

#8000令和4年度の振り返り 改めて、電話相談を考える

福井聖子

本日の研修の内容

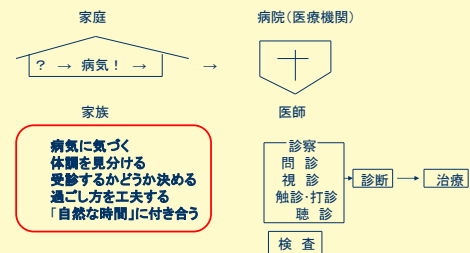
1. 診療現場の会話と電話相談の会話の違い
2. 相談とは
3. 聴き方・応じ方

#8000の目的

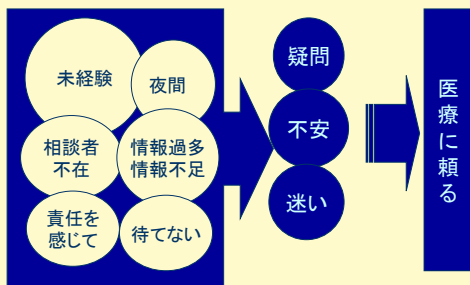
(厚生労働省医政局指導課資料H24年より)

- 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

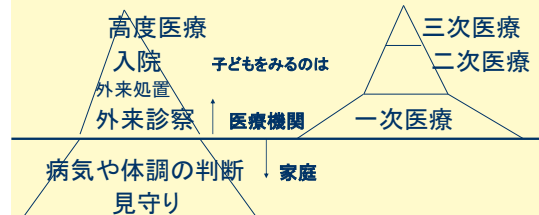
病気の時の家庭の役割・ 医療機関の役割



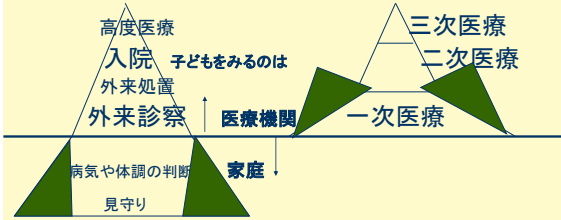
保護者の状況



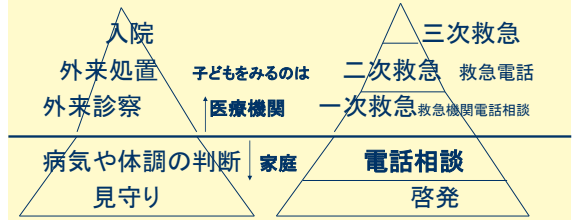
子どもの病気への対応



少子化・核家族化による 医療体制への期待/依存



電話相談の位置づけ

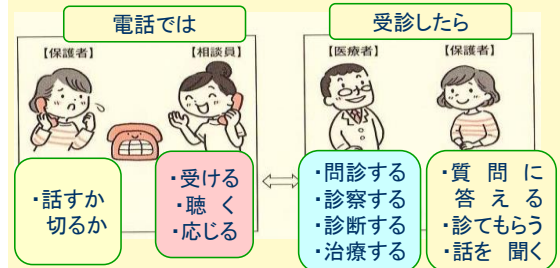


電話を考える

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



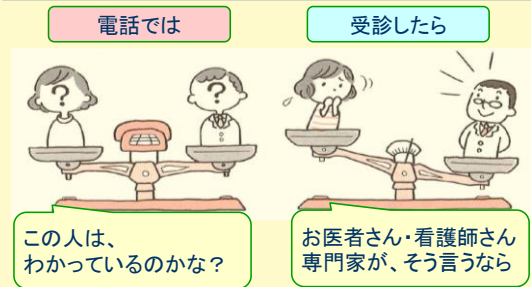
出典:イラストは「これからの小児救急電話ガイドブック」p.18(2018年 福井聖子・白石裕子著 へるす出版)のものを転用

