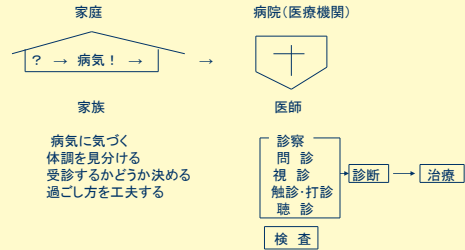


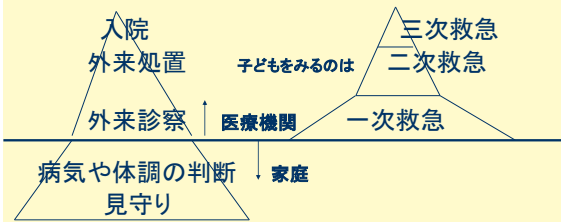
### 小児救急電話相談の基本的な確認

- \* 小児救急電話相談の意義は保護者の問題解決の援助であることを理解する。
- \* 医療関係者が陥りやすい課題を明確にする。
- \* 保護者(相談者)の視点に立つ必要性を理解する。

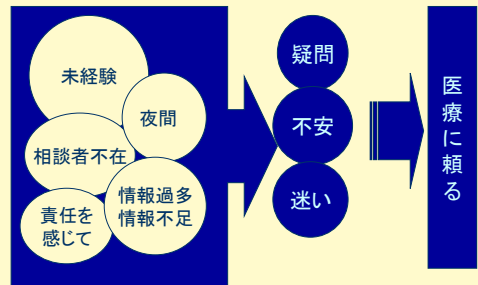
### 病気の時の家庭の役割・医療機関の役割



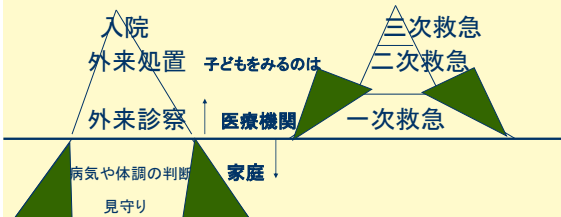
### 子どもの病気への対応



### 保護者の状況



### 少子化・核家族化による夜間救急医療体制への課題



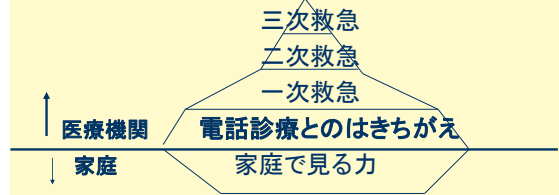
### 平成16年 厚生労働省から #8000小児救急電話相談の目的

- ① 不要不急な救急受診患者を減らす (二次救急病院への患者の集中抑制)
- ② 保護者の不安解消と適切な受診行動を促す

#8000の当初の目的を聞いたときに間違えやすい発想

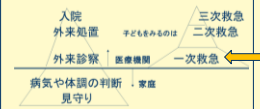
- ① 不要不急な救急受診患者を減らす  
⇒ 電話で不要不急と診断できる患者をふるい分けして、受診を抑制する
- ② 相談員が指示するのに、間違いがあってはいけない  
⇒ 電話で正しく答えてあげれば、納得して間違えずに受診あるいは待機できる

電話相談を電話診療と考え、診断の責任を重く受け取めた場合



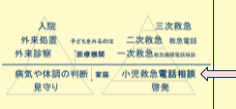
新型コロナウイルス感染症関連の電話相談

新型コロナ受診相談センター 保健所



- <感染症の管理>
- \* 緊急判定・診断につなげる
  - \* 受診先決定
  - トリアージ・個人情報把握

#8000



- <その夜をどう過ごすか>
- \* 今の受診の必要性
  - \* 家庭での対応
  - \* 翌日の連絡先案内
  - コンサルテーション・匿名

「電話相談」「相談」の曖昧さ

電話相談	相談
<ul style="list-style-type: none"> <li>* コンサルテーション</li> <li>#8000・困った時の相談</li> <li>匿名がbetter・責任はかけ手</li> <li>* カウンセリング</li> <li>こころの相談</li> <li>匿名が原則・責任はかけ手</li> <li>* トリアージ</li> <li>コロナの保健所電話相談</li> <li>実名・責任は受け手</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 相談</li> <li>相談する側の困り事に対応</li> <li>広く受け止めて整理</li> <li>相談する人が行動できるよう</li> <li>* 話を聴くだけ</li> <li>個人的な体験談や丸投げ</li> <li>* 指導</li> <li>専門職側の教え</li> <li>専門分野の知識の伝達</li> <li>教える側の正しさ</li> </ul>

