



# 女性の健康相談支援体制に関する手引き



---

## 目次

---

1. はじめに.....	1
2. 地域資源の把握・相談者の把握【STEP1】.....	3
2.1 地域資源の把握【STEP1-1】.....	3
2.2 相談者の把握【STEP1-2】.....	6
3. 実施方法の決定【STEP2】.....	10
3.1 既存の健康増進事業との連携・庁内連携.....	10
3.2 施策検討のための協議の場の設置.....	13
3.3 地域資源の活用.....	13
3.4 事前実証の実施.....	14
3.5 実施計画の策定.....	16
3.6 人材の確保・育成.....	17
4. 窓口整備・相談実施【STEP3】.....	20
4.1 窓口の整備.....	20
4.2 窓口の設置.....	21
4.3 窓口の周知・住民への啓発.....	25
4.4 窓口での対応.....	27
5. 評価・見直し【STEP4】.....	30
5.1 効果検証.....	30
5.2 改善・見直し.....	30
付録.....	31

# 1. はじめに

---

女性の健康課題は、ライフステージや生活環境、就労状況等により多様であり、身体的・心理的・社会的な側面が複合的に関連しています。令和 3 年度に厚生労働省が実施した「更年期症状・障害に関する意識調査<sup>1</sup>」(以下、「意識調査」という。)では、症状の自覚のある女性のうち、約 8 割が医療機関を受診しておらず、また 40 歳代・50 歳代女性のうち、約 3 割が家事や外出、人間関係など日常生活に何らかの影響を感じていることが明らかになりました。さらに、女性の更年期に関する知識について「よく知っている」と回答した割合は女性では 40 歳代で約 4 割、50 歳代以降で約 5 割、男性では 60 歳代で約 2 割、他の年代で約 1 割にとどまっていることが明らかとなっています。こうした状況は個人の努力だけでは対応・改善が難しいことから、自治体において正確かつ分かりやすい情報提供を行うとともに、更年期症状などで悩みを抱える女性を早期に把握し、相談支援や適切なサービス、医療機関につながるための環境の整備など、総合的に支援できる体制を構築することが望ましいです。

厚生労働省では、令和 7 年度より「女性の健康相談支援体制構築事業」(以下、「事業」という。)を開始し、女性の健康総合センターや、自治体、医療関係団体、医療機関、薬局等と連携した女性の健康相談支援体制の構築に取り組んでいます。特に更年期女性の健康相談については、傾聴にとどまらず、症状に応じて適切に医療機関へつなぐことを重視し、女性が身近な場所で安心して相談でき、必要なときに適切な医療につながる体制を全国に広げていくことを目指しています。

令和 7 年度事業では、①各自治体における女性の健康相談事業の現状把握と課題整理を行うために全都道府県・市区町村を対象にアンケート形式による実態調査を行い、②各自治体の取組内容を詳細に把握するために「ヒアリング調査」を実施しました。こうした調査をもとに、③自治体が女性の健康相談支援を効果的かつ持続的に実施するために必要となるプロセスを体系的に整理した「手引き」の作成、④自治体が女性の健康相談を実施する際に活用できる「女性の健康支援に関する事例集(別紙1)」の作成、⑤相談業務を担う者向けの「(女性の健康相談に関わる方向け)更年期世代の女性の健康支援に関する学習資料(別紙2)」の作成を行いました。

本手引きは、自治体において相談体制の構築を行う際に、地域の状況や住民のニーズに応じて柔軟に活用できるよう、「地域資源・相談者の把握」「実施方法の決定」「窓口整備・相談実施」「評価・見直し」の 4 つのステップに沿って、検討すべき内容や実施手順を整理しています(図 1-1)。また、相談体制の構築や運用の際に参照できるよう、関係機関との連携方法、相談窓口の設計・運営、周知・啓発の進め方等、実務に必要なポイントを盛り込んでいます。さらに、形式的に窓口を設置することにとどまらず、相談者が利用しやすいようにオンライン専用窓口等の形態を検討したり、多くの相談者にアクセスできるよう周知・啓発も含めた出張相談等のイベントを実施したりする等、積極的に相談者を発掘する必要性にも触れています。

---

<sup>1</sup> [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/kenkou/undou/index\\_00009.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/undou/index_00009.html)  
「更年期症状・障害に関する意識調査」について(厚生労働省ウェブサイト)(2026 年 2 月 27 日閲覧)

主に“都道府県”が検討・実施

主に“市区町村”が検討・実施

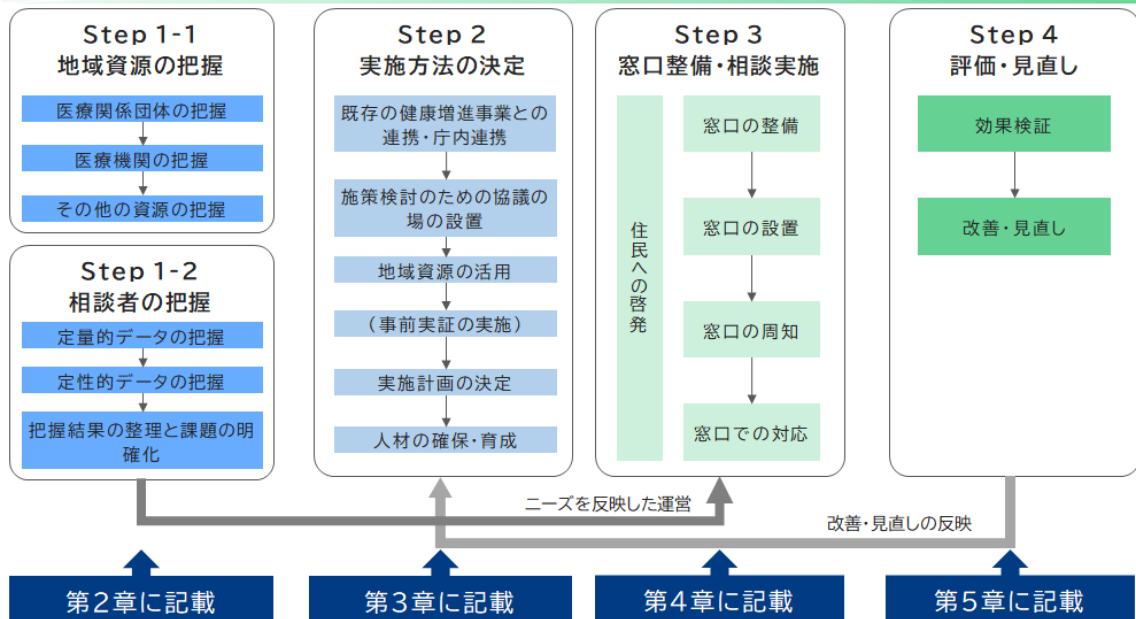


図 1-1 女性の健康相談支援の実施に向けた自治体の取組の流れ

自治体の規模や人員体制、既存の健康増進事業の実施状況は多様であるため、本手引きに示す内容をすべて実施する必要はありません。各自治体においての課題や資源を踏まえ、必要なステップを適宜取捨選択し、自自治体に適した相談支援体制を構築する際の参考として活用してください。

本手引きが、自治体における女性の健康相談支援の一層の充実と、地域住民の健康増進に資することを期待しています。

## 2. 地域資源の把握・相談者の把握【STEP1】

### 2.1 地域資源の把握【STEP1-1】

本ステップでは、女性の健康相談を実施するために、地域資源の把握を行います。実施体制の構築に必要な機関・団体を俯瞰し、地域の女性の健康課題の傾向を整理することで、次のステップである実施方法の決定や窓口整備に向けた基礎情報となります。

#### 実施手順

- (1) 地域の医療関係団体を把握する。
- (2) 地域の医療機関を把握する。
- (3) 地域の薬局や女性の健康に取り組む企業・NPO、大学等の研究機関を把握する。

女性の健康相談では、症状のある相談者を適切な医療機関の受診につなぐことが重要です。そのため、相談者からの求めに応じて適切な情報を提供できるよう、地域の医師会等の医療関係団体を通じて地域の医療機関で対応している診療科、更年期症状への対応可否等を確認します。また、体制構築を円滑に進めるため、住民に身近な薬局、協働の可能性のある民間企業・NPO・大学・研究機関等についても幅広く整理します。これらのプロセスにおいて市区町村単独で実施が難しい場合は、必要に応じて都道府県と協働して実施します。

#### (1) 医療関係団体の把握

女性の健康相談支援では、相談者が何らかの症状を抱えている場合には適切な医療機関へ連携することが不可欠です。そのため、まず地域の医師会・薬剤師会・看護協会等の医療関係団体を把握し、連携体制を整えることが重要です(表 2-1)。医療関係団体は、相談窓口の運営支援や医学的な助言、地域への周知・啓発等、多様な役割を担うことが期待できるため、自治体にとって欠かせない協働パートナーとなります。

