

ファイザー健康保険組合加入者さま向け 健康相談窓口のご紹介

ファイザー健康保険組合
サービス提供会社：ティーパック株式会社  T-PEC
Total Private Emergency Center

ファイザー健康保険組合（ティーパック提供） 健康相談窓口サービス一覧

日常生活でこころとからだに不安を感じたとき

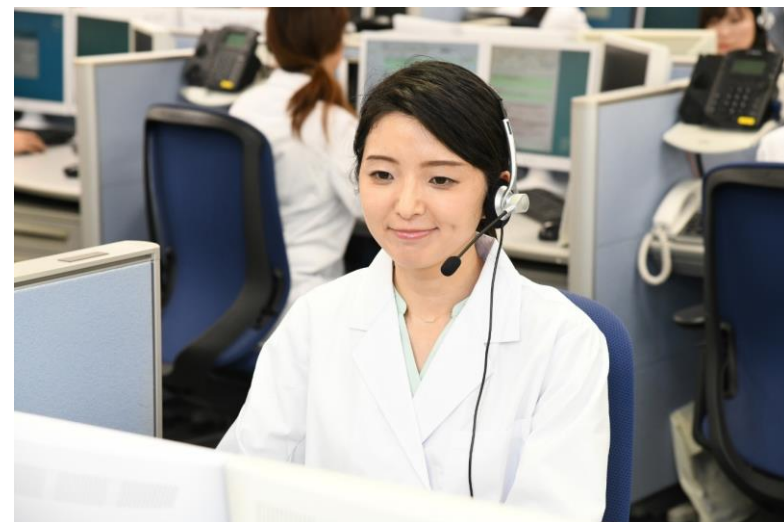
- 1 24時間電話健康相談サービス
- 2 メンタルヘルスカウンセリングサービス
- 3 海外赴任者向け24時間健康相談

大きな病気と診断されたとき

- 4 専門医電話相談サービス
- 5 セカンドオピニオン手配サービス
- 6 受診手配サービス
- 7 「ドクターが薦める専門医」情報提供サービス

※個人情報保護法に基づき、誰がどのような相談をしたのかといった個人情報に関する内容は、会社及び健康保険組合は委託会社から一切報告を受けませんので、安心してご利用ください。

メディカルコンタクトセンター（東京・名古屋・大阪）



相談スタッフ 440名

- ・ドクター 88名
- ・ヘルスカウンセラー 231名
（保健師・看護師・助産師・
臨床心理士・公認心理師等
臨床経験のあるスタッフ）
- ・オペレーター 121名

※2023年6月現在

24時間電話健康相談・ メンタルヘルスカウンセリングサービスの使い方



24時間・365日専用ダイヤルで受付・相談無料
LINEからアクセスも可能

匿名
利用可能

相談者

電話

オペレーター
対応

- 相談内容のヒアリング

医師
看護師
保健師
臨床心理士
公認心理師
等が対応

Web

対応例

- 自宅に対応できること
 - 相談内容に対する不安感の軽減
 - 適切な医療機関への受診の促し
 - 医療機関情報のご提供
 - 受診目安のアドバイス
 - 継続カウンセリングのご案内
- 等

※携帯電話での利用も可能です。

※相談サービスのため「診断、診療」行為はいたしません。

※個人情報保護法に基づき、誰がどのような相談をしたのかといった個人情報に関する内容は会社及び健康保険組合は委託会社から一切報告を受けませんので、安心してご利用ください。