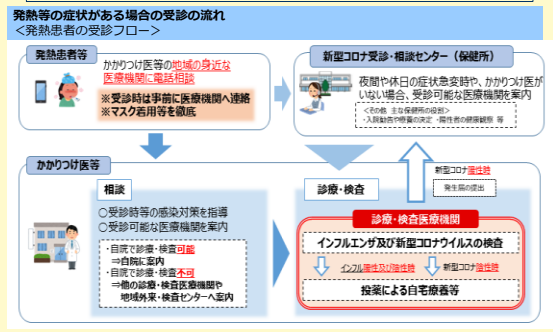
#8000は電話相談: telephon consultation

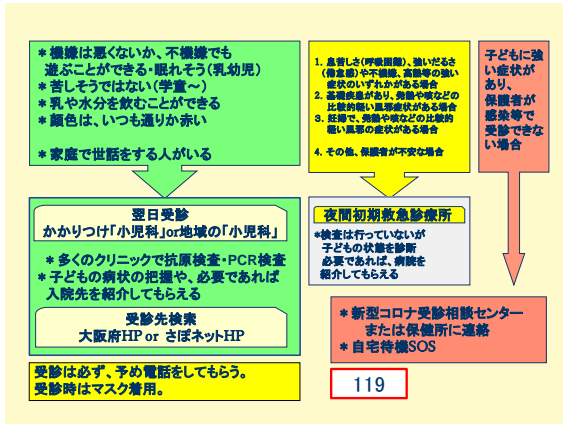
相談する側の困り事に対応  
広く受け止めて整理  
相談する人が行動できるよう



- 新型コロナウイルス感染症に関連する電話
- ※保健所が対応すべき
  - = 夜間、子どもの病気で困っている人からの相談
  - ワクチン・苦情・いろいろ
  - ※相談する人が悪い
  - = 間違えて相談した人に、連絡先を伝える/考える

2022年1月以後の大阪府の方針





### 新型コロナウイルス感染症と母乳育児について

国立成育医療センターHIV 2022年3月より抜粋

- 母が新型コロナウイルスに感染していてもその母乳中に新型コロナウイルスの断片が含まれること自体が稀、しかも感染力を有したままのウイルスが検出されたことはない。一方、感染者の母乳には中和抗体が含まれていたという報告は複数ある)
- WHOやCDC (アメリカ疾病予防管理センター)、日本小児科学会などは、母親が感染中であってもできる限り母乳育児継続を推奨

**ご自宅やご実家などでの赤ちゃんへの授乳方法は主に3通り**

A) 直接授乳を行う

- 母乳育児を継続、母乳栄養による様々なメリット。適切な感染対策要。

B) 搾乳して、感染していない介護者が授乳する

- 他のご家族の協力が必要です。感染対策も十分に。

C) 人工乳を用い、感染していない介護者が授乳する

- 母乳育児を再開するためには人工乳間も1日8～12回の搾乳を続ける。

### 電話を考える

顔の見えない人との会話  
声だけのやり取り

- \* かけ手主導性
- \* 不確実性
- \* 匿名性・対等性

### 電話の特徴-1 かけ手主導性

**電話では**

- 【保護者】
- 【相談員】
- ・話すか切るか
- ・受ける
- ・聴く
- ・応じる

**受診したら**

- 【医療者】
- 【保護者】
- ・問診する
- ・診察する
- ・診断する
- ・治療する
- ・質問に答える
- ・診てもらおう
- ・話を聞く

イラストはこれからの小児救急電話相談ガイドブックp.18のものを転用

### 電話の特徴-2 会話の不確実性

不機嫌とは?