電話の特徴-2 会話の不確実性



出典:イラストは「これからの小児救急電話ガイドブック」p.19(2018年 福井聖子・白石裕子著 へるす出版)のものを転用

電話の特徴-3 匿名性・対等性



出典:イラストは「これからの小児救急電話ガイドブック」p.20(2018年 福井聖子・白石裕子著 へるす出版)のものを転用

電話の特徴－3 匿名性・対等性



出典・イラストは「これからの小児救急電話ガイドブック」p.21(2018年 福井聖子・白石裕子著 へるす出版)のものを転用

弱みを強みに 逆転の発想

<p><診療の立場からの弱点></p> <p>主導権が保護者に</p> <p>状態の把握が不確実 →状態を知っているのは保護者</p> <p>立場が対等で、保護者は自分が知りたいことを言う</p>	<p><保護者支援の観点></p> <p>まず、話を聴く</p> <p>保護者ができることを伝える</p> <p>保護者が何を知りたいか聴くことができる</p>
--	--

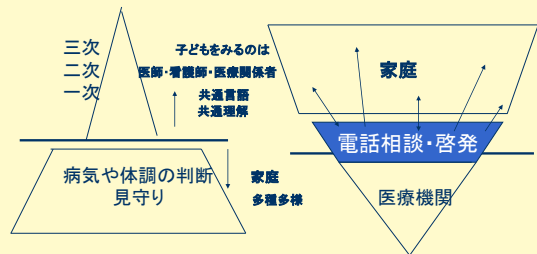
電話を考える

顔の見えない人との会話
声だけのやり取り

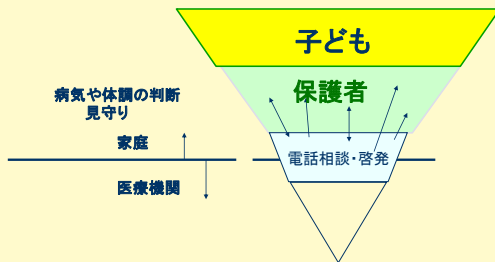
- * かけ手主導性
- * 不確実性
- * 匿名性・対等性

聴くことに適したツール

健康を支える医療機関



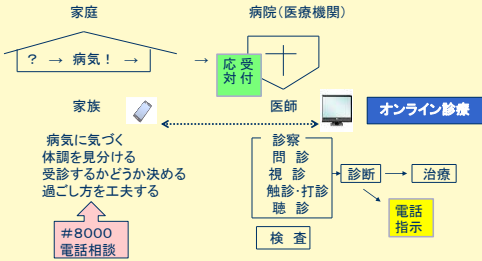
保護者を支える小児救急電話相談



#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

病気の時の家庭・医療機関の役割と電話・オンライン診療



医療機関における電話の使い方 オンライン診療

オンライン診療	電話指示	電話応対	電話相談
医師 ↓ 保護者	医師・ (看護師) ↓ 保護者	受付・ 看護師 ↓ 保護者	保護者 ↑ 相談員
診察する・ 診断する・ 方針を出す	答える・ 指導する	聞く・振り分ける 伝える	聞く・必要な情報 を提供する・ いっしょに考える

「電話相談」「相談」の曖昧さ

電話相談

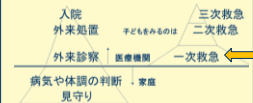
- * コンサルテーション
#8000・困った時の相談
匿名がbetter・責任はかけ手
- * カウンセリング
こころの相談
匿名が原則・責任はかけ手
- * トリアージ
コロナの保健所電話相談
実名・責任は受け手

「相談」とは？

- * 相談
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に、
必要な知識を提示する。
- * 話を聴くだけ
個人的な体験談や丸投げ
- * 指導
専門職側の教え
専門分野の知識の伝達
教える側の正しさ

