

平成30（2018）年度 事業報告書

（平成30年4月1日～平成31年3月31日）

特定非営利活動法人 小児救急医療サポートネットワーク

I. 総括

平成30（2018）年度事業計画は、電話相談事業を引き続き円滑な運営を行うことと受付ソフトの入力やデータ処理を確実にを行うことを目標として掲げた。目標に従い、着実な歩みを感じた1年であった。

1. 電話相談事業の充実を図る
2. 電話相談からの知見を活用し、小児救急に関する啓発を行う
3. NPO 法人としての活動を強化する

平成30（2018）年度は、独自開発した入力ソフトの利用を開始した画期的な年度であった。いくつかのトラブルは生じたものの、集計作業は円滑、迅速となった。相談員も4月当初は戸惑いもあったが、次第に入力作業に熟練できるようになり、また聞きたいポイントを会話でも確認する傾向も認められた。#8000のデータはオブザーバーである（一社）大阪小児科医会に報告、また大阪府医師会救急災害部会や日本小児科医会でのデータ報告、日本小児保健協会、日本小児救急学会等、多方面につながりを持つことができた。以下に

1. 当団体の運営により、大阪府小児救急電話相談（#8000）事業を行った。相談件数は過去最高を更新し、58,694件に達した。
2. 昨年度導入した入力ソフトを用いて、年間を通じ電話相談受付票入力と集計を行った。当初多少のトラブルが発生したが、秋以後はトラブルも少なくなり、集計作業も迅速になった。
3. （一社）大阪小児科医会にオブザーバーを依頼し、運営会議および医会会報上で意見交換を行った。
4. 電話相談や子どもの病気に関する各種研修事業を行い、当団体の広報にも貢献した。
5. 大阪府#8000の電話相談員の研修を年間5回、メール問題1回を行った。
6. #8000の知見を活用し、看護師・受付事務職を対象に、電話対応スキルアップ研修1回、日本外来小児科学会ワークショップを行った。
7. 大阪府#8000の相談内容の分析を行い、学会発表と学会雑誌への投稿を行い掲載された。
8. 代表が小児外傷救急医療体制に関する検討会の委員に就任し、#8000の報告と提言を行った。

平成30年度の課題としては以下が挙げられた。

1. 今年度は、#8000事業全体の運営が2年目となり、概ね順調であった。
2. 入力ソフトの原因不明のトラブルは、今後も生じる可能性が残った。受付票の項目では、意図がわかりにくい項目や結果として集計意義の低い項目がいくつかあり、見直しが必要であった。
3. 電話相談では、新規相談員の増加や相談件数の増加に伴い、保護者の自立を促すより指示的な受け答えや安易な受診勧奨を行う事例も散見された。電話相談員への研修は、外部講師の出席率が高く、電話対応の研修としてメール問題も試みたが不十分で、研修にはさらに工夫が必要と考えられた。
4. 初期救急医療機関の変更等の連絡が得られず、連携不十分であることを再認識した。

5. 相談内容の分析結果は学会発表や論文の形で表明されたが、保護者や医療機関の変革には至らず、さらなる広報活動や取組を工夫することの必要性を認識した。大阪府の小児救急に関する会議の委員に招聘され、発信の機会を得たので、提言を重ねていきたい。
6. 大阪府主催で開催された#7119・救急情報センターとの意見交換会第2回は、予定されていたが開催に至らず、延期のままとなった。
7. 今年度は地震・台風など災害が多かった。出務は交代で対応したが、相談終了後帰宅困難に陥った相談員もいた。大災害の場合、#8000の業務は継続困難であることを認識した。

II. 各事業報告の詳細

(1) 小児救急等に関する相談事業

①大阪府小児救急電話相談（#8000）事業

大阪府小児救急電話相談の運営を全面的に受託し、円滑に遂行することができた。準夜帯4回線深夜帯2回線を維持し、年間総件数58,694件の相談を行った。

②相談受付票の電子化事業

入力ソフトについて、年度前半は細かなトラブルがあったが、後半にはかなり少なくなった。相談員は入力に慣れ、記入箇所も増えた。

③（一社）大阪小児科医会にオブザーバーを依頼し、年2回の運営委員会での意見交換に加えて、29年度の相談事業のまとめについて会報上でも意見交換を行った。

(2) 普及啓発事業

①小児救急電話相談に関する普及啓発事業

ホームページの充実に務めた。

②小児救急に関する講座・講師紹介事業

電話相談や保護者の家庭看護力向上に向けた講演・講座に代表を紹介した（表1）。

表1. 平成30年度講演・講座など一覧表

月日	研修・講演会名	場所	内容
4月25日・10月18日	西宮市ファミリーサポートセンター	西宮市	保育サポーター研修
6月20日	大阪府社会福祉協議会	大阪市	保育士研修
6月30日	平成30年度日本小児保健協会 小児救急電話相談スキルアップ研修会	東京都	基礎コース
7月21日	YMCA土佐堀保育園	大阪市	職員・保護者対象講演会
8月19日	平成30年度山口県小児救急医療電話相談 事業研修会	山口市	相談員研修
9月22・23日	平成30年度日本小児保健協会 小児救急電話相談スキルアップ研修会	東京都	実践コース
10月12日	堺市西区子育て支援センター	堺市	保護者対象講座
10月28日	家庭看護力醸成セミナー	山形市	保護者対象講座
11月14日	平成30年度第2回福岡県小児救急医療 電話相談事業研修会	福岡市	相談員研修
3月2日	鹿児島県医師会電話相談研修会	鹿児島市	相談員研修
3月30日	第7回大分市小児夜間急患センター講演会	大分市	相談員研修