**電話では**

**受診したら**

イラストはこれからの小児救急電話相談ガイドブック p.19のものを転用

### 電話の特徴-3 匿名性・対等性

**電話では**

**受診したら**

この人は、わかっているのかな?

お医者さん・看護師さん 専門家が、そう言うなら

イラストはこれからの小児救急電話相談ガイドブックp.20のものを転用

### 電話の特徴-3 匿名性・対等性

この人は  
どんな人？

こちらのことを  
わかっているの？



イラストはこれからの小児救急電話相談がイドブックp.21のものを転用

### 電話を考える

顔の見えない人との会話  
声だけのやり取り

- \* かけ手主導性
- \* 不確実性
- \* 匿名性・対等性

聴くことに適したツール

### 電話相談で、できること

かけ手の保護者の  
聞きたいことに  
応じる

~~医療者の言いたい  
ことを伝える~~

### #8000の意義

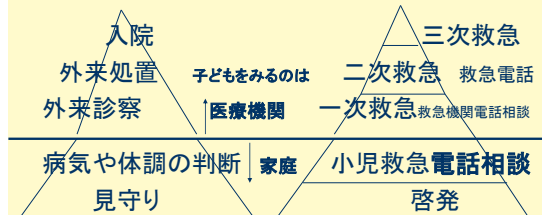
- ①不要不急な救急受診患者を減らす  
⇒電話をかけた保護者が、落ち着いて  
子どもをよく見る
- ②保護者の不安解消と適切な受診行動を促す  
⇒保護者が孤立感を減らし、アドバイスを  
受け入れながら自分で決める

### #8000の目的

(厚生労働省医政局指導課資料H24年より)

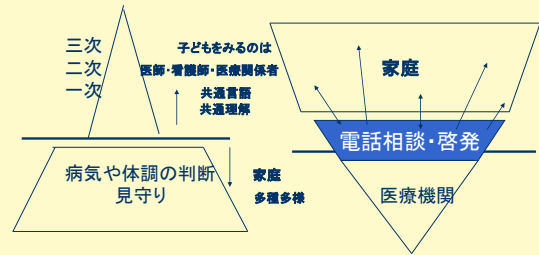
- 休日・夜間の急な子どものケガや病気に対する**家族の判断を、電話相談によって支援**すること
- 家族の判断を、緊急度判定と共に、ホームケアや医療機関案内等の**情報提供を行うこと**によって支援すること
- 電話相談体制の整備により、地域の小児救急医療体制の補強と医療機関の機能分化を推進し、都道府県内における患者の症状に応じた適切な医療提供体制を構築すること

### 電話相談の位置づけ

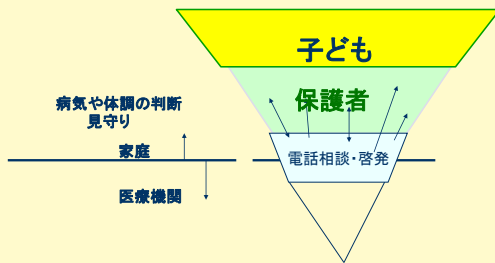


『電話』は  
支援のツールに  
適している

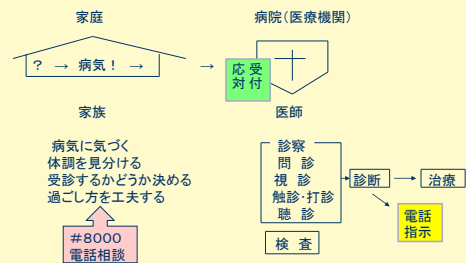
健康を支える医療機関



保護者を支える小児救急電話相談



病気の時の家庭・医療機関の役割と電話



電話相談では、診療現場と  
異なる配慮が必要になる

診療と電話相談の違い



電話相談

診療

- \* じっくり、電話の目的を探す
- \* おおまかな目安を提供する
- \* 責任は保護者に

- \* 速く、診断
- \* より正確さを期す
- \* 責任を持つ

## 『電話』が対応の良し悪しを増幅する

<相談>	<問診型対応>
何を知りたいのか 聞き取る	診断に直結する情報を 質問する
聴くことに集中する	不要な話は、その他の 情報として処理する
 ↓ 聞いてもらった	 ↓ 言いたいことが 言えない

