

歯科医院経営・総合情報誌

アポロニア²¹

2025年9月号・別刷

【レポート】

オンデマンドバス＋ Web予約で 地域の歯科受診率アップ!

●取材協力

(株)EPARK
エンパワーヘルスケア(株)

オンデマンドバス + Web予約で 地域の歯科受診率アップ!



クリニックや店舗のWeb予約サービスを展開するEPARKグループは、2022年から横浜市青葉区で行われている地域内のオンデマンド交通の実証実験に参画。歯科医院の受診率の向上のためのインフラづくりを模索しています。Web予約と地域交通の連携の意義と展望について考えます。

●取材協力:

(株) EPARK
エンパワーヘルスケア(株)

●取材・文:編集部



向かって右から、「あおばGO!」との連携を推進する(株)EPARKの押切孝平社長、エンパワーヘルスケア(株)の一本哲郎社長、地域戦略PTJ部の中川隆義事業部長、EPARK経営サポート部の吉岡拓巳統括部長、エンパワーヘルスケア(株)の武田海斗マネージャー。

図1 地域住民が行き先と日時を予約し、AIがルートを最適化 (横浜市記者発表資料より)



バスの補完サービスとして 「地域の足」へ

「あおばGO!」は、横浜市青葉区東部地域でワゴン車両によるオンデマンド交通を運行する実証実験で、主に子育て世代や高齢者を対象に、自宅から公共施設、医療機関、商業施設などの施設近くまでの移動をサポートするサービスです。

実証実験3年目となる2024年には約200カ所の「乗降スポット」を設置。オンデマンド交通は、アプリで予約した人の自宅近くの乗降スポットから、予約した行き先までワゴン車に乗って行くシステムで、「あおばGO!」の場合、AIが複数の予約を取りまとめ、最も効率的な運行ルート、乗降時間を決める仕組みとなっています(図1)。

横浜市、NTTグループ、東急、EPARKによる官民共創により、これまでの運行実績を踏まえて、将来に向けて持続可能な交通サービスとすることを目指しています。

横浜市では、「あおばGO!」の取り組みを含め、約30地区で地域交通に関する取り組みが進行中です。全国的なバス運転手不足により、現状のダイヤからの減便など従来通りの水準を維持しにくくなっていますが、坂道の多い横浜市の場合、路線バスのような細やかな公共交通が使えなくなると、子育て世代や高齢者の外出が困難になる懸念があります。

オンデマンド交通には、路線バスの補完サービスとして「地域の足」の持続可能性を図る意義があるとされます。EPARKは地域の新たな移動手段の構築に合わせて、地域住民の口腔の健康を向上させることを目指し、現在、「あおばGO!」の公式LINEや公式アプリとリンクして、エリア内の歯科医院を行き先に加える取り組みをしています。

EPARKが地域に果たす役割

EPARKとしては、「あおばGO!」のメインの行き先の一つに歯科医院を入れる(=あお

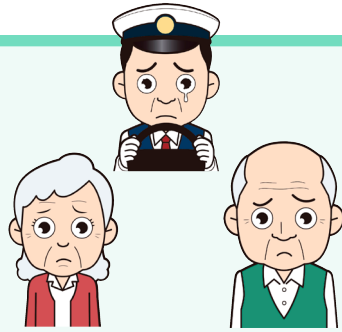
地域移動サービスの課題解決

■ 解決すべき課題

- ・バス運転手の不足、赤字による減便、廃止の懸念
- ・バスが使えずに外出が難しくなる人が増加

■ 実証実験中による解決

- ・必要に応じて運行するオンデマンドバスで効率化
- ➡ 地域の産業振興、健康増進への支援策にもなる。



■ 残された課題

- ・新しい地域交通の取り組みについて、地域における認知度をさらに向上させたい
- ・スマホでの利用は、高齢者にとってはハードルになる
- ・既存の交通手段との競合は避けたい

ばGO!連携施設とする)ことで、定期的な歯科受診率を上げることが目的としています。これには、地元の青葉区歯科医師会からも協力を得ています。公共交通機関の利用者にとって、歯科医院を含む医療機関への移動(=通院)は重要な利用シーンであり、「ユーザーに歯科受診を呼び掛けたい」という取り組みは、運営主体の協力も得やすいといえます。

