

平成27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・集中治療提供体制構築およびアクセスに関する研究
(H27-医療-一般-004)」

小児救急電話相談事業(#8000 事業)の地域間格差を改善するための研究

研究分担者 吉澤穠治 東京慈恵会医科大学 講師

研究協力者： 桑原正彦（桑原医院院長）

渡部誠一（土浦協同病院副院長）

泉 裕之（板橋区医師会病院院長）

梅原 実（うめはらこどもクリニック院長）

米倉利夫（近畿大学医学部奈良病院小児外科教授）

野中雄一郎（東京慈恵会医科大学小児脳神経外科部長）

平野大志（東京慈恵会医科大学小児科助教）

研究要旨

研究目的：夜間や休日にこどもの急な病気やけがで今すぐ病院を受診した方がよいのか、それとも様子をみても大丈夫なのかの判断に保護者が迷ったときに、いつでも、全国どこからでも電話で相談できるサービスは、核家族化で子育て経験者のアドバイスを直接受ける機会がなくなった保護者には不可欠である。平成27年度は小児救急電話相談事業(以下#8000 事業)における地域間格差の改善することを研究目的とした。研究方法：電話相談の年次推移調査 人気キャラクターを用いた周知度改善策の提示 電話相談対応者のひろばのホームページ開設 #8000 事業の有用性調査 全国小児救急電話相談支援センターの設立に向けての調査 電話相談内容記録と相談対応マニュアルを兼ね備えたソフトウェアの有用性調査の6つの研究を計画した。研究結果：26年度には、631,595件の相談が寄せられ、過去最多であった。「それいけ！アンパンマン」を#8000 事業の広報利用することとなった。「相談対応者のひろば」というホームページを作成した。自治体別に事業費の有効活用調査は、現在調査準備中である。結論：#8000 事業の目標である「どこからでも24時間電話相談可能な体制整備」までには至っていない。電話相談対応者研修会が不十分であり、早急に対策が必要である。全国小児救急電話相談支援センターの必要性の周知と、実現に向けてのマイルストーンの作成が必要である。電話相談内容記録と相談対応マニュアルを兼ね備えたソフトウェアの周知と試用を進めることが急務である。また、医療関係者へ#8000 事業の有用性についての広報が必要である。

見出し語：小児救急電話相談、#8000 事業、地域間格差、周知度

A. 研究目的

夜間や休日にこどもの急な病気やけがで今すぐ病院を受診した方がよいのか、それとも様子をみても大丈夫なのかの判断に保護者が迷ったときに、いつでも、全国どこからでも電話で相談できるサービスは、核家族化で子育て経験者のアドバイスを直接受ける機会がなくなった保護者

には不可欠である。このサービスは保護者の不安を解消する手段であるばかりでなく、緊急に治療が必要な子供においては、治療開始のタイミングを逸しないようにするために、さらに、夜間や休日に不要な受診を減らすことにより、限られた小児医療機関の機能を重篤な患児への診療に集中させることができるという地域医療供給体制維

持にとっても重要な役割を果たすものと考えられる。このような考えのもとに整備されてきた小児電話相談事業の維持・発展には何が必要なのかを見出し、改善策を提案することが研究班に求められている。

平成 25・26 年度の研究結果から、#8000 事業の運用を適切に推進することによって、自治体の負担する医療費が縮減できることが明らかになった。一方で#8000 事業に対する行政・電話相談実施母体・県民の意識に地域間格差があることが判明した。

そこで今年度の研究目的として、#8000 事業への取り組みの地域間格差を改善するための方策を提示することを研究の目的とした。

B. 研究方法

【平成 26 年度 47 都道府県別 #8000 事業の実態調査】#8000 事業における電話相談件数の年次推移を調査する。

【周知度改善策-----人気キャラクターの広報活用】

【#8000 電話相談者のひろばのホームページ開設】

【#8000 事業の有効活用に関する調査】

【全国小児救急電話相談支援センターの設立に向けての調査】

【電話相談内容記録と相談対応マニュアルを兼ね備えたソフトウェアの有用性調査】

上記 ~ について検討した。

C. 研究結果

【平成 26 年度 都道府県別 #8000 事業の実態調査】

毎年実施している都道府県別相談件数および内容の調査を実施した。その結果平成 26 年度には、631,595 件の相談が寄せられ、過去最多であった。緊急度の内訳には大きな変化はなかった。また、深夜帯での相談を実施していない自治体は 16 と減少している。

