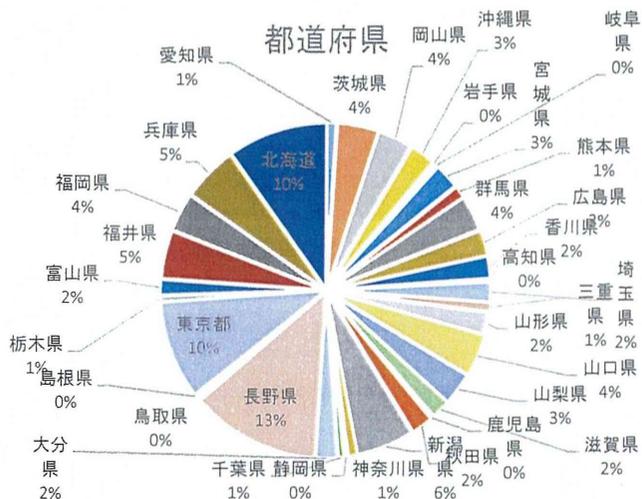
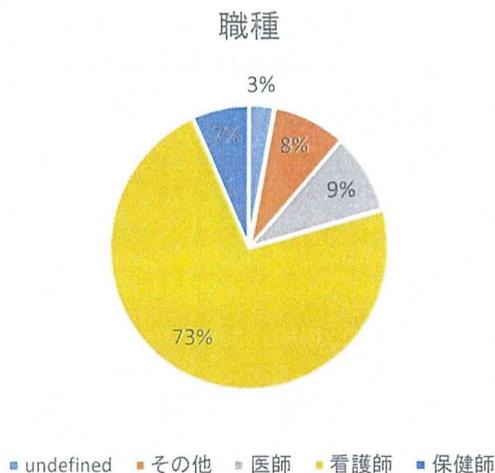