24時間電話健康相談サービスの使い方

健康・医療・介護・育児・生活習慣・メンタルヘルス相談等、幅広く利用可能！

祖父母の介護の事について相談したい…

咳が続くが、
考えられる病気は？
感染症は？

ストレスがたまって
イライラしている

職場やプライベートの
人間関係で悩んでいる

めまいがするが、
何科に行けばいいのか

夜間、休日に
やっている病院は？

夜中や早朝に
目が覚めてしまい
あまり眠れない

誰かに話を
聞いてもらいたい…



年間相談件数（ティーパック全体）

ティーパック全体で、
1年間に対応する相談件数は？

① 1万件

② 10万件

③ 100万件

年間相談件数（ティーパック全体）

ティーパック全体で、
1年間に対応する相談件数は？

① 1万件

② 10万件

③ 100万件

累計相談件数 2,500万件

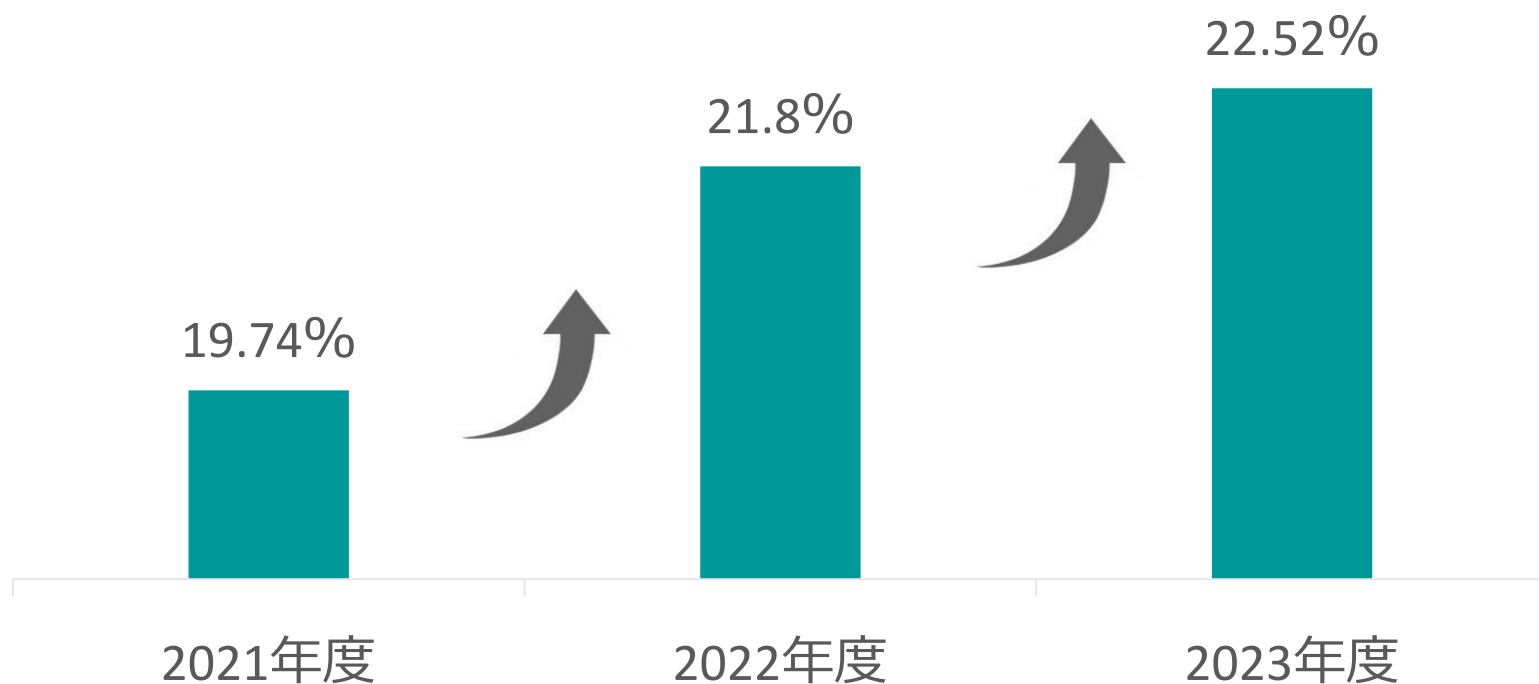
- ・ 1日 約3千件
- ・ 1ヶ月 約9万件
- ・ 1年間 約100万件

※2024年4月現在

ティーパックに寄せられたストレス・メンタルヘルス相談の割合

ストレス・メンタルヘルスに関する相談の相談件数の割合は、コロナ化以降毎年増加傾向にある。

ストレス・メンタルヘルスに関する相談



2021～2023年度健康保険組合内容別分類集計 8

ティーパックに寄せられたメンタルヘルス相談の割合

相談前の入り口では「メンタルヘルス以外の」相談であっても
相談後の出口結果では「心療内科・精神科」の相談が約2割増！

ご相談の初めにオペレーターへ
「メンタルヘルスの相談です」
と申し出があった件数

約2割増

ご相談終了後、
内容を診療科目ごとに
分類した結果の件数

メンタルヘルス相談

121,630件

2023年度 内容別分類集計



心療内科・精神科

145,250件

2023年度 診療科目別分類集計



ティーパックに寄せられた相談事例

専門家に相談することで、自身の症状にあった適切な対応を選択することができます
昇進やマイホーム購入等の良い変化もストレスにつながることもあります。



