

電話医療・救急相談事業に関する現況調査 結果

【調査票②】

■以下は、調査票①の問1-1で「2 かつて実施していたが、現在実施していない」
「3 これまでに実施したことがない」と回答した方に伺います。

問2-1 貴団体で、現在、相談事業を実施していない理由について、該当する選択肢をすべて選んでください。

- 1 他の団体（都道府県、消防本部、市町村）で実施しているため
- 2 事業としては実施していないが保健師等が相談に対応しているため
- 3 住民からの要望がないため
- 4 相談事業を行う人的な体制を確保することが難しいため
- 5 相談事業を行う場所・設備を確保することが難しいため
- 6 事業として実施するための予算措置が難しいため
- 7 事業を実施するための方法・手順が分からないため
- 8 その他（ ）

問2-2 今後、相談事業を実施する予定がありますか。該当する選択肢を1つ選んでください。

- 1 実施する予定がある。
- 2 実施する予定がない。

回 答

<調査へのご協力ありがとうございました>

【調査票③】

- 以下は、調査票①の問1-1で「1 現在、実施している」と回答した方に伺います。
- 以下は、実施している相談事業ごとに作成をお願いします。複数の事業を実施している場合は、別シート（事業2～8のシート）に事業ごとに記入してください

事業1

問3-1 相談事業の名称について記載してください。

--

問3-2 相談事業の内容について該当する選択肢をすべて選んでください。事業の主な内容については◎を1つ、それ以外については○を選んでください。
※小児救急相談（#8000）は本調査の調査対象外です。

- 1 医療機関案内（119番で医療機関案内を行っているものを除く）
- 2 救急医療相談（#7119）
- 3 救急医療相談（#7119，小児救急相談に特化しているものを除く）
- 4 小児救急相談（#8000を除く）
- 5 健康相談
- 6 介護相談
- 7 メンタルヘルス相談
- 8 応急手当指導
- 9 育児相談
- 10 その他（ ）

問3-3 相談事業を開始した時期について数字を記入して下さい。

相談事業開始年月 西暦 年 月

問3-4 相談事業の現在の実施形態について、該当する選択肢を1つ選んでください。外部委託している場合には委託先の類型と名称も記載してください。

- 1 直営
- 2 外部委託

回 答	
-----	--

→【付問3-4-1】（問3-4で「2 外部委託」と回答した方のみ）

外部委託先の類型

- A 医師会・看護協会
- B 病院
- C 民間企業
- D その他

→【付問3-4-2】（問3-4で「2 外部委託」と回答した方のみ）

外部委託先の名称

--

問3-5 相談事業の実施時間帯に、専ら相談対応にあたる職員を何名配置していますか。おおよその人数について、該当する選択肢を1つ選んでください。（非常駐（オンコール）の場合は1日の平均人数を回答してください）

- 1 1~3名
- 2 4~6名
- 3 7~9名
- 4 10名以上

回 答	
-----	--

問3-6 相談事業の①平日、②土日祝それぞれの日中、夜間の対応有無について該当する選択肢をすべて選んでください。また、対応している時間帯の実施体制（常駐または非常駐（オンコール））を1つ選んでください。

		時間帯	実施体制
①平日	日中		
	夜間		
②土日祝	日中		
	夜間		

問3-7 相談事業の年間の事業費（単位：千円）について数字を記入してください。なお、外部委託している場合には年間の委託費を記入してください。

	千円
--	----

問3-8 相談事業の直近の年間相談受付件数について数字を記入してください。

	件
--	---

問3-9 相談事業を導入する上での課題について、該当する選択肢をすべて選んでください。

- 1 住民への周知
- 2 相談事業を行う人的な体制の確保
- 3 相談事業を行う場所・設備の確保
- 4 事業として実施するための予算の措置
- 5 事業を実施するための方法・手順の把握
- 6 相談事業以外の既存事業との事前の調整
- 7 その他

問3-10 相談事業を周知するために取り組んでいる方法について、該当する選択肢をすべて選んでください。

- 1 ホームページ、広報紙への掲載
- 2 チラシ、冊子の配布
- 3 事業説明会の開催
- 4 関連イベントの開催
- 5 その他

問3-11

相談事業を実施する際に、相談事業に関するプロトコルを活用していますか。該当する選択肢を1つ選んでください。

- 1 活用している → 【付問3-11-1~3】へ
- 2 活用していない → 【付問3-11-4】へ

回 答	
-----	--

→ 【付問3-11-1】（問3-11で「1」と回答した方のみ）
どのようなプロトコルを活用していますか。該当する選択肢をすべて選んでください。

- A 消防庁の緊急度判定プロトコル
- B 日本救急医学会監修「電話救急医療相談プロトコル」
- C 独自に作成したプロトコル
- D 他の自治体が活用しているプロトコル
- E その他 ()

→ 【付問3-11-2】活用しているプロトコルは役立っていますか。該当する選択肢を1つ選んでください。

- A 非常に役立っている
- B 役立っている
- C 役立っていない
- D まったく役立っていない

回 答	
-----	--

→ 【付問3-11-3】活用しているプロトコルの改善点はありますか。該当する選択肢を1つ選んでください。また改善点が「ある」と回答した場合は、具体的な改善内容を記載してください。

- A ある
- B ない

回 答	
-----	--

→ 【Aと回答した方のみ】具体的な改善内容

--

→ 【付問3-11-4】（問3-11で「2」と回答した方のみ）
プロトコルを活用していない理由について、該当する選択肢をすべて選んでください。

- A どのようなプロトコルがあるか分からない
- B プロトコルを活用する必要がない
- C 現在、プロトコルを作成している
- D その他 ()

<調査へのご協力ありがとうございました>

電話医療・救急相談事業に関する現況調査 集計結果

1. 調査概要

1-1. 調査の目的

- 全国で電話医療・救急相談事業を実施している団体の実施状況を把握し、本事業の実施を検討している団体に対して、参考となる情報提供を行うための基礎資料とする。
- より効率的かつ有効な相談体制のあり方等についての検討材料とする。

1-2. 調査対象

- 都道府県、市区町村、消防機関が実施する電話医療・救急相談事業
 - ・ 医師、看護師等による救急相談事業（#8000 は除く）
 - ・ 医療機関案内や応急手当指導等も含む

小児救急電話相談（#8000）については、平成24 年度厚生科学研究費補助金地域医療基盤開発推進研究事業「小児救急医療体制のあり方に関する検討会」にて同様の調査を実施しているため、本調査の対象外とした。

1-3. 調査内容

- 主な事業内容
- 開始時期
- 実施形態
- 相談体制（時間・人数）
- 経費
- 相談件数
- プロトコルの有無
- 事業導入時の課題や周知方法等について
- 実施していない団体に対し、その理由、今後の予定について

1-4. 調査基準日

平成25 年10 月1 日（火）

1-5. 回収状況（回収期間：平成 25 年 10 月 11 日～12 月 25 日）

	発送数	回収数	回収率
消防機関	770	764	99.2%
都道府県	47	47	100.0%
市区町村	1,742	1,633	93.7%

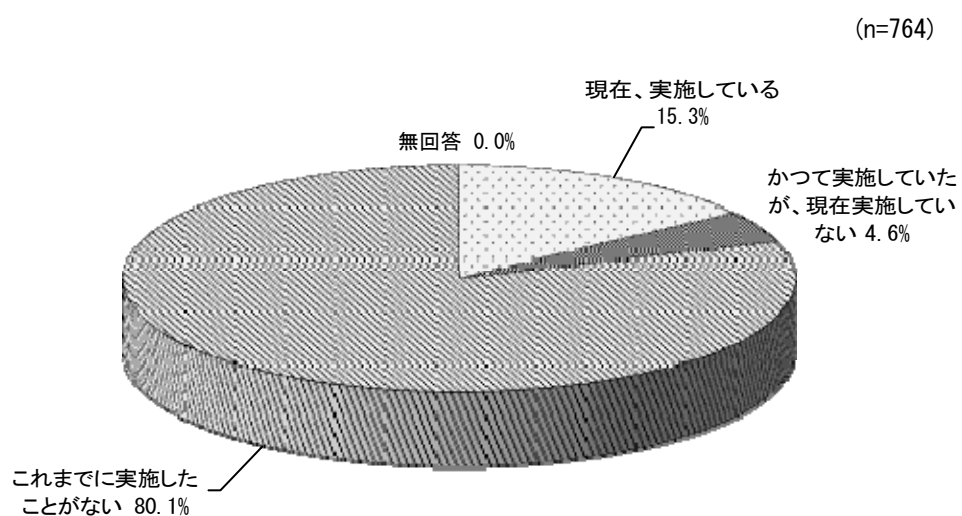
2. 集計結果

2-1. 消防機関

Q1 電話医療・救急相談事業の実施有無

「これまでに実施したことがない」の割合が最も高く 80.1%となっている。次いで「現在、実施している(15.3%)」、「かつて実施していたが、現在実施していない(4.6%)」となっている。

図 1 Q1 電話医療・救急相談事業の実施有無

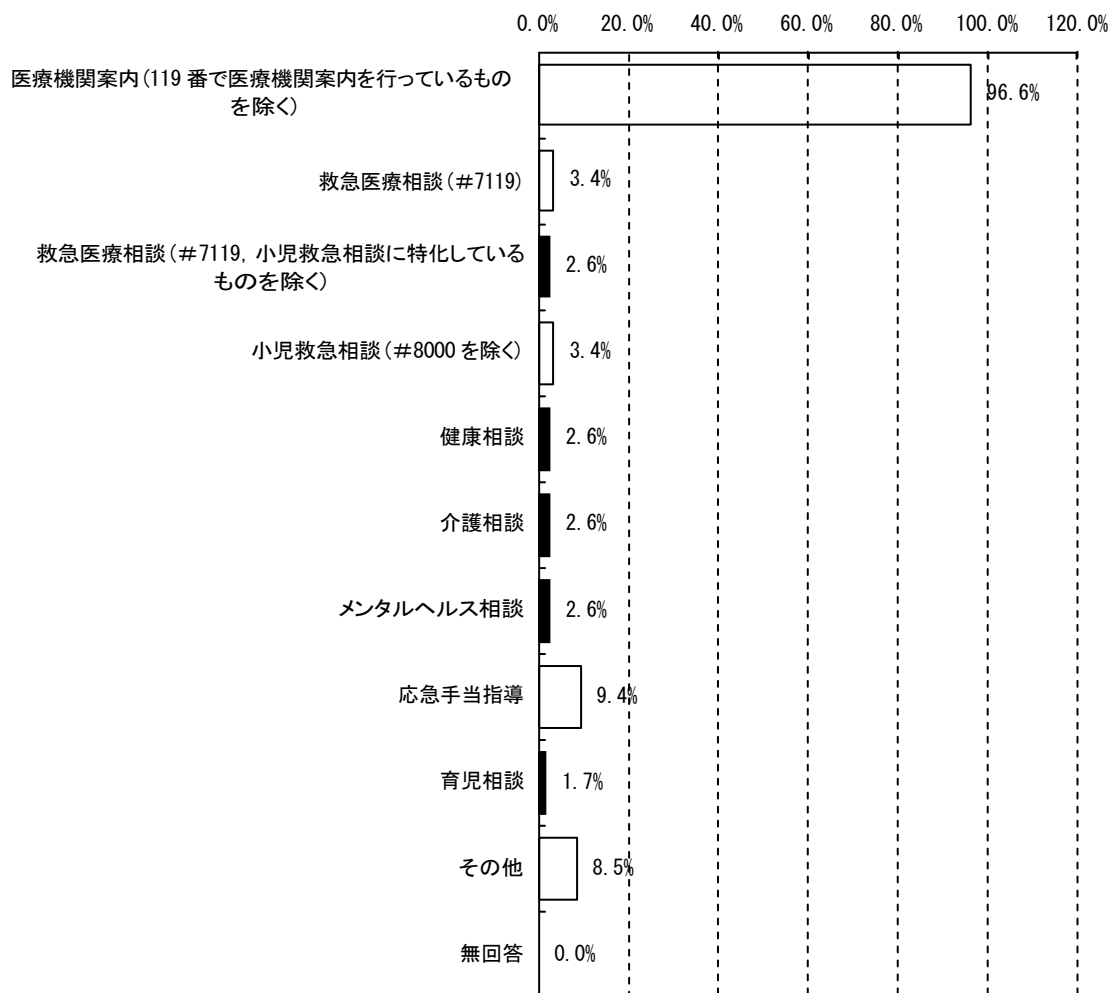


Q1-2 実施している相談事業の内容

「医療機関案内(119番で医療機関案内を行っているものを除く)」の割合が最も高く**96.6%**となっている。次いで、「応急手当指導(9.4%)」、「その他(8.5%)」となっている。図 2

Q1-2 実施している相談事業の内容

(n=117)

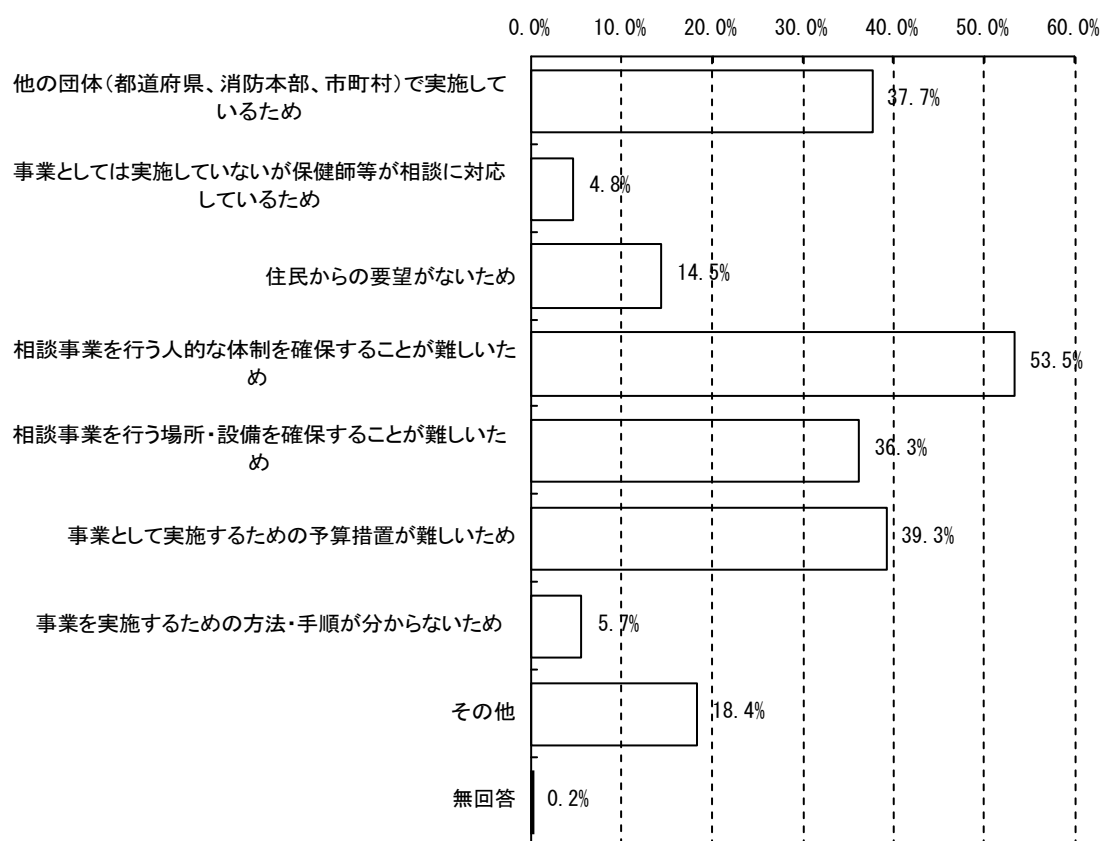


Q2-1 実施していない理由

「相談事業を行う人的な体制を確保することが難しいため」の割合が最も高く 53.5%となっている。次いで、「事業として実施するための予算措置が難しいため(39.3%)」、「他の団体(都道府県、消防本部、市町村)で実施しているため(37.7%)」となっている。

図 3 Q2-1 実施していない理由

(n=647)

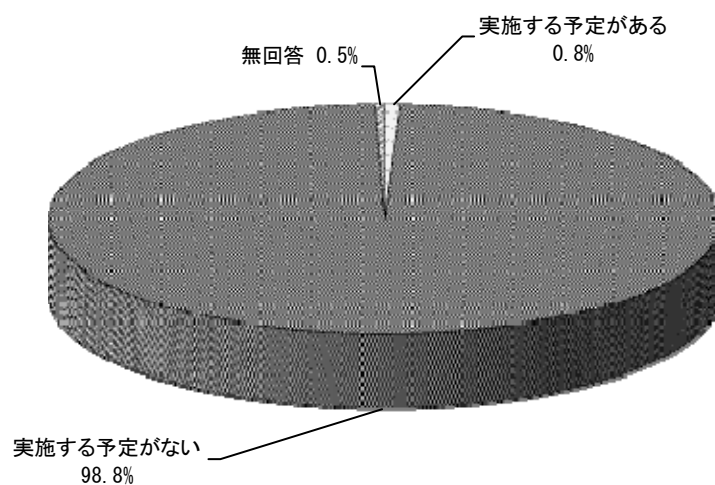


Q2-2 実施する予定

「実施する予定がない」の割合が 98.8%、「実施する予定がある」の割合は 0.8%となっている。

図 4 Q2-2 実施する予定

(n=647)



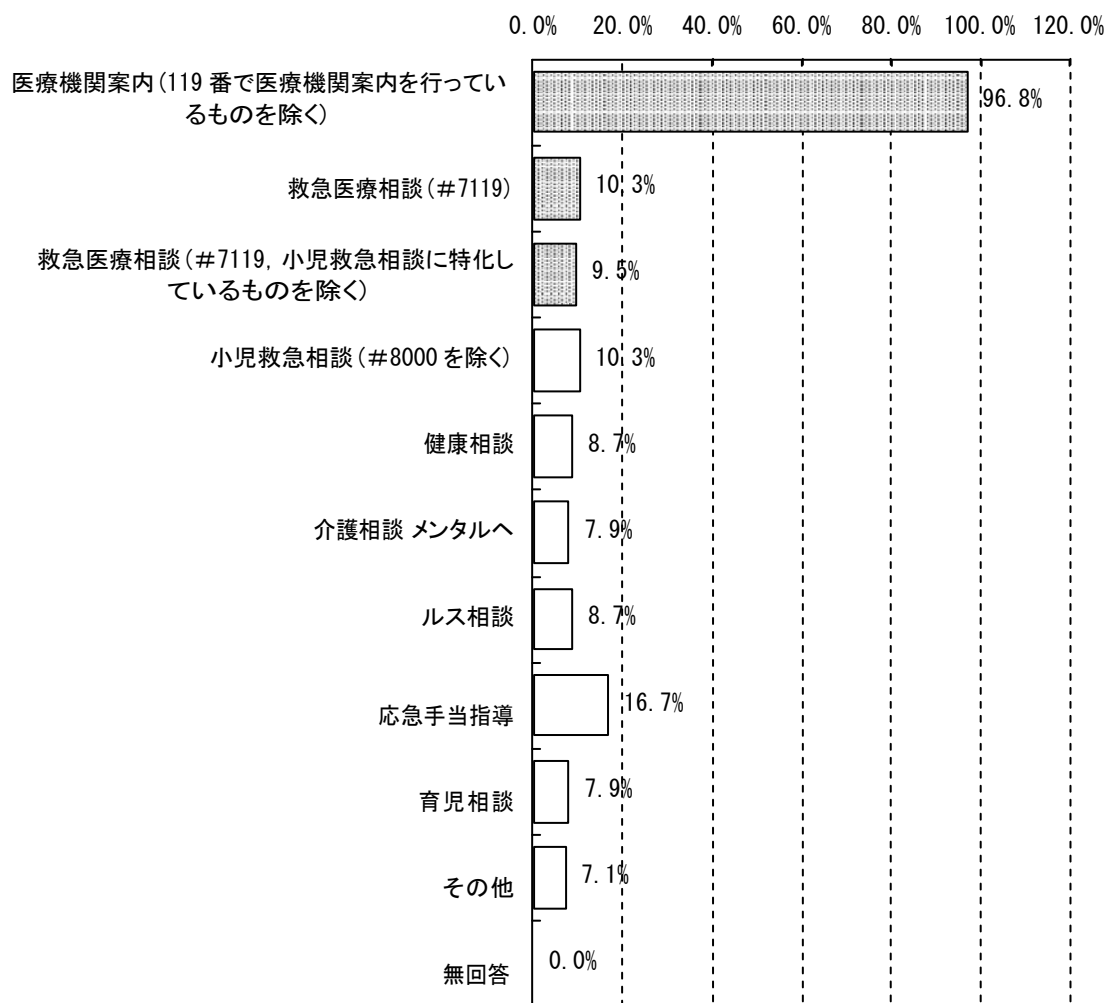
以下は、Q1 で、「現在、実施している」と回答した者(n=117)の事業の内容等についての回答結果である。なお、一つの機関で複数の事業を実施している場合がある。

Q3-2 事業の内容

「医療機関案内(119番で医療機関案内を行っているものを除く)」の割合が最も高く96.8%となっている。次いで、「応急手当指導(16.7%)」、「救急医療相談(#7119)(10.3%)」、「小児救急相談(#8000を除く)(10.3%)」となっている。

図 5 Q3-2 事業の内容

(n=126)



