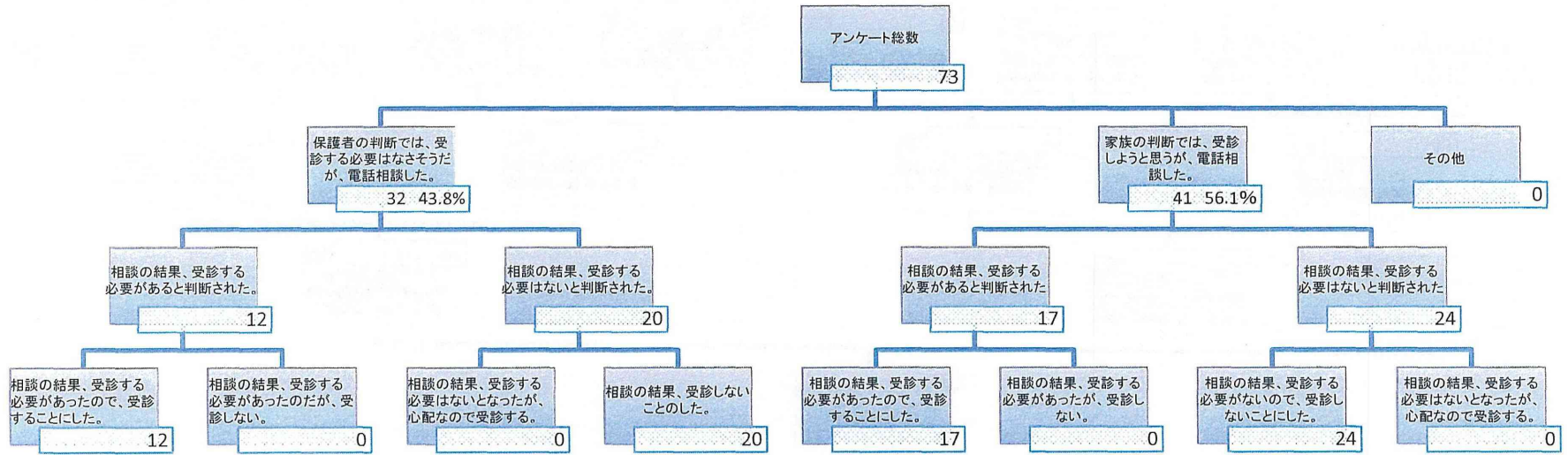
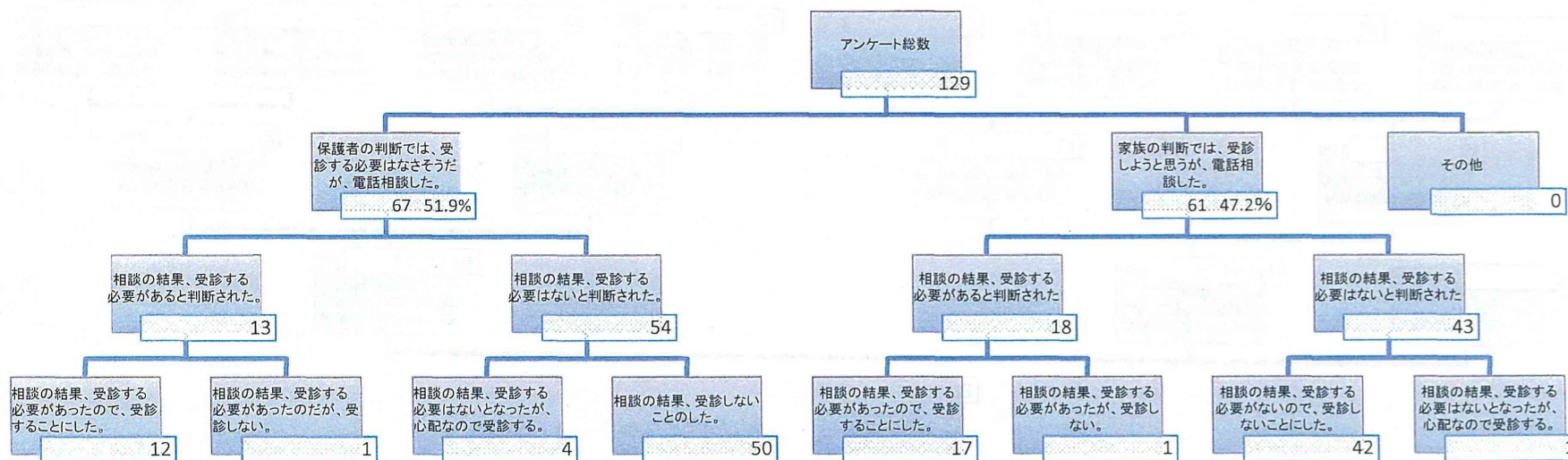