【周知度改善策-----人気キャラクターの広報活用】

周知度の地域間格差を是正するために、相談事業に

「それいけ！アンパンマン」を広報利用することとなった。厚労省のホームページの変更・ポスター作成・マグネット

シールの作成を行い、周知度の低い自治体へ配布する。今後は、広報の前後における相談件数の変化を調査・分析する予定である。

【#8000 電話相談対応者のひろばのホームページ開設】

電話相談対応者の疑問・質問に回答する場を確保するために、「相談対応者のひろば」というホームページを作成し、質問を受け付け中である。質問を集積して、相談対応者マニュアルに反映していく予定である。

【自治体別に事業費の有効活用調査】

平成 26 年度に 6 自治体において自治体別に事業費が有効活用されているかを、自治体が拠出する医療費負担面から調査した。平成 27 年度は、この調査を他の自治体において実施した。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に着目して調査をおこなった。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ものである。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する。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？」を質問する。その答えと受診の必要性の判断結果をもとに解析する。なお、個人が特定できる内容は一切アンケート項目には含まない。

【全国小児救急電話相談支援センターの設立に向けてのアンケート調査】

これまで研究において検討が重ねられている全

国小児救急電話相談支援センターについて、具体的な役割について検討した。

その役割は、

- 1)深夜帯の電話相談が現在おこなわれていない自治体の電話相談事業を行う。
- 2)相談対応者の研修・教育を行う。
- 3)電話相談の統計解析を行う。
- 4)相談件数が多い事項については、国民へ情報発信する。
- 5)#8000 電話対応者のひろばの管理運営を行う。

【電話相談内容記録と相談対応マニュアルを兼ね備えたソフトウェアの有用性調査】

平成 26 年度に#8000 事業によせられた電話件数は 631,595 件であった。しかし、#8000 事業が都道府県単位でおこなわれているために、相談内容のデータ処理方法が自治体毎で異なり、全国統計がとれないという状況である。この統計処理を簡便にすることを目的に平成 25.6 年度に電話相談対応内容の記録を全国共通の書式で電子化するためのソフトウェアの開発が厚生労働科学研究補助金、地域医療基盤開発推進研究事業として行われた。しかし、このソフトウェアが開発されたことが行政から相談業務実施者へ周知された自治体は、全国で 3 自治体であることが、小児科医学会の調査で判明した。

D. 考察

電話相談件数が過去最高になった。しかし、深夜帯に相談がおこなわれていない自治体がまだ 16 自治体ある。さらに、#8000 事業の目標である「どこからでも 24 時間電話相談可能な体制整備」までにはいたっていないため、さらなる整備への働きかけや支援が必要である。

また、依然として、各自治体が行っている相談内容の情報処理方法が異なるために、緊急度分類ごとの相談件数でさえも正確に把握することが困難な状況である。63 万件というビッグデータが毎年活用されずにあることは、国民にとって大きな損失であり、早急に統一化を図る必要がある。このためには、平成 25・26 年度に厚生労働科学研究費補助金研究で作成したソフトウェアの全国での使用を促進することが必要である。また、こ

のソフトウェアが行政から相談業務をおこなっている事業団体へ情報提供されていない状況が明らかとなった。行政と事業団体とのより一層の情報交換が必要である。

昨年度までの計画では、平成 27 年度中に全国で試用し、平成 28 年度からこの形式へ転換することを目標にしていたが、実施が遅れている。

「それいけ！アンパンマン」の著作権者および著作権管理者（日本テレビ音楽株式会社）の方々に小児救急電話相談事業の意義をご理解いただき、#8000 事業の広報にアンパンマンを利用させていただく許可を得ることができた。厚生労働省医政局地域医療計画課と日本テレビ音楽株式会社との間で広報利用契約が締結され、広報用ポスターとマグネットシールを作成した。今後は、これらを掲示・配布前後における#8000 事業への電話相談件数の変化を調査し、その効果を検討する予定である。その効果が大きければ、各自治体の予算をもって#8000 事業の広報用にポスターを印刷したり、マグネットシールを作成したりすることをおこなう。