## 聴く

1. 電話した理由を捉える  
病気の主訴ではなく、**電話の意図**を捉える
2. **感情を受け止める**
3. **状況を確認する**

## 応じ方

- \* どう考えて、どうしたらいいのか  
状況の解説  
目安の提示
- \* 行動するのは、保護者  
電話している**保護者に必要な**情報提供  
保護者に情報を選んでもらう  
保護者のしたことを否定しない

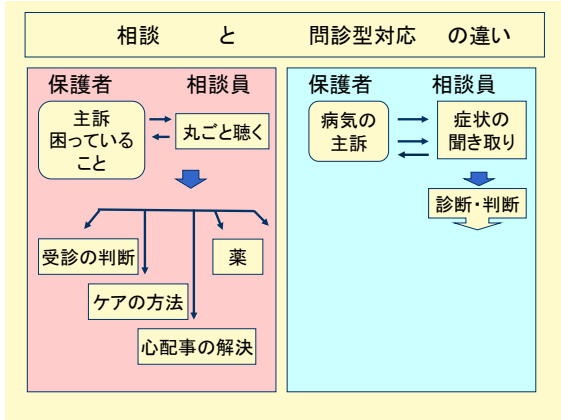
## 結果:行動できるように

- \* 個々の保護者が、納得して行動できる。
- \* 保護者の意向を尊重する。

## 会話モデルを聞いて考える

## 聞き取り—まず、聞く

- \* 保護者の話は、できるだけさげざらない  
かぶせない
- \* 敬意を持ち、親身に対応する
- \* 保護者の話に関心を持ち、集中して聴くこと  
で、何を聞きたいか把握する  
…テンポやトーン、相槌の打ち方、促す質問、  
同じことを何度も言わせない



相談の意図を捉えるには  
質問の翻訳・解釈が必要

- \* 本当に聞きたいことは、  
質問の奥にあることもある。
- \* 本当に聞きたいことが  
わからずに、かけてくる場合もある。

十分に聞く

\*なぜ今? \*なぜ電話? \*なぜこのような話?

- ・今、どうしているのか。  
今まで、どうしてきたのか。 **状況を捉える**
- ・何が聞きたいのか。  
困っているのは何か。 **困りごとを捉える**
- ・どうしたいのか。 **意図を捉える**

## 会話モデル1

1歳11カ月の女兒 母親からの相談

夜8時30分にかかってきた電話

## 最初の質問

- ・ すみません。1歳と11カ月の女の子です。

お風呂で気がついたのですが、  
何か指の先にプチプチとした赤いものが  
できて1つはちょっと真ん中が白くなっ  
ているんです。

これって、手足口病ですか？

## 1回目の相談

Q. これって、手足口病ですか？

→ 質問の意図を「診断」と思い込む

相談員:足にも同じような発疹がありますか? ← 問診  
 母:ホッシン?...いいいえ、足は見たけどないんです。  
 相談員:お口はどうですか? ← 問診  
 母:「口開けて」って言ったのですが、開けるのを嫌がって、よくわかりません。  
 相談員:お口の中を痛がったりか、飲み込むとき痛がったりしてませんか? ← 問診  
 母:はい、今のところそれはないと思います。  
 あ、でも開けるのを嫌がるから、ひよっとしたら痛いのかも...。  
 相談員:それだったら、ちょっと何とも言えませんね。

相談員:それだったら、ちょっと何とも言えませんね。  
 近くでだれか手足口病の人がいますか? ← 問診  
 母:さあ、保育所でもあんまり話はないので...。  
 よくわからないんですけど。  
 相談員:やっぱり、診ないとわからないですね。  
 熱はなかったですか?  
 機嫌はどうですか?  
 母:熱は測ってないですけど...。  
(お風呂にいれたぐらい普通なのに...)  
 機嫌は別にいつもどおりというか...。  
(別に今受診したいという話ではない)  
 相談員:...炎症は... ← 専門用語  
 母:炎症って? パイ菌って...手を洗わない

相談員:それだったら今から救急に行く必要はないと思うので明日病院に行ってください。  
 母:あ〜、やっぱり行かないとわからないですね  
(電話ではその程度しか言ってくれないんだ...)  
 相談員:はい。心配だったら、明日行って診てもらってください。  
 どうしてもご心配だったら、今から受診されても診てもらえると思います。  
 母:(心配をしているわけではないし、受診したいわけでもないけど...もういいかな)  
 ...はい、わかりました。

## 2回目の相談

診断にこだわらず、  
何が心配か?を聴く

母:すみません。1歳と11カ月の女の子です。  
 お風呂で気がついたのですが、何か指の先にプチプチとした赤いものができて、1つはちょっと真ん中が白くなっているんです。  
 これって、手足口病ですか?

