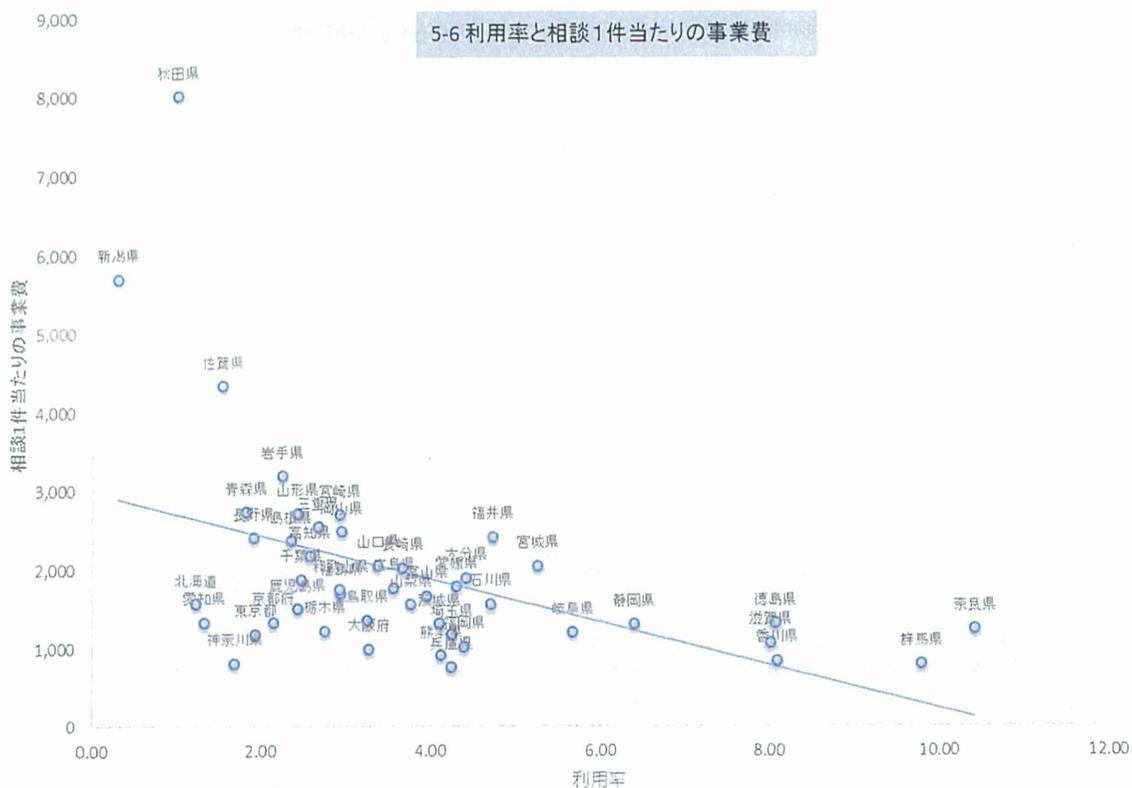
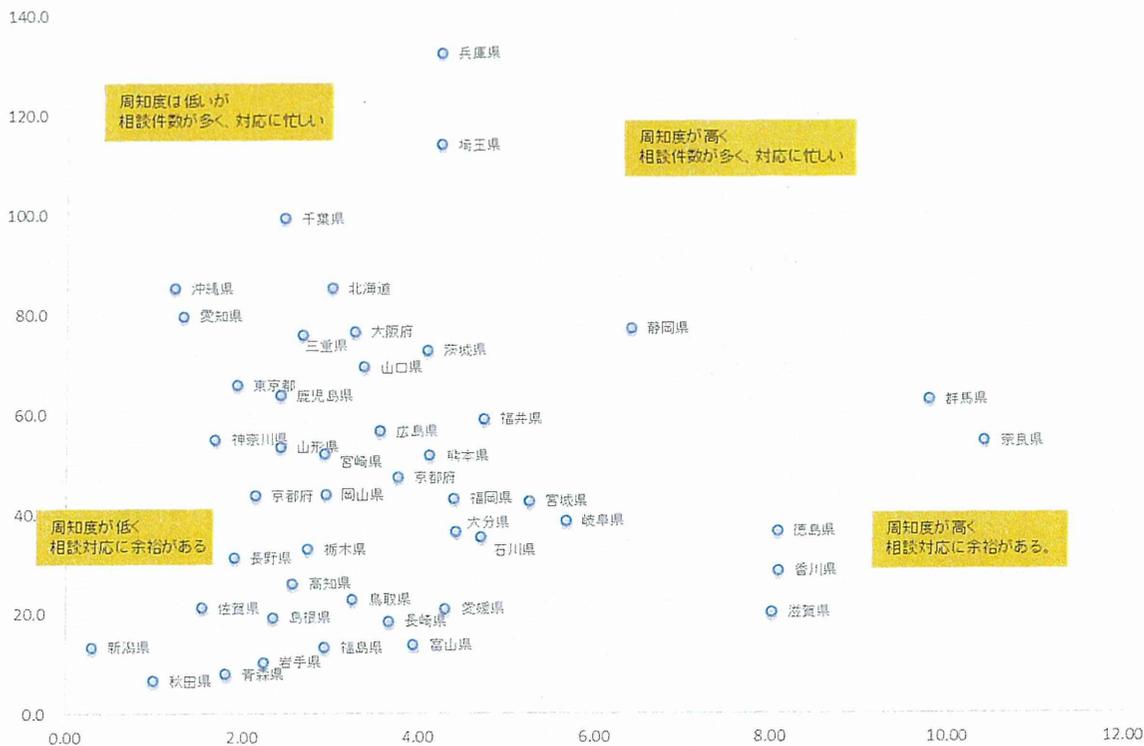


