

次は救急医療に限らず遠野病院での小児医療を行っていく上での私の考える問題点を示します。遠野病院では救急外来に呼び出される回数は実際は週に1回から多くて1日3回とさほど多くありません。小児科医がただ1人なのでほぼ1年中24時間待機状態であり何時呼び出されるかという精神的なプレッシャーが絶えずあります。時間外に関しては救急外来の呼び出しよりも入院患者の対応に呼ばれることの方が多く、状態の悪い患者さんがいると数日間泊まり込んだりする必要があり体力的な負担があります。月当たりの超過勤務時間は50時間から150時間ぐらいになります。外来患者が感染症の流行で激増すると朝から夜まで食事もとれず休憩もすることもなく外来をいなければならないことがあり、入院患者の対応がおろそかになることがあります。また逆に入院患者に手を取られると外来がまわらなくなり一人での対応に限界を感じることも多々あります。また休みという点では休暇の予定を入れてもその直前に入院患者が入ると中止をしなければならず思うような休みはとれません。遠野市の外に家族と出かけている時に呼び出されることも多々あります。去年は完全に24時間フリーになれたのは3月に体調不良で休んだ土日を含め7日間でした。学会もまず行けず夏休みや正月休みは帰省してくる子どもが多いのでなかなか休みをとることはできません。次に遠野病院では2002年4月から2003年12月まで小児科常勤医が不在でした。インターネットで少しでも役に立てばと2003年12月から私が常勤として勤めさせていただいています。患者さんも小児科医がいなかった時期があったので今まで勤めていた病院よりかは無理を言われる事も少なくそう言う意味では仕事はやりやすいと思っています。ただ常勤医がいなかった期間遠野市以外の病院に通院している方も多く引き続き患者を診ていただいております。近隣の小児科の先生方には負担をかけており大変申しわけなく思っております。また重症な患者さんは岩手医大に救急搬送させていただいたり、診断や治療に困る患者さんには岩手医大や県立中央病院などにご紹介させていただいております。当院で治療可能と判断をしても信頼関係が作れず患者さん側から転院を強く希望される方もあり対応に困る場合も多々あります。最後に遠野病院で働き始めて4年目になりましたが仕事に関しては岩手医大や基幹病院の先生方に比べると大したこともなく、年のうち1ヶ月ぐらい一人できついなと言う時期はありますが、それ以外は一人でこなせる量と考えます。ただほぼ1年回24時間オンコール状態という精神的なストレスはかなり強いものがあり学会への参加もなかなか難しく新しい知識を仕入れるということもなかなかできず治療や診断が時代遅れになるのではないかという不安もあります。個人的なことですが持病もあり体調を崩すことも多いのですがなかなか休むということができず一人医療の難しさを感じます。

#### まとめ

- ・2006年の県立遠野病院の小児科外来受診数は9143人(約40人/日)、平日夜間の救急外来に497人(約2人/日)、休日の救急外来に1041人(約9人/日)であった。
- ・当院では夜間休日の救急外来は当直が対応を行い、対応に困る例や重症例は小児科医のオンコールとなっている。
- ・小児科医の呼び出し回数は平日夜間が98人/年(1人/週～3人/日)、休日は決まった時間に小児科受診希望の患者を集めて診療しているため732人(0人/日から25人/日)だった。入院が必要な患者は48人/年と少なかった。

図7

# 小児救急電話相談3年間の歩みと今後の課題

森田 友明

岩手県医師会常任理事、森田小児科院長

平成14年9月の一関乳児死亡事例発生に端を発し岩手県医師会では岩手県小児救急医療体制を点検し整備すべく協議を重ねてきました。そのような中で広島県では、小児救急医療電話相談をモデル事業として実施し、それが夜間休日の小児救急を補間しうるとの結果が報道され

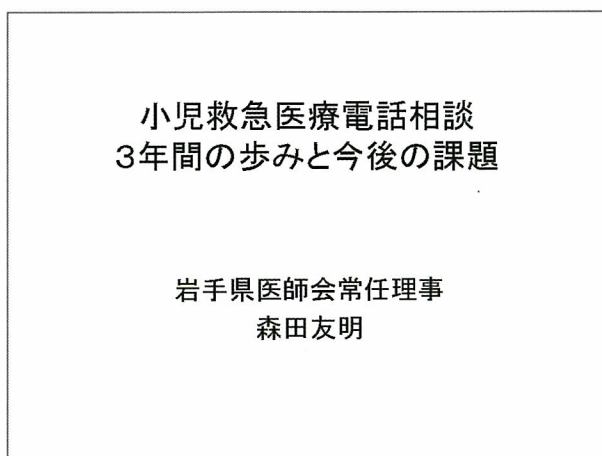


図1

ました。そこで県医師会が県へ申し入れて協議を重ねた結果、県単独事業として、平成16年10月1日より事業を開始する運びとなりました。

このスライドは小児救急に対する保護者の不安ということで愛育研究所の子供資料年鑑から引いてきましたけども7割が「大いに不安を感じる」、「そう思う」、ということです。

