

VIII 小児救急医療電話相談事業



Ⅷ 小児救急医療電話相談事業

平成16年8月25日に茨城県から受託し、事業を開始した。現在は、47都道府県で実施している。事業内容は、保護者等が小児の急病などで不安な時や判断に迷った時などに、看護師や医師から処置方法等のアドバイスが受けられる相談を毎日実施している。

平成28年4月1日からは民間コールセンターに再委託することにより、深夜帯及び休日の相談時間の延長を行った。

また、平成30年10月1日からは、相談時間の拡大及びおとな救急電話相談の開始に伴い、相談業務はすべて民間コールセンターで一元化のうえ実施することとなり、当センターでの業務は9月30日をもって終了した。

なお、平成31年4月からは24時間化され、県から委託された民間コールセンターにおいて実施している。

1 事業の経緯

平成16年8月25日	事業開始（全国5番日に実施）、祝日及び年末年始を除く平日（月～金曜）の午後6時30分～午後10時30分の時間帯で相談実施、看護師・医師共1名が対応
平成19年4月1日	相談日拡充：毎日（365日）実施
平成20年6月1日	試験的に看護師2名体制に移行
平成20年9月1日	看護師2名体制完全実施
平成21年4月1日	時間帯を午後6時30分～午後11時30分に、1時間延長
平成21年10月1日	日曜・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）の昼間相談開始、時間帯は午前9時～午後5時
平成26年4月1日	時間帯を午後6時30分～翌午前0時30分に、1時間延長
平成28年4月1日	平日の時間帯を午後6時30分～翌朝8時に延長 （午後11時30分から翌朝8時までを民間コールセンターが担当） 日曜・祝日・年末年始の時間帯を午前8時～翌朝8時に延長 （午前8時から9時30分と午後11時30分から翌朝8時までを民間コールセンターが担当）
平成30年10月1日	平日の時間帯を午後5時30分～翌朝9時に延長 日曜・祝日・年末年始の時間帯を午前9時～翌朝9時に延長 上記の相談時間帯すべてを民間コールセンターに委託

2 事業の運営状況（平成30年度の件数はすべて9月末日までとなります）

(1) 月別相談件数

総相談件数は15,327件で、前年度（同期）と比べ853件の増となった。

(件)

年度 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成29年度	2,161	2,378	2,222	2,692	2,543	2,478	2,308	2,160	2,701	2,622	2,231	2,149	28,645
平成30年度	2,410	2,593	2,330	2,997	2,545	2,452							15,327

(2) 二次医療圏別相談件数

相談件数を二次医療圏別に見てみると、水戸（19.8%）、取手・竜ヶ崎（15.9%）、つくば（14.9%）、常陸太田・ひたちなか（12.7%）、土浦（8.0%）、古河・坂東（7.9%）、筑西・下妻（7.5%）、鹿行（7.0%）、日立（4.1%）と地域差はあるが県内全域に広がっている事が分かる。

(件)

年度 \ 医療圏	水戸	日立	常陸太田・ひたちなか	鹿行	土浦	つくば	取手・竜ヶ崎	筑西・下妻	古河・坂東	県外	不明
平成29年度	5,665	1,263	3,617	2,031	2,147	4,063	4,759	2,044	2,533	146	377
平成30年度	3,039	631	1,948	1,068	1,230	2,280	2,444	1,157	1,216	77	237

(3) 時間帯別相談件数

相談件数を時間帯別にみると、18:30～19:30で2,512件（16.4%）、19:30～20:30で2,101件（13.7%）、20:30～21:30で1,899件（12.4%）と相談開始から時間がたつにつれて減少していくことが分かる。

① 時間帯別相談件数 (件)

年度 \ 時間帯	9:30～14:00	14:00～18:30	18:30～19:30	19:30～20:30	20:30～21:30	21:30～22:30	22:30～23:30
平成29年度	1,790	1,944	4,796	4,157	3,590	2,700	2,064
平成30年度	829	976	2,512	2,101	1,899	1,442	1,111

② 民間コールセンター相談分 (件)

年度 \ 時間帯	23:30～0:30	0:30～1:30	1:30～2:30	2:30～3:30	3:30～4:30	4:30～5:30	5:30～6:30	6:30～7:30	7:30～8:30	8:30～9:30
平成29年度	1,382	1,069	895	669	553	422	475	824	791	524
平成30年度	776	623	540	365	298	234	311	539	483	288

(4) 相談内容別相談件数

相談件数を相談内容別に見てみると、救急医療相談10,578件と最も多く、次いで、病院紹介2,134件、病気の相談1,548件が主な相談内容となる。

(件)

年度 \ 相談内容	救急医療相談	一般病気の相談	薬の相談	病院紹介	育児・しつけ	その他
平成29年度	19,500	4,116	1,465	2,718	289	557
平成30年度	10,578	1,548	610	2,134	127	330

(5) 年齢別・症状別相談件数

相談件数を年齢別に見てみると、0歳から3歳までで11,561件と、総相談件数の75.4%を占めている。また、症状別では、発熱が5,168件と圧倒的に多く、次いで打撲、嘔吐・吐き気と続く結果となる。

① 年齢別相談件数 (件)

年度 \ 年齢	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	6～10歳	11～15歳
平成29年度	7,414	6,724	3,884	3,063	2,060	1,610	3,058	832
平成30年度	3,980	3,891	2,010	1,680	1,064	778	1,490	434

② 症状別相談件数 (件)

年度 \ 症状	発熱	打撲	嘔吐・吐き気	発疹	咳	誤飲・異物	耳痛	けが	下痢	その他
平成29年度	9,779	2,438	2,605	1,780	1,880	1,415	762	1,161	765	6,060
平成30年度	5,168	1,322	1,199	968	986	844	383	592	393	3,472