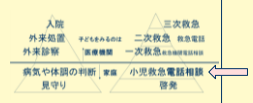
新型コロナウイルス感染症関連の電話相談

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

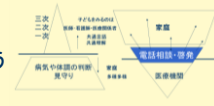
#8000



- <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

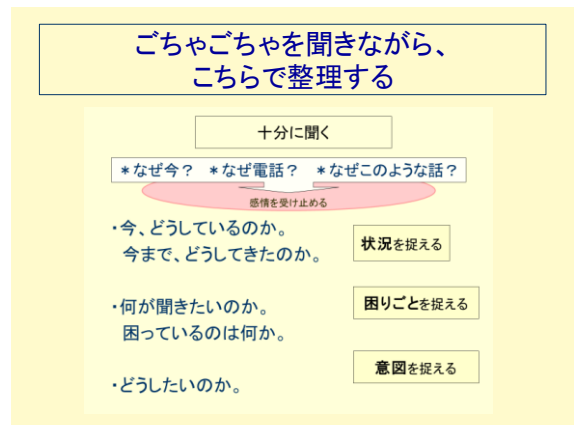
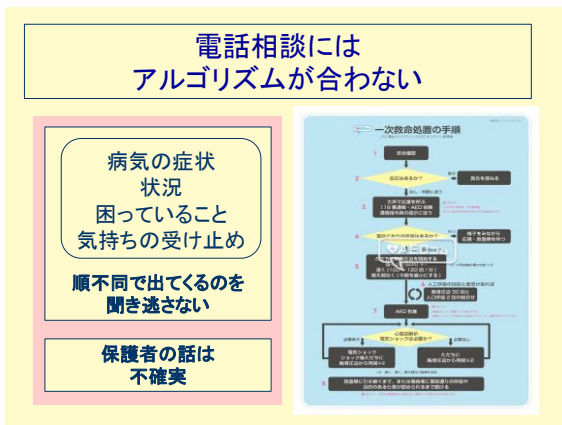
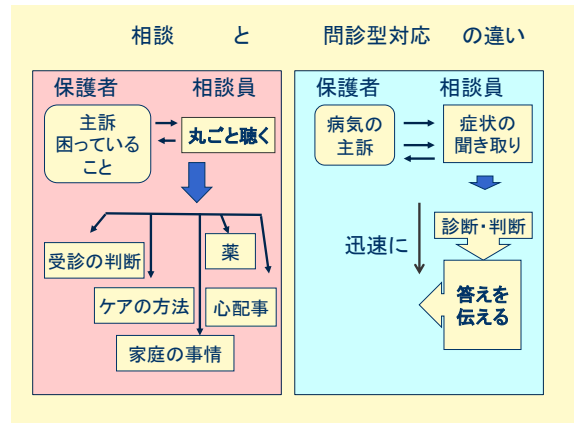
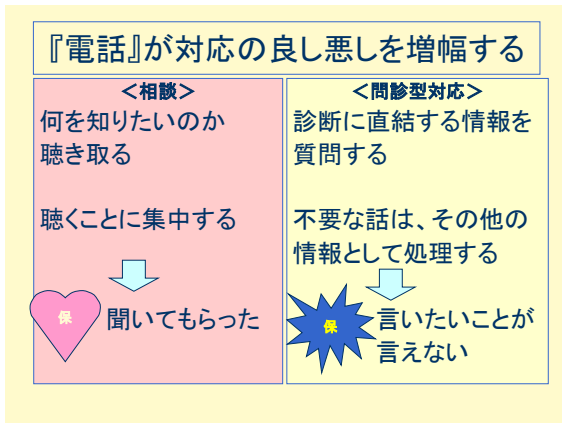
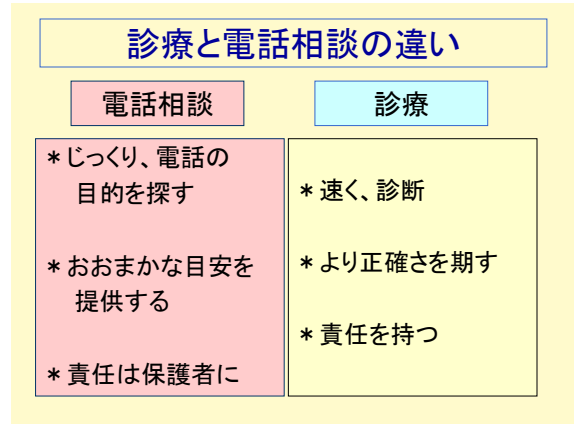
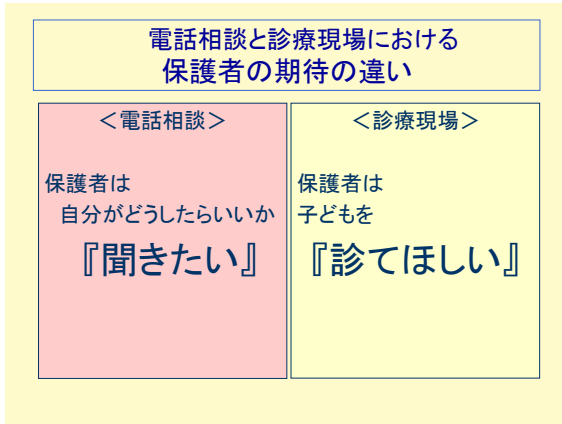
#8000は電話相談: telephon consultation