EPARKの参加が特に効果的だと判断されたのは、多くの生活者が登録している上、それらの人々に直接メッセージを届けられるためだと考えられます。全国のEPARK会員数は約5,700万人(2025年6月時点)。横浜市内では約112万人、全人口の3割程度を占めています。会員のうち約7割は30~50代です。

全国の取引歯科医院は1万医院以上で、過去10年で2,500万回以上の予約を取り扱っています。そのため、地域のオンデマンド交通とWeb予約システムが連携することで、歯科

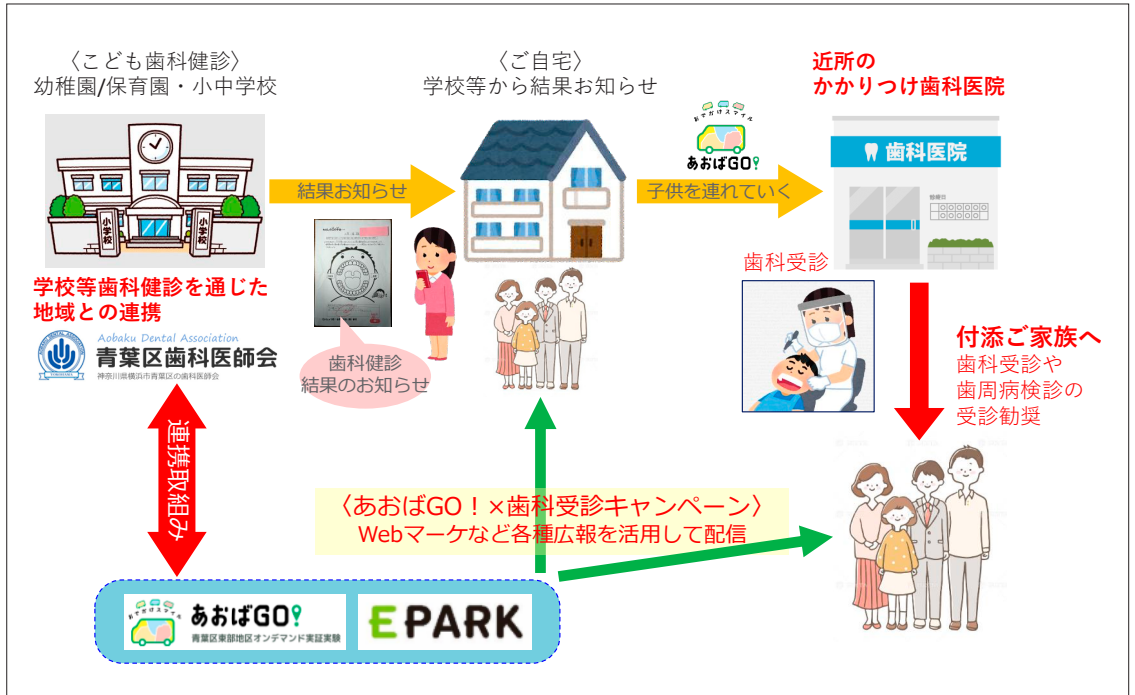
疾患の健診、予防的な定期受診の潜在需要を掘り起こそうという取り組みに期待できます。

また、患者さんは「会員」としてEPARKが運営するシステムのため、今は歯科から遠のいている人にも、「歯科医院に行きませんか?」「歯科疾患の予防は大切ですよ」というメッセージを送り続けることができます。キャンセル防止のための自動メッセージ機能(SMS、LINE)が、定期健診のための受診を勧奨する機能を果たすことができるのです。

「三方よし」の 受診率向上の取り組み

「あおばGO!」の運行エリアである青葉区の場合、歯科医院の2割ほどがEPARKの取引歯科医院ですが、歯科医師会の協力により、ユーザー以外の歯科医院でも、「あおばGO!」を利用した歯科受診を促す掲示や、乗車チケット

