

平成 29 年度 小児救急医療対策協議会

と き 平成 30 年 3 月 1 日 (木) 15:00 ~ 16:40

ところ 山口県医師会 6 階会議室

[報告 : 常任理事 弘山 直滋]

開会挨拶

河村会長 #8000 (小児救急医療電話相談) はかなり浸透してきた。県小児科医会のご協力により、県内 4 か所の夜間急病診療所において午後 11 時まで実施し、その後は翌朝 8 時まで株式会社法研が実施している。本日は、忌憚のない意見をいただきたい。

議題

1. 小児救急医療電話相談事業実績報告

①山口県小児科医会理事 藤原 元紀

平成 29 年度の電話相談研修会は平成 29 年 8 月 20 日に開催した (※ 本会報平成 30 年 2 月号

138 ~ 145 頁に報告記事掲載)。その際に 28 年度の実績報告、研修出席者からの報告、ワークショップ形式による研修を行った。

年々、相談件数は増えているが、27 年度と 28 年度はほぼ同じ人数で、月別相談件数も例年と変わりなかった。対象者の年齢は 0 歳児が最も多く、その後 1 歳児、2 歳児、3 歳児と減っていく。相談者住所も例年と同じようなデータであった。相談内容も例年どおり発熱が最も多く、発疹や下痢などがそれに続く。相談の結果は「納得した」がほとんどであるが、それは相談員からみた納得度であり、相談者が納得していない「その他」の事例が 123 例あった。この 123 例について確認し

出席者

山口県小児科医会

田原 卓浩 (山口県小児科医会会長)
藤原 元紀 (山口県小児科医会理事)
藤本 誠 (岩国小児科医会代表)
賀屋 茂 (周南小児科医会会長)
蔵重 秀樹 (防府小児科医会会長)
松尾 清巧 (山口市小児科医会会長)
金子 淳子 (宇部市医師会)
青木 宜治 (長門小児科医会)
神田 岳 (下関市医師会理事)

休日夜間診療所・当該市関係

内田 正志 (周南地域休日・夜間こども急病センター)
大淵 典子 (山口地域夜間こども急病センター)
川崎 哲也 (下関市医師会事務局長)
香川 昌之 (山口市医師会事務長)
松村 紀文 (徳山医師会事務長)
長岡 敏信 (下関市保健所保健医療課主任)
塚本加勾里 (宇部市健康推進課地域医療推進係)
白野 恭次 (周南市地域医療課係長)
高津 久子 (山口市健康増進課健康づくり

第三担当副参事)

山口県健康福祉部

医療政策課主任 有富 絹代

株式会社 法研

山口県医師会

会 長 河村 康明
副 会 長 濱本 史明
常任理事 弘山 直滋
理 事 香田 和宏
理 事 山下 哲男

たところ、明らかにクレームという電話がある一方、普通の相談が行われているのに納得してもらえていないケースもあった。記録用紙だけでは何が悪かったのか分からないことがあるので、電話相談を録音し、後から評価できる仕組みが必要と思われる。29 年度の研修会で講演いただいた大阪の福井先生は全部をチェックしているとおっしゃっていたが、その体制を山口県で構築することは難しいと感じた。

②山口県健康福祉部医療政策課主任 有富 絹代

夜間において小児の病気やけがに関する応急処置や受診の要否等の助言を行い、保護者等の不安の軽減を図るとともに、小児患者の救急医療機関への適切な受診の啓発を行い、不要不急の夜間受診を抑制し、夜間の小児科当直医や当番医の負担軽減を図ること、また、真に急を要する患者への医療の充実を図ることがこの事業の目的である。

相談件数は年々増加し、平成 27 年度以降 1 万件を超えている。29 年度は 1 月末現在で 9,097 件、1 か月平均 910 件、1 日平均 29.7 件となっており、このままのペースでいくと前年度より 400 件増加することが見込まれる。(右表)

