

#8000受付データによる現状分析【別紙4:「あまり納得せず」「まったく納得せず」の相談(抜粋)】

12	10月	水	20:39	11分	母	女	0	7	4日前から感冒症状にて受診中。昨日より、咳嗽が出始め、本日は咳が止まらず眠れない状態。受診すべきか。	眠れない咳嗽の場合は、受診を。大人が来る場所だとほかの病気をもらうため小児科単科の案内を希望するが見つからず、しぶしぶ規定の案内先で了承する。
13	10月	土	21:17	4分	母	不明	2	0	左腕脱臼したようなので、外科や整形外科のある医療機関の案内を。	外科、整形外科の案内が難しいため、小児科に相談を。案内先がないことが不満のよう。
14	11月	水	22:40	6分	母	男	1	6	今、喘鳴がひどく、眠れない状態。ゼイゼイしている。受診先の案内を。	居住地域の当番病院を案内するが、違うところを教えてくださいと言われた。希望の受診先の正式名称を確認するがわからず、案内することができなかった。
15	11月	月	19:51	8分	父	女	1	11	立って歩いていたところ、転んでちやぶ台に顔面をぶつけた。舌が切れた様子。今は泣き止み、口から出血している様子はない。口腔内は不明。受診か。	口腔内を確認し、出血していたらガーゼで10分ほど押さえ、止血できれば経過観察を。歯科を探したがこちらで案内できる場所がなく、自分で確認することのこと。
16	12月	水	20:04	9分	母	不明	5	0	3時間前に壁に目を強打。まぶたが腫れて白目に出血あり。情報センターに案内された医療機関受診するも、対応が難しいとの事。医療機関を教えてください。	眼科が案内先がないので、消防局を案内。情報センターで案内された病院に受診を断られ、#8000でも消防局案内となったことで、不満を訴えられる。

回答内容への不満 : 極力受診したくないのに、受診を勧められた

番号	相談日		相談時間		相談者	対象者	年齢		相談内容Q	回答内容A		
	日付	曜日	入電時刻	所要時間			続柄	性別			歳	ヶ月
	日付	曜日	入電時刻	所要時間								
17	1月	日	19:34	4分	母	女	6	0	インフルエンザにてタミフル内服中。5回内服後にじんましんが出てきた。受診か。	なるべく受診したくないという様子であったが、様子を見て何かあれば受診を。		
18	2月	金	20:22	5分	母	不明			処方薬を飲んでも痔の痛みが治まらず辛い。子供が小さい為、今から受診は難しい。今夜自宅で乗り切る為の方法を教えてください。	疼痛が酷く相談もやや難しい状態。処方薬で治まらず症状が悪化している為、多少の無理をしても受診した方が良い旨案内。		

回答内容への不満 : その他

番号	相談日		相談時間		相談者	対象者	年齢		相談内容Q	回答内容A		
	日付	曜日	入電時刻	所要時間			続柄	性別			歳	ヶ月
	日付	曜日	入電時刻	所要時間								
19	10月	木	21:41	3分	母	男	4	6	(最初からイライライしている) 昨日から40℃の発熱、今日になって腹痛を発症し受診、便がたまってると浣腸して帰された。10分ぐらい前から腹痛を訴え始めた。下痢や嘔吐はない。どうすればよいか。	嘔吐や血便下痢はないが、熱が高く意識もうつろのようなので、処方された坐薬を入れ、太股の内側を保冷剤などでクーリングし、お腹をさすってあげてはどうか。 「あ～当てにならないからもういいですわっ！」と一方的に切電。		

#8000受付データによる現状分析 【別紙4:「あまり納得せず」「まったく納得せず」の相談(抜粋)】

サービス内容についての不満										
番号	相談日		相談時間		相談者	対象者	年齢		相談内容Q	回答内容A
	日付	曜日	入電時刻	所要時間			性別	歳		
20	8月	木	20:17	24分	母	男	13	0	3日前から発疹があり、本日症状が悪化。ヘルペスの可能性あり、発症は3日前か本日からか判断して欲しい。急患センターでは電話で判断できないとこちらの案内うけた。	既に急病センターで相談し、直接診察しないと判断できない旨説明受け、こちらを案内され憤慨している。電話での確定診断は難しい旨説明し、お怒りを傾聴する。
21	1月	月	07:20	8分	父	女	6	0	現在旅行中で吐き気と微熱あり、腹痛も出現した。自分は疲労による腸炎と思われるがどんな病気が判断しろとのこと。	安静にして経過観察し症状が改善しない場合は受診を、と伝えるが聞き入れず。電話であり、診断はできない旨伝えるが気に入らない様子でバカと怒鳴り、切電された