電話相談対応者の疑問・質問に回答する場を確保するために、「相談対応者のひろば」というホームページを作成した。平成 26 年度に相談対応看護師を対象におこなったアンケート調査では、多くの対応者が自分の緊急度判断に不安を感じていた。各自治体において協議会による検討会が実施されているが、不安を解消するまでの回数や時間が十分に得られていないのが現状である。

厚労省主催の研修会が年 1 回開催されているが、全国で約 500 名いる相談対応者の内、約 30 名が研修を受けているのみである。

#8000 事業の有効性や電話という手段を用いての緊急度判断の限界について、国民・電話相談対応者、そして、医療関係者が十分に理解することが必要である。これまでの研究では、緊急度判断の精度についての研究や国民への周知度向上についての研究を中心に行われてきた。これらについても引き続き、向上するための研究が必要であるが、さらに、医療従事者、特に、電話相談後の受診で対応する医師の#8000 事業への否定的考えを払拭することが必要で

ある。

自治体別に事業費の有効活用調査は、広島県などにおいて現在調査準備中であり、詳細な結果については、次年度に報告する。

全国小児救急電話相談支援センターの設立については、これまでもその必要性について論議されてきたが、具体的な役割や設立準備を開始した。

相談の統計処理や相談対応者の研修など現在、#8000 事業の課題としてあげられていることがら、この支援センターの開設で解決することは、明らかであり、実現に向けての方策を研究班として提示していくことが重要である。

電話相談内容記録と相談対応マニュアルを兼ね備えたソフトウェアの有用性調査を実施することを計画したが、行政から業務実施団体への情報共有が不十分であったため、今年度の調査は実施することができなかった。現在、このソフトウェアの周知に努めている。

E. 結論

電話相談件数が過去最高になった。しかし、#8000 事業の目標である「どこからでも 24 時間電話相談可能な体制整備」までにはいたっていないため、さらなる整備への働きかけや支援が必要である。

周知度改善は、#8000 事業の地域間格差を改善するための重要な課題であり、「それいけ！アンパンマン」が広報利用可能となったので、利用規約に従って活用していくことが重要である。また、全国的な周知活動をする企画をおこなうことを研究班から提案することは今後も必要である。

電話相談対応看護師への教育は、各自治体でおこなわれてはいるものの不十分である。厚生労働省が主催する研修会には、全国から 30 名ほどの参加があるものの、不十分であり、早急に対策が必要である。また、本年度作成した電話相談対応看護師の疑問・質問に専門医が回答できるホームページによせられた疑問・質問をまとめて、来年度に全国の相談対応者への教育に活用する予定である。