和歌山県



長崎県



I 総括研究年度終了報告

資料⑤ 相談者・相談対応者・医療機関の三者を結ぶトライアングル調査

保護者・電話対応者・医療機関の三者を結ぶトライアングル調査

はじめに：

小児電話相談事業（#8000 事業）が国民にとって有益であることを検討するには、電話相談者・電話相談対応者・医療機関の三者を結びつけた調査が必要である。しかし、この三者を結びつける調査を実施することは、それぞれがこのアンケート調査の必要性を認識しなければならず、これまでの研究班でも検討はされていたが、おこなわれなかった。

そこで、全国を対象とせず、小規模の三者間を結ぶトライアングル調査を行うことを企画した。

調査機関：平成 27 年 3 月 2 日（月）から 3 月 28 日（土）まで

調査対象：広島県で#8000 へ電話相談した保護者・その電話対応者・電話相談後に受診した医療機関

調査方法：電話相談をしてきた保護者に対して、電話相談終了時にアンケート調査への強力を依頼した。承諾を得られた保護者に対して、特定の番号（英文字＋4桁数字：A1234（例））を告げて、これを三者間の共通番号とした。電話対応看護師には、共通番号・相談日時・主訴・緊急度区分・年齢をインターネット経由でアンケートのホームページへアクセスして入力していただいた。同様に電話相談をしてきた保護者にもインターネット経由でアンケートページへアクセスしていただき、相談後に共通番号・医療機関受診の有無・電話相談が役に立ったか否か・電話相談前に緊急度判断支援ツールを使用したか否かについて入力していただいた。さらに、医療機関においても共通番号および受診する必要があったか否か。受診後の処置についてインターネット経由で入力していただいた。

調査結果：電話対応者が共通番号を伝えて、インターネット経由でホームページへアクセスして、アンケートへ登録をした件数は 407 件であった。電話相談をした保護者の内、インターネット経由でホームページへアクセスして、伝えられた共通番号を記入して、アンケートに回答したのは 67 人であった。また、電話相談後に受診した医療機関の内、インターネットのホームページへアクセスして共通番号を入力して、アンケートに回答したのは 14 件であった。

考察：

【電話対応者】電話対応者が入力した事案は 407 件であった。その内、夜間に受診すべきと回答したものが 31 件、受診は翌日でもよいと判断したものが 152 件、なにかあれば受診するとしたものが 184 件、その他 36 件、無記入が 4 件であった。

【保護者】保護者の入力件数は67件（16.4%）であった。相談後に医療機関を受診したものが29件、受診しなかったものが37件、不明が1件であった。受診前にインターネット等で情報を収集したと回答したものが42件、しなかったと回答したものが25件であった。相談が役に立ったと回答したものが、66件で、不明が1件であった。保護者67名の#8000への対応の感想はほとんどが良好であった。

【医療機関】医療機関側からの記入件数が14件（電話相談件数の3.4%）であった。医療機関へ共通番号をつけなかった事案が4件あった。詳細不明が2件あった。医療機関側の判断では休日や夜間でなくてもよかったと判断した事案が5件、受診すべきであったと判断した事案が7件、不明2件であった。相談対応者が「夜間に受診すべき」と判断した事案で、医療機関を受診して、その判断が適切であったものが3件、over triageであったものが2件、under triageは0であった。同様に相談対応者が「夜間に受診する必要はない」と判断した事案で、医療機関を受診して、その判断が適切であったものが4件であり、over, under triageはなかった。