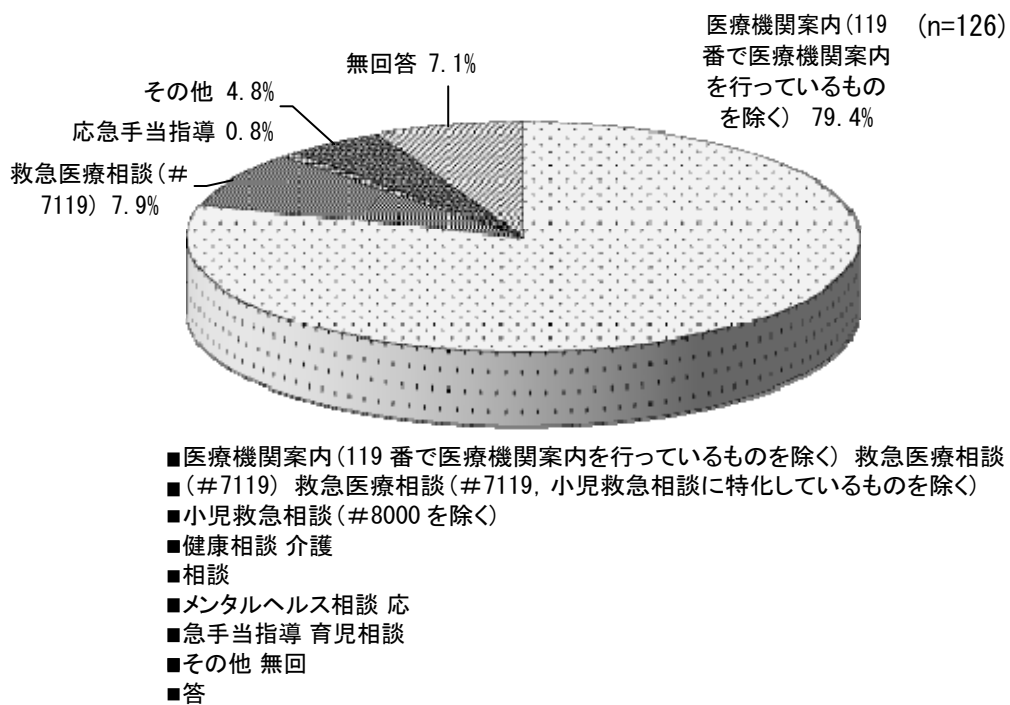
<「その他」の主な自由記述>

- ・応急手当の範囲内で必要があれば応急手当指導
- ・消防に関すること
- ・バイスタンダーCPR実施者のメンタル相談
- ・救急関係等の相談

Q3-2b 事業の主な内容

「医療機関案内(119番で医療機関案内を行っているものを除く)」の割合が最も高く79.4%となっている。次いで、「救急医療相談(#7119)(7.9%)」となっている。

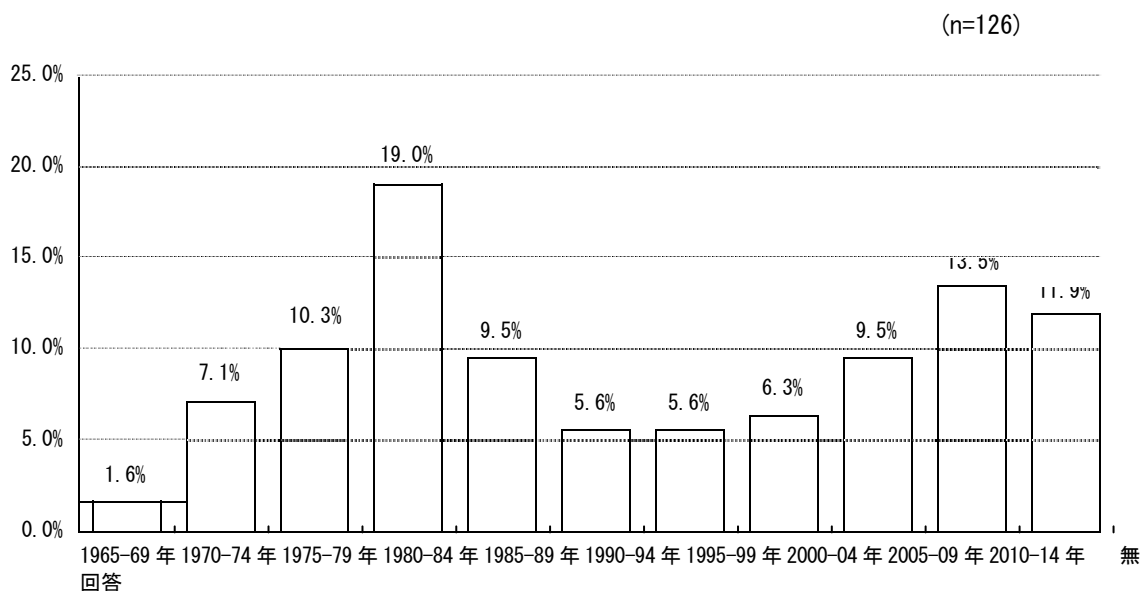
図 6 Q3-2b 事業の主な内容



Q3-3 事業開始年月(西暦年)

「1980-84年」に開始した事業の割合が最も高く 19.0%となっている。次いで、「2010-14年(13.5%)」となっている。

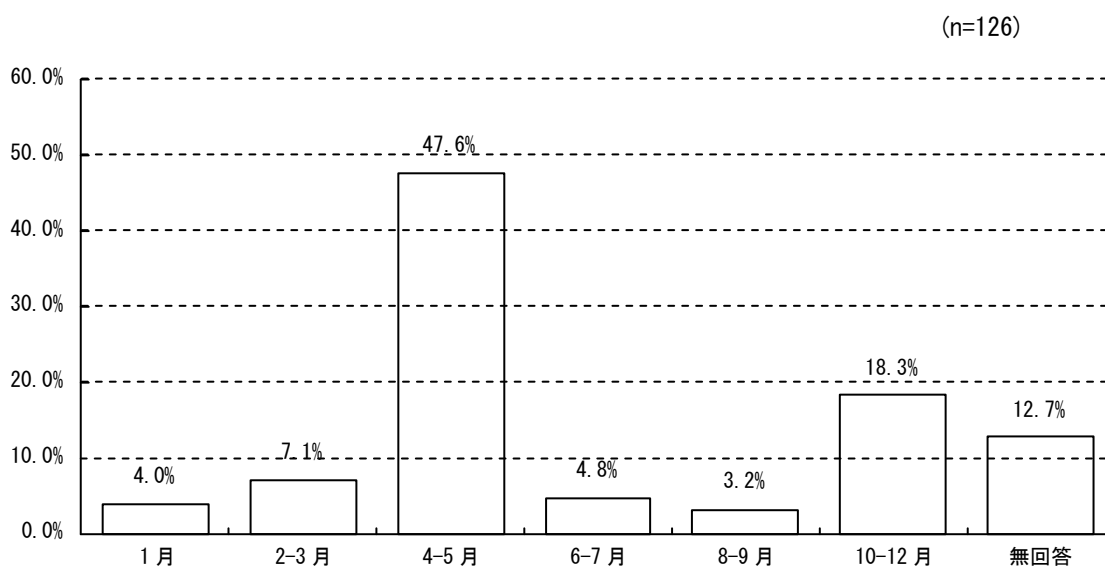
図 7 Q3-3 事業開始年月(西暦年)



Q3-3 事業開始年月(月)

「4-5月」の年度初めに開始した事業の割合が最も高く 47.6%となっている。次いで、「10-12月(18.3%)」となっている。

図 8 Q3-3 事業開始年月(月)

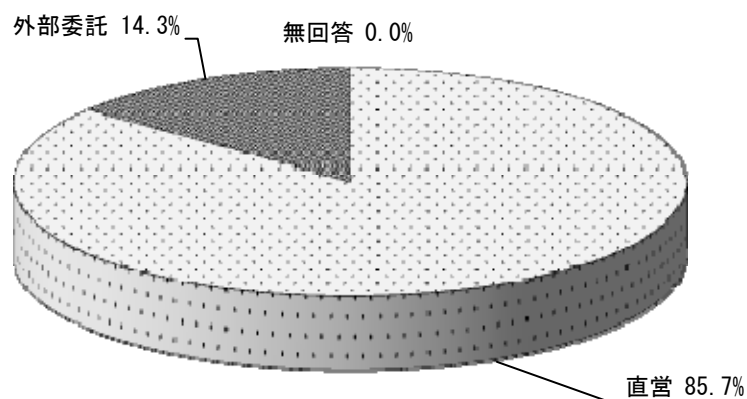


Q3-4 外部委託の有無

「直営」の割合が 85.7%、「外部委託」の割合が 14.3%と、直営の割合が高くなっている。

図 9 Q3-4 外部委託の有無

(n=126)

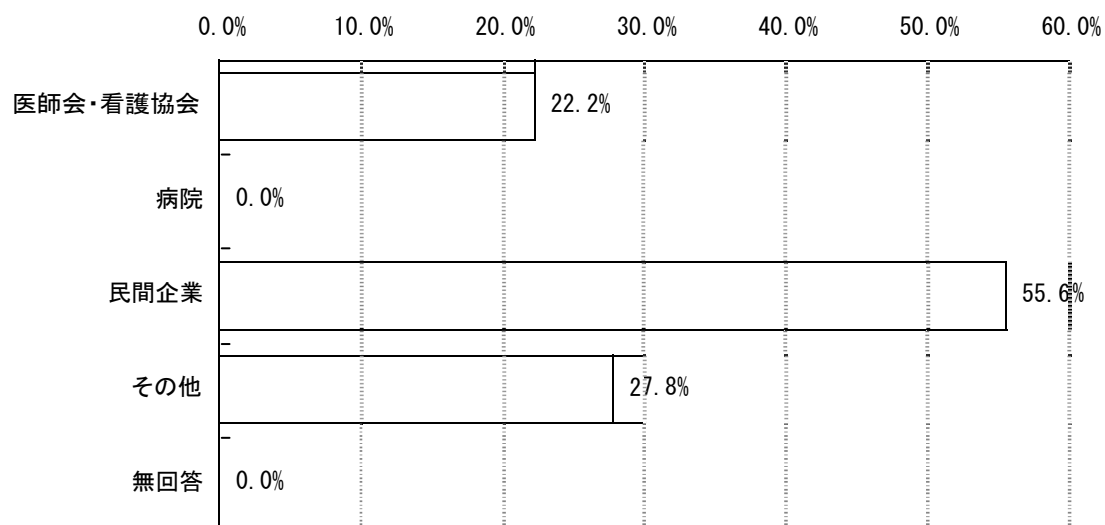


Q3-4-1 外部委託先の類型

「民間企業」の割合が最も高く 55.6%となっている。次いで、「その他(27.8%)」、「医師会・看護協会(22.2%)」となっている。

図 10 Q3-4-1 外部委託先の類型

(n=18)

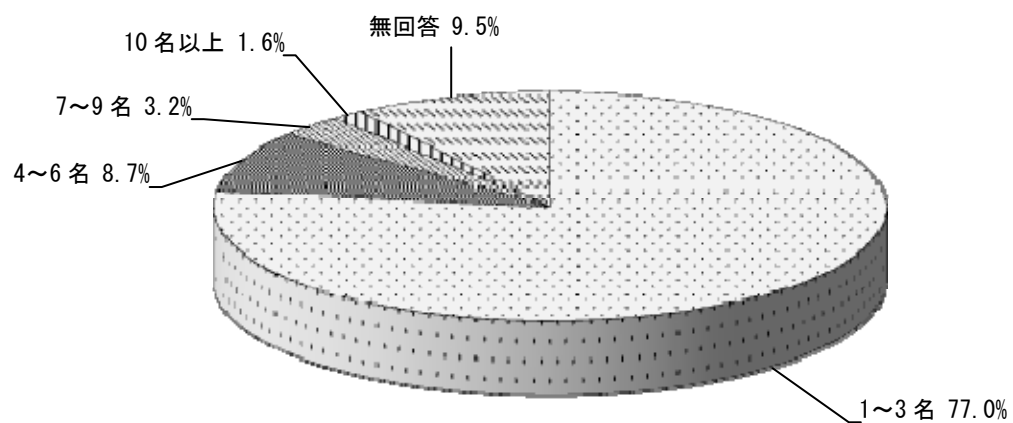


Q3-5 相談対応に当たる職員数

「1～3名」の割合が最も高く 77.0%となっている。次いで、「4～6名(8.7%)」となっている。

図 11 Q3-5 相談対応に当たる職員数

(n=126)

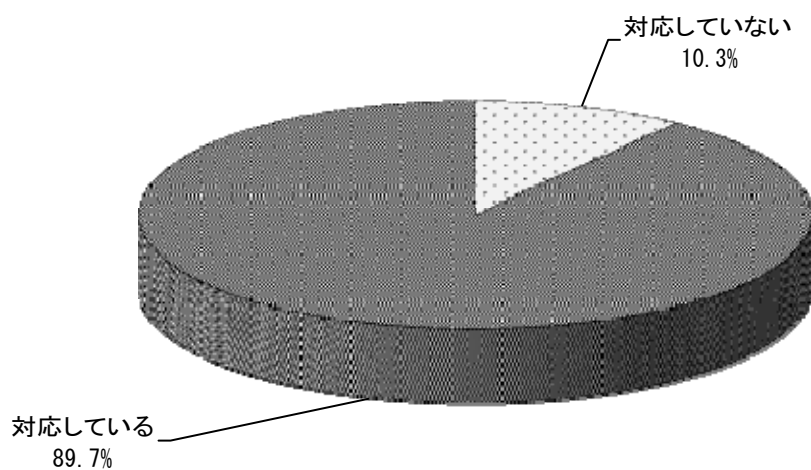


Q3-6-1 平日日中の対応有無

「対応している」の割合が高く 89.7%となっている。

図 12 Q3-6-1 平日日中の対応有無

(n=126)

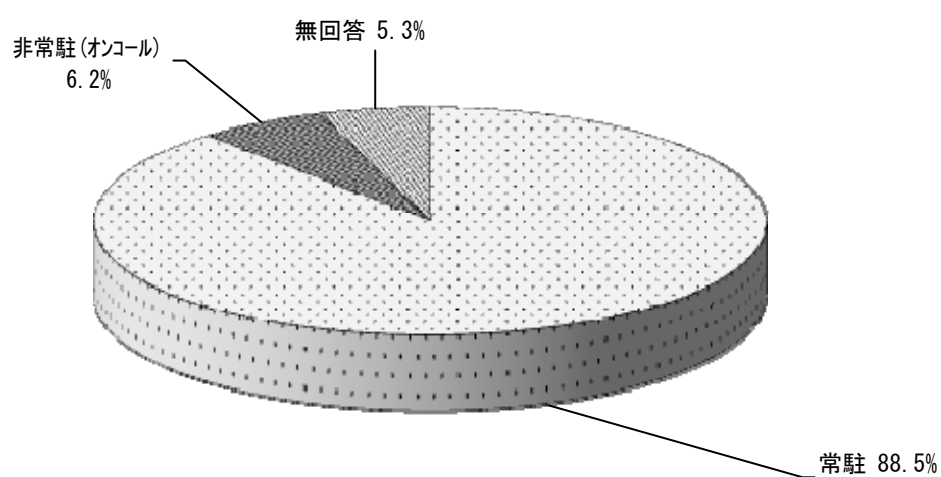


Q3-6-2 平日日中の実施体制

「常駐」の割合が 88.5%、「非常駐(オンコール)」の割合が 6.2%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 13 Q3-6-2 平日日中の実施体制

(n=113)

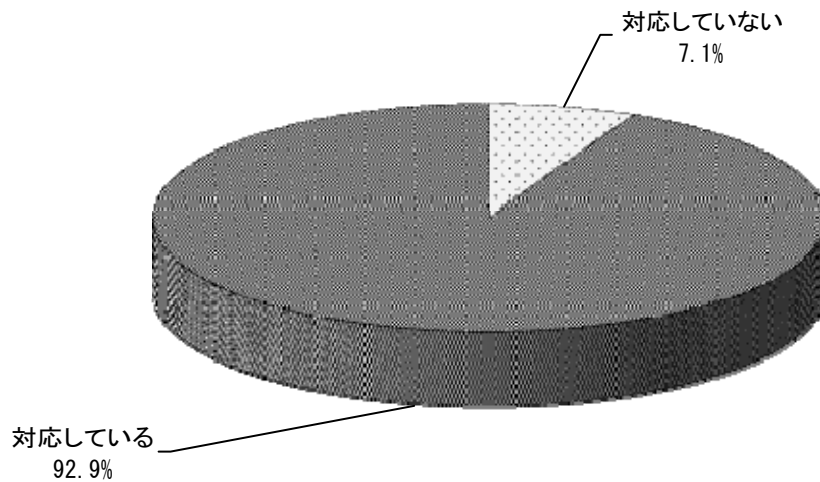


Q3-6-3 平日夜間の対応有無

「対応している」の割合が高く 92.9%となっている。

図 14 Q3-6-3 平日夜間の対応有無

(n=126)

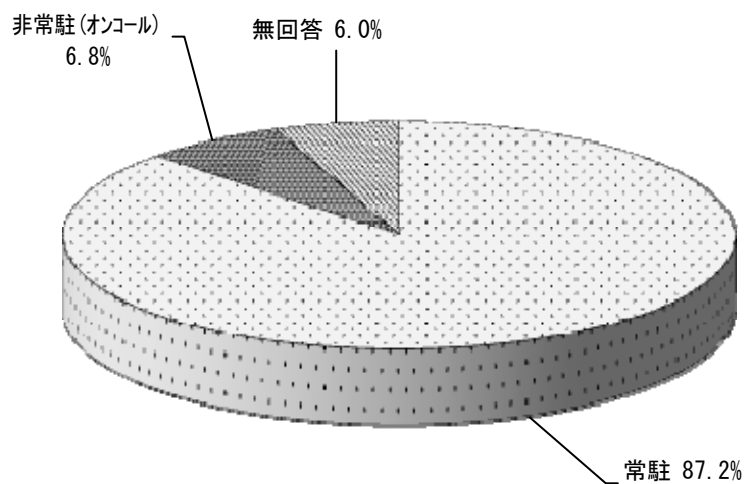


Q3-6-4 平日夜間の実施体制

「常駐」の割合が 87.2%、「非常駐(オンコール)」の割合が 6.8%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 15 Q3-6-4 平日夜間の実施体制

(n=117)

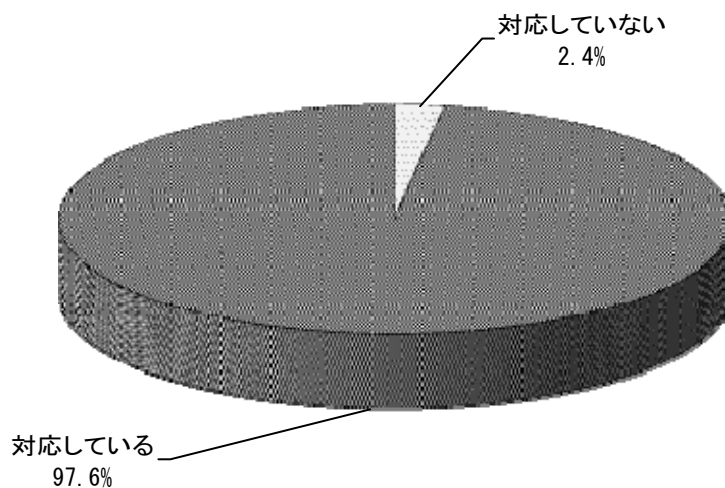


Q3-6-5 土日祝日中の対応有無

「対応している」の割合が最も高く 97.6%となっている。次いで、「対応していない(2.4%)」となっている。

図 16 Q3-6-5 土日祝日中の対応有無

(n=126)

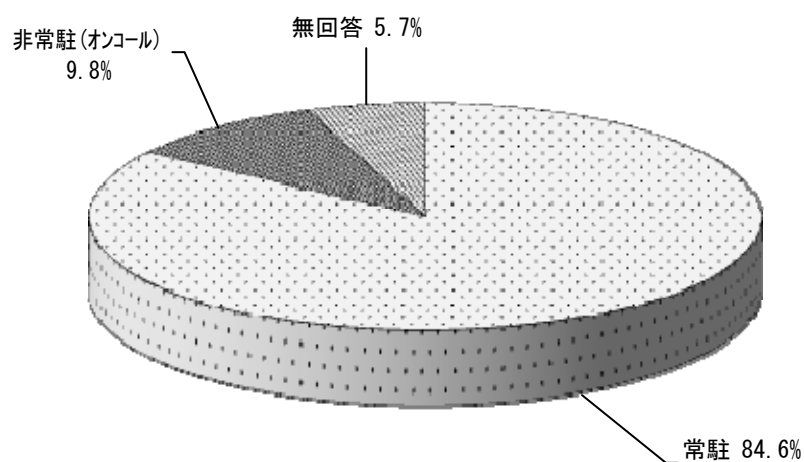


Q3-6-6 土日祝日中の実施体制

「常駐」の割合が最も高く 84.6%となっている。次いで、「非常駐(オンコール)(9.8%)」となっている。

図 17 Q3-6-6 土日祝日中の実施体制

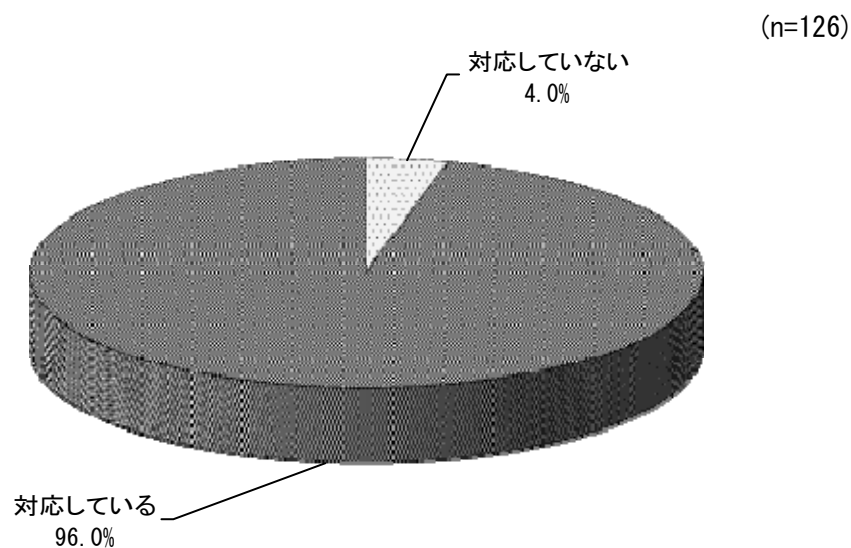
(n=123)



