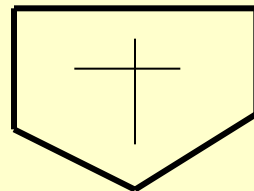
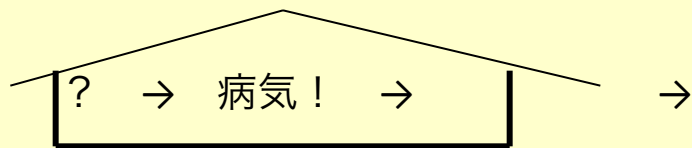


# 病気の時の家庭の役割・ 医療機関の役割と電話の位置づけ

家庭

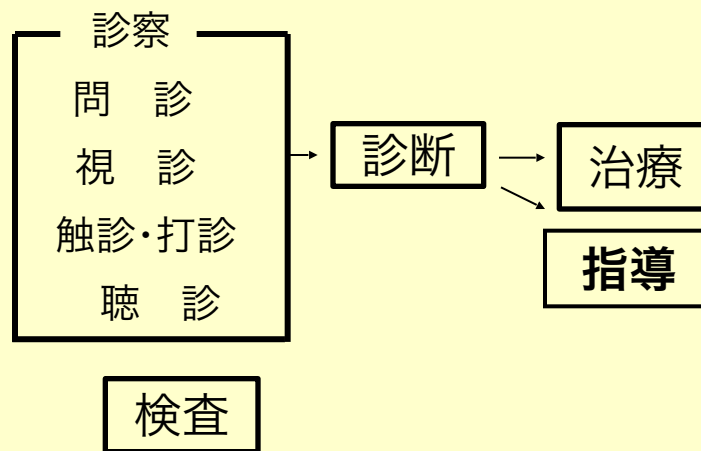