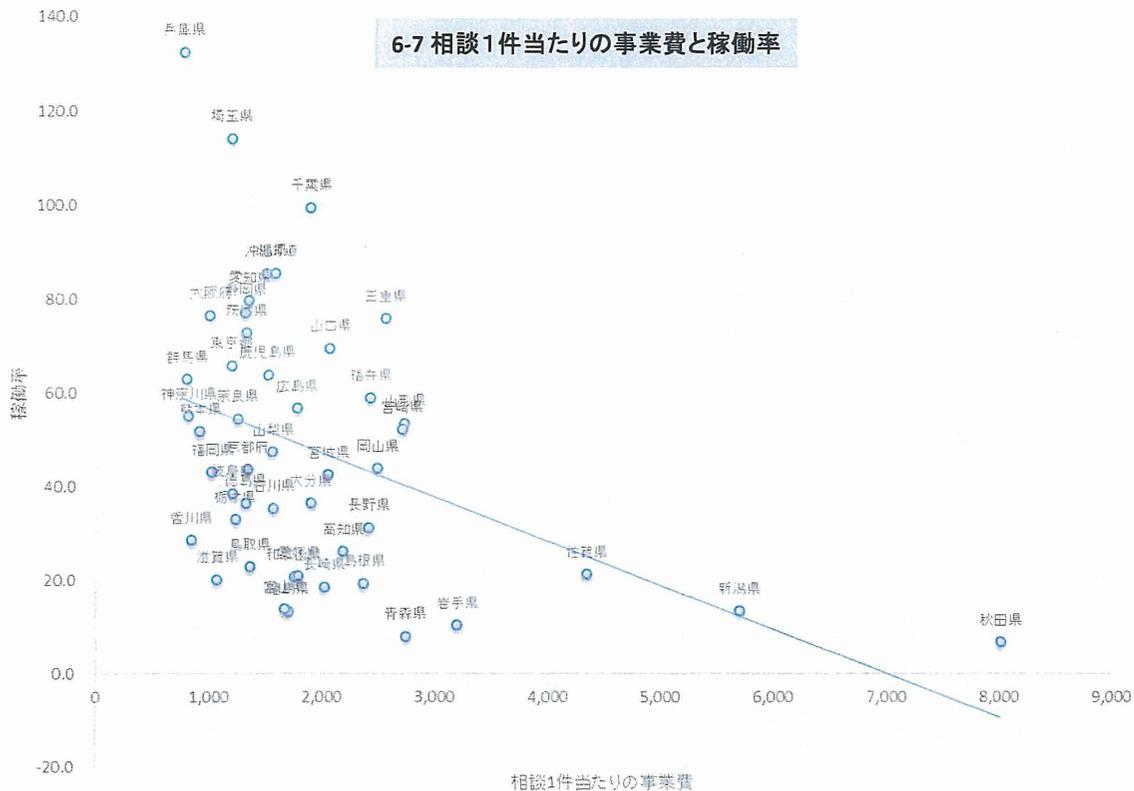
5-6 利用率と相談1件当たりの事業費



5-7 利用率と稼働率



6-7 相談1件当たりの事業費と稼働率



1.北海道 回線数の増加

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が 1.22%（平均 3.73%）と低いが、稼働率が 89.4%（平均 47.6%）であることから、相談件数の少ない原因は、周知度が低いことよりも、対応が準夜帯のみで回線数が 1 回線であり、準夜帯での対応現状は、めいっばいであり、対応ができていない（話中が多い）ことが推測され、回線数を増加させる必要に迫られていると考えられる。
- 北海道の地理的に夜間や休日に受診することの困難さから、#8000 事業の重要性は他の自治体より高いことが想像され、準夜帯の回線数の増加や深夜帯での対応が望まれる。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 19.2 円で全国（平均 59.5 円）より低く、相談 1 件あたりの事業費も 1,572 円（平均 1,943 円）と若干低額であることから、より充実した体制のためには事業費の増額の検討と回線数の増加が必要である。
- ただし、相談率が低い原因として、周知度が低くないかを確認する必要がある。

2.青森県 周知度の改善

- 準夜帯および深夜帯において 2 回線での対応は、充実した体制である。
- 相談件数は昨年度の 2 倍近くまで増加している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）が全国平均の 3.73% よりかなり低い 1.82% であることから、周知度が低いと推察される。
- 相談 1 件当たりの事業費が 2,739 円（平均 1,943 円）と高く、少し割高感があり、周知度の向上により相談件数を増やすことが、事業費の有効活用につながると考えられる。
- 稼働率は 8.0%（平均 47.6%）は極めて低い。民間委託業者の対応が限界で話中が多く、相談件数が増えない原因でないことを確認する必要がある。

3.岩手県 周知度の改善

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が 2.25%（平均 3.73%）と低く、その原因としては周知度が低いことが考えられるので確認が必要である。
- 稼働率が 10.4%（平均 47.6%）と低い状態である。
- 準夜帯の 4 回線は充実した体制である。稼働率が低いのは十分な受け入れ態勢であるからと推測される。
- 相談件数が少ないこと、4 回線と充実した体制をとっていることから、相談 1 件あたりの事業費は 3,200 円（平均 1,943 円）と高めである。周知度が十分でなければ、広報を充実させることによって、さらに#8000 事業費の有効活用ができる。

4.宮城県 GOOD

- 準夜・深夜帯 2 回線と充実した体制である。
- 稼働率は 42.5%（平均 47.6%）で余裕をもって相談対応ができています。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）も 5.25%（平均 3.73%）と高く、周知度もあると考えられる。
- 相談 1 件あたりの事業費は 2,050 円（平均 1,943 円）と全国平均と同等で、年少人口 1 人当たりの事業費は 107.6 円（平均 59.5 円）である。

5.秋田県 周知度の改善 体制の改善

- 準夜帯の 2 回線の体制である。
- 稼働率は 6.7%（平均 47.6%）と極めて低い。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 1%（平均 3.73%）と低く、相談件数が非常に少ない。また、一年前と比較して 310 件の相談件数の減少があった。
- #8000 事業の周知度が低いことが、相談件数の少ないことの原因と推測されるので、周知度向上に向けての広報活動が必須である。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 80.0 円（平均 59.5 円）と十分な事業費である。一方、相談 1 件あたりの事業費は 8,019 円（平均 1,943 円）と突出して高い。
- 相談対応を医師がおこなっていることが、事業費が高額になっている原因の一つとも考えられるが、相談件数が他の自治体と比較して、極めて少ないことの原因の確認が #8000 事業費の有効活用のためには不可欠である。