Q3-6-7 土日祝夜間の対応有無

「対応している」の割合が最も高く 96.0%となっている。次いで、「対応していない(4.0%)」となっている。

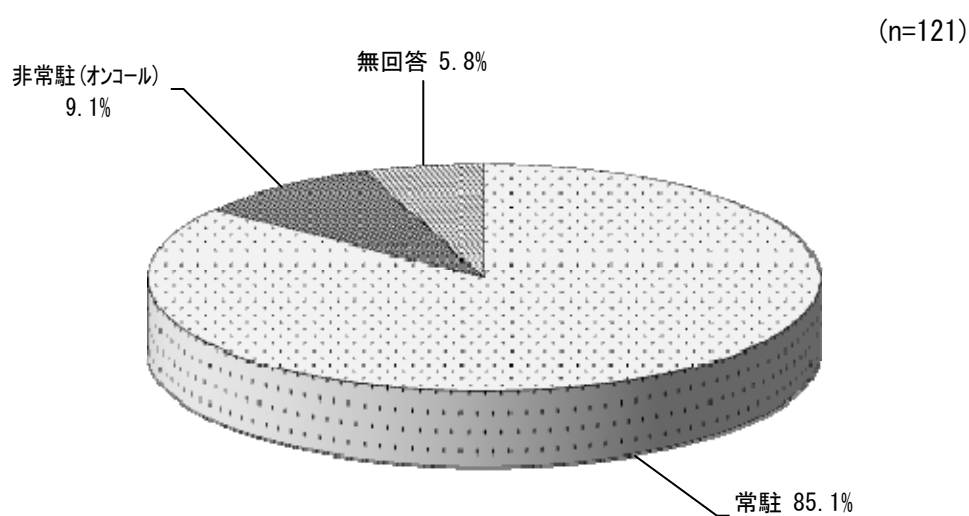
図 18 Q3-6-7 土日祝夜間の対応有無



Q3-6-8 土日祝夜間の実施体制

「常駐」の割合が最も高く 85.1%となっている。次いで、「非常駐(オンコール)(9.1%)」となっている。

図 19 Q3-6-8 土日祝夜間の実施体制



Q3-7 年間の事業費(千円)

年間の事業費の 平均値は 3,704 千円、最小値は 0 円、最大値は 236,850 千円、標準偏差は 23171.9 となっている。

図 20 Q3-7 年間の事業費(千円)

n	最小値	最大値	平均値	標準偏差
126	0.00	236850.00	3704.21	23171.94

Q3-8 年間相談受付件数

年間相談受付件数の 平均値は 8,031 件、最小値は 0 件、最大値は 321,355 件、標準偏差は 37426.7 となっている。

図 21 Q3-8 年間相談受付件数

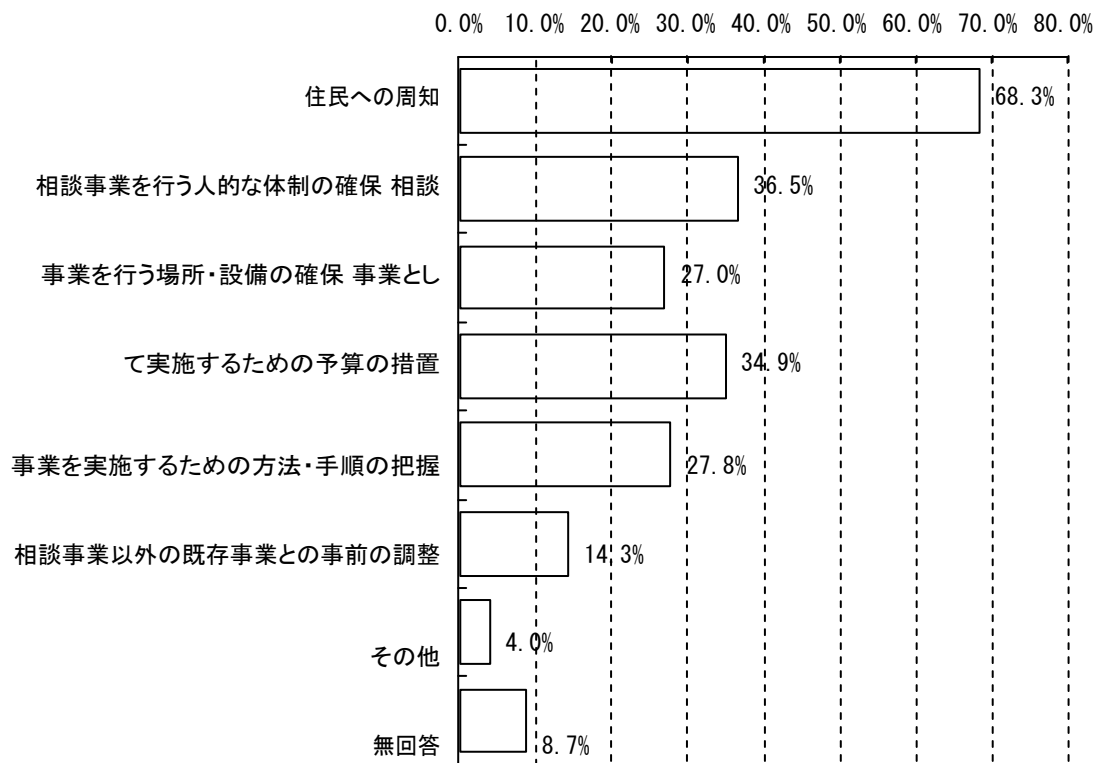
n	最小値	最大値	平均値	標準偏差
126	0.00	321355.00	8031.83	37426.70

Q3-9 事業を導入する上での課題

「住民への周知」の割合が最も高く 68.3%となっている。次いで、「相談事業を行う人的な体制の確保(36.5%)」、「事業として実施するための予算の措置(34.9%)」となっている。

図 22 Q3-9 事業を導入する上での課題

(n=126)

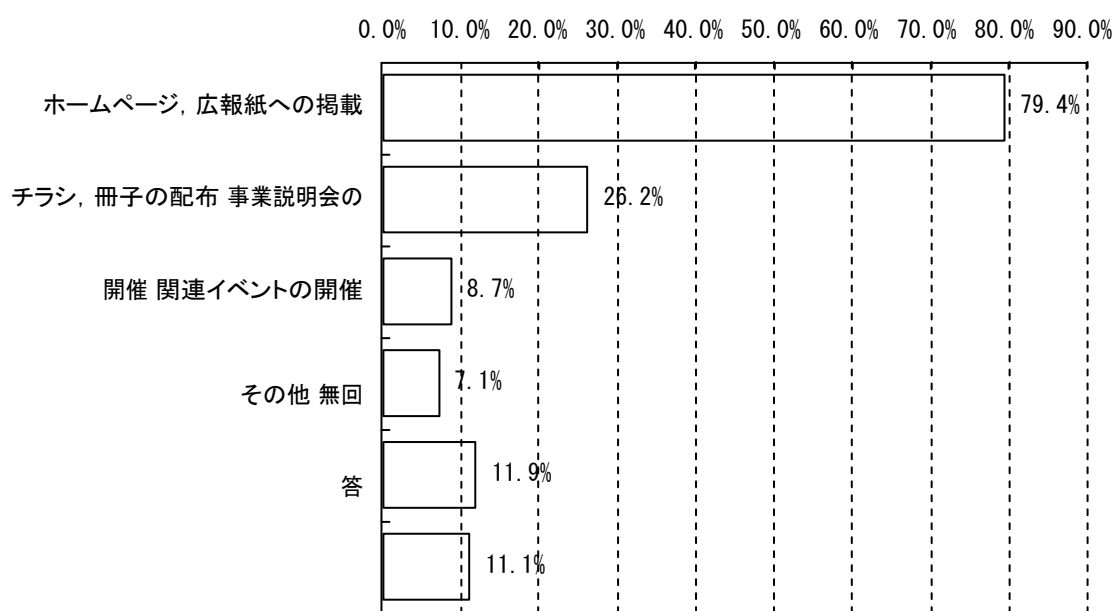


Q3-10 事業を周知するために取り組んでいる方法

「ホームページ、広報紙への掲載」の割合が最も高く 79.4%となっている。次いで、「チラシ、冊子の配布(26.2%)」、「その他(11.9%)」となっている。

図 23 Q3-10 事業を周知するために取り組んでいる方法

(n=126)

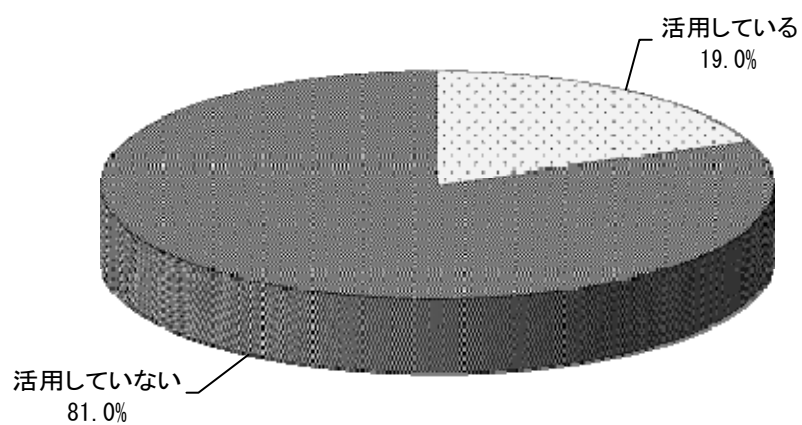


Q3-11 相談事業に関するプロトコルの活用

「活用していない」の割合が高く 81.0%となっている。「活用していない」の割合は 19.0%となっている。

図 24 Q3-11 相談事業に関するプロトコルの活用

(n=126)

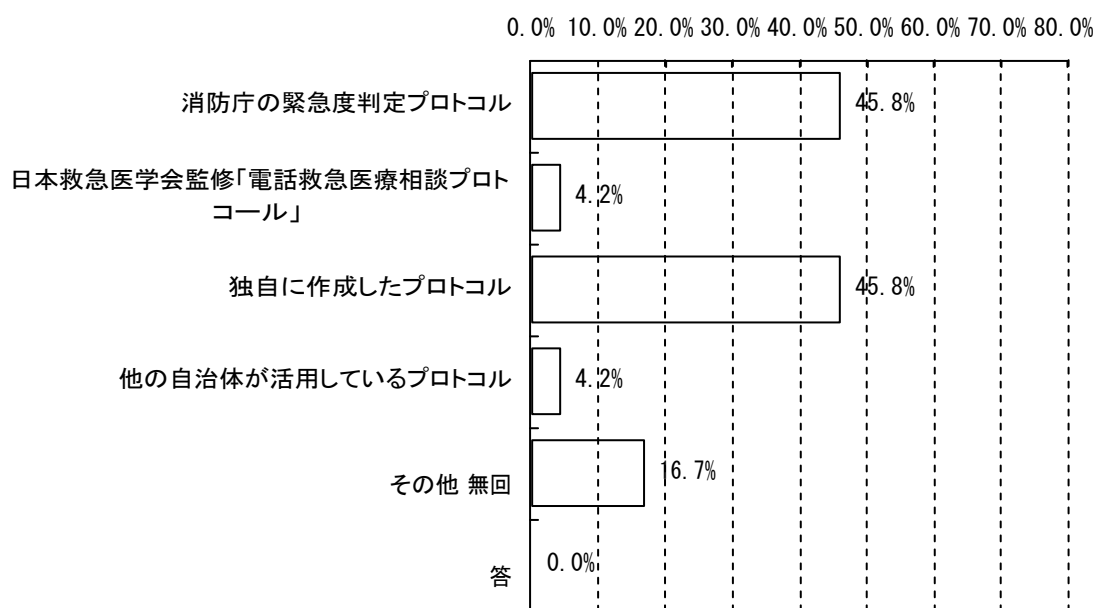


Q3-11-1 活用しているプロトコル

「消防庁の緊急度判定プロトコル」、「独自に作成したプロトコル」の割合が高く、それぞれ 45.8%となっている。次いで、「その他(16.7%)」となっている。

図 25 Q3-11-1 活用しているプロトコル

(n=24)



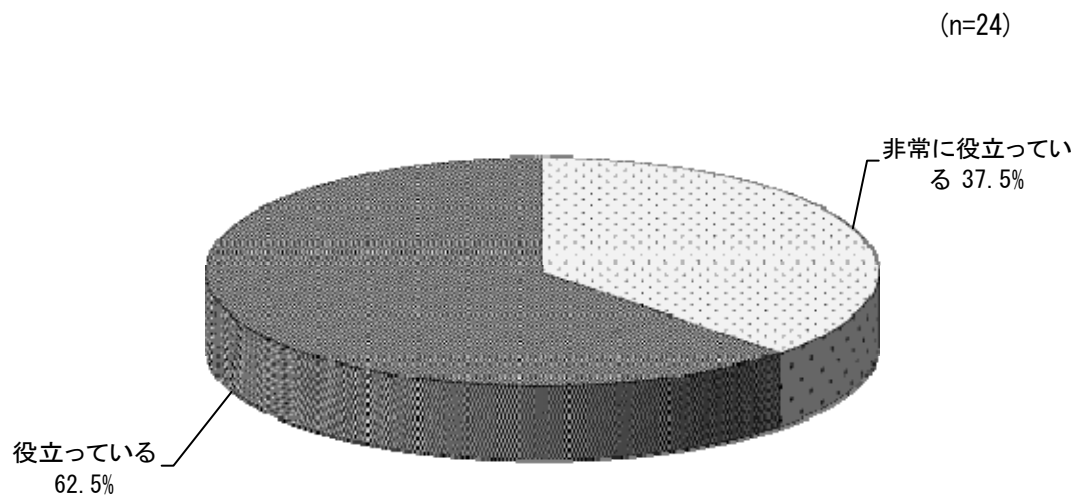
<「その他」の主な自由記述>

- MC 協議会プロトコル
- 地域MC協議会
- 都医師会作成
- 委託先の事業者が作成したプロトコル

Q3-11-2プロトコルの役立ち度

「役立っている」の割合が最も高く62.5%となっている。次いで、「非常に役立っている」(37.5%)、「役立っていない」(0.0%)、「まったく役立っていない」(0.0%)となっている。

図 26 Q3-11-2 プロトコルの役立ち度

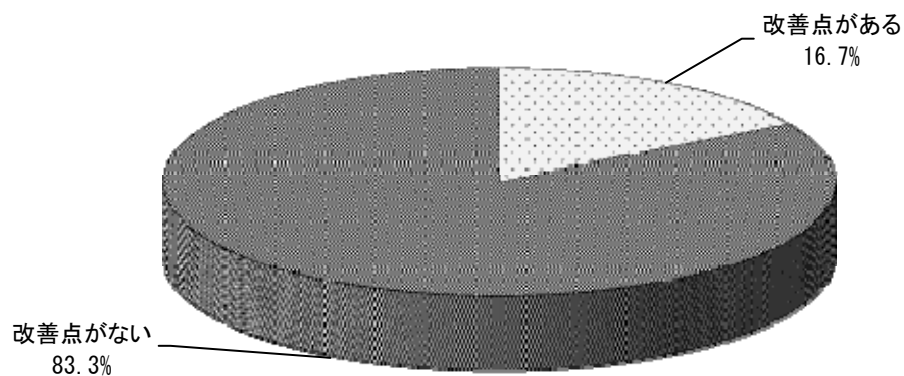


Q3-11-3プロトコルの改善点

「改善点がない」の割合が 83.3%、「改善点がある」の割合が 16.7%となっている。

図 27 Q3-11-3 プロトコルの改善点

(n=24)



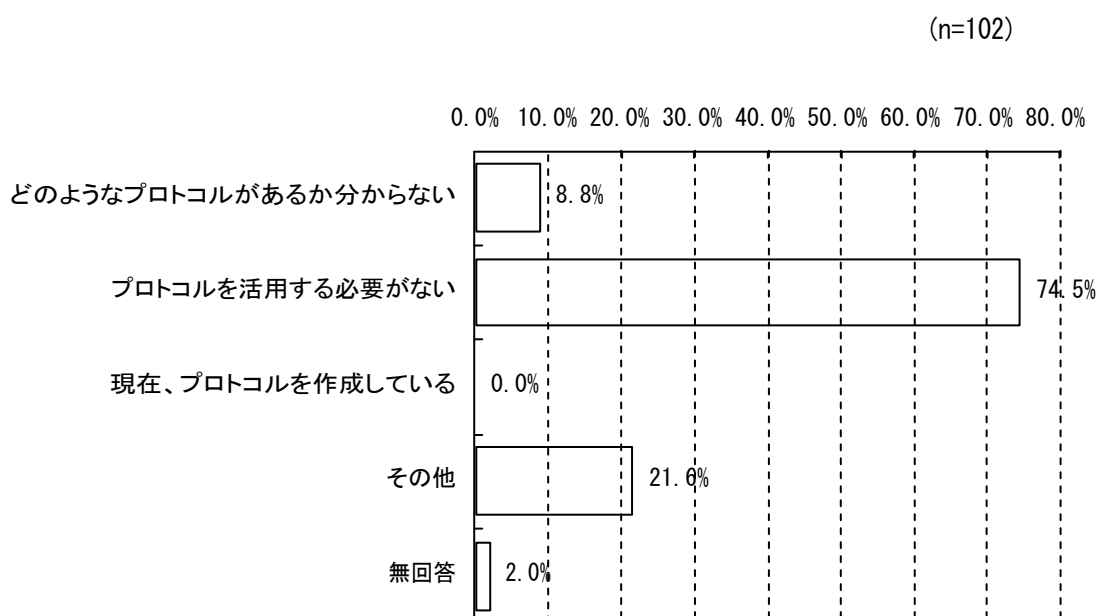
<「改善内容」の主な自由記述>

- ・緊急度の変更、質問項目の順番の変更が必要である
- ・消防庁の緊急度判定プロトコルとの整合を図る必要がある
- ・応急処置等の見直しがあった場合に随時改正していく必要がある

Q3-11-4 プロトコルを活用していない理由

「プロトコルを活用する必要がない」の割合が最も高く 61.3%となっている。次いで、「その他(17.7%)」、「どのようなプロトコルがあるか分からない(7.3%)」となっている。

図 28 Q3-11-4 プロトコルを活用していない理由



<「その他」の主な自由記述>

- ・医療機関案内のみ実施しているため
- ・救急協力医のみ告知する単独事業でプロトコルの必要がないため
- ・プロトコル作成等を検討中のため
- ・救急資格を持つ指令員が対応しているため
- ・人的・時間的な余裕がないため
- ・業者のプロトコルに準じて運用しているため
- ・専門的な知識を持った機関がバックアップしてくれるため、必要ない。
- ・今後、導入を検討する必要がある
- ・プロトコルは不要である

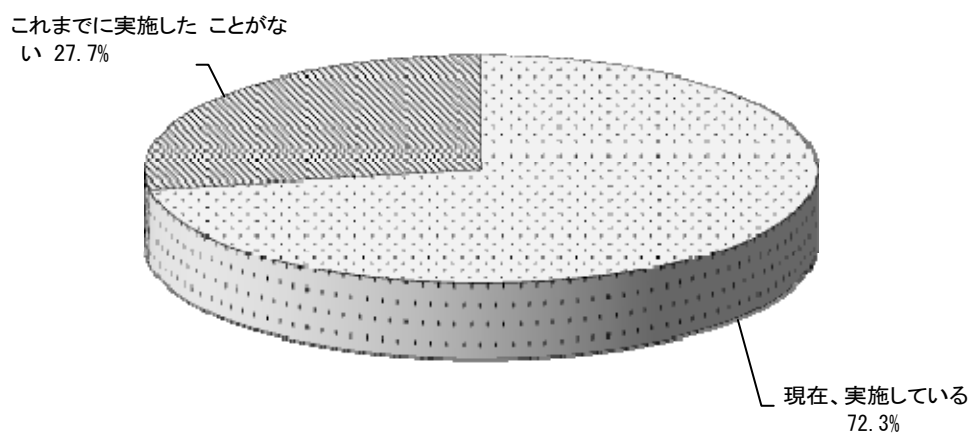
2-2. 都道府県

Q1 電話医療・救急相談事業の実施有無

「現在、実施している」の割合が最も高く 72.3%となっている。次いで、「これまでに実施したことがない(27.7%)」、「かつて実施していたが、現在実施していない(0.0%)」となっている。

図 1 Q1 電話医療・救急相談事業の実施有無

(n=47)