表 2-1 医療関係団体の整理例

団体名	期待できる役割
都道府県医師会 郡市区医師会	医療機関への協力依頼(相談窓口の運営・支援、協力医療機関のリストの提供等) 医学的な助言 周知・啓発
都道府県薬剤師会 郡市区薬剤師会 都道府県看護協会	相談窓口の運営・支援 周知・啓発

## (2) 医療機関の把握

医療機関の把握は、女性の健康相談において、相談者を適切な医療機関へ確実につなぐための基盤となります。特に更年期症状を含む幅広い健康課題や相談者の多様なニーズに対応するためには、地域に所在する医療機関の基本情報だけでなく、診療科の特徴や専門性、更年期症状への対応可否等、網羅的に把握することが必要です。これらの情報の把握に当たっては、必要に応じて医療機関に対し情報提供等の協力を求めながら、実態を整理していくことが重要です。管内に女性の健康課題に対応できる医療機関がない市区町村が存在する場合は、都道府県が主体となり広域的な視点で医療機関情報を把握・整理し、市区町村に情報提供を行うことも有効です。当該地域範囲外の把握により、相談者を近隣市区町村や圏域内の医療機関へ円滑につなぐことが可能となります。

また、医療機関情報は自治体による事業運営の中で、相談窓口担当者が日常的に活用するものであるため、一覧性と検索性の高い形式で整理するとよいでしょう(表 2-2、別紙 3-1 医療機関リスト)。

表 2-2 医療機関のリストアップ(イメージ)

医療機関名	住所	連絡先	診療科	更年期症状への対応可否	予約の必要性の有無
〇〇病院	A市B町	...	内科・産婦人科・婦人科	○	...
△△診療所	A市C町	...	産婦人科	...	...
■ ■ クリニック	A市D町	...	内科	○	...
...	...	...	...	...	...

医療機関のリストアップにあたっては以下のホームページも参考に活用してください(表 2-3)。

表 2-3 医療機関のリストアップにあたって参照可能なサイト

サイト名	把握できる情報	URL
医療情報ネット(ナビイ)	全国の医療機関/薬局に関する情報	<a href="https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp/znk-web/juminkanja/S2300/initialize">https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp/znk-web/juminkanja/S2300/initialize</a>
一般社団法人日本女性医学学会	専門医・専門資格者一覧	<a href="https://www.jmwh.jp/n-ninteiseido.html">https://www.jmwh.jp/n-ninteiseido.html</a>
公益社団法人女性の健康とメノポーズ協会	全国の婦人科・更年期外来リスト	<a href="https://www.meno-sg.net/map/#!">https://www.meno-sg.net/map/#!</a>

### (3) その他の資源の把握

女性の健康相談支援体制を検討するにあたっては、医療機関や関係団体に加え、地域に所在する薬局についても把握することが重要です。薬局は住民が日常的に利用する身近な健康拠点であり、体調不良や更年期症状等について相談が寄せられる場合があります。特に、健康サポート薬局(令和7年度改正薬機法により「健康増進支援薬局」として認定制度化)は、健康相談や生活習慣改善の助言、医療機関への受診勧奨等を行う体制を有しており、地域住民の健康づくりを支える役割が期待されています。

あわせて、民間企業、NPO、大学、研究機関といった多様な主体を地域資源として把握することも重要です。これらの団体は、地域住民にとって身近であったり、専門的な知見や技術を有していたりするため、相談体制の補強や事業の発展に大きく寄与します。以下に期待される主な役割の一部を整理しています(表 2-4)。また、市内の労働関係部局や産業振興部局等において、女性の健康課題への取組を行っている企業や、健康経営の一環として女性の健康支援に関心を有する企業を把握している場合があります。こうした部署が有する企業情報も参考にしながら、市内で連携して情報収集を行うことで、連携の可能性のある民間資源をより広く把握することができます。

さらに、地域には、団体に限らず、専門的な知識や経験を有する個人や住民組織が存在する場合があります。例えば、退職した保健師等の専門職から、相談対応の補助や事業運営への助言、研修の講師といった協力が得られる可能性があります。こうした人的資源についても把握し、必要に応じて協力を検討することが有効です。

表 2-4 その他の資源に期待される主な役割

主体名	期待する役割
薬局	チラシ配布や健康情報の発信、薬剤等に係る助言、相談会の開催、研修協力等
民間企業・NPO	相談窓口の委託、周知・啓発活動、相談会開催、研修協力等
大学・研究機関	ニーズ調査、実証研究、専門研修等の知見提供等
個人や住民組織	相談対応の補助、事業運営への助言、研修協力、周知・啓発活動、ニーズ調査等

### 事例：医療機関と連携した専門職人材の確保

静岡県伊東市では、女性の健康相談やメンタル不調に関する相談に対応するため、医療機関と連携し、臨床心理士などの専門職を相談対応に活用しています。市内だけでは心理職の確保が難しいことから、市外の医療機関等で勤務経験のある心理職を相談員として招き、定期的に相談対応を実施しています。これにより、保健師による健康相談に加え、心理面の専門的支援を提供できる体制を整えています。相談では、婦人科症状や更年期症状に伴う不安、家庭や職場でのストレスなど、身体面と心理面が複合した課題を扱うことが多く、心理職が関与することで相談者の状況をより丁寧に把握することが可能となっています。また、相談の結果、医療機関での診療が必要と判断された場合には、心療内科や婦人科等の医療機関を紹介し、必要に応じて受診につなげています。このように、医療機関と連携して専門人材を確保することで、自治体単独では確保が難しい専門性を補完し、女性の健康相談体制の充実を図っています。（事例集39ページ参照）

## 2.2 相談者の把握【STEP1-2】

### 実施手順

- (1) 統計データ等を利用して定量的に把握する。
- (2) 定性的な情報収集により把握する。
- (3) 把握結果から、事業実施にむけた検討事項を整理する。

本ステップでは、地域の女性がどのような健康課題を抱えている可能性があるのかを把握します。相談支援体制を検討する前提として、地域の実情を客観的かつ多面的に整理しておくことが重要です。

地域の相談者像を把握するためには、人口統計等の客観的データに基づく定量的データの把握と、生活実態や現場の声等を通じた定性的データの把握の両面から整理することが重要です。

### (1) 定量的データの把握

まず、地域の女性人口の構造を把握します。年代別女性人口、更年期世代(概ね40～50歳代)の人口規模、働く女性の割合、単身女性・ひとり親世帯の状況等を定量的に把握・整理することで、相談ニーズが生じ得る母集団の規模を把握します(表 2-5)。

表 2-5 把握すべき定量情報の例

把握する主な定量情報	出典
年齢階層別女性人口	住民基本台帳、国勢調査、人口推計
更年期世代の女性の割合	住民基本台帳、国勢調査、人口推計
労働力人口(働く女性)	労働力調査、「働く女性の実情」

把握する主な定量情報	出典
子育て世代・介護世代の人口規模	国勢調査、人口推計
単身女性・ひとり親世帯の割合	国勢調査、全国ひとり親世帯等調査

その他、既存の健康相談件数や健診データの年齢別内訳等を確認し、特定の年代に相談や健康課題が集中していないかを整理します。

一方で、更年期症状をはじめとする女性の健康課題は、関連疾患の有病率や受療率のみでは十分に把握できない場合があります。更年期症状は個人差が大きく、本人が更年期によるものと自覚していない場合や、医療機関を受診していない場合も少なくありません。意識調査では、更年期症状を自覚する40歳代・50歳代女性のうち、日常生活に影響があると回答した者が約3割、また、症状を自覚しているが医療機関を受診していない女性は約8割との結果が出ています。そのため、統計データのみでは地域に存在する潜在的なニーズを十分に捉えられない可能性があることに留意します。

## (2) 定性的データの把握

定量的データでは把握しきれない潜在的なニーズについては、定性的な情報を通じて整理します。前述のとおり女性の健康課題は、症状の個人差が大きく、本人が更年期による不調と認識していない場合や、相談や受診に至っていないケースも少なくありません。そのため、統計データのみならず、現場の声や当事者の実感に基づく情報を把握することが重要です。

定性的な情報としては、更年期世代に多い自覚症状や日常生活への影響などの健康上の困りごと、相談や受診に至っていない背景を含む相談・受診行動の実態、相談手段に対するニーズ、婦人科受診への心理的抵抗や時間的制約といった受診・相談のハードル等を整理します(表 2-6)。

表 2-6 把握すべき定性的な情報の例

区分	把握すべき主な情報
健康上の困りごと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・更年期世代に多い自覚症状や不調の内容(不眠、抑うつ、倦怠感、動悸等)</li> <li>・体調不良が仕事や家庭生活に与えている影響 等</li> </ul>
相談・受診行動の実態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康上の悩みがあっても相談していない状況</li> <li>・医療機関を受診していない理由</li> <li>・相談先を知らない・相談しづらいと感じている実態 等</li> </ul>
相談手段に関するニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対面・電話・オンライン等の希望</li> <li>・夜間や土日等の時間外へのニーズ</li> <li>・相談しやすい時間帯や場所 等</li> </ul>
受診・相談のハードル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・婦人科受診への心理的抵抗</li> <li>・時間的制約 等</li> </ul>