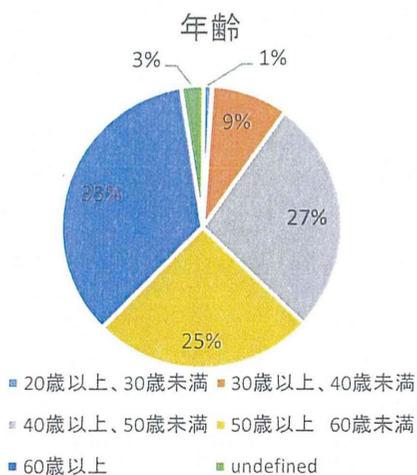
1.どの都道府県で#8000電話対応をしていますか。



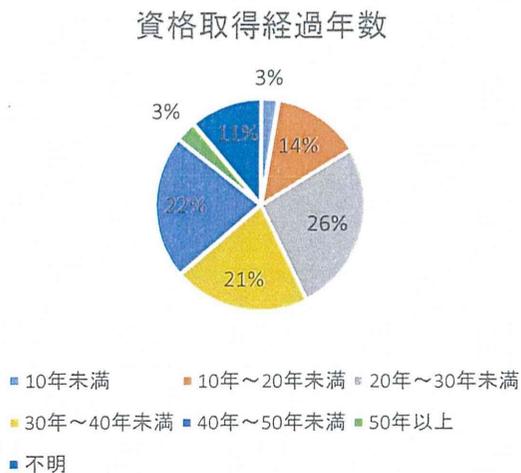
2.あなたの職種はなんですか。



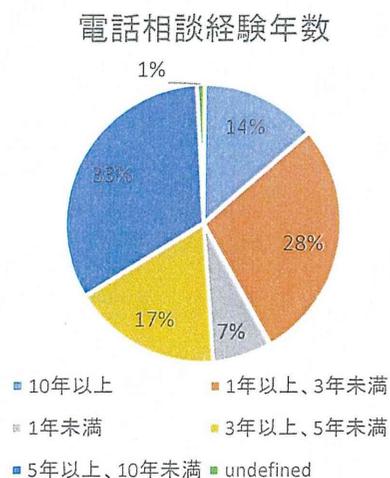
3.あなたの年齢をおしえてください。



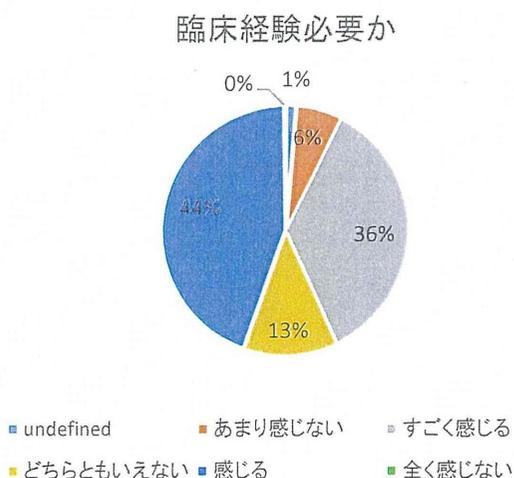
4.看護師・保健師の資格を得てから何年ですか。



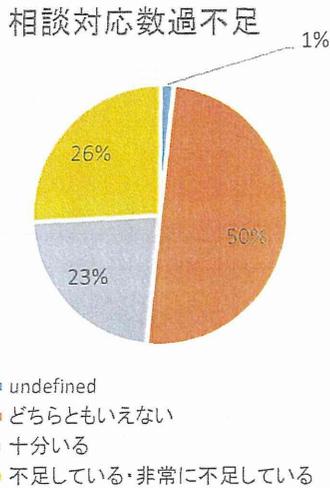
5.電話相談の経験年数は何年ですか。



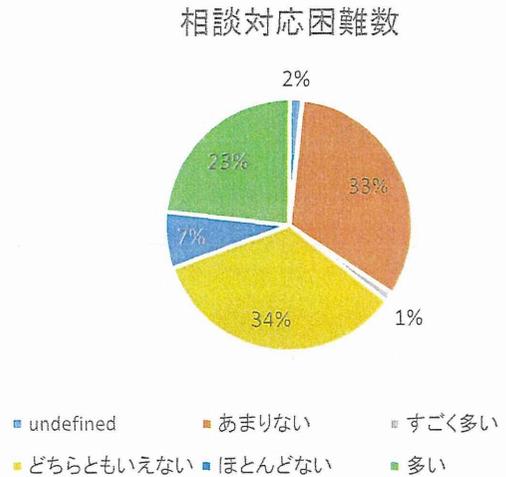
6.電話相談をするのに、小児看護(外来・病棟)臨床経験は必要と感じますか。



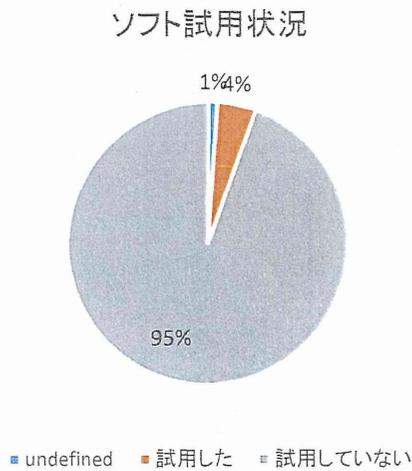
7.あなたの相談センター(自治体)では、相談対応職員は足りていますか。



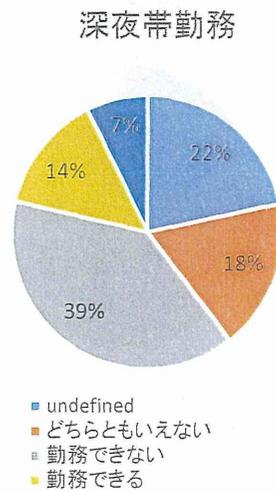
8.相談対応に困ることが多いですか。



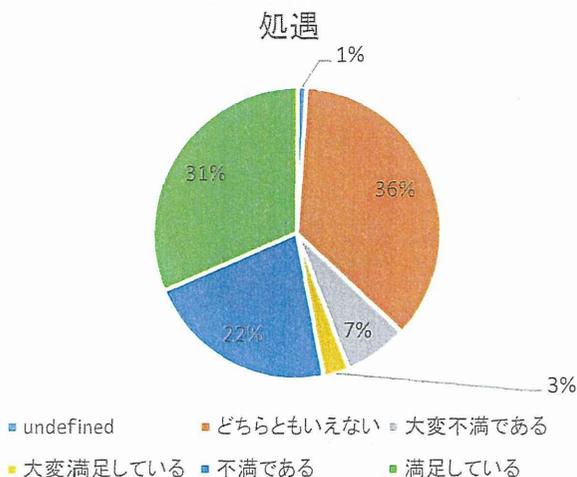
9.ソフトを試用してみましたか。



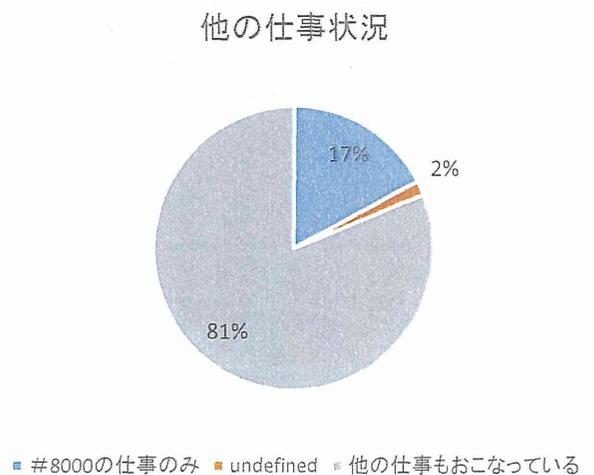
10.今後、深夜帯での電話対応を行うことになった場合に、勤務することはできますか。



11.処遇(勤務条件・勤務環境など)に満足していますか。

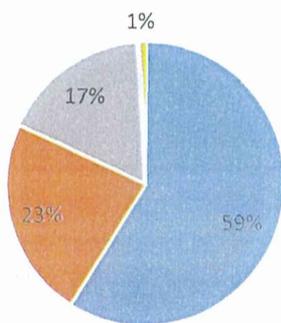


12.#8000事業以外の仕事もしていますか。



13. 一回の労働時間はどれくらいですか。

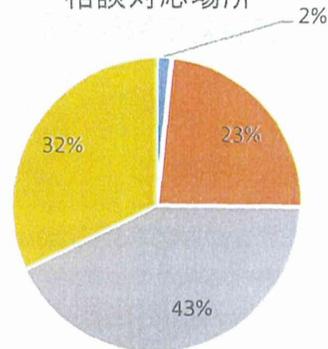
労働時間



■ 4時間～8時間未満 ■ 4時間未満 ■ 8時間以上 ■ undefined

14. 相談対応はどこでおこなっていますか。

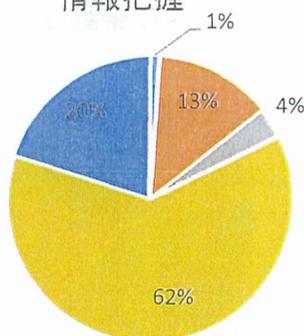
相談対応場所



■ undefined ■ あなたの自宅 ■ 相談センター(医療機関以外の自治体の施設)

