

2019年度 事業報告書

2019年4月1日～2020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

2019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行うこと、さらに今後の大阪府における小児救急医療や子育てに貢献できるよう、体制の強化や他団体と連携して活動することを目標とした。目立った発展はなかったが、方向性を持って歩んだ1年と感じられた。

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

2019年度は、入力ソフトにも慣れ、事務局での集計作業は円滑、迅速となった。相談員も入力作業に慣れたこともあり、電話対応にかかる時間が増え、相談件数も増加した。日本小児科医会が全国情報センター事業を開始し、大阪府#8000のデータを提供するとともに、数か月分ではあるが、全国データとの比較ができるようになってきた。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・日本小児保健協会・日本小児救急学会等、多方面の活動にも影響を及ぼした。2019年2月～12月に大阪府救急医療対策審議会の検討部会として小児外傷救急医療体制に関する検討会が開催され、代表が委員として参加し夜間の小児の現状について#8000の立場から貢献した。

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、60,929件に達した。
2. （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。
3. 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。
4. 大阪府#8000の電話相談員の研修を年間6回行った。
5. 入力ソフトの受付票の項目では、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、年間を通して見直しを行った。
6. 薬に関する相談として、薬剤師による電話相談の存在を検索した。大阪府地域医療対策課とともに薬剤師会と面談を行った。
7. #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回と日本外来小児科学会ワークショップを行った。
8. 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。
9. 小児外傷救急医療体制に関する検討会の委員に代表が就任し、#8000の報告と提言を行った。
10. #7119・救急情報センターとの意見交換会が、大阪市消防局で大阪府主催での見学も含めて行われた。#7119の小児の相談件数を問い合わせるなど、協力を得た。
11. 今年度は2月～3月にコロナウイルス感染拡大があり、関連する問い合わせも増加した。

2019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3年目となり、概ね11週であった。
2. 入力ソフトのトラブルは、業務に支障が出るには至らなかったが、いくつか生じた。
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。電話相談員への個別対応なども行っているが、十分とは言えず、研修にはさらに工夫が必要と考えられた。
4. 薬に関する相談について、現状では紹介できる薬剤師による夜間電話相談は見つからなかった。
5. 相談内容の分析結果は学会発表や論文の形で表明した。小児外傷医療体制に関する検討会では、頭部打撲のリーフレットをさくせい作成した。

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60,929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、相談員は入力に慣れ記入箇所も増えたが、個人差があり事務局からの指導が続く相談員も存在した。受付票の項目の見直しを行い、研修会で項目の意図を確認した。

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、30年度の相談事業のまとめについて医会の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. 2019年度講演・講座など一覧表

月日	研修・講演会名	場所	内容
5月27日・10月28日・1月27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9日	日本小児科医会フォーラム	京都	#8000情報分析事業シンポジウム
6月28日	大阪府社会福祉協議会	大阪市	保育士研修
6月29日	令和元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20日	YMCA土佐堀保育園	大阪市	職員・保護者対象講演会
9月21・22日	2019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2日	#8000全国連絡協議会	東京都	行政担当者報告
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
11月16日	#8000 厚生労働省委託研修会	東京都	#8000相談員研修
2月2日	#8000 厚生労働省委託研修会	大阪市	#8000相談員研修
3月7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) 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2ndと新生児についてそれぞれ外部講師を招聘し、貴重なお話を聞くことができた。