これらの事項を把握する方法としては、まず住民を対象としたアンケート調査が考えられます。アンケートにより、相談行動の傾向や相談手段への期待等を一定程度把握することができます。ただし、アンケート調査は調査設計や分析に一定の専門性を要することや、標本数の確保が難しい場合があります。そのような場合には、都道府県が広域的に調査を実施し、その結果を市区町村に共有することも有効です。市区町村においては、広域的な調査結果を参考にしつつ、地域特性を踏まえた整理を行います。

さらに、医師会、薬剤師会、医療機関や民間企業等の関係機関からヒアリングをすることも有効です。これらの関係機関は、日常業務を通じて地域の相談内容の特徴や受診のハードル、潜在的なニーズ等を把握している場合があり、具体的な実態を補足する情報を得ることができます。

その他の方法として、対象世代の女性を対象としたグループインタビュー等を実施することで、女性同士の対話を通じた本音や、相談しづらさの背景、望ましい相談方法等について、より具体的な意見を把握できる場合があります。

加えて、近隣都道府県・市区町村の相談事業の取組状況や相談傾向を把握することも有効です。広域的な会議や担当者間の情報共有を通じて、他自治体で増えている相談テーマや課題を構造的に確認し、自地域の状況と照らし合わせることで、潜在的なニーズの把握につながります。

都道府県が女性の健康相談支援体制を整備するにあたっては、市区町村に対して丁寧なヒアリン

グを行うことも有用です。体制の有無に関わらず、地域で寄せられた相談内容の傾向、相談者の背景、支援者による気づきや課題感など、現場に根ざした知見を幅広く収集することが求められます。こうした情報をもとに、地域の実情や市区町村のニーズに応じた支援体制を柔軟に設計することで、より持続的で実効性の高い女性の健康相談支援体制の構築につながります。また、ヒアリングは都道府県と市区町村の連携強化にも寄与し、地域全体で女性の健康を支える仕組みづくりの基盤につながります。

### (3) 把握結果の整理と課題の明確化

女性の健康相談では、顕在化している相談内容だけでなく、相談に至っていない潜在的なニーズが一定程度存在することを前提に、定量的・定性的データを組み合わせて整理することが重要です。

こうした把握を通じて、地域における相談ニーズの傾向や相談手段に対する期待を明らかにし、次のステップである実施方法の検討につなげます(表 2-7)。

表 2-7 把握結果と対応検討の方向性(イメージ)

把握結果	想定される課題	STEP2 での検討事項
更年期世代人口が多い	一定の相談需要の可能性	相談体制の強化
不眠相談が多い	更年期症状の未自覚層への対策	啓発の強化
...	...	...
...	...	...
...	...	...

### 3. 実施方法の決定【STEP2】

---

本ステップでは、女性の健康相談支援を実際に実施する際の方法を検討し、具体的な進め方を整理します。地域の状況や相談者のニーズに応じて、相談手段(対面・電話・オンライン等)、窓口の運営体制、関係部署や地域資源との連携の方法を決定します。また、必要に応じて小規模な事前実証を行い、相談対応の流れや相談内容の記録方法、連携手順等について確認し、計画に反映します。これらの検討を通じて、女性の健康相談支援全体の実施方法等を明確にし、相談者が利用しやすく、自治体として無理なく持続的に実施できる体制を整えます。

#### 実施手順

- (1) 既存の健康増進事業や庁内の関連施策との連携を検討する。
- (2) 施策検討のための協議の場の設置を検討する。
- (3) 地域資源との連携・活用を検討する。
- (4) (必要に応じて)事前実証を実施する。
- (5) 実施方針を決定する。
- (6) 人材の確保・育成を行う。

#### 3.1 既存の健康増進事業との連携・庁内連携

女性の健康相談を実施するためには、自治体が既に行っている他の健康増進事業や、庁内の関連部署で行われている女性の健康に関する取組を把握し、それらとの連携を行えるように準備をしておくことが重要です。

##### (1) 既存の健康増進事業・関連施策の把握

自治体では、健康増進法に基づく事業や、母子保健法に基づく事業等が既に実施されており、女性の健康相談支援に活用できる取組や情報があります。そのため、まず庁内の関連部署での女性の健康に関する自治体内の取組を把握します(表 3-1)。

表 3-1 既存の取組の整理(イメージ)

事業名等	内容	担当部署例
〇〇健康相談	〇〇を対象とした健康相談事業	健康増進課
性と健康の相談事業	妊娠を希望される方の相談、流産・死産、PMS、更年期、〇〇に関する相談	母子保健課
DV 相談事業	DV 被害者に対して、24 時間対応の電話相談	社会福祉課
子育て相談事業	妊娠期から乳幼児、学童期の子どもを持つ家庭を対象に、育児不安、家事・〇〇の悩みなどを解決・軽減するための支援事業	子育て支援課
介護保険の窓口	高齢者の生活・介護・健康に関する総合相談	地域包括支援センター
...	...	...

## (2) 庁内の連携方法の検討

既存事業の把握をもとに、必要に応じて関係部署との連携を検討します。相談内容により連携が必要と判断される場合には、どの場面で誰と、どのような情報を共有するか、相談者をどのように紹介するか、どの部署が、どんな役割を担うか等、相談対応におけるマニュアル等を整備し、連携の方法をあらかじめ整理しておくことが大切です(表 3-2)。

表 3-2 庁内連携方法の例

連携方法	内容
情報共有(定例会議・ワーキンググループ)	関係部署で定期的に情報交換を行う
相談情報の共有・連絡シート	共通様式により、相談内容や紹介理由を共有
庁内紹介フローの整備	どの相談をどの部署へつなぐか明確にした流れを作成
担当者一覧の整備	部署ごとの担当者名・連絡先を管理
庁内連携マニュアルの整備	情報提供範囲、紹介基準、緊急時対応等を文書化

### **事例：庁内外の多職種連携による相談支援**

富山県南砺市では、保健センター3か所およびこども家庭センター「スマイルなんと」に、保健師、管理栄養士、家庭児童相談員、女性相談支援員、社会福祉士等が常駐し、妊娠期から子育て期、成人期、更年期、高齢期まで、ライフコース全体を通じた相談に対応しています。相談内容に応じて、健康課を中心に、こども課、福祉課、税務課、社会福祉協議会、地域包括支援センター等と連携し、適切な支援へとつなぐ体制を整えています。相談の内容が他部署にわたる場合には、職員が他部署まで付き添う等円滑に連携できるよう工夫し自治体全体で相談者の伴走型支援を行っています。

また、子育て支援アプリ「なんと Hug」を活用し、来所が難しい方からの相談にも対応するなど、庁内で情報を共有しながら継続的支援を実施しています。(事例集43ページ参照)

### **事例：既存の健康相談事業を活用した取組**

静岡県御殿場市では、既存の健康増進事業である「成人健康相談」を活用し、女性の健康相談に対応しています。月1回、市保健センターにおいて、保健師・管理栄養士・歯科衛生士が連携して対面を中心に健康相談を行っています。年間約170人が利用しており、随時電話相談にも対応しています。

また、市内のがん検診会場や地域団体、企業等を訪問する出張型健康相談も実施しており、平日に来所が難しい働く世代の女性が相談できる機会を確保しています。女性の更年期に特化した相談事業ではないものの、既存の健康相談の枠組みの中で女性のライフステージに応じた助言や受診勧奨を行い、身近な健康相談の場として女性の健康支援につなげている点が特徴です。(事例集31ページ参照)

## 3.2 施策検討のための協議の場の設置

女性の健康に関する課題は多岐にわたり、女性の健康相談支援のための体制を構築するにあたって、自治体内外の関係者が幅広い視点から意見交換を行える場を設けることが有効です。協議の場としては、新規で会議体を設置、もしくは協議会などの既存の会議体を活用することが想定されます。また広域的な観点から都道府県での設置も想定しつつ、市区町村においても必要に応じてこうした協議の場の設置することも考えられます。

協議の場では、自治体、医師会、歯科医師会、薬剤師会等の医療関係団体、大学・研究機関、専門家等の有識者を集め、地域の女性が抱える健康課題や支援ニーズを共通認識として整理し、周知啓発や相談体制構築を含む施策の方向性を決定します。女性の健康相談支援の実施にあたっては、協議の場で協議にかけることで、地域の専門知や多様な視点を反映しつつ、庁内外の関係者が連携しやすい体制を整えることが可能となります。

実態調査では、約 3 割の都道府県で女性の健康施策推進に関連する協議の場を設置していると回答がありました。さらに、協議の場を設置している事例の中には、構成員は、自都道府県の職員のみならず、管内市区町村等の担当者や医療関係団体、医学・公衆衛生分野の専門家や大学研究者等の学識経験者、地域の健康づくりの推進団体等の地域関係団体、住民の代表等を含めて構成している例もありました。

## 3.3 地域資源の活用

都道府県は、医療計画に基づき、管内の医療提供体制の把握や連携体制の構築を行っています。市区町村において女性の健康相談を実施する際には、こうした都道府県の医療計画や地域の医療提供体制を踏まえ、その枠組みを活用しながら、住民にとって身近な相談支援体制を整備することが重要です。