腹痛、めまい頭痛等が
ひどくなり、動悸も
するようになったので
内科の疾患を疑い、
近所の内科を受診。



【病院の対応】
検査の結果、
「問題なし」と伝えられる



最近の体の不調や、受診したが
「問題なし」と言われたことを
ヘルスカウンセラーに伝える



【ティーパック対応】
最近生活に何か変化はなかったか尋ねたところ、昇進やマイホーム購入による通勤時間が30分長くなったことが語られたため、「よい変化もストレスにつながる」ことを伝える。
心療内科の受診を勧めた。

不安に思い
ティーパックの
健康相談に電話

24時間電話健康相談・メンタルヘルスカウンセリング



24時間・365日
専用ダイヤルで受付・相談無料

※携帯電話での利用も可能です。
※電話相談サービスのため「診断、診療」行為はいたしません。

*個人情報保護法に基づき、誰がどのような相談をしたのかといった個人情報に関する内容は、会社は委託会社から一切報告を受けませんので、安心してご利用ください。

サービスの内容

- 電話健康相談サービス
24時間・年中無休
- 電話によるカウンセリング
9:00～22:00（年中無休） ※相談時間は制限があります
- Webによるカウンセリング
24時間・年中無休（返信は数日を要します）
- 面談によるカウンセリング
電話予約受付／月～金9:00～21:00 土9:00～16:00
（日・祝・12/31～1/3を除く）
Web予約受付／24時間・年中無休
（受付後、日程調整のお電話をさせていただきます）
完全予約制： **1回のカウンセリング 約50分 お一人年間5回まで無料**

**全国約230ヶ所で
カウンセリングを
ご提供**



24時間電話健康相談 メンタルヘルスカウンセリングサービスの活用方法

- 1 健康・医療・介護・育児・生活習慣・
メンタルヘルス相談等、幅広く利用可能！**
- 2 現状の症状をなるべく細かく、些細な事でも伝える**
※ヘルスカウンセラーからヒアリングもさせていただくのでご安心ください
- 3 メンタルヘルスの相談は、
電話だけでなく、対面・オンラインでの相談も可能**

