526万人、特定保健指導を終了した者は約129万人、特定保健指導の実施率は24.6%と、2020年度と比べて1.6ポイント向上しました^{※2}。しかし、実施率の目標値45%には届いておらず、ICTを活用することにより、実施率向上に寄与することも期待されています。これまで対面で行ってきた特定保健指導にICTを取り入れることでどのような変化があるのか、ICT導入の効果を調査・研究した報告書の内容や既にICTを活用している事業者の声をともに、ICTを活用する目的やメリットを紹介します。

■ ICTを活用する目的とメリット

脳・心血管疾患危険因子保有者に対するICTを活用した保健指導に関する研究を整理した文献検討^{※3}によると、介入プログラムにおけるICTツールの活用目的は下記のように大別されています。

利便性	オンライン会議ツールを使った遠隔面接ならば、保健指導のための移動がなく、自宅や職場で受けることができる／空き時間や隙間時間に、気軽に面接に参加できる等
知識の提供	対象者の課題に合った資料を電子メール等で送付することができる／自宅でも実践可能な運動方法等を動画で提供できる等
目標立案	健康系アプリには目標管理や計画立案等に役立つものがある／対象者が自宅で面接を受けている場合は家族に同席してもらい、食事の支度等の協力を要請しやすい等
行動計画立案	
記録	
振り返り・(セルフ)モニタリング	ウェアラブル端末には歩数や体重の記録に役立つものがある／専用アプリを使って日々の食事の写真を送付してもらい、食事の評価や栄養指導に役立っている等
情報共有	
工夫・行動計画修正	電子メールや健康系アプリを使うことで対象者との接触頻度を高めることができる／電子メール等で高頻度に接触し、気軽に話せる関係性を築ければ、健康のための長期目標等も一緒に考えることができる。それがひいては行動変容に繋がっている等
励まし・賞賛	

※1 デジタル庁.「デジタル社会の実現に向けた重点計画」デジタル庁.2023年6月9日.<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>

※2 厚生労働省.「2021年度 特定健康診査・特定保健指導の実施状況」厚生労働省.2023年5月10日.
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/newpage_00043.html

※3 研究代表者 春山早苗.「循環器疾患・糖尿病等生活習慣病を予防するための情報通信技術を活用した保健指導プログラム及びその実践のための手引きの作成と検証」厚生労働科学研究成果データベース.2021年2月9日.
https://mhlw-grants.niph.go.jp/system/files/2019/192031/201909015A_upload/201909015A0004.pdf

特定保健指導におけるICT活用の現状

日本健康会議の活動目標である「健康づくりに取り組む5つの実行宣言2025」の達成状況を確認する2021年度の保険者データヘルス全数調査によると、「特定保健指導において、ICTを活用した初回面接に取り組んでいる」と回答している保険者は9.4%でした^{※4}。一方、一部の保健指導事業者による事業者団体である日本保健指導協会の調査では、2019年度の特定保健指導初回面接実施件数約36万件的のうち、ICTを活用していた割合は2.9%だったものが、2022年度には特定保健指導初回面接実施件数約40万件的のうち、50.8%に上昇しているとも報告されています^{※5}。2つの調査結果には開きがありますが、特定保健指導においてICTの活用が急速に進んできていることは間違いありません。

特定保健指導の遠隔面接で使用する主な端末の種類と特徴を下記にまとめましたので、こちらを参考にICTの活用を検討しましょう。

■ 遠隔面接で使用する主な端末の種類と特徴

端末	特徴	遠隔面接における使いやすさ
パソコン	<ul style="list-style-type: none"> 画面が大きく、情報が見やすい 扱える情報量が多い 設置するスペースが必要 スマートフォン用アプリが使いにくい 	<ul style="list-style-type: none"> 対象者の顔が見やすい 多数の資料やデータを取り扱うことができる
タブレット	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンに操作性に近い パソコンよりも持ち運びしやすい スマートフォンに比べ持ち歩きにくい パソコンに比べ画面が小さい 	<ul style="list-style-type: none"> ICTに不慣れな人でも比較的使いやすい スマートフォンよりも画面が大きく資料が見やすい
スマートフォン	<ul style="list-style-type: none"> 持ち運びしやすい 普及率が高い(使いこなせる人が多い) パソコン、タブレットに比べ画面が小さい 	<ul style="list-style-type: none"> 時間や場所を選ばないので面接を受けやすい 体重や食事等を記録する健康系アプリの利用支援に繋げやすい

ある事業者からは、ビデオ通話システムで遠隔面接を行う場合の端末について「実施者は画面が大きいパソコンが使いやすいが、対象者は日々持ち歩くスマートフォンを使う傾向にある」という声がありました。ただし、ICTに対するリテラシーや通信環境は人それぞれです。現役世代でビデオ通話システムを使ったことがない人もいれば、高齢者で使い慣れている人もいますから、一律に考えるのではなく、対象者のリテラシーや希望を踏まえて活用しましょう。

特定保健指導に適したICT導入の可能性と活用法

様々な端末やツールがある中で、ビデオ通話システムはいずれの端末にも対応でき、電子メールや健康系アプリ等の他のツールと組み合わせて活用している事例もあります。ここでは各種ツールの特徴や活用方法について情報を整理します。

■ ビデオ通話システムを導入する意義と特徴

ビデオ通話システムは端末内蔵カメラもしくは外付けのカメラを使って映像を共有しながら通話するツールで、初回面接で多く活用されています。電話と比べると、ビデオ通話システムは対象者の顔や表情、部屋の様子等、多くの情報を得られることが特徴です。対象者が対面での保健指導を利用しにくい場合や家族への働きかけが必要な場合にも効果的とされているほか^{※6}、文書を使った保健指導と比較して、ビデオ通話システムを活用の方が体重減少効果が大きく、運動不足や肥満に効果的である可能性が最近のシステマティックレビューから示唆されています^{※7}。

※4 日本健康会議。「2021年度保険者データヘルス全数調査」調査結果の概要」日本健康会議データポータル。2021年10月29日。
http://kenkokaigi-data.jp/news/uploads/2021datahealth_outline.pdf

※5 一般社団法人日本保健指導協会。「日本保健指導協会の特定保健指導初回面接実施件数」日本保健指導協会。2023年5月。
<https://www.hokenshidou.or.jp/outline>。参照:2024年3月8日

※6 研究分担者 江角伸吾、浅田義和、廣江崇文。「循環器疾患・糖尿病等生活習慣病を予防するための情報通信技術を活用した保健指導プログラムに関する文献検討」厚生労働科学研究成果データベース。2021年2月9日。
https://mhlw-grants.niph.go.jp/system/files/2019/192031/201909015A_upload/201909015A0010.pdf

※7 Byaruhanga J, Atorkey P, McLaughlin M, Brown A, Byrnes E, Paul C, Wiggers J, Tzelepis F. Effectiveness of Individual Real-Time Video Counseling on Smoking, Nutrition, Alcohol, Physical Activity, and Obesity Health Risks: Systematic Review. J Med Internet Res 2020;22(9):e18621. <https://www.jmir.org/2020/9/e18621/>

■ 特定保健指導における対面と遠隔面接の比較

	対面面接	遠隔面接
実施場所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役所や出張所等の「会場」で行う ・ 対象者に会場まで来てもらう必要がある ・ 実施者が対象者の自宅や職場等に赴いて行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 比較的自由に決められる ・ 対象者は自宅や職場でも受けられる
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実施者主導でプライバシーの確保ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対象者自身でプライバシーを確保してもらう必要がある ・ 使用する機器(通信機器を含む)のセキュリティを確保する必要がある ・ 本人確認が必要
実施時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会場を利用できる時間帯に限られる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 比較的自由に決められる ・ 対象者の都合に合わせてすることもできる ・ 日程の再調整がしやすい
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保健指導に使用する書類や資料の準備 ・ 筆記用具や体重計等の準備 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 画面越しに提示できる資料の準備 ・ 保健指導に使用する書類や資料を事前に送付する ・ ICTツールの準備や通信環境の整備が必要
面接時の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 顔色や態度等、非言語情報を得やすい ・ 腹囲や体重をその場で計測できる ・ 資料を一緒に確認できる ・ 運動等を実演できる ・ 面接に集中してもらいやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 非言語情報を得る工夫が必要 ・ 腹囲や体重の計測に工夫が必要 ・ モニターを介して動画や資料を共有できる ・ 運動等を伝えるのに工夫が必要 ・ 家族に同席してもらえたり、自宅の様子や食事の内容を画面越しに直接把握できる ・ 自宅の場合は訪問者が、職場等の場合は同僚が現れる等して集中が途切れることがある

現場の声

実施者による遠隔面接のメリット

- 遠隔面接だと、対象者が自宅や職場で隙間時間を使って受けられるので参加しやすい
- 普段の食事を見たり、家族に食事の管理について伝えたり、対面ではできなかったことができる
- 最初は抵抗があったが、実際にビデオ通話システムを導入してみると特に難しさは感じず、保健指導の本質は対面と変わらないと感じた
- 遠隔面接は移動時間がかからないので、1日に実施できる面接件数を増やすことができる

■ 対象者の行動変容を強化するツールの可能性

ICTを活用している事業者では、保健指導の際、対象者の生活状況に合わせて、遠隔面接に電子メールや健康系のアプリを組み合わせたといった工夫をしています。ビデオ通話システム以外のツールでは、体重や行動の記録、目標管理等に活用できる健康系アプリも活用事例があります。対象者が普段使う端末にアプリを導入することで、体重等の生体情報や歩数等の生活行動等を記録する手間や負担を減らし、情報の可視化によって変化の有無を把握しやすくなります。ある調査では、健康系アプリ利用者の方が、毎日の体重測定、歩数計の装着、血圧モニタリングの実施率が高い結果となりました^{※8}。現在は、様々な健康系アプリが出回っています。各健康系アプリについて、対象者の目標設定やセルフモニタリング等の行動変容に役立つ機能が備わっているか、また、それらの機能は分かりやすく操作しやすいか、提供される健康情報は適切か、対象者が継続できるよう関心を維持する工夫があるか等の視点で評価し活用していきましょう。

昨今は腕時計や眼鏡のように装着するウェアラブル端末も増えています。これらの活用はセルフモニタリング支援を強化するため^{※3}、行動変容に繋がると期待されます。ただし、対象者のツールへの親和性や満足感等が保健指導の利用に影響するという課題があることから、ツールの機能と質、適した対象者を見極める必要性が指摘されています^{※6}。

※8 Sakane N, Suganuma A, Domichi M, Sukino S, Abe K, Fujisaki A, Kanazawa A, Sugimoto M. The Effect of a mHealth App (KENPO-app) for Specific Health Guidance on Weight Changes in Adults With Obesity and Hypertension: Pilot Randomized Controlled Trial. JMIR Mhealth Uhealth 2023;11:e43236. <https://mhealth.jmir.org/2023/1/e43236>

現場の声

実施者によるアプリ活用のメリット

- 専用アプリの開発も検討したが、高齢者は新しいサービスを覚えることが難しいため、多くの人が家族や友人とのコミュニケーションに使っている一般的なチャットツールを活用し、栄養指導や生活改善指導を行っている
- アプリは対象者の日常生活に合わせやすいというメリットがある。電話だとお互いの時間を合わせる必要があるが、アプリなら何時ごろにプッシュ通知を送れば読まれるのか等を工夫ができる。対象者も都合の良い時間に返信でき、さらにそれをデータ化することもできる
- 専用アプリを開発し、対象者が食事の写真を撮って登録すると、専任の管理栄養士からアドバイスが届くサービスを提供している。保健指導の効果を上げるには行動の習慣化が大切なので、行動変容まで見据えた指導を考えている

ICTを活用した特定保健指導のプログラム例

ビデオ通話システムや電子メール、健康系アプリ等の各種ツールはどのような場面に活用できるのか、特定保健指導の進め方に照らし合わせたプログラム例を作成しました。ICT導入を検討する際の参考にしてください。