これも同じその子供資料年鑑からですが、受診時間がどのような分布かということと過疎地から、大都市まで大体準夜帯に救急患者が多いということです。

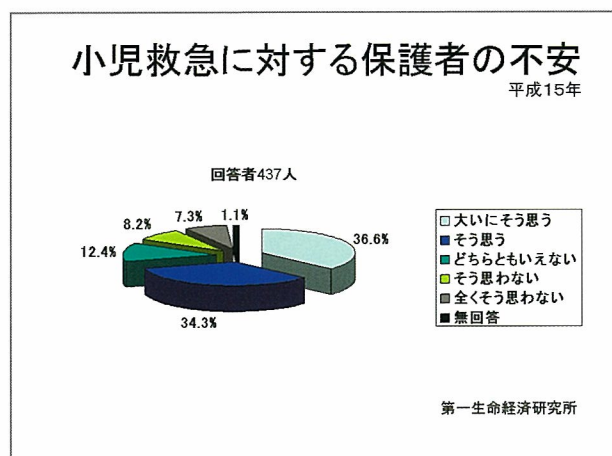


図2

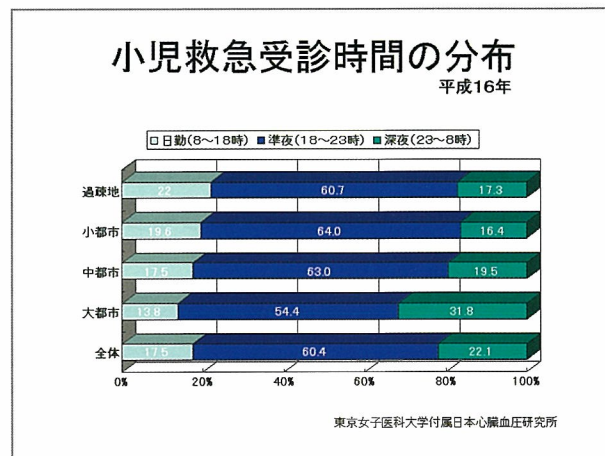


図3

それで本題に入っていきますが、事業の目的は子供の健康問題に関する保護者等の不安を取り除く為に、看護師による電話相談を実施し、夜間における子供の病気に関する応急の対処や処置の助言及び受診可能な医療機関の情報などを提供します。そのことにより、適切な受診行動を促しひいては不急な夜間救急外来受診を軽減することを目指します。



## 電話相談事業の目的

子供の健康問題に対する保護者などの不安を取り除くために、看護師による電話相談を実施し、夜間における子どもの病気に関する応急の対処や処置の助言、及び受診可能な医療機関の情報などを提供する。そのことにより、適切な受診行動を促し、また、不急な夜間救急外来受診を軽減させる。

図4

事業の概要です。名称は看護師によるこども救急相談電話です。相談日は365日、時間は午後7時から11時までとして、相談員は岩手県看護協会から、子育て経験を持ち、小児科勤務経験を有するベテラン看護師2名が毎日交代で対応します。また現場の相談員が小児科医か

## 電話相談事業の概要

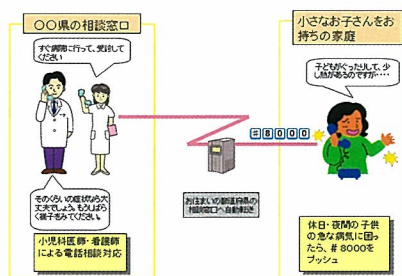
- 名称; 看護師によるこども救急相談電話
- 実施主体; 県が県医師会に委託、実務は盛岡市医師会
- 場所; 盛岡市内相談室
- 電話番号; #8000と019-605-9000
- 時間; 365日、午後7時から11時まで
- 相談員; 岩手県看護協会より看護師2名
- 保険; 小児救急電話相談事業賠償責任保険
- 事例検討会; 相談員と小児科医会で1回/月

図5

ら助言をもらえるシステムを構築しました。さらに相談員は小児科医会の協力を得て小児科医数名と毎月1回相談事例の検討会を実施しており、均一でより適切な対応を目指しています。

これは電話相談の流れ、厚生労働省のホームページからの転載です。患者さんからの電話#8000番で直接相談員につながります。#8000番の他に電話番号を持っていますが、岩手日報の夕刊に毎日連絡電話番号が記載されています。

## 電話相談の流れ



厚生労働省HPより

図6

スライドは実施方法の概略です。電話をかけると最初に説明メッセージが流れます。この電話は看護師による相談電話であり、医療的な処置などの指示は行いません。あくまでも助言です。医師との関係は、相談員は小児科医師に助言を求めることができます。しかし医師が電話に出るといえることはありません。