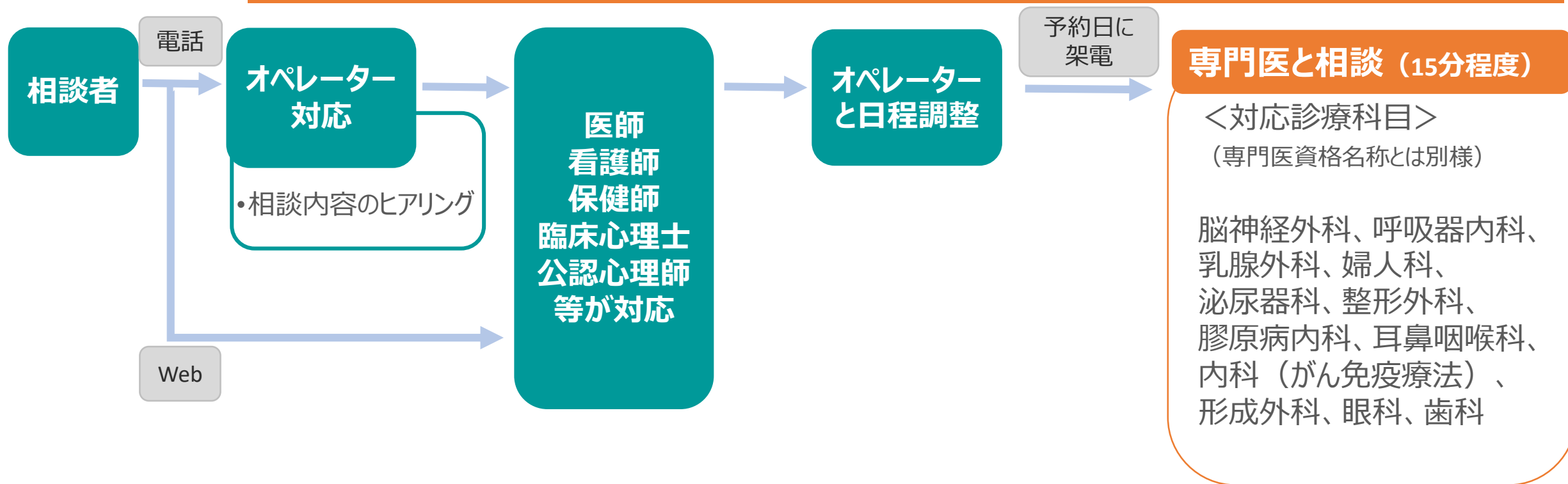
専門医電話相談サービスの使い方



予約制

電話受付時間：月曜～土曜 9：00～22：00
(日曜・祝日および12月31日～1月3日を除く)