相談の 98% を看護師が対応し、医師の助言を要する案件は極めて少ない状況である。相談内容は「病気・症状と治療」が 6～7 割、「医療機関の相談」で全体の 9 割となる。救急受診が必要なケースは 29 年 1 月末までで 7% であった。「病気・ケガ等についての説明・情報提供」「応急処置等の助言・指導」「診療時間内の受診勧奨」で 7 割を占める。相談者が夜間の救急受診を控えたとすると、相談者 4 人中 3 人が夜間の救急受診を控えた計算になる。本事業が夜間の不要不急の受診抑制や夜間当直医・当番医の負担軽減に大きく役立っていると思われる。

③株式会社 法研

29 年度は平成 30 年 1 月末までで 3,218 件となっており、ここ 2 年ほど利用件数は変化していない。ある程度この事業が浸透したのではないと思われる。

質疑応答

金子先生 法研にお伺いしたいが、山口県を含めて複数の自治体の相談電話を受けているとのことだが、複数の電話回線に複数の相談員がついているのか。具体的な人数と回線数を教えていただきたい。

法研 複数の県から受託し、一つのコールセンターで受けている。山口県は 1 回線のみで、1 回線を通してかかってくるもののみ対応できる。複数の県から受託しているからといって、対応できないといったことはない。受託件数が増えているので、深夜帯においてはスタッフ約 10 名で受けている。

金子先生 何県分受託しているのか。

法研 現在は 12 県である。

金子先生 複数回線をオーダーしている県はあるか。

法研 概ね 2 回線までとなっている。山口県は医師会で受けているものを夜間帯の時間になったら転送しているので、回線が多くなると医師会の対応が難しいと思われる。夜間帯だけ増やすというのであれば受けることは可能である。

藤原先生 対応者が 10 人では対応は競争になるので山口県からの電話を受けられない可能性もあるのか。

法研 1 回線が話し中となるとどうにもならないので、絶対はないとは言いきれない。ただ、概ね 1 相談 5～10 分が最も多い対応時間であり、なるべく多くの方から受けたいと思っているので簡潔に状況をお伺いし、判断している。

藤原先生 山口県専用で 1 回線確保は難しいか。

法研 そうするとその回線に担当者をつけることになるので、かなり費用がかかることになる。

金子先生 一昨年、話し中に関する調査をしたが、依然、電話がつながらなかったという患者からの声がある。山口県として 1 回線から 2 回線に増やす選択肢もあり得るのか。

松尾先生 9 時間で全部の回線がふさがっている時間帯が分かれば教えてほしい。

藤原先生 それが問題になるので、一昨年に調査したが、回答の仕方によって違ってくる。例えば、7時に電話したが繋がらず、8時に電話して繋がった場合は待ち時間が 1 時間になる。なお、法研

からの回答は待ち時間がほぼ0だった。繋がらないという問題は山口県に限らずどこでもあると思われる。山口県以外から、繋がらないとの相談があるのではないかな。

法研 いただいております、対策を検討しているが解

消は難しい。2回線になったら問題が出ないという確証はない。回線が混んでいる場合は「このままお待ちいただくか、一旦切っておかけなおしく下さい」とアナウンスはしている。待っていただければ優先順位が早い順に受けていくが、かけな

平成29年度県小児救急医療電話相談事業実績 (H29.4月～H30.1月分)

