

## 平成 24 年度第 2 回愛知県小児救急電話相談事業運営協議会議事概要

- 【日 時】 平成 25 年 3 月 27 日（水）  
午後 2 時から午後 3 時 30 分まで
- 【場 所】 愛知県自治センター 4 階 大会議室
- 【出席委員】 8 名（◎：会長）  
◎稲坂委員、北條委員、津村委員、岩佐充二委員、岡田委員、  
兵藤委員、清水委員、岩佐智生委員
- 【欠席委員】 5 名  
水野委員、都築委員、小山委員、山川委員、山崎委員
- 【事務局】 5 名
- 【内 容】

### 1 あいさつ（岩佐医務国保課長）

### 2 議題（1）「平成 24 年 4 月～平成 25 年 2 月の愛知県小児救急電話相談事業の相談件数について」

#### ○事務局説明

資料 1-1 「平成 24 年度愛知県小児救急電話相談事業相談件数（実績）」

資料 1-2 「平成 24 年度対応件数等実績」事務局説明

#### ○委員の意見

・ 9 月から対応率が伸びているが、これは回線がふさがっている際に流すガイダンスを、電話を切らずにしばらく待つような内容に変更したことにより、同一番号からのかけ直しが減ったことによる。回線が空くの待つ時間が把握されていないようだが、相談の質を上げるという意味において、できる範囲で、何らかの形で待ち時間を把握できるようしたほうが、より良い対応ができると思う。

### 3 議題（2）「平成 24 年 4 月～平成 25 年 2 月の愛知県小児救急電話相談事業の相談対応について」

#### ○事務局説明

資料 2-1 「平成 25 年 2 月の愛知県小児救急電話相談報告書」

資料 2-2 「平成 24 年 4 月～平成 25 年 1 月の医師による対応等について」

#### ○委員の意見

・ 1 件あたりの相談対応時間は 5 分 20 秒くらいだが、以前は 6 分半くらいであり、少し短くなっている気がする。

- ・他県では、相談内容のうち育児相談の比率が高いところがあるが、愛知県は育児相談が少ない。今後もこの事業の目的である、病気の相談にターゲットを絞ればよいと思う。
- ・愛知県救急医療情報センターでは、もともと小児に関する問い合わせが多い。小児救急相談事業により、センターへの問い合わせの何パーセントかを対応していただけたらと思う。
- ・医療機関の問い合わせについては県から提供の情報により回答しているようだが、救急対応の医療機関の情報は随時変わっていくので、新しい情報を提供することが必要である。
- ・アレルギーは症状が急変することがあるため、対応には気をつけたほうがよい。

#### 4 議題（3）「平成25年度の愛知県小児救急電話相談事業について」

##### ○事務局説明

資料3「平成25年度愛知県小児救急電話相談事業について」

##### ○委員の意見

- ・回線がふさがっている際に流すアナウンスを復活させ、この記録を取ることにより相談の需要を把握することだが、同じ人が何度も電話をかけ直す場合があり、本当の需要は把握できない。
- ・重複した電話番号からの件数を分析すれば、ある程度需要が把握できるが、毎日の分析は難しいので、サンプル的に行ってみてはどうか。

#### 5 議題（4）適正受診普及啓発事業について

##### ○事務局説明

資料4「適正受診普及啓発事業について」

##### ○委員の意見

- ・啓発リーフレットに描かれている子どものイラストを、小児科医会として小児救急のキャラクターとして使用できるなら使用したい。