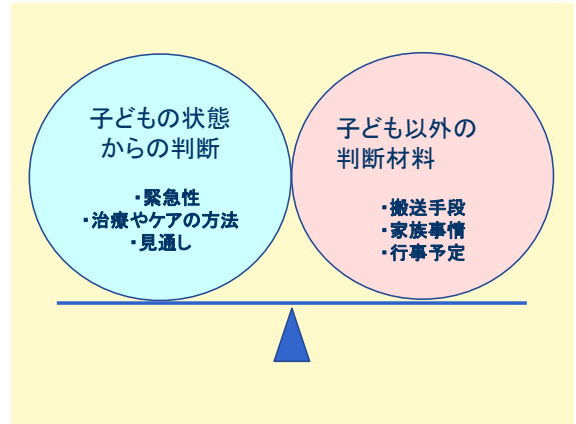
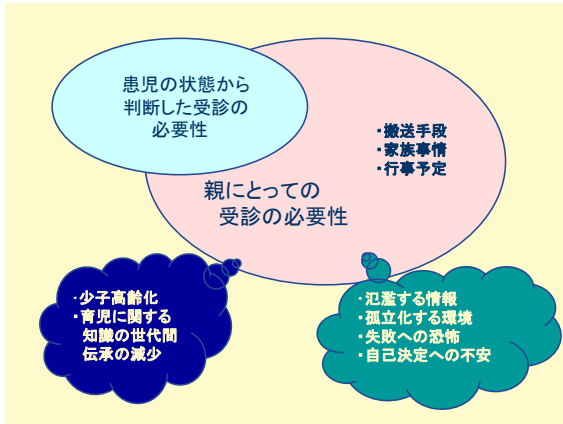
相談する側の困り事に対応
広く受け止めて整理
相談する人が行動できるよう



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

電話相談では、診療現場と
発想や対応を切り替えを！





なぜ今？ なぜ#8000に？ なぜこのような話？

例えば、
今行けない事情をいろいろ話す場合
車がない
きょうだい居て、大変
...