今回のトライアングル調査は、調査手法を検証することも一つの大きな目的であったが、この点では、満足のいく結果が得られたと考える。

母集団は少ないが、緊急度判断は適切におこなわれているとすることができる結果であった。

医療機関の入力が少ないことが、今後の課題であると思われる。その理由として#8000事業への医療者の関心の薄さがあるように感じる。そして、国民への周知度が10%であることへの対策とともに、医療従事者へ#8000事業での緊急度判断支援が適切に行われていることやその必要性を教育していくことが、新たな課題として明らかとなった。

結語：

電話相談をしてきた保護者へ、電話相談対応者が共通番号を告げて、これをもとに保護者・電話相談対応者・医療機関の三者を紐付けしたトライアングル調査を無事終了できた。調査にご協力いただいた方々には、感謝いたします。

#8000三者間アンケートの手順

- 相談対応者は、相談の最後に、共通番号（4桁：千の位はアルファベット、残りの三桁は数字）を相談者（利用者）へ告げて、ホームページ「[こどものためのサイト](http://こども.tokyo/)」(http://こども.tokyo/)へアクセスしてアンケートに記入していただくように協力を依頼する。（口頭では、「こども.tokyo」にアクセスしてもらうよう依頼する）
- 受診する場合には、受診後に入力してもらう。また、受診の時には、医療機関に共通番号を告げることをお願いする。
（対応ブースが複数ある場合には、それぞれのブースで最初のアルファベットを決定して、数字が重ならないようにする。）
- 相談対応者は、ホームページ「[こどものためのサイト](http://こども.tokyo/)」(http://こども.tokyo/) にアクセスして必要事項を入力する。
- 相談者（利用者）が医療機関を受診した場合には、医療機関へ共通番号を告げる。
- 医療機関はホームページ「[こどものためのサイト](http://こども.tokyo/)」(http://こども.tokyo/) へアクセスしてアンケートに記入する。
- アンケート機関終了後に、共通番号から三者を結び付け解析する。

#8000利用者アンケート

電話対応者

電話を受けた日時 3月 □日 午前 午後 時 0・10・20・30・40・50分

共通番号() □□□□

患児の月齢・年齢 0～3か月 4～6か月 7～12か月
 歳

主訴 発熱 インフルエンザ(疑い) 頭痛 嘔吐 下痢 腹痛 けいれん
 外傷(肘内障・その他四肢の外傷) 頭の怪我 熱傷 咳 発疹 元気がない
 その他

判断結果 救急車で受診、または、急いで受診
 数時間以内に受診
 翌日、日中に受診
 受診する必要はない

#8000利用者アンケート

医療機関版

受診した日時 3月 □日 午前 午後 時 0・10・20・30・40・50分

共通番号(患者から告げられた番号) □□□□

電話相談対応者の判断についてのご意見をお聞かせください。

- 医療機関を受診する必要はなかった。
- 医療機関を受診する必要があるが、夜間・休日でなくてもよかった。
- 医療機関を受診する必要があるが、夜間・休日に受診する必要があった。

受診後の処置

診察のみ
診察・投薬(点滴・内服)
入院

#8000利用者アンケート

利用者版

#8000に電話相談した日時 3月 □日

共通番号(相談時に告げられた番号) □□□□

相談後の医療機関を受診しましたか はい いいえ

電話相談前にインターネットなどで、病気のことや受診が必要かをしらべましたか はい いいえ

電話相談は役に立ちましたか 役に立った それほどでもない 役に立たなかった

I 総括研究年度終了報告

資料⑥ 平成 24 年度都道府県別#8000 事業稼働率調査

【自治体別#8000 事業稼働率調査】

【目的】

#8000 事業の自治体間格差についての調査はこれまでになされていない。そこで自治体別に小児電話相談事業の運営状況について検討することを目的に、平成 24 年度の自治体別統計資料をもとに解析した。

【方法】

平成 24 年度の都道府県別電話相談件数、電話対応時間・電話改選数および人口統計をもとに、自治体別に①年少人口、②年間#8000 事業費、③年間電話相談件数、④こども一人当たりの#8000 事業費、⑤こども 100 人当たりの年間相談件数(利用率)、⑥相談 1 件あたりの#8000 事業費、⑦稼働率**を算出して、以下の各組み合わせで相関について検討した。