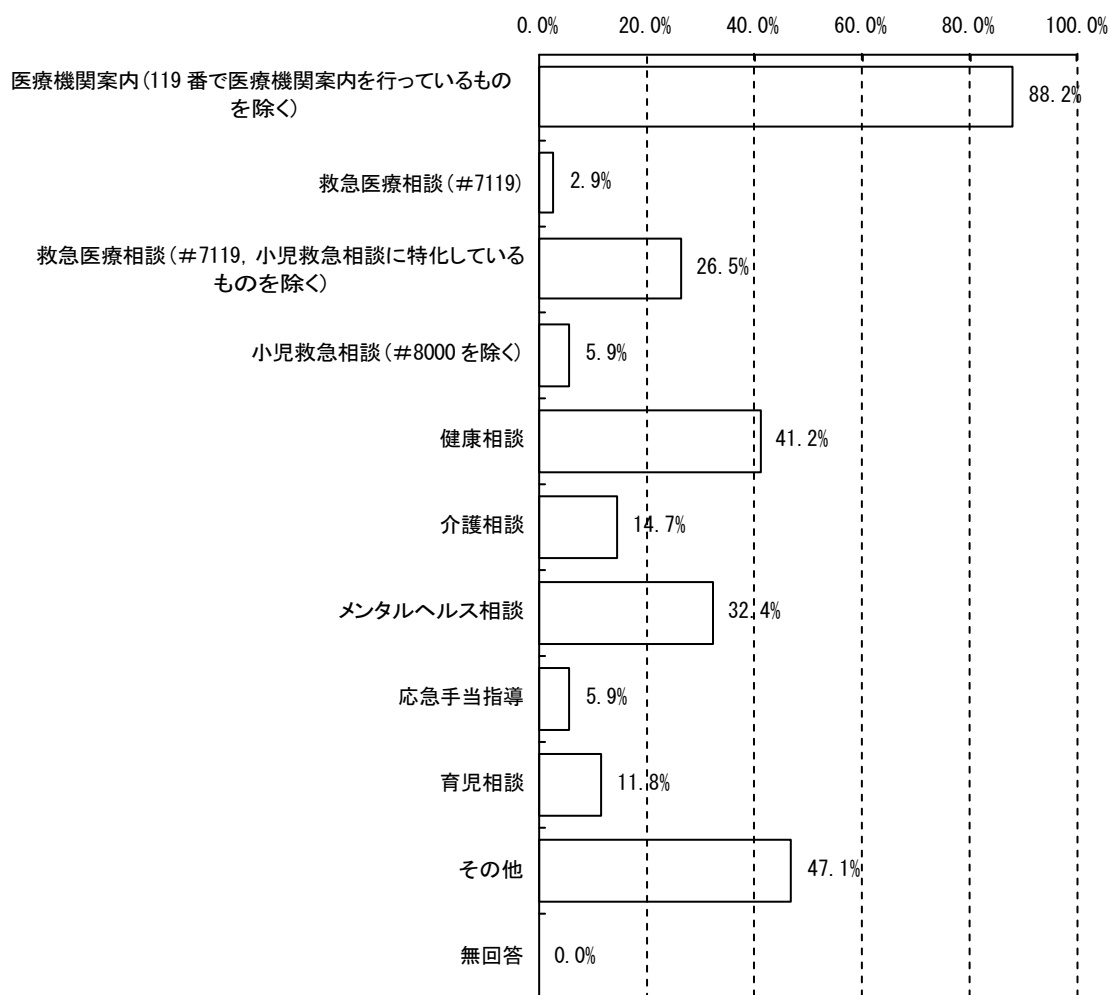


Q1-2 実施している相談事業の内容

「医療機関案内(119番で医療機関案内を行っているものを除く)」の割合が最も高く88.2%となっている。次いで、「その他(47.1%)」、「健康相談(41.2%)」となっている。図 2

Q1-2 実施している相談事業の内容

(n=34)



<「その他」の主な自由記述>

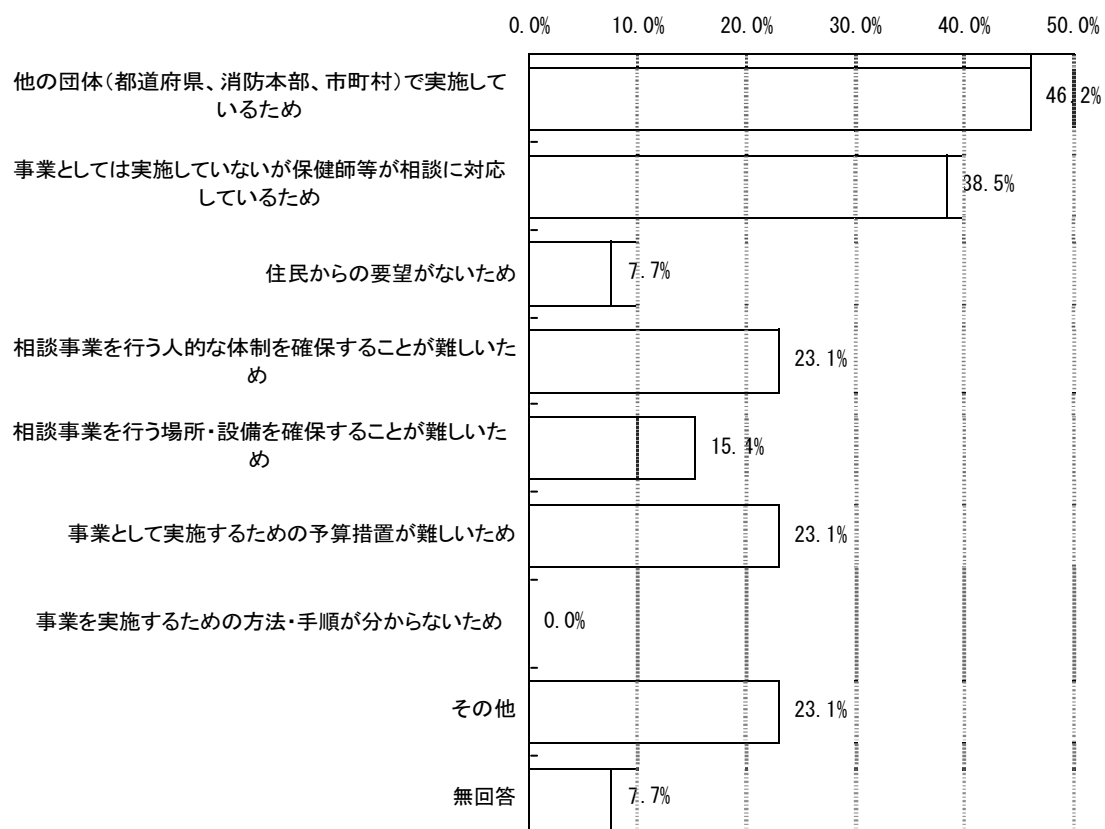
- ・ 医療安全に関する苦情・相談対応
- ・ 女性の健康相談、不妊症・不育症相談
- ・ 医療費等の相談
- ・ 薬に関する相談

Q2-1 実施していない理由

「他の団体(都道府県、消防本部、市町村)で実施しているため」の割合が最も高く 46.2% となっている。次いで、「事業としては実施していないが保健師等が相談に対応しているため(38.5%)」、「相談事業を行う人的な体制を確保することが難しいため(23.1%)」、「事業として実施するための予算措置が難しいため(23.1%)」、「その他(23.1%)」となっている。

図 3 Q2-1 実施していない理由

(n=13)

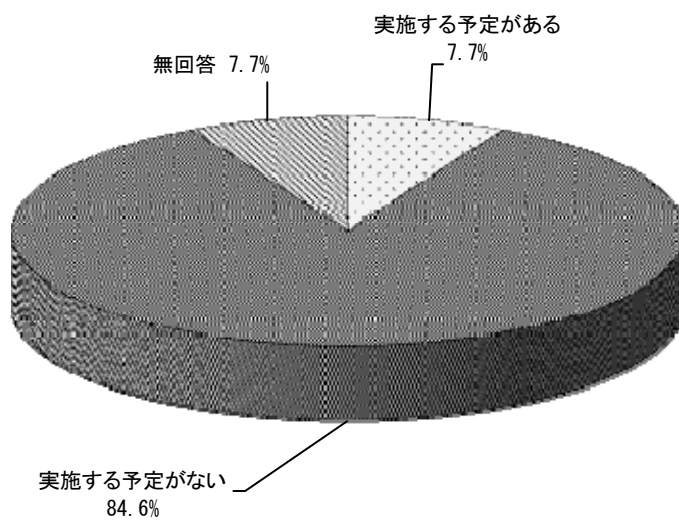


Q2-2 実施する予定

「実施する予定がない」の割合が 84.6%、「実施する予定がある」の割合は 7.7%となっている。

図 4 Q2-2 実施する予定

(n=13)



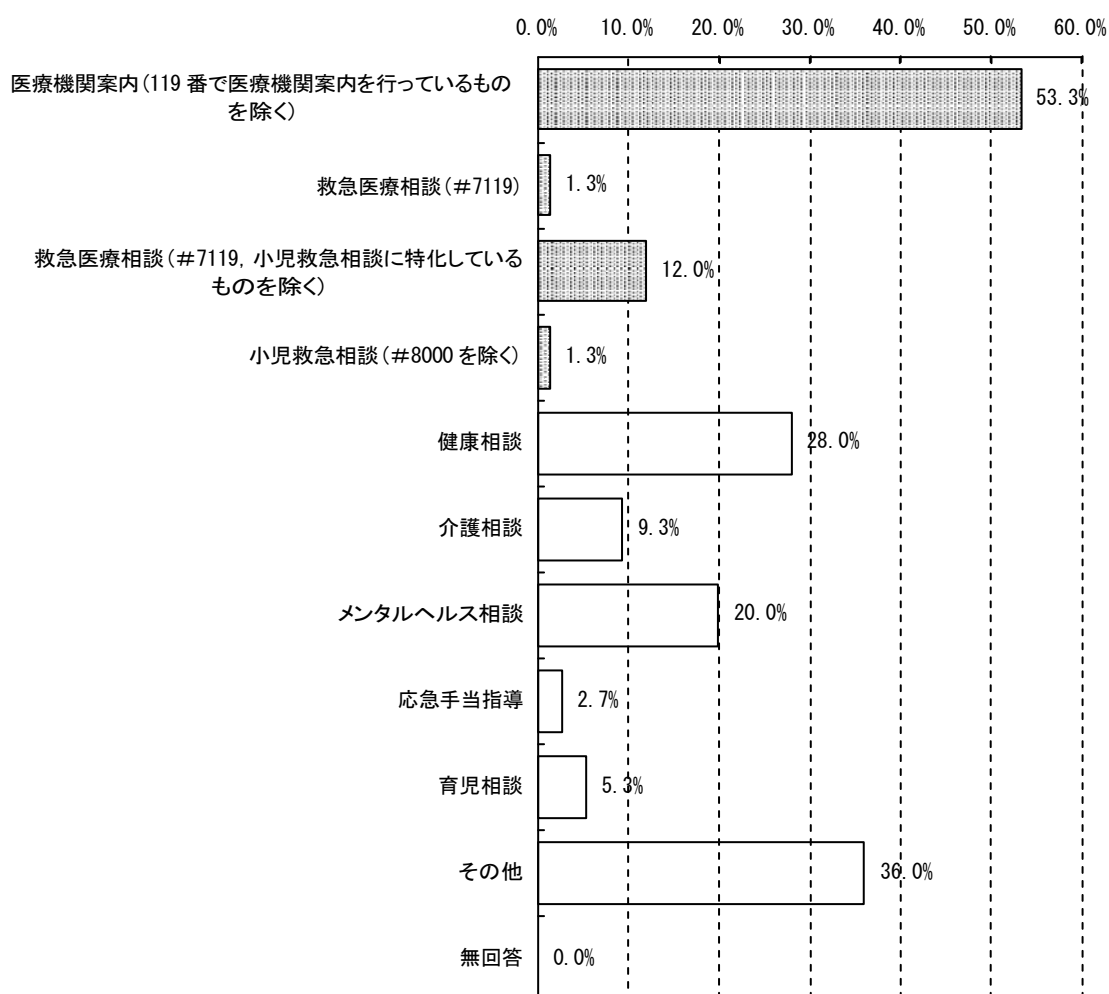
以下は、Q1 で、「現在、実施している」と回答した者(n=34)の事業の内容等についての回答結果である。なお、一つの機関で複数の事業を実施している場合がある。

Q3-2 事業の内容

「医療機関案内(119番で医療機関案内を行っているものを除く)」の割合が最も高く53.3%となっている。次いで、「その他(36.0%)」、「健康相談(28.0%)」となっている。図 5

Q3-2 事業の内容

(n=75)



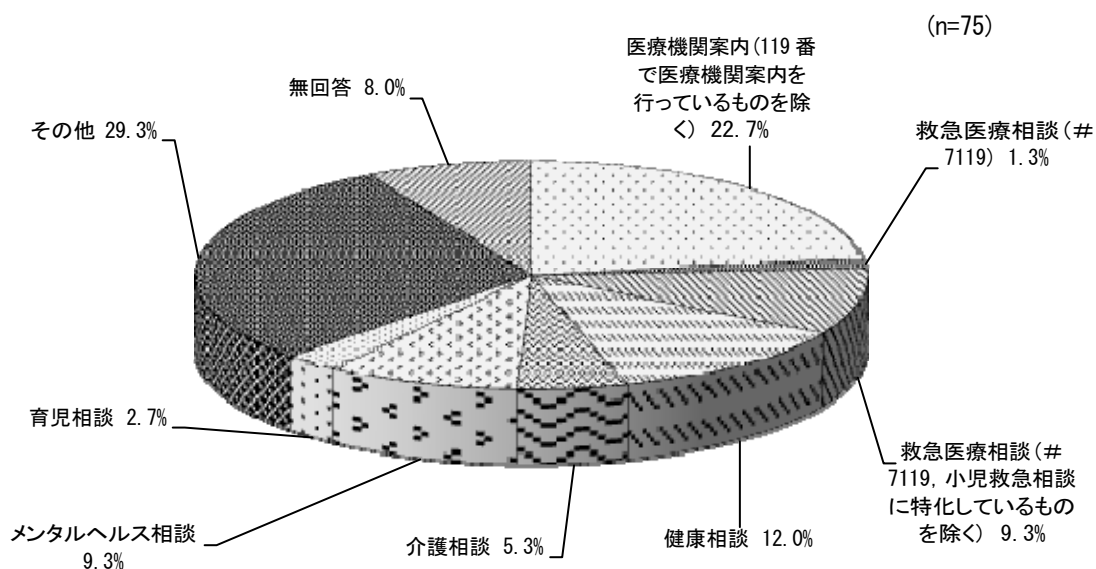
<「その他」の自由記述>

- ・ 医療安全に関する苦情・相談対応
- ・ 女性の健康相談、不妊症・不育症相談
- ・ 診療費に関する相談
- ・ 医薬品等に関する相談
- ・ 児童虐待に関する相談
- ・ 難病の患者等の療養上及び日常生活上の相談
- ・ 精神疾患患者の救急医療相談
- ・ 薬物乱用等の一般相談(面談もあり)

Q3-2b 事業の主な内容

「その他」の割合が最も高く 29.3%となっている。次いで、「医療機関案内(119番で医療機関案内を行っているものを除く)(22.7%)」、「健康相談(12.0%)」となっている。

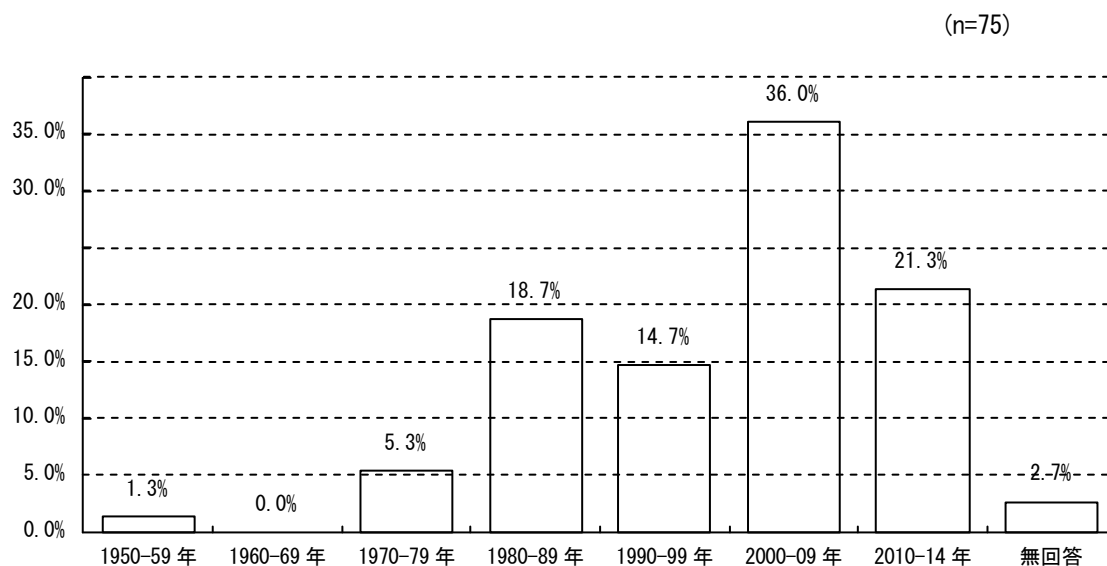
図 6 Q3-2b 事業の主な内容



Q3-3 事業開始年月(西暦年)

「1990-94 年」に開始した事業の割合が最も高く 36.0%となっている。次いで、「1995-99 年(21.3%)」となっている。

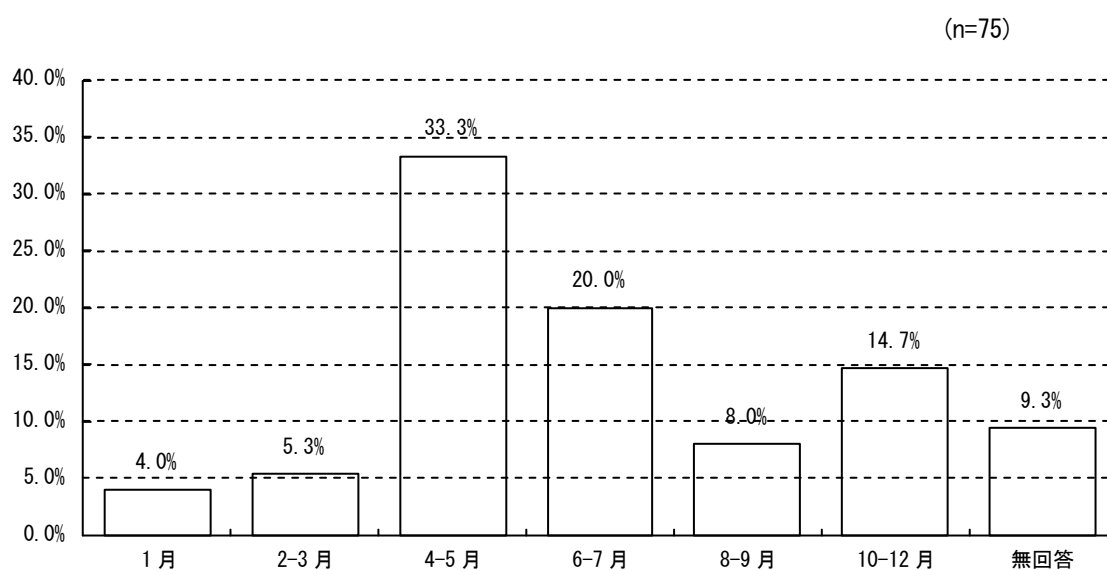
図 7 Q3-3 事業開始年月(西暦年)



Q3-3 事業開始年月(月)

「4-5 月」の年度初めに開始した事業の割合が最も高く 33.3%となっている。次いで「10-12 月(14.7%)」となっている。

図 8 Q3-3 事業開始年月(月)

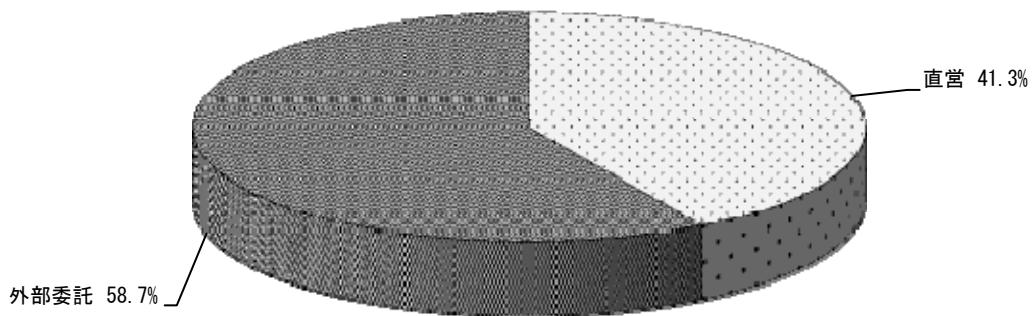


Q3-4 外部委託の有無

「外部委託」の割合が 58.7%、「直営」の割合が 41.3%と、外部委託の割合が高くなっている。

図 9 Q3-4 外部委託の有無

(n=75)