#8000 事業の有用性を自治体負担する医療費面か

ら調査する方法は、事業の必要性を客観的に評価できるため、来年度までに全国の自治体で行う必要がある。

全国小児救急電話相談支援センターの必要性の周知と、実現に向けてのマイルストーンの作成を行う必要がある。

電話相談内容記録と相談対応マニュアルを兼ね備えたソフトウェアの周知と試用を進めることが急務である。

F. 健康危険情報

特記すべきことなし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

3. 新聞報道

平成 27 年 4 月 28 日付け 朝日新聞掲載

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし

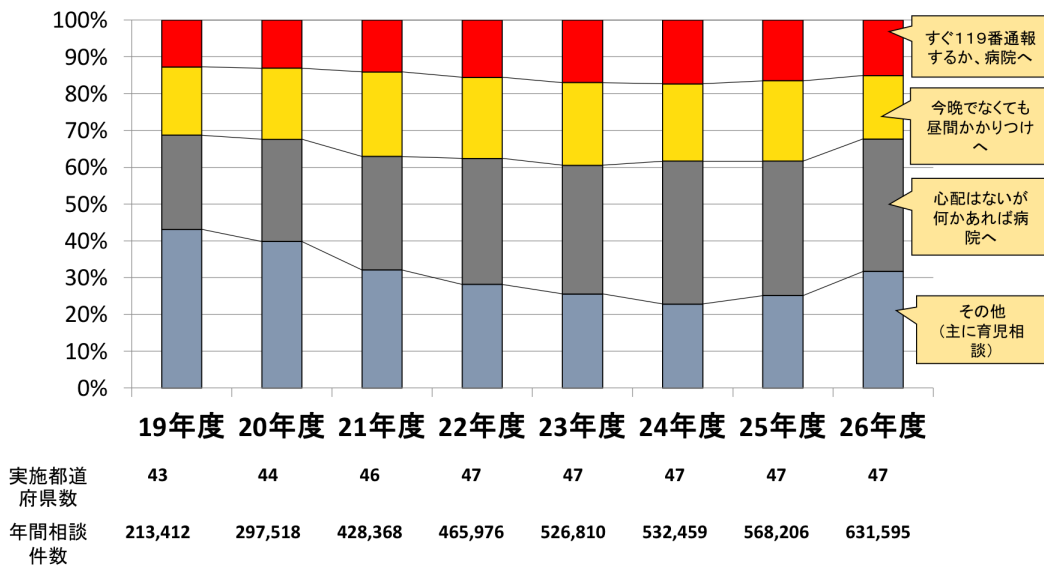
#8000 全国相談件数(平成16年度～平成26年度)



出典：厚生労働省医政局地域医療計画課調べ

2

対応結果別割合(平成19年度～平成26年度比較)