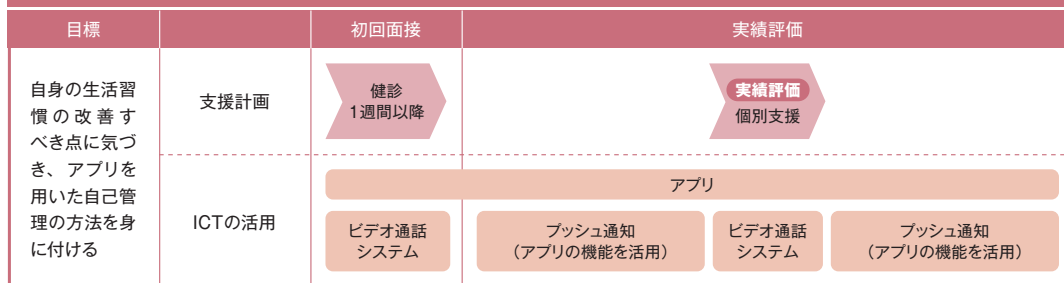
【動機付け支援の例】

■ 動機付け支援にICTを活用した特定保健指導プログラム例

動機付け支援では、継続的な支援を行うことは必ずしも求められていませんが、電子メールやアプリを活用することで、行動変容の強化に繋がることが期待できます。

支援の種類	時期	支援形態	支援内容
初回面接	健診1週間以降	グループ支援	対面でグループ支援を実施。生活習慣と健診結果との関係を説明し、生活習慣についての気づきを促し、食事と運動を中心に生活習慣改善の方策を指導する。目標設定の支援とともに、アプリを活用した自己管理方法に関する支援を実施。対象者にアプリ活用の目的・メリットを伝えるとともに、インストールや必要な設定、使用方法の説明を分かりやすく行う。3か月後の実績評価まではアプリのプッシュ通知機能を活用し、定期的な励ましのメッセージを対象者に一斉送信する。
実績評価	3か月	個別支援(遠隔)	遠隔で実施。画面越しに腹囲、体重を確認。以降もアプリのプッシュ通知機能を有効に活用。

達成プロセスのイメージ



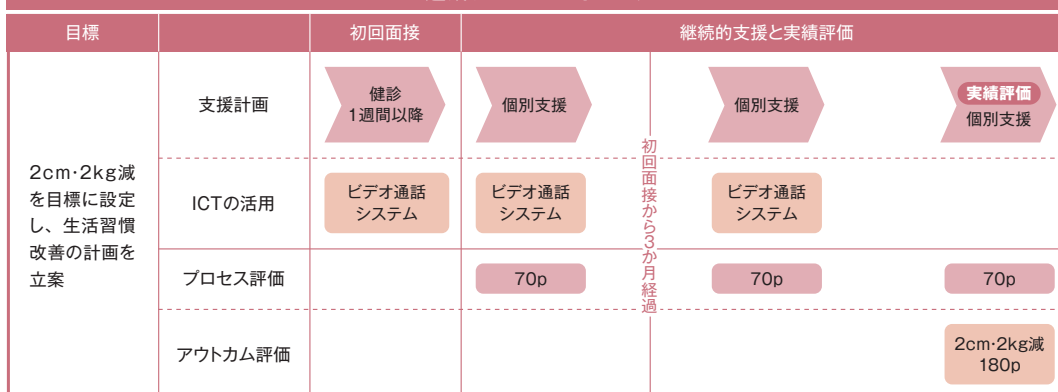
* 支援や評価の内容・期間、フォローアップ等は保険者の判断による

【積極的支援の例】

■ ビデオ通話システムを用いて個別支援を実施した特定保健指導プログラム例

支援の種類	時期	支援形態	支援内容
初回面接	健診1週間以降	個別支援(遠隔)	ビデオ通話システムで実施。健診結果と生活習慣の間診票を事前に送付。生活習慣についての気づきを促し、改善の可能性を探る。5か月後の腹囲2cmかつ体重2kg減を達成目標に設定。セルフモニタリングの方法を確認するとともに、継続的支援の内容と方法を一緒に確認する。
継続的支援	1か月後	個別支援(遠隔)	ビデオ通話システムで実施。現在の腹囲、体重を確認。腹囲と体重の変化は確認できなかったため、引き続き腹囲2cmかつ体重2kg減を目指して、行動変容の意識を高める支援を実施。
	3か月以降	個別支援(遠隔)	ビデオ通話システムで実施。腹囲、体重を確認した結果、腹囲1cmかつ体重1kg減を確認。引き続き2か月後の腹囲2cm・体重2kg減を目指して、現在の取組を継続。
	5か月以降	個別支援	対面で実施。実績評価と一体的に実施。腹囲2cmかつ体重2kg減を達成。支援を終了する。継続的な取組と次年度の健診を勧奨する。

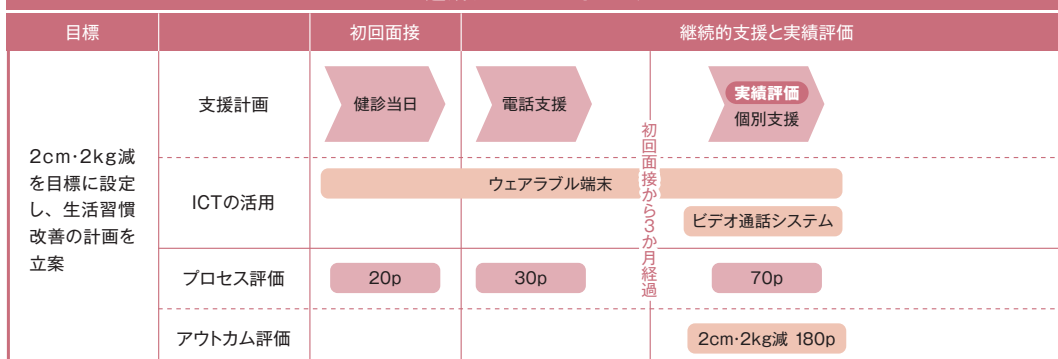
達成プロセスのイメージ



■ ウェアラブル端末を用いてセルフモニタリング支援を強化した特定保健指導プログラム例

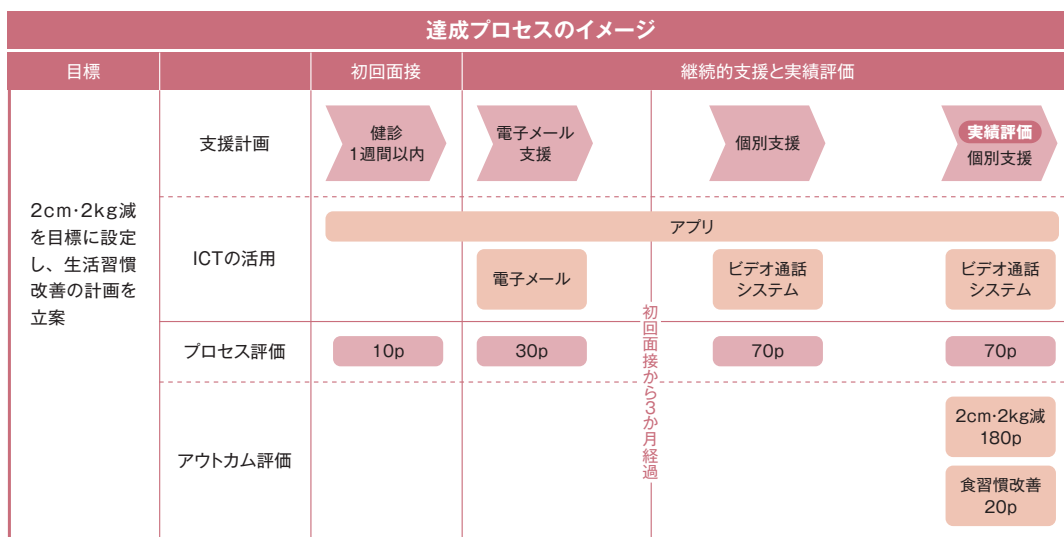
支援の種類	時期	支援形態	支援内容
初回面接	健診当日	個別支援	健診当日に対面で実施。健診結果と生活習慣の間診票を活用し、生活習慣の特徴と対象者の行動変容ステージを捉える。ICTリテラシーが高い点、本人の行動変容へのモチベーションが高い点を踏まえて、歩数や活動量を計測可能なウェアラブル端末を貸与し、使用方法を説明する。3か月後の腹囲2cmかつ体重2kg減を達成目標に設定する。
継続的支援	1か月後	電話支援	電話にて、ウェアラブル端末が問題なく使用できていることを確認。設定した行動目標が継続できていることも確認し、引き続き2か月後の腹囲2cmかつ体重2kg減を目指すよう励ます。
	3か月以降	個別支援(遠隔)	遠隔で実施。実績評価と一体的に実施。画面越しに腹囲2cmかつ体重2kg減の達成を確認。支援を終了する。継続的な取組と次年度の健診を勧奨する。

達成プロセスのイメージ



■ アプリを用いて自己管理行動の継続支援を強化した特定保健指導プログラム例

支援の種類	時期	支援形態	支援内容
初回面接	健診1週間以内	個別支援	健診から1週間以内に対面で実施。健診結果と生活習慣の間診票から食生活の改善が中心となることを確認。本人がアプリの利用を希望している点を踏まえて、食事の記録やカロリー計算が可能なアプリをスマートフォンにインストールし、活用する。アプリのインストール及び操作方法に問題がないことを確認。3か月後の食習慣の改善、6か月後の腹囲2cmかつ体重2kg減を達成目標に設定する。
継続的支援	1か月後	電子メール支援	電子メールにて、ここまでのアプリによる食事記録を共有してもらい、アプリが問題なく使用できていることを確認。設定した食習慣の改善目標が継続できていることも確認。
	3か月以降	個別支援(遠隔)	遠隔で実施。画面越しに腹囲、体重を計測した結果、腹囲1cmかつ体重1kg減を確認。アプリの食事記録から設定した食習慣の改善目標の継続も確認。引き続き3か月後の腹囲2cmかつ体重2kg減を目指して、取組を継続。
	6か月後	個別支援(遠隔)	遠隔で実施。実績評価と一体的に実施。画面越しに腹囲2cmかつ体重2kg減の達成を確認。支援を終了する。継続的な取組と次年度の健診を勧奨する。



離島という環境から積極的に遠隔面接を実施 対象者にとっては、対面よりも画面越しの方が 緊張せずに話しやすい可能性も

お答えいただいたのは

東京都八丈町 住民課医療年金係 / 東京都三宅村 村民課保険係

本土の外部委託事業者が遠隔で指導を行う。町村の職員が庁舎の一室にパソコンもしくはタブレットを用意し、通信設定等も行う。対象者は事前予約の上で来庁し、指導を受ける。

移動手段が限られている離島では 交通費削減や日程調整のしやすさ等でメリット実感

東京の南方海上に位置する八丈町と三宅村は、いずれもコロナ禍をきっかけに、2020年から特定保健指導の遠隔実施に取り組んでいます。

両自治体とも遠隔面接は庁舎の一室で実施し、対象者は事前予約の上で来庁して用意された機器で面接を受けます。使用する機器は、八丈町ではパソコンですが、三宅村では「書類に記入する際にパソコンのキーボードがあると邪魔になるので、タブレットを選びました。ただ、紙資料を見せる時はタブレットだと画面が小さくて見にくいので、もっと大きなモニターがあると良い」と感じています。いずれの機器も通信設定等は職員が行いますが、ICTに不慣れでも安心して面接に臨めるように、八丈町では職員呼び出し用の内線を案内し、三宅村では面接が終わるまで職員が付き添うようにしています。

当初は対面希望が多かったものの、実際に遠隔面接を受けた対象者からは遠隔でも良いという声が増えてきたことから、三宅村では「離島では遠隔実施が向いているので、今後も実施する」方針です。「本土との往来には海路もしくは空路を利用しますが、天候次第で欠航もあります。保健師さんが島に来られない場合は再度日程調整が必要ですし、本来できたはずの指導を受けられないことは村民の健康にも差し障ります。また、遠隔面接ならば交通費を抑えられるので、費用面でも利点を感じています」。

八丈町でも同様の利点を感じているほか、実際に導入してみても気づいたこととして「対面だと保健師さんが目の前にいるので少し緊張しますが、遠隔だと画面越しになるので気楽で、指導を受ける際の心理的なハードルが下がるかもしれない」という点を挙げました。



遠隔面接が行われる八丈町の庁舎の一室。対象者は、職員が設定したパソコンで遠隔面接を受けますが、分からないことがあれば、内線電話でサポートが受けられるようになっています