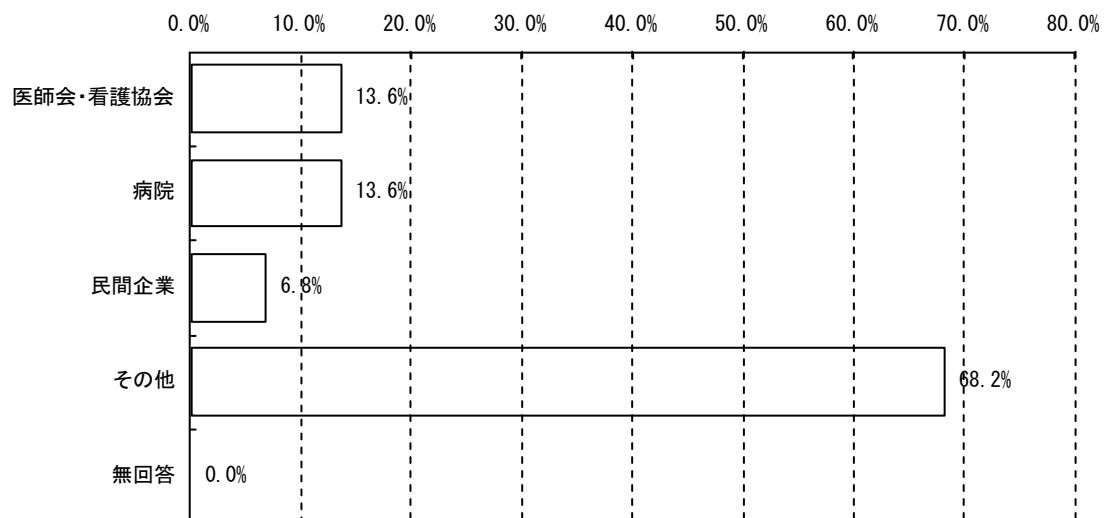


Q3-4-1 外部委託先の類型

「その他」の割合が最も高く 68.2%となっている。次いで、「医師会・看護協会(13.6%)」、「病院(13.6%)」となっている。

図 10 Q3-4-1 外部委託先の類型

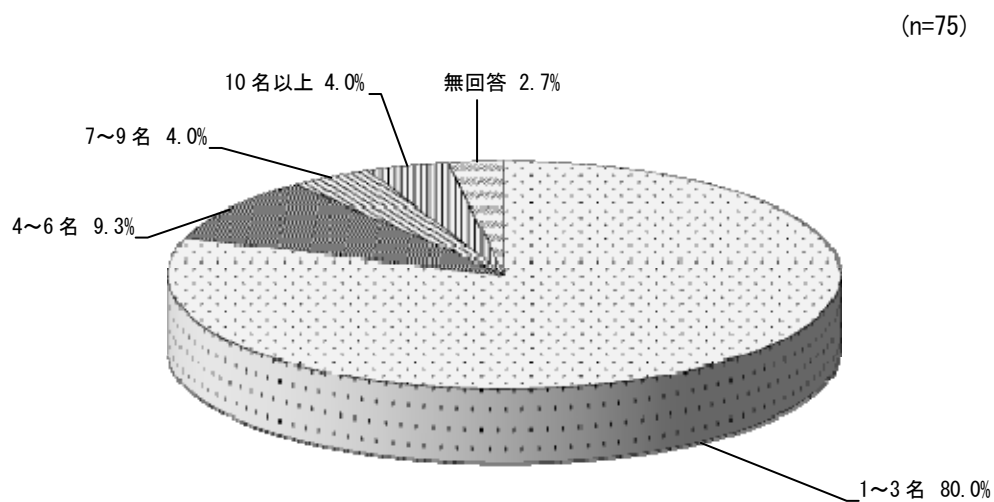
(n=44)



Q3-5 相談対応に当たる職員数

「1～3名」の割合が最も高く80.0%となっている。次いで、「4～6名(9.3%)」、「7～9名(4.0%)」、「10名以上(4.0%)」となっている。

図 11 Q3-5 相談対応に当たる職員数

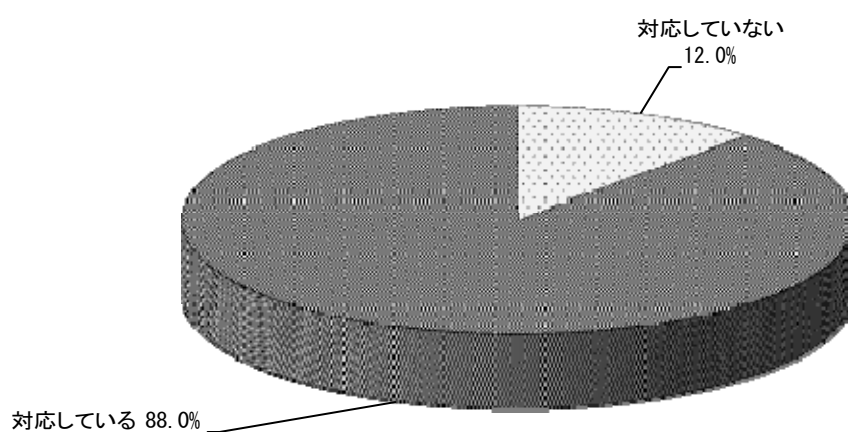


Q3-6-1 平日日中の対応有無

「対応している」の割合が高く 88.0%となっている。

図 12 Q3-6-1 平日日中の対応有無

(n=75)

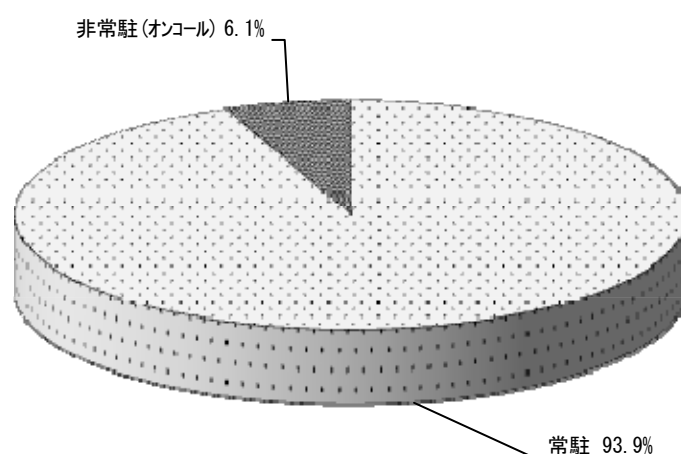


Q3-6-2 平日日中の実施体制

「常駐」の割合が 93.9%、「非常駐(オンコール)」の割合が 6.1%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 13 Q3-6-2 平日日中の実施体制

(n=66)

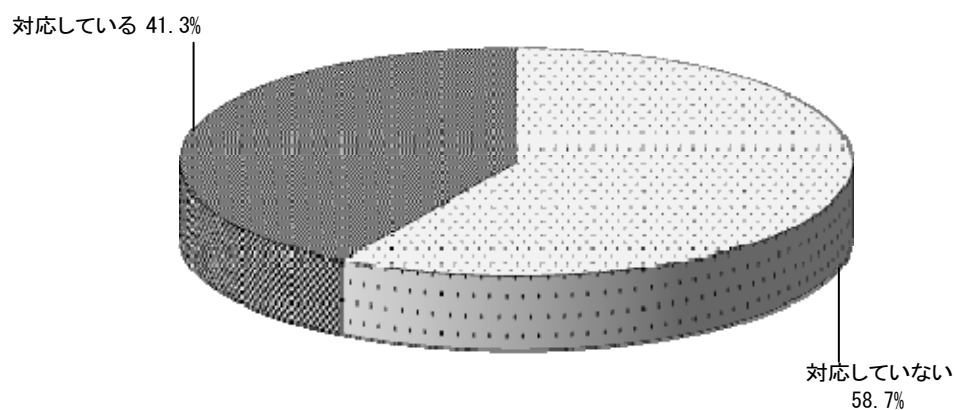


Q3-6-3 平日夜間の対応有無

「対応していない」の割合が高く 58.7%となっている。

図 14 Q3-6-3 平日夜間の対応有無

(n=75)

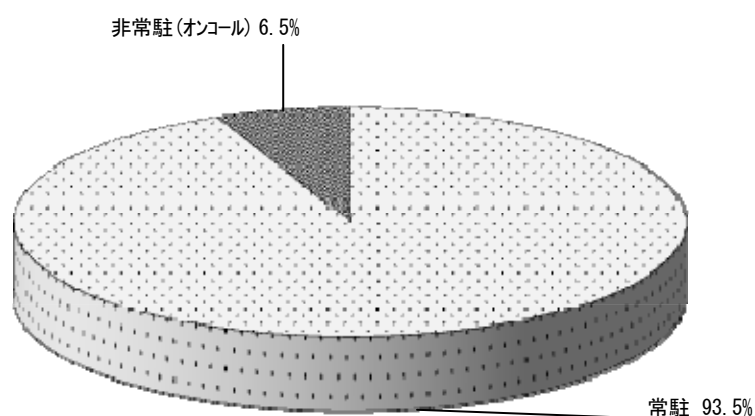


Q3-6-4 平日夜間の実施体制

「常駐」の割合が 93.5%、「非常駐(オンコール)」の割合が 6.5%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 15 Q3-6-4 平日夜間の実施体制

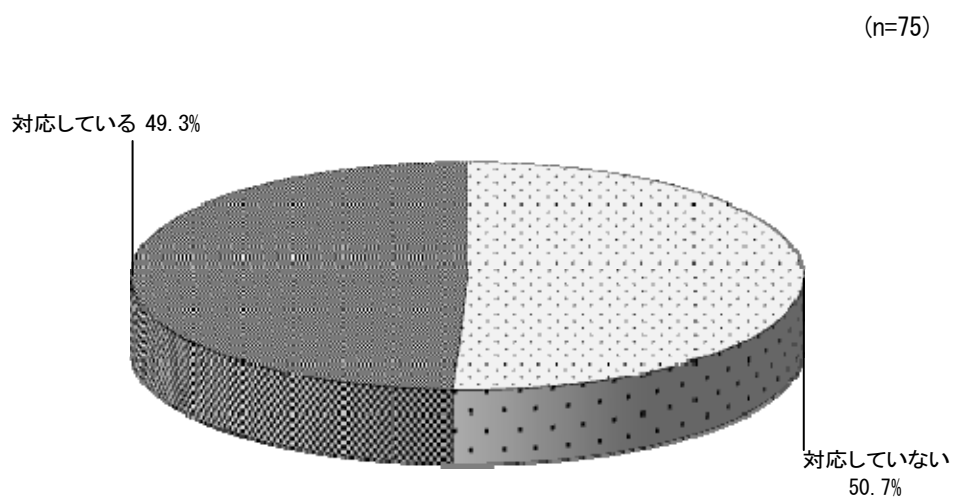
(n=31)



Q3-6-5 土日祝日中の対応有無

「対応していない」の割合が高く 50.7%となっている。

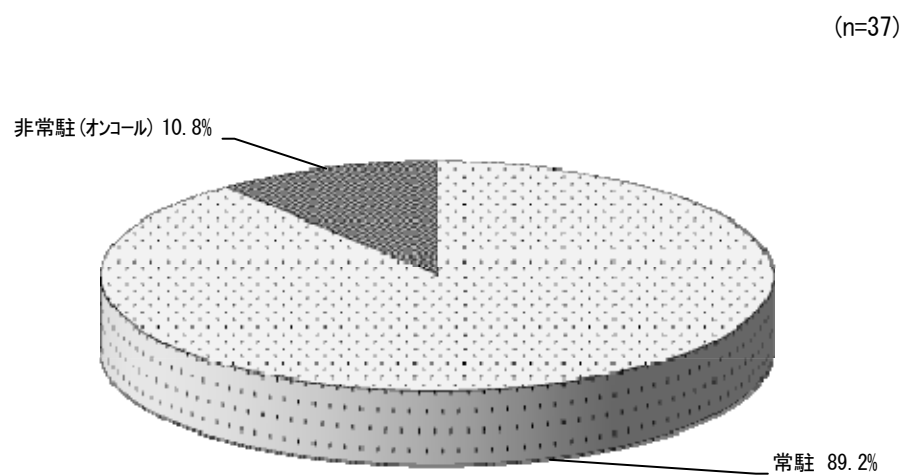
図 16 Q3-6-5 土日祝日中の対応有無



Q3-6-6 土日祝日中の実施体制

「常駐」の割合が 89.2%、「非常駐(オンコール)」の割合が 10.8%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 17 Q3-6-6 土日祝日中の実施体制

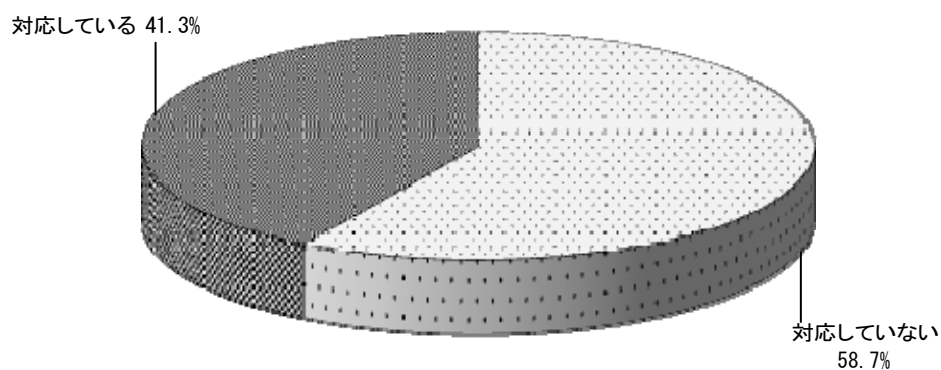


Q3-6-7 土日祝夜間の対応有無

「対応していない」の割合が高く 58.7%となっている。

図 18 Q3-6-7 土日祝夜間の対応有無

(n=75)

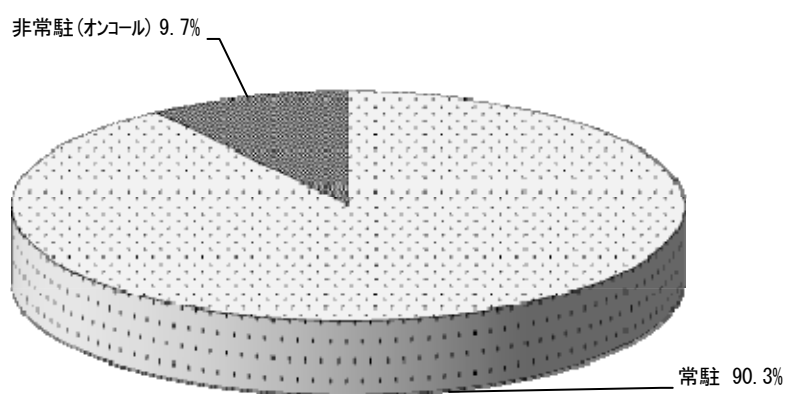


Q3-6-8 土日祝夜間の実施体制

「常駐」の割合が 90.3%、「非常駐(オンコール)」の割合が 9.7%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 19 Q3-6-8 土日祝夜間の実施体制

(n=31)



Q3-7 年間の事業費(千円)

年間の事業費の 平均値は 40,954 千円、最小値は 0 円、最大値は 976,000 千円、標準偏差は 23171.9 となっている。

図 20 Q3-7 年間の事業費(千円)

	n	最小値	最大値	平均値	標準偏差
合計	75	0.00	976000.00	40954.35	120691.55

Q3-8 年間相談受付件数

年間相談受付件数の平 均値は 16,066 件、最小値は 0 件、最大値は 177,468 件、標準偏差は 34971.8 となっている。

図 21 Q3-8 年間相談受付件数

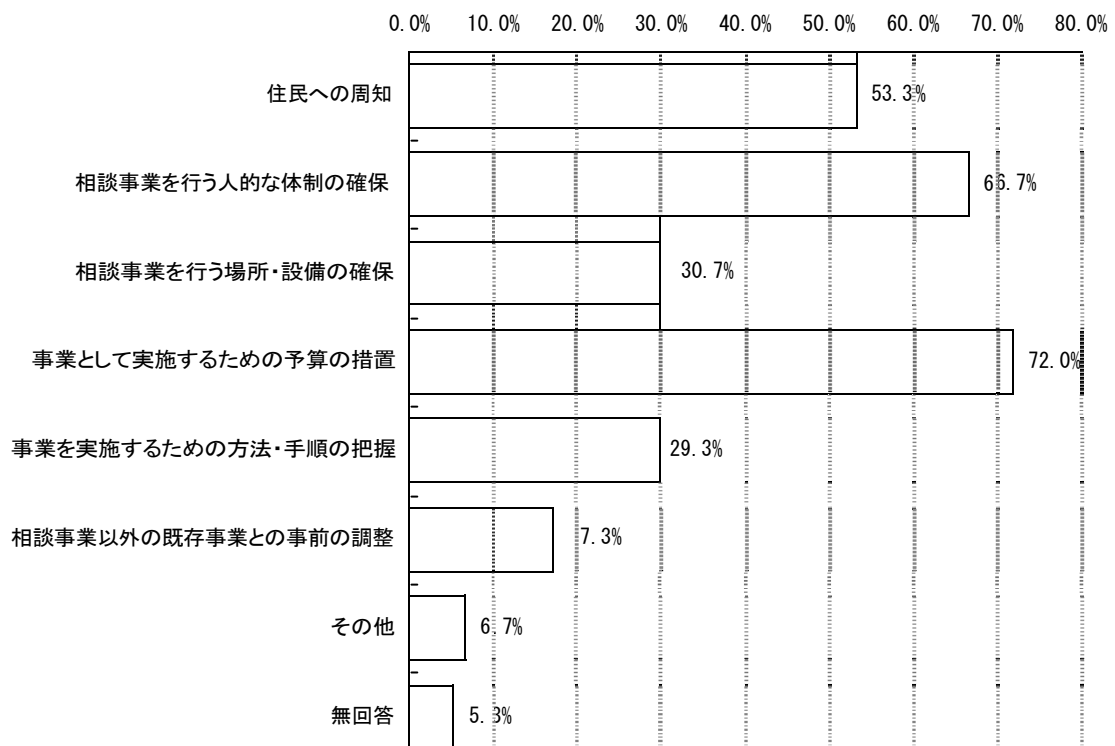
	n	最小値	最大値	平均値	標準偏差
合計	75	0.00	177468.00	16065.97	34971.75

Q3-9 事業を導入する上での課題

「事業として実施するための予算の措置」の割合が最も高く 72.0%となっている。次いで、「相談事業を行う人的な体制の確保(66.7%)」「住民への周知(53.3%)」となっている。図 22

Q3-9 事業を導入する上での課題

(n=75)

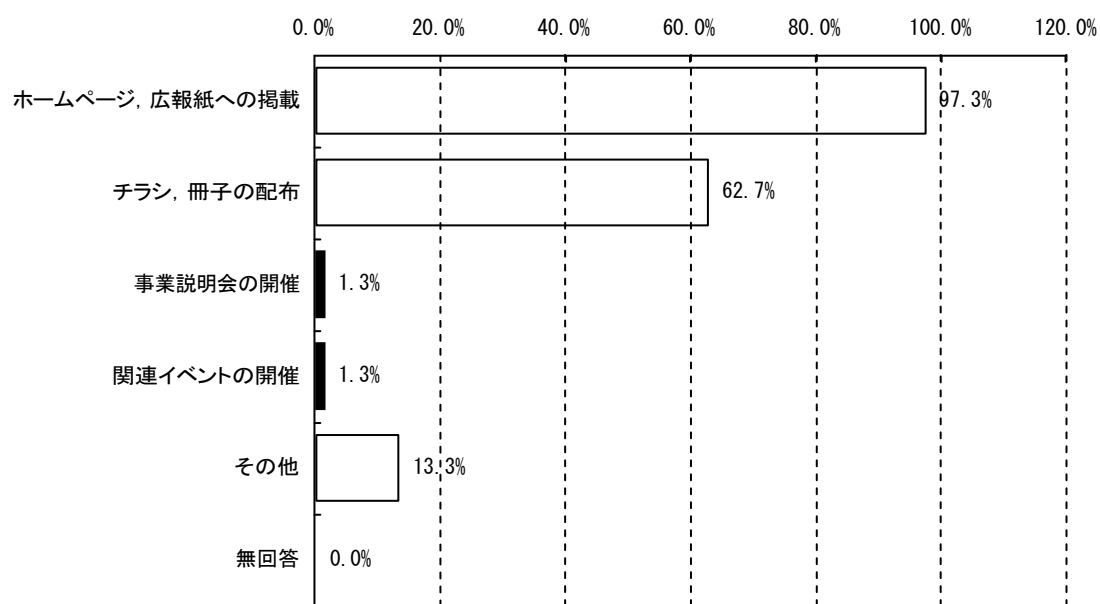


Q3-10 事業を周知するために取り組んでいる方法

「ホームページ、広報紙への掲載」の割合が最も高く 97.3%となっている。次いで、「チラシ、冊子の配布(62.7%)」、「その他(13.3%)」となっている。

図 23 Q3-10 事業を周知するために取り組んでいる方法

(n=75)

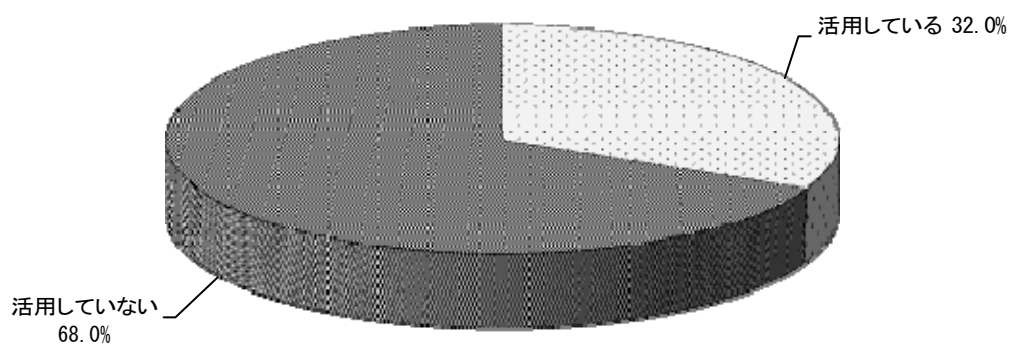


Q3-11 相談事業に関するプロトコルの活用

「活用していない」の割合が高く68.0%となっている。「活用している」の割合は32.0%となっている。

図 24 Q3-11 相談事業に関するプロトコルの活用

(n=75)