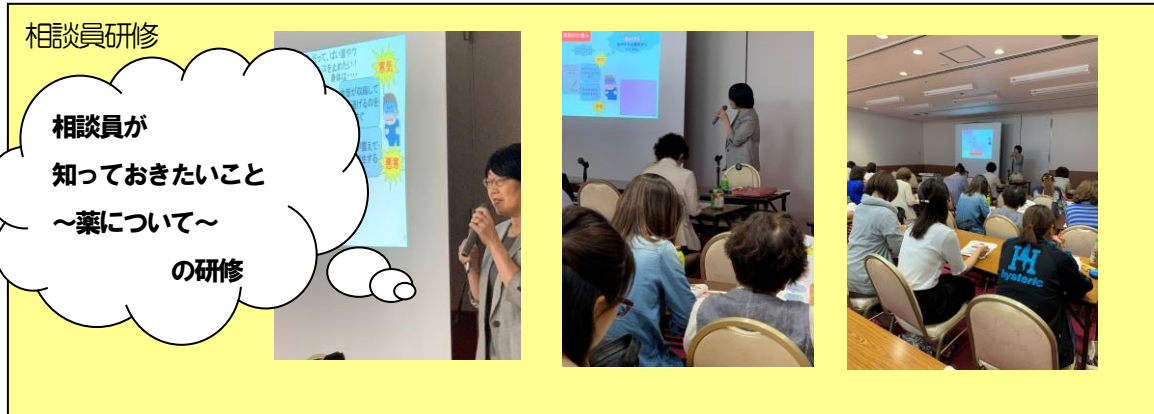


表2. 2019年度相談員研修報告

開催日	場所	研修内容	講師	参加人数
6月15日	たかつガーデン (大阪府教育会館)	～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	27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	9名
9月28日	たかつガーデン (大阪府教育会館)	～相談員が知っておきたいこと～ ～新生児について	大阪府立母子医療 センター 和田和子先生	33名
11月2日	上本町事務所	伝達講習・119例の検討・入力項目検討	福井聖子	8名
2月29日	たかつガーデン (大阪府教育会館)	新入力項目について・VTR視聴	福井聖子	17名
3月	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	5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、大阪市内～北摂のクリニックを対象に新大阪駅近くで開催した。

開催日	場所	研修内容	スタッフ数	参加人数
7月20日	新大阪CIVI研修センター	電話対応スキルアップ研修	3名	30名
9月1日	福岡 国際会議場	第29回日本外來小児科学会 ワークショップ	4名	40名

研修会・学会

電話対応スキルアップ研修会
～#8000から学ぶクリニックの電話対応～

電話は非連続のコミュニケーション手段です。聴くことは重要ですが、ついでに自分の思いを伝えることも必要です。また、相手の感情や態度に敏感に反応し、相手の感情に寄り添うことが大切です。電話対応のスキルアップには、実践的な研修が効果的です。本研修では、実際の電話対応の場面を想定し、ロールプレイングを通じてスキルアップを図ります。聴く・伝える・寄り添う。これら3つのスキルを身につけてください。

研修内容
① クリニックの受付業務・看護業務
② 令和元年7月20日(土) 14:00～16:00 (会場: 30)
③ CIVI研修センター (新大阪NL C57 F701号室) 下船園棟
参加費
一般 5000円 会員 3000円 (NPO法人会費を含む)
※平成30年度研修生対象者半額
講師
福井 聖子 (NPO法人会代表、大阪府社会福祉協議会)
アキラリナター 3名 (NPO法人小児救急医療サポートネットワーク)
研修とグループワーク

申込方法
申込用紙(裏面)に必要事項を記入の上、FAXで申し込み下さい。受講料の受領書、届き切らせていただきます。

研修: 6月30日(日)

主催: NPO法人小児救急医療サポートネットワーク 協賛: (一社)大阪小児科協会
事務局(住所): 〒144-0001 東京都目黒区目黒3-1-1 電話: 03-2506-3973
URL: http://www.npo-jp.org/management/

①電話相談内容の分析事業

2019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190号に年度報告を、191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。9月に福岡県で開催された日本外来小児科学会において「電話相談で救急車を案内した事例対応の分析 ～2017年度大阪府小児救急電話相談の報告より～」の発表を行った。

Ⅲ. 社員総会の開催状況

第5回通常総会 2019年6月15日(土曜日) 14:00～14:30

場所: たかつガーデン 社員総数: 43名 出席者数: 20名(委任状提出者19名)

- 内容: 1. 平成30年度事業報告・会計報告について
2. 平成31年度事業計画・事業予算について
3. 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

2019年8月17日(土曜日) 15:00～16:00

場所: 上本町事務所 出席: 理事5名・監事1名

1. 平成30年度事業報告・会計報告について
2. 2019年度事業計画・事業予算について
3. 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。