三宅村では、書類を記入する際にキーボードが邪魔にならないようにタブレットを使用して遠隔面接を実施。面接が終わるまで職員がサポートしています(写真は運用テスト時のもの)

1人でも多くの対象者が参加しやすくなるように 庁舎内で実施する遠隔面接の曜日や時間帯を模索

開催日についてはそれぞれに工夫がありました。三宅村では「土曜日をメインに、日曜日や一部平日も組み合わせて実施しています。対象者には漁師さんが多く、漁から戻ってからの時間帯を希望されるので、午後の時間帯に多めの枠を用意するようにしています」。一方、八丈町では対象者が参加しやすいように面接実施日を平日2日間と土曜日の合計3日間で設定しましたが、思ったほど土曜日のニーズはなく、「仕事が終わってから面接を受けられるように、曜日よりも時間帯を工夫する方が良いのかもしれないと思っています。職員としては、平日は通常業務があるため、自分の机と面接部屋との往来が多かったのが思いのほか大変でした」と振り返りました。

現状は両自治体とも庁舎内での実施のみですが、三宅村では普段から本土の病院と遠隔でコミュニケーションを取っている村民が個人で所有する機器を使用し、自宅面接を受けた実績もあります。今後も希望があれば自宅での面接に対応したい意向がありますが、「タブレット等の貸し出しが難しいので、自前で機器を用意できる方に限られると思います」。八丈町でも自宅での面接実施を検討しており、委託事業者に可否を尋ねたところ対応可能との回答を得たことから、今後は「40～50歳代の、ICTに慣れている方はご自宅で受けられるようにしたい」と考えています。

取組の特徴

- 本土との往来手段が限られているため、今後も遠隔面接を積極的に取り入れる方針
- 遠隔面接は庁舎の一室で実施、三宅村では手元を広く使えるようにタブレット端末を採用
- 八丈町では現役世代の参加しやすさを考慮し、今後は実施時間帯や場所の多様化を検討

特定保健指導の遠隔化に取り組む市町を 県がシステム構築等でサポート 今後は現役世代の利活用推進が課題

お答えいただいたのは

静岡県 健康福祉部 健康局健康増進課

静岡県の「保健指導遠隔実施市町モデル事業」として、スマートフォンを活用した遠隔実施の仕組みを構築（外部委託）し、市町へ提供・支援している。

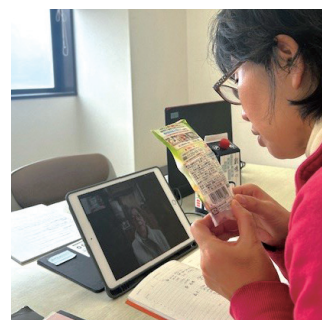
基盤となるシステムを県が構築して市町が運用 遠隔実施支援で特定保健指導の実施率向上を目指す

静岡県は県内の国民健康保険の特定保健指導の実施率が37%と、目標値の45%に届かないことから、2020年に「保健指導遠隔実施市町モデル事業」を開始しました。特定保健指導の実務は市町ですが、システム開発は投資負担が大きいことから、県がスマートフォンを活用した特定保健指導の遠隔実施環境を整備し、対象者の利便性を高めることで実施率を向上させたい考えです。

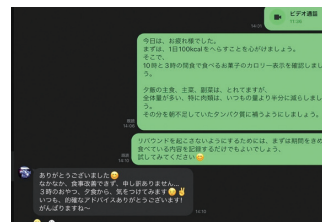
「指導を受けない理由を調査したところ、40～50歳代では『都合がつかない』という理由が半数以上を占めました。一方、民間事業所では遠隔実施を取り入れて成果を上げているとの報告がありました。事業を検討していた当時はコロナ禍で対面指導が難しかったこともあり、県として、SNSの無料アプリを使ったシステムを構築すると共に、モデル事業に協力する市町分の端末使用料やクラウド利用料等も負担するモデル事業を立ち上げることにしました」。

初年度は熱海市が、2021年度以降は東伊豆町や三島市、沼津市等複数の市町が参画し、システムの改修と強化を推進してきました。基盤となるシステムは完成したことから、2024年度以降は参加市町にクラウド利用料を負担してもらいながらシステムを運用する予定です。

このシステムは特定保健指導日の予約やビデオ通話による遠隔指導、指導後の目標管理等に活用できますが、市町ごとに事情が異なることから、システムは自由度を持たせた仕様になっているとのことです。例えば、対象者がSNSアプリを初めて使う際に登録する個人情報、各市町が必要に応じて適宜項目を変更できるように配慮されています。さらに、スムーズに遠隔実施ができるよう、スマートフォン画面を取り入れた操作マニュアルを、実施機関向けと対象者向けに作成。希望の市町に配布し、各市町は独自のアレンジを加えて、対象者に配布しました。また、市民・町民への周知も各市町の裁量で行い、特定健診の会場で情報発信したり、特定保健指導の案内チラシにSNSアプリの二次元コードを印刷したり、様々な工夫をしています。



東伊豆町では、保健師は保健福祉センターに設置したタブレットを介し、自宅に参加する対象者に対して保健指導を実施



継続支援では、無料のSNSアプリを活用しています

いかにSNSアプリの利用を促すか最初のハードルを下げるのが課題

モデル事業開始から4年間で協力・参加した13市町のうち、特に利用者数が多かったのが東伊豆町です。2021年度からモデル事業に参加し、積極的支援の初回面接で使用してきました。

「今回のシステムはSNSアプリの使用開始時と各市町のサービス利用時の2回の登録が必要です。利用者には少々分かりにくいのですが、東伊豆町では介護予防教室で職員がアプリ登録や遠隔実施を支援したことで利用者が増えました。自宅でも遠隔指導を受けた対象者の中には、普段使っているドレッシングを画面越しに見せてくれた人もいて、遠隔実施ならではの成果もあったようです」。

東伊豆町は町の規模が小さいので支援の手が届きやすいですが、他市町で同じことができるとは限りません。県の指導対象者の多くは60～70歳代で、ICTに不慣れな層の支援は今後の課題だと言います。また、40～50歳代からは「利用可能時間帯が指導実施者の勤務時間内に限られていてタイミングが合わない」との声が挙がり、現役世代への対応も課題として受け止めているそうです。

取組の特徴

- 指導日の予約やビデオ通話による遠隔指導、目標管理等に活用できるシステムを開発
- 費用負担の大きいシステム開発は県が担い、市町は開発に協力しながら遠隔実施を推進
- それぞれの市町が地域の特性に合わせて運用できるように自由度の高い設計に

沿岸地域から山間地域、離島を有する土地柄 コロナ禍をきっかけに特定保健指導を 会場に設定されたタブレット端末を使用する方法と、 対象者が自宅等で各自の端末を使用する方法を併用

お答えいただいたのは

広島県尾道市 福祉保健部 保険年金課 事業推進係

尾道市国民健康保険の特定保健指導対象者は、近くの市の支所等の会場で職員が準備したタブレット端末で面接を受けるか、自宅等からスマートフォン等を活用して面接を受けるか、いずれかを選ぶ事ができ、特定保健指導は、委託先の外部事業者が実施する。

市の支所等の会場では職員が細やかにサポート ICTに不慣れな人でも参加しやすい環境を用意

7つの離島を有する広島県尾道市。沿岸部から山間部にかけて縦に長い地形で、移動手段を自家用車に頼らざるを得ない地域もあり、運動不足と高齢化が相まって、肥満症やメタボリックシンドロームで特定保健指導を受ける対象者が多い特徴があります。

尾道市では、2021年度からコロナ対策として対面での実施形態に加え、保健指導を実施する外部事業者に委託をして、ICTを活用した遠隔面接を導入しました。実施体制は、対象者が支所や保健センター等の会場へ来訪し、職員が準備したタブレット端末を使う方法と、対象者が自宅等でスマートフォン等を使う方法の2つです。

委託先の外部事業者は、会場で使用するタブレット端末に加えて、オンラインで予約ができる無料のSNSアプリやビデオ通話システムを用意。市の職員は対象者が会場へ来訪するだけで特定保健指導を受けられるように、タブレット端末の設定を含めた会場設営を担います。

対面では指導実施者が健診結果やパンフレット等の紙資料を広げて説明し、体重測定や腹囲測定等も支援できますが、遠隔面接では限界があるため、必要に応じて市の職員が付き添ってサポートします。

「2022年度の遠隔面接の実績は、会場で受けた方と自宅等で受けた方の割合が半々で、地域差はありませんでした。年代別では、60歳代では自宅で受けることを希望する方が多く、70歳代では会場と自宅が半々といったところでした。ただ、全体的に国民健康保険加入者は平均年齢が高いため、ICTに抵抗感がある方が多い印象です。スイッチ1つで繋がるテレビと同じくらい操作が簡単であれば、対象者だけで面接を受けることもできるかもしれませんが、現状の情報機器では難しいと思っています。今後、ICTに慣れ親しんだ世代の対象者が増えてくれば、遠隔面接等の実施を希望する方がもっと増えるのではと考えています」。



市の支所や保健センター等の会場に来訪した対象者は、尾道市が委託した外部事業者が用意したタブレットを活用し、遠隔面接に参加

人生100年時代、一人ひとりの健康管理に 保健指導を活かしてもらいたい

日本社会全体が高齢化し、医療機関の統廃合が加速していく中で、現在のような充実した医療体制を維持できなくなる可能性が指摘されています。人生100年時代、医療に頼らずに生活できる期間を長く保つためにも、生活習慣病の予防・改善につなげる特定保健指導はますます重要になっていくと考えられます。

「普段からICTを使い慣れていない方にICTの活用を支援する難しさはありますが、市民の皆様の健康推進のために特定保健指導の利用を一層促進していきたいという志のもと、多様な面接の方法をご用意したいと思っています。尾道市では、委託先の外部事業者が、タブレット端末やビデオ通話システム等を用意してくれました。事業者によって実施可能なサービス内容は異なると思われるので、これから遠隔面接を導入する自治体の方に参考にしていただければと思います」とのことでした。

取組の特徴

- 会場に設置したタブレット端末を使う方法と、対象者が自宅等で自前の機器を使用する方法の2種類
- 委託先事業者がタブレット端末やビデオ通話システム等を用意
- ICTに不慣れな人については必要に応じて職員が隣でサポート

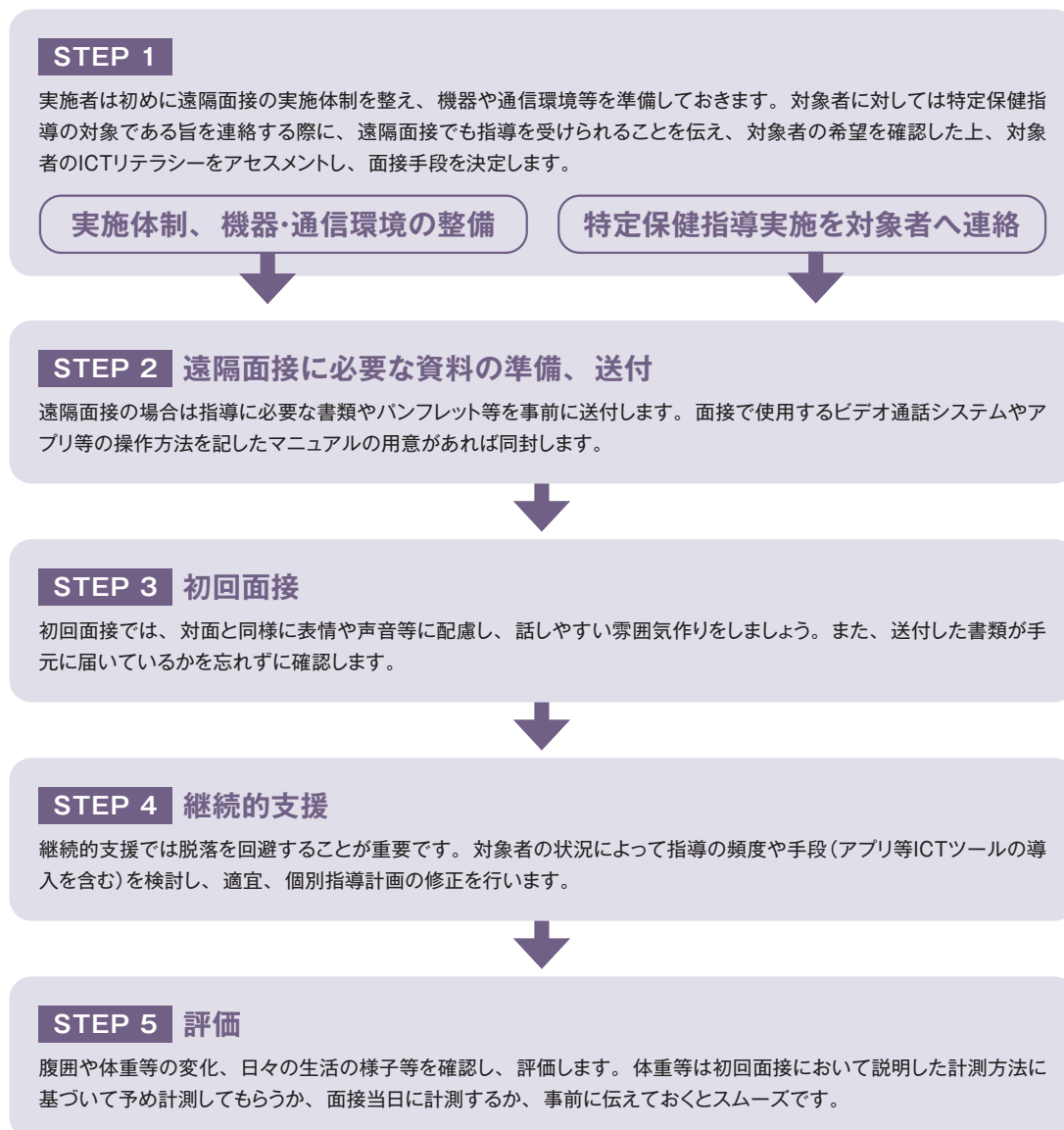
特定保健指導にICTを積極的に活用するために 特定保健指導で 遠隔面接を導入する際のポイント