<状況や気持ちに理解を示しながら>
今、受診の必要性の判断を示す
今、家でできることや注意ポイントを話す

なぜ今？
今受診する必要性を知りたい
なぜ#8000？
絶対受診かどうか知りたい
家でどうしたらいいか知りたい
混乱して考えがまとまらないから

なぜこのような話？
この状況を乗り切る良い知恵があったら教えてほしい
(みんなどうしてる？的な)
大変さをわかってほしい
行かなくていいと、後押しを

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**

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？」

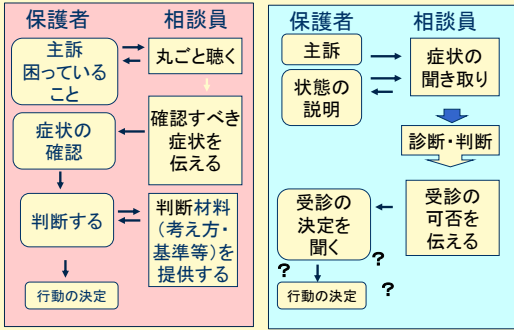
* **保護者が子どもの状態をどう考えているのか、**
聴き取る

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**

受診の判断についての相談の場合



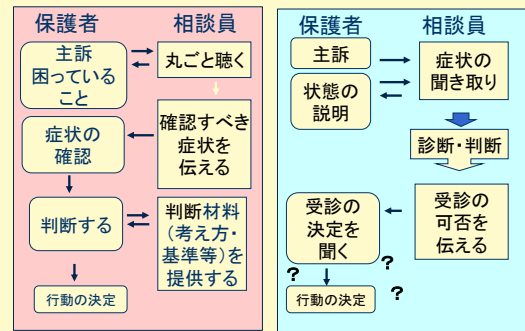
対応困難事例の質問

- 軽度の感冒症状と高熱のみの症状でご相談される相談者の中で最初から「病院に行った方がいいですよね?」と言ってくる背中を押して欲しい相談が時々あります。
- 病院に行きたいと思っておられるなら行ったらいいのでは?とも思いますが明らかに高熱以外は全身状態も良さそうでご家族もそれをアセスメントできているため「自宅でも様子は見れるとは思いますが」と返答すると「こんなに熱があるのに?大丈夫なんですか?」と逆上される。それなら...と「心配なら病院でみてもらいましょうか」と返答すると「さっきと言ってることが違う」となります。
- 症状は熱だけで全身状態がいいのなら自宅療養の方が...と、子どもとご家族の負担の軽減や家族の育児支援にとお伝えしても最初から病院に行きたいと思ってる方には適用しないのだと痛感します。でもそうゆう方こそ病院で「#8000で病院に行った方がいいと言われた」と言われます。そうすると#8000の意義も信用もなくなるような気がしていつも悶々としています。

対応困難事例の質問

- 軽度の感冒症状と高熱のみの症状でご相談される相談者の中で最初から「病院に行った方がいいですよね?」と言ってくる背中を押して欲しい相談が時々あります。
- 病院に行きたいと思っておられるなら行ったらいいのでは?とも思いますが明らかに高熱以外は全身状態も良さそうでご家族もそれをアセスメントできているため「自宅でも様子は見れるとは思いますが」と返答すると「こんなに熱があるのに?大丈夫なんですか?」と逆上される。それなら...と「心配なら病院でみてもらいましょうか」と返答すると「さっきと言ってることが違う」となります。

受診の判断についての相談の場合



対応困難事例の質問

- 軽度の感冒症状と高熱のみの症状でご相談される相談者の中で最初から「病院に行った方がいいですよね?」と言ってくる背中を押して欲しい相談が時々あります。
- 病院に行きたいと思っておられるなら行ったらいいのでは?とも思いますが明らかに高熱以外は全身状態も良さそうでご家族もそれをアセスメントできているため「自宅でも様子は見れるとは思いますが」と返答すると「こんなに熱があるのに?大丈夫なんですか?」と逆上される。それなら...と「心配なら病院でみてもらいましょうか」と返答すると「さっきと言ってることが違う」となります。

3つのなぜ? を当てはめると

- なぜ今? ...今、熱が上がってきた?
今なら受診できるから?
- なぜ電話?...「#8000で行った方がいいと言われた」と言いたいから?
- なぜそのような話?
...「こんなに高い熱」が心配?
心配ポイントは?

心配の理由を聞く

- 軽度の感冒症状と高熱のみの症状でご相談される相談者の中で最初から「病院に行った方がいいですよ」と言ってくる背中を押して欲しい相談が時々あります。
- 病院に行きたいと思っておられるなら行ったらいいのでは？とも思いますが明らかに高熱以外は全身状態も良さそうでご家族もそれをアセスメントできているため「自宅でも様子は見れるとは思いますが」と返答すると「こんなに熱があるのに？大丈夫なんですか？」と逆上される。