1 and 2	年少人口	年間事業費
1 and 3	年少人口	年間相談件数
1 and 4	年少人口	こども 1 人あたりの事業費
1 and 5	年少人口	利用率
1 and 6	年少人口	相談 1 件あたりの事業費
1 and 7	年少人口	稼働率
2 and 3	年間事業費	年間相談件数
2 and 4	年間事業費	こども 1 人あたりの事業費
2 and 5	年間事業費	利用率
2 and 6	年間事業費	相談 1 件あたりの事業費
2 and 7	年間事業費	稼働率
3 and 4	年間相談件数	こども 1 人あたりの事業費
3 and 5	年間相談件数	利用率
3 and 6	年間相談件数	相談 1 件あたりの事業費
3 and 7	年間相談件数	稼働率
4 and 5	こども 1 人あたりの事業費	利用率
4 and 6	こども 1 人あたりの事業費	相談 1 件あたりの事業費
4 and 7	こども 1 人あたりの事業費	稼働率
5 and 6	利用率	相談 1 件あたりの事業費
5 and 7	利用率	稼働率
6 and 7	相談 1 件あたりの事業費	稼働率

**稼働率の計算は、一回線で一時間に6件（一件当たり10分の相談対応として）の対応をするものとした。たとえば、2回線で一日に4時間として、一日に24件は対応できるものと算出している。

改選数・電話対応時間を基に年間相談対応可能件数を算出すると以下の表のようになる。

一時間当たりの相談対応件数	年間相談対応件数 (X365日)	一日の相談対応時間が1時間の時の年間相談件数	一日の相談対応時間が2時間の時の年間相談件数	一日の相談対応時間が3時間の時の年間相談件数	一日の相談対応時間が4時間の時の年間相談件数	一日の相談対応時間が5時間の時の年間相談件数
1	365	365	730	1,095	1,460	1,825
2	730	730	1,460	2,190	2,920	3,650
3	1,095	1,095	2,190	3,285	4,380	5,475
4	1,460	1,460	2,920	4,380	5,840	7,300
5	1,825	1,825	3,650	5,475	7,300	9,125
6	2,190	2,190	4,380	6,570	8,760	10,950
7	2,555	2,555	5,110	7,665	10,220	12,775
8	2,920	2,920	5,840	8,760	11,680	14,600
9	3,285	3,285	6,570	9,855	13,140	16,425
10	3,650	3,650	7,300	10,950	14,600	18,250
11	4,015	4,015	8,030	12,045	16,060	20,075
12	4,380	4,380	8,760	13,140	17,520	21,900

【結果】

グラフに示す。

各自治体の15歳以下の年少人口を分母として、各自治体の年間相談件数を分子として、百分率で計算したものを、対年少人口相談割合とした。全国平均は3.73%であり、子供25人に1人は一年間に一度は#8000を利用していることになる。

子供1人当たりの事業経費は全国平均59.5円であった。

各自治体の#8000事業経費を分子に、各自治体の年間相談件数を分母をして、百分率で計算したものを、相談1件当たりの事業経費とした。全国平均は1,943円である。

【考察】

年少人口100人当たりの相談件数は、その自治体の#8000事業への国民の関心の高さや周知度を反映しているものとみることができる。これが著しく他府県よりも低い自治体では、その原因のさらなる分析が必要である。その原因が周知度不足であるならば、その対策を早急にすることが必要である。対年少人口相談割合は、広報活動が十分にされているとするならば、#8000の利用率と考えられる。また、#8000の周知度が十分にされていない状況ならば、周知度の指標を表すものと考えられる。

相談件数が少ないことは、相談1件当たりの事業費が高くなることにつながり、事業費の有効活用の点からも、相談件数の確保は必要である。

民間委託している自治体においては、年少人口1人当たりの事業費は、各自治体が#8000事業に投入している経費が、電話対応時間が同じ自治体間で比較すると標準的なものかのよ

い指標となる。#8000 事業へ投与している事業費が多いのか少ないのかの判断は難しいが、一つの指標となる。また、相談 1 件当たりの事業費が低いほど#8000 事業費が有効活用されていると評価できる。

年少人口が多い自治体が、相談件数が多いわけでは必ずしもない。一次救急医療体制が充実しているために、直接受診することが多い場合や、居住地から医療機関までの交通の便の悪さから、受診を考えていない場合なども考えられる。