ビデオ通話システムを活用した遠隔面接ならではの特徴や留意事項を理解し、使用する機器や通信環境を整え、対象者に送付する資料等を準備しておきましょう。既に、遠隔面接を導入している自治体や事業者が実際に現場で行っている取組について「現場の工夫」としてまとめています。ぜひ参考にしてください。

事前の準備から評価までの流れを確認

指導内容は対面と同じでも、ビデオ通話システムを活用した遠隔面接では通信環境の整備や対象者のICTリテラシーの確認等、対面とは違った準備と工夫が必要です。遠隔面接を円滑に実施できるように、一連の流れを確認しながら準備を進めておきましょう。

■ ビデオ通話システムを活用した遠隔面接の基本的な流れ



3-1 実施体制、機器・通信環境の整備

面接当日を安心して迎えるために 実施者・対象者ともに準備が重要

ビデオ通話システムを活用した遠隔面接は、面接に使用する機器等の物品手配、組織内サポート体制の整備、対象者との事前のやりとり等、実施までの準備が重要です。

遠隔面接のメリットを活かせる保健指導の提供体制を整備

遠隔面接は時間と場所の制約を低減することで、対象者にとって指導が受けやすくなるため、柔軟な日程調整ができるような実施体制を目指します。実施者は対面指導とは違った準備が必要になるので、余裕を持って進めましょう。また、予期せぬ機器トラブルで慌てないために代替手段を用意するとともに、面接間のインターバルを長めに取ることも有効です。

ビデオ通話システムを活用するための環境づくり

■ 場所や機器の準備をしましょう

対象者が安心して遠隔面接を受けられるように、実施者は対象者に対して設備に関する情報を発信し、適宜助言するとともに、実施者側の環境も適切に整えておきます。物品の準備はもちろんのこと、周辺環境や機器の設置方法等にも配慮が必要です。

現場の工夫

実施者の設備の準備

- 面接用に個別ブースを用意する
- 周囲に情報が漏れないように配慮する
- ヘッドセット等を利用し、音漏れに配慮する
- 背景に人が映らないように設定する
- 画面上の表情が見えやすいよう照明を準備する

対象者の設備の準備

- 希望者には事前に接続テストや操作説明を行う
- 対象者がスマートフォンを使用する場合は、対象者にも顔を出してもらえよう事前に簡易スタンドを送付する等、スマートフォンを固定した状態で受けてもらうことを提案する

見え方の工夫

- 実際に画面にどう映っているかを事前に確認する
- カメラ目線で会話ができるよう機器類の設置状態を確認する



遠隔面接を円滑に進めるための準備

■ 通信障害に備えましょう

通信障害や技術的なトラブルが発生する可能性を考慮し、予期しない事態にも冷静に対応できるように準備します。実施者側では障害発生時の対応手順や相談先を決めておき、対象者には電話等の連絡方法を事前に確認しておきます。

現場の工夫

実施者側の備え

- ビデオ通話システムが繋がらなかった場合を想定し、電話等の代替手段を用意する
- 障害発生時の対処法をマニュアル化し、保健指導実施者間で共有する
- 通信トラブル発生時の相談先を決めておき、すぐに対処できるようにする

対象者に対する備え

- ビデオ通話システムが繋がらなかった場合を想定し、事前に、メールアドレスと電話番号を確認する
- 通信トラブル発生時の連絡先を事前に伝えておく

■ 遠隔面接での共有に適した資料を準備しましょう

対面で指導を行う場合は対象者と一緒に資料を確認できますが、遠隔面接の場合は事前に送付した資料を手元に用意してもらうか、画面越しに見てもらうか、ビデオ通話システムの画面共有機能で見ってもらうことになります。対象者側の端末によって見え方が変わるため、指導のポイントとなる箇所を分かりやすく記した資料・教材を事前に送付したり、スマートフォンでも見やすい資料を準備する等、特定保健指導の内容や質に対面との差が生じないように工夫が必要です。

現場の工夫

実施者側の準備

- 対象者の普段のICT機器利用状況に加えて、特定保健指導を受ける場所やタイミングによっても面接時に使用する端末が異なることもあるため、何を使用するかを事前に確認する

■ 実施体制を整えましょう

実施者のICTリテラシーを踏まえて組織的に実施体制を整えましょう。システム担当者にいつでも連絡や相談ができる体制を整える、ビデオ通話システムのメッセージやチャット、画面共有等の機能を選択的に活用するといった工夫が考えられます。

現場の工夫

実施者側の準備

- 実施者が遠隔面接に不慣れな場合は、システム担当者にすぐに相談ができる場所で実施する、すぐにサポートを受けられるようにシステム担当者の連絡先を確認しておく等のサポート体制を整える
- 対象者と保健指導実施者、それぞれのツールへの習熟度に合わせて、ビデオ通話システムに搭載されている機能(資料共有、チャット等)を活用する

POINT

ビデオ通話システムを活用した遠隔面接を実施するには実施者と対象者の双方の準備が必要です。パソコンやタブレット、スマートフォン等の機器の準備や通信環境の整備、プライバシーに配慮した場所の確保やお互いの顔が見やすい機器の設置方法、これらに対する対象者への情報提供や助言等、様々な工夫をすることで対面と比べて遜色ない指導を行うことが可能です。

3-2 資料・教材・器具等、対象者との情報共有に関する事前準備 対象者のICTリテラシーを確認し、 遠隔面接の可否や必要な資料を準備

遠隔面接に関する情報を分かりやすく提供するとともに、対象者のICTに対する理解度をアセスメントし、希望を確認した上で遠隔面接を設定します。

ポイントは対象者のICTリテラシーに合わせた準備

■ 対象者にとって面倒な手続きのない遠隔面接を目指しましょう

スマートフォンが広く普及し、ICTが身近になってきたとは言え、ICTの利活用を面倒だと感じる人もいます。特定保健指導に遠隔面接を導入する際にはICTリテラシーが一律ではないことを前提に、接続に煩雑な手順を踏まない方法を選択しましょう。また、遠隔面接を案内する際には予約や接続方法等の説明をできるだけシンプルにすることが、遠隔面接に対する対象者の心理的なハードルを下げることに繋がります。

現場の工夫

実施者の事前準備

- 開始までの手順を分かりやすく示した資料を事前に送付する
- 手順を動画でも確認できる情報を提供する
- 遠隔面接を受けるまでの対象者の手順を少なくするために、リンクを貼った電子メールを送付する
- 面接で使用するアプリの説明の際は、過度に手間がかかる印象や負担感を与えないようにする

■ 遠隔面接に対する対象者の意向を確認しましょう

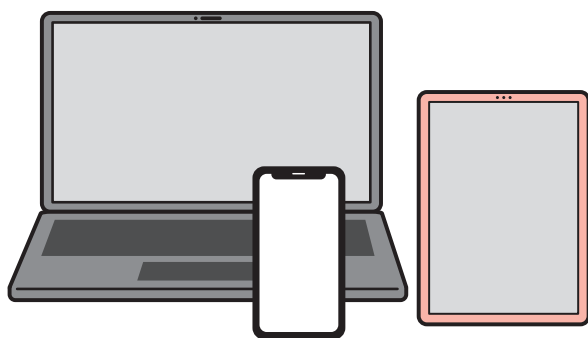
特定保健指導では対面か遠隔か、面接を受ける手段を対象者に選択してもらうことも可能です。遠隔面接を希望する場合は、対象者に遠隔面接に必要な物品等について分かりやすく情報を提供します。また、対象者の日常的なICTの利活用状況やスキルとともに、面接の受け方についての意向を確認し、遠隔面接が可能な場合は対象者のICTリテラシーに合わせた面接手段を提案します。

現場の工夫

実施者の事前準備

- 遠隔面接をするために必要な準備について情報提供し、対象者に面接の手段を選択してもらう
- 遠隔面接か対面かを選択するための案内はがきに、必要な機器の説明を記載する
- 遠隔面接の申し込みがあった時点で、必要な機器やブラウザ^{*}についての説明を丁寧に行う
- 対象者のICTリテラシーを考慮した選定基準を設け、遠隔面接が可能かを判断する
- 対象者の通信機器の使用状況に合わせて、セルフモニタリングの記録方法の提案の方向性を検討しておく
- 事前準備の進捗から対象者のICTリテラシーを把握し、保健指導に活かす

*ブラウザ:インターネットを介してホームページ(ウェブサイトをパソコンやタブレット、スマートフォンで閲覧するためのソフトウェア



遠隔面接に適した教材の作成と事前の送付

■ 対象者に合わせた教材を用意しましょう

特定保健指導では対象者が主体的に行動変容に取り組むことが重要ですから、遠隔面接にも前向きに臨んでもらえるように事前の準備を進めます。指導の際に使用する健診結果や生活を振り返るための教材（紙媒体・電子媒体等）は面接までに内容の確認と、可能な範囲で情報を記入しておくように依頼するのも良い方法です。面接中、教材に行動目標や体重等の目標値を記入してもらう場合は筆記用具の準備や使用するアプリの使い方等についても事前に案内をしておきます。

現場の工夫

実施者の事前準備

- 対象者に自身の健診結果を手元に準備した上で特定保健指導を受けてもらうよう事前連絡をしておく
- 遠隔面接中に対象者自身が書き込める教材を事前に送付する
- 遠隔面接中に設定した行動目標や体重等の数値目標をウェブ上で共有できるよう、マイページ（実施者のシステム内に設けた対象者専用のページ）を設定する

<参考>

デジタル庁「デジタル活用支援ポータルサイト」内の標準教材・動画^{*}では、アプリのインストール方法やビデオ通話システムの使い方等基本操作に関する教材が用意されています。これらの教材は対象者のICTリテラシーに合わせて活用することが可能です。

* <https://www.digi-katsu.go.jp/teaching-materials-and-videos>

■ 事前に資料を送付しましょう

遠隔面接実施日までに対象者の手元に資料が届くように手配します。紙媒体の場合は郵送、電子媒体の場合はデータを添付した電子メール送付で対応しますが、電子媒体でも、資料点数が多い場合には、ファイル転送サービスの利用や自機関のホームページからダウンロードしてもらう等の方法が考えられます。対象者にはダウンロード用URLを記載した電子メールを送付し、そこから事前に資料を入手しておくように案内します。いずれの場合も対象者の手元に資料がある状態で遠隔面接ができるようにしておくことが重要です。特に健診結果等の個人情報が含まれる資料は取り扱いに十分注意し、面接当日は対象者自身が手元で確認できるようにしておきましょう。