女性の健康相談では、症状のある相談者を適切な医療につなぐことが求められます。そのため、市区町村としては、地域の医師会を通して、診療科の状況や女性特有の健康課題（更年期症状等）への対応可否、受診方法等を具体的に確認しておきます。相談内容に応じて円滑に受診先を案内できるよう、紹介の流れや連絡方法についてあらかじめ整理しておくことが有効です。医師会等と定期的に相談する機会を設けることで、地域全体で女性の健康を支援する体制づくりにつなげることができます。

また、女性の健康相談支援には、医療機関以外にも、薬剤師会、地域の薬局、民間企業・NPO、大学・研究機関等、多様な地域資源が関わる場合があります。これらの関係団体と協働する場合には、相談窓口の周知、相談対応の補完、研修協力、啓発活動等、各団体が担う役割を調整し、事業内容に過不足がないよう調整します。外部委託等を行う場合には、業務範囲や情報の取扱い、連絡体制について事前に整理し、円滑に運用できる体制を整えておくことが重要です。

外部委託等を行う場合には、業務範囲、情報の取扱い、連絡体制、責任の所在を明確にするとともに、都道府県の医療提供体制との整合を図りながら、円滑に運用できる体制を整備することが重要です。

### **事例:事前合意に基づく医療機関との連携体制の構築**

岐阜県では、女性の健康相談を適切な医療支援につなぐため、県内医療機関との事前の合意に基づく体系的な連携体制を構築しています。平成23年度に保健所内へ女性健康支援センターを設置し、思春期から更年期までの女性の健康相談に保健師が対応しています。その基盤となっているのが、事業開始当初に実施した県内の産科・婦人科医療機関へのアンケート調査です。アンケートでは、思いがけない妊娠や緊急避妊、婦人科疾患など、相談窓口で把握した課題に対し、事後フォローに対応可能かを確認し、連携可能な医療機関を把握しました。これにより、相談内容に応じて適切な医療機関につなぐことができる体制を整備し、医療機関リストとして各保健所が共有・活用しています。また、専門医療機関の医師をコンサルタントとして位置づけ、医学的に難しい相談について助言を得る体制も整えています。(事例集59ページ参照)

## **3.4 事前実証の実施**

女性の健康相談事業の実施にあたり、事前実証は必ずしも必要なステップではありません。しかし、新たな取組を導入する場合や、事業の具体的なニーズや実施方法が十分に把握できていない場合には、事前に実証や試行を行うことで、本格実施前に実効性や課題を把握することができます。

事前実証は、相談窓口の開設や運営体制の構築、周知・啓発方法の検討、対象者への情報の届け方、関係機関との連携方法、実施体制や役割分担の整理など、事業全体の設計を検討するためにも有効です。

### **(1) 実証の目的と範囲を決める**

実証を行うにあたっては、まずその目的を簡潔に整理し、目的に応じて試行すべき内容を選定します。例えば、相談対応の流れを確認したい場合や、医療機関や庁内部署との連携手順を事前に確認したい場合、またはオンライン相談等新たな相談手段の運用をチェックしたい場合等が挙げられます。こうした目的が明確になった後は、ロールプレイによる相談対応の試行や、小規模での相談受付、関係機関との連絡・紹介手順の確認等の方法から、必要なものを選択します。

### **(2) 小規模で実施し、結果を改善に活かす**

事前実証では、実施する範囲を必要な内容に絞り込み、過度な負担が生じないようにすることが重要です。本番運用を完全に再現する必要はなく、確認したい点を明確にした上で、簡易的な方法でも十分に検証できる場合があります。また、テストであっても相談内容には個人情報が含まれる可能性があるため、プライバシーの保護には特に注意が必要です。

実証後に、運用面・連携面・記録方法等の課題を整理し、相談フローやマニュアルの整備、本番体制の改善に反映します。

## 事例:事業開始前の事前実証の実施

愛知県名古屋市では、女性の健康課題について気軽に相談できる環境を整備することをテーマに NAGOYA FRONTIER という公民連携窓口を活用し、企業からの提案を募集しました。その結果、企業からの応募があり、女性の健康相談特設 web サイトと LINE 公式アカウントを用いた実証実験を開始しました。実証実験では健康相談特設 web サイトでのオンラインを活用した女性の健康相談と、女性の健康に関する情報発信を行いました。1 か月の実証期間中に 68 件の健康相談を実施したことにより、女性の健康相談へのニーズがあることが確認でき、また利用者のアンケート調査からも高評価を得られたことをふまえ、令和 7 年度より本格的な事業開始へと至りました。(事例集11ページ参照)

### 【実証実験のチラシイメージ】

名古屋市の健康課題について気軽に相談できる環境を整備することをテーマに NAGOYA FRONTIER という公民連携窓口を活用し、企業からの提案を募集しました。その結果、企業からの応募があり、女性の健康相談特設 web サイトと LINE 公式アカウントを用いた実証実験を開始しました。実証実験では健康相談特設 web サイトでのオンラインを活用した女性の健康相談と、女性の健康に関する情報発信を行いました。1 か月の実証期間中に 68 件の健康相談を実施したことにより、女性の健康相談へのニーズがあることが確認でき、また利用者のアンケート調査からも高評価を得られたことをふまえ、令和 7 年度より本格的な事業開始へと至りました。(事例集11ページ参照)

**名古屋市の健康課題について気軽に相談できる環境を整備することをテーマに NAGOYA FRONTIER という公民連携窓口を活用し、企業からの提案を募集しました。**

**いまいましい女性の毎日を、みぞうここの健康からサポートします**

# MiKaTa

- nagoya -

名古屋に生んでいる、名古屋で働いている、名古屋に選挙している  
女性のみぞうここの健康に強い医療専門職がサポート！  
女性のいまいましい毎日のために、悩みの相談への回答や個別のアドバイスを通して、セルフケアの方法をお届けします。

※本特設サイトは、名古屋市と株式会社バックテックが共同で運営し、2025年3月限定で公開しています。

ココロやからだのちょっとした不調・お悩みを  
**医療専門職に相談**

「病院に行ってもわからない、通院が面倒がわからない」  
「周りの人に話しても、誰にも話さないとわからない」  
さまざまな健康のお悩み、気軽にご相談ください。  
あなたが抱えているお悩みを、医療専門職がアドバイスします！

腰痛/頭痛 肩こり むくみ/冷え  
自律神経 睡眠障害

今、辛い・悩んでいるを改善したい  
**医療職監修 お悩み別セルフケア動画**

「辛い状態に、今すぐできる対策方法を学びたい」  
「悩みに合わせて実際に取り入れる方法を学びたい」  
PMO(月経健康情報)、生活場に関するみぞうここの不調や女性特有の健康の悩み向けのセルフケア方法が見つかる  
個別健康相談 個別のセルフケア動画

短時間で5〜10分  
**肩こり対策**  
実用性が高く、効果的です。

※監修者: 一橋大

**公式ラインをお友達登録** ♪  
1週間全身ケア動画を毎日配信！

LINE IDで登録 @987xehwe

二次元バーコードで登録

“MiKaTa”女性の健康応援 (名古屋市) 名古屋市健康福祉局健康情報推進課/株式会社バックテック

### 3.5 実施計画の策定

女性の健康相談支援の実施内容と必要な経費等を整理し、全体の実施計画を策定します。実施計画の中では、相談体制の構築方針、実施方法、連携体制、人員配置、周知方法等を総合的に検討し、年度内で実施すべき内容を明確にします。また、持続的に運営するために、必要な予算規模や財源についてもあわせて整理します。

さらに、女性の健康相談支援の実施後に実施内容の成果を適切に把握するため、目標や評価の方法をあらかじめ定めておくことも有効です。相談件数や受診につながった件数、相談者の満足度、庁内外との連携状況等、事業の目的に応じた目標を設定しておくことで、体制構築の進捗管理や翌年度以降の改善につなげやすくなります。

#### **事例:女性の健康に特化した相談事業の取組**

東京都板橋区では、女性の健康に特化した相談体制として、平成 20 年に女性健康支援センターを設置し、保健師および婦人科医による専門的な相談事業を実施しています。保健師 2 名を中心に、女性専用の健康相談電話を設け、令和 6 年度は 525 件程度の相談に対応しており、婦人科受診に不安やハードルを感じる女性の身近な相談先として機能しています。相談内容は、更年期症状や月経前症候群(PMS)をはじめ、婦人科受診前の不安や健康全般に及び、必要に応じて医療機関につなぐ体制をとっています。

また、月 1 回程度、区内の婦人科医が対応する専門相談を実施し、更年期や婦人科疾患に関する専門的な助言やセカンドオピニオン的な相談にも対応しています。こうした保健師による継続的な相談対応と、婦人科医による専門相談を組み合わせた体制により、女性が安心して相談できる環境を整え、早期の受診や適切な支援につなげる取組を進めています。(事例集23ページ参照)