相談件数が平均より多い理由としては、①#8000 事業の周知度が高い、②保護者の家庭看護力の教育が不十分、③夜間・休日医療機関が充実しているために、#8000 相談の結果、受診が必要となった場合に、手軽に受診が可能であるなどが考えられる。

相談件数が平均より少ない理由としては、①稼働率も低い場合には、#8000 事業の周知度が低いことが考えられ、②小児一次救急体制が充実しているために、#8000 を利用するよりも直接受診することが多い、③電話相談をした結果として、受診をすすめられても、診療可能な医療機関まで遠方のため、受診が困難であり、はじめから夜間・休日の診療を受けることが習慣としてないなどが考えられる。

相談件数が少なく、さらに、稼働率が高い場合には、相談電話件数は多いのであるが、話中が多く、つながらなく、対応できた件数が、現状では限界になっている。

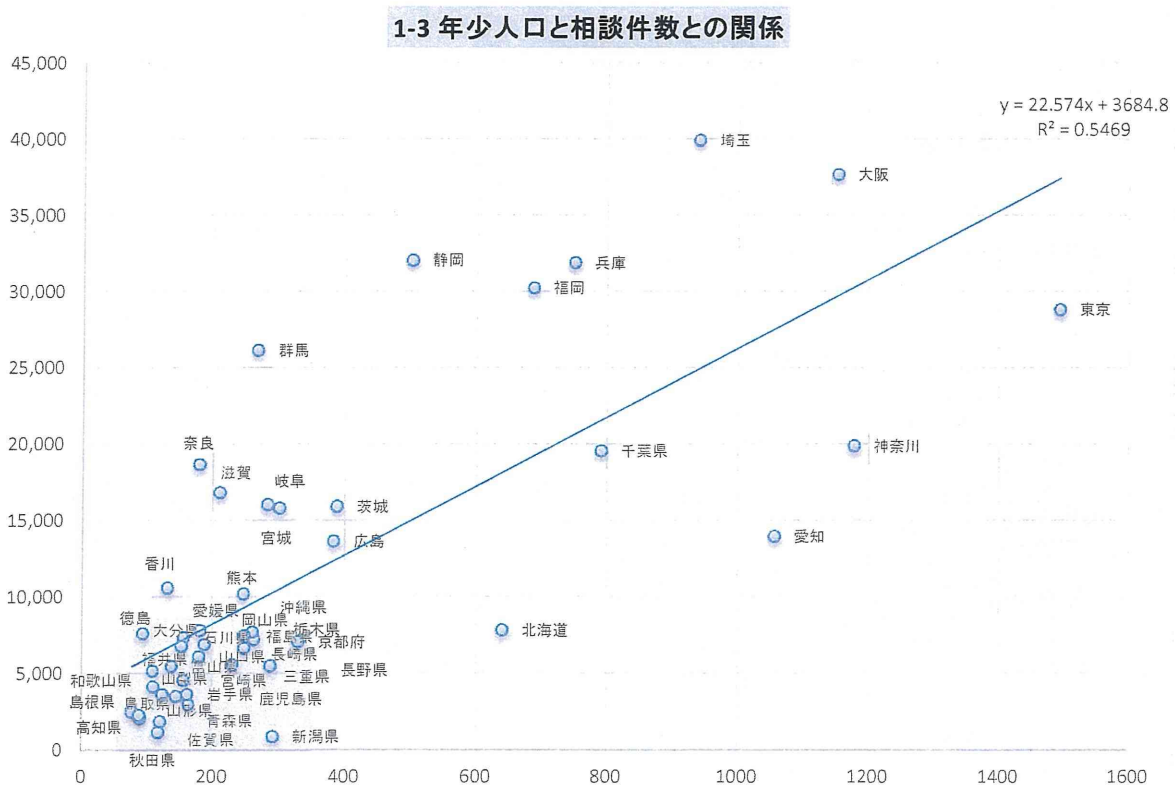
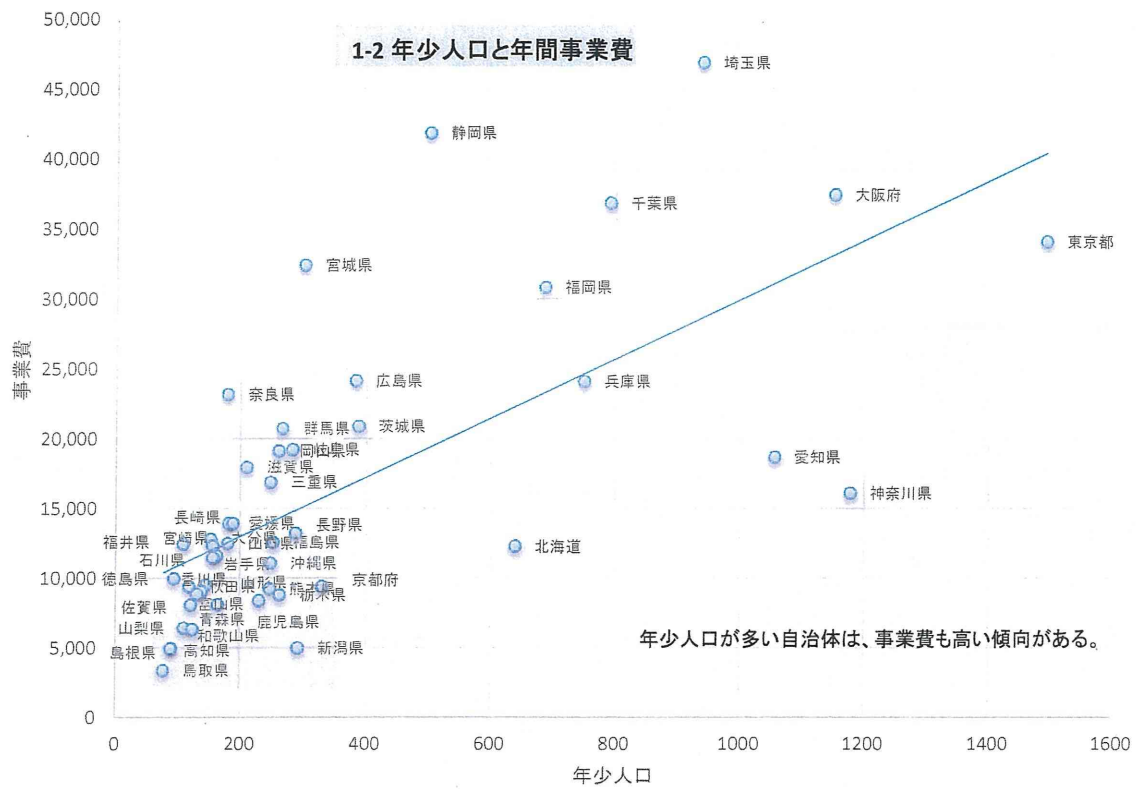
一相談当たりの対応時間が長く、効率が悪く、話中が多くなってしまうことが、時間当たりの相談件数の少なさの原因とも考えられる。