現場の工夫

実施者の事前準備

- 画面共有することのできない個人情報の入ったデータは、事前に郵送しておく
- 遠隔面接前に対象者が記入する用紙（教材）は1枚にして負担にならないようにする

対象者側の事前準備

- 経年変化を一緒に振り返るために、これまでの健診結果も手元に用意してもらう
- 腹囲や体重の測定が必要な場合は、遠隔面接までに測定しておくよう事前に伝える。実績評価時のように一定程度客観的な評価をする必要がある場合は、カメラの前で腹囲や体重を計測してもらう

POINT

対象者のICTリテラシーに合わせて面接手段を決定します。遠隔面接への不安を軽減するように、対象者にはシンプルで分かりやすい説明を心がけます。また、遠隔面接で使用する資料は対面と違って、事前に対象者の手元に届ける必要があります。媒体の特性によって送付や確認の方法が異なりますので、対象者の理解度をアセスメントした上で資料を準備し、送るようにします。

3-3 遠隔面接の技術

ビデオ通話システムの特徴に合わせたコミュニケーション方法や資料の工夫を

対面での特定保健指導の技術を基盤にしつつ、遠隔面接で使用するビデオ通話システムやパソコン等の機器の特性を踏まえて計画、実行することが大切です。

3-3-1 特定保健指導の導入

■ 注意深い観察、積極的な働きかけを

対面では対象者の発言だけでなく、雰囲気や態度、質問への反応等から得られる非言語情報にも意識を向け、その情報を指導に活かすことができますが、遠隔面接ではそういった非言語情報を読み取ることが難しくなります。遠隔面接では対面で培った指導技術を基盤にしながらも、画面越しに対象者の様子を注意深く観察し、積極的な働きかけを通して言語化されていない情報を汲み取って指導に活かすようにしましょう。

■ 状況を確認しながら進めるのがコツ

通信環境によっては画面や音声が不安定になることがあるため、実施者は対象者の画面や音声状況から接続状況を適宜確認しながら進めるようにします。画面で資料を表示する場合は資料が見えにくい場合もあるので、対象者に見え方を確認してから指導を進めます。特にスマートフォンは画面が小さく、細かい文字の資料が見えにくいので、対象者がスマートフォンを使用している場合は文字の大きさに配慮した資料を用意し、スマートフォンの画面を拡大表示してもらう等工夫しましょう。

■ 情報収集は要点を絞って効率よく実施

遠隔面接は対面と比べて、やりとりに時間がかかる傾向にあります。例えば、対面では書類と一緒に見ながら説明できますが、遠隔では対象者にどの書類の、どの項目を確認してもらいたいのかを言葉で伝えなければなりません。限られた時間内で適切な指導を実施するには事前の情報収集が重要であり、対象者のICTリテラシーのアセスメントを十分に行い、遠隔面接の見通しを立てた上で、要点を絞った聞き取りを心がけましょう。

■ はじめに保健指導の目的を明確に

指定の場所に向かう対面と異なり、遠隔面接は自宅等、普段生活している環境で、自身のスマートフォンやパソコン等を使って参加することから、対象者が気軽に受けられるという利点があります。一方で、遠隔面接を実施している自治体や事業者からは、気軽さゆえに実施目的を理解せずに面接を受けている対象者がいた、との声も挙がっていますので、遠隔面接では対面の時以上に、保健指導の目的を明確に説明する必要があります。



現場の工夫

実施者の取組

- 特定保健指導を受ける際の服装や姿勢から、特定保健指導に対する態度を推察する
- 遠隔面接では距離感が掴みづらいことを踏まえて、対面で培った指導技術を活かして進める
- 会話や運動実技等の様々なやりとりを通して、画面越しの対象者の反応を捉えていく
- 画面の見え方は端末ごとに異なるため、資料が見えにくいかなを確認し、画面を拡大する方法を説明する

3-3-2 対象者の主体的な参加を促すコミュニケーション

■ 遠隔面接ならではの関係性構築の工夫

対面では対象者の言葉だけでなく雰囲気や態度、表情等からも様々な情報を得ることができますが、画面越しでは容易ではありません。このことは対象者にとっても同じです。そこで、遠隔面接ではお互いの雰囲気や感情を共有しづらいことを前提に、保健指導の進め方やコミュニケーションを工夫しながら、対象者との距離を縮めて信頼関係を築いていく必要があります。

現場の工夫

実施者の取組

- 面接の前半は信頼関係を築くことを意識し、後半は前半で引き出した内容を踏まえつつ指導に繋げていくようにしている
- 対象者に親しみを持ってもらえるように、お互いにカメラを通して顔を見せて対象者自身のことを話してもらう時間を作る
- 対面では簡単なやり取りでも、行き違いが生じないよう丁寧にやり取りする
- 対象者のICTリテラシーや性格に応じて、一方的な会話にならないように話す分量に注意する
- 一度に言い過ぎないように、対象者に合わせて話す分量を調整する
- スムーズな会話のために、遠隔ならではの配慮として間の取り方に注意する
- 話を聞く際には、マイクをオフにする、相槌は対象者の声と重ならないようにボディアクションとする

■ 対面で磨いたコミュニケーションのスキルを遠隔面接にも応用

実施方法が異なるとはいえ、特定保健指導として目指すところは対面でも遠隔面接でも変わりません。これまで対面を通して培ってきたスキルや実践しているコツは遠隔面接でも活かすことができます。

現場の工夫

実施者の取組

- 対象者の人となりを把握するため、対象者が話しやすい話題から始め、食事や生活習慣の情報を繋げていく等、話題の振り方や確認の仕方を工夫する
- 対象者に合わせて口調を変えて話すことで、対象者が話したくなる雰囲気作りを心がける
- 対象者のポジティブな感情を引き出すためにオープンクエスチョン*を使用し、ネガティブな発言や反応があれば一部言い換え(リフレーミング)をしたり、反復や聞き返しの手法を取り入れる

* 「はい」「いいえ」で回答を求める質問ではなく、「…についてのようにはどう思いますか」「なぜそう思いますか」等、対象者が内容を考えて自由に回答する質問

■ ビデオ通話システムに対する緊張感に配慮を

ビデオ通話システムが広く普及してきたとはいえ、使い慣れていない対象者の中には緊張したり、話しづらいつ感じたりする人もいることに注意しましょう。対象者の声音や画面越しの表情等から、その可能性を感じた場合は緊張感をほぐすような語りかけを意識するとともに、より一層の傾聴を心がけて話しやすい雰囲気を作り、対象者が特定保健指導へ主体的に参加できるように促します。

現場の工夫

実施者の取組

- 問診票等に書かれた情報だけではなく、対象者の関心や生活状況を聞き取り、会話を広げる
- 対象者に問題に気づいてもらい行動変容への意欲につなげるために、傾聴に重点をおいて感情や言葉を引き出していく

■ 対象者との会話を深める工夫を

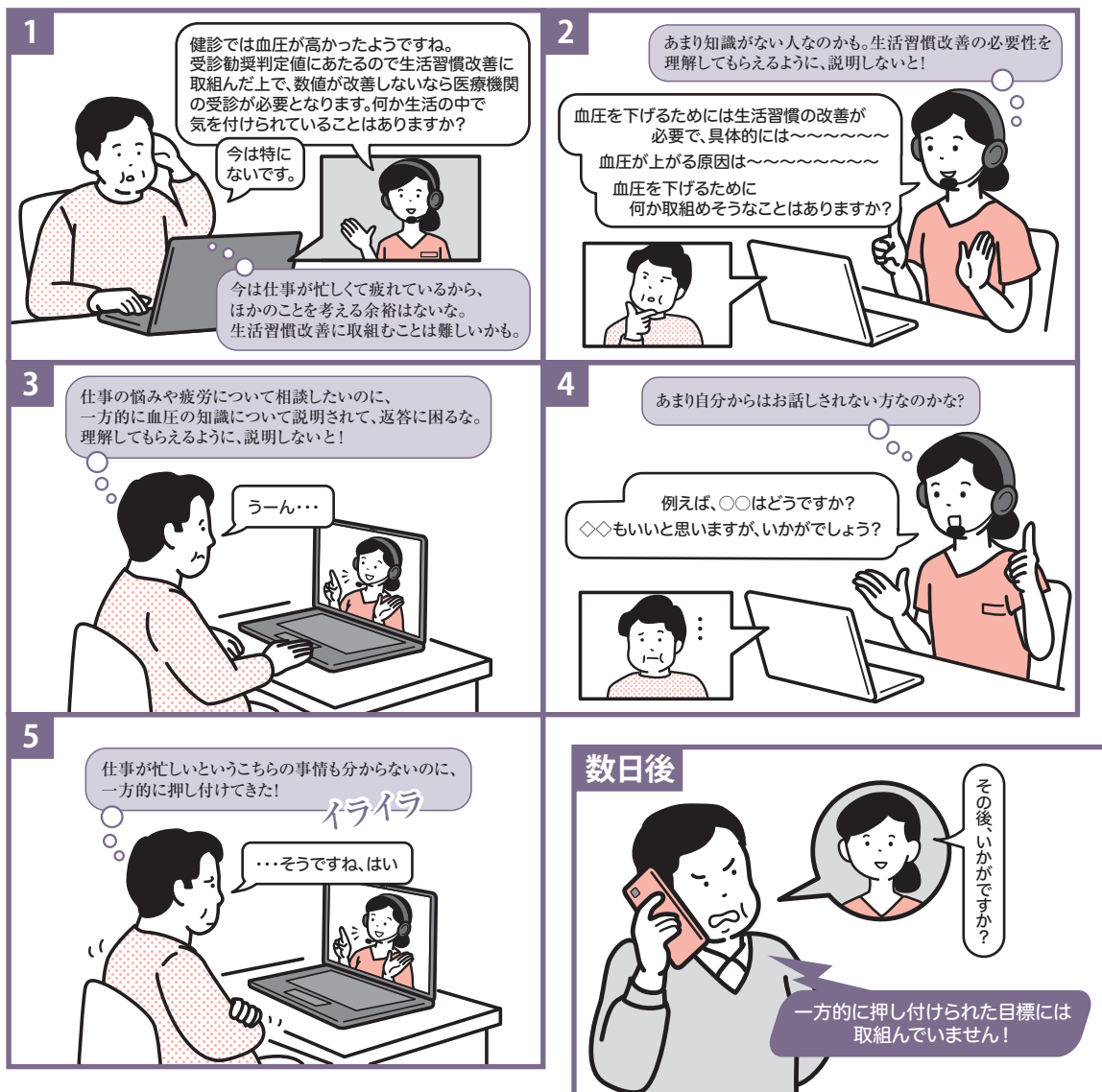
遠隔面接ではお互いの雰囲気が伝わりづらく、淡々としたやり取りや一方的なやり取りになりやすい傾向にあります。その結果、実施者が伝えたい内容を、対象者が十分に理解できないままに面接が終わってしまうこともあるので注意が必要です。特定保健指導を通して対象者の行動変容を促すには対象者が自らの問題点に気づくことが重要ですから、遠隔面接においても対象者との会話を深めるように努め、健康課題や改善すべき生活習慣を一緒に考えるようにします。

現場の工夫

実施者の取組

- ポイントを絞って詳しく聞き取りをすることで、対象者の特定保健指導や行動変容に対する態度、健康課題、改善すべき習慣を把握する
- 一方的な説明にならないように、オープンクエスションを使いながら、指導内容への理解度や疑問点を把握する
- 遠隔面接であっても対象者を理解する上で必要と考えられるその地域の生活環境や社会資源を把握しておく

こんな行き違いに注意「思い込みはイライラのもと」



3-3-3 画面越しに行う情報収集の工夫

■ 普段の生活状況を確認する工夫を

指定の場所で実施する対面と異なり、遠隔面接では対象者が自宅で特定保健指導を受けることがあります。対象者や家族の同意を得られれば、画面越しに自宅の様子や普段食べているものを見せてもらったり、家族に同席してもらったりすることもできます。本人への聞き取りだけでは分からないリアルな(ありのままの)生活状況を把握することができるのは、ビデオ通話システムを使った遠隔面接ならではの特長と言えるでしょう。