6.山形県 周知度の改善

- 準夜帯 3 時間を 1 回線に対応している。
- 稼働率は 53.5%（平均 47.6%）であり、相談対応には余裕がある。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 2.43%（平均 3.73%）と低く、周知度が低いことが相談件数の少ないことの原因の一つと考えられる。
- 年少人口 1 人当たりの事業費 66.0 円（平均 59.5 円）は平均的である。
- 相談 1 件あたりの事業費は 2,719 円（平均 1,943 円）と高くなっているため、事業経費の有効活用のためには、相談件数の増加、周知度の向上が必要と推測されるので、確認が必要である。

7.福島県 周知度の改善

- 準夜帯および深夜帯において 3 回線に対応していることは、充実した体制といえる。
- 相談件数は昨年度とほぼ同じであった。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）が全国平均の 3.73%より低い 2.94%であることから、#8000 の周知度が低いと推測される。

- 相談 1 件当たりの事業費が全国平均 1,943 円よりも若干低い 1,702 円であった。周知度の向上により、相談件数を増やすことで、さらなる事業費の有効活用が可能である。
- 年少人口 1 人当たりの事業費 50.0 円（平均 59.5 円）はやや平均より少ない。

8.茨城県 回線数の増加

- 準夜帯の 5 時間を 2 回線に対応している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 4.10%（平均 3.73%）と高く、多くの相談がよせられていて、相談件数が昨年とほぼ同様であることから、対応が限界にきていることが予想される。
- 稼働率が 72.7%（平均 47.6%）で対応に忙しく、回線数の増加が必要である。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,314 円（平均 1,943 円）であり、事業費は有効活用されている。
- 準夜帯でかなりの相談があることから、準夜帯の回線数の増加と深夜帯の拡充を検討すべきであり、そのための事業費の増加は適正である。

9.栃木県 周知度の改善

- 準夜帯の 5 時間を 2 回線に対応している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 2.75%（平均 3.73%）であり、昨年よりも 171 件増加しているものの、周知度が低いと考えらる。
- 稼働率は 33.0%（平均 47.6%）と低い。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,223 円（平均 1,943 円）と安く、年少人口 1 人当たりの事業費も 33.5 円（平均 59.5 円）と安いことから、#8000 事業経費が他の自治体よりも少ない。
- 周知度の向上が今後の課題である。

10.群馬県 回線数の増加

- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 9.79%（平均 3.73%）と非常に高く、相談件数は昨年より 6,923 件増加しているため、県民への周知度は高いと考えられる。
- 準夜帯および深夜帯を 2 回線に対応していて、相談体制は充実している。
- 稼働率は 62.8%（平均 47.6%）と高く、対応は忙しい。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 77.7 円（平均 59.5 円）と若干高い。
- 相談 1 件あたりの事業費は 794 円（平均 1,943 円）であり、有効活用されていると考える。
- 回線数の増加は必要である。

11.埼玉県 回線数の増加

- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 4.25%（平均 3.73%）と高く、相談件数は昨年より 7,785 件増加しているため、県民への周知度が上がってきている。
- 稼働率は 114%（平均 47.6%）であり、限界を超えていて、早急に回線数の増加が必要である。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,174 円（平均 1,943 円）と低く、年少人口 1 人当たりの事業費も 49.8 円（平均 59.5 円）と低いことから、事業費は有効活用されている。
- 回線数の増加のための事業費を増加は許容される。

12.千葉県 回線数の増加

- 相談件数は昨年より 15,623 件増加しているため、県民への周知度が上がってきているが、相談率（相談件数 / 年少人口）は 2.47%（平均 3.73%）と低い。
- 準夜帯に 4 回線に対応しているが、稼働率が 99.3%（平均 47.6%）と対応できる限界に達している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 2.47%（平均 3.73%）が低いのは、稼働率が 99.3% と相談対応能力が限界を超えていて、話中件数が多いことが理由として考えられる。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,883 円（平均 1,943 円）、年少人口 1 人当たりの事業費も 46.5 円（平均 59.5 円）と平均よりやや低い。
- 準夜帯の回線数増加は緊急に解決すべき課題であり、そのための#8000 事業費の増加は許容される。さらに、これだけ準夜帯での相談があるので、深夜帯での需要も多いことが容易に推測でき、深夜帯で対応できるような体制の構築を考えるべきである。

13.東京都 回線数の増加

- 昨年よりも相談件数が 576 件減少している。
- 準夜帯の 5 時間を 4 回線に対応していて、稼働率は 65.8%（平均 47.6%）とほぼ限界に達している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 1.93%（平均 3.73%）と低いのは、稼働率が 65.8% と相談対応能力いっぱいになり、話中件数が多いことも理由として考えられる。このことから、576 件の減少は、一件当たりの対応時間の違いによる誤差範囲と考えられる。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,183 円（平均 1,943 円）、年少人口 1 人当たりの事業費も 22.85 円（平均 59.5 円）と平均より低い。
- 準夜帯の回線数増加は緊急に解決すべき課題であり、そのための#8000 事業費の増加は許容される。さらに、これだけ準夜帯での相談があるので、深夜帯での需要も多いことが容易に推測でき、深夜帯で対応できるような体制の構築を考えるべきである。

14.神奈川県 周知度の改善

- 18時~22時までの3回線と、22時~24時までの1回線であり、深夜帯の全時間体制への拡充が必要である。
- 相談件数は昨年度より476人の増加であった。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）が全国平均の3.73%より低い1.69%であることから、#8000の周知度がまだ低いと推測される。
- 稼働率は50.0%（平均47.6%）で平均的である。
- 相談1件当たりの事業費が全国平均1,943円よりも低い811円であったが、調査がおこなわれた2月の1か月間の相談件数は512件であり、2万件に近い相談が寄せられている数字と解離がある。
- 愛知県と比較すると愛知県では2回線であるが準夜帯に10~15件の相談が一時間あたりに寄せられているが、神奈川県では、2~4件の相談件数であることから、相談件数がやはり少ないのではないか。

15.新潟県 周知度の改善

- 相談件数は昨年よりも110件減少した。相談率（相談件数 / 年少人口）は0.3%（平均3.73%）と極めて低く、県民への#8000事業の周知度が低いと考えられる。
- 準夜帯の3時間を1回線で対応している。稼働率は13.4%（平均47.6%）と極めて低い。
- 相談件数が少ないことから、相談1件当たりの事業費は、5,702円（平均1,943円）と極めて高い。
- 一方、対少年人口事業費は17.2円（平均59.5円）と平均より安い。
- #8000事業経費の有効活用には、周知度の改善が必須である。