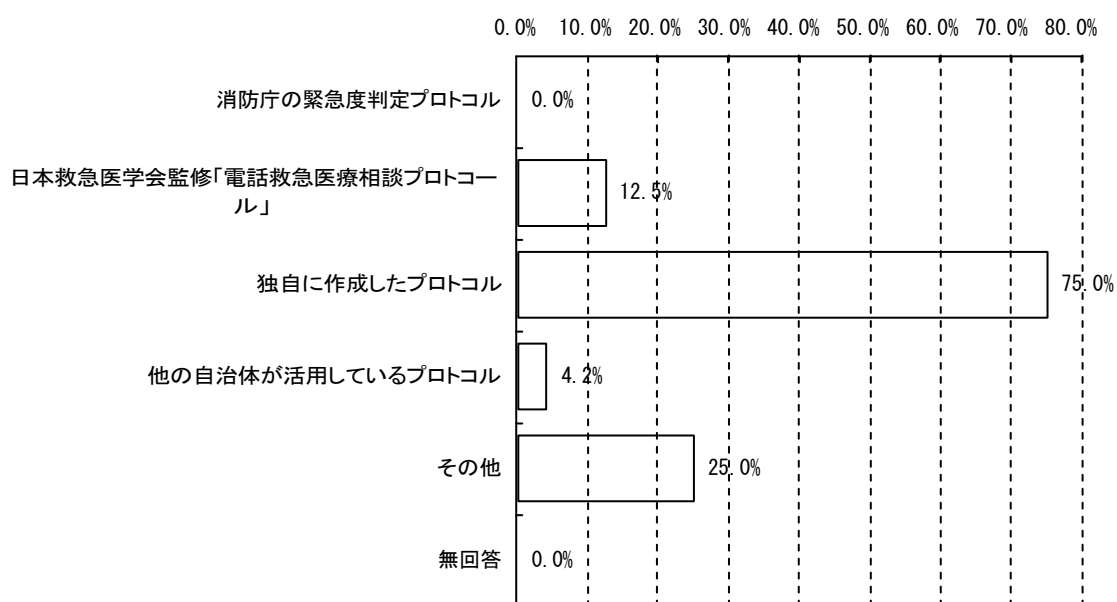


Q3-11-1 活用しているプロトコル

「独自に作成したプロトコル」の割合が最も高く 75.0%となっている。次いで、「その他(25.0%)」、「日本救急医学会監修「電話救急医療相談プロトコル」(12.5%)」となっている。

図 25 Q3-11-1 活用しているプロトコル

(n=24)



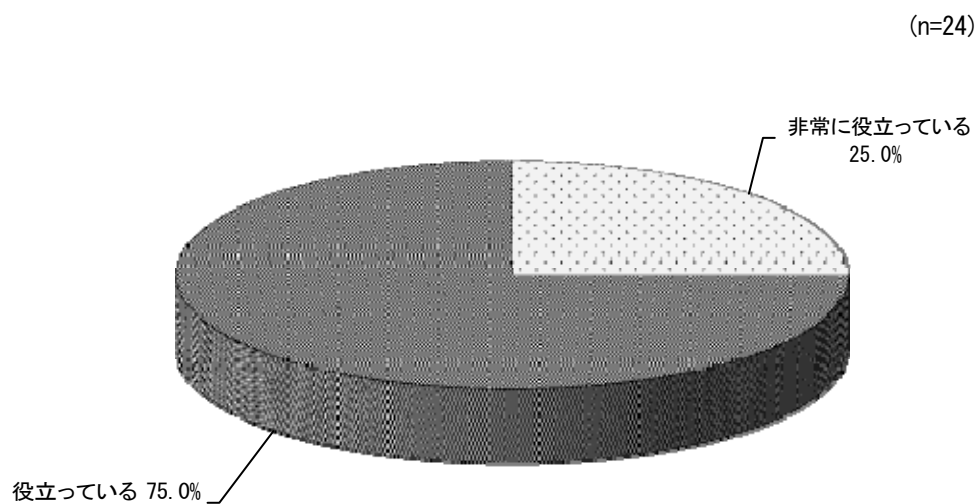
<「その他」の主な自由記述>

- ・国が委託事業で作成したマニュアル
- ・東京都保健医療情報センターマニュアル
- ・簡単な手順書、緊急時の対応マニュアル
- ・JAM 自殺リスクアセスメントシートや相談対応マニュアル
- ・自殺の危険性を判断するチェックリスト(出典不明)
- ・医療安全支援センター総合支援事業の相談対応ガイドブック

Q3-11-2プロトコルの役立ち度

「役立っている」の割合が最も高く75.0%となっている。次いで、「非常に役立っている(25.0%)」「役立っていない(0.0%)」「まったく役立っていない(0.0%)」となっている。

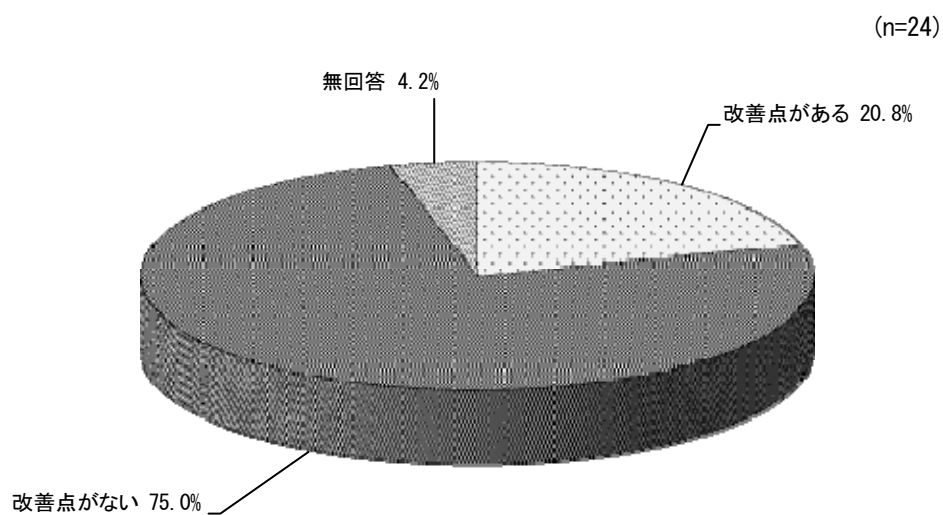
図 26 Q3-11-2 プロトコルの役立ち度



Q3-11-3プロトコルの改善点

「改善点がない」の割合が 75.0%、「改善点がある」の割合が 20.8%となっている。

図 27 Q3-11-3 プロトコルの改善点



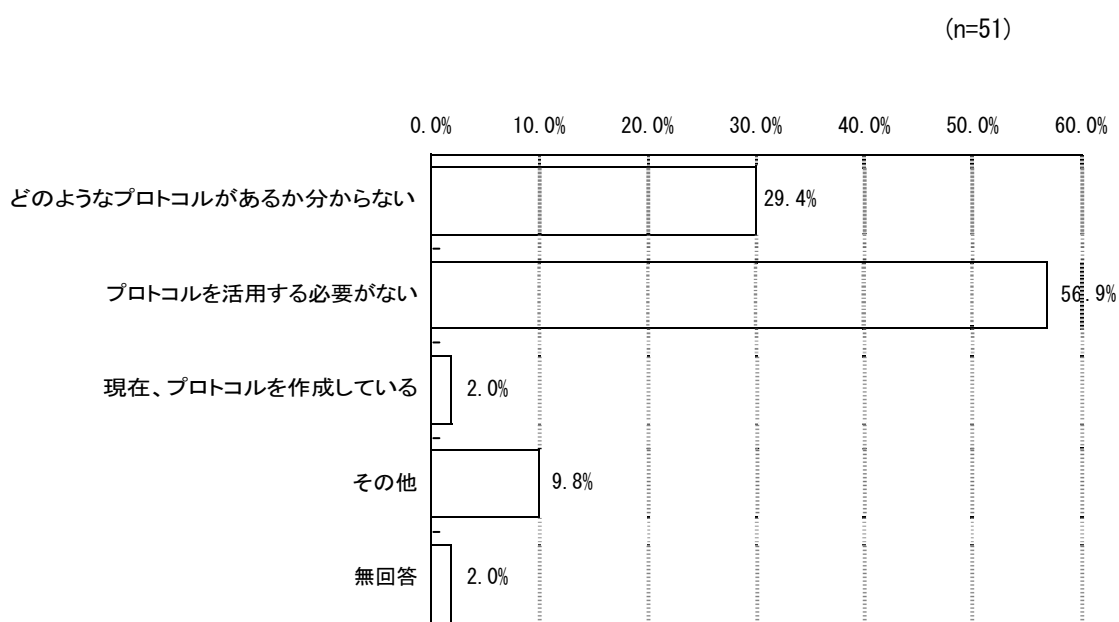
<「改善内容」の主な自由記述>

- ・精神疾患への対応にプロトコルは馴染まず、個別の事案に対応することが多い。
- ・医療安全支援センター総合支援事業のガイドブックについて、診療報酬制度に関する対応事例を増やし制度改正に合わせて改定してもらいたい。

Q3-11-4 プロトコルを活用していない理由

「プロトコルを活用する必要がない」の割合が最も高く 56.9%となっている。次いで、「どのようなプロトコルがあるか分からない(29.4%)」、「その他(9.8%)」となっている。

図 28 Q3-11-4 プロトコルを活用していない理由



<「その他」の主な自由記述>

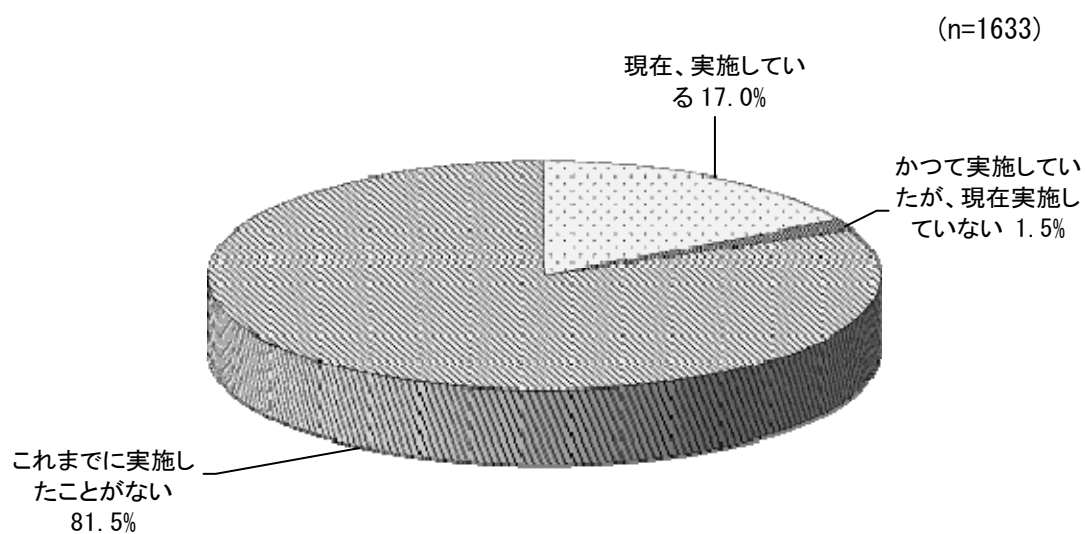
- ・専門職を配置しているためプロトコルは不要である
- ・業務マニュアルを作成している

2-3. 市区町村

Q1 電話医療・救急相談事業の実施有無

「これまでに実施したことがない」の割合が最も高く 81.5%となっている。次いで、「現在、実施している(17.0%)」、「かつて実施していたが、現在実施していない(1.5%)」となっている。

図 1 Q1 電話医療・救急相談事業の実施有無

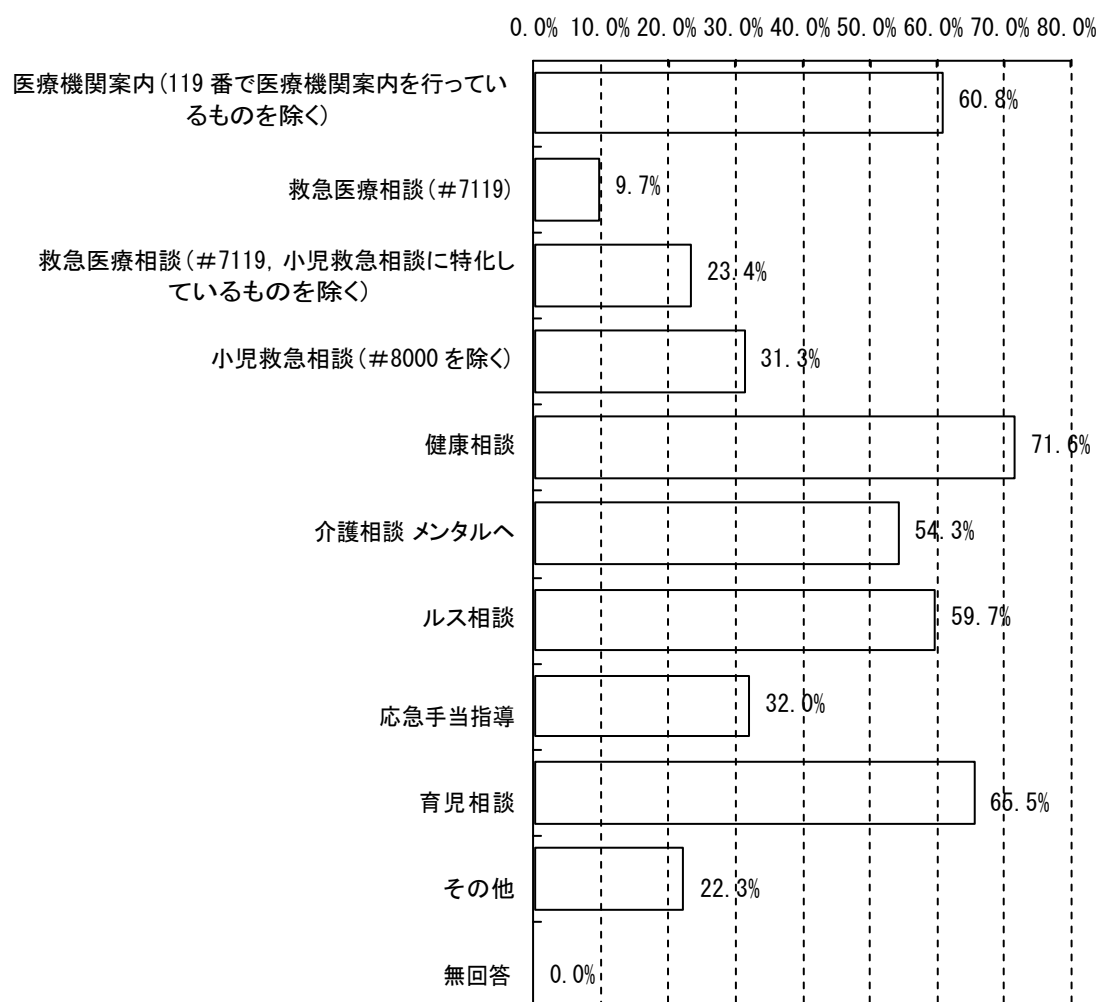


Q1-2 実施している相談事業の内容

「健康相談」の割合が最も高く 71.6%となっている。次いで、「育児相談(65.5%)」、「医療機関案内(119 番で医療機関案内を行っているものを除く)(60.8%)」となっている。

図 2 Q1-2 実施している相談事業の内容

(n=278)



<「その他」の主な自由記述>

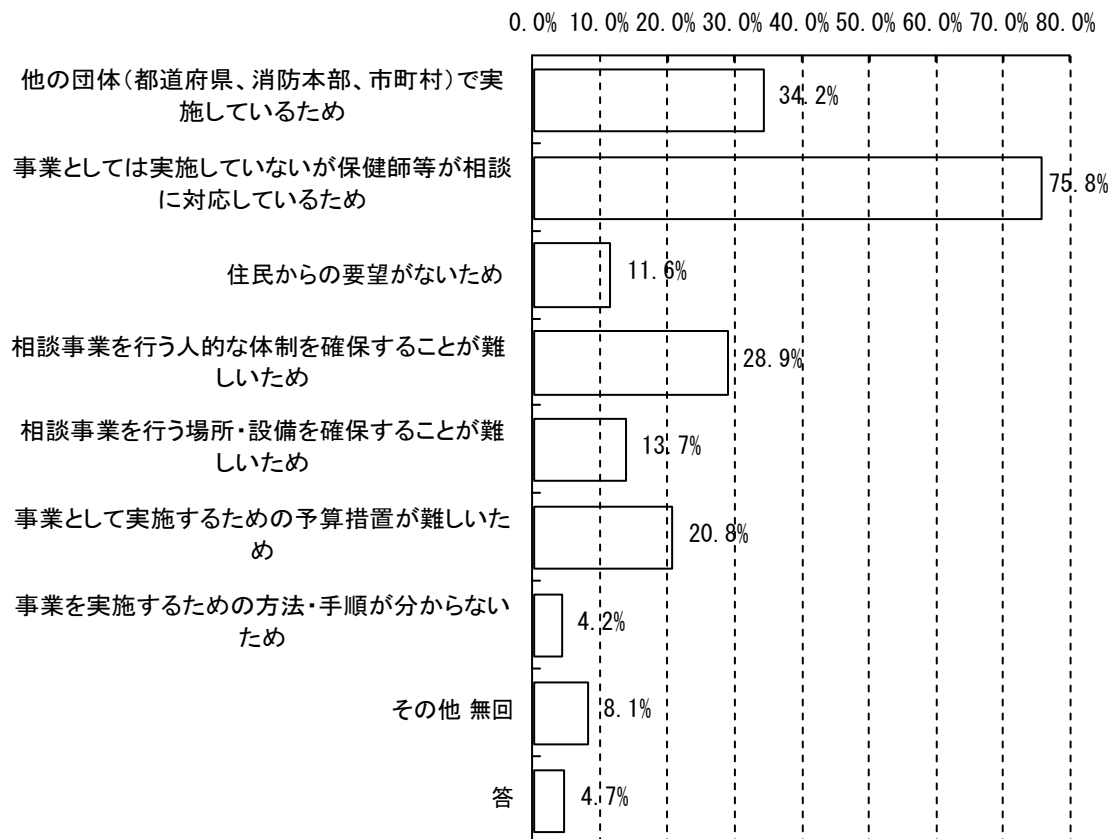
- ・医療安全、医療機関、医師、治療代についての苦情相談
- ・母子健康相談、産科・出産相談
- ・在宅医療、訪問看護、看取り相談
- ・薬に関する相談
- ・栄養相談

Q2-1 実施していない理由

「事業としては実施していないが保健師等が相談に対応しているため」の割合が最も高く75.8%となっている。次いで、「他の団体(都道府県、消防本部、市町村)で実施しているため(34.2%)」、「相談事業を行う人的な体制を確保することが難しいため(28.9%)」となっている。

図 3 Q2-1 実施していない理由

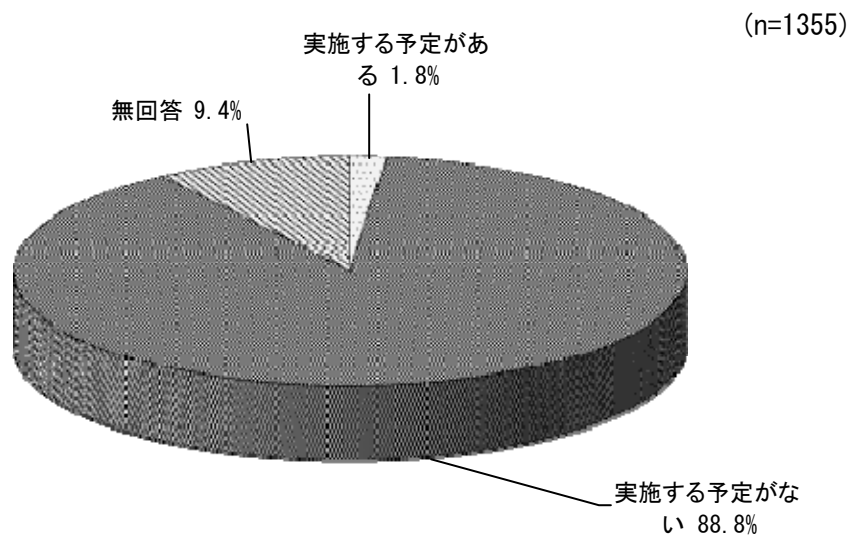
(n=1355)



Q2-2 実施する予定

「実施する予定がない」の割合が 88.8%、「実施する予定がある」の割合が 1.8%となっている。

図 4 Q2-2 実施する予定



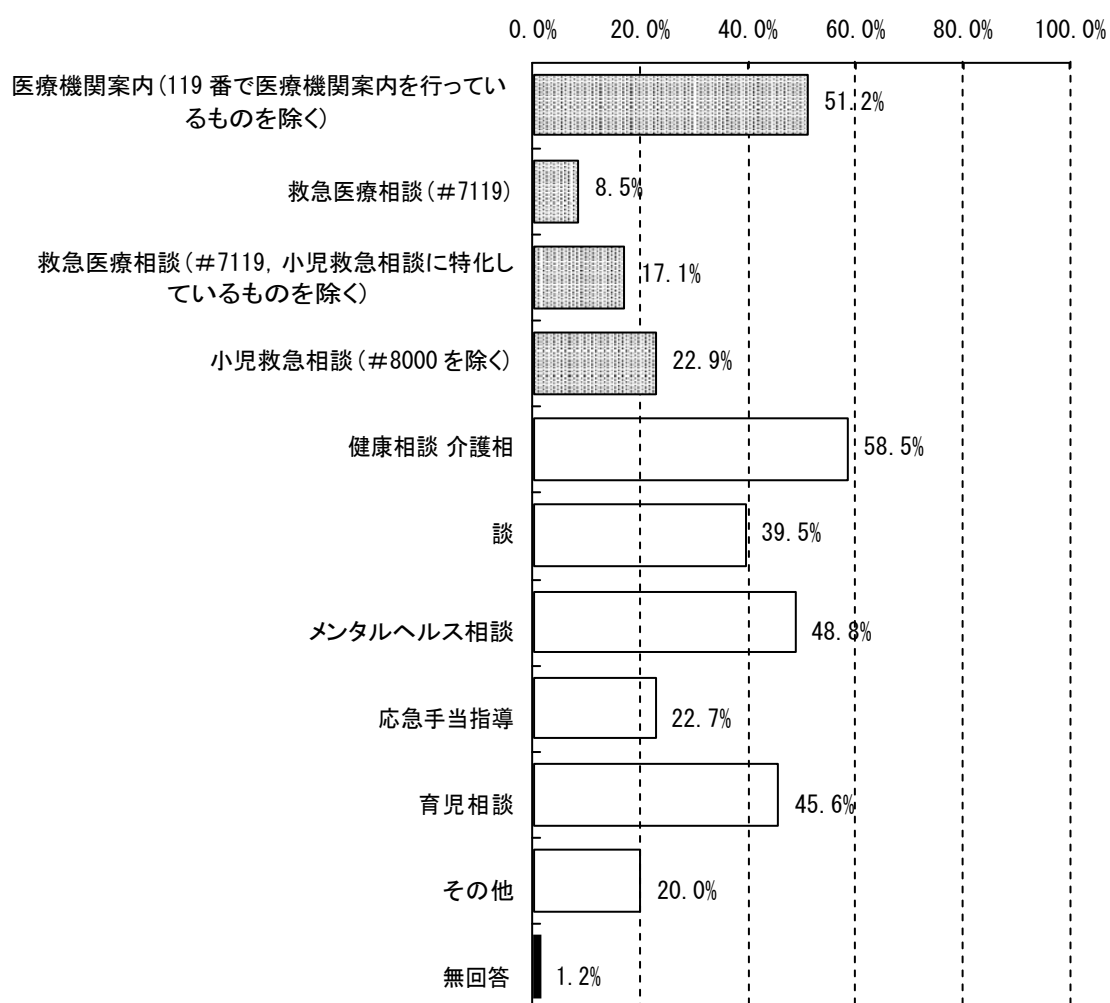
以下は、Q1 で、「現在、実施している」と回答した者(n=278)の事業の内容等についての回答結果である。なお、一つの機関で複数の事業を実施している場合がある。