### 3.6 人材の確保・育成

女性の健康相談支援を適切かつ継続的に運営するためには、体制を支える人材を確保するとともに、相談対応に必要な知識やスキルを高めるための人材育成を行うことが重要です。

#### (1) 人材の確保

女性の健康相談支援では、全体の企画・運営を担う職員と、相談窓口において相談対応を行う専門職の双方が必要となります。まず、実施計画の策定、関係部署や関係機関との調整、予算管理等を担う事務職員を配置するとともに、相談窓口では保健師、助産師、看護師、管理栄養士等の医療専門職を中心とした体制を整えます。

実態調査によると、健康増進事業として女性の健康相談を実施している自治体のうち、相談窓口の対応者が保有している資格として最も多かったのは保健師で、次いで管理栄養士、看護師が多い状況でした(図 3-1)。これらの専門職は、女性の健康課題に関する基礎的な知識を有するとともに、相談者の生活背景を踏まえた支援につなげやすい点で、相談対応に適した人材といえます。

一方で、専任の人材を確保することが難しい場合には、健康増進部局以外で女性の健康施策を実施している部署(母子保健、福祉、男女共同参画等)と連携し、兼務体制で人材を確保することも有効です。また、地域の大学病院や医療機関、専門的なノウハウを有する民間企業・NPO 等への業務委託を活用し、相談対応や研修等の一部を外部資源で補完することも検討します。

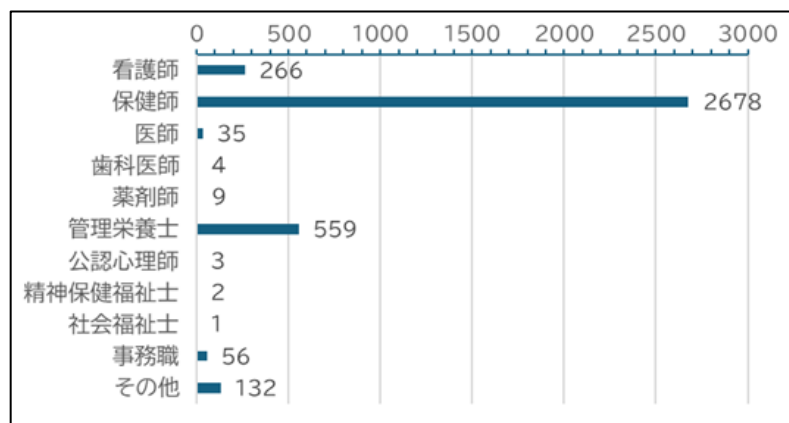


図 3-1 窓口対応する担当者の保有資格(総数)

#### (2) 人材の育成

女性の健康相談支援では、身体的な不調に加えて、心理的・社会的課題を含む複合的な相談が寄せられることが多いため、相談対応にあたる職員には継続的な知識や対応スキルの向上が求められます。そのため、相談対応者を対象とした人材育成の取組を計画的に実施することが重要です。

具体的には、更年期症状をはじめとする女性特有の健康課題に関する基礎知識、相談者の話を丁寧に聞き取るためのコミュニケーションスキル、医療機関や関係部署につなぐ際の判断等について、定期的な勉強会や研修会を開催します。その中で、実際の相談事例をもとにしたケース検討会を行うことで、対応の幅を広げ、困難事例への対応力を高めることができます。なお、女性特有の健康課題に関する相

談事例が不足する場合には、これまでの困難事例を女性特有の健康課題の視点から改めて検討することも大切です。特に女性特有の健康課題は、主訴として表出されていない場合も多く、支援を行うことで新たな気づきが生まれる可能性があります。

さらに、外部機関が実施する研修や、国・都道府県が提供する学習資材等を積極的に活用し、最新の知見や制度動向を継続的に学ぶ機会を確保します。経験が不足する職員に対しては、相談対応マニュアルや既存の相談事例を活用した OJT を行い、円滑に相談業務に対応できるよう支援します。

表 3-3 女性の健康に関連した情報を提供するサイト

サイト名	掲載内容	URL
女性の健康推進室 ヘルスケアラボ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 思春期・妊娠期・更年期・老年期までのライフステージ別健康課題</li> <li>・ 月経、PMS、更年期障害、婦人科疾患、メンタルヘルス等の基礎知識</li> <li>・ セルフチェック、相談対応の判断に役立つ Q&amp;A</li> <li>・ 専門医監修による eラーニング教材</li> </ul>	<a href="https://w-health.jp/">https://w-health.jp/</a>
まるっと！女性の健康教育支援サイト <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 女性の健康支援に関わる専門職向け教育プログラム</li> <li>・ 思春期から更年期・老年期までの体系的教材</li> <li>・ 保健師・助産師・養護教諭等の実践を想定した内容</li> </ul>	<a href="https://marutto-woman.jp/">https://marutto-woman.jp/</a>
健康日本 21 アクション支援システム ～健康づくりサポートネット～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 健康づくりに役立つ情報・ツール・事例を提供</li> <li>・ 健康づくり活動やイベント情報</li> </ul>	<a href="https://kennet.mhlw.go.jp/home/">https://kennet.mhlw.go.jp/home/</a>

<sup>2</sup> 平成 30 年度～令和 2 年度厚生労働科学研究費補助金（女性の健康の包括的支援政策研究事業）保健・医療・教育機関・産業等における女性の健康支援のための研究班（厚生労働科学研究荒田班）にて開発・制作

### **事例:女性の健康だけでなく幅広い相談に対応する専門職**

兵庫県西宮市では、女性のがん検診や骨粗鬆症検診と一体となった相談事業を長年実施しており、保健師、助産師、管理栄養士といった主に母子保健分野を経験してきた専門職が、兼務の形で相談対応に当たっています。検診をきっかけに相談を受けることから、女性の更年期に関する悩みだけでなく、生活習慣病、栄養、メンタル面など多様な相談が寄せられており、専門職には分野横断的な対応力が求められています。そのため市では、相談対応に必要な知識や最新情報を整理した職員向けマニュアルや資料を作成し、年1回の説明会を通じて共有しています。特定分野に限定せず、幅広い相談に応じられる専門職を育成することで、検診の「ついで相談」をきっかけとした早期支援や医療受診につなげ、市民の健康課題に柔軟に対応する体制を整えています。(事例集27ページ参照)

### **事例:OJTによる人材育成と相談対応力の向上**

静岡県御殿場市では、相談対応後には対応にあたった職員全員でケースカンファレンスを行い、「説明が難しかった点」「どの資料を使うと理解しやすかったか」「他部署や医療機関につなぐ判断は適切だったか」などを振り返っています。こうした振り返りを通じて、対応の工夫や判断の視点を職員間で共有し、次の相談対応に活かしています。相談内容は相談票として記録・保存され、気になる事例は後から振り返ることができるため、過去事例を学習資源として活用できる点も特徴です。(事例集31ページ参照)

## 4. 窓口整備・相談実施【STEP3】

本ステップでは、女性の健康相談窓口を実際に運営するために必要な体制を整え、相談を適切に実施するための基本的な仕組みを整備します。

### 実施手順

- (1) 窓口を整備する。
- (2) 窓口を設置する。
- (3) 窓口の周知・住民への啓発を行う。
- (4) 窓口で相談対応を行う。

### 4.1 窓口の整備

女性の健康相談窓口を円滑に運営するためには、相談を開始する前に、相談対応に必要な体制や資料、運用ルール等をあらかじめ整備しておくことが重要です。相談対応者が迷うことなく適切な対応を行えるよう、窓口運営の基盤となる事項を整理し、準備を行います。

#### (1) 相談対応に必要な資料・リスト等の整備

窓口での相談対応に備え、更年期の女性の健康課題への理解を深めてもらうため、パンフレットやリーフレット等の資料を用意します。資料を活用して説明することで、相談者との共通理解をより確実にすることができます。資料は、自治体で独自に作成、既存媒体の活用といった方法で準備することが考えられます。また、都道府県が代表して作成し市区町村に配布することもひとつです。

また、相談者を医療機関へ適切につなぐための医療機関リストを医師会等の協力を得ながら整備します。医療機関リストには、診療科、更年期症状への対応可否、受診方法等を整理して記載し、相談内容に応じて活用できるようにします。女性特有の健康課題に付随した多様な相談に対応できるよう、庁内の関係部署や地域の支援機関(母子保健、福祉、DV相談窓口、就労支援機関等)の連絡先や役割を整理した一覧を作成します(表 4-1)。これらの資料は定期的に内容を確認し、最新の情報を保持し続けることが重要です。そのほか、資料やリストは、相談者へ配布もできるよう準備を進めることも大切です。

表 4-1 相談窓口で準備する資料・リスト例

リスト名	目的	掲載内容
説明用パンフレット・リーフレット	相談者に説明する際に使用するため 相談者が女性の健康課題を理解するため	更年期の健康課題、代表的な症状、対処方法、参考情報サイト 等
医療機関リスト	相談者に対し適切に受診勧奨するため 相談者のニーズにあった案内をするため	医療機関名、診療科、更年期症状への対応可否、予約方法、連絡先 等
庁内関係先リスト	所掌以外の相談内容に連携しやすくするため	所掌事項、関連部署、担当者、連絡先 等