16.富山県（評価レベル5）GOOD

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が3.96%（平均3.73%）と平均的であり、周知度は平均的である。
- 回線数は2回線で、深夜帯も対応しているために、稼働率は13.8%（平均47.6%）と低い。
- 一方、年少人口1人当たりの事業費は65.9円で全国平均（平均59.5円）よりやや高いが、深夜帯も運営していることから妥当である。
- 相談1件当たりの事業費は1,667円（平均1,943円）でやや低く、適切に事業がおこなわれている。

17.石川県 GOOD

- 準夜帯から深夜帯までを一回線で対応している。

- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 4.71%（平均 3.73%）と平均よりやや高い。
- 稼働率は 35.3%（平均 47.6%）と余裕をもった対応ができている。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 73.7 円（平均 59.5 円）と平均よりやや高く、事業費の投入額は、全国平均よりもやや高い。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,565 円（平均 1,943 円）と平均よりやや低く、事業費は有効活用されている。

18.福井県 周知度の改善

- 準夜帯 4 時間 1 回線の対応である。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 4.74%（平均 3.73%）と利用頻度は平均より高い。
- 一方、相談件数が昨年よりも 637 件減少した。
- 稼働率は 58.9%（平均 47.6%）とやや忙しい状況なので、時々話中がある。
- 相談 1 件あたりの事業費は 2,419 円（平均 1,943 円）、年少人口 1 人当たりの事業費も 114.5 円（平均 59.5 円）と平均より高く、割高感がある。
- 事業費の有効活用のためには、周知度の向上で相談件数の増加をはかることが必要である。

19.山梨県 GOOD

- 準夜帯 4 時間 1 回線の対応である。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 3.77%（平均 3.73%）と利用頻度は平均並みである。
- 一方、相談件数は昨年と変化がなかった。
- 稼働率は 47.3%（平均 47.6%）と余裕をもって対応できている状況である。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,557 円（平均 1,943 円）、年少人口 1 人当たりの事業費も 58.6 円（平均 59.5 円）と平均並みである。
- 全般的に全国平均であるが、もう少し周知度を向上させることによって、さらに事業費の有効活用が可能である。

20.長野県 周知度の改善

- 準夜帯 4 時間を 2 回線の対応である。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 1.91%（平均 3.73%）と利用頻度は低い。
- 稼働率は 31.3%（平均 47.6%）と余裕をもって対応できている状況なので、話中であることは少ない。
- せっかく 2 回線あるのであるが、有効活用されていない。そのため、相談 1 件あたりの事業費は 2,410 円（平均 1,943 円）と高くなっている。
- 年少人口 1 人当たりの事業費も 45.9 円（平均 59.5 円）は平均より低く、事業費の投入額は、全国平均よりも低い。

- 事業費の有効活用のためには、周知度を向上させることによって、相談件数が増加させることが必要である。

21.岐阜県 GOOD

- 準夜帯から深夜帯までを2回線に対応している。体制としては高く評価できる。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は5.67%（平均3.73%）と利用頻度は高い。
- 稼働率は38.5%（平均47.6%）と余裕をもった対応ができています。
- 年少人口1人当たりの事業費も68.0円（平均59.5円）は平均より高く、事業費の投入額は、全国平均よりも高い。
- 相談1件あたりの事業費は1,200円（平均1,943円）と安くなっている。周知度の向上でさらに事業費の有効活用が可能である。

22.静岡県 回線数の増加

- 準夜帯および深夜帯において2回線に対応していることは、充実した体制といえる。
- 相談件数は昨年度とほぼ同等である。
- 話中件数が多いのは、時間別の電話件数から準夜帯での件数が多いことが原因と考えられる。稼働率は77.1%（平均47.6%）とかなり忙しい対応である。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）も全国平均の3.73%より高い6.4%であることおよび、話中件数34,018件から、#8000の周知度が高く、利用者が多いものと推測される。
- 相談1件当たりの事業費が全国平均1,943円よりも低い1,305円であり、事業費は有効に使用されている。
- 年少人口1人当たりの事業費83.5円（平均59.5円）とやや高めである。
- 準夜帯での受け入れ件数は、2回線での限界になっているので、準夜帯での回線数の増加が必要である。

23.愛知県 回線数の増加

- 18時~22時までの2回線（休日は3回線）であり、深夜帯までの体制拡充が必要である。
- 相談件数は昨年度より3,756件の増加であった。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）が全国平均の3.73%より低い1.32%であることから、#8000の周知度がまだ低いように思われるが、準夜帯での稼働率59.8%はかなり高い数字であることから、話中が多く、相談件数が少ないようにみえているものと解釈する方が妥当である。
- したがって、準夜帯の回線数の増加を優先して行い、さらに深夜帯の拡充をすすめることが必要である。ひ
- 稼働率は79.7%（平均47.6%）と非常に高く、忙しい状況である。

- 年少人口1人当たりの事業費17.7円（平均59.5円）と相談1件当たりの事業費1339円（平均1,943円）はいずれも低額であるので、回線数増加のための事業費増額は許容される。

24.三重県 回線数の増加 周知度の確認

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が2.68%（平均3.73%）と低い。
- しかし、稼働率（平均47.6%）は75.8%と高いことから、現在1回線である回線数での対応は限界にきている。
- 相談率の低い原因としては、周知度が低いことよりも、周知度は高いが、電話対応件数が限界に達していることが原因として考えられる。
- 相談一件当たりの事業費が2,549円（平均1,943円）と高めであるが、さらに回線数の増加が必要である。
- 念のため、周知度についても確認していただきたい。

25 滋賀県（評価レベル5）GOOD

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が8.01%（平均3.73%）と非常に高く、県民への周知度が高いと考えられる。
- 回線数も4回線あり、稼働率は20.2%（平均47.6%）であることから、相談件数に対して十分対応できる体制であることがうかがえる。
- 相談一件あたりの事業費も1,069円（平均1,943円）と安価で効率の良い運営体制である。