現場の工夫

実施者の取組

- 自宅で面接を受けている場合は対象者が比較的にリラックスしているため、画面を通して自宅の様子を観察することや、普段食べているもの等を実際に見せてもらうことで、対象者の全体像を把握する
- 対象者が実際に口にしているものの量や種類を画面越しに確認することで、より正確なアセスメントを行い、具体的な指導に繋げる
- 家族と会話ができただけの場合は、事前情報と本人からの情報、家族からの情報も加えてアセスメントを行い、必要に応じて指導内容に活かす

■ 対象者自身による計測を支援

対象者の体格に関する正確な情報は特定保健指導に必要不可欠です。対面では会場の体重計を使用したり、実施者が腹囲を計測したり、その場で情報収集ができますが、遠隔面接では工夫が必要です。特定保健指導においては減量目標の設定と評価に腹囲と体重の数値が使用されるので、対象者に協力を仰ぎながら正確な情報の把握に努めましょう。例えば、保健指導実施者自身が測定方法を実践して画面越しに見せたり、人形を使って測定方法を示す等の工夫も行えます。

■ 特定保健指導の実績評価では客観性を担保した測定を

実績評価時の腹囲や体重の測定では、客観性を担保して実施することが基本です。ビデオ通話システムを活用して実績評価を行う場合も同様で、実際に対象者に測定してもらい、画面越しに確認する等の方法を用いて、可能な限り客観性が保たれる状態で実施しましょう。



現場の工夫

実施者の取組

- 遠隔面接の実施中に対象者が腹囲や体重を測定する時間を設け、正確な測定値を聞き取る
- 遠隔面接当日に体重が分からない場合には、その後の支援の際に報告してもらう
- 遠隔面接では、対面と違い、対象者の体格を把握しにくいいため、事前に対象者自身が測定した体重を教えてください

3-3-4 対象者に指導する際の留意点

■ 必要な情報を伝えるための留意点

遠隔面接では雰囲気や態度等の非言語情報が伝わりづらいため、対面と同じコミュニケーション方法では伝えるべきことが十分に伝わらなかったり、誤った内容で受け止められたりする可能性があることに注意します。対象者から実施者がどう見えているのか、画面を通した伝わり方を想定した上で指導内容を組み立てます。

①遠隔面接では会話の行間を読み取ることが難しいため、伝えたい内容は略さず、明確に言語化して伝えましょう。

現場の工夫

実施者の取組

- 対象者の健康や生活上の課題は何か、何を改善すると良いか等について、話づらいことでも対象者に感じ取ってもらおうとするのではなく、分かりやすい言葉にしてフィードバックする

②画面越しで非言語情報が伝わりづらいのは実施者も対象者も同じです。実施者は対象者がより話しやすく前向きに指導を受けられるように、意識的に非言語のコミュニケーションを取り入れるようにしましょう。具体的には実施者自身の表情や目線、身振り等に気を配ることで、実施者が対象者の発言を真剣に聞いていることや、対象者の発言をどのように受け止めたのか等の印象を伝えることができます。

現場の工夫

実施者の取組

- 対象者と目線が合うよう、カメラに目線に向けて話す
- 対象者との対話に集中すると表情が硬く見えるため、常に口角をあげ笑顔で話すように意識する
- カメラの位置を考慮しながら身振り手振りを大きくする



■ 資料はちょっとした一手間で使いやすく

画面上で資料を提示する場合は、対象者が画面のどこを見てよいか分からないことがあるため、説明したい箇所は強調して示す等、見せ方を工夫しましょう。また、事前に送付する資料には付箋やマーカー等で分かりやすく印をつけておくと、遠隔面接で参照してほしい箇所を伝えやすくなります。

■ 対象者の意向を確認した上で、家族の参加も検討

対象者が自宅で特定保健指導を受けている場合は、家族に同席してもらうことも考えられます。対象者からだけでは知り得なかった情報を得られたり、家族に食事への配慮を直接お願いしたりできることは遠隔面接ならではの利点といえます。ただし、指導には個人情報が含まれますので、家族の同席については対象者と家族の意向を確認した上で実施しましょう。

現場の工夫

実施者の取組

- 家族と一緒に取組める行動変容や、健康的な生活習慣のための環境作り等、家族を巻き込んだ指導を行う
- 調理を担っている家族が同席できる場合は、家族にも食生活改善についての助言指導を行う

こんな行き違いに注意「やる気の空回り」

省略してしまうと…



省略せずに伝えると…



3-3-5 初回の遠隔面接後の支援計画

■ 対象者の状況に応じた支援計画の立案

継続支援の途中で離脱する事態を回避するために、それぞれの対象者にとって参加しやすい環境の整備に努めます。対象者の状況によっては指導の頻度を見直すとともに、ICTを含めた継続支援の在り方や使用するツールを再検討し、個別指導計画を立案、修正していく必要があります。

現場の工夫

実施者の取組

- 継続支援の場合はフォローの頻度を確認し、対象者の事情に合わせて、次の支援のタイミングや方法、手段を決める
- 対象者の事情に合わせて支援形態（面接、電子メール、電話等）を変更する
- 継続支援の途中で指導を受けなくなる脱落を防ぎ、特定保健指導の効果を高めるために、対象者の目標の達成状況や行動目標の取組状況に合わせて、遠隔面接を実施するタイミングを図る
- 継続支援における効果的な支援ツール（アプリ、紙媒体等）の活用を検討する

POINT

ビデオ通話システムを活用した遠隔面接では対面に比べて、積極的な働きかけを通して言語化されていない情報を引き出すことや、対象者に指導目的を十分に説明することが求められます。また、接続状況の確認や資料の見せ方の工夫等も必要です。一方で、対象者の自宅の様子や食事内容を直接把握したり、家族に同席してもらったり、自宅で面接を受けられるからこそ得られる情報もあります。遠隔面接での注意点を意識しつつ、強みや利点を活かす実施計画を立案することで、効果的な特定保健指導を実施することができます。

3-4 リスクマネジメント

安全・安心の遠隔面接を実現するために 事前に行っておくべきリスク対策

指導を受ける場所を選ばないのが遠隔面接の利点ですが、思わぬトラブルを招かないために想定されるリスクを事前に把握し、対策を練っておきましょう。

ビデオ通話システムを活用した遠隔面接におけるリスクマネジメント

■ 特定保健指導を受ける場所の選び方は事前に説明を

遠隔面接では対象者が指導を受ける場所を決められますが、プライバシーへの配慮から、職場やカフェ等、周囲に人がいる環境で受けることのないよう、場所選びについて事前に説明しておきましょう。また、対象者が作業中や車の運転中等に特定保健指導を受けるケースも考えられます。いずれも事前の注意喚起とともに、面接のはじめに安全な状態かどうかを確認するようにします。

現場の工夫

実施者の取組

- 情報セキュリティ対策のため対象者の使用する端末等について保険者（または対象者）と取り決めを行う
- 対象者の面接環境が安全な場所であるか、作業中・運転中ではないか等注意しながら実施する
- プライバシーを確保できる環境であるかを対象者に確認し、そうでない場合は、ヘッドフォンを使用することや、画面が覗き込まれないよう注意することを促す

POINT

対象者が特定保健指導を受ける場所を自由に選べることは遠隔面接の利点ですが、安全な状態で安心して臨めるように、プライバシーを確保できる場所の選び方について事前に説明しておきましょう。また、スマートフォンは移動中にも使用できるので注意が必要です。面接を始める前に、対象者の周囲の状況が安全かどうかを確認するようにしましょう。



ICTを活用する場合ならではの評価の視点が必要です

ICTを活用した特定保健指導の評価について

ここでは、ICTを活用した特定保健指導における評価の視点を取り上げます。適切な評価を行い、振り返りを行うことで、今後のより良い特定保健指導に繋げましょう。

特定保健指導における評価の目的は、指導の成果があったか、さらにその結果から実施方法が適切であったかを判断し、改善していくことです。それは、ICTを活用した特定保健指導の場合も同じで、評価の基本に変わりはありません。特定保健指導の評価については、「標準的な健診・保健指導プログラム(令和6年度版)第3編 第4章 保健指導の評価」に記載されています。

ICTは、特定保健指導の効果を高めるためのツール(手段や教材)の1つです。特定保健指導においてICTを活用した場合は、ICTを活用したことによって成果が上がったか、さらに、その結果を見てICTツールの選択や活用方法が適切であったかを評価し、改善していく必要があります。それには、従来行ってきた特定保健指導の評価に、ICT活用による成果への影響、その結果をもたらす要因を検討できる評価の視点を加えることが必要になってきます。

ICTを活用した特定保健指導の具体的な評価の視点と、既に特定保健指導にICTを取り入れている事業者等へのヒアリングからまとめた評価の取組を「現場の工夫」として紹介します。

「個人」に対するICTを活用した特定保健指導の評価

対象者個人の評価は、特定保健指導においてICTを適切に活用できていたか(プロセス評価)、その結果、生活習慣の行動変容が認められたか、健診結果に改善が見られたか(アウトカム評価)等の観点で行います。

プロセス

- 遠隔面接までに対象者への案内や資料準備・送付が適切にできたか
- 対象者の希望に沿った遠隔面接やアプリ等を使用して特定保健指導ができたか
- 対象者のICTリテラシーに合った遠隔面接やアプリ等を使用できたか
- ICTを活用した特定保健指導の満足度はどうであったか

アウトカム

- アプリを使用し歩数や体重等を記録するといった行動変容があったか
- 連続して特定保健指導を受けた対象者の場合、ICTを活用したことにより、前年度に比べて行動変容や検査値の改善がみられたか

現場の工夫

個人に対する評価

- 対象者に保健指導後にアンケートを実施し、適切に資料送付や事前連絡ができていたか、遠隔面接で分かりにくい部分がなかったか等の満足度を調査・評価し、以降の保健指導に活かしている

「集団」に対するICTを活用した特定保健指導の評価

ICTを活用した個人への特定保健指導の成果を、集団として集積・評価することで、ICTを活用した特定保健指導を受けた対象者全体に対する成果として確認します。ICTを活用したグループと活用しなかったグループとの比較をすることで、ICTを活用した場合の効果を確認することができます。集団としての評価結果は、保健指導プログラムの改善だけではなく、保健指導実施者の資質向上を目指す研修等にも活用していきましょう。

アウトカム

- 遠隔面接または対面の特定保健指導を行った集団間で、行動変容や健康状態の改善(減量率、検査データ、メタボリックシンドローム関連指標、食生活・身体活動・禁煙等の生活習慣)に違いがあったか
- 異なる保健指導プログラム(アプリやウェアラブル端末等のICT活用を含む)によって、行動変容や健康状態の改善に違いがあったか

現場の工夫

集団に対する評価

- 従来の保健指導プログラムと、ICT(アプリ)を用いた保健指導プログラムの集団間で、保健指導前後の減量率を比較、評価を行い、保健指導プログラムの改善に活かしている

「事業」に対するICTを活用した特定保健指導の評価

ICTを活用した特定保健指導の事業評価は、対象者把握、実施、評価の一連の過程において、以下の観点から評価していきます。

ストラクチャー

ICTを含む適切な資源を活用したか、ICTを活用して事業の目的を遂行するために適切な人員体制・配置ができていたか

- 遠隔面接ができる環境(外部通信可能なパソコン機器やヘッドセット等備品の準備、インターネット回線、遠隔面接用資料・教材、記録用紙の作成)が整備できていたか
- 遠隔面接ができる職員の確保、トラブル時の対応体制が適切であったか(トラブルがあった場合)
- 外部委託の場合、委託先の提供する資源(遠隔面接用資料・教材、記録用紙等)が適切であったか
- 保健指導実施機関と保険者間で特定保健指導(ICT活用を含む)の実施状況・結果について共有する体制ができていたか
- 特定保健指導の際の移動が少なくなることによる実施件数増加や費用削減等があったか

プロセス

ICTを活用する特定保健指導の対象者を適切に選定し、対象者の特徴に合った保健指導(遠隔面接やアプリ等)を実施できたか

- 遠隔面接に必要な資料・教材の選択や事前送付等の時期は適切であったか
- 遠隔面接を実施する対象者の選定方法は適切であったか(対象者のICTリテラシーを適切に判断できていたか)
- 対象者のICTリテラシーに合わせた支援方法(遠隔面接、アプリ等)を適切に選択できていたか
- 遠隔面接に対する対象者の満足度等はどうであったか
- ICTを活用した遠隔面接の特徴(事業全体としての稼働率や日程調整の自由度等)を活かした特定保健指導ができたか
- ICTを活用した遠隔面接においても対象者の意向を踏まえて、目標を適切に設定できたか(一方的にならなかったか)