## (2) 相談対応マニュアル・記録様式の整備

相談対応の質を一定に保つため、相談の受理から情報提供、関係機関への紹介、フォローアップに至るまでの基本的な流れや留意点を整理した相談対応マニュアルを整備します。マニュアルには、相談対応時の基本姿勢や判断の考え方を示し、経験が不足する職員であっても対応しやすい内容とします。

あわせて、相談内容を適切に記録するための相談記録様式を整備します。記録様式には、相談日時、相談方法、主な相談内容、対応内容、今後の対応方針等を記載できる項目を設け、相談の経過を適切に把握できるようにします。また、相談対応やアセスメントの質が確保されるよう、女性の健康に特有な項目についてはあらかじめ記録様式に項目として挙げておきます。

### 事例：相談対応のためのマニュアルの整備

兵庫県西宮市では、女性のがん検診と一体で実施する健康相談事業では、保健師、助産師、管理栄養士といった専門職が検診会場に配置され、「検診の待ち時間」を活用して相談を受け付ける仕組みとしています。こうした相談対応を円滑かつ均質に行うため、窓口業務に従事する職員向けに、当日の対応内容や手順を整理した業務マニュアルや手順書を整備しています。さらに、毎年1回、母子保健担当課が中心となって説明会を開催し、最新の医療情報や啓発資料を共有することで、担当者の知識更新と相談の質の担保を図っています。

また、検診事業を委託している地区医師会との日常的な連携により、検診事業と相談事業を一体的に運営している点も特徴です。加えて、国民健康保険課や母子保健担当課と健康づくり全体に関する庁内会議で情報共有を行い、相互に連携しやすい環境づくりにつながっています。(事例集27ページ参照)

## (3) 個人情報の取扱いと情報管理体制の整備

女性の健康相談では、これまでの健康相談と同様、心身の状態や生活背景等、機微な個人情報を取扱うため、情報管理体制の整備が不可欠です。相談記録の保管方法、保存期間、閲覧可能な職員の範囲等を明確にし、適切に管理します。

また、庁内外の関係部署や関係機関と情報を共有する場合には、共有する情報の範囲や目的を整理し、相談者の同意を得る手続についてもあらかじめ決めておきます。例えば、(2)で整備した記録用紙に、同意の有無が確認できる項目を設けることも取扱方法のひとつです。

## 4.2 窓口の設置

女性の健康相談窓口を実際に運用するには、地域の状況や相談者のニーズを踏まえ、窓口の設置場所や相談方法、受付時間等の運営条件を具体的に定める必要があります。相談者が利用しやすく、かつ自治体として無理なく継続できる相談窓口の設置を行います。

なお、実態調査では、女性の健康相談を実施している自治体のうち、相談窓口の運営頻度について、週5日で開設している自治体が約半数でした(図4-1)。窓口で広く相談を受け付ける場合には週5

日で開設し、事前予約や出張相談等で実施している場合には月 4 日未満で開設する等の工夫が見られました。

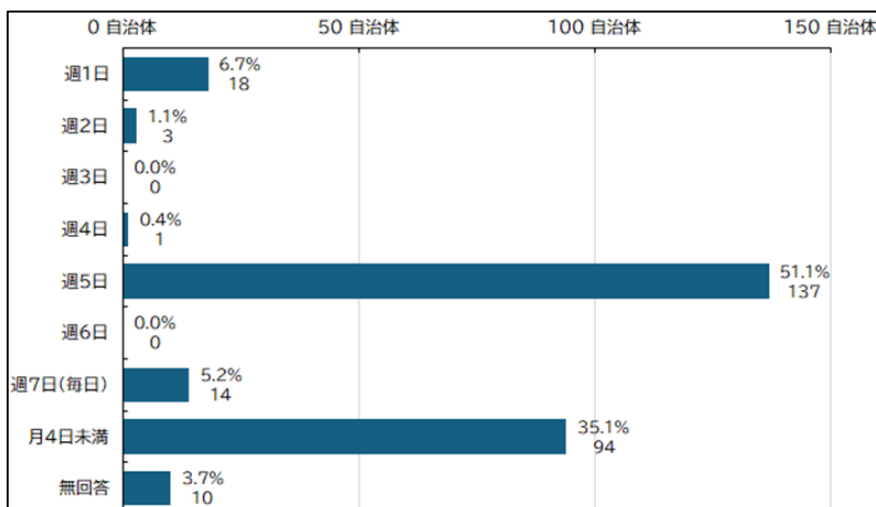


図 4-1 実態調査における健康相談の運営頻度(n=268、複数回答可)

### (1) 窓口の設置場所

相談窓口の設置場所については、地域の実情に応じて、保健センターや本庁舎内の相談室、公共施設、またはオンライン専用窓口等、相談者がアクセスしやすい形態を検討します。対面での相談を行う場合には、相談内容が周囲に聞こえないよう配慮した場所を選定します。

実態調査の結果からは、女性の健康相談を実施している自治体のうち、健康相談の窓口は行政管轄の窓口を設置している自治体が大半を占めていました。一部の自治体では民間企業や医療機関に窓口を設置していました(図 4-2)。

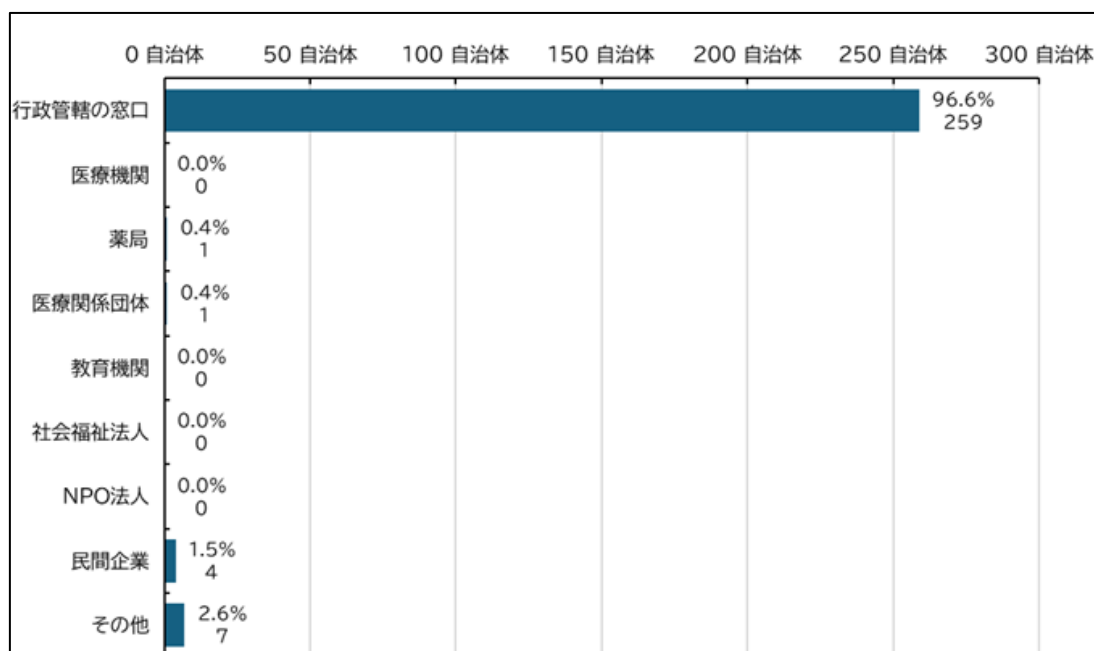


図 4-2 実態調査における相談窓口の設置場所(n=268、複数回答可)

## (2) 相談方法

相談方法については、対面、電話、メール、オンライン等、複数の手段からどのように提供するかを検討します。女性の健康相談を実施している自治体のうち、健康相談の実施方法としては、ほぼすべての自治体で対面による相談を受け付けており、加えて電話相談も対応している自治体が 7 割以上あることがわかりました。実施方法は相談者のニーズに応じて選択できるように様々なパターンで実施できることが望ましいです。(図 4-3)。

相談者の生活状況や相談のしやすさを考慮し、単一の方法に限定せず、地域のニーズに応じた相談方法の組み合わせを検討します。相談方法ごとの長所・短所は以下のとおりです(表 4-2)。