26 京都府 周知度の改善

- 相談率（相談件数 / 年少人口）2.15%（平均3.73%）と利用頻度が低く、周知度の向上が必要である。
- 準夜帯から深夜帯までを2回線に対応している。体制としては充実している。
- 稼働率は19.0%（平均47.6%）と余裕をもった対応ができています。
- 少年人口1人当たりの事業費も28.6円（平均59.5円）は平均より低く、事業費の投入額9,450千円は、全国平均16,224千円よりも低い。
- 相談1件あたりの事業費は1,335円（平均1,943円）と安くなっていて、事業費は有効活用されている。

27 大阪府（評価レベル3）回線数の増加

- 相談率（相談件数 / 年少人口）は3.27%（平均3.73%）とやや平均を下回るの、より広報活動に努力が必要である。
- 回線数は3回線あるが、稼働率は76.5%と高く、話中や相談に余裕がない状況があり、

回線数の増設が必要である。

- 年少人口 1 人当たりの事業費は全国平均より安く、相談一件あたりの事業費も 994 円（平均 1,943 円）と安価で、事業費を拡充することが検討課題である。

28.兵庫県（評価レベル 3）回線数の増加

- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 4.25%（平均 3.73%）とよい。
- 回線数は 2 回線あるが、稼働率は 132.4%（平均 47.6%）と高く、さらに回線数の増加が必要である。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 28.6 円と全国平均（平均 59.5 円）より安く、相談 1 件あたりの事業費も 756 円（平均 1,943 円）と安価である。
- 相談件数に十分対応できるように回線数を増加させることが課題であり、そのための事業費の根拠となる。

29.奈良県 GOOD

- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 10.42%（平均 3.73%）と利用頻度が高く、周知度は高い。
- 準夜帯から深夜帯までを 2 回線に対応している体制は充実している。
- 稼働率は 54.5%（平均 47.6%）と対応がやや忙しい状況である。
- 年少人口 1 人当たりの事業費 129.5 円（平均 59.5 円）は平均より高く、事業費 23,192 千円の投入額は、全国平均 16,224 千円よりも高い。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,243 円（平均 1,943 円）と安くなっていて、事業費は有効活用されている

30.和歌山県 周知度の改善

- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 2.9%（平均 3.73%）と低い。
- 年間の相談件数は 3,631 件である。前年度の相談件数は 4,364 件であり、-733 件であったので、周知度の向上が必要である。
- 相談対応時間は準夜帯 4 時間を 2 回線に対応している。
- 稼働率は 15.5%（平均 47.6%）と低い。
- 平成 26 年 2 月の一か月間調査では、一日平均の相談件数は 11.2 件。19~20 時は 4.0 人、20~21 時は 3.0 人、21~22 時は 2.6 人、22~23 時は 1.7 人であった。
- 平成 23 年度事業費は 4,725 千円、平成 24 年度事業費は 6,361 千円であり、事業費が増加していることと、相談件数の減少・稼働率とに矛盾がある。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 51.3 円（平均 59.5 円）であった。
- 相談 1 件あたりにかかる事業費（事業費 / 相談電話件数）は 1,752 円で全国平均 1,943 円よりは低いが、割高感がある。

31.鳥取県 周知度の改善

- 準夜帯 5 時間を一回線に対応している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 3.25%（平均 3.73%）とやや低く、周知度の向上が必要である。
- 稼働率は 22.9%（平均 47.6%）と余裕をもった対応が可能な状況である。
- 年少人口 1 人当たりの事業費も 44.1 円（平均 59.5 円）は平均より低く、事業費の投入額は、全国平均よりも低い。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,359 円（平均 1,943 円）と安くなっていて、事業費は有効活用されている。

32.島根県 周知度の改善

- 準夜帯 5 時間を一回線に対応している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 2.35%（平均 3.73%）と低く、周知度の向上が必要である。
- 稼働率は 19.3%（平均 47.6%）と余裕をもった対応が可能な状況である。
- 年少人口 1 人当たりの事業費も 55.7 円（平均 59.5 円）は平均より低く、事業費の投入額は、全国平均よりもやや低い。
- 相談 1 件あたりの事業費は 2,370 円（平均 1,943 円）と平均より高いので、周知度の向上により、利用頻度を増加させる必要がある。

33.岡山県（評価レベル 4）周知度の改善

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が 2.95%（平均 3.73%）と低く、周知度の向上が必要である。
- 回線数は 2 回線あり、稼働率は 43.9%（平均 47.6%）であり、忙しくなく相談対応ができているものとする。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 73.3 円で全国平均より高く、相談 1 件あたりの事業費も 2,488 円（平均 1,943 円）と高い。事業費の有効活用には、相談件数を増加させることが検討課題である。

34.広島県 GOOD

- 準夜帯から深夜帯までを 2 回線に対応している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）合は 3.56%（平均 3.73%）とほぼ平均的である。
- 稼働率は 56.6%（平均 47.6%）と対応はやや忙しい対応状況である。
- 年少人口 1 人当たりの事業費も 63.0 円（平均 59.5 円）は平均より高く、事業費の投入額は、全国平均よりもやや高い。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,771 円（平均 1,943 円）と平均より低く、事業費は有効

活用されている。

- 周知度の向上で、さらなる有効活用が可能である。

35.山口県（評価レベル3）周知度の改善

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が 3.38%（平均 3.73%）とやや低く周知度の向上が必要である。
- 回線数が一回線であり、稼働率が 69.4%（平均 47.6%）と高く、やや忙しい状況であるが、一時間あたりに 2 件程度の相談件数増加は許容範囲である。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 69.5 円で全国平均（平均 59.5 円）より高く、相談 1 件あたりの事業費も 2,059 円（平均 1,943 円）と高いことから、相談件数を増加させることが、事業費の有効活用には必要である。

36.徳島県 GOOD

- 準夜帯から深夜帯までを一回線に対応している。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 8.07%（平均 3.73%）と高く、周知度は高い。
- 稼働率は 36.5%（平均 47.6%）と余裕をもった対応ができています。
- 年少人口 1 人当たりの事業費は 106.3 円（平均 59.5 円）と平均より高く、事業費の投入額は、全国平均よりも高い。
- 相談 1 件あたりの事業費は 1,318 円（平均 1,943 円）と平均より低く、事業費は有効活用されている。