アウトプット
アウトカム

対象者のうち何人に特定保健指導を実施したか、ICTを含むどのプログラムに何人が参加したか(アウトプット)、ICTを活用した特定保健指導を含め、望ましい結果を出していたか(アウトカム)

- ICTを活用したことで特定保健指導実施率が向上したか
- ICTを活用したことで継続率に変化があったか

現場の工夫

事業に対する評価

- ICTを活用した特定保健指導の満足度や実施体制(日程調整、事前連絡、トラブル対応等)について対象者全員にアンケートを実施・集計し、事業評価する
- 保健指導実施機関と保険者間で、ICTを活用した特定保健指導の実施状況・結果を共有・評価(プロセス、アウトプット、アウトカム)したところ、遠隔面接により実施率が向上したため、もっと多くの対象者に参加してもらえるよう案内方法を工夫し、予約枠を増やす等、次年度の実施計画に活かしている

POINT

ICTを活用した特定保健指導では、ICTを活用したことによる効果を評価し、保健指導計画を改善していくことが必要になります。既にICTを活用した遠隔面接を導入している事業者のヒアリングからは、対面と遠隔面接に大きな効果の違いはないということが見えてきました。こうしたことから、対象者のICTリテラシーやインターネット環境等の状況を判断し、ICTを活用した特定保健指導を適切に取り入れましょう。

特定保健指導の研修にICT活用に関する内容も取り入れましょう

効果的・効率的な特定保健指導のため ICTへの理解を深める研修を実施

ICTを活用した特定保健指導では、対象者に対してスムーズで効果的な指導を行うために、活用するICTへの理解を深める研修が必要となります。

「健診・保健指導の研修ガイドライン(令和6年度版)」では、ICTを活用した特定保健指導を実施するにあたり、対象者が保健指導を受けやすい体制や環境を整備するために、ICTの活用に関する研修を行う必要があるとしています。

具体的には、業務遂行能力チェックリストにおいて、下記の事項が設定されています。

獲得目標	職務・経験	習得が求められる知識や指導技術
保健指導全般に関する能力	保健指導実施者 初任者 (保健指導経験年数1~2年目)	保健指導の参加率や効果の向上に繋がるよう初回面接や継続支援にICT(ビデオ通話システムやアプリ等)を組み込むことができる。
	保健指導実施者 経験者 (保健指導経験年数3年以上)	保健指導に役立つツール(ビデオ通話システムやアプリ等の活用、ICTを含む)の選択・活用ができる。
保健事業の企画・運営のために必要な能力	保健指導チームのリーダーの立場にある専門職	プログラムの実施に係る人材、教材・ツール(ICTを含む)・会場、通信機器・環境等を運営担当者に伝え、必要に応じて調整できる。最新の保健指導ツール(ICTを含む)についての情報を積極的に収集・活用している。
保健事業運営能力	特定保健指導事業の運営責任者	保健指導を効率化するようなツール(ビデオ通話システムやアプリ等のICTの活用を含む)についての情報を収集している。効率的な運営ができる(ビデオ通話システムやアプリ等のICTの活用を含む指導方法、時間の決定)。

特に保健指導実施者においては、遠隔面接で活用するビデオ通話システムについて、ロールプレイといった実践的な手法を取り入れる等して、操作方法を習得することはもちろん、ビデオ通話システムのソフトウェアやアプリは常に最新のものを用意することも心がけましょう。さらに、ビデオ通話システムの操作方法だけでなく、遠隔面接におけるコミュニケーション手法についてもスキルを習得する必要があります。

ICTを活用した特定保健指導を実施している事業者等へのヒアリングから見てきた研修のポイントを「現場の工夫」としてまとめました。研修体制整備の際の参考にしてください。

進め方や注意事項等をマニュアルにまとめましょう

特定保健指導においてICTを活用する際の遠隔面接の進め方や、対象者のICTリテラシーに合わせた接し方をマニュアル化し、研修に活用しましょう。このような保健指導のマニュアルは、実施者が身に付けるべき保健指導技術を組織内で共有し、保健指導の質を担保することに繋がります。

また、万が一、通信障害やエラー等でビデオ通話システムが繋がらなかった場合に、どのように対応したら良いか、連絡先・相談先等を含めた対応方法をマニュアル化しておくことも大切です。

現場の工夫

実施者のスキルに応じた様々なマニュアルを作成

- 笑顔で穏やかに話す等、遠隔面接での対象者への接し方や注意すべき点等をマニュアル化している
- 保健指導実施者が遠隔面接の初心者でも面接が滞りなく実施できるように、ビデオ通話システムの操作手順や指導内容等を盛り込んだマニュアルを作成している
- ビデオ通話システムが繋がらなかった場合に備えて、電話等の代替手段を用意し、指導中の移行方法をマニュアル化している

定期的に研修を行いましょう

一定レベルの特定保健指導を行うためには、保健指導内容の研修に加えて、遠隔面接時の機器・ビデオ通話システムの操作や、個人情報保護に関する事項等について、職務・経験に応じた定期的な研修の実施が有効です。また、円滑な業務のためのミーティングや専門家を招いた勉強会を実施する等、組織として特定保健指導の質を高める仕組みを作りましょう。

現場の工夫

研修の効果を高める

- 特定保健指導の困りごとや問題について、定期的なミーティングや勉強会で解決する
- 保健指導実施者の関心や課題に応じたテーマで研修を設定し、講師を招いて勉強会を行う
- 支援が困難であった事例や、よくある事例について共有し、ディスカッションを行い、マニュアル作成に反映させる

研修にロールプレイを取り入れましょう

遠隔面接を行う場合は、ビデオ通話システムの特徴を理解し、操作に慣れておきましょう。ロールプレイ形式(実施者役・対象者役・観察者役)の研修を行うことで、遠隔面接の基本的な態度やマナー、コミュニケーション技術(身振り手振りを大きくする、笑顔で心がける等)を身に付け、効果的・効率的な指導を心がけましょう。

ロールプレイ例①

【ビデオ通話システムの操作方法】

円滑に面接が進むようビデオ通話システムの操作方法をロールプレイで習得する

ロールプレイ例②

【画面を通したコミュニケーション方法】

目線や顔の映り方、声の大きさやスピード、意図が伝わりやすいボディアクション等を確認する

スキルアップのために日常的に情報共有・交換を行いましょう

遠隔面接での困りごとや成功体験等について、積極的に関係者間で意見交換をしたり、一緒に対策を考えたりすることがスキルアップに繋がります。さらに、特定保健指導チームのリーダーは、情報共有や意見交換から見てきた現状を把握し、実施体制の構築や研修の企画に繋げていく必要があります。また、委託契約がある場合は、実施内容が適切かどうか委託元との契約内容について再確認・共有を定期的に行うことも大切です。

現場の工夫

実践知を共有してスキルアップする

- 遠隔面接の難しさや工夫等、特定保健指導の経験を複数名で意見交換し、知識や技術に関する専門職としての「引き出し」を広げている
- 機器の使い方やトラブル、その解決策等を書き出して共有している
- 困難事例を共有し、経験の豊富な実施者から助言をもらったり、一緒に対策を考える
- 成功事例や対象者からの感謝の電話や電子メールを全体で共有している

プラスα ▶ 研修では解決できない問題のために個別相談の機会を

保健指導事業の運営責任者は、全体での研修やミーティング、勉強会等の体系的な研修とは別に、実施者と運営責任者との1対1で困りごと等を相談できる体制を整えるといった取組も行われています。

POINT

遠隔面接ではビデオ通話システムの操作や、それに適したコミュニケーションも求められますが、マニュアルの整備や実践的な研修により、必要なスキルをどなたでも習得することが可能です。マニュアル作成、定期的な研修、ロールプレイ、情報共有・交換を通して、スキルアップを心がけましょう。

ケーススタディで学ぶICTを活用した遠隔面接の取り入れ方 遠隔面接を導入した特定保健指導の事例

CASE1 | 対象者が自宅で初めて遠隔面接を受けるケース

ICTリテラシー パソコン操作はできるが、スマートフォン操作は苦手

普段の生活状況の確認や、家族への指導等、遠隔面接のメリットが十分に活かされた事例。対象者は、退職後に初めて遠隔面接を自宅で受けるようになったが、ビデオ通話システムを利用することには慣れていないため、事前の案内やコミュニケーションに配慮したケース。

基本情報

66歳男性
妻と2人暮らし
1年前に定年退職

健診結果

腹囲88cm、BMI23.5kg/m²、血圧136/80mmHg、
空腹時中性脂肪140mg/dl、HDLコレステロール
45mg/dl、空腹時血糖98mg/dl、HbA1c 5.4%、
喫煙習慣なし *動機付け支援に該当

生活状況

退職して1年で体重が3kg増加。営業職として働いていたが、退職後は歩行量が減少、食事内容が変化した。主に調理を担当するのは妻で、醤油等をかけ過ぎると妻によく注意される。麺類が好き。

実施連絡

電話連絡で特定保健指導の実施を伝える

対面と遠隔面接が選択できること、**遠隔面接をする場合の機器について説明を行った。**

対象者 遠隔面接を受けたことはないですが、自宅で受けてみたいですね。前職でも自宅でパソコンを使っていたので、操作は問題ありません。スマートフォンは持っていますが、通話で使うくらいです。



保健指導実施者 パソコンでの遠隔面接に接続する手順を示した資料を送付します。**当日は、もしよろしければ奥様にもご同席いただけたらとよいかなと思います。**

➡ P.17 3-2

遠隔面接に対する対象者の意向を確認しましょう

➡ P.17 3-2

対象者にとって面倒な手続きのない遠隔面接を目指しましょう

➡ P.22 3-3-3

普段の生活状況を確認する工夫を

送付

対象者の遠隔面接に適した資料・教材を送付

健診結果の改善が望まれる検査値や、生活習慣改善ポイントに付箋等を貼った教材を送付。さらに教材には予め生活状況を書き込んでもらい、遠隔面接の際には手元に置いてもらうよう依頼した。

➡ P.18 3-2

事前に資料を送付しましょう

➡ P.23 3-3-4

資料はちよっとした一手間で使いやすく

初回面接(遠隔)

対象者と妻が遠隔面接に参加

対象者は妻と一緒に自宅のパソコンで遠隔面接に参加。**整った服装や背筋を正してパソコンに向かう姿、整理整頓された部屋を画面越しに確認**できたことで、保健指導に前向きに臨んでいることが推察できた。



保健指導実施者 私の声は聞きとりづらくないですか？資料は画面に見えていますか？（接続状況の確認）まずは簡単に自己紹介から始めますね（信頼関係構築の工夫）。

対象者は緊張している様子だったので、**目線が合うようにカメラに向かって笑顔で話しかけると、対象者にも笑顔が見え始める。**事前送付した資料の付箋部分を確認してもらうように促し、改善が必要な項目と一緒に確認しながら、健診結果の説明を進めた。**一方的な会話にならないように、対象者の関心や生活状況を詳しく聞き取った。**

➡ P.19 3-3-1

注意深い観察、積極的な働きかけを

➡ P.19 3-3-1

状況を確認しながら進めるのがコツ

➡ P.20 3-3-2

遠隔面接ならではの関係性構築の工夫

➡ P.23 3-3-4

必要な情報を伝えるための留意点

➡ P.21 3-3-2

対象者との会話を深める工夫を

初回面接（遠隔）

対象者 実は最近ウォーキングを始めました。健診結果を見てこのままではいけないと思って…。



大きな身振り手振りでお客者の取組を賞賛し、継続を勧める。妻への聞き取りで、**麺類やごはんといった主食を重ねて食べたり、食塩を多く含む調味料を多用してしまうことが分かり、現在の食事は、エネルギーと食塩過多であることを説明。**対象者から「醤油の量を減らす」、妻から「献立の工夫をする」という発言があり、食事と運動に関する行動目標を設定した。