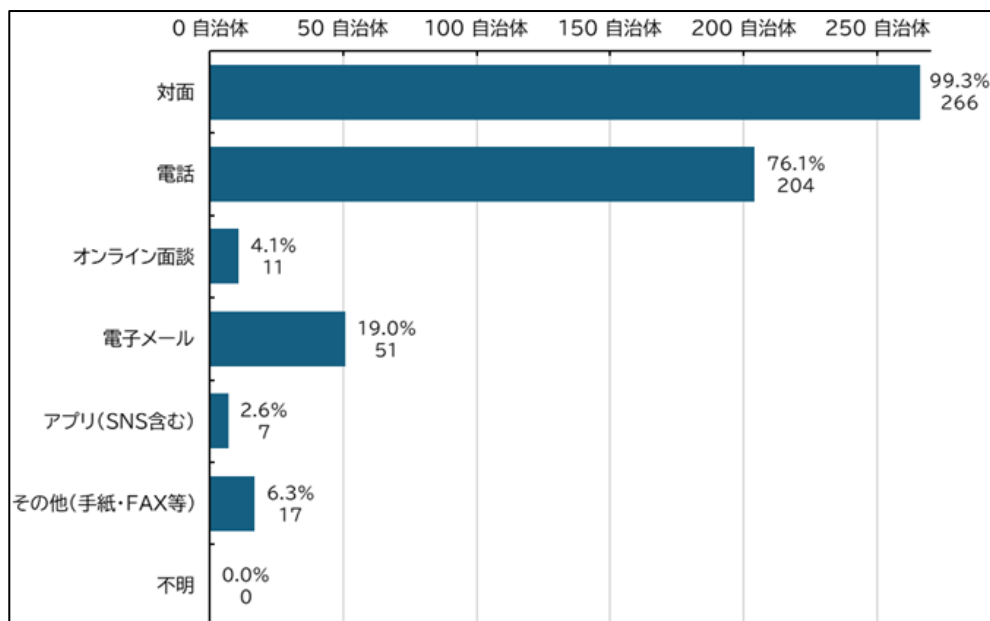


図 4-3 実態調査における健康相談の実施方法(n=268、複数回答可)

表 4-2 相談方法ごとの特徴

相談方法	特徴
窓口での対面相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>表情や雰囲気を含めて状況把握ができ、信頼関係を築きやすい</li> <li>複合的課題(健康課題+家庭内問題+精神症状)を深掘りしやすい</li> <li>医療機関・福祉関連施設への同行や継続支援につながりやすい</li> </ul>
電話相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>来所不要で心理的・物理的ハードルが低い</li> <li>緊急性の高い相談にも即応しやすい</li> <li>機器導入が不要かつ人員配置の柔軟性が高い</li> </ul>
メール	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 時間受付が可能で、働く女性・若年層に届きやすい</li> <li>匿名性が高く、相談を拾いやすい</li> <li>記録が残り、情報共有・振り返りがしやすい</li> </ul>
オンライン面談	<ul style="list-style-type: none"> <li>来所不要で心理的・物理的ハードルが低い</li> <li>緊急性の高い相談にも即応しやすい</li> <li>匿名性が高く、相談を拾いやすい</li> </ul>

相談方法	特徴
健診・検診の機会を利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受診者の相談機会を確実に確保できる</li> <li>・ 健康データをもとにした具体的な助言が可能</li> <li>・ 「ついで相談」で無関心層にも届く</li> </ul>
教室・講座と組み合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談を目的としない参加者から、自然に相談を拾える</li> <li>・ 対象の限定やテーマ性が高く、参加しやすい</li> <li>・ 予防・啓発と相談を同時に進められる</li> </ul>

### (3) 受付時間・運営体制

相談窓口の対応日や受付時間については、住民の利用しやすさと自治体のマンパワーの両方を踏まえて設定します。常設窓口とする場合や、特定の曜日・時間帯に限定する場合など、継続可能な運営体制を構築します。例えば、更年期症状を抱える女性は働く世代が多いため、夜間や休日に相談窓口を開設するといったことも効果的と考えられます。

また、相談対応を担う職員の配置についても、相談件数や相談方法に応じた体制を整理します。自治体内でマンパワーが確保出来ない場合や、必要とする運営体制に応じて業務を外部委託することも想定されます。

### 4.3 窓口の周知・住民への啓発

設置した相談窓口を住民に適切に周知することは、利用を促進するために重要です。周知には、公式ホームページ、広報誌、公式 SNS アカウント等の自治体の広報媒体を活用するほか、相談窓口の連絡先や利用方法を記載したパンフレット・リーフレットを作成し、管内の医療機関、薬局、関係機関等で配布することが有効です。また、民間企業や商業施設への設置等、住民が日常的に利用する場所を活用し、アクセスしやすい形で情報提供を行います。

更年期を含む女性の健康に関する正しい理解を促進するためには、住民への継続的な啓発が重要です。具体的には、女性の健康課題やセルフケア、相談先に関する情報を分かりやすく発信するとともに、ライフステージや生活動線を踏まえた媒体・配布場所を選定し、幅広い層に情報が届くよう工夫することが求められます。

周知・啓発資料の作成において参照可能なサイトの例は以下のとおりです(表 4-3)。

表 4-3 周知・啓発資料の作成において参照可能なサイト

サイト名	内容	URL
女性の健康推進室 ヘルスケアラボ	女性特有の疾患情報やライフステージ別の健康ガイド、セルフチェックを掲載	<a href="https://w-health.jp/">https://w-health.jp/</a>
健康日本 21 アクション支援システム～健康づくりサポートネット～	健康増進に関する取組や活用できるツール等を掲載	<a href="https://kennet.mhlw.go.jp/home/">https://kennet.mhlw.go.jp/home/</a>

### **事例:女性の健康相談窓口と一体的に実施する女性の健康に関するポータルサイトでの周知・啓発**

愛知県名古屋市では、女性の健康相談窓口「なごエール」を核として、デジタルを活用した周知・啓発に力を入れています。なごエールは、働く世代や子育て世代を主な対象に、電話相談とLINEを活用した24時間受付のオンライン相談を組み合わせた窓口として設置されました。事業開始にあたっては、市長定例会見や市の広報誌「広報なごや」で大きく取り上げるなど、立ち上げ期の認知向上を重視した広報を展開しています。

また、なごエールのポータルサイトにおける、医師や専門職が監修したコラム、セルフケア動画、管理栄養士による情報発信などを通じて、広く市民の方に対する啓発にも取り組んでいます。

InstagramやLINE公式アカウント、YouTubeなどのSNS媒体を組み合わせることで、若年層や忙しい働く女性にも情報が届く工夫をしており、またフォローや友だち追加をしていただくことにより継続的な情報提供を図っています。

なごエールを情報発信の拠点とし、オンラインを中心とした多様なチャネルを活用することで、女性が自分のタイミングでアクセスしやすい周知・啓発を進めています。(事例集11ページ参照)

### **事例:既存の母子保健・子育て支援の仕組みを活用した周知・啓発**

富山県南砺市では、女性の健康相談を既存の母子保健・子育て支援の仕組みを活用して周知・啓発を行っています。妊娠届出時など、住民と必ず接点を持つ場面で子育て支援アプリ「なんとHug」の登録を勧め、妊娠期から子育て期、さらに成人期・更年期まで継続して相談できる窓口があることを周知しています。これにより、ライフステージが変わっても「同じ相談先がある」という安心感を持ってもらうことを重視しています。

また、保健センターやこども家庭センター「スマイルなんと」に専門職が常駐していることを、パンフレットやリーフレット、健康教育の場で繰り返し伝え、来所や電話、アプリを通じた相談につなげています。特別な女性向けキャンペーンを行わずとも、地区担当保健師による日常的な声かけや対面説明を通じて、相談先の存在が自然に住民へ浸透している点が特徴です。(事例集43ページ参照)

## 4.4 窓口での対応

女性の健康相談窓口においては、相談者が抱える不安や悩みに丁寧に寄り添いながら、適切な情報提供や関係機関への橋渡しを行うことが重要です。女性の健康課題は、身体的な症状のみならず、心理的・社会的要因が複合的に関係している場合が多く、相談内容も多岐にわたります。そのため、窓口対応にあたっては、画一的な対応ではなく、相談者一人ひとりの状況に応じた柔軟な支援を行うことが求められます。別紙2「(女性の健康相談に関わる方向け)更年期世代の女性の健康支援に関する学習資料」にて、窓口での対応の際に必要な基礎知識や心掛けることについてまとめていますので参考にしてください。

### (1) 相談の受理および相談しやすい環境の確保

相談の初期段階では、まず相談者が安心して話せる環境を整えることが重要です。相談対応者は、プライバシーが確保された相談環境のもと、相談者の話を遮ることなく傾聴し、相談内容や背景を丁寧に把握します。

特に女性の健康に関する悩みは、「どこに相談すればよいかわからない」「些細なことと思われるのではないか」といった不安を抱えているケースも多いため、相談すること自体を肯定的に受け止める姿勢を明確に示すことが大切です。相談の冒頭では、相談内容の秘密が適切に守られることや、無理に結論を出す必要はないことを伝えることで、相談者の心理的なハードルを下げます。

### (2) 相談内容の整理と記録

相談が進んだ段階では、相談者の訴えを整理し、主訴と付随する課題を明確にします。更年期症状に代表される身体的な不調に加え、就労状況、家庭環境、介護や育児の負担、心理的ストレス等が影響している場合もあるため、生活背景や家族全体に向けたアセスメントを行います。