図2 学校などでの子どもの歯科健診をきっかけに、家族にも受診を勧める



割引券の配布ができます。

地域オンデマンド交通は高齢者・障害者に限らず誰でも利用できるので、「あおばGO!」の利用普及啓発の取り組みでは、幼稚園や保育園、学校などの歯科健診で受診勧奨された子どもの歯科受診をサポートし、さらに付き添いの家族にも歯周病健診などの受診を促すキャンペーンも実施しました(図2)。

この中で、Webをはじめとする各種の広報手段を活用して、「あなたの近所にこんな歯医者さんがいますよ」という情報をEPARKが提供。患者ニーズとのマッチングを目指しています。将来的には、受診率の向上(=マッチング数の増加)によって、地域の口腔健康の増進と、EPARKの事業展開の促進との両立が見込まれています。

今後、「国民皆歯科健診」の取り組みが各

地で行われるようになると、地域住民の受診の一つのネックとなり得る都市交通の問題がクローズアップされると考えられます。その解決策として、地域密着のオンデマンド交通が注目されています。

地域の新たな足に健康づくりの仕組みを組み込むことは、自治体行政としても望ましいものであり、今後、他の地域でも同様のアイデアが可能なのではないかと期待されます。特に、バス路線の減便・廃止が懸念されたり、坂道が多いなど公共交通の役割が大きい地域は、子育て世代や高齢者の「足」の確保が共通の課題です。そうした地域では、「あおばGO!」は一つのモデルになるでしょう。

「地域の足」を確保するという課題解決のため、自治体と企業が得意分野で協力し合うことで、受診率向上(=健康維持)に役立ち、交



地域包括ケアと小規模公共交通が連動

2017年にスタートした「台湾長期介護10年計画」は、病院の診療圏（A級）、公立中学校の校区レベル（B級）、町内会のレベル（C級）に地域を区分し、各級の移動のためにバスの定期運行を確保するもの。

国際的には、「地域の足」である公共交通を社会保障の一環と見なす考え方が広がってきている。

※安田登・久保寺司・水谷惟紗久、『歯科医療のシステムと経済』、日本歯科新聞社、2020年

台湾長期介護 10年計画 2.0 (2017～2026)

ABC コミュニティケアモデル、コミュニティ全体でケアするモデルを確立し、医療、介護、居住、予防、生活をサポート

定期的なABC区間の巡回車を往復

A 級

各郷鎮市に1つ
全国 469 か所予定

コミュニティ統合型サービスセンター
病院、診療所、デイサービスセンター、居宅介護サービス、臨時宿泊、補助サービスなどを提供

B 級

各中学の学区に1つ
全国 829 か所予定

複合型デイサービスセンター
地域の衛生所(保健センター)で、生活機能のリハビリや昼間の高齢者預かりなどを行う

C 級

3つの村里ごとに1つ
全国 2,529 か所予定

地元街角介護ステーション
在宅サービスを中心に、コミュニティ予防保健、見守り訪問、電話の見守りサービスなど

不健康の社会的要因 (SDH) はビジネスの種？

不健康な生活環境や医療受診を阻害するさまざまな条件などの社会的要因 (SDH) が、国際保健上の課題となっている。

日本では、SDHの改善を行政や医療機関の役割だと考える傾向が強く、これらの費用を「コスト」と見なす。一方、公的医療制度が整備されていないアメリカでは、SDH

※ Int J Soc Determinants Health Health Serv., 2024, Oct., 54(4)
※『日本歯科新聞』、2025年1月21日号

を「ビジネスの種」と見なし、関連企業への投資が広がっている。2021～23年の間で、全米のSDH関連企業への投資が11億ドル増え、時価総額は137億ドル増加したという。