15. 受診可能な医療機関を紹介するための、情報は十分に把握できていますか。

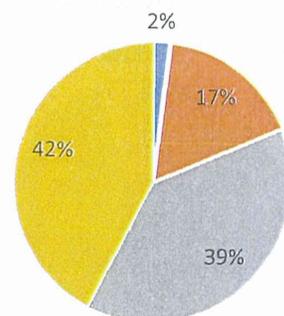
情報把握



■ undefined ■ あまりできていない ■ ほとんどできていない ■ まあまあできている

16. 夜間小児を受け入れてくれる外科系科がなくて困っていることがありますか。

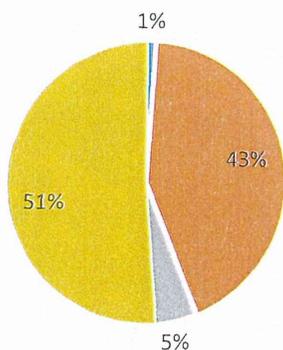
外科系科



■ undefined ■ あまりない ■ よくある ■ 時々ある

17. 相談対応に従事していて、対応が適切であったかが不安になることがありますか。

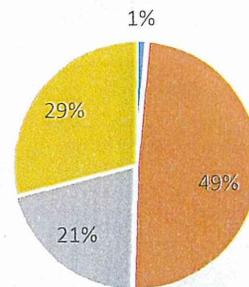
相談対応不安



■ undefined ■ あまりない ■ ほとんどない ■ よくある

18. 相談対応する看護師が小児病棟や小児外来の経験がなくても、子育て経験があれば可能であると思いますか。

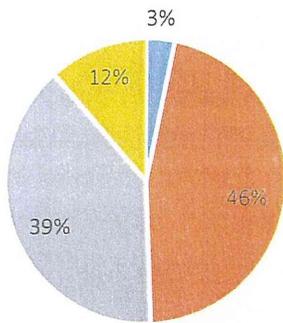
子育て経験有無



■ undefined ■ どちらともいえない ■ 可能であると思う ■ 不可能であると思う

19.準夜帯(19時から23時まで)の相談件数についてお尋ねします。

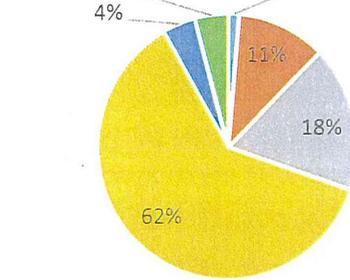
準夜帯状況



■ undefined ■ 話中が多い ■ 話中は多くない ■ 話中は少ない

20.保護者が病院へ行きたいと思っていそうだが、行く必要がないと判断した時に自信を持って行かないでいいと伝えていきますか。

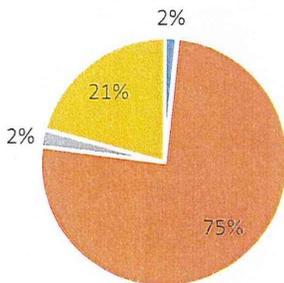
受診不必要



■ undefined ■ しっかりと伝えている

21.保護者が病院へ行きたくないと思っているようだが、行く必要があると判断した時に自信を持って行ってくださいと伝えていきますか。

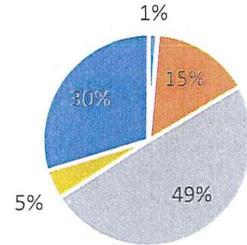
受診必要



■ undefined ■ しっかりと伝えている ■ どちらともいえない ■ まあまあ伝えている

22.小児救急電話相談の講習会が開催されたときに、参加をご希望になりますか。

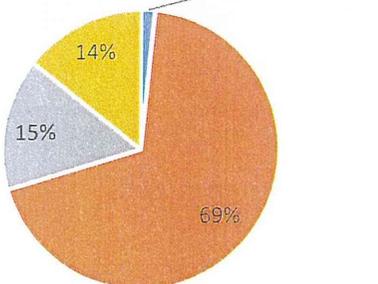
講習会参加



■ undefined ■ どちらともいえない ■ 参加したい ■ 是非参加したい

23.緊急度の判断に困った場合に、その時・その場で小児科医の助言が得られますか。

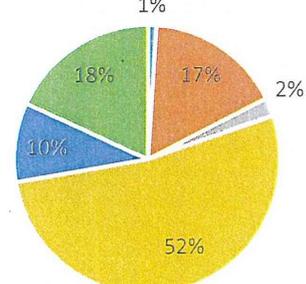
小児科医の助言



■ undefined ■ その場には小児科医はいないが、電話などで小児科医と連絡がとれる

24.#8000はあなたの自治体(都道府県)ではよく知られていますか。

#8000周知状況



■ undefined ■ あまり知られていない ■ ほとんど知られていない ■ まあまあ知られている ■ よく知られている

I 総括研究年度終了報告

資料④ #8000 事業費の有効活用に関する調査

#8000 事業費の有効活用に関する調査

【#8000 事業費の有効活用に関する調査】

【目的】

核家族化で、子供の急病やけがの時に、相談相手のいない子育て世代の若い保護者にとって、電話で専門家に気軽に相談できるシステムがとてもよい行政サービスであるということは、心情的には行政も国民も理解できるところである。しかし、統計学的手法を用いて、「#8000 事業が国民にとって本当に有益、有用な事業である。」ことを証明しようとした際には、「#8000 事業があり、いつでも相談できるという保護者の安心感」や「相談後の保護者の不安感の解消」など精神的な価値を数値化することが困難であり、正確に#8000 事業の有用性を証明することは難しい。さらには、不急・不要な夜間休日受診が多く、重症小児の診療に支障をきたしたり、小児医療従事者が疲弊したりしていることに、#8000 事業がどのくらい負担軽減をしているのかを数値化することも困難である。これらに加えて、緊急度判定の妥当性についての検証も結論がでていない。