〈相談件数等〉		<table border="1"> <tr> <th colspan="2">県医師会</th> <th colspan="2">株式会社法研</th> <th colspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>実件数</th> <th>延件数</th> <th>実件数</th> <th>延件数</th> <th>実件数</th> <th>延件数</th> </tr> <tr> <td>5,879</td> <td>7,965</td> <td>3,218</td> <td>12,266</td> <td>9,097</td> <td>20,231</td> </tr> </table>				県医師会		株式会社法研		計		実件数	延件数	実件数	延件数	実件数	延件数	5,879	7,965	3,218	12,266	9,097	20,231	(306日間)
県医師会		株式会社法研		計																				
実件数	延件数	実件数	延件数	実件数	延件数																			
5,879	7,965	3,218	12,266	9,097	20,231																			
						1日平均																		
						29.7																		
※県医師会(19時～23時)、株式会社法研(23時～翌8時)																								
〈内訳〉																								
入電件数(実件数)		5,879	3,218	9,097	割合(%)																			
相談者の性別	男	766	458	1,224	13.5																			
	女	4,855	2,670	7,525	82.7																			
	不明	258	90	348	3.8																			
相談時間	0～5分未満	3,741	1,311	5,052	55.5																			
	5～10分未満	1,833	1,756	3,589	39.5																			
	10～15分未満	234	133	367	4.0																			
	15分以上	71	18	89	1.0																			
相談者の年代	20歳以下	—	764	764	23.7																			
	30歳代	—	1,816	1,816	56.4																			
	40歳代	—	483	483	15.0																			
	50歳代以上	—	48	48	1.5																			
	不明	—	107	107	3.3																			
相談対象者の年代	1歳未満	1,412	829	2,241	24.6																			
	1～3歳未満	2,088	1,202	3,290	36.2																			
	3～6歳未満	1,448	696	2,144	23.6																			
	6～12歳未満	774	321	1,095	12.0																			
	12歳以上	115	80	195	2.1																			
地域別	不明	42	90	132	1.5																			
	岩国(岩国・栢木)	502	272	774	8.5																			
	柳井(柳井・周防大島・田布施・平生)	319	111	430	4.7																			
	周南(下松・光・周南)	1,196	544	1,740	19.1																			
	山口・防府	1,701	995	2,696	29.6																			
	宇部・山陽小野田(宇部・美祿・山陽小野田)	880	615	1,495	16.4																			
	下関	917	476	1,393	15.3																			
	長門	134	56	190	2.1																			
	萩(萩・阿武)	84	48	132	1.5																			
	広島県 他	146	101	247	2.7																			
相談対応者	看護師のみで対応	5,710	3,125	8,835	97.1																			
	(医師・薬剤師に確認の上対応)	105	—	105	1.2																			
	医師・薬剤師が電話で対応	4	5	6	0.1																			
	その他	63	88	151	1.7																			
時間別	19時～	1,983	—	1,983	21.8																			
	20時～	1,548	—	1,548	17.0																			
	21時～	1,297	—	1,297	14.3																			
	22時～	1,025	—	1,025	11.3																			
	23時～	—	673	673	7.4																			
	0時～	—	555	555	6.1																			
	1時～	—	439	439	4.8																			
	2時～	—	352	352	3.9																			
	3時～	—	266	266	2.9																			
	4時～	—	223	223	2.5																			
	5時～	—	181	181	2.0																			
	6時～	—	213	213	2.3																			
7時～	—	316	316	3.5																				
不明等	26	—	26	0.3																				
相談件数(延件数)		7,965	12,266	20,231	100.0																			
相談内容	病気・症状と治療	5,494	6,651	12,145	60.0																			
	事故・ケガと治療	1,269	557	1,826	9.0																			
	薬	155	260	415	2.1																			
	医療機関に関する相談	—	4,631	4,631	22.9																			
	予防接種	118	52	170	0.8																			
その他	929	115	1,044	5.2																				
回答	病気・ケガ等について説明・情報提供	2,680	8,022	10,702	52.6																			
	応急処置等の助言・指導	—	2,398	2,398	11.8																			
	119番し医療機関を受診するように勧奨	15	20	35	0.2																			
	直ぐに受診するように勧奨	766	613	1,379	6.8																			
	診療時間内に受診するように勧奨	1,365	537	1,902	9.3																			
	症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	992	1,287	2,279	11.2																			
	不安があれば再度連絡するように案内	—	1,333	1,333	6.5																			
	その他	118	207	325	1.6																			
相談対応者の感想	充分に納得した	5,164	1,720	6,884	75.7																			
	大体納得した	629	1,392	2,021	22.2																			
	納得できずに迷いがある	16	8	24	0.3																			
	納得できずに不満	1	2	3	0.0																			
その他	69	96	165	1.8																				