37.香川県 GOOD

- 準夜帯および深夜帯において 2 回線に対応していることは、充実した体制といえる。
- 昨年よりも相談件数が 374 件増加していること、相談率（相談件数 / 年少人口）も全国平均の 3.73% より高い 8.09% であることから、周知度もよい。
- 相談 1 件あたりの事業費も全国平均 1,943 円よりも低い 839 円であり、事業費が有効に活用されている。
- 相談受け入れ可能と計算される電話対応可能件数は 75,920 件であり、稼働率は 14.0%（平均 47.6%）であるので、余裕をもった対応状況なので、周知度の向上で、さらに電話対応できる余裕がある。

38.愛媛県 GOOD

- 準夜帯から深夜帯までを二回線に対応している。体制としては高く評価できる。
- 相談率（相談件数 / 年少人口）は 4.31%（平均 3.73%）と平均よりやや高い。
- 稼働率は 21.0%（平均 47.6%）と余裕をもった対応ができています。

- 年少人口1人当たりの事業費は77.1円（平均59.5円）と平均よりやや高く、事業費の投入額は、全国平均よりもやや高いので、周知度の改善の必要性を検討すべきである。
- 相談1件あたりの事業費は1,790円（平均1,943円）と平均よりやや低く、事業費は有効活用されている。

39.高知県 周知度の改善

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が2.57%（平均3.73%）と低く、周知度の向上が必要である。
- 回線数は1回線であり、相談件数は1時間に1件程度であり、稼働率も26.1%（平均47.6%）と低い。
- 相談時間帯が20時から25時であり、もう少し早い時間帯への時間帯の拡大が検討課題である。
- 年少人口1人当たりの事業費は56.1円で全国平均（平均59.5円）であり、相談一件あたりの事業費も2,184円（平均1,943円）とほぼ平均である。相談件数を増加させることでさらに有効活用が期待できる。

40.福岡県 GOOD

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が4.40%（平均3.73%）と高い。
- 回線数は4回線あり、43.1%の稼働率（平均47.6%）であり、余裕をもった相談対応が行われているが、4回線を考えるとやや忙しい状況である。
- 年少人口1人当たりの事業費は44.9円で全国平均59.5円より低く、相談一件あたりの事業費も1,020円（平均1,943円）と低額であり、適正な運営が行われている。

41.佐賀県 周知度の改善

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が1.54%（平均3.73%）と非常に低く、周知度の向上が必須である。
- 回線数は1回線であり、稼働率は21.3%（平均47.6%）であり、相談には余裕がある。
- 年少人口1人当たりの事業費は66.9円で全国平均59.5円より高く、相談1件あたりの事業費も4,345円と非常に高い。
- 相談件数を増加させることで、事業費の有効活用が期待できる。

42.長崎県 GOOD

- 準夜帯および深夜帯において2回線に対応していることは、充実した体制である。
- 昨年よりも相談件数が597件増加していること、相談率（相談件数 / 年少人口）も全国平均の3.73%とほぼ同じ3.67%であることから、周知度も平均的である。
- 相談1件当たりの事業費が2,023円（平均1,943円）と高く、事業費はやや高めであ

る。

- 準夜帯での相談件数が少ない理由については、複数県の委託をうけている民間業者が、どのような体制で相談を受け入れているかにもよるが、複数県を受け持っているとする話中で対応ができないことが一因かもしれない。しかし、深夜帯の相談件数の少なさは、実際に相談が少ないものと推察できる。
- 稼働率は9.1%（平均47.6%）であるので、周知度の向上で、さらに事業費の有効活用が期待できる。

43.熊本県（評価レベル5） GOOD

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が4.13%（平均3.73%）と周知度は高い。
- 回線数も2回線で、深夜帯も対応が行われていて稼働率も51.7%（平均47.6%）であり、やや忙しい状況である。
- 年少人口1人当たりの事業費は37.5円で全国（平均59.5円）より低く、相談1件あたりの事業費も909円（平均1,943円）と低額であり、適正な運営が行われている。
- 効率の良い、適切な#8000事業がおこなわれている。

44.大分県（評価レベル4） GOOD

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が4.42%（平均3.73%）と高く、と周知度は高い。
- 回線数は1回線であるが、深夜帯の対応が行われている。
- 稼働率は36.4%（平均47.6%）であり、余裕を持った対応ができています。
- 年少人口1人当たりの事業費は83.8円で全国平均（平均59.5円）より高いのは、深夜帯も運営していることが原因の一つと考えられる。
- 相談1件あたりの事業費は1,897円（平均1,943円）でほぼ平均であり、適切に事業がおこなわれている。

45.宮崎県（評価レベル3）周知度の改善

- 相談率（相談件数 / 年少人口）が2.92%（平均3.73%）と低く、広報が必要である。
- 回線数は一回線であり、稼働率は52.1%であり、現在の2倍の受け入れは可能である。
- 年少人口1人当たりの事業費は79.0円で全国平均より高く、相談一件あたりの事業費も2,702円（平均1,943円）と高いことは、相談件数を増加させることで、改善できると考えられる。

46.鹿児島県 周知度の改善

- 相談率（年少人口における相談件数）が2.43%（平均3.73%）と低く周知度の向上が必須である。
- 回線数は1回線であり、稼働率は63.7%（平均47.6%）であり、一時間あたりさらに

2件多く受け入れが可能であるが、やや忙しい対応状況である。

- 年少人口1人当たりの事業費は36.6円で全国平均より低く、相談一件あたりの事業費も1,510円（平均1,943円）と安価である。
- 周知度を向上させるとともに、事業費を拡充して、相談受け入れ体制を拡充させることが必要である。
-

47. 沖縄県 回線数増加

- 相談率（年少人口における相談件数）が3.01%（平均3.73%）とやや低い。
- 一方、稼働率は85.3%であることから、相談対応は限界に達している。
- 回線数が1回線のため、相談に余裕がなく、回線数の増加が急務である。
- 年少人口1人当たりの事業費は44.7円で全国平均より低く、相談1件あたりの事業費も1,486円（平均1,943円）と安価なのは、相談対応が限度に来ていて、相談件数が制限されている状況である。回線数を増加させることが急務である。