LINEからアクセスも可能



受診手配サービスの使い方



予約制

電話受付時間：月曜～土曜 9：00～18：00
(日曜・祝日および12月31日～1月3日を除く)
LINEからアクセスも可能

電話

相談者

オペレーター
対応

- ・ヘルスカウンセラーに相談
- ・適切な医療機関への受け入れ確認や受診手配
- ・情報提供

ティーパックと提携している
医療機関にお客様ご自身で受診

※主治医からの紹介状など必要とされた診察関連資料の用意が必要です

Web

通院先では対応できない治療・手術法が必要で医療機関を探しているご相談に対して、
医療機関の提案、受け入れ確認、受診手配を行います。

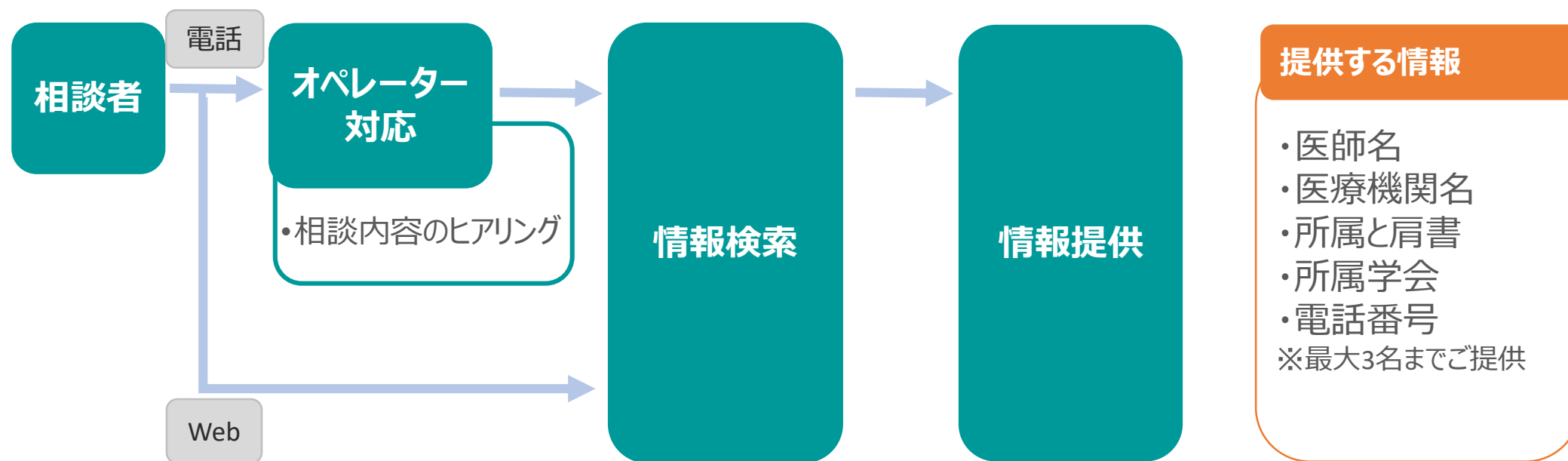
「ドクターが薦める専門医」情報提供サービスの使い方



予約制

電話受付時間：月曜～土曜 9：00～18：00
(日曜・祝日および12月31日～1月3日を除く)

LINEからアクセスも可能



ドクターたちにより推薦・選考された専門医※をご案内します。ご案内にあたり、看護師が病名やご希望地 域などをお聞きした上で、適切な専門医のプロフィール情報をご提供します。

※大学教授や総合病院の病院長などを経験した医師たちで構成する評議員会において、推薦・選考された専門医

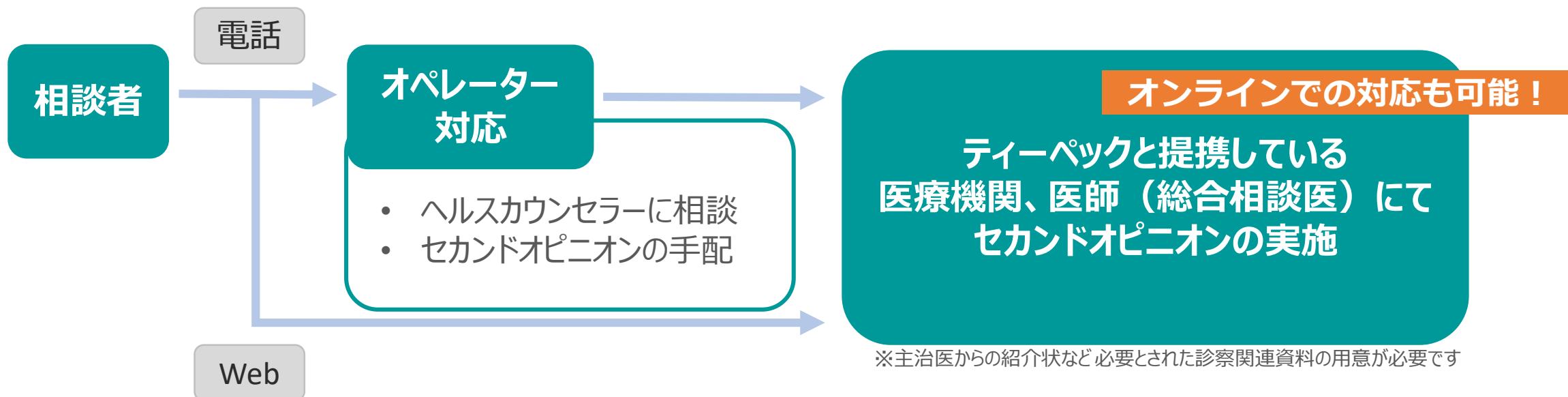
セカンドオピニオン手配サービスの使い方



予約制

電話受付時間：月曜～土曜 9：00～18：00
(日曜・祝日および12月31日～1月3日を除く)