先ほど3年間と申しましたが、正確には2年3ヶ月です。平成16年10月から18年の年末までの相談件数は5,076件、一日平均6.2件です。

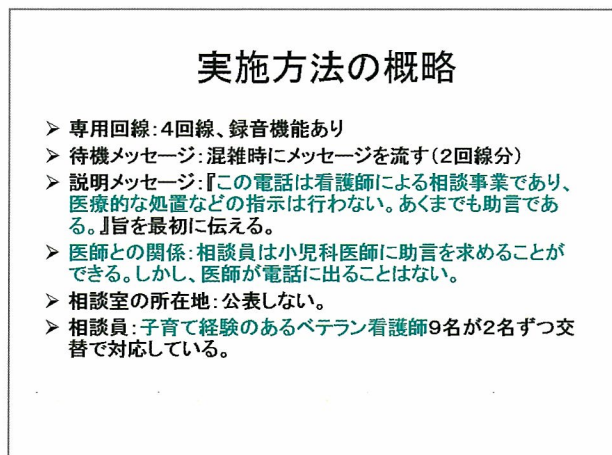


図7

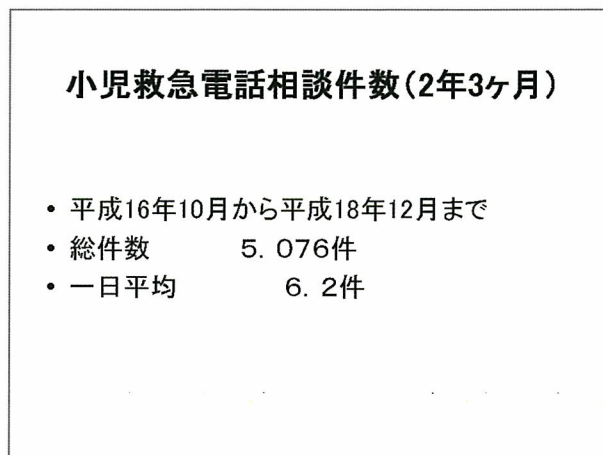


図8

相談の対象となったものの年齢は25%が1才未満、37%が1歳から3歳、25%が修学まで、ということで全体の9割が就学前の子供さんについての相談でした。

相談内容の種類では病気に関するものが、4分の3、事故によるものが2割弱です。

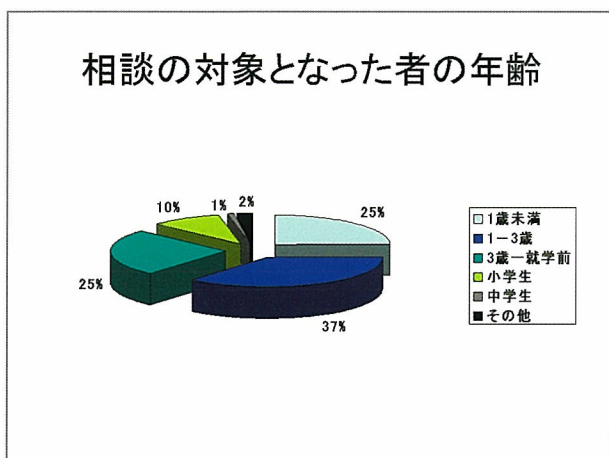


図9

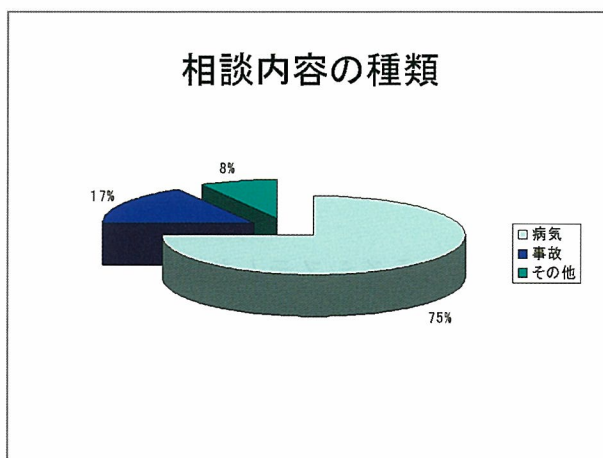


図10

病気の相談で一番多いのが発熱です。次に嘔吐、下痢、発疹、咳などです。

事故では、打撲、誤飲などがあります。

相談に対してどのように対応したかということですが、一般的知識の教授が17%、応急処置などの助言指導が15%、様子を見て翌日受診するように話したのが20%、これから症状がかわって悪くなるようであれば医療機関に行ってくださいというのが48%、救急車を呼んで下さいというのはほとんど無い状態です。今すぐに病院に行った方がよいと指導したのが19%です。

繰り返しになりますが助言のなかで、受診に関しては翌日でよいが先ほどの20%、今すぐに受診しなさいというのは緑のところで19%、様子を見て良いが急変時何かあれば医療機関へ