おされると優先順位が後になり、かけなおしたからといってもすぐかかるものではなく、そのあたりは改善すべき問題である。

田原先生 法研に質問及び要望だが、山口県では相談対応者の研修をしているので研修には積極的に関与していただきたい。また、受け手のサービス向上のために AI の導入や他のフリーダイヤルのようにスクリーニング的なものを行う方針はあるか。

法研 改善する。AI 等の導入については、そこまで準備が整っていない。

2. 山口県の平成 30 年度「小児医療対策事業」について

山口県健康福祉部医療政策課主任 有富 絹代

初期救急 3 事業、二次救急 2 事業において、29 年度と同じ事業の継続を予定している。

3. 次年度の小児救急医療電話相談事業について

弘山 実施体制は現在 4 地区で曜日別を実施している。30 年度については、既に予算も決まっていることから変更は不可能であるので、現在と同じ体制で実施することになる。

金子先生 宇部市で電話相談員が一度に数人辞めた。新たに相談員を選定する時に研修が必須だと思われる。クリニックの相談電話と #8000 の電話は全く性質が違う。相談員が一度に辞めると確保も大変であり、教育しないで実務についていただくことになる。これまで宇部では複数人が務めているが、人員を補充することに非常に苦労することが分かった。4 地区に準夜帯を分散する体制は今後、継続していくことができるのか。

大淵先生 山口市でも昨年、一度に数人が辞められ、自ら応募してこられた方を雇用したので、当市は録音装置を自主的につけた。「研修を受けないと雇えない」、「開業医等の推薦がなければならぬ」など、人選はしっかりしなければいけないと思われる。それを維持できるかについては当市でも難しい可能性が出てきている。

藤原先生 スタッフが急病で休まれた時に代わりが見つからないなどの話も聞く。録音という体制

が整っておらず、チェックする体制もない。相談員の確保や教育が難しい現状を考えると、山口県小児科医会としては準夜帯の電話相談も民間業者へ委託するほうがサービス向上につながるのではないかとの意見を持っている。

田原先生 この点については、山口県と山口県医師会の事業であり、山口県小児科医会が実働を請け負っている。県と県医師会とで協議して検討されることが必要である。30 年度中にその点を深く検討いただけるとありがたい。

弘山 28 年度もこういった話が出た。県医師会としてはここで即答はできないが、県小児科医会から総意という形で県医師会宛てに内容を上げていただければ、理事会で検討した上で何らかの決定をする形になると思われる。30 年度は現状で実施していただかなければならない。これについて、実施体制、研修会、普及啓発方法などご意見はあるか。

田原先生 30 年度については小児科医会で堅持するように調整したい。

4. 県内の小児救急医療体制の現状と今後の取組みについて

弘山 本日まで出席いただいた先生方から、小児救急医療体制のそれぞれの地域の現状、問題点、並びにその対応や今後の取組みについて、お話しいただきたい。また、小児科医会としての取組み、県や県医師会への要望やご意見をお聞かせいただきたい。

藤本先生 岩国市は、岩国医療センター及び医師会病院の救急で対応している。医師会病院は小児科医が少ないので平日は 1～2 回しか準夜帯をカバーできていない。医療センターの一次救急が多いと二次、三次がカバーできないので、日曜祝日の午前中の救急を山大、医師会とでまわしている。山大が 2 回から 1 回に減ったが、交渉してなんとか 4 月から 2 回来ていただく。岩国市は 68 歳で救急の担当を外れることになっているが、68 歳や 71 歳の方にもまだ行っていたい。しばらくはこの体制を続けていこうと思っている。