これらの理由から、「#8000 事業の有効性」についての客観的な証明がなされていないのが現状である。勿論、これまでの厚生労働省の研究班においても、「#8000 事業の有効性」について検討がなされてきたことは言うまでもない。

そこで、研究班では、#8000 事業を継続・発展させていくためにも「#8000 事業の有効性」を客観的に証明することを検討した。そして、すべての要素を網羅して「#8000 事業の有効性」を証明するのではなく、医療経済面から分析することを試みた。

#8000 事業の導入によって、今すぐに受診しようと思っていた患児が、電話相談の結果として、受診せずに済んだ場合には、乳幼児医療費助成制度や子供医療費助成制度によって自治体が負担している医療費が削減できることになる。さらに国民医療費全体の抑制にもつながる。このことに注目して、#8000 事業によって自治体が支出せずに済んだ医療費と#8000 事業費とを対比させることによって#8000 事業費が有効活用されているかを検討することとした。

【方法】

電話相談対応の終了時に、「もし、電話相談しなかった場合、あるいはできなかった場合には、医療機関を夜間や休日に受診していたか否か？」を尋ね、相談の結果の緊急度とともに、電話相談対応者がマークシート（別添）に記入する方法で調査をおこなった。記入項目は、都道府県番号、相談開始日時、子供の月齢・年齢、電話相談しなかった場合に医療機関を受診していたか否か、相談対応者の緊急度判定、最終的に受診するか否か*を記入することとした。なお、個人情報に関する質問は一切行わなかった。また、緊急性のきわめて高い事案について、あるいは、保護者の電話から察する精神状態が極めて不安定であると電話対応者が判断した際には、アンケートをおこなわないこととした。

*緊急度判断では受診する必要はないと結果はでたが、非常に心配なので結局は受診する

#8000 事業費の有効活用に関する調査

であろう。あるいは、受診した方がいいという判断をしたが、遠方であることその他諸事情で受診はやはりしないであろうなどという事案や、緊急度判断通りに受診する、様子を見る事案の最終的な行動を記入する。

対象は、民間企業に相談業務を委託している 6 自治体（和歌山県・福島県・静岡県・三重県・岐阜県・長崎県）で、自治体の許可を得た後に、平成 26 年 2 月 2 日から 9 日までの 1 週間に電話相談してきた全保護者を対象とした。調査期間は平成 27 年 3 月 2 日（月曜日）朝 9 時から、3 月 9 日（月曜日）朝 9 時までとした。

小児が時間外・深夜・休日に医療機関を受診した際に、診察のみを行った場合の診療報酬点数（初診時の診療報酬点数に時間外・休日・深夜加算をした医療費）を算定して、電話相談事業がなかった場合に受診していたであろう患児の年間医療費助成額と#8000 の年間事業費との対比をすることで、事業費が有効活用されているかを評価した。

A「電話相談する前には深夜・休日に受診することを考えていたが、電話相談の結果、受診しないこととなった」相談件数を計算して、これに初診料の 3 割を掛けた金額が、乳幼児医療費助成制度や子供医療費助成制度によって支出せずに済んだ経費である。

それとは、反対に、「電話相談する前には、受診することを考えてはいなかったが、電話相談の結果、緊急度が高く、早期に受診する必要がある、受診することとなった」相談では、B 早期受診により、症状の悪化を予防して、余分な医療費の加算を抑制できたことになる。

したがって、A + B > #8000 事業費 であれば、#8000 事業経費が有効活用されていることが証明される。

【結果】

1254 名からの回答を得た。別図のような数値結果を得た。（別添図参照）

電話相談する前の保護者の判断としては、受診する必要はなさそうと考えていた者が 584（584/1254=46.6%）、受診しようと考えていた者が 651（651/1254=51.9%）であち、その他が 19 であった。

最終的に、電話相談する前には、受診しようと思っていたが、電話相談の結果、緊急性がなく受診する必要がないことを理解して、受診しないこととなったのが 445（445/1254=35.8%）であった。一方、電話相談する前には、受診するつもりはなかったが、電話相談の結果、緊急性があると判断され、受診することとしたものが 67（67/1254=5.3%）であった。また、電話相談する前には、受診する必要はなさそうだが、電話相談で確認しようと思った 584 中、電話相談に結果、緊急性はないと判断されたものが 512（512/584=87.7%）、電話相談する前には、受診しようと思っていた、電話相談で確認しようと思った 651 中、電話相談の結果、受診する必要があると判断されたものは 177（177/651=21.2%）であった。

#8000 事業費の有効活用に関する調査

【考察】

自治体の乳幼児医療費助成制度や子供医療費助成制度での医療費用負担という見地から #8000 事業の有効性を検討することを試みた。すなわち、#8000 事業費よりも、削減できた不必要な受診医療費の自治体負担分が上回れば、少なくとも#8000 事業経費の支出は、自治体の経済面から有用であることを証明できることになるというものである。さらに、電話相談する前には受診せずに様子を見ようと考えていた患児の中で電話相談することによって緊急性が高いと判断された患児では、受診しなかったことで、症状が悪化して医療費が余計に必要となる場合があり、経済的な効果は、受診抑制した以上のものが期待できると考えられた。