相談員:さあ、それはやっぱり診ないとわからないのですが、手足口病のことが心配ですか?  
 母:この子、保育所に行ってるんです。  
 手足口病は休まないといけませんよね。  
 相談員:それだったら、もし数が増えるとか、足や他のところに出てくるとか、熱が出てくるようなら、病院に行ってみていただけますか。  
 今のままだったら、そのまま様子を見られてもいいと思いますよ。



## 相談はどうでしたか？

☆なぜ今？

今、お風呂で、気づいた。

なぜここに？

電話で、とりあえず聞いてみたい

なぜこのような話を？

保育所が気になるから、どうしよう？

☆『困っていることや聞きたいこと』は？

明日、保育所を休ませないといけない？

☆今～明日、どう行動すると思いますか？

子どもを観察して、行動決定できる

## 母親の気持ちは？

聞きたいことをすぐ言うことができ、その点についてすぐに教えてもらえた

話を聞いてもらった！

なぜそう考えていいか、理由がわかった

納得！

これからどうすればいいか、わかった

安心して行動できる

## 事例1Bから相談員として学んでほしいこと

1. 保護者が本当に聞きたいことを、聴きとってそのことに応じた情報提供をする
2. 子どもの状態を推察し、  
その子の状態から考えられる今後の症状観察のポイントと目安を伝える

## 会話モデル2-A



2歳の子 父親からの相談

夜9時30分にかかってきた電話

相談員：それだったら、そのままお家で様子を見られたらいいと思いますよ。

父：そうですか。それで大丈夫なんですか？

相談員：そうですね。もう2歳になられていますし、水分も取られているので、明日までお家で様子を見られたらいいと思いますよ。

今からの受診のみへの応じ方

父：そうですか…。

あの、何でこんなに熱が出るんですか？  
この前も熱が出て下がったところだったんですけど。

相談員：前の熱の時は、お医者さんに行かれました？

父：はい、行きました。

相談員：何ていわれました？

父：さあ、風邪が何か、そんなぐらいで、お薬もらって、それ飲ませてたらすぐに熱は下がったんですけどね。それでいいかと思ったら、また上がってきて、  
**これどんな病気が考えられるんですか？**

相談員：いえ、病名とかは電話では無理なんです。それは診察しないとわからないんで。

診断と取り違え

父：**何か考えられる病気とかは教えてもらえないんですか？**

相談員：そうですね。お子さんを診察してからでないとはいえませんが、

父：ふーん、その程度なんですかね。

相談員：ですから、ご心配だったら、受診してください。

責任は取れない

父：さっき、行かなくてもいいって言いましたよね。

## 相談はどうでしたか？

☆なぜ今？

熱が上がってきたから

なぜここに？

電話で聞けるなら、それで済ませたい？

なぜこのような話を？

今受診した方がいいか知りたい？？

☆『困っていることや聞きたいこと』は？

受診した方がいいかどうか？？

☆今～明日、どう行動すると思いますか？

こちらのアドバイスは聞かないみたい

## 会話モデル2-B



2歳の子 父親からの相談

夜9時30分にかかってきた電話

相談員:それだったら、今すぐ受診せずにお家で涼しくして  
ゆっくり休ませてあげたらいいと思いますけど、  
何か心配なことでもありますか？

父:あの、この子この間からしょっちゅう熱出ます。  
この1ヵ月で、もう3回ぐらい熱が出て、病院行っ  
てお薬もらったら、すぐに下がってもう治ったと思っ  
たら、また出てくるんです。もういつもの医者行っ  
ても同じかなと思うといっぺん今のうちに救急で診  
てもらった方がいいかなと思うんですけど、そん  
なことで救急行ってもいいですか？