相談内容は、あらかじめ定めた記録様式に基づき、事実関係と相談者の主観的な訴えを区別しながら記録します(表 4-4)。特に女性の健康相談では、ライフステージによってさまざまな症状が考えられること、身体的な要因に加え社会的、心理的要因も影響することから、その背景要因まで聞き取れるようにします。また、継続した支援の中では、一貫した対応ができるよう相談支援員側がどのように対応したかをあわせて記録をすることが必要です。相談記録は、個人情報として適切に管理し、庁内外で情報共有を行う場合には、共有範囲や目的を明確にした上で実施します。

表 4-4 相談記録として把握するとよい項目例

分類	項目
基本情報	受付日時、受付方法(来所・電話・メール・アプリ等)、年齢、既往歴
相談内容(主訴)	相談区分(更年期症状、月経関連、不妊、メンタル、がん検診関連、生活習慣病、DV等)、相談内容
背景要因の整理	身体症状、精神状態、家庭状況、就労状況、受診状況、緊急性の判断
対応内容	情報提供、医療機関紹介、他部署連携、同行支援
医療機関への接続	医療紹介の要否、紹介先、個人情報提供同意の有無

分類	項目
フォローアップ計画	継続支援の有無とその判断理由、フォロー方法、次回予定日

### (3) 情報提供とセルフケアの支援

相談内容に応じて、女性の健康に関する基礎的な情報提供や、日常生活の中で実践可能なセルフケアの方法を案内します。更年期に関する相談では、症状の個人差や経過の多様性について説明し、「我慢し続ける必要はない」「適切な支援や治療につながることで改善が期待できる」ことを伝えることが重要です。

情報提供にあたっては、別紙2「(女性の健康相談に関わる方向け)更年期世代の女性の健康支援に関する学習資料」や信頼できる公的情報源を活用し、相談者が自ら理解を深められるよう配慮します。また、厚生労働省では一般健康診断問診票に女性特有の健康課題に関する項目を設け、健診の場で相談や支援につなげる取組を促進していくこととしています。

### (4) 医療機関・関係機関へのつなぎ

相談者に明確な症状が認められる場合や、相談の過程において相談者の不安が解消されなかった場合には、医療機関の受診を勧奨します。その際には、あらかじめ整備した医療機関リストを活用し、診療科、更年期対応の可否、予約方法を踏まえ、相談者の希望や生活状況に合った医療機関を、相談者自身が決定できるようサポートします。

相談者が医療機関の受診を不要と考えている場合には、女性特有の疾患以外の疾患が隠れている可能性(別紙 2「2. 更年期世代に起こる健康課題」も参照のこと)とともに、医療機関への受診の重要性を必ず伝えます。

また、健康課題に加えて、DV、生活困窮、就労問題、メンタルヘルス等の課題が想定される場合には、庁内の関係部署や地域の専門機関と連携し、相談者の同意を得た上で適切につなぎます。

### (5) フォローアップ

相談が一度で解決しない場合や、受診後も継続的な支援が必要と判断される場合には、フォローアップを行います。フォローアップの実施については、相談者の意向を大切にしながらも、その必要性を専門職として適切に判断することが重要です。医療機関を受診した後の状況確認や、紹介先の支援が円滑に進んでいるかの確認など、相談者の状況に応じた対応を検討します。また、相談内容や相談者の意向によっては、医療機関や薬局と連携しながら包括的に支援を行うことが大切です。

実態調査では、女性の健康相談を実施している自治体のうち、相談後のフォローアップをしている自治体は約半数でした。フォローアップの方法としては、再度の相談窓口での聞き取りが最も多く、次いで相談者宅への訪問が多い結果でした(図 4-4)。フォローアップの方法やタイミングは、相談者の負担とならないよう配慮することが必要です。なお、フォローアップを実施しない場合においても、相談者が今後も相談しやすいと感じられるよう、適切な声かけを行います。

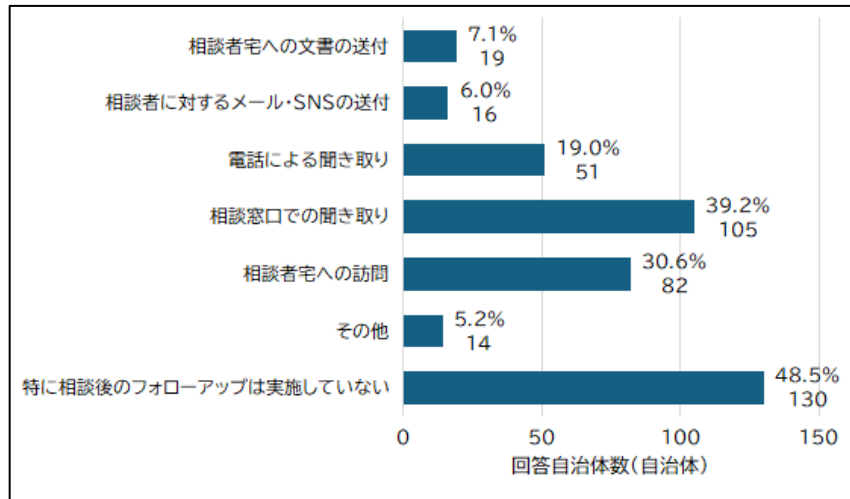


図 4-4 相談後のフォローアップの実施状況(n=268、複数回答可)

#### 事例:市内医療機関との連携した相談者の受診勧奨

静岡県伊東市では、各種健診後の個別相談会や骨粗鬆症検診、女性限定の運動教室、臨床心理士による、メンタル相談などを通じて、問診や個別面接の形で女性の身体・更年期・メンタルに関する相談を把握しています。こうした相談に対し、市内外の医療機関計 14 か所(産婦人科、心療内科等)と連携し、必要に応じて受診先の情報提供や受診同行、サービス調整を行っています。

特に骨粗鬆症検診や運動教室では、問診票に更年期やメンタルの項目を設けることでリスクを早期に把握し、保健師が本人に声をかけて医療機関受診やこころの相談につなげています。心療内科受診が必要なケースでは、保健師が継続的にフォローし、不安の強い相談者を一人にしない対応を心がけています。(事例集39ページ参照)

## 5. 評価・見直し【STEP4】

---

女性の健康相談支援をより効果的に実施するためには、成果を適切に評価し、その結果を踏まえて実施内容や体制を見直すことが重要です。本ステップでは、実績の整理や効果検証、改善に向けた検討方法について整理します。

### 実施手順

- (1) 実施内容の効果検証を行う。
- (2) 次年度に向けて改善・見直しを行う。

### 5.1 効果検証

女性の健康相談支援の実施後には、実施計画で定めた目標や評価方法を踏まえて、実績を整理します。相談件数、相談内容、受診につながった件数、相談者から得られた意見等をまとめ、計画と実績を比較しながら効果を考察します。

こうした検証により、成果と改善すべき点を明らかにし、次の改善サイクルにつなげます。

### 5.2 改善・見直し

評価結果や実施内容の効果については、担当者や庁内関係者間で共有し、実施内容や体制等に見直しが必要かどうか検討します。また、医療機関や医師会等、女性の健康相談支援に協力する関係団体、さらに施策検討のための協議の場等の場において成果や課題を共有し、外部の視点から意見を求めます。

これらの意見を踏まえて、相談体制や連携方法、周知手段等について改善策を検討し、次年度以降の計画に反映させることで、より効果的な運営につなげます。

## 付録

---

別紙1 女性の健康支援に関する事例集

別紙2 (女性の健康相談に関わる方向け)更年期世代の女性の健康支援に関する学習資料

別紙3 各種テンプレート

別紙 3-1 医療機関リスト(様式テンプレート例)

No	医療機関名	住所	連絡先	診療科	診療日・診療時間	更年期症状への対応可否	事前予約の要否
例	〇〇病院	A市B町1-2-1	03-1234-5678	内科・産婦人科・婦人科	月・火・水・金 9~17時 ※婦人科は水・金曜日のみ	○	○ (電話・HP)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							



別紙 3-2 女性の健康相談に関連する庁内の既存の取組(様式テンプレート例)

No	事業名	内容	担当部署	担当者	連絡先
例	〇〇健康相談	〇〇を対象とした健康相談事業	健康増進課	〇〇	〇〇
1					
2					
3					
4					
5					



別紙 3-3 女性の健康相談記録(様式テンプレート例)

相談記録

基本情報		区分	新規・継続
相談日時		相談場所	
相談方法	来所・電話・メール・オンライン	担当者	

相談者情報

氏名(相談 ID)		年齢	
生年月日		住所	
電話番号		職業	
家族構成		同居者の有無	

相談内容

相談区分	更年期症状・月経関連・不妊・メンタル・がん検診関連・生活習慣病・DV
相談内容	

背景要因

身体症状	
既往歴	
精神状態	
家庭状況	
就労状況	
医療機関の受診状況	かかりつけ医 連絡先

緊急性の判断	有・無
--------	-----

※緊急性の判断の基準は学習資料 P13 等を基に判断する

対応内容

対応区分	情報提供・医療機関紹介・他部署連携・同行支援
対応内容	

フォローアップ

継続支援の有無	有・無	フォロー方法	
判断理由			
次回予定日			