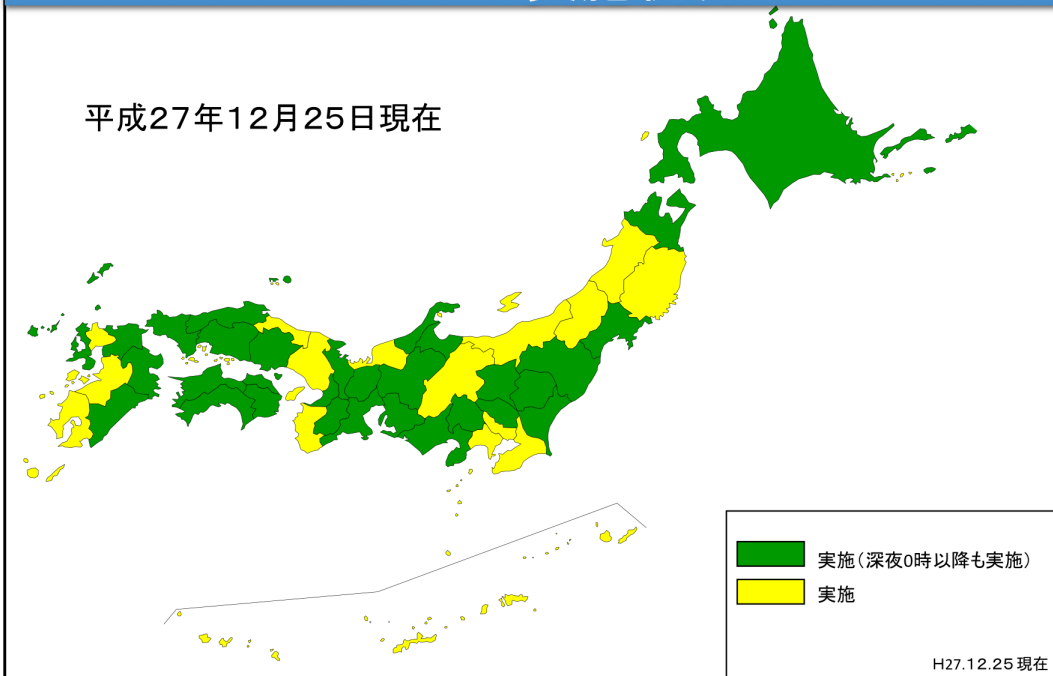


(注) 電話相談を受けた小児科医、看護師等による回答ぶりについて集計したものであって、実際の受療行動ではない。

出典：厚生労働省医政局地域医療計画課調べ

#8000 の実施状況

平成27年12月25日現在





ポスターデザイン



マグネットシールデザイン

こどものためのサイト

質問入力



質問入力

戻る

ご意見、ご要望に関するお問い合わせ、相談などを承ります。お気軽にお問い合わせください。
以下の項目をご記入の上、「確認」ボタンを押してください。

署名

メッセージ本文

確認

リセット

こどものためのサイト - 小児救急電話 #8000

こどものためのサイト

質問と回答



+ 質問と回答

質問事項記入

Q. のどに骨が刺さった時の対処法で、ごはんをまる飲みすることを試してもらうことは正しいのでしょうか？

A. ごはんを飲み込むことで刺さった骨をさらに押し込んでしまうので、正しくない指導です。



平成27年4月28日 朝日新聞掲載

ニュースコラム アビタルなび 医療を生きる 健康相談 夜間学校

病気 健康 予防 出産 育児 介護 高齢者 介護 高齢者 介護 高齢者 介護 高齢者

子ども急病、迷わず「#8000」利用進む、休日・夜の電話相談

もともと医療面

【編集・研究】小児科 救急 医療情報 IT オープン 医療ビジネス

子ども急病、迷わず「#8000」利用進む、休日・夜の電話相談

2015年4月 1日

休日や夜間に、急な病状が子どもを襲ったときに迷わずに電話で相談できるのが、高音なしの#(ナンバー)8000線。利用数は年々増加している。ただ、受付時間など各自治体の差が顕著になっている。

目を覚ました **#8000 緊急性を判定する目安の別**

「ひとまず様子を見ていっただよ、翌朝8時まで作っている、状況が変わった5分電話ください」

4月中旬の生理日午後3時、群馬県から#8000番員の急病を受けている「赤松」(本社・東京部)のコールセンター。サービス開始と同時に導入された電話に、相談員はこう答えた。

電話主は赤松の母親で、「夕方から発熱し、38度を超えた。相談員は、発熱のほかにせきも症状がなくよくなっていて、半分睡眠ができて、朝日に病院で診察を受けていたことから、すぐに病院に行く必要はないと判断したという。

#8000に電話をかける、現在いる場所の診療科の相談窓口につながる。夜間や休日に、子どもを急いで病院に連れて行くべきが、専門知識を持った相談員が判断してくれる。「様子はログイン」画面に入ります」

「医療情報研究部 相談員のマニュアルをまとった」

2015年4月28日

子ども急病迷わず「#8000」

利用進む 休日・夜の電話相談

「ひとまず様子を見ていっただよ、翌朝8時まで作っている、状況が変わった5分電話ください」

4月中旬の生理日午後3時、群馬県から#8000番員の急病を受けている「赤松」(本社・東京部)のコールセンター。サービス開始と同時に導入された電話に、相談員はこう答えた。

電話主は赤松の母親で、「夕方から発熱し、38度を超えた。相談員は、発熱のほかにせきも症状がなくよくなっていて、半分睡眠ができて、朝日に病院で診察を受けていたことから、すぐに病院に行く必要はないと判断したという。

#8000に電話をかける、現在いる場所の診療科の相談窓口につながる。夜間や休日に、子どもを急いで病院に連れて行くべきが、専門知識を持った相談員が判断してくれる。「様子はログイン」画面に入ります」

「医療情報研究部 相談員のマニュアルをまとった」

「#8000以外にも」

スマートフォン用アプリ「MySOS日活」は、スマートフォンが普及、東京医科歯科大学の南野さゆり教授のもと開発された。「全国救急ダイヤル」で、対応の士がや急病の目安を判断する。

「医療情報研究部 相談員のマニュアルをまとった」