

令和元年度 郡市医師会小児救急医療担当理事協議会

と き 令和元年 7 月 11 日 (木) 15:00 ~ 16:30

ところ 山口県医師会 6 階会議室

[報告: 常任理事 前川 恭子]

開会挨拶

今村副会長 今年度から #8000 事業は全面的に業者委託となった。本日の協議会には、山口県小児科医会並びに電話相談受託業者にもご出席いただいた。今後さらに工夫できる点などにつき、ご協議いただくためである。

昨年、成育基本法が成立したことで、今後の子ども関連施策が充実することを期待している。新たな取り組みに向け、皆さんのご意見をしっかりと伺いたい。

協議

1. 平成 30 年度小児救急関係事業報告について

前川 小児救急医療啓発事業及び小児救急医療地域医師研修事業は、山口県の委託事業であり、郡市医師会で実施された研修会に県医師会から開催費用を助成した。

山口県小児救急医療啓発事業では、9 郡市で 14 回の開催があり、約 96 万円を助成した。

山口県小児救急医療地域医師研修事業については、6 郡市で 6 回開催されており、全体で約 77 万円を助成した。

2. 令和元年度小児救急関係事業について

県医療政策課 平素より小児救急医療については大変お世話になり、感謝申し上げます。今年度も継続して 5 つの小児救急関係事業を行っている。本日は、変更のあった部分を中心にご説明する。

1) 小児救急医療地域医師研修事業 (継続)

：県予算額 1,594 千円

小児科医の地域偏在及び大規模病院への集中が進む中、小児初期医療提供体制の確保のため、小

児科を専門としない医師が小児のプライマリケアを行えるよう、圏域ごとに研修するもので、引き続き県医師会に委託する。

2) 小児救急医療啓発事業 (継続)

：県予算額 985 千円

乳幼児を持つ保護者に対し、小児の病気の知識等に関する講習会を開催し、保護者が小児の病気に対する理解を深めることにより、適切な受療行動を促し、不要不急の受診を軽減する。病院勤務医の負担軽減や、真に急を要する患者への医療の充実を図ることを目的とする。昨年度に引き続き県医師会に委託する。

3) 小児救急医療拠点病院運営事業 (継続)

：県予算額 138,681 千円

複数圏域での、休日・夜間における入院治療を要する小児の重症救急患者の医療の確保を目的とする。複数の二次医療圏を対象に、24 時間 365 日体制で小児科の診療を確保できる病院の運営費を補助する。実施医療機関は、済生会下関総合病院、総合病院山口赤十字病院、徳山中央病院、岩国医療センターである。

4) 小児救急医療確保対策事業 (継続)

：県予算額 2,780 千円

国の補助事業による体制整備が困難な医療圏に、休日・夜間の一部について小児二次救急医療が提供できる体制を整備する。実施機関は、周東総合病院、長門総合病院で、県から各市に補助し、各市から実施機関に同額が補助される。

5) 小児救急医療電話相談事業 (継続)

：県予算額 19,622 千円

小児患者の保護者からの電話相談に相談員が対応し、保護者の不安解消や適切な受診促進に寄与することを目的とする。

今年度より民間業者に委託を一本化し、一般競争入札の結果、昨年度に引き続きティーベック(株)が受託した。

3. 山口県小児救急医療電話相談事業 (# 8000)

1) 平成 30 年度実績報告 (業者分)

民間業者 当方では 15 の県の小児救急電話相談を行い、5 か所のコールセンターを自社運営している。山口県の #8000 については、主に名古屋のコールセンターで電話を受けている。相談は保健師・看護師が受け、24 時間医師常駐としている。

平成 30 年度の山口県 #8000 では、23 時～翌 8 時において 3,754 件の相談があった。

相談内容について、病態として感冒・胃腸炎のような感染症関連や頭部打撲が、症状としては発熱、腹痛を含めた痛み、嘔気・嘔吐・下痢が多く、熱性けいれんなどもあった。

令和元年度は 19 時から電話相談に対応しており、6 月までに既に 2,000 件を受けている。

2) 平成 30 年度実績報告 (県医師会分)

藤原先生 昨年度までは、小児救急医療電話相談研修会で実績報告していたが、今年度からその場がないため、本協議会でご報告する。

○担当日

下関市：日・金曜日、周南市：月・木曜日、宇部市：火・水曜日、山口市：土曜日にて 19～23 時、23～翌朝 8 時はティーベック(株)で対応した。

○相談件数

平成 30 年度は 10,781 件(準夜帯 7,027 件、深夜帯 3,754 件)で過去最多であった。19 時から早い時間帯の相談件数が多く、夜半から減少し、朝再び増える傾向は例年通りであった。

月別相談件数としては、7 月が 1,063 件で最も多かった。

曜日別では土日が多かった。金曜日が若干少ないが、この理由はわからない。平成 16 年には 1 日数件の相談であったものが、近年は準夜帯だけ

出席者

郡市担当理事

大島郡	川口 寛	山陽小野田	砂川 新平
玖珂	川田 礼治	光市	廣田 修
熊毛郡	満岡 裕	柳井	志熊 徹也
吉南	小川 清吾(代理)	長門市	清水 達朗
美祢郡	竹尾 善文	美祢市	横山 幸代
下関市	神田 岳		
宇部市	川上 初美		
山口市	郭 泰植		
萩市	岩谷 一		
徳山	大城 研二		
防府	村田 敦		
下松	井上 保		
岩国市	藤本 誠		