賀屋先生 周南市は、日曜祝日は徳山中央病院の先生や広島先生に出務をお願いしている。出務費を上げたいと思っていたが、周南こども QQ の経営は徳山中央病院になっており、値上げの交渉をしたが、あまり良い回答をいただけなかった。

内田先生 周南こども QQ は 10 年目に入った。今年の患者数は夜間が 1 日平均 11 人、日曜祝日は平均 48 人で始まったころに比べると夜間で 2 人、日曜祝日で 10 人程度減っている。ただし、インフルエンザの関係で 2 月 11～12 日の連休に 200 人ずつ来ていた。10 人を超えた時は看護師や他の当直医並びに待機医が手伝う体制になっている。病院への紹介は一定で夜間が 1 日 0.6 件（約 4%）、休日昼間 1.5 件（約 2%）という状態である。22 時以降の急患数は平均すると 3 人で 22 時～24 時までが 2 人、24 時以降が 1 人であり、トラブル等はほとんどない。出務医の高齢化が問題となっており、30 名中 70 歳以上が 3 名、60 歳代が 8 名で 5 年、10 年先が心配である。昨年 12 月 30 日は土曜日だったので、小児科医会の先生方の了解を得てこども QQ を開けていた。私が出務したが、日中は 72 人が来た。8 月 15 日が土曜日に重なった場合は同じような体制にしたい。

蔵重先生 防府市は、日曜祝日を小児科医 12 人と医療センター医師 4 人に応援してもらい、盆と正月を含めて年 5 回は少なくとも出ている。夜間救急という話がたびたび出るとは消えていく。他地区の夜間救急をされているところの定年が 70 歳と聞いているので、70 歳は夜間救急の定年、普通の救急は 75 歳を定年と理解していただいている。70 歳を定年とすると約 8 名、数年後には 5 名になる。夜間救急の主体がはっきりしないのが問題である。防府小児科医会としては実施する場合は協力する。

松尾先生 山口市は、日赤病院で夜間こども救急を 19 時～22 時まで実施している。平成 28 年度は約 3,850 人が受診、1 日平均が 10.5 人であり、27 年度は 4,000 人だったので 150 人減った。29 年度はインフルエンザが多かったせいか、増

えてくると思われる。2 次搬送、2 次転送は 169 人（約 0.5%）であった。休日昼間の当番は 8 月 15 日と 12 月～3 月に各小児科医院が輪番制で実施している。27 年度は 8 医療機関、28 年度は 9 医療機関で実施し、1 日平均 84 人だった。お盆は少ないが冬場は多い。内科で「定点化」の話が出たので、小児科の意見も聞いたが、昼間の診療時間が長いので慣れた自院で診療したほうがいいということから輪番制になった。平日は看護師 2 名、土日は 3 名体制で実施している。

大淵先生 受診者の住所は山口市が 92%、その他、防府・萩が 2.7% 程度である。4 月からの診療報酬改定によって 400 床以上の病院で選定療養費がかかるようになった。選定療養費を夜間急患センターでは徴収する必要はないが、その後の時間帯（22 時以降）をどうするか検討している。

金子先生 宇部市は、休日夜間急病診療所で小児科開業医と大学病院の医師が 365 日、実施している。医師の高齢化が心配されているが、今のところ特に問題なく運営できている。

青木先生 長門市は収支で相当な赤字である。休日はよいが、平日は 3～5 人で子どもはその半数である。平日夜間の必要性を検討していかなければいけない。

神田先生 下関市は、準夜帯は休日夜間診療所で内科医も出務している。深夜帯は 3 つの総合病院で、輪番制で診ている。休日祭日の昼間は小児科開業医が輪番制で行っている。これについては休日夜間診療所で行ったほうが良いとの意見も出ているが、いまのところ自院で行っている。

閉会挨拶

田原先生 電話相談事業は行政、医師会の枠組み、各地区小児科医との多職種連携や行政の保健センター、担当者の支援等が必要である。年 1 回の会議であるが、問題がある時は何らかの形で協議しながら改善していきたい。