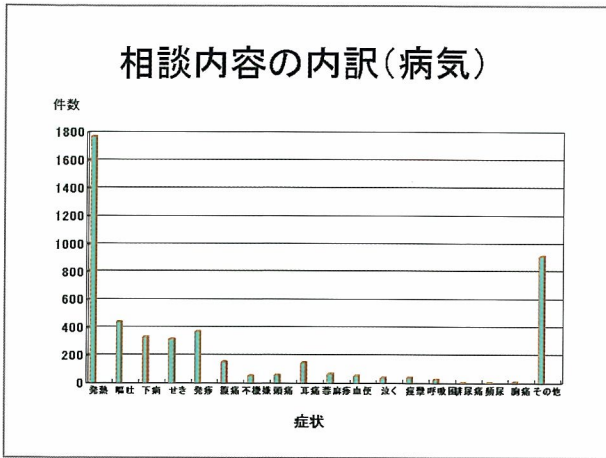


図 11

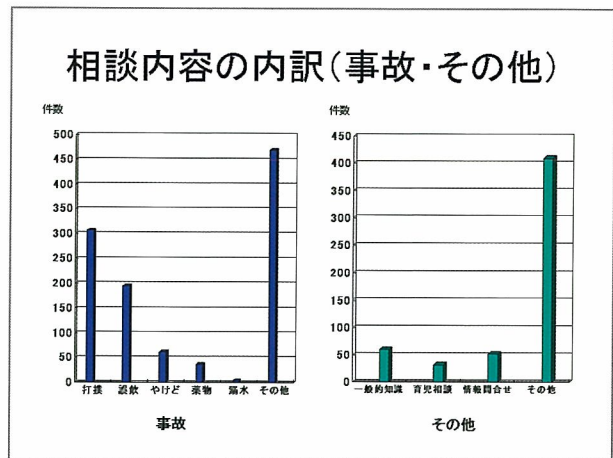


図 12

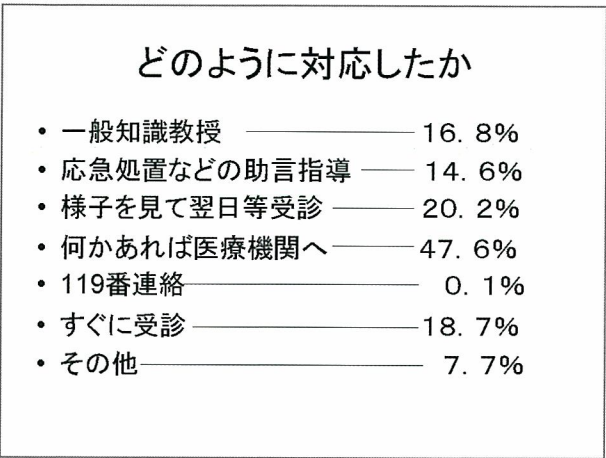


図 13

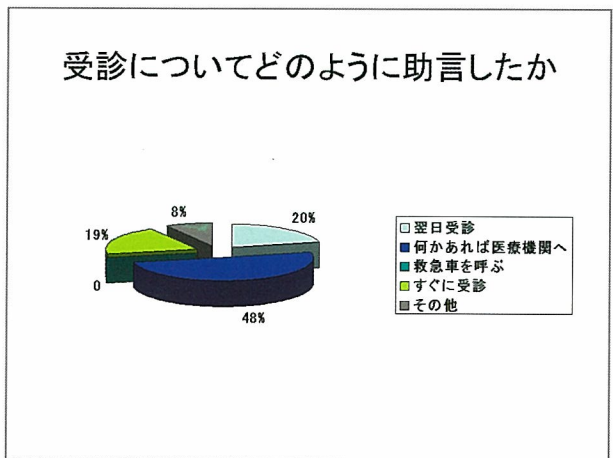


図 14

というのが 48%でありました。

相談時間の分布ですが、7時から9時までが 40%と多いということです。

相談 1 件あたりに要した時間ですが、大体 3, 4 分が多いようです。長い例だと 20 分位かかることもあります。

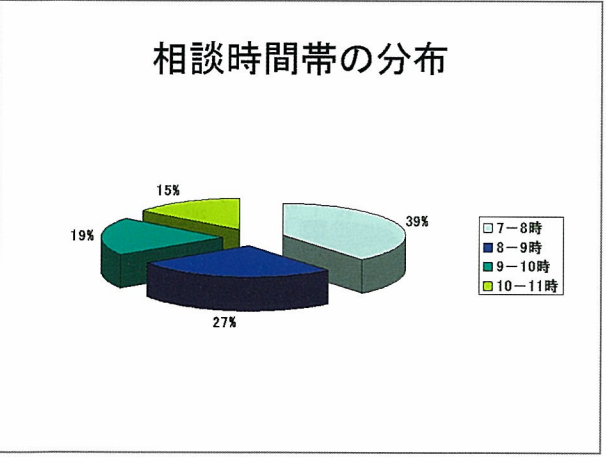


図 15

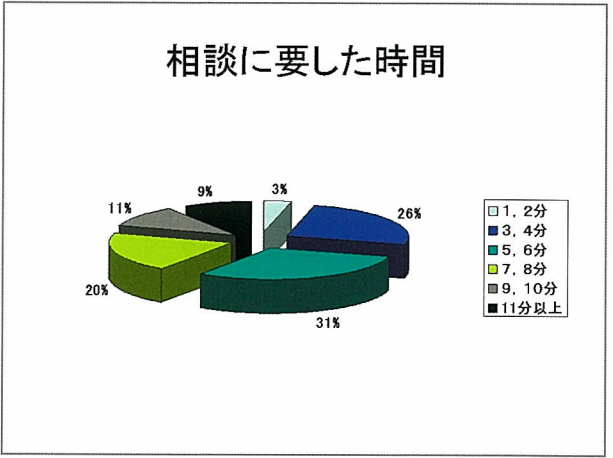


図 16

相談員からみた利用者の印象ですが、説明にほとんどの利用者が納得しているようであると、相談者は感じています。91%は納得して、8%がやや納得している。

これを医療圏別の利用率というふうにあげてみたのですが、岩手県は県土を 9 の医療圏に



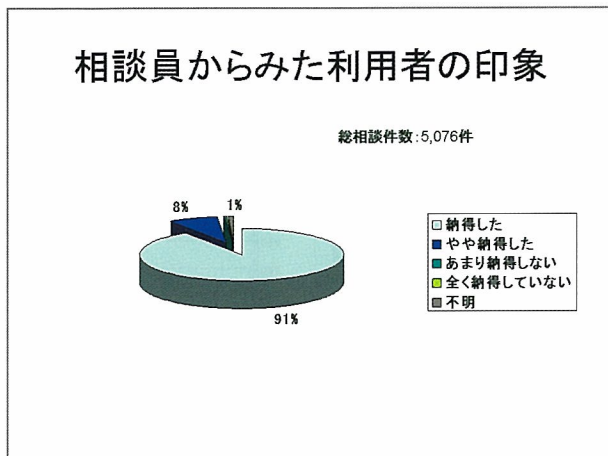


図 17

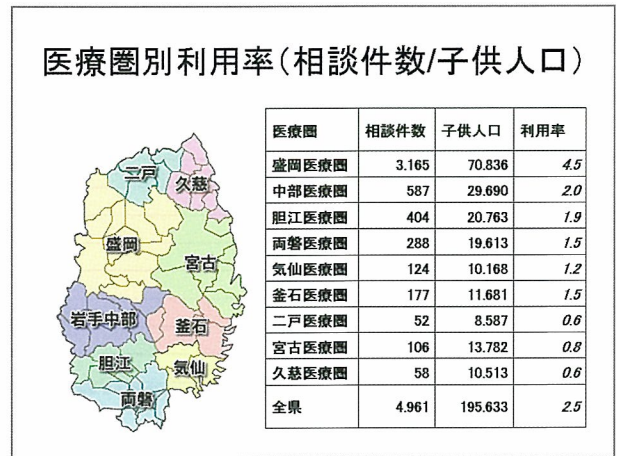


図 18

分けてその利用状況を調べてみました。盛岡医療圏の住民が一番多く利用していました。右の端の利用率と書きましたが 4.5, これはすなわち盛岡医療圏では 2 年 3 ヶ月で 100 人の子供の内 4.5 人が相談電話を利用したということです。県全体では、2.5、しかしかなりの地域差があります。二戸、久慈地区と宮古地区は利用件数が低いということです。二戸、久慈地区は青森県の医療機関に行っている患者さんが多いということです。そのような地域差は、広報活動で宣伝し、利用率を高め、盛岡なみに利用されると一日の平均相談数はおよそ 10 件から 11 件ぐらいになると思います。