通の利便性が維持される、企業の新たなビジネスも開拓できます。つまり、「三方よし」の取り組みとなるということです。

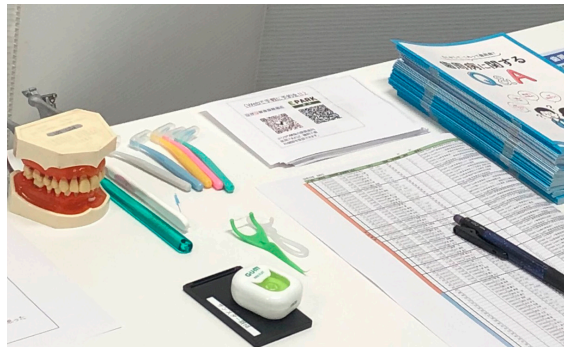
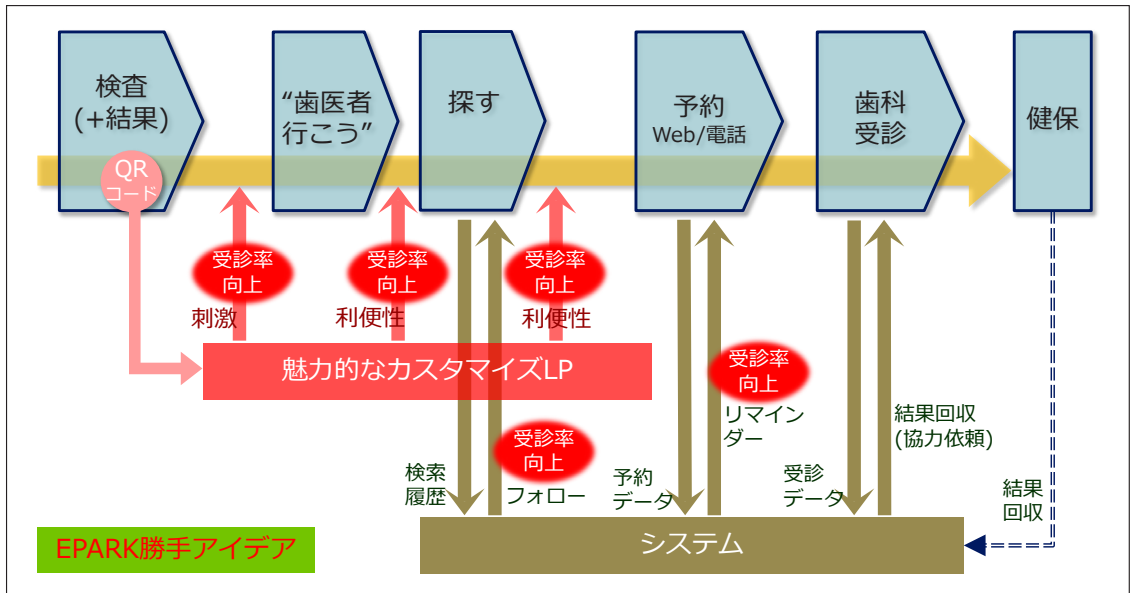
国民皆歯科健診への参加も視野に

現在、国が推進している国民皆歯科健診は、

企業健診などに歯周病リスク検査を組み込み、これまでの節目健診で抜け落ちていた現役世代(=歯周病リスクエイジ)の定期的な歯科受診を広げようという目的を持っています。

この場合、健診によって「歯科へ行こう」と思ってから、実際の受診につながるまでの流れがボトルネックになりますが、「探す」「予約」「受診」をつなげるのはEPARKの得意分

図3 歯科受診によるさまざまな保険効果の実証



国民皆歯科健診のためのモデル事業(2023年)。歯科健診から歯科医院探し、予約、受診、健保組合との情報共有と、一連の流れにおける課題を抽出。個人の生活パターンや好みに合った情報ツールのカスタマイズが、受診率の向上に寄与すると期待されている。

野です。さらに、かかりつけ歯科医と健保組合が情報共有できれば、歯科受診によるさまざまな保健効果の実証も容易になるでしょう(図3)。

実際、2023年には、EPARKグループが加入している健保組合で厚生労働省が主導する国民皆歯科健診環境整備事業のモデル事業に参加し、歯科健診から歯科受診につなげるための課題を抽出しています。その中で、健診

結果での気付きから実際の歯科受診までのラストワンマイルにおいて、どのような受診勧奨がより効果的なのかを追究することが、受診率向上の助けになると期待されています。

今後は、訪問診療やオンライン診療でも、受診勧奨、予約管理、自己負担金の扱いといったWeb環境での診療サポート機能が、地域のインフラとしての役割を高めていくことも考えられます。