

平成29（2017）年度 事業報告書

（平成29年4月1日～30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29（2017）年度事業計画に掲げた目標に従い、歩みを進めた1年であった。

1. 電話相談事業を継続、発展する形で運営できた
2. 電話相談からの知見を活用し、小児救急の啓発に努めた
3. NPO 法人としての活動を強化した

平成29（2017）年度は、中心となる電話相談事業を全面的に受託することとなり、さらに準夜帯は回線を増加して4回線となり、それらの運営を円滑に行うことができた。さらに入カソフトの開発やテキスト改訂に取組み、年度内に一定の結果を出すことができた。主な成果は下記に示す。

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。4月1日より、20時～23時に4番機を開設し準夜帯4回線で相談に応じ、相談件数は過去最高の58,187件に達した。
2. 電話相談の記録と知見の活用のため、受付票入カソフトの開発とテキストの改訂作業を行った。
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. 大阪府地域医療対策課の呼びかけにより、他の夜間救急電話相談担当者との意見交換の機会を得た。
5. 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。
6. 大阪府#8000の電話相談員の研修を年間6回行った。
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2回、日本外来小児科学会ハンズオンセミナーを行った。
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った。

平成29年度の課題としては以下が挙げられた。

1. 今年度は、#8000事業全体の運営を無事に行うことができた。会計規模が拡大し、税や社会保険等に不慣れであったことや受託事業とNPO独自の事業の見極めなど、戸惑うことも多かった。
2. 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、研修方法のさらなる検討が必要と考えられた。電話相談員への研修は、外部講師の出席率が高く、電話対応の研修には工夫が必要と考えられた。
3. 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。
4. 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で、薬の相談・小児外科系疾患の夜間救急受け入れ体制・外国人への対応など、いずれも課題として感じていることがわかった。

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。さらに平成 29 年 4 月 1 日から準夜帯を 4 回線に増やし、年間総件数 58,187 件の相談を行った。

②相談受付票の電子化事業

京都第 2 日赤病院元小児科部長清澤伸幸医師の協力を得て、NTT データ関西と共に受付入力票の電子化ソフトを検討し、3 月から試行することができた。

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、28 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 月 14 日（水）午後、大阪府地域医療対策課の主催で、府庁本館 6 階保健医療室会議室にて、#7119・大阪府医療情報センターとの意見交換会を行った。

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 29 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17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
7月1日	平成29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	大阪市	基礎コース
7月15日	YMCA土佐堀保育園	大阪市	職員・保護者対象講演会
8月20日	平成29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23・24日	平成29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
11月10日	堺市西区子育て支援センター	堺市	保護者対象講座
3月17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、小児アレルギー・外因性救急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



(4) 調査・研究事業

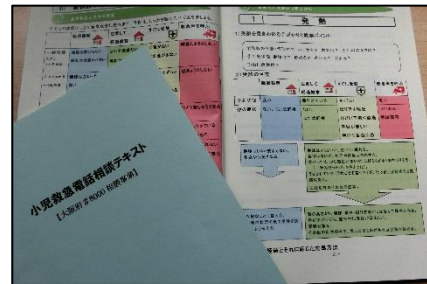
①電話相談内容の分析事業

平成29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182号に年度報告を、183号・184号に大阪小児科医会救急委員会委員のオブザーバー5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月に三重県津市で開催された日本外来小児科学会において「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?」の発表を行った。この内容は、学会雑誌にも投稿手続き中である。また、6月に大阪小児科学会にて「大阪府小児救急電話相談(#8000)における予防接種の相談」を発表し、外来小児科学会誌に投稿を行った。

②電話相談マニュアルの開発事業

相談員からの意見提出と資料収集作業を重ね、初期救急医療機関にも送付・意見聴取をお願いし、それらの内容を含めて、「小児救急電話相談テキスト【大阪府#8000 相談事業】」の形にまとめた。3月末に100部印刷した。



Ⅲ. 社員総会の開催状況

第3回通常総会 平成29年5月20日(土曜日) 16:00~16:30

場所: たかつガーデン 社員総数: 44名 出席者数: 37名(うち委任状出席者13名)

- 内容: 1. 平成28年度事業報告・会計報告について
2. 平成29年度事業計画・事業予算について
3. 定款の変更について
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29年8月19日(土曜日) 16:00~17:20

場所: 大阪府小児救急電話相談上本町事務所 出席: 理事6名

1. 平成28年度事業報告・会計報告について
2. 平成29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。