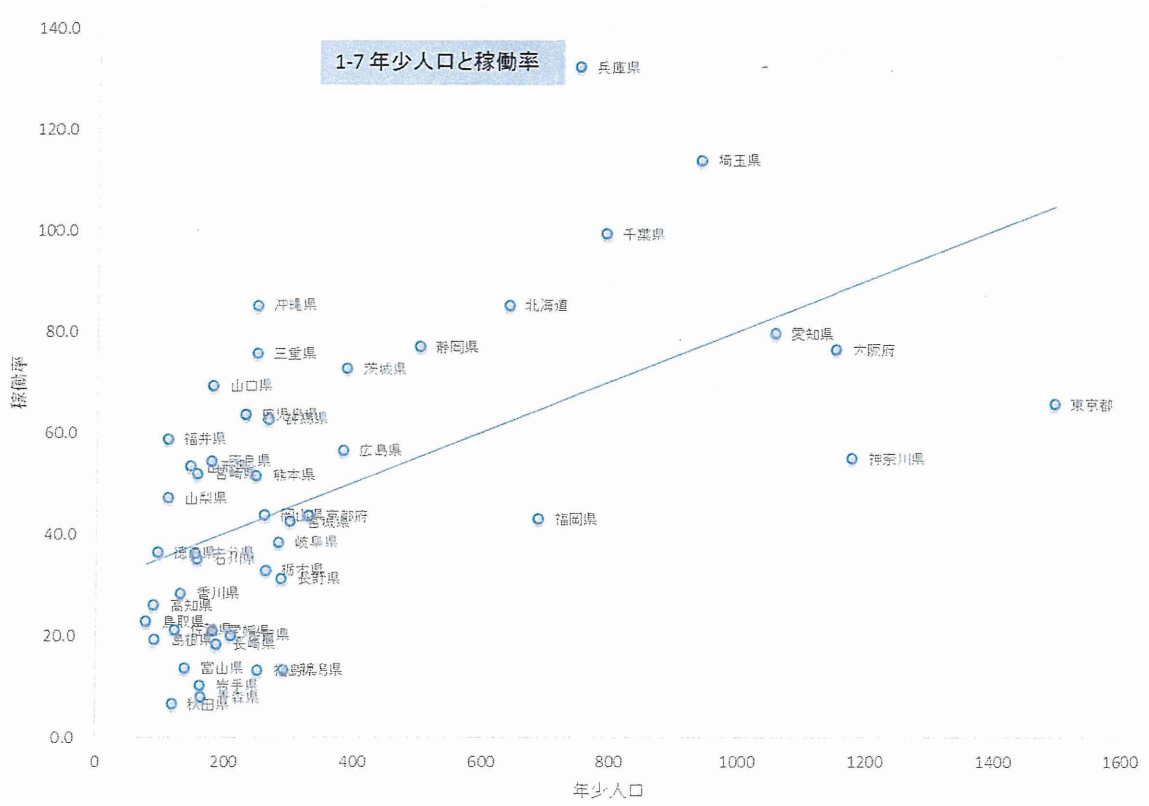
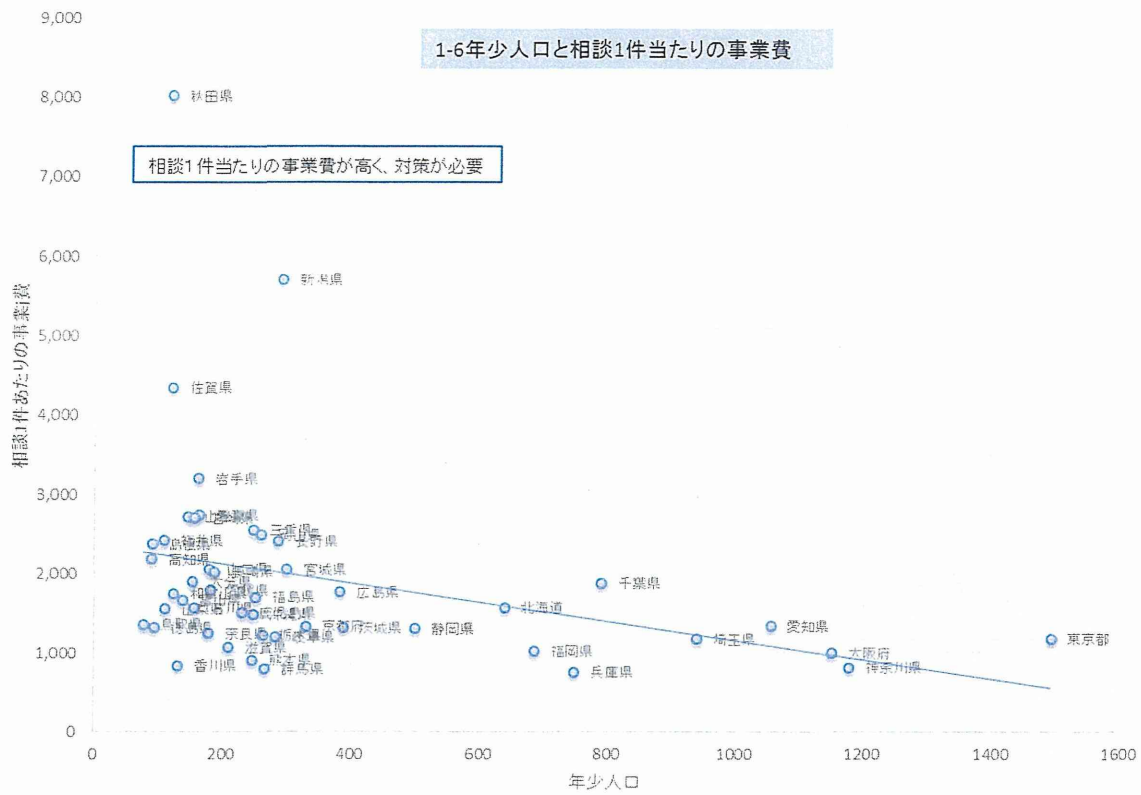
【結論】