LINEからアクセスも可能



がん等の大きな病気に罹患した際に納得できる治療を選択できるよう、臨床経験を積んだ保健師・看護師等がティーパックの医療機関ネットワークから診療科や分野にあった提携医療機関へセカンドオピニオンを手配します

セカンドオピニオンの主訴（ティーパック全体）

セカンドオピニオンのご相談で一番多い疾患は？
（ティーパック全体）

①乳がん

②椎間板ヘルニア

③大腸がん

セカンドオピニオンの主訴（ティーパック全体）

セカンドオピニオンのご相談で一番多い疾患は？
（ティーパック全体）

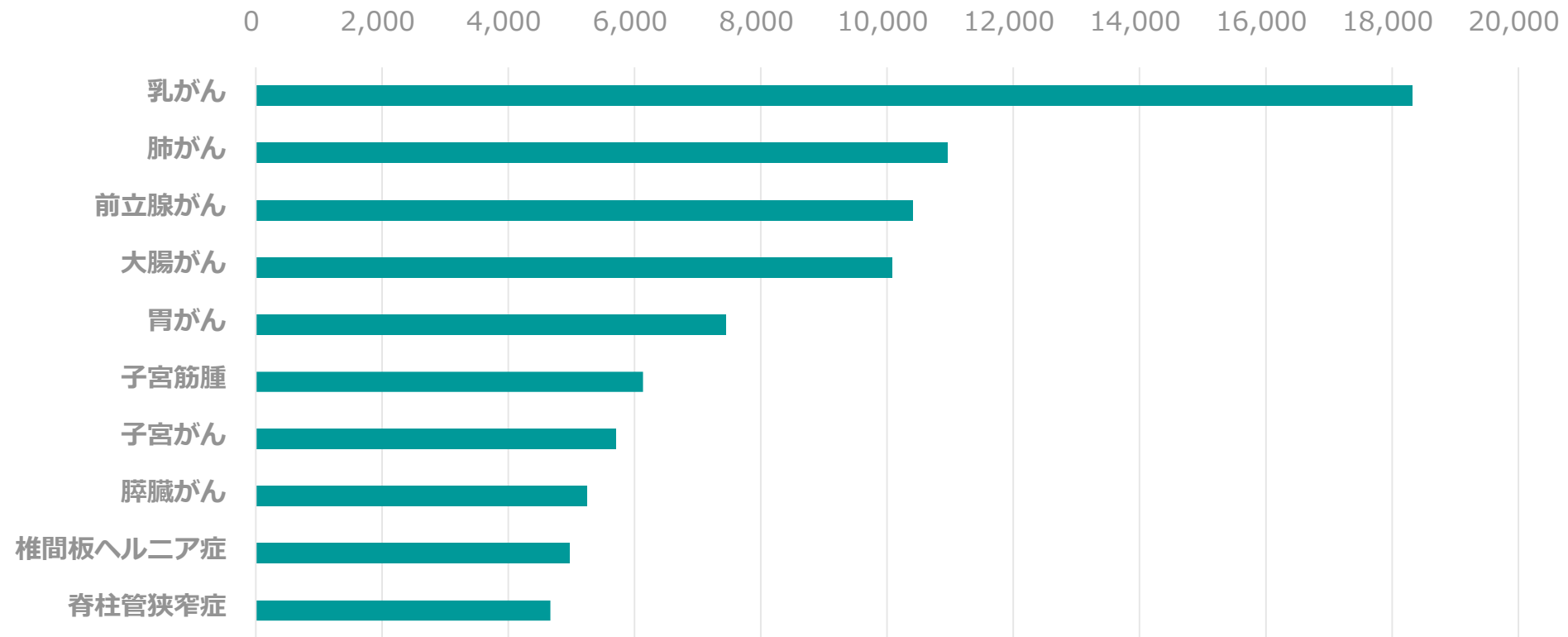
①乳がん

②椎間板ヘルニア

③大腸がん

対象者の疾患 上位10位（ティーパック全体）

上位10疾患のうち、**7疾患は【がん】**



集計期間：2002年4月～2023年3月

なぜ乳がん罹患者からの相談が多いのか？

手術可能か？
他の選択肢は？

乳房温存？
乳房全摘？

治療法や再建術が多様化している

乳房再建は可能？
自家組織？インプラント？
どっち？

見かけの変化による
日常生活への
影響は？



セカンドオピニオンサービス利用事例



<34歳 女性>

サービス利用前

乳がんと診断され、主治医からは乳房を温存できると言われていた。
しかし、最近では切除して再建する方法もある、との話を聞き、**治療方針に迷い**があった。

サービス利用後

《最適な治療法の提示》
乳房全摘手術を提案される。その後の再建術のメリット・デメリットについても詳しく話を聞くことができ、セカンドオピニオン通りに手術することを決めた。

乳がんと診断され、主治医からは温存療法をすすめられていました。乳がん検診に引っかけた時点で「もしかしたら切らなきゃいけないのかも」と覚悟していただけに、その治療方針に当初は安心していました。しかし友人に相談すると、偶然にも友人の母が乳がんの再建術を行っていた、という話を聞いたのです。**再建は珍しいことではないのか、思い切って手術した方がいいのか、という迷いが出てきた**ためご相談させていただきました。

セカンドオピニオンの結果、乳房切除した方がいいとの見解でした。