次に電話相談の利用者にアンケート調査をしました。151 人に電話による聞き取り調査をしました。質問事項は後で示します。

電話相談後どうしましたかということですが、20%は直ぐに受診したとあります。さきほどの相談員が直ぐに受診するように促したのが 19%ですからほぼ一致しています。相談員が翌日受診するように言ったのが 20%で、様子を見て何かあったら受診するようにと言ったのが 48%でした。これを見ると 38%が翌日受信して、様子を見て受信しなかったのは 25%、相談で納得したのが 13%です。ある程度夜間の受診を急がない患者のふるい分けが出来ていると思います。

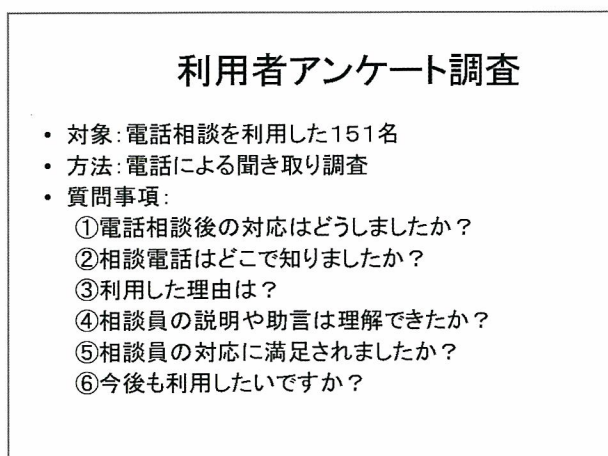


図 19

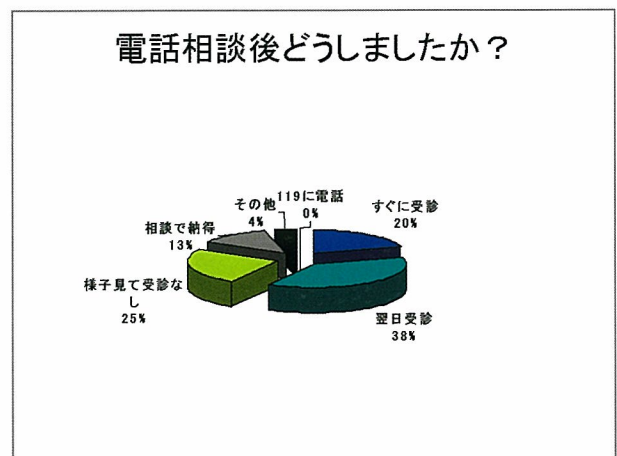


図 20

スライドは利用した理由ということですが、受診すべきか迷った為というのが一番多く 38%です。対処がわからないというのが 19%。

説明や助言が理解できましたかに対して 99%以上がまあまあ以上理解できたということ

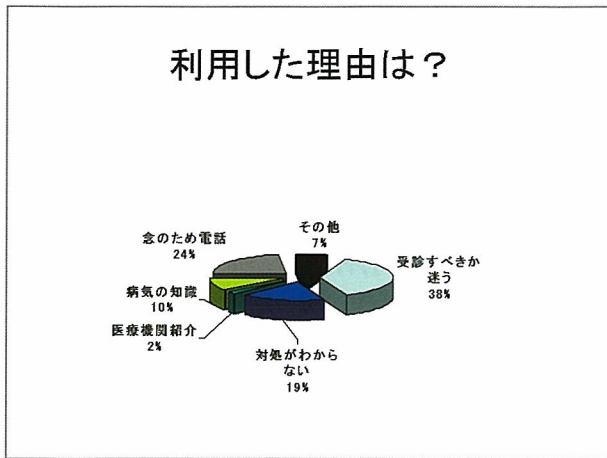


図 21

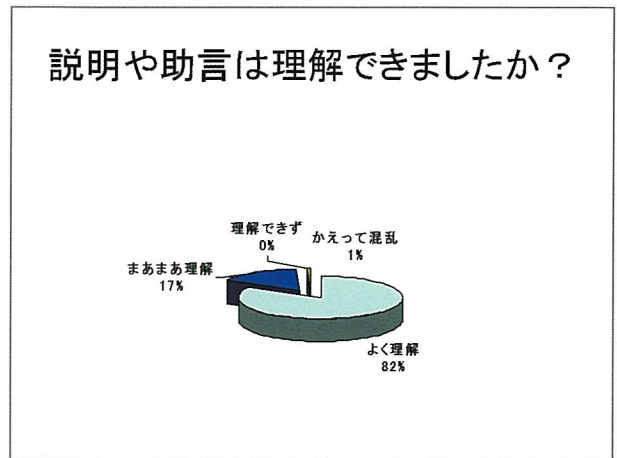


図 22

すので本当に丁寧に説明しているということがわかります。

相談員の対応に満足されましたか、これも満足、ほぼ満足いれて 93%、高い満足が得られています。

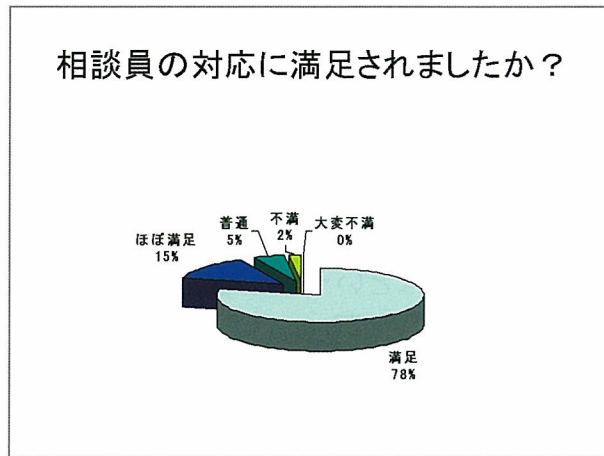


図 23

利用者の声ですが、まあ安心した、身近に相談したい人がいなかったのが助かった。

それから、相談できる場所があってよかった。迷った時にアドバイスをもらえてよかった。

- ### 利用者の声①
- 安心した
  - 1. 初めての子供なので自信が無かったが、助言をもらい助かりました。
  - 2. 不安や心配しているよりは、電話ができてよかった。
  - 3. 身近に相談できる人がいないので助かった。
  - 4. 親の不安を除くのにとっても助かります。
  - 5. すごく助かります。私のための薬にもなりません。

図 24

- ### 利用者の声②
- 相談できる場所があってよかった
  - 1. 病院受診に迷いを感じたとき、相談できる場所ができてよかった。