サービス体制についての不満										
番号	相談日		相談時間		相談者	対象者	年齢		相談内容Q	回答内容A
	日付	曜日	入電時刻	所要時間			性別	歳		
22	2月	土	22:33	2分	母	男	2	7	本日2回目の入電。再度、年齢と症状を確認すると、「また、説明するのですか?と。	相談員が変わっている為、再度お伺いするシステムになっている旨を説明した上でお詫びするが、大変不満気。医療機関の案内をしようとするが「知っている」と切電。
23	4月	月	23:40	11分	母	男	16	0	8日前から遠征し4日前受診今日マイコプラズマ肺炎と診断され、不安になった。受診した方が良いか。	最初に“16歳はお受け出来ない”と伝えたところ、立腹(泣いて憤慨)。出来れば今日検査した病院へ明日行ったほうがよい、と案内するが、終始興奮状態。

平成 24 年度厚生労働科学研究費補助金地域医療基盤開発推進研究事業
「小児救急医療体制のあり方に関する研究：こどもの急病モバイルサイトの構築と
小児救急電話相談事業（#8000）情報の有機的活用の研究」班(松裏班)
(H24-医療-一般-001)

#8000 検討班(桑原チーム)第 1 回全体会次第

日時：平成 24 年 9 月 15 日（土） 午後 2 時～午後 4 時
場所：（日本小児科医会事務所） 和光堂ビル会議室
住所：東京都新宿区西新宿 5 丁目 25-11 和光堂西新宿ビル
Tel : 03-5308-7131 fax: 03-5308-7130

開会

1. 自己紹介
2. チーム長挨拶 桑原正彦
3. 挨拶 厚生労働省医政局指導課
4. 議題
 - ①「全国情報支援センター」の立ち上げについて（桑原）
 - ②#8000 の費用対効果の研究（前田委員）
 - ③国民の周知度および満足度調査について（渡部委員）
 - ④#8000 広島改革後の影響について（佐々木委員）
 - ⑤その他

5. 全体協議

6. 今後の予定 及び 事務連絡（桑原）

次回全体会議予定 日時：平成 24 年 12 月 22 日（土）午後 2 時～午後 4 時
場所：和光堂ビル会議室（西新宿）

閉会

配布資料

1. 次第
2. 科研松裏班申請書類
3. 委員名簿
4. 検討資料
 - 資料 1-1 「全国情報支援センター構想に関する研究」（H23 年度分担研究報告書）
 - 資料 1-2 「全国情報支援センター構想に関する提言」（案）
 - 資料 2. 費用対効果判定のための算定項目について（案）
 - 資料 3. 国民の周知度、満足度アンケート（案）
 - 資料 4. #8000 広島改革後の影響について
 - 資料 5. 厚生労働省ホームページから

5. その他

各委員に提出をお願いする書類

- 就任承諾書
- 経理処理用確認票

※（後日、旅費請求のある先生）旅費請求書、出張報告書、領収書原本、航空券半券
往復分を桑原までご送付下さい。 〒731-0101 広島市安佐南区八木 2-13-27
桑原医院 桑原正彦宛

平成 24 年度 厚生科学研究費補助金 地域医療基盤開発推進研究事業
「小児救急医療体制のあり方に関する研究：こどもの急病モバイルサイトの
構築と小児救急電話相談事業（#8000）情報の有機的活用の研究」班
#8000 検討班（桑原チーム）第 1 回全体会