相談員:何回も熱を繰り返すことがご心配なんです。電話の意図  
保育所とか行かれていますか？

父:はい、この間から行き始めて、それからすぐ熱出  
すから、休んでばかりです。

## 相談はどうでしたか？

☆なぜ今？

また今日も熱が上がってきたから

なぜここに？

電話だから、受診の意味を確認したい

なぜこのような話を？

繰り返す熱が心配とわかってほしい

☆『困っていることや聞きたいこと』は？

発熱を繰り返して大丈夫か？

☆今～明日、どう行動すると思いますか？

安心して様子を見て、かかりつけ医を受診

## 親の気持ちとしては

そこが聞きたかった！！

悪い病気ではなかった  
医者が悪いのではなかった  
家で見てていいんだ

十分に聞く

\*なぜ今？ \*なぜ電話？ \*なぜこのような話？

感情を受け止める

・今、どうしているのか。  
今まで、どうしてきたのか。

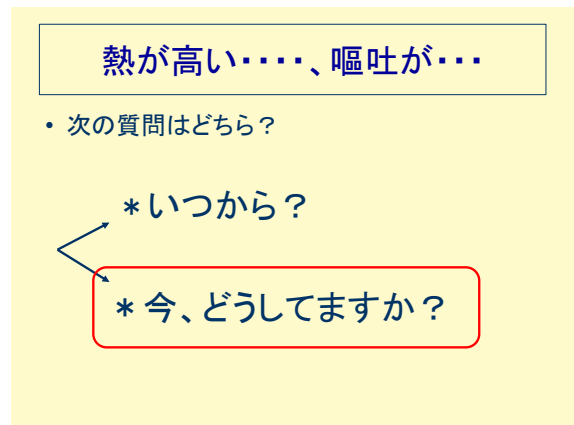
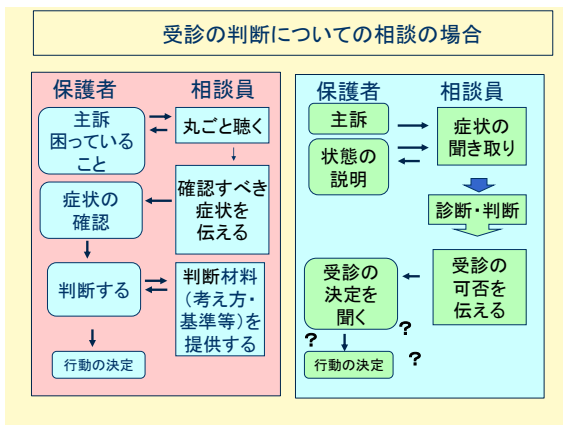
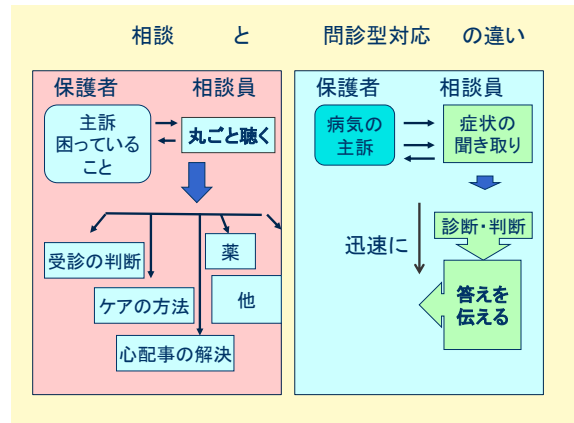
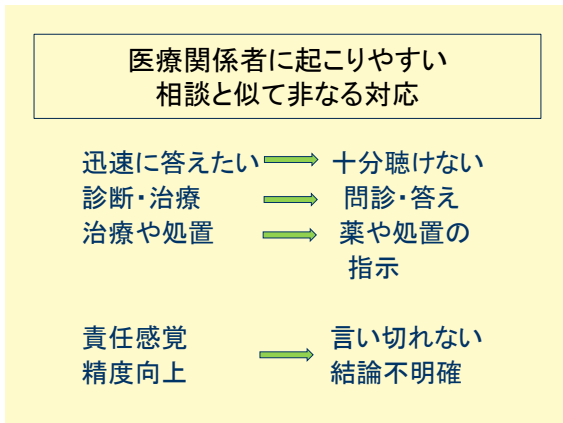
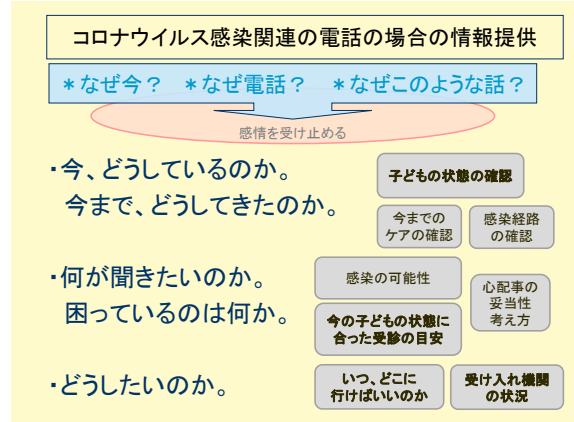
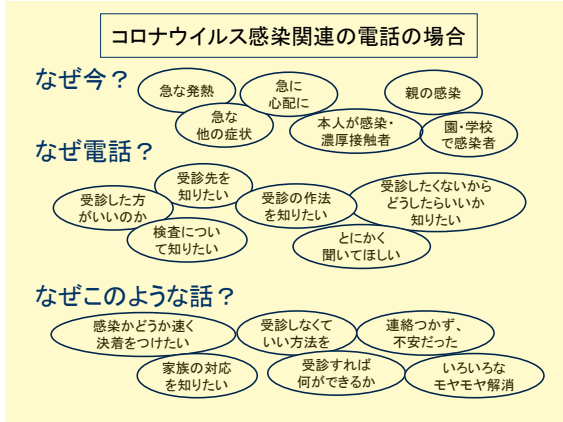
状況を捉える