今のお話だったら、こちらとしては大丈夫という判断になりますが、
ご心配なことはどのようなことですか？

そこから、話が長くなるとしても、結局解決したほうが早いので、
少なくとも1分間は集中して「心配ポイントを探す」

同じ話が何度も出る → それこそ、心配ポイント！

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。

目安は明確に伝える
気象情報
降水確率10%は晴れ

なぜなら・・・ 目安としては・・・ 考え方は・・・

高い熱の心配 違う切り口からの説明も

予防接種の確認とメリットを伝えてもいいかも

昔は熱が高いだけで心配だったのですが、
今は予防接種で守っているの、熱が高いだけでは
心配していません。

予防接種はだいたい済んでいますか？

* ヒブ・肺炎球菌など、いちいち確認はしない

祖父母の時代と今のちがいが、わかりやすい
頑張って接種したことへのねぎらいと恩恵に授かるお徳感

応じ方に注意

- 軽度の感冒症状と高熱のみの症状でご相談される相談者の中で最初から「病院に行った方がいいですよ」と言ってくる背中を押して欲しい相談が時々あります。
- 病院に行きたいと思っておられるなら行ったらいいのでは？とも思いますが明らかに高熱以外は全身状態も良さそうでご家族もそれをアセスメントできているため「自宅でも様子は見れるとは思いますが」と返答すると「こんなに熱があるのに？大丈夫なんですか？」と逆上される。

今のお話だったら、こちらとしては大丈夫という判断になりますが、
ご心配なことはどのようなことですか？

それなら・・・と「心配なら病院でみてもらいましょうか」と返答すると「さっきと言っていることが違う」、となります。

丸投げ VS 受け・折り合い

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
できますわね」

応じ方を考えてみる

- 軽度の感冒症状と高熱のみの症状でご相談される相談者の中で最初から「病院に行った方がいいですよ」と言ってくる背中を押して欲しい相談が時々あります。
- 病院に行きたいと思っておられるなら行ったらいいのでは？とも思いますが明らかに高熱以外は全身状態も良さそうでご家族もそれをアセスメントできているため「自宅でも様子は見れるとは思いますが」と返答すると「こんなに熱があるのに？大丈夫なんですか？」と逆上される。

今のお話だったら、こちらとしては大丈夫という判断になりますが、
ご心配なことはどのようなことですか？

それなら・・・と「心配なら病院でみてもらいましょうか」と返答すると「さっきと言っていることが違う」、となります。

病院でみてもらったら、安心できるというメリットはありますね

逆上・逆ギレは、考えるチャンス

人が怒るのは

- * 期待が外れた場合
- * 自分にできない(と思っている)ことを求められた場合
- * どうしていいかわからない場合

対応は、クールダウン

あとからでいいので、3つのなぜ?を考えてみよう

医療関係者に起こりやすい注意事項

上から教えるというより、支える・認めて補完する

- * 保護者の対応を、チェックしない。
- * 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』

相手を認める・尊重する

- * 勝負しない
- * 言いなりになるのではなく、折り合いをつける

医療関係者に起こりやすい注意事項

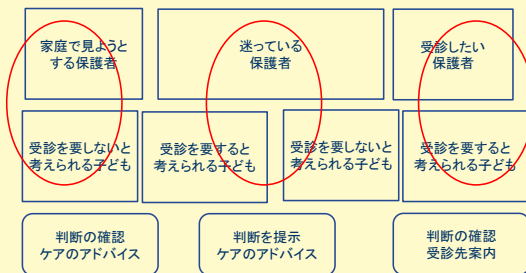
VS ネット情報にならないように

- * 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
- * 結局、どちらの意見を採用するかは保護者なので
メリット・デメリットや、その情報の危険性を伝える

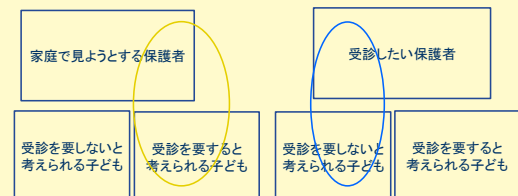
質問事例についての考え方

- 軽度の感冒症状と高熱のみの症状でご相談される相談者の中で最初から「病院に行った方がいいですよ」と言ってくる背中を押して欲しい相談が時々あります。
- 病院に行きたいと思っておられるなら行ったらいいのでは?とも思いますが明らかに高熱以外は全身状態も良さそうでご家族もそれをアセスメントできているため「自宅でも様子は見れるとは思いますが」と返答すると「こんなに熱があるのに?大丈夫なんですか?」と逆上される。それなら...と「心配なら病院でみてもらいましょうか」と返答すると「さっきと言っていることが違う」となります。
- 症状は熱だけで全身状態がいいのなら自宅療養の方が...と、子どもとご家族の負担の軽減や家族の育児支援にお伝えしても最初から病院に行きたいと思っただけの方には通用しないのだと痛感します。でもそういう方こそ病院で「#8000で病院に行った方がいいと言われた」と言われます。そうすると#8000の意義も信用もなくなるような気がしていつも悶々としています。