会議録

日 時：平成 24 年 9 月 15 日（土） 午後 2 時～午後 4 時 30 分

場 所：和光堂ビル会議室（日本小児科医会事務所）

東京都新宿区西新宿 5 丁目 25-11 和光堂西新宿ビル

参加者：研究分担者： 桑原正彦

研究協力者： 石井正三、市川光太郎、佐々木昌弘、白石裕子、福井聖子、
前田健次、森臨太郎、山崎嘉久、山中樹、渡部誠一

オブザーバー： 石黒満久、中林洋介、保科清、神長温、田中博人、塚原雅子、
福永哲久、濱口、

業 務： 傍島修二（20 名）

#8000 検討班（桑原チーム）第 1 回全体会議（H24.9.15）

（司会 桑原正彦）

< 自己紹介 >

渡部 茨城県の土浦協同病院小児科の渡部です。衛藤班のときからこのチームにかかわっており、小児救急の受診の適正化、平等な医療提供ということで進めております。

桑原 広島からまいりました日本小児科医会副会長の担当役員の桑原でございます。

山中 札幌からまいりました山中と申します。現在、日本小児科医会の小児救急担当理事をしております。

塚原 ダイアルサービス株式会社の塚原と申します。現在、#8000 の外部委託事業者として 18 県からの事業を承っております。

神長 ピーペック株式会社の神永でございます。3 県させていただいております。

石黒 オブザーバーとして参加させていただいている NT ディレクター石黒と申します。桑

原先生から小児救急の話から全国の救急医療、いま地域連携でいろいろとご相談させていただきながらお手伝いさせていただいております。

福井 大阪小児科医会の福井と申します。#8000が始まった衛藤班のときから入らせていただいております、今まで相談員の研修というところでいろいろ試みてきたので、そのあたりで貢献できたらと思っております。

白石 日本看護協会看護研修学校で認定看護師の教育と小児救急看護学科の主任教諭をしている白石と申します。この班は渡部先生や福井先生とともに、衛藤班のときからかわらせていただいております。

中林 厚生労働省医政局指導課からまいりました中林と申します。8月からこの役職を拝命させていただいております。いろいろとお世話になることが多いと思いますが、よろしく願いいたします。

佐々木 広島県庁の佐々木と申します。形式的には全国衛生部長会の枠組みで入っております。といっても、現在47都道府県で衛生という文字がつくところはほとんどなくて、県高福祉部とか保健福祉部とか、そういう言い方になっていると思います。

多分、資料をご紹介します時間がないので先におきますが、今日、机上配布しているのは、2012年8月25日に厚生労働省の浜谷さんが広島に来たときに講演された資料で、国民健康保険課長なので、国保チョクシンの研修会だったのですが、社会保障と税の一体改革について非常によくまとまっておりますので、参考に配布いたします。

特に10～11ページをご覧ください。社会保障と税の一体改革とか消費税増税という話をよく耳にされるとと思いますが、今回の大きいポイントの一つは、「来る高齢社会に備え」というのが平成2年の消費税導入のときのうたい文句だったのに対して、今回はそれとともに「子ども・子育ての充実」が明記され、今回の社会保障と税の一体改革に伴う消費税引き上げの財源の使い道になっております。これを含めてご覧いただければと思います。

市川 北九州市立八幡病院の市川です。小児救急学会のお世話をさせていただいているということもあって、救急に関してこのような会にお呼びいただいております。

今日、お配りされているメンバー表では小児科学会小児救急委員長となっておりますが、小児救急委員会というのは統廃合されて、今は小児医療委員会になりました。〇〇先生や渡部先生にも委員として入っていただいておりますが、そこもお世話させていただいております。

石井 日本医師会常任理事の石井と申します。担当して7年目になりますが、#8000のスタートのときには福島県医師会の担当役員でした。日本医師会の毎年の概算要求の要望の中に出しているわけですが、思うようにいっているのかどうか、忸怩たる思いはあります。

ただ、私は災害担当でJMATの指揮などもやらせてもらいました。私の町はいわき市とあって、福島原発から50キロ、災害のさなか、町全体が死んだようになったところも経験し、そのとき小児の問題をどうしようかという話になりました。JMATで巡回に行っても子どもの姿が見えない。いないのではないかという話がありました。