・何が聞きたいのか。  
困っているのは何か。

困りごとを捉える

・どうしたいのか。

意図を捉える



## 電話相談は、 今〇〇だから電話している

- 今の症状・今の出来事の相談
- 今、心配になって

## 心配なことに答える

今のその子の出来事ではない場合

- \* 心配な出来事の解決
- \* その子への応用の必要性
- \* 今の親にできること

## 病気への対応の思考回路

保護者に  
共有可能な回路

症状 ⇔ 目安

医師・看護師の思考回路

症状⇒診断⇒病名

一連の  
確実な  
情報

↓

他の症状  
重症度  
見通し  
治療方針  
ケア

## 症状を中心に、事実関係を聴く

- \* **事実関係**の整理  
「お子さんの今の状態を教えてください」  
「今心配な〇〇(症状)は、いつからですか？」  
「お家で△△されてきたのですね」  
「受診時と違って心配なことはありますか？」
- \* **保護者が子どもの状態をどう考えているのか**、  
聴き取る

## 受診の目安は、はっきり。3段階

(今のお話だったら)

1. 受診せず家庭で見る
2. 判断は難しいが、この症状をよく見る  
(〇〇だったら、受診または再度電話)
3. 今すぐ受診

## 電話相談に必要な知識1

- それぞれの症状に対して、  
**聞き逃してはいけない確認事項**  
＝どのような症状に気をつければいいのか

応用できる知識にしておく  
その子の今の症状に対して、  
**チェックは最大3つ**

## 電話相談に必要な知識2

- それぞれの症状に対して、

受診を判断する決め手

応用できる知識にしておく

「すぐ受診」のポイントを押さえれば、  
それほどでもない場合、注意ポイントに

事実関係を整理して、自分の考えを  
相手にわかるように伝える

- \* 事実関係の整理

「お子さんの今の状態を教えてください」



今のお話から、  
受診の必要はないと思います。  
受診した方がいいと思います。

なぜなら・・・ 目安としては・・・ 考え方は・・・

電話相談では、  
治療方針は伝えられない

- \* かかった病院・薬の確認に重点を置かない
- \* 治療に対して評価をしない

△「〇〇が出ているから大丈夫」

電話相談で、  
診療機関への指示はしない

- × #8000で痛み止めを出してもらうように指示

- × 受診して、〇〇してもらってください

○#8000で診てもらおうように言われた

話は、具体的に。背中を押す

心配だったら、  
受診して  
ください

「〇〇のことが、  
ご心配なんですわね」  
「〇〇のことがご心配なら  
明日受診された方が  
・・・なので、いいのでは？」

「〇〇の状態だったら、明日  
受診でいいとは思いますが  
今診てもらった方が安心は  
できますね」

話は、具体的に。背中を押す

判断は  
親の方で  
してください

「もし××の症状があったら  
受診してください」

「××に気をつけて、見て  
あげてください」

「〇〇の状態だったら、  
早く診察するよりゆっくり  
お家で休む方がお子さんに  
とってはいいと思います」

## 良い『相談』とは

相談する側が

『落ち着いて、  
その人なりに、  