調査した 6 県において調査機関の 1 週間で、#8000 事業によって不要不急の受診が避けられ、自治体が負担せずに済んだ医療費は、少なく計算しても 107 万円となった。年間に換算すると 5,570 万円となり、これだけでもすでに#8000 事業経費を上回る医療費負担が軽減されていることとなり、医療経済面から、#8000 事業の有効性が証明された。

一方、緊急度判断が *over triage* であり、余分な医療費補助の支出になる事案があることも事実であり、これを減らすことが医療経済的に#8000 事業をより有効な事業とするためには必要である。

【結論】

#8000 事業によって不要不急の受診が抑制され、乳幼児医療費助成制度や子供医療費助成制度で自治体の負担する医療費支出額は、#8000 事業費よりも高額となることが本調査で明らかになり、#8000 事業の有効性が自治体の負担する医療費の面から証明された。次年度には、同様の調査を全国で実施して、各自治体個別の有効性と#8000 事業費支出の医療経済的に適正な拠出額を算定することが必要である。

#8000 事業費の有効活用に関する調査

#8000 事業費の有効活用に関する調査のお願い

#8000 事業費が有効に活用されているかを証明するためには、国民の「いざという時に、いつでも電話で相談できるので安心していられる。」という気持ちや、「相談してよかった。」という気持ちを数値化する必要があります。しかし、この気持ちを正確に金銭で表すことは困難です。

一方、#8000 事業費が有効活用されているかを判断することは必須の課題です。

そこで研究班では、以下の点に着目して、#8000 事業費の有効活用を評価することを考案しました。着眼点は、不要不急の受診を電話相談で回避することによって、夜間・深夜・休日加算の自治体負担額を軽減できることや、保護者が誤った判断で病気の子供の様子をみていたために、翌日受診時には、重症化して長期の入院加療が必要となってしまうと、自治体が乳幼児医療制度で負担する医療費負担額が高額になってしまう点です。このような電話相談件数がどのくらいあるかを調査することによって、自治体の医療費負担にどれくらいの影響があるのかを算出して、#8000 事業費と比較することによって、#8000 事業費が有効に活用されているかを評価する方法を考えました。(次ページ算出法をご覧ください)

この調査では、電話相談の前後で、相談者が医療機関へ受診するか否かの行動に変化があったかを調査します。相談の最後に、「電話相談する前には、医療機関を受診しようと思っていましたか、それとも受診しないで様子を見ようと思っていましたか？」を質問します。その答えと受診の必要性の判断結果をもとに解析します。別紙のごとく、簡単なアンケート調査で、時間は記録を含めて約1分かからずに終わります。一週間の期間限定の調査であり、また、個人が特定できる内容は一切アンケート項目にはありません。

お手数をおかけいたしますが、アンケート調査にご協力いただきたく、関係者の皆様方のご協力をお願いいたします。調査期間は平成 27 年 3 月 2 日（月曜日）朝 9 時から、3 月 9 日（月曜日）朝 9 時までです。アンケートはマークシート形式ですので、ご記入は HB 鉛筆をお願いいたします。また、返信用封筒を同封いたしますので、調査終了後、御返送いただきたく、お願いいたします。

厚生労働省科学研究費補助金 地域医療基盤開発推進研究事業
「全国統一マニュアル作成および研修制度化のための
小児救急電話相談事業の実態調査研究」

研究代表者 吉澤穰治

研究分担者 桑原正彦

連絡先 iyoji@jikei.ac.jp

#8000 事業費の有効活用に関する調査

#8000 事業費の有効活用判定の算出方法

A: 本来受診する必要がないような病気やけがで、保護者が電話相談前には、受診を考えていたが、電話相談の結果、夜間や休日に受診せずに済んだ場合には、乳幼児医療で自治体が負担する医療費の支出が抑えられたことになる。

A:小児時間外(深夜・休日)初診料×0.3×□人(相談前には救急車またはすぐに受診を考えていたが、相談後に翌日受診となった事例数)

B: 本来受診する必要があった病気やけがで、保護者が電話相談前には、受診を考えていなかったが、電話相談の結果、受診をすることで重症化しないで済んだ場合には、高額な治療費の支出が抑えられることになる。

B:小児入院料×0.3×△人(相談前には受診しないと考えていたが、相談後に救急車またはすぐに受診することとなった事例数)

A + B > #8000 事業費

であるならば、#8000 事業費が少なくとも、自治体の医療費負担額からみて有効活用されていることが確認できることとなります。

● 別添させていただきましたアンケート調査用紙について

緊急度の高い状態である場合には、アンケート調査の対象外としてください。電話対応している間の受け答えの状況で、落ち着いてご質問にお答えいただけるような場合にアンケートをおこなってください。

アンケート⑥は、もし、#8000の電話相談がなかった場合、話中であった場合などに、受診なさっていたかの質問です。

アンケート⑦は、電話相談対応者の緊急度の判断結果をご記入ください。

アンケート⑧は、最終的に相談者はどうするであろうかの相談対応者の印象をご記入ください。緊急度判断では受診する必要はないと結果はでたが、非常に心配なので結局は受診するであろう。あるいは、受診した方がいいという判断をしたが、遠方であることその他諸事情で受診はやはりしないであろうなどというケースがあると思います。もちろん、緊急度判断通りに受診する、様子を見るというようにするであろうという印象をご記入ください。

#8000 事業費の有効活用に関する調査

■ 相談対応者での聞き取り調査

もしあなたが、この電話をしなかったら、医療機関を受診していましたか。
電子マニュアルによって、不必要な受診が減少することで、医療機関の負担ばかりか、地方自治体の乳幼児医療費支出の抑制につながる。