Q3-2a 事業の内容

「健康相談」の割合が最も高く 58.5%となっている。次いで、「医療機関案内(119番で医療機関案内を行っているものを除く)(51.2%)」、「メンタルヘルス相談(48.8%)」となっている。

図 5 Q3-2a 事業の内容

(n=410)



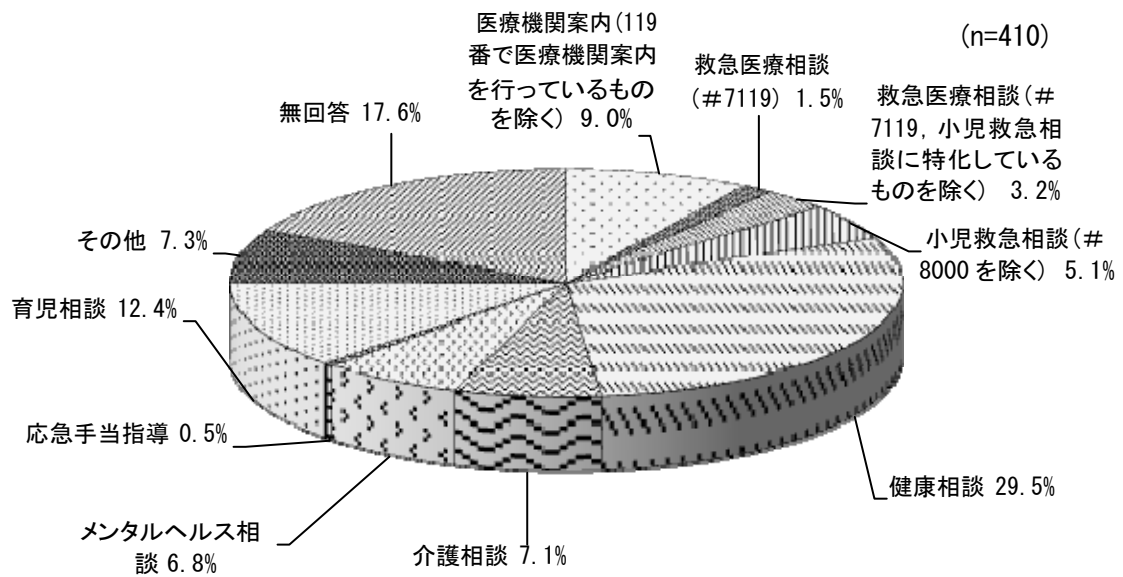
<「その他」の主な自由記述>

- ・医療安全、医療機関、医師に関する患者等からの苦情・相談対応等
- ・母子保健相談(妊娠等)、助産所の案内
- ・栄養相談
- ・在宅療養に関する全般的な相談
- ・歯の健康、緊急相談
- ・医療保険・医療費に関する相談
- ・治療に関する相談

Q3-2b 事業の主な内容

「健康相談」の割合が最も高く 29.5%となっている。次いで、「育児相談(12.4%)」となっている。

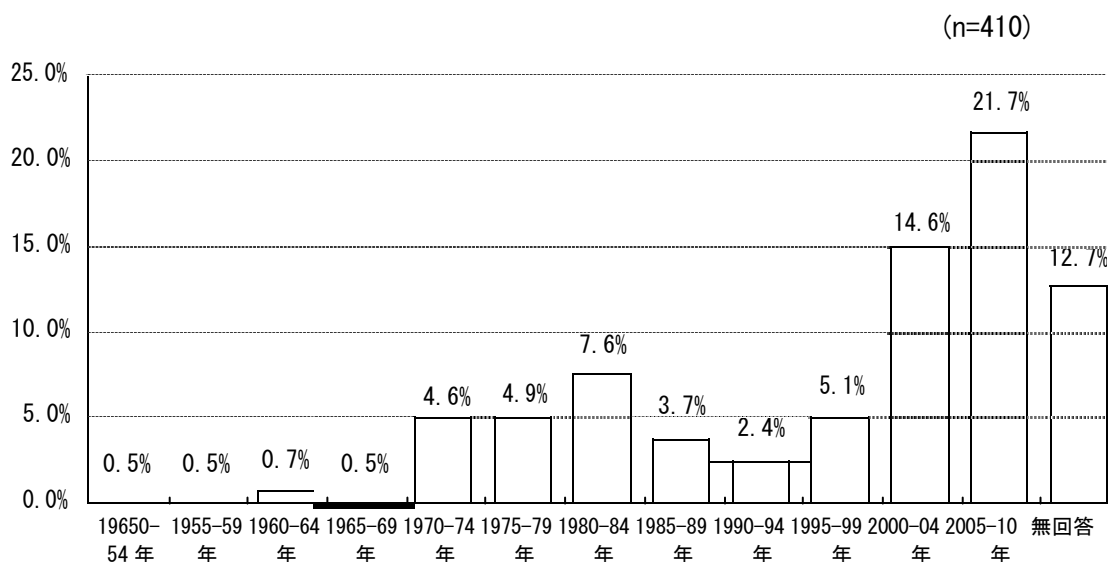
図 6 Q3-2b 事業の主な内容



Q3-3 事業開始年月(西暦年)

「2005-10 年」に開始した事業の割合が最も高く 21.7%となっている。次いで、「2000-04 年(14.6%)」となっている。

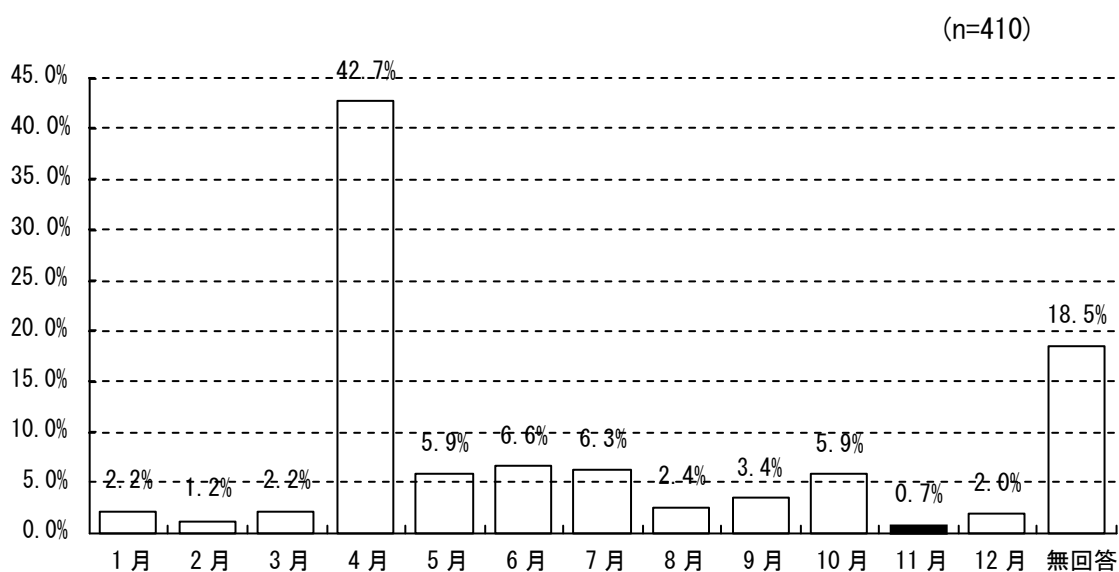
図 7 Q3-3 事業開始年月(西暦年)



Q3-3 事業開始年月(月)

「4 月」の年度初めに開始した事業の割合が最も高く 42.7%となっている。

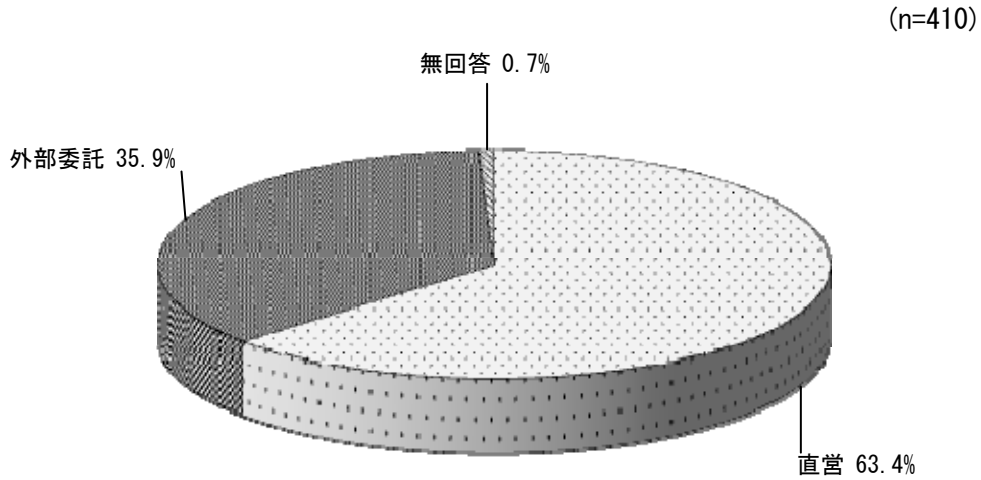
図 8 Q3-3 事業開始年月(月)



Q3-4 外部委託の有無

「直営」の割合が 63.4%、「外部委託」の割合が 35.9%と、直営の割合が高くなっている。

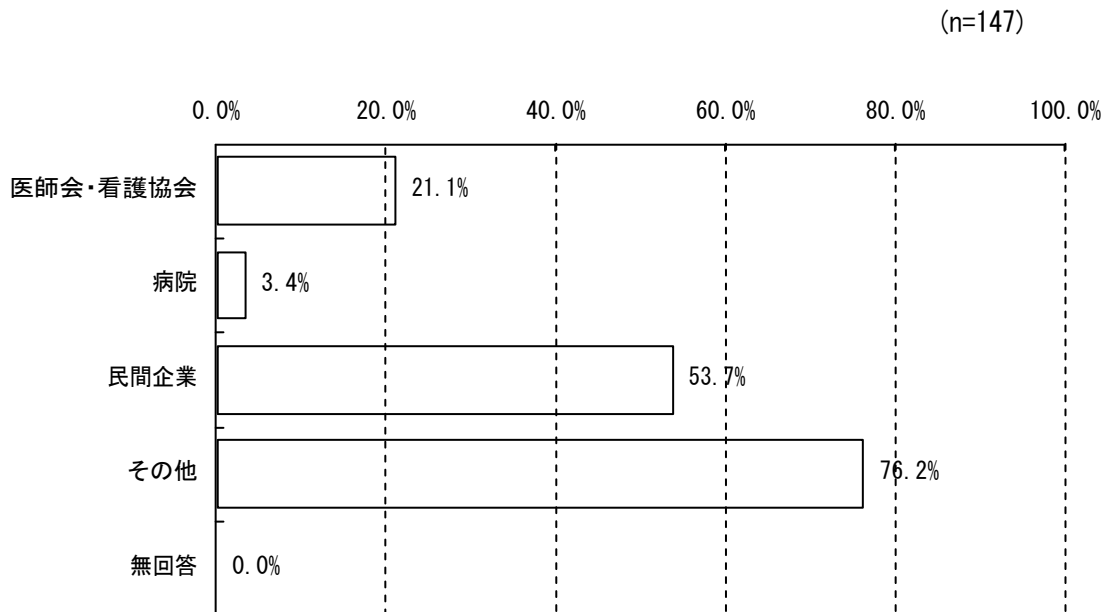
図 9 Q3-4 外部委託の有無



Q3-4-1 外部委託先の類型

「その他」の割合が最も高く 76.2%となっている。次いで、「民間企業(53.7%)」、「医師会・看護協会(21.1%)」となっている。

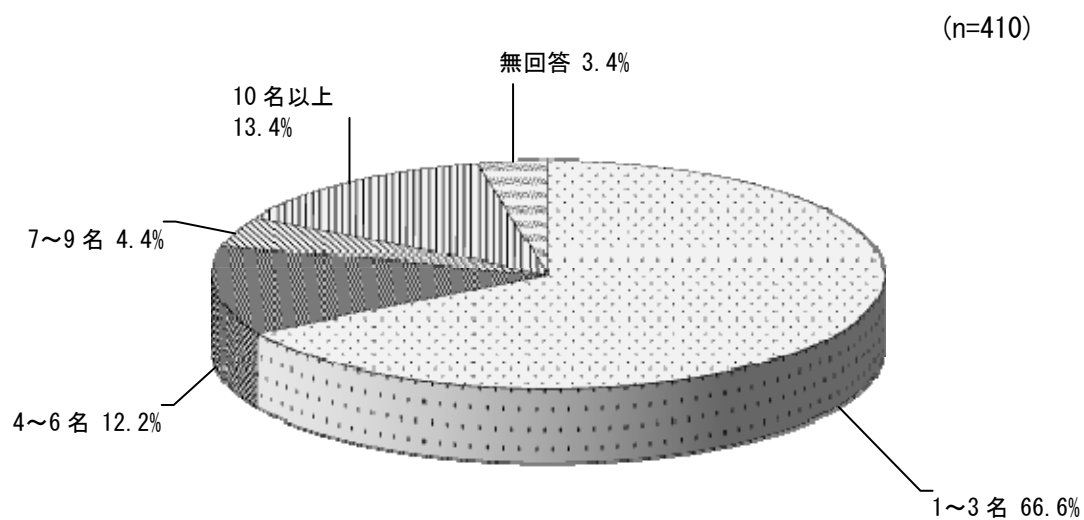
図 10 Q3-4-1 外部委託先の類型



Q3-5 相談対応に当たる職員数

「1～3名」の割合が最も高く66.6%となっている。次いで、「10名以上(13.4%)」、「4～6名(12.2%)」となっている。

図 11 Q3-5 相談対応に当たる職員数

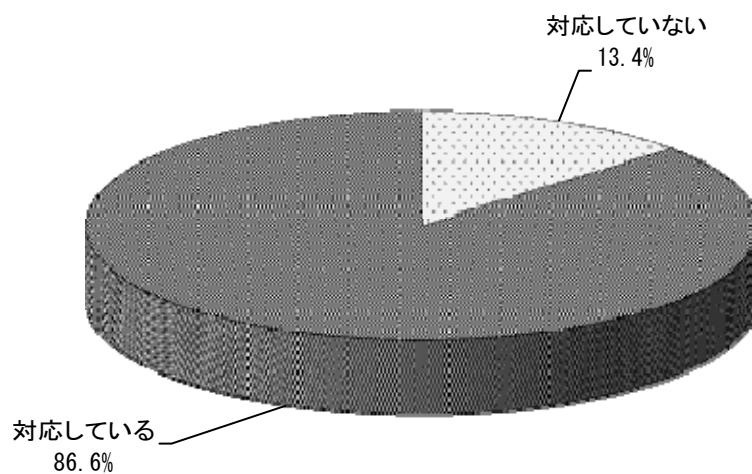


Q3-6-1 平日日中の対応有無

「対応している」の割合が高く 86.6%となっている。

図 12 Q3-6-1 平日日中の対応有無

(n=410)

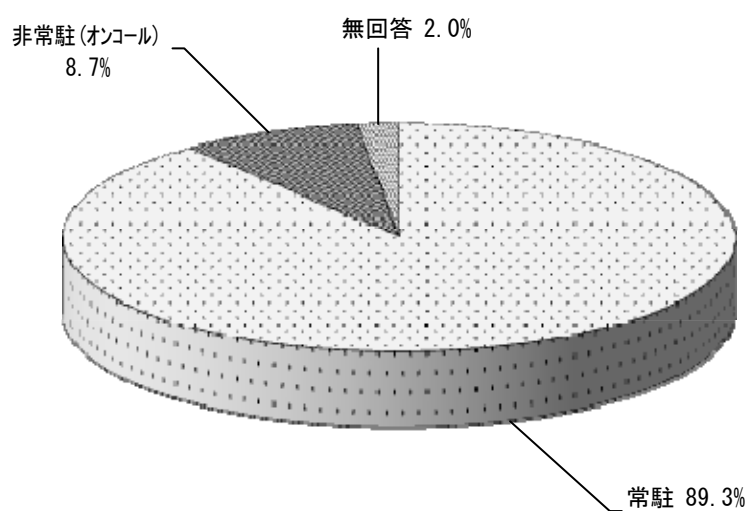


Q3-6-2 平日日中の実施体制

「常駐」の割合が 89.3%、「非常駐(オンコール)」の割合が 8.7%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 13 Q3-6-2 平日日中の実施体制

(n=355)

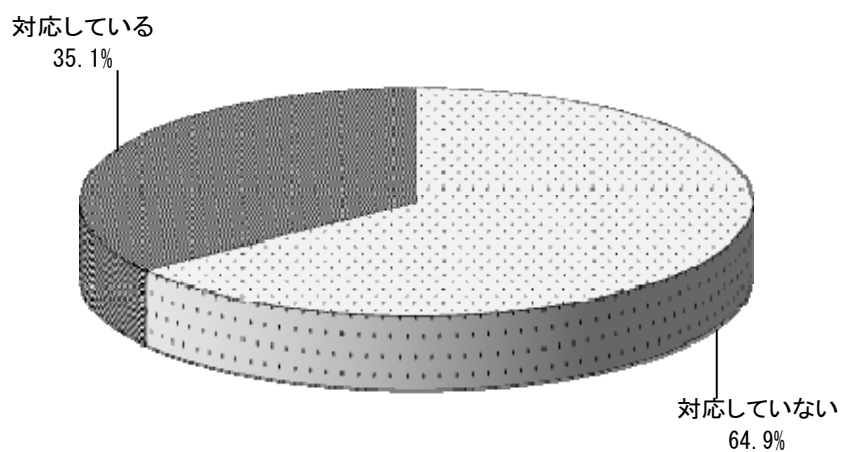


Q3-6-3 平日夜間の対応有無

「対応していない」の割合が高く 64.9%となっている。

図 14 Q3-6-3 平日夜間の対応有無

(n=410)

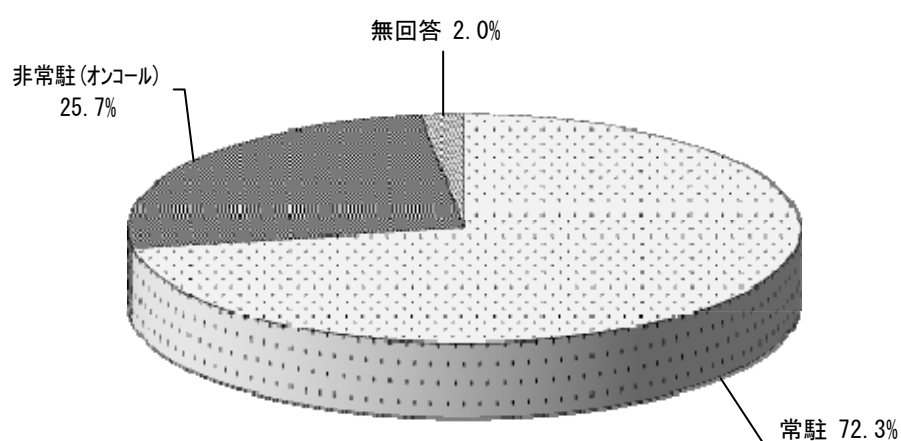


Q3-6-4 平日夜間の実施体制

「常駐」の割合が 72.3%、「非常駐(オンコール)」の割合が 25.7%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 15 Q3-6-4 平日夜間の実施体制

(n=148)

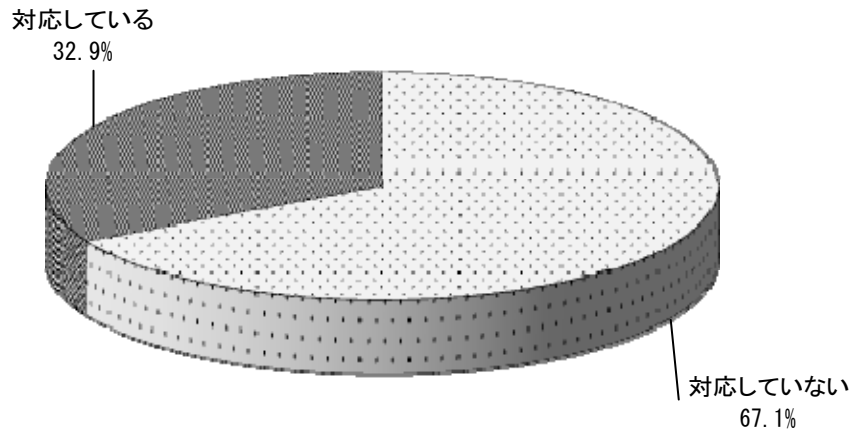


Q3-6-5 土日祝日中の対応有無

「対応していない」の割合が高く 67.1%となっている。

図 16 Q3-6-5 土日祝日中の対応有無

(n=410)