Ⅱ 分担研究年度終了報告

1. こどもの事故と対策のオンライン化に関する研究

松裏裕行

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

研究分担者 松裏裕行 東邦大学小児科准教授

研究要旨：我々は平成24年度厚労科研「小児救急医療体制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（研究代表者：松裏裕行）」に引き続き、2カ年研究として厚労科研「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：慈恵医大 吉澤穰治先生）を実施してきた。平成26年度は2カ年研究の2年目として(1)「子どもの事故と対策 改訂4版（日本小児科学会発行：市川光太郎先生監修）のオンラインサイトの充実、(2)「子どもの事故と対策」サイトに関する保護者の評価の把握方法の検討、(3) #8000に関する子どもの救急オンライン検索状況から見た#8000電話相談件数の評価を目的として研究した。

その結果、(1)「子どもの事故と対策」サイトの充実プログラミング・新規イラストと説明文の作成を行い、冊子「子どもの事故と対策」の内容を平易な文章を用いて簡潔に一般の保護者に周知することが可能になった。(2)「子どもの事故と対策」サイトのアンケート機能も実装可能になり、保護者の率直な評価を簡便に収集できるようになった。「子どもの救急」オンラインサイトでのアンケート機能と組み合わせることにより、都道府県毎や病状毎の情報の検索ログ解析を通して、本サイトの更なる改善と地域救急医療体制の改善のための提言が可能になると考えられた。(3) #8000に関する子どもの救急オンラインサイト検索状況と実際の電話相談件数を対比して評価することにより、自治体ごとの救急体制・#8000電話相談体制の長所・短所が一部を明らかにすることができた。

以上の研究成果から①#800情報提供に関する需給が地域毎に大きく異なる、②多くの自治体では情報検索と実際の相談件数は相関するが、一部大都市を擁する自治体では独自の救急医療需要があると推測される、③各自治体のHPで提供される小児救急医療情報の多寡ないし情報の“親切度”と子どもの救急オンライン#8000情報へのアクセス数および実際の相談件数とは明確な関連がない、と考えられた。

本サイトを更に充実させることにより保護者の安心と小児救急医療の現場の負荷軽減の一助になっていくと考えられた。今後は外出先でこどもが急病になった時などスマートフォンなどモバイルサイト利用者が大幅に増加し#8000と有機的連携が推進すると期待できる。

A. 研究目的

関係者の弛まない努力により小児救急医療体制が地域ごとに整備されつつある一方で、適切な情報が保護者に伝わりにくいことが小児救急の問題点の1つとして指摘されている。さらに日本小児科学会が公開している「子どもの救急オンライン」サイトや#8000小児救急電話相談事業など受診前情報提供の努力が十分日常生活に反映されておらず、広報などに改善の余地があることなどの理由で限られた医療資源を十分に活用できていないこともその要因の一部であると考えられる。

対策として厚労省や各自治体が様々な施策を提案し実行してきているが、不要不急の小児救急受診回避

による医療機関の負担軽減や経済効果などの点において、どのような効果があるか未だ十分に明らかにできてはいない。特に受診前の啓発活動や救急初療体制などを含め、地域特性を勘案した医療政策を設定する際に必要な情報など、研究すべき課題は多い。

我々は「小児救急医療における患者・家族ニーズへの対応策に関する研究」（H15～H17年度厚労科研）と「小児救急のあり方に関する研究」（厚労科研H18～H20年度）とを通じて、小冊子「こどもの救急」とこどもの救急ホームページ（以下こどもの救急オンライン（<http://kodomo-qq.jp>）を作成し、初期小児救急医療における医師確保に関する研究、小児救急電話相談事業(#8000)小児救急電話相談

の現状と課題などの研究を行ってきた。そして近年の急速な携帯情報端末が普及を考慮して、従来の子どもの救急オンラインのモバイル用サイトを構築することにより小児救急医療や家庭での介護法、受診すべきか否かの判断材料に関する効率的な情報提供が可能になると考えた。しかもサイトへのアクセスログや各項目の利用状況を詳細に解析することにより#8000推進に関するより実践的な考察や高次救急医療への連携体制作りの提言が可能となると考えた。そこで平成24年度厚労科研松裏班の研究ではモバイルサイトの構築と小児救急電話相談事業(#8000)情報の都道府県毎の検索ログ解析機能を実装し、さらに保護者の評価を調査する目的でアンケート機能の実装を行った。平成25年度は一連の研究成果を踏まえ(1)スマートフォン完全対応の成果の確認、(2)都道府県毎の一次救急診療所情報ならびに#8000情報検索ログの解析、(3)保護者のアンケート結果の解析、(4)AEDならびに「子どもの事故と対策」(日本小児医療委員会発行、市川光太郎先生監修)の中から特に重要と考える項目を抜粋してオンライン化を行い成果を報告した。

以上の研究成果を背景に本年度は(1)「子どもの事故と対策」からさらに数項目抽出して平易かつ簡潔な文章でモバイル端末に情報を提供するための具体策、(2)同サイトに対する保護者の評価を把握するためのアンケート機能実装について検討すること、(3)#8000情報に関する子どもの救急オンライン検索状況と#8000相談件数の関係を各都道府県毎に評価することの3点を目的として研究を行った。

B. 研究方法

(1) 「子どもの事故と対策」モバイルサイトの充実

「子どもの事故と対策」のモバイル用オンライン化については、コンセプトおよび頁構成を「こどもの救急」の基本方針に則り、誤解が少なく平易な説明、最も重要な点をイラストの有効利用により強調することとした。即ち、①使い易い(求める情報まで少ない操作回数で到達できる)、②わかり易い(専門用語を避け、保護者への説明の際の会話を念頭に平易な言葉で簡潔に述べる)、③要点のみ(文字情報は極力コンパクトにして、網羅的説明を避ける)、④保護者に対する教育的情報の提供(最も重要な予防策と決して行ってはならないことの明示)こととした。ただし前年度の検討と研究成果に基づき、「子どもの事故」と対策では、患児の症状にあてはまる項目を選択して自宅介護か受診かの選択をする方式ではなく、あくまでも冊子のオンライン化を念頭と

して情報提供に注力することとした。

(2) 「子どもの事故と対策」サイトに関する保護者の評価の把握

子どもの救急オンラインではH25年度の研究成果としてアクセスログと共にユーザーの評価を把握する簡便なアンケート機能が利用可能になった。そこで今年度は同様のシステムと思考回路を利用して、「子どもの事故と対策」に関する評価を解析できるよう、アクセスログのみならずアンケート機能の実装を検討した。