心配していた再建術についても他の診療科の先生とチーム医療で取組むこと、メリット・デメリットについて、また再建術を受けた方が生き生きと生活していることなども教えてくださいました。**おそらく、私が乳房を切ってしまうことへの不安を思っただったと思います。**先生の温かい心遣いと詳しい説明で、**手術する決心**がつけました。

その後、手術は無事成功、時間はかかりましたが胸の痛みはもうほぼありません。（継続的な薬物治療は続きますが・・・）先日、小学生の子どもと一緒に風呂に入りました。子どもには病気のことや手術のことを正直に話していました。ですからやっぱり私の胸が気になるようでまじまじと見ていたのですが、「元通りになったんだね！」と喜んでくれました。相談して本当によかったです。

セカンドオピニオンのハードル

- 医療機関をどうやって探せばよいのか？
- 主治医より知識や経験豊富な先生に見てほしい！
- 電話が繋がりにくく、予約が大変！
- セカンドオピニオンって結構高額…



**ファイザー健康保険組合（ティーパック提供）の
セカンドオピニオン手配サービスを
ご利用ください！**

一般のセカンドオピニオンとの違い

	一般の医療機関 (セカンドオピニオン外来)	ファイザー健康保険組合 (ティーパック提供)
受診方法	自分で探して予約	T-PECが専門性を勘案し手配・予約
対象疾患	限定的	約750
実施後の 対応	適した治療法が他にあっても 主治医返し	総合相談医が必要と判断した場合には、 優秀専門臨床医宛紹介状を発行
費用	有料 (健康保険適用外)	無料 (交通費、治療費などは自己負担)
その他		・T-PEC独自のネットワークから適した医師や医療機関を手配 ・病状や治療方法に関し明確に患者や主治医に伝える

対象外疾患：心療内科・精神科・美容外科・歯科及び口腔外科等

ティーパックと提携している医療機関（一部抜粋）

確かな臨床実績、医療設備等を有した医療機関を選定しております。

- 伊藤病院
- がん研究会有明病院
- 国立がん研究センター中央病院
- 国立がん研究センター東病院
- 榊原記念病院
- 筑波大学付属病院
- 東京大学医学部付属病院
- 大阪国際がんセンター
- 大阪大学医学部付属病院
- 藤田医科大学病院

等



※画像はイメージです。