  - 2. 相談できる人がいないので電話した。地域の病院で小児科医が週1回となるので不安。
  - 3. 迷ったときアドバイスをもらえるので便利。
  - 4. 相談する場所がなければ放って置いたが、相談電話があってよかった。

図 25

それから夜間なので助かる、続けてほしいというようなポジティブな面ともうひとつはこのネガティブなこともありました。



聞いたことをただ聞き返されただけで、結果的には医師に聞かなければわからないと言われたとか、受診すべきか、しなくて良いのかはっきり言って欲しかったのに、どっちつかずの対応であったとか。とくに薬の使い方について、解熱剤ですね、聞いたのに受診するように言われたとかであります。

### 利用者の声③

- 夜間なので助かる・続けてほしい
- 1. 夜間不安なので助かる。
- 2. 夜間急病には大変助かる。
- 3. 周囲に小児科医がいないので助かる。続けてほしい。
- 4. 丁寧に説明してもらって安心した。
- 5. 大変満足した、また、利用したい。

図 26

### 利用者の声④

- その他
- 1. 聞いたことをただ聞き返されただけで結果的に医師に聞かなければ判らないと言われた。
- 2. 受診すべきかしなくてもよいのかはっきり言ってほしかった。
- 3. どっちつかずの対応でかえって混乱した。
- 4. 解熱剤の使用の有無を聞いたのに受診するように言われた。

図 27

次に岩手県看護協会から派遣された 9 名の相談員から聞いてみました。夜間救急外来受診者数の抑制効果についてはどうかの問いに、やや効果、効果あるというのが 4 名、どちらともいえないとゆうのが 4 名ということです。

育児支援としての効果についてはどうですかの問いに 5 名が効果あり、4 名がやや効果ありと育児支援については効果はあるのではということです。

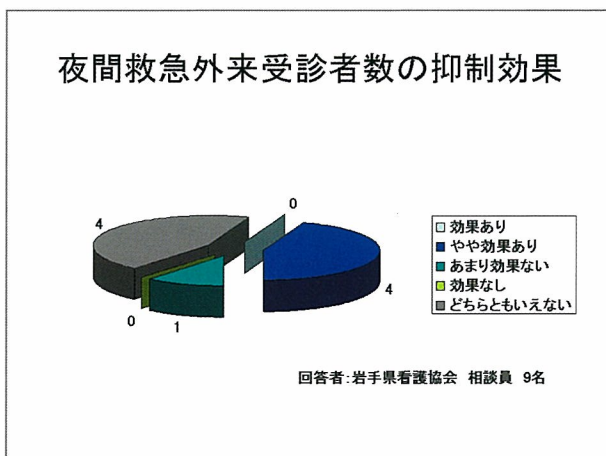


図 28

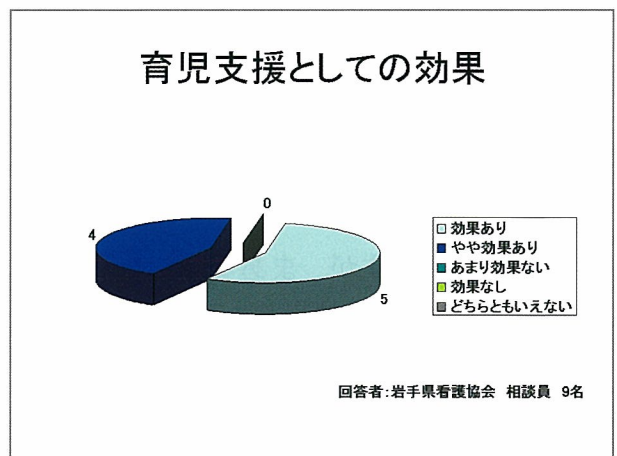


図 29

今度は対応していて医師に電話をまわしたほうが良いと思ったことはあるかと聞いてみました。少しあるというのが 5 名、ほとんど無いというのが 4 名、これは現在相談員が小児科医に助言を求めるシステムができていますので電話を変わる必要をおぼえないのではないかと思います。また月に一回の事例検討会で対応については研鑽しているということもあると思います。