診察のみの時間外受診費の内、地方自治体の負担分は3割の1,701円である。

診察のみの深夜受診費の内、地方自治体の負担分は3割の4,371円である。

診察のみの休日受診日の内、地方自治体の負担分は3割の2,691円である。

16,000,000円の年間経費で準夜帯（5,000,000円÷1,701円/人=9,406/人）

9,406（一日当たり25.8人）を今すぐ受診から翌日受診あるいは受診の必要がなしと判断できれば、#8000事業費と一緒にする。

行こうとは思わなかったが、救急で行く必要があった場合には、治療の遅れで重症化して、高額な医療費が必要になるケースでは1例あたり、10万円として160人いるととがとれる。

調査結果

対象自治体

#8000事業を民間委託している和歌山県・福島県・静岡県・三重県・岐阜県・長崎県に了承を得て、委託会社へアンケート調査を依頼した。

調査期間

平成27年3月2日から9日までの1週間

アンケート対象

調査期間中に#8000へ電話をしてきたすべての保護者を対象とした。ただし、電話対応者の判断で、医療機関へ一刻も早く受診する必要がある事案や保護者の精神的不安が著しく強いと思われた事案は除くこととした。

調査結果

6県で一週間に1254人の保護者へアンケート調査をおこなった。電話相談をしなかったら、あるいはできなかつたら医療機関を受診していたか否かの問いに対して、584人（44.6%）が受診しなかったと回答、651人（51.9%）が受診していたと回答した。そして、それぞれの事案を相談対応者が受診する必要があるか否かを判断し、その結果として、最終的に時間外や深夜受診をするか否かを分類した。

#8000 事業費の有効活用に関する調査

その結果として、電話相談をする前には受診を考えていた 651 人中 445 人が受診しないこととなった。もし、相談対象者の年齢が 6 歳以下であれば、準夜帯に受診すれば少なくとも 9,500 円、深夜帯に受診すれば 16,400 円の医療費がかかることになる。そして、その 3 割が小児医療費として自治体負担となる計算である。この一週間では、6 歳以下が 90%、7 歳以上が 10%であった。また、準夜帯受診が 60%、深夜帯受診が 40%であった。これらのデータを基に 1 週間で削減できた医療費は、534 万円、自治体負担分は 160 万円であった。

これに加えて、受診するつもりはなかったが、相談の結果、準夜帯や深夜帯でも受診することが必要であると判断された事案が、584 人中 67 人いた。これらは、受診が遅くなった場合に、重篤化して、より高額な医療費を必要とするものである。この金額を具体的な数値で計算することは困難ではあるが、あえて計算すれば、

#8000 実態調査にご協力をお願いいたします。

鉛筆で該当する箇所を塗りつぶしてください。

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

(記入例) 良い例 悪い例

<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									

注意：相談者の気持ちに充分配慮して、アンケート調査の対象とするかを決定してください。

①	都道府県番号	①	②	③	④	⑤
		⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
②	相談日 月	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
		⑯	⑰	⑱	⑲	⑳
③	相談日 日	㉑	㉒	㉓	㉔	㉕
		㉖	㉗	㉘	㉙	㉚
④	相談開始時間	午前 ○	午後 ○			
		時	①	②	③	④
⑤	電話相談の子供は何歳ですか	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
		⑩	⑪	⑫	⑬	⑭
⑥	電話相談しなかった場合に医療機関を受診していたか否か	分	①	②	③	④
		⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
⑦	緊急度判定 (相談対応者の判断)	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭
		⑮	⑯	⑰	⑱	⑲
⑧	最終的に受診するか否か	0・1・2か月 ○	3・4・5か月 ○			
		6～11か月 ○	①	②	③	④
⑨	電話相談しなかった場合に医療機関を受診していたか否か	1歳以上は年齢の数字をマークしてください	⑤	⑥	⑦	⑧
		10歳以上は10にマークしてください	⑩	⑪	⑫	⑬
⑩	緊急度判定 (相談対応者の判断)	受診していた ○	受診しなかった ○			
		救急車で受診 ○	今すぐ～数時間以内に受診 ○			
⑪	最終的に受診するか否か	翌日受診 ○	受診の必要はない ○			
		受診する ○	受診しない (様子を見る) ○			

この調査は平成 26 年度厚生労働省科学研究補助金 地域医療基盤開発推進研究事業として、全国統一マニュアル作製および研修制度化のための小児救急電話相談事業の実態調査研究班がおこなっています。アンケート調査には個人情報特定できる質問はありません。この調査結果は、今後の小児救急医療体制の向上に活用させていただきますので、お手数をおかけしますが、ご協力の程よろしくをお願いいたします。

時間外・深夜・休日診療報酬点数

3月2日(月曜日)

歳	深夜						時間外		時間外														深夜							
	0*1	1*2	2*3	3*4	4*5	5*6	6*7	7*8	8*9	9*10	10*11	11*12	12*13	13*14	14*15	15*16	16*17	17*18	18*19	19*20	20*21	21*22	22*23	23*24						
0	977						627		357														627				977			
1																														
2																														
3																														
4	762						512		282														512				762			
5																														
6																														
7																														
8	762						512		282														512				762			
9																														
10																														
11																														
12	762						512		282														512				762			
13																														
14																														
15																														

3月3日(火曜日)