年少人口と#8000 事業費・相談件数の関係や、稼働率から、各自治体の#8000 事業の有効活用度が明らかになった。大きく分けると、A:周知度が低く、電話相談件数が少ないために、#8000 事業費が有効活用されていない自治体、B:相談件数が一定数あり、#8000 事業費が有効活用されている自治体、C:周知度が高く、電話相談件数が多いため、回線数不足となっている自治体の 3 タイプがあることがわかった。

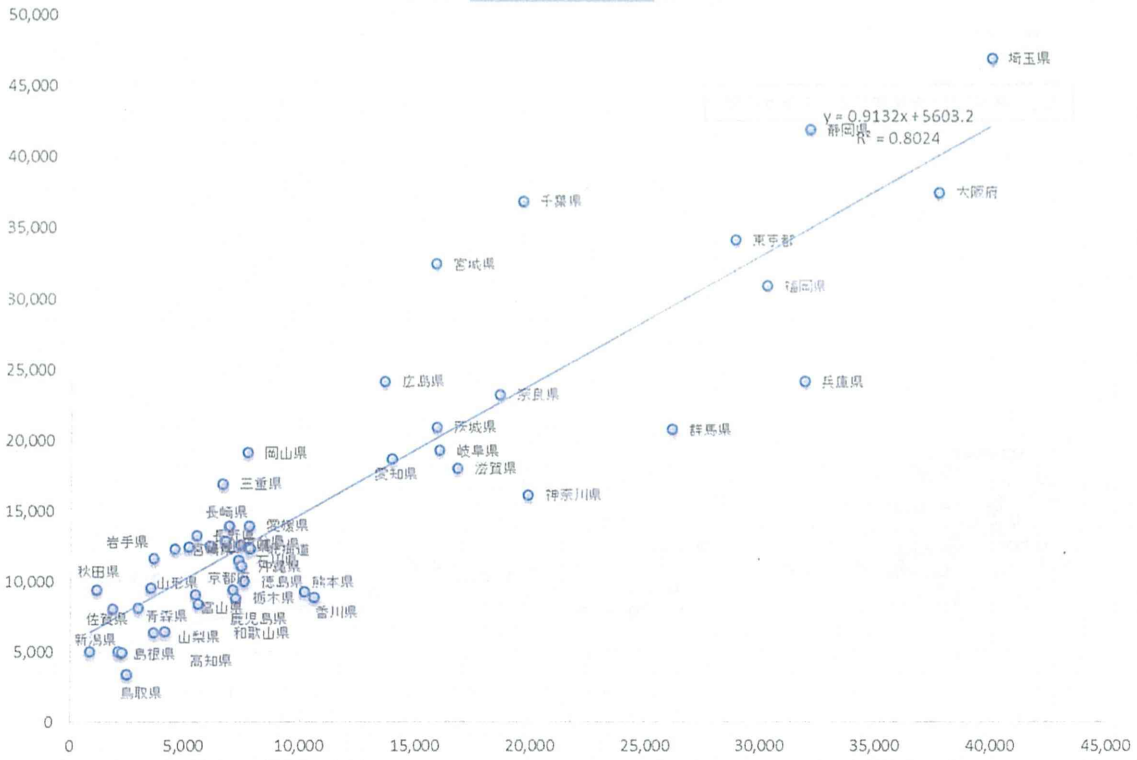
#8000 事業の推進策は、自治体毎に課題が異なるため、それぞれの自治体別に周知度の改善・回線数増加のいずれかを計画していく必要がある。

今回のアンケート調査では、#8000 の周知度向上に向けての取り組みや、具体的な周知度調査は行っていないこと、気軽に受診が可能な医療機関が充実していることが原因であるかもしれないため、対年少人口に対する相談件数割合が低いことだけをもって、周知度が低いとは言えないが、この値が低い自治体においては、周知度の向上を再検討することが必要である。





相談件数と事業費



2-4年間事業費とこども1人当たりの事業費