山口県小児科医会

会長 田原 卓浩
理事 藤原 元紀

県健康福祉部医療政策課

主幹 松本 哲也
主査 福田 昭子

県医師会

副会長 今村 孝子
常任理事 前川 恭子
理事 河村 一郎

ティーベック株式会社

でも1日20件近くを受ける。

相談者住所別では、件数の多い順に山口市、下関市、周南市となる。

対象者は0歳児の相談が最も多く、年齢が上がるにつれ減少する(3歳未満が60%弱)。山口県だけではなく、全国調査でも同様の傾向がみられる。小児科の外来受診児の年齢構成と異なる印象で、育児に不慣れな保護者が心配をして電話で相談すると考えている。

○対応

1件あたりの相談時間は、6分以内が8割近くを占め、従来と同様の傾向がみられる。

看護師のみで対応できることがほとんどであり、助言のみや翌日受診を勧めるなどで対応できることが多いが、すぐに受診できる機関の照会が少しずつ増えている。相談員からも同様の傾向を確認した。

○相談内容

疾病に関する相談が8割近くあり、その内訳として多い順に、発熱、消化器症状(下痢、腹痛)、発疹であった。ここ数年同様の傾向がみられる。

事故に関する相談では、頭部打撲が最も多く、それに誤飲が続く。

疾病、事故いずれについても、1人1主訴で集計している。

○相談者の納得度

相談を受けた側へのアンケートでは、相談者は納得できていたとの回答が多いが、この評価は一方方向であるため、相談者側の意見をすくい上げる方法がないかと考える。

3) 協議

○実績報告

田原先生 業者からの年度単位の実績報告は、口頭でなく、きちんとしたレポートで示してほしい。また、実際のクレームもオープンにさせていただき、素のデータで評価を行い、他県との比較もしたい。

また、日本小児科学会、日本小児科医会、日本小児保健協会などが協力し、小児電話相談について検討を行っている。利用者の満足度を上げる目的で、業者も連携することをすすめる。

県医療政策課 本日の資料は、業者から県に提出されたデータを簡単にまとめたものとした。今年度実績に関しては、もっとわかりやすくまとめたものを提出したいと考える。

田原先生 データ評価の継続性という観点から、小児科医会提出のものと同程度のレベルのレポートをお願いしたい。

○クレーム窓口

県医療政策課 #8000のポスターに、苦情受付窓口として、県医療政策課の番号を掲載することを検討したい。

○利用者満足度調査

河村理事 約10年前に県内で3歳児健診を利用して#8000の満足度調査を行ったところ、5点満点で平均4点という状況であった。今年度、周南市では3歳児健診で#8000の満足度及び電話がつながりにくいことに対するアンケート調査を行う予定としている。

宇部市 利用者にアンケートするためのひな型やノウハウを業者はお持ちではないか。

民間業者 現時点では持っていない。

○つながりにくさへの対策

県医療政策課 NTTでの通常サービスでは、つながらない相談電話の実数把握は困難であり、付帯サービスで対応できないか検討している。

宇部市 電話を受け付け問診する時点で、何回かけなおしたかを聞くことはできないか。

民間業者 急いでいる状態では聞くことが難しく、コスト削減のため、スクリプトをほぼ同じようにしているので、対応は困難と思う。

田原先生 問診時にかねおし回数を確認するパイロットスタディを行ってほしい。

下松 電話相談件数に応じた適正な回線数の情報はないのか。

県医療政策課 以前、国が電話相談事業について回線利用率の調査を行い、それが50%を超えると回線増設をすすめていた。山口県は当時、その

対象には入らなかった。その調査時よりも、電話相談件数は増えているため、現時点では判断できない。また、この調査の実施時期については、持ち帰り調べる。

○使用感

大島郡 大島在住の保護者が、#8000に受診できる小児科を問い合わせると、岩国や徳山の医療機関を教えられるため、役に立たない。

防府 地域ごとの医療機関の距離や、どの機関が小児患者を受け入れられるか、といった地域の医療情報を把握しながら対応されているのか。

民間業者 山口県に関しては、相談を受けた時点で地図を表示し、山口県の医療情報ネットワークなど県からの情報を基に対応している。特定の相談員が特定の地域を担当している状態ではない。

萩市 萩市は初期救急が24時間対応しているため、#8000の利用は少ない。まず、#8000にコールしてから受診することを勧める意見が出ている。

下松 15年前は、自院の転送電話で1か月に100件の相談があり、そのうち20～30件は診察する状態であった。#8000が開始され、負担は大幅に減少し、恩恵を受けているといえる。

防府 #8000は相談そのものもだが、それがある安心感が受診患者の減少に寄与している。

今村副会長 予算を増やすことになるであろうが、報告書の作成や満足度調査なども電話相談事業の委託条件に含め、より良い#8000にすることを県にはご検討いただきたい。

表紙写真の募集

山口県医師会報の表紙を飾る写真を随時募集しております。

アナログ写真、デジタル写真を問いません。

ぜひ下記までご連絡ください。

ただし、山口県医師会会員撮影のものに限ります。

〒753-0814 山口市吉敷下東3-1-1 山口県医師会総務課内 会報編集係

E-mail : kaihou@yamaguchi.med.or.jp