歳	深夜						時間外		時間外														深夜							
	0*1	1*2	2*3	3*4	4*5	5*6	6*7	7*8	8*9	9*10	10*11	11*12	12*13	13*14	14*15	15*16	16*17	17*18	18*19	19*20	20*21	21*22	22*23	23*24						
0	977						627		468														627				977			
1																														
2																														
3																														
4	762						512		282														512				762			
5																														
6																														
7																														
8	762						512		282														512				762			
9																														
10																														
11																														
12	762						512		282														512				762			
13																														
14																														
15																														

3月4日(水曜日)

3月5日(木曜日)

3月6日(金曜日)

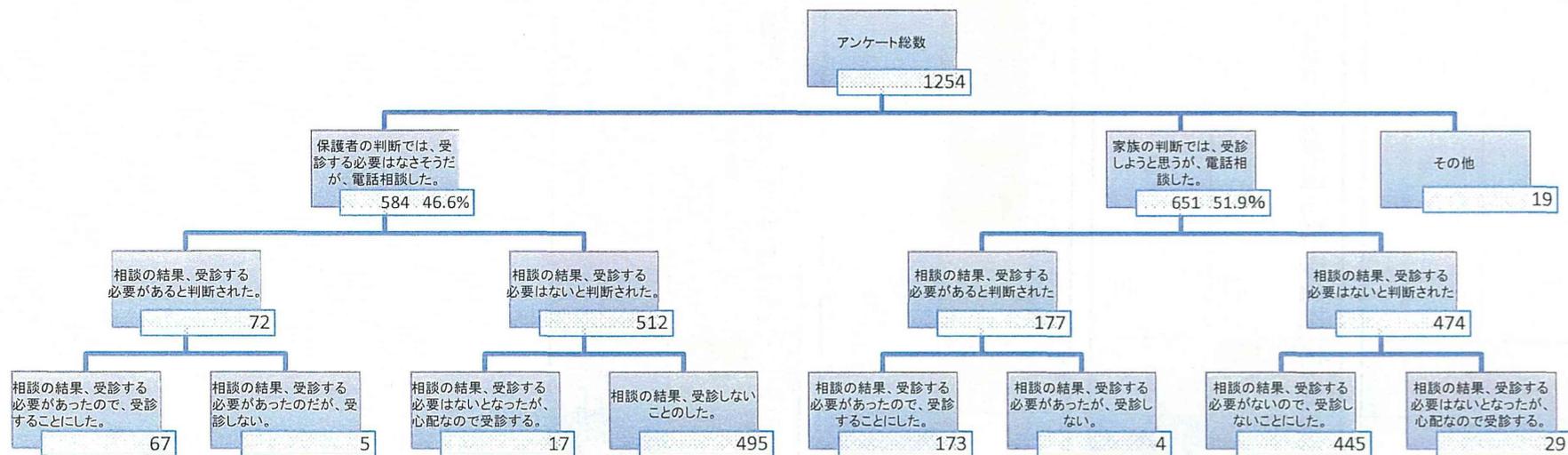
3月7日(土曜日)

3月8日(日曜日)

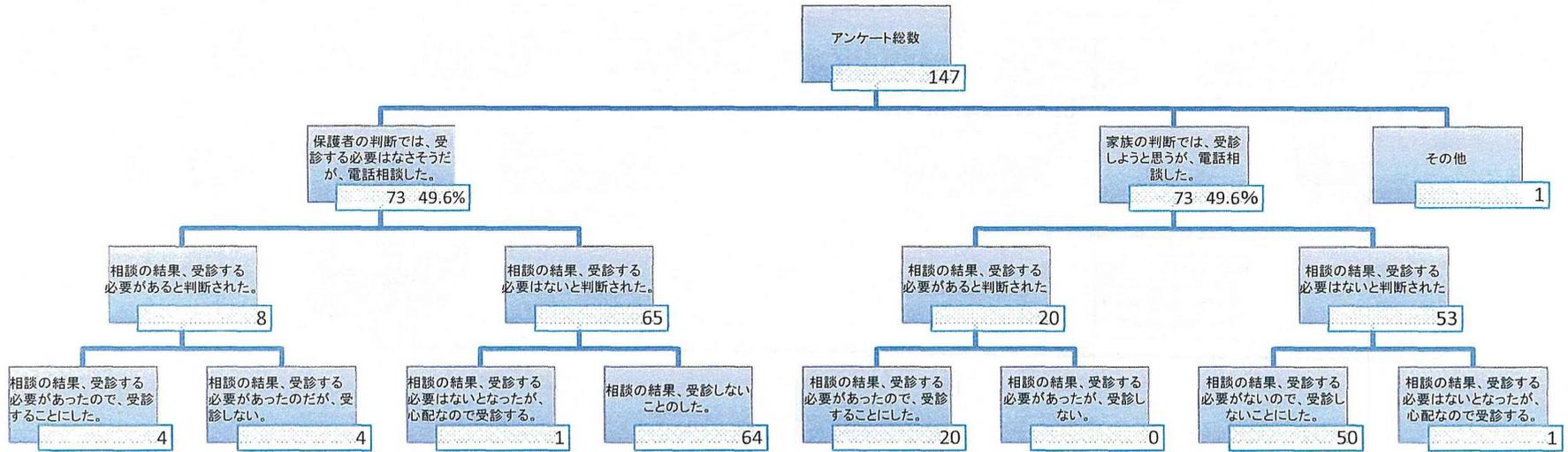
歳	深夜						時間外		時間外														深夜			
	0*1	1*2	2*3	3*4	4*5	5*6	6*7	7*8	8*9	9*10	10*11	11*12	12*13	13*14	14*15	15*16	16*17	17*18	18*19	19*20	20*21	21*22	22*23	23*24		
0	977						647		647														977			
1																										
2																										
3																										
4	762						532		532														762			
5																										
6																										
7																										
8	762						532		532														762			
9																										
10																										
11																										
12	762						532		532														762			
13																										
14																										
15																										