相談員の相談の対応で苦慮していることについては、これは複数回答ですが、8 名の方が薬剤のことに丸をつけていました。薬については医師の方がよく対応できるのかもしれませんが。4 名は皮膚症状ということですが、これは皮膚の症状というのは目に見えない電話での対応です。無理もないということです。



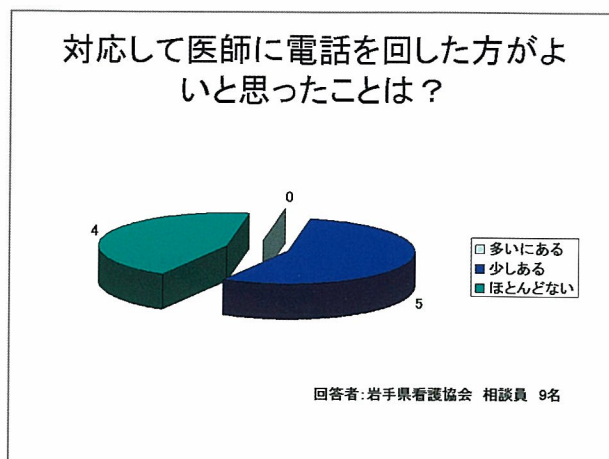


図 30

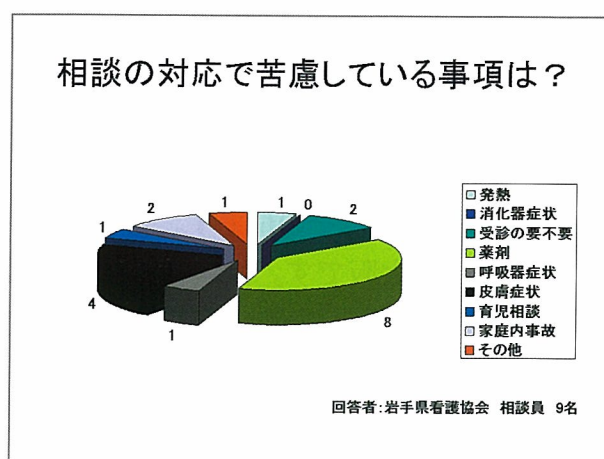


図 31

次は厚生労働省のホームページからの転載ですが、全国状況です。平成18年12月9日までに実施している自治体は34となっております。福島県も来年度行うという情報がきていますので徐々に実施する県が多くなっていくということです。

34自治体では相談日をどうしているのかということですが、毎日365日というのが、18カ所、土日、祝日のみ、というのが12カ所、平日のみが4カ所です。



図 32

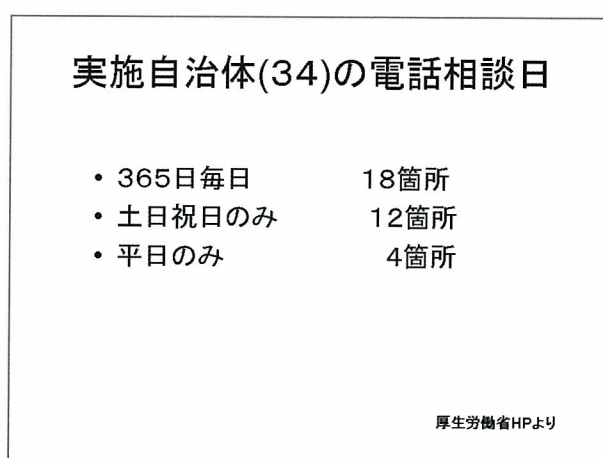


図 33

電話相談対応者はどうなっているのかということですが、一時的に看護師が対応して、必要に応じて医師が対応するというのが一番多くて23カ所となっています。小児科医が一時的に対応しているのが7カ所、岩手のように看護師のみという所は4カ所のみです。これは国庫

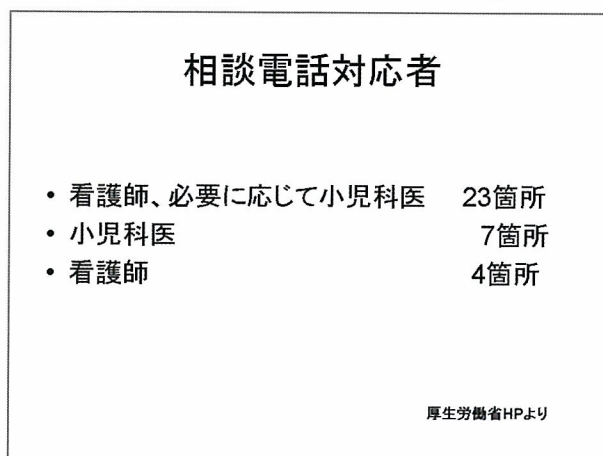


図 34

補助を受けられないというデメリットがあります。

次に、茨城県が平成18年の春に実施したアンケート調査からの引用ですが、各地での一日平均相談件数を平日と日曜日について調べてみました。東京と大阪を除く地区23県では、少ない所では一日3件、4件、多い所では15件ぐらい、熊本では15件、千葉、広島の日曜日は14件、多い所はその位です。岩手は6.2件です。

次に東京と大阪です。図のように平日は東京では60、大阪は65です。日曜日にも40件、80件と多い、大阪は深夜までやっている就先ほどお聞きしたので、多分多いのかなと思います。