行動できる』

ことが重要

考え方やり方が  
わかれば、  
自分で  
できるようになる

## 責任感覚からの脱却

責任を持って、答えを出し、確実な情報を伝えるのではなく

保護者の力を信じて、とりあえずの目安や今からどうしたらいいかを提示する。

➡ 責任の転嫁ではない

目安の精度は気象情報並みで  
降水確率90%は雨、10%は晴れ

〇〇だったら、お家で。

降水確率は10%です

それで、大丈夫でしょうか？

雨は降らないですか？

心配だったら、  
受診してください

心配だったら、  
傘を持って行ってください

いい？悪い？

雨？ 晴れ？

## 医療関係者に起こりやすい注意事項

言葉の使い方の違いに配慮する

- ・同じ言葉が同じ状態を意味しない  
例: 不機嫌
- ・医療関係者には使いなれていても、一般には日常的にあまり使われない  
例: 炎症・発疹・冷却・水分補給  
『症状』も専門用語？

## 医療関係者に起こりやすい注意事項

- \* 保護者の対応を、チェックしないで評価する・励ます
  - \* すでに起こった出来事を否定的に捉えない
- 正しさよりも、  
『やってきたことを評価する』

## 非難・批判・否定・説教・指導などをしない

\* 「薬はちゃんと飲まないダメですよ」

\* 「水分は頑張って飲ませないといけません」

「うまく、飲めなかったのですね」

「飲めないとご心配ですね」

「どんな風に飲めないのですか？」

「・・・は、試してみたいことがありますか？」

\*「診察してもらった先生の言うことに従ってください」

「先生は・・・という風にお考えだと思いますよ」「先生に〇〇について・・・と聞いてみてはどうでしょうか？」

\*「勝手に薬を飲ませてはダメです」

「薬が重ならないように・・・した方がいいでしょう」「次受診する時そのことを言った方が、様子が伝わります」「薬には使い方があるので、その薬は先生に聞いてからの方がいいです」

医療関係者に起こりやすい注意事項

知識だけで対応しない

VS ネット情報にならないように

- \* 新しい方法は、安全性の確証がない
- \* 情報は、子どもの状態と合っているか
- \* 知らないことには、謙虚な姿勢で

医療関係者に起こりやすい注意事項

受診する患者の大半は病気の子どもだが、電話相談の子どもは、健常～受診未済～病気まで様々

#8000の守備範囲

健康 ?

#8000

病気・様子を見る

明日受診

即受診

緊急

救急医療機関

健常～受診未済の子どもに対して、病気の説明を延々としない。

保護者は長期間、寄り添う  
⇒症状に気づいたら、受診 or 電話

#8000の意義

- \* 電話をかけた保護者が、落ち着いて子どもをよく見る
- \* 保護者が孤立感を減らし、アドバイスを受け入れながら自分で決める

不安の解消より、受け止めて

不安

↓

子どもを見ようとする考える ← 受け止め → 落ち着いて見ることができない

↓

子どもの理解互いの信頼感

↓

混乱・困惑 依存または放任

## 電話相談のやりがい

保護者が本当に聞きたいことを聞けた時、

**信頼感・安心感・**

**子どもを見ようとする気持ち**

が湧いてくる

一人じゃない

自分は  
これで  
いいんだ