(3) 人材養成事業

①電話相談員研修事業

大阪府#8000 相談員を対象とした電話相談の研修を表に示すように年間6回開催した。今年度は、薬について外部講師を招聘し、貴重なお話を聞くことができた。

相談員研修の写真



表2. 平成30年度相談員研修報告

開催日	場所・時間	研修内容	講師	参加人数
4月28日	たかつガーデン (大阪府教育会館) 3F	～相談員が知っておきたいこと～ 薬について	名城大学薬学部 医薬情報センター 大津史子先生	35名
6月2日	看護協会桃谷センター 府民研修室	テキスト・PC入力関係説明会 相談業務の検討 グループワーク	福井聖子	20名
7月中	上本町事務所	～自分の声を聞いてみましょう～ ＝録音を聞いての自己評価＝	事務局 阿部榮子	20名
11月17日	上本町事務所	～相談員が知っておきたいこと～ クレーム対応	福井聖子	30名
2月23日	たかつガーデン (大阪府教育会館) 2F	平成30年度のまとめ・入力ソフト項目 の検討	福井聖子	12名
2月	上本町事務所	～自分の声を聞いてみましょう追加～ ＝録音を聞いての自己評価＝	事務局 阿部榮子	3名

②電話対応研修事業

#8000 で得た電話相談のあり方を応用して、クリニック受付事務職・看護師等対象に研修事業を行ってきた。今年度は、再度大阪市内で初回研修を行った。参加人数は定員を下回り、広報を検討すべきと考えられた。また、事務職と看護師と職種によって研修で得られる内容が異なるため、研修の工夫が必要と考えられた。

開催日	場所・時間	研修内容	スタッフ数	参加人数
7月14日	看護協会桃谷センター 府民研修室	電話対応スキルアップ研修	2名	12名
8月25日	国際フォーラム (東京)	第28回日本外来小児科学会 ワークショップ	6名	31名

研修会・学会の写真

実際の録音から学ぶ
～口頭・様式方・説明について～
【電話対応スキルアップ研修会 2nd】

研修会の趣旨は、平成30年度研修会に引き続き、日々の業務で、受付事務職(TEL)が実際に、約2,000件の問い合わせの受付業務に携わっていること、電話対応の重要性を認識し、研修会を通じて、電話対応のスキルアップを図ることにあります。研修会では、実際の録音から学ぶことで、電話対応のスキルアップを図ることにあります。

研修会では、実際の録音から学ぶことで、電話対応のスキルアップを図ることにあります。研修会では、実際の録音から学ぶことで、電話対応のスキルアップを図ることにあります。

開催日時 平成30年10月21日(土) 14:00～16:30 (研修費: 0円)
開催場所 大阪府看護協会 桃谷センター(1階研修室)
参加費 一般: 4,000円 会員: 2,000円
研修内容 録音 受付業務録音(受付・検診受付録音) / フォルダワーク(実際の問い合わせ録音) / 質疑応答 / グループワーク / 質疑応答 / グループワーク

申込方法 申込書(別添)に必要事項を記入の上、FAXでお申し込みください。定員に達し次第、締め切らせていただきます。

申込先 10月19日(水)

主催: 大阪府看護協会 研修会実行委員会 協賛: (一) 大阪府看護協会
お問い合わせ先: 研修会事務局 TEL: 06-6644-1111 FAX: 06-6644-1112
Eメール: koushukai@nurse.or.jp



(4) 調査・研究事業

①電話相談内容の分析事業

平成30年度小児救急電話相談実績報告書において、年度のまとめを作成した。(一社)大阪小児科医会の会報186号に年度報告を、187号に大阪小児科医会救急委員会委員のオブザーバー3名との意見交換の記事「オブザーバーとの往復書簡」を掲載した。8月に東京都で開催された日本外来小児科学会において「子どもの発熱に関する大阪府#8000事業への電話相談内容～1歳児4月の相談～」の発表を行った。また、今年度は、下記の論文が雑誌に掲載された。

1.大阪府小児救急電話相談(#8000)における予防接種についての相談

宮下佳代子、青山雅恵、三谷朋子、阿部榮子、福井聖子

小児看護 41:1474-1478,2018

2.クリニック・診療所を受診後に、保護者はなぜ電話相談をするのか？

～大阪府小児救急電話相談(#8000)平成28年度の報告より～

山下治子、川内千晴、梶野奈穂美、松本雪子、阿部 榮子、福井 聖子

外来小児科 21:460-463,2018

3.大阪府小児救急電話相談(#8000)における乳児の予防接種の相談の実態調査

福井聖子、阿部榮子、武知哲久、田尻 仁

外来小児科 21:464-467,2018

Ⅲ. 社員総会の開催状況

第4回通常総会 平成30年4月28日(土曜日) 14:00～14:35

場所:たかつガーデン 社員総数:46名 出席者数:25名(うち委任状出席者 12名)

内容:1.平成30年度事業報告・会計報告について

2.平成30年度事業計画・事業予算について

3.役員改選について

4.その他

以上について、承認を得た。

V 理事会その他の役員会の開催状況

理事会:平成30年8月18日(土曜日) 9:00～9:40

場 所:音信 出席:理事5名・監事1名

議 題:1.平成29年度事業報告・会計報告について

2.平成30年度事業計画・事業予算について

3.役員改選について

4.その他

定例会:毎月1回 理事長と事務局職員で進捗状況を確認。