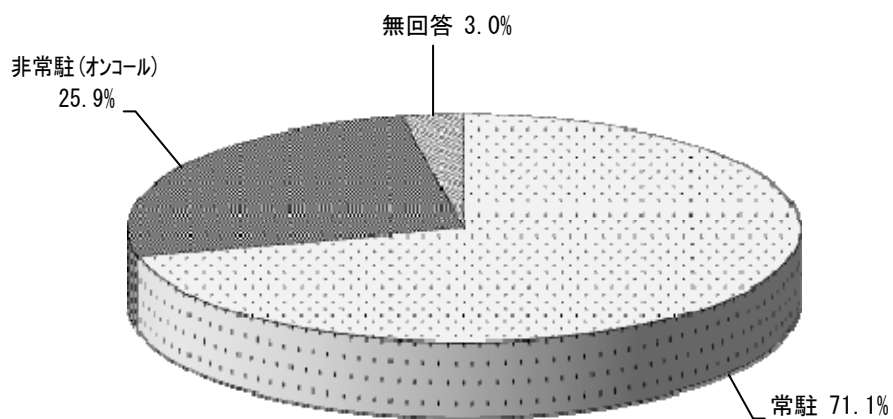


Q3-6-6 土日祝日中の実施体制

「常駐」の割合が 71.1%、「非常駐(オンコール)」の割合が 25.9%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 17 Q3-6-6 土日祝日中の実施体制

(n=135)

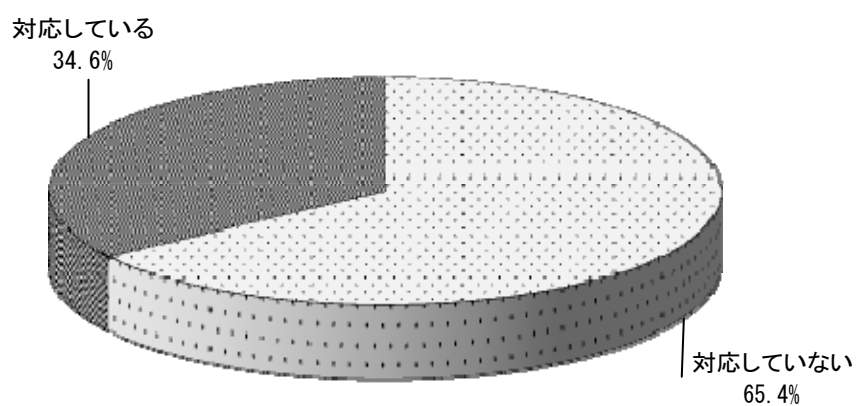


Q3-6-7 土日祝夜間の対応有無

「対応していない」の割合が高く 65.4%となっている。

図 18 Q3-6-7 土日祝夜間の対応有無

(n=410)

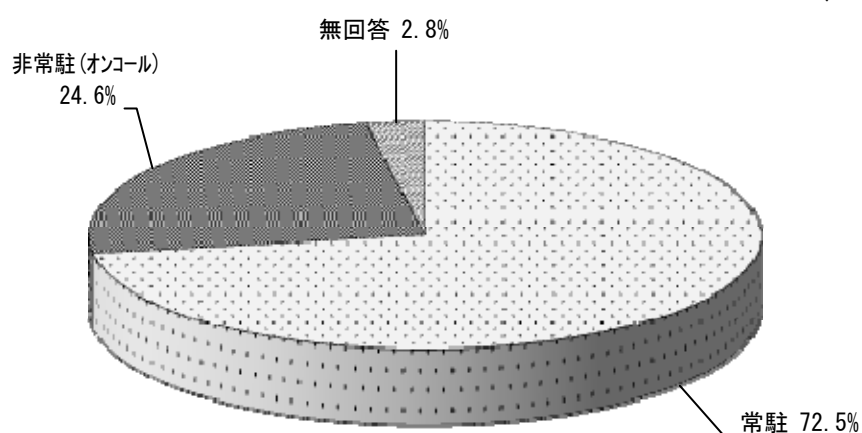


Q3-6-8 土日祝夜間の実施体制

「常駐」の割合が 72.5%、「非常駐(オンコール)」の割合が 24.6%と、「常駐」の割合が高くなっている。

図 19 Q3-6-8 土日祝夜間の実施体制

(n=142)



Q3-7 年間の事業費(千円)

年間の事業費の平均値は 33,321 千円、最小値は 0 円、最大値は 11,200,000 千円、標準偏差は 557178.3 となっている。

図 20 Q3-7 年間の事業費(千円)

n	最小値	最大値	平均値	標準偏差
410	0.00	11200000.00	33321.38	557178.31

Q3-8 年間相談受付件数

年間相談受付件数の平均値は 3,379 件、最小値は 0 件、最大値は 175,078 件、標準偏差は 12199.8 となっている。

図 21 Q3-8 年間相談受付件数

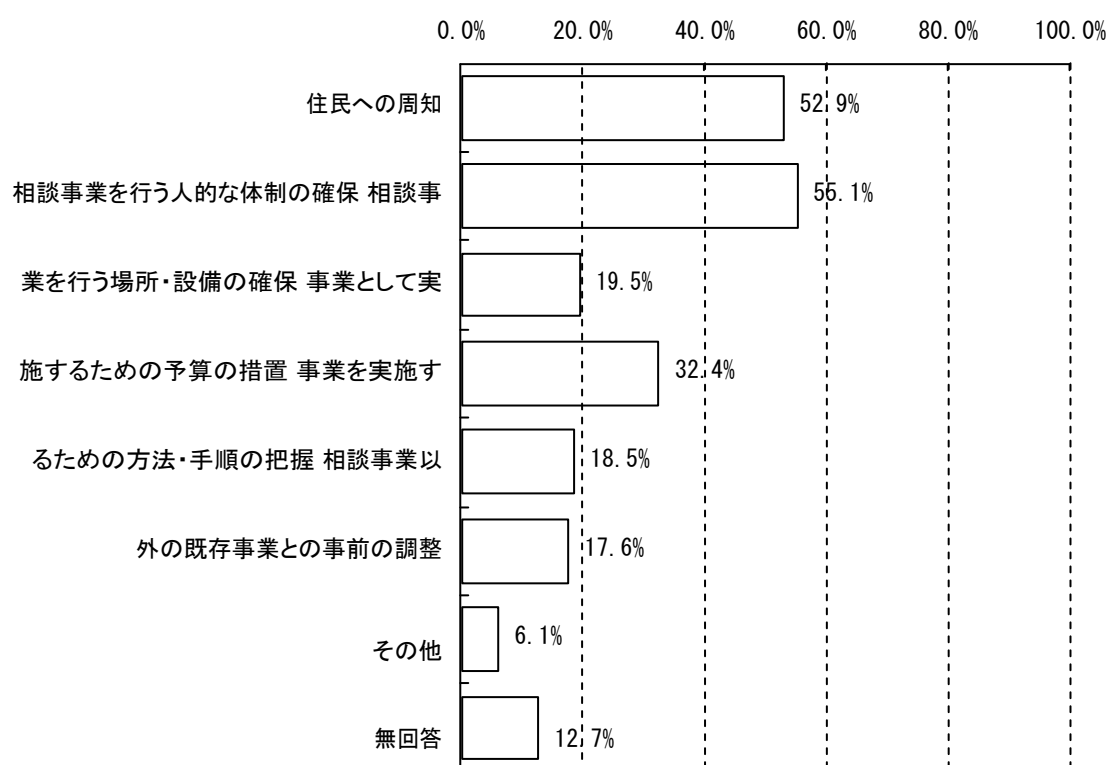
n	最小値	最大値	平均値	標準偏差
410.00	0.00	175078.00	3379.36	12199.79

Q3-9 事業を導入する上での課題

「相談事業を行う人的な体制の確保」の割合が最も高く 55.1%となっている。次いで、「住民への周知(52.9%)」、「事業として実施するための予算の措置(32.4%)」となっている。

図 22 Q3-9 事業を導入する上での課題

(n=410)

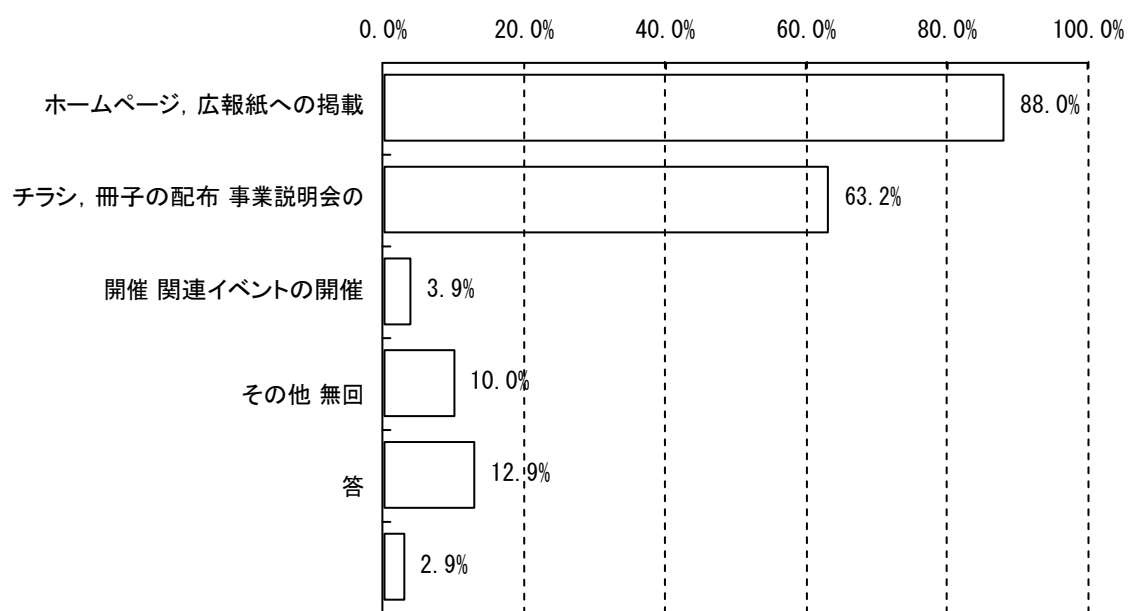


Q3-10 事業を周知するために取り組んでいる方法

「ホームページ、広報紙への掲載」の割合が最も高く 88.0%となっている。次いで、「チラシ、冊子の配布(63.2%)」、「その他(12.9%)」となっている。

図 23 Q3-10 事業を周知するために取り組んでいる方法

(n=410)

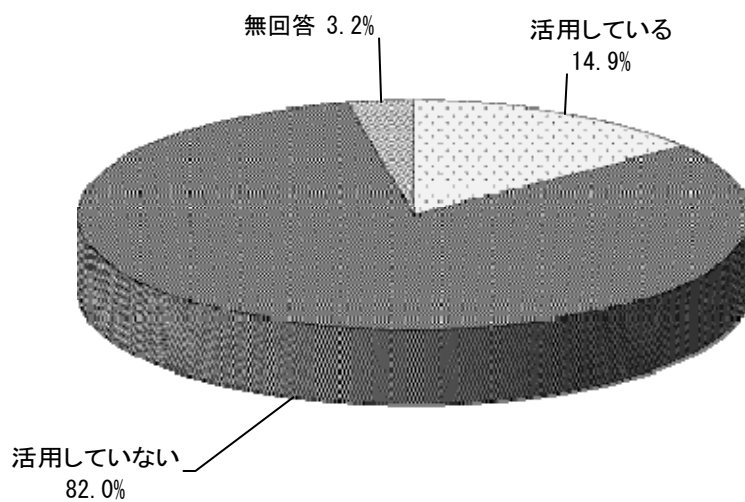


Q3-11 相談事業に関するプロトコルの活用

「活用していない」の割合が高く82.0%となっている。「活用している」の割合は14.9%となっている。

図 24 Q3-11 相談事業に関するプロトコルの活用

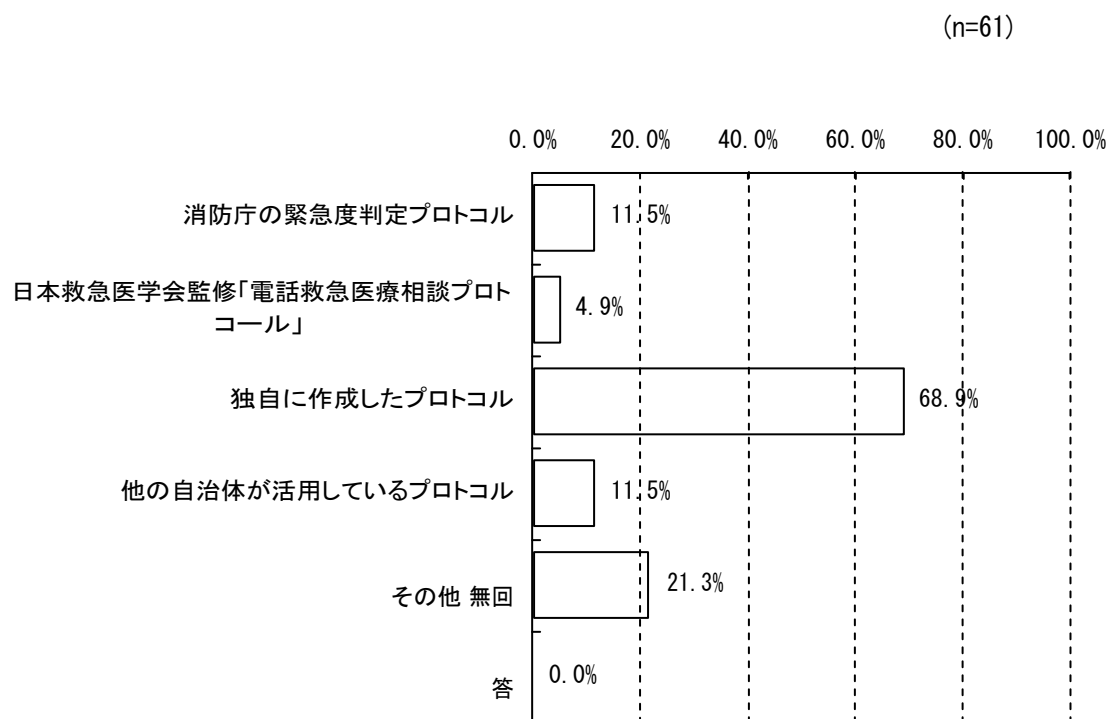
(n=410)



Q3-11-1 活用しているプロトコル

「独自に作成したプロトコル」の割合が最も高く 68.9%となっている。次いで、「その他(21.3%)」、「消防庁の緊急度判定プロトコル(11.5%)」、「他の自治体が活用しているプロトコル(11.5%)」となっている。

図 25 Q3-11-1 活用しているプロトコル



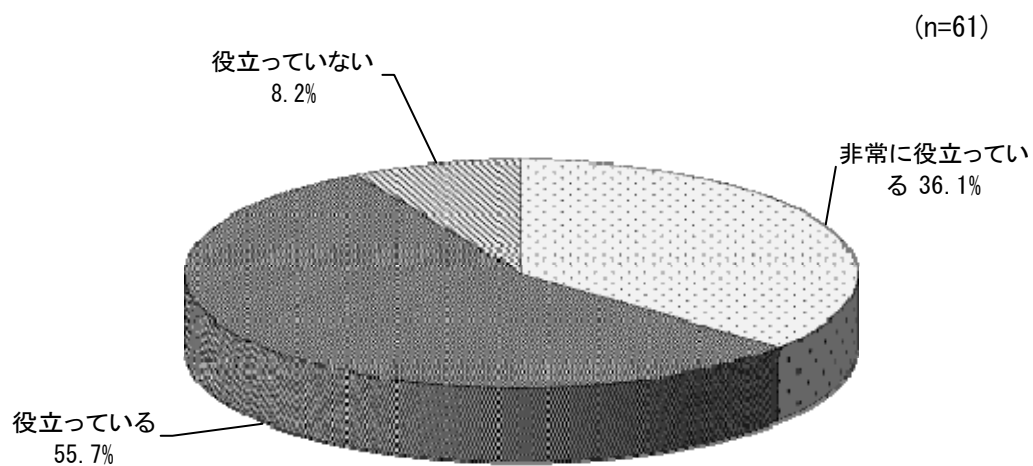
<「その他」の主な自由記述>

- ・ 独自の相談票、対応マニュアル
- ・ 受託事業者のプロトコル
- ・ 医療安全支援センター作成の関連資料、相談対応ガイドブック

Q3-11-2プロトコルの役立ち度

「役立っている」の割合が最も高く55.7%となっている。次いで、「非常に役立っている(36.1%)」、「役立っていない(8.2%)」、「役立っていない(0.0%)」、「まったく役立っていない(0.0%)」となっている。

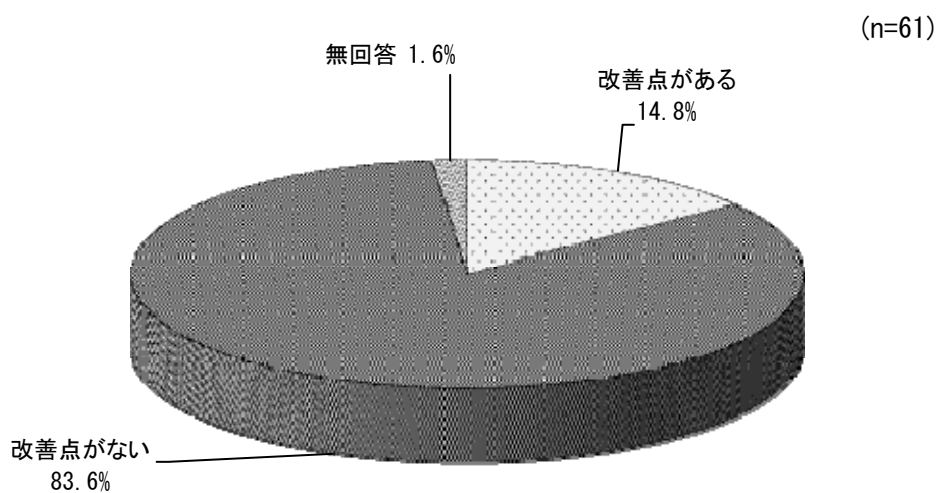
図 26 Q3-11-2 プロトコルの役立ち度



Q3-11-3プロトコルの改善点

「改善点がない」の割合が 83.6%、「改善点がある」の割合が 14.8%となっている。

図 27 Q3-11-3 プロトコルの改善点



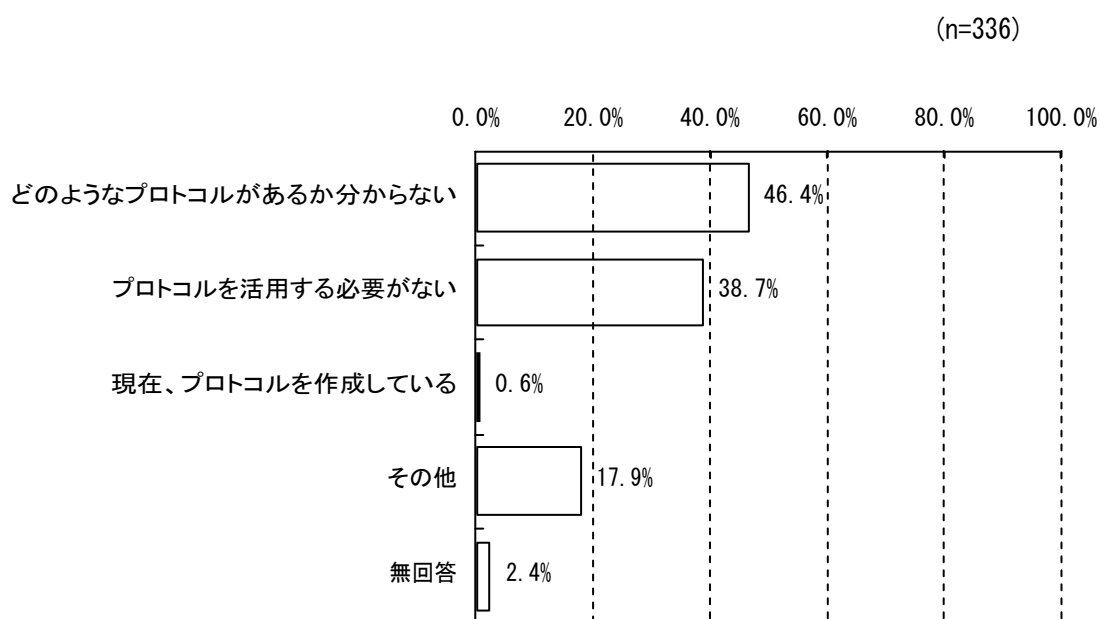
<「改善内容」の主な自由記述>

- ・本市相談事業の実情に合わせて、内容を見直した。
- ・対応困難だった事例を通してトリアージの仕方について検討し改訂する
- ・相談内容が多岐に渡り、プロトコル内で対応できないケースもある。

Q3-11-4 プロトコルを活用していない理由

「どのようなプロトコルがあるか分からない」の割合が最も高く 46.4%となっている。次いで、「プロトコルを活用する必要がある(38.7%)」、「その他(17.9%)」となっている。

図 28 Q3-11-4 プロトコルを活用していない理由



<「その他」の主な自由記述>

- ・委託事業であるため
- ・ケースバイケースで対応するため
- ・活用するケースがほとんどないため
- ・費用がかかるため
- ・定例の連絡会や研修を活用しているため
- ・担当医師の判断で対応できるため