(3) #8000に関する子どもの救急オンライン・サイトの検索状況から見た#80000電話相談件数の評価

子どもの救急オンライン・アクセス状況について都道府県毎に#8000情報検索ログを1時間単位で抽出した。ここで得られたデータを#8000研究グループから得た都道府県毎の相談件数と比較検討した。

(4)倫理面での配慮

こどもの急病モバイルサイトと小児救急電話相談事業(#8000)の情報の有機的活用の研究では個人情報は一切取り扱わないこととし、アクセスログ解析やアンケート機能の実装に際しても個人情報は一切取得できないように設定することとして、倫理面での問題は生じないようにすることとした。

C. 研究結果

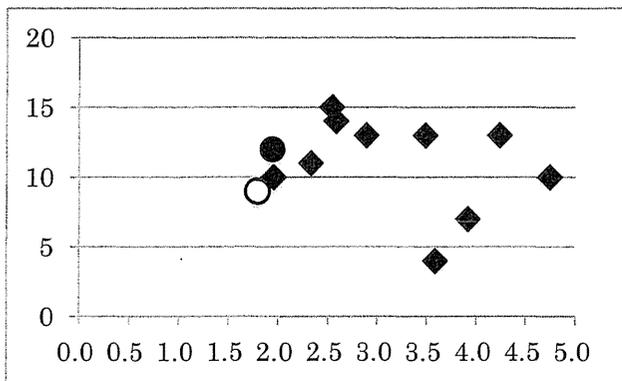
(1) 「子どもの事故と対策」サイトの充実

平成26年度の重点研究項目として「子どもの事故と対策」サイトの充実を目指した。平成25年度までの研究成果として、一次救命措置、溺水、窒息、誤飲、転倒・転落、熱傷、熱中症の頁を完成させたが、今年度はこれら項目内容の見直しとともに新たに交通事故、異物誤飲・誤嚥を検討した。

イラストの内容をイラストレータと具体的に詳細に検討することにより、イラストを用いて注意事項を印象づけられるようになった。しかも、配置の順序にも配慮し、文字だけでなく視覚的印象から「やってはならないこと・守らなければならないこと」を判りやすく表示することができた。

(添付参考資料参照)

(2) 「子どもの事故と対策」サイトに関する保護者の評価の把握

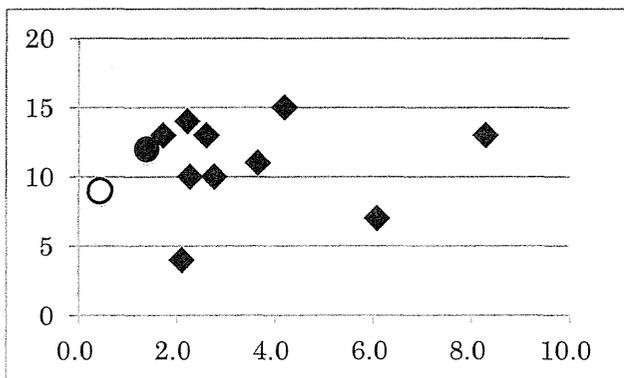


横軸：#8000情報アクセス件数（対小児人口1000人）
縦軸：都道府県HPにおける救急医療情報提供の判りやすさの評価点数
○： C県、 ●： E県

その結果、図3に示すように都道府県がHPで小児救急医療情報を判り易く提供しているか否かと子どもの救急オンラインで#8000情報を検索するか否かとは直接関係がないと判断された。

次に同様の方法で#8000相談件数と都道府県HP情報との関連を検討したのが図4である。即ち、図4からは図3と同様に都道府県HPにおける小児救急医療情報の判り易さと#8000の実相談件数は関連がないことが明らかになった。

図4：#8000相談件数と都道府県小児救急医療情報提供率



横軸：#8000相談件数（対小児人口1000人）
縦軸：都道府県HPにおける救急医療情報提供の判りやすさの評価点数
○： C県、 ●： E県

D. 考察

本救急サイトは、年末年始や夜間など通常診療時間外において、あるいは諸外国駐在邦人のこどもの急病の際に信頼性を得て有効活用され、小児救急医療の現

場の負荷軽減の一助になっていることがH24～H25年度研究で明らかになった。今回は更に#8000と子ども救急オンラインとの関連について検討を深めて以下の結論を得た。即ち、

- (1) 地域毎に#8000に関する情報へのニーズが大きくなる
- (2) 多くの自治体では情報検索と実際の相談件数は相関するが、一部大都市を擁する自治体では独自の救急医療需要があると推測される
- (3) 各自治体のHPで提供される小児救急医療情報の多寡ないし情報の“親切度”と子どもの救急オンライン#8000情報へのアクセス数および実際の相談件数とは明確な関連がない

である。限られた情報から小児救急医療体制を即断することは避けなければならないが、試みに推測すると(1)都道府県がHPなどで発する救急医療情報は自治体住民に十分利用されていない可能性がある。

(2) #8000 情報をインターネットなどで検索する割合と#8000 電話相談を実際に利用する割合がC県はE県の1/2以下にすぎない。C県もE県も全国有数の大都市を擁し、冬でも積雪などが原因で救急診療所へのアクセスが困難になることが殆どない地区である。以上のような状況を考えると両県の#8000を巡る環境には大きな差があり、利用できる開設時間が大きな差がある、あるいはニーズに見合う電話回線の確保に差がある可能性がありうる。

E. 結論

こどものQQオンラインは過去7年間にわたり国内外の保護者に有効に利用されてきたが、昨年度の改修によりよりスマートフォン対応になったことにより、更に多くの保護者から信頼を得て利用されていると考えられた。今後は外出先でこどもが急病になった時など、スマートフォンなどモバイルサイト利用者が大幅に増加し、#8000と有機的連携が推進することが期待される。

F. 研究発表

1. 論文発表 なし
2. 学会発表
平成27年度日本小児科学会予定
平成27年度日本小児診療多職種研究会予定

G. 知的所有権の取得状況

1. 特許取得 なし
2. 実用新案登録 なし
3. その他 特記事項なし

謝辞：本研究遂行にあたり、多忙な日常業務を調整し