電話相談の限界と役割



電話相談の限界と役割



電話相談は、保護者をコントロールできない
保護者の意向を尊重した上で、対応する

対応困難事例

- ・症状は熱だけで全身状態がいいのなら自宅療養の方が・・・と、子どもとご家族の負担の軽減や家族の育児支援にお伝えしても最初から病院に行きたいと思ってる方には通用しないのだと痛感します。

保護者の意向を変えることは、電話では限界があります

でもそういう方こそ病院で「#8000で病院に行った方がいいと言われた」と言われます。

電話で最終的に「病院でみてもらいましょう」と言ったので、それはその通りです。

そうすると#8000の意義も信用もなくなるような気がしていつも悶々としています。

#8000は保護者の支援が第一意義は、不要不急の患者を抑制することが直接の目的ではありません。すべての保護者を正しく導けなくても、全体として落ち着く方向が大事

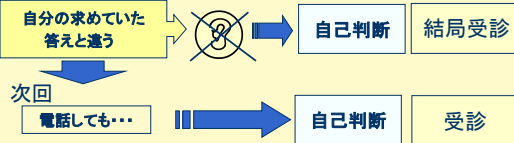
保護者と相談員の判断が異なる場合1

**保護者は受診したいが、
受診が必要と思えない**

↓
受診の目安や受診のデメリットを伝えても、納得せず心配そうであったり受診したいようなら、受診。

受診で得られるメリットとして「安心」も大事。

受診したい意向と違う対応の結果 推測される保護者の行動



保護者の意向に合わせる

同じような症状であっても、
保護者が強く受診を希望する場合→受診
保護者が受診したくない場合→受診しない

相談員は、多重人格の対応が求められる。
個々については、医療機関側の判断とズレる
場合があるのは当然。長い目で見て全体として
落ち着けば信用は得られる。

保護者と相談員の判断が異なる場合2

**保護者は受診したくないが、
受診した方がいいと思う時**

↓
* どうしても緊急で危険！は、強く勧める。

* 今すぐ危険という状態でなければ、
注意する症状があったらすぐに受診
するように伝える。
家庭でできる範囲の処置を伝える。

電話相談の限界と役割

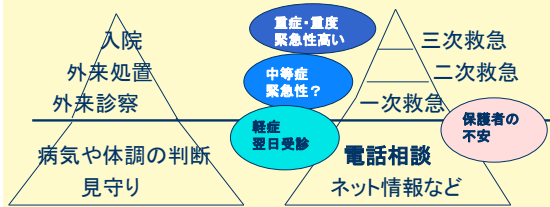
「電話相談にできないこと」は多い

いかにできないことを克服するか？

「電話相談でできること」の役割を果たす

発想の転換・相談技術は簡単ではない

小児救急医療の役割分担と幅



心の相談

3つのなぜ? で聴く

なぜ今? なぜ#8000? なぜそのような話?

状況を把握
状態を把握
困りごとを把握

→できるだけ適した相談機関を案内

心の相談

#8000は病気やケガで急ぎの電話が多いので
ゆっくりお話を聴くことは難しいのですが、
今までどこかに相談されましたか?

1. 緊急性の有無
不安の強さも含めて 緊急時→189
2. 相談機関 近場か、専門機関か
電話カウンセリングor 保健センター・近隣小児科
or 小児精神科 or 親の心療内科

新生児・乳児の育児相談?

3つのなぜ? で聴く

なぜ今? なぜ#8000? なぜそのような話?

状況を把握
状態を把握
困りごとを把握

→緊急性の有無: 病気か、生理的範囲か
→できるだけ適した相談機関を案内

新生児・乳児の育児相談?

今、どうしたらいいか?

病気かどうかよくわからない場合は

哺乳力・活気・機嫌などを見る

次の授乳までの数時間で様子を見て
悪化するようであれば、受診を

育児のケアの方法は、翌日・後日でもいい

対面の指導を: 産科・保健センター・産後ケアなど

#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