3月9日(月曜日)

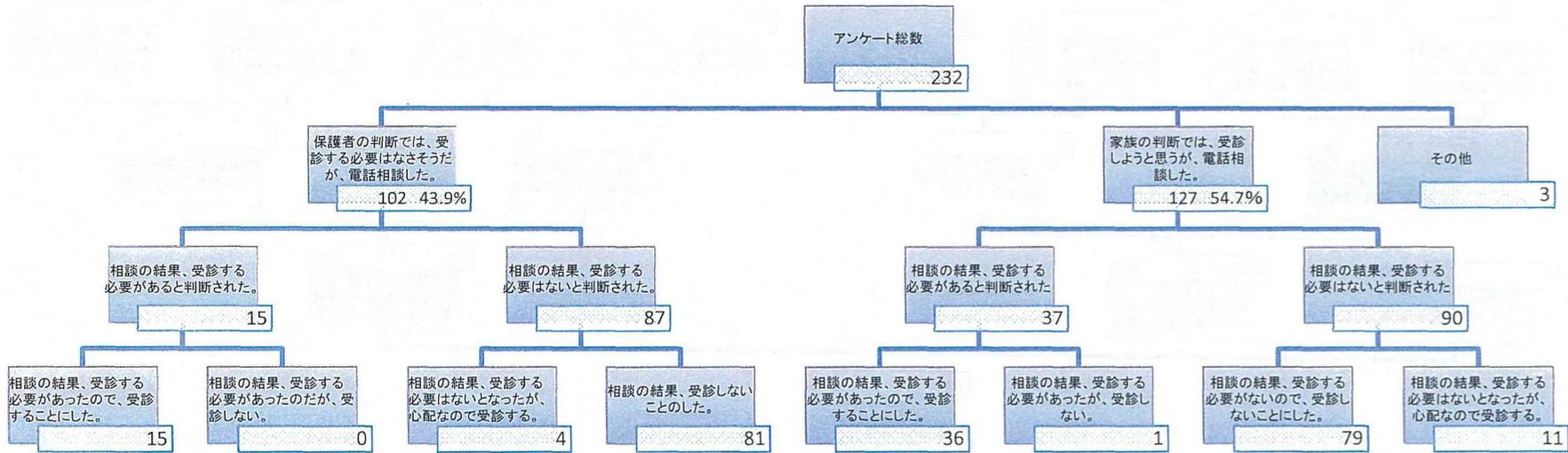
歳	深夜						時間外		時間外														深夜							
	0*1	1*2	2*3	3*4	4*5	5*6	6*7	7*8	8*9	9*10	10*11	11*12	12*13	13*14	14*15	15*16	16*17	17*18	18*19	19*20	20*21	21*22	22*23	23*24						
0	977						627		357														627				977			
1																														
2																														
3																														
4	762						512		282														512				762			
5																														
6																														
7																														
8	762						512		282														512				762			
9																														
10																														
11																														
12	762						512		282														512				762			
13																														
14																														
15																														



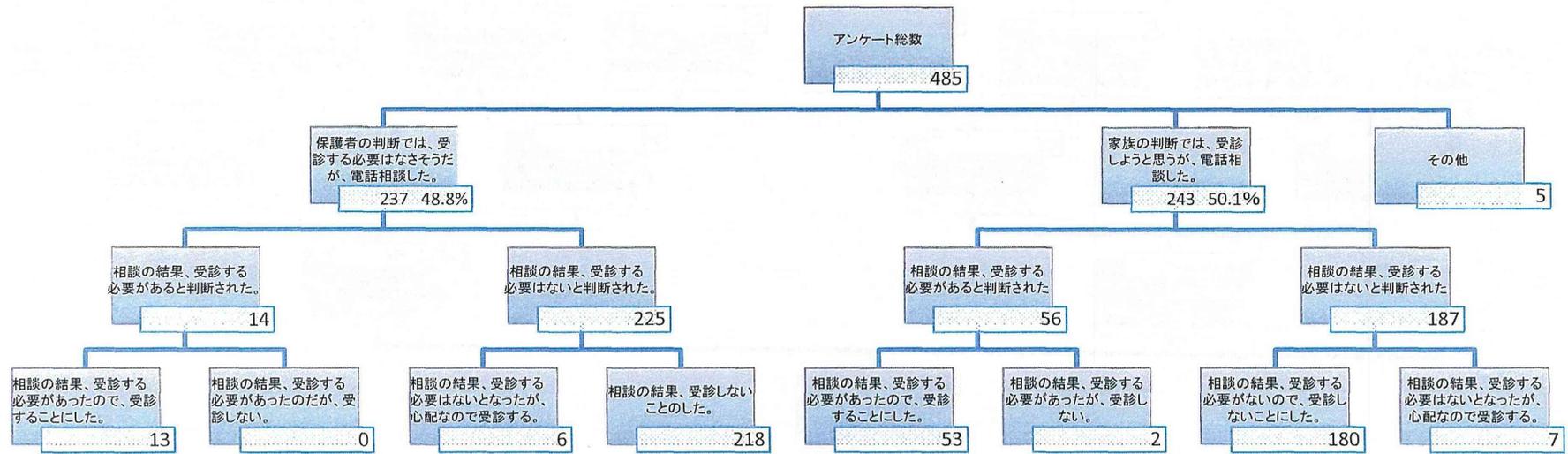
福島県



岐阜県



静岡県



三重県