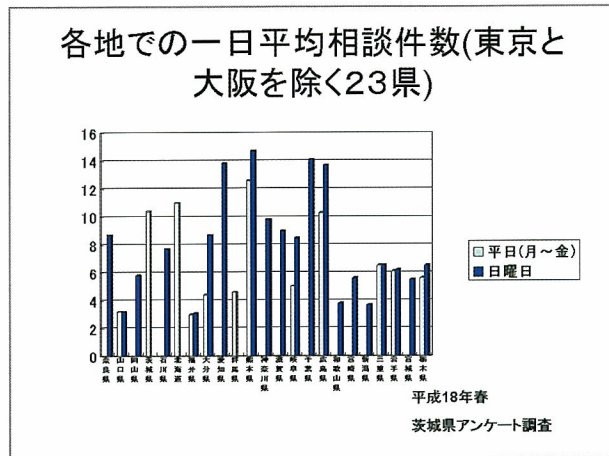


図 35

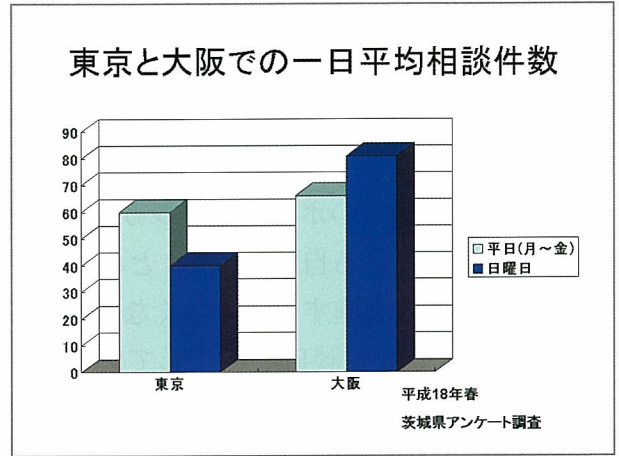


図 36

次はアンケートで回答して下さった14カ所ですけれども、この夜間救急外来患者数への抑制効果ありますかという先ほどと同じような質問ですけれども、効果ありが8、効果無しが5ということでありました。

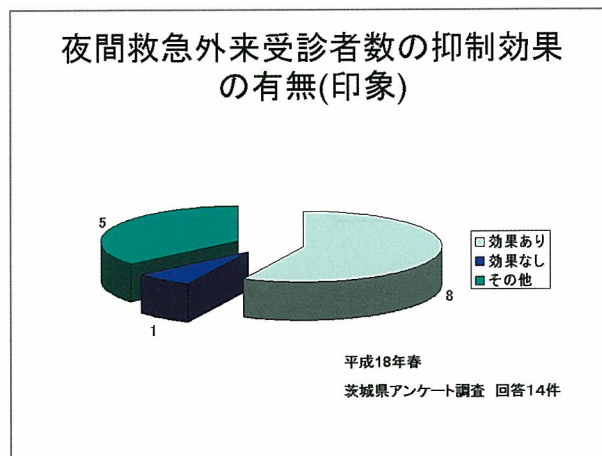


図 37

まとめです。核家族により相談する相手が少ない状況のなかで、専門的知識と経験のある医療関係者が身近にいることにより、育児をしている家族に安心感与えることができる。利用する家族には喜ばれ意味のある事業である。急性の病気についての相談から、救急患者を今すぐ受診すべきか様子を見ていいものかについて適切に助言し受診すべきものについては利用者の地域の救急医療情報を伝達する。先ほど地域の医療情報についてはインターネットでも調べることができるというお話でありますけれども、この看護師達は7時からの相談ですから6時半には来て7時までの間にその晩の状況を各医療圏の中核的病院に電話したり、消防庁に電話したりして情報を集めています。インターネットのリアルタイムではないんですね、その日



## 電話相談事業まとめ①

- 核家族化により相談する相手が少ない状況の中で、専門的知識と経験のある医療関係者が身近にあることにより、育児をしている家族に安心感を与えることができる。利用する家族には、喜ばれ意味のある事業である。
- 急性の病気についての相談から救急患者を今すぐ受診すべきか、様子を見ていいものかについて適切に助言し、受診すべきものについては利用者の地域の救急医療情報を伝達する。
- 相談員は岩手県看護協会のベテラン看護師であり、毎月小児科医会と相談事例についての検討会をしており、事業の質的向上を図っている。

図 38

当直で変わっていきたりすることがあるので、そういう点でも地域のどこに電話あるいは受診したら良いのかという情報を毎晩リアルタイムに集約しているの、そういう面でも利用者の方に提供できるということです。中核病院の先生からも電話あったという話がこの間ありました。それは何かというと地域の救急医療情報を知りたかったということで、隣接医療圏の情報はどうかを聞きに電話があったということでした。それから、相談員は岩手県看護協会のベテラン看護師であり毎月小児科医会と相談事例についての検討会をしており、事業の質的向上をはかっています。

相談室の所在は公表していませんが、盛岡市内に設置しており、毎晩小児科医から相談についてのアドバイスを得ることができます。今後利用状況に地域差があることから、周知徹底をはかり、利用率を上げていくことにより小児救急医療の補完的役割を担って行きたいと思えます。並行して県内の小児救急医療体制の整備あるいは充実が必要とされています。以上です。

## 電話相談事業まとめ②

- 相談室の所在は公表していないが、盛岡市内に設置しており、毎晩、小児科医から相談についてのアドバイスを得ることができる。
- 今後、利用状況に地域差があることから、周知徹底を図り、利用率を上げていくことにより小児救急医療の補完的役割を担っていく。
- 平行して県内の小児救急医療体制の整備あるいは充実が必要とされている。

図 39

200634094A

本研究報告書には下記 DVD が添付されています。

「子育て支援」子育てホットライン Q&A スペシャル。  
日本教育放送