➡ **P.23 3-3-4**
必要な情報を伝えるための留意点

➡ **P.22 3-3-3**
普段の生活状況を確認する工夫を

CASE2 | スマートフォンでの遠隔面接をきっかけに特定保健指導に繋がったケース

ICTリテラシー パソコンは使わないがスマートフォンでの通話やメールは日常使っている

介護と仕事で忙しく時間が取りにくい、スマートフォンでの遠隔面接をきっかけに特定保健指導に繋がった事例。スマートフォンでの遠隔面接が初めてだったため、面倒な手続きなく受けられるように案内し、保健指導中のコミュニケーションに留意したケース。

基本情報	健診結果	生活状況
58歳女性 夫、義母の3人暮らし パートタイム勤務 3年前から義母を自宅で介護している	腹囲92cm、BMI25.2kg/m ² 、血圧138/86mmHg、空腹時中性脂肪160mg/dl、HDLコレステロール42mg/dl、空腹時血糖89mg/dl、HbA1c5.4%、喫煙習慣なし *積極的支援に該当	義母の介護が始まってから、自分の時間が減ってストレスが増えた。食事をゆっくり食べる時間がなく、夜お菓子を食べるのが唯一の楽しみになり、ここ数年で体重が4kg程増えた。運動したい気持ちはあるが時間がなく、最近は膝の痛みもある。

健診当日 初回面接（1回目・対面）

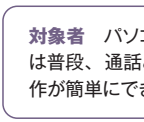
対面で初回面接1回目を実施

特定健康診査受診当日に、腹囲・血圧の数値から特定保健指導の対象となることを説明、対面で初回面接（1回目）を実施した。介護とパートで忙しいため、個別面接の時間が取りにくいと、保健指導に消極的だった。



特定保健指導実施者 普段お使いのスマートフォンからでも遠隔面接を受けることができますので、よかったですら受けてみませんか？

➡ **P.16 3-1**
実施体制を整えましょう



対象者 パソコンがなくても大丈夫なんです。スマートフォンは普段、通話とSNS、電子メールを使っているだけだけど、操作が簡単にできるなら一度受けてみようと思います。



送付する電子メールでお知らせするリンク先をクリックするだけで、遠隔面接に参加できることを説明。次回の遠隔面接の際には、普段食べているお菓子を手元に用意してもらうよう説明した。

➡ **P.17 3-2**
対象者にとって面倒な手続きのない遠隔面接を目指しましょう

送付

対象者の遠隔面接に適した資料・教材を送付

遠隔面接の実施手順や接続方法をシンプルに説明した案内を送付し、ビデオ通話システムへのリンクを記載した電子メールを送付。健診結果、教材と併せて、必要時に利用できる簡易スマホスタンドを送付した。

➡ **P.18 3-2**
事前に資料を送付しましょう

件名 面接のお知らせ

・日時 ×月△日（□）18時
以下のリンク先をクリックして参加して下さい。
<https://www.△○○□.j/>

ビデオ通話システムを活用した遠隔面接

対象者は、事前送付した資料を手元にスマートフォンで遠隔面接に参加。



特定保健指導実施者 私の顔は、スマートフォンの画面で見えていますか？

遠隔面接が初めてのため話じづらそうな様子うかがえる。介護と仕事で忙しい日々を送る対象者を労い、生活状況を聞いた。

対象者 食生活を見直した方がいいとは分かっているんですが、おやつも少しずつ増えてしまっ…



忙しくストレスが多い日々でも、生活習慣を見直したいという対象者の気持ちが会話の中で見えてきた。手元に用意してもらったお菓子を確認し、普段食べているものを正確に把握。間食をなくすのではなく、内容と摂るタイミングを工夫することから始めてみることを提案した。

一方で、新たに運動を始める時間的なゆとりは確保できないが、家事や介護の合間に行く短時間の筋トレなら提案ができると判断。事前送付した教材の筋トレを指導者が画面越しで実践し、対象者にも試してもらおう。運動と間食を中心とした行動目標を設定した。

今後の継続支援は電話を希望したため、計4回の電話の継続支援を実施した。

P.20 3-3-2

遠隔面接ならではの関係性構築の工夫
対面で磨いたコミュニケーションのスキル
を遠隔面接にも応用

P.22 3-3-3

普段の生活状況を確認する工夫を

CASE3 | 遠隔面接とアプリを利用した特定保健指導で行動変容への意欲を高めたケース

ICTリテラシー パソコンもスマートフォンも使いこなせる

ICTリテラシーが高く、ICTを活用して業務の隙間時間で特定保健指導を効果的・効率的に実施できた事例。保健指導の介入を確実に引き、継続支援に繋がるように、目的を明確に説明、要点を絞った効率的な情報収集に配慮したケース。

基本情報

47歳男性
1人暮らし
会社員

健診結果

腹囲92cm、BMI26kg/m²、血圧136/88mmHg、
空腹時中性脂肪152mg/dl、HDLコレステロール
45mg/dl、空腹時血糖101mg/dl、HbA1c 5.9%、
喫煙習慣なし *積極的支援に該当

生活状況

課長職に就く会社員であり、多忙。食事は外食やコンビニ弁当が中心で、自炊はあまりしない。元来、運動は好きだったが、仕事が忙しく運動をする時間がなかなか取れない。

電話連絡で特定保健指導の実施を伝える

電話連絡で特定保健指導の対象であること、さらに実施には、対面と遠隔面接が選べることを説明した。

対象者 平日は毎日仕事だから保健指導を受けるのは無理だよ。



遠隔面接では移動時間が不要であること、さらに個別面接の最低所要時間が20分であることを説明し、**昼休みの時間を利用した面接実施**を提案した。

対象者 リモート会議は仕事でいつもしているからね。リモートで昼休みにできるなら受けてみようかな。



保健指導実施者 生活のことや、健診結果等、個人情報に関する話をしますので、**個室等できるだけセキュリティが守られる場所で面接**を受けてくださいね。

P.15 3-1

遠隔面接のメリットを活かせる保健指導の
体制を整備

P.15 3-1

場所や機器の準備をしましょう

送付

対象者の遠隔面接に適した資料・教材を送付

健診結果に、**改善が望まれる検査値に付箋を付けて送付**し、その他の資料は電子メールで送付。対象者は仕事の隙間時間に面接を受けることから、**対象者が手元に準備する紙媒体の資料は最低限にとどめ、当日画面共有にて資料を提示**した。

➡ P.23 3-3-4

資料はちょっとした一手間で使いやすく

➡ P.18 3-2

対象者に合わせた教材を用意しましょう

初回面接(遠隔)

ビデオ通話システムを活用した初回面接実施

対象者の昼休みに面接を実施。周囲に人はいないようだが、**少しガヤガヤとした騒音が聞こえるため、対象者に個人情報に関わる話をして問題がないか確認**を行った。

対象者 今、食堂の隅でリモートに繋いでるんだよ。近くに人はいないし、イヤホンをつけてるから大丈夫。で、今日は面接でどんなことするんだっけ。



➡ P.26 3-4

特定保健指導を受ける場所の選び方は事前に説明を

対象者は、昼休み中ということもあり、コーヒーを飲みながら気軽な雰囲気で見学に参加。**特定保健指導の必要性を理解してもらうために、面接の目的と今後の流れについて丁寧に説明を行った。**

➡ P.19 3-3-1

はじめに保健指導の目的を明確に

健診結果から健康課題とそれに繋がる生活習慣の予測を立て、事前に質問内容を用意し、**要点を絞って情報収集を行った。**

➡ P.19 3-3-1

情報収集は要点を絞って効率よく実施

面接を進める中で、食生活改善と運動量(歩行・階段利用)に関する行動目標を立てた。**体重・運動量等のセルフモニタリングについて、紙に書くのは面倒であると反応があり、日頃のスケジュール管理はスマートフォンのアプリを利用しているということから健康系アプリを活用したモニタリングを提案。3か月後に腹囲2cm・体重2kg減を目標としてスタートした。**

➡ P.25 3-3-5

対象者の状況に応じた支援計画を立案

1か月後 個別支援(遠隔)

健康系アプリを活用しながら継続支援

仕事のスケジュールに合わせて平日の夜の時間帯に遠隔面接を実施。この日は、自宅パソコンを使って指導を受けていた。健康系アプリを使った体重・運動量のモニタリングにより、生活習慣と体重の関連を理解でき、積極的に実践している様子がうかがえた。腹囲の測り方が分からないと質問があり、**測り方の資料を画面共有すると共に、チャット機能でも送付。画面越しに腹囲測定をしてもらい、測定方法の改善点について指導を行った。**

➡ P.22 3-3-3

対象者自身による計測を支援

継続支援

継続支援をメールで

対象者が主体的に生活習慣改善に取り組んでいること、2度の遠隔面接で信頼関係が築けたこと、ICTリテラシーが高く電子メールをよく利用していることから、対象者と相談し**電子メールでの継続支援を実施**。ウォーキングと階段利用に積極的に取り組み、体重・運動量のモニタリングも、アプリで継続できていることを確認。一方で、食習慣の行動目標は、飲み会が多かったため困難だった様子。現在の取組を賞賛しつつ、食習慣の行動目標について修正を提案。当初よりも取り掛かりやすい内容の行動目標に変更した。

➡ P.25 3-3-5

対象者の状況に応じた支援計画の立案

実績評価(遠隔面接)

遠隔での個別支援と実績評価を一体的に実施。腹囲2cm・体重2kg減は達成できなかったが、腹囲1cm・体重1kg減、設定した運動習慣の改善が2か月間継続できたことを確認。食習慣の行動変容の目標は継続することが難しかったが、対象者からは「今後もあきらめずに取り組んでいく」と前向きな発言が得られた。継続的な取組と次年度の健診受診を勧奨し、支援を終了。また、今回のICTを活用した特定保健指導について評価するために、対象者にアンケートを実施した。

アウトカム評価	1cm・1kg減 20p / 運動習慣の改善 20p	計210p
プロセス評価	個別支援(遠隔) 70p×2回 / 電子メール支援 30p	

「個人」に対するICTを活用した特定保健指導の評価

プロセス評価

■ 遠隔面接までに対象者への案内や資料準備・送付が適切にできたか

特定保健指導を受けることに消極的な対象者に対して、遠隔面接のメリットを活かした利便性の高い提案を行い、特定保健指導に繋げることができた。また、隙間時間を利用した面接のため、対象者が手元に準備する紙媒体の資料は最小限にとどめ、当日画面共有にて資料を提示する等、対象者のICT活用状況やリテラシーに合わせた準備方法を適切に選択することができた。

■ 対象者の希望に沿った遠隔面接やアプリ等を使用して特定保健指導ができたか

対象者が多忙であることを考慮し、昼休みの時間や平日の夜等の隙間時間を利用する柔軟な日程調整ができたことや、指導を受ける場所選びについて事前に説明したうえで都合の良い場所を選んでもらう等、対象者の希望に合わせた遠隔面接を実施することができた。

■ 対象者のICTリテラシーに合った遠隔面接やアプリ等を使用できたか

ICTリテラシーが高くパソコンもスマートフォンも使いこなせることから、遠隔面接では資料を画面共有機能で見てもらったり、チャット機能で資料を送付したり等、積極的にビデオ通話システムに搭載されている機能を活用。また、体重・運動量のセルフモニタリングには健康系アプリの活用を勧めたところ、簡単に記録でき、取組が数字に反映されることに達成感を感じ、モチベーションの維持に貢献できた。ICTリテラシーに合わせて、効果的に遠隔面接やアプリ等を使用することができた。

■ ICTを活用した特定保健指導の満足度はどうであったか

ICTを活用した特定保健指導の満足度を測るため、実績評価時にアンケートを実施。ICTを活用したことで特定保健指導を効果的・効率的に受けられたことに概ね満足していたものの、スマートフォンで指導を受けた際に資料が見えづらいことがあったと回答。同じ対象者でも場合により、遠隔面接に使用する端末が異なることがあるため、使用する端末を都度確認し、端末に合わせた資料準備や説明が必要なが分かり、来年度に向けての改善点が把握できた。

アウトカム評価

■ アプリを使用し歩数や体重等を記録するといった行動変容があったか

対象者のICTリテラシーに合わせて体重・運動量のモニタリングのために、健康系アプリの活用を勧めたところ、毎日の記録と数値の変化が可視化されたことで、生活習慣と体重の関連について理解が進み、生活習慣改善が促進されたと考えられた。

➡ P.27 4

「個人」に対するICTを活用した特定保健指導の評価