病院（医療機関）



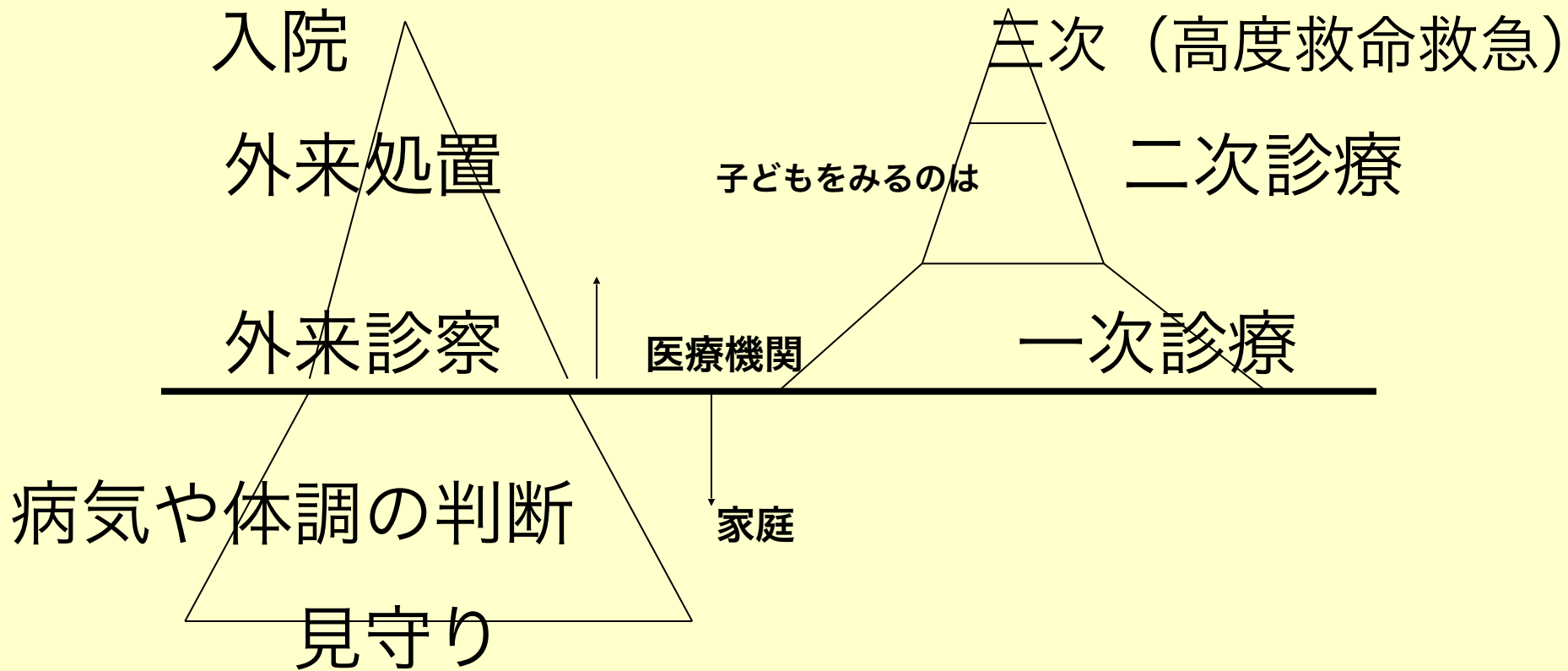
家族

医師

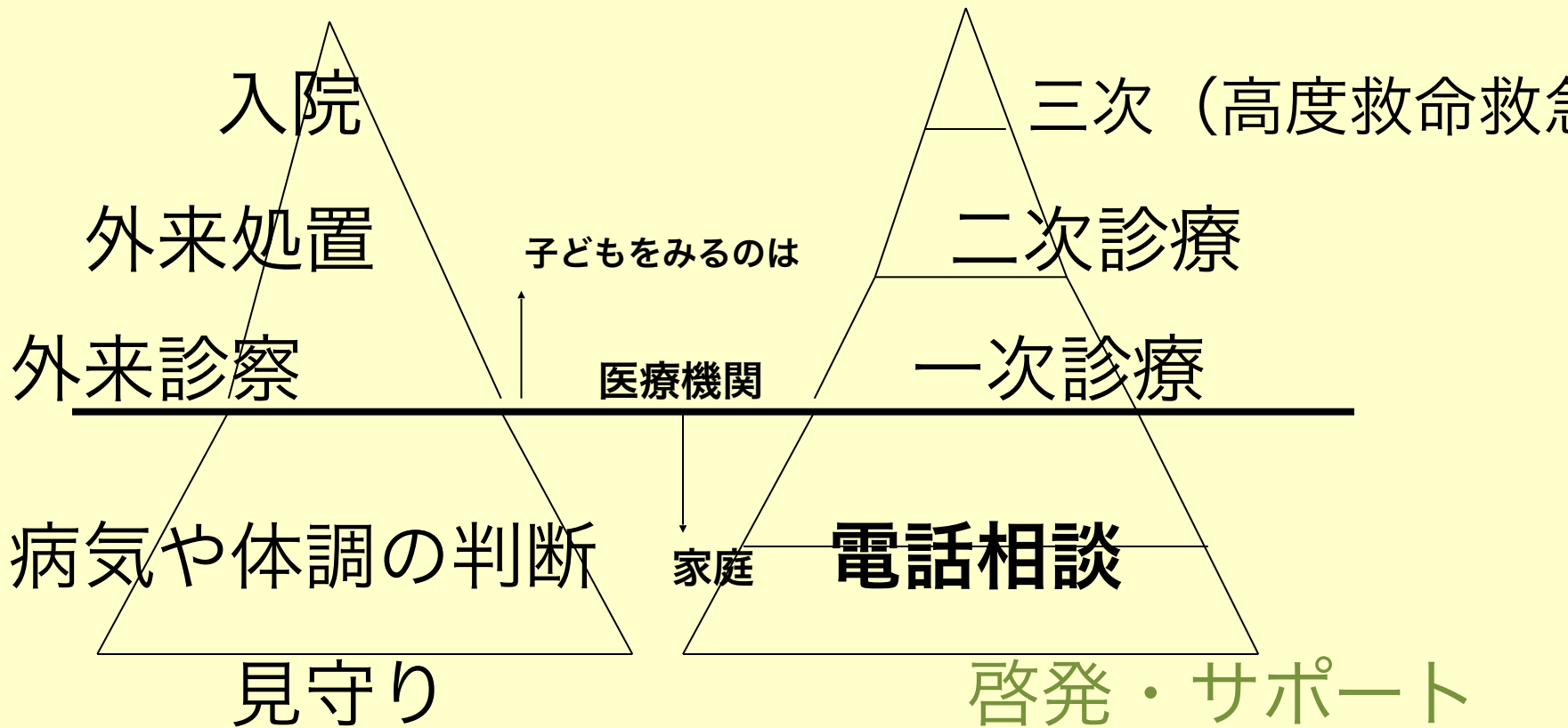
病気に気づく  
体調を見分ける  
受診するかどうか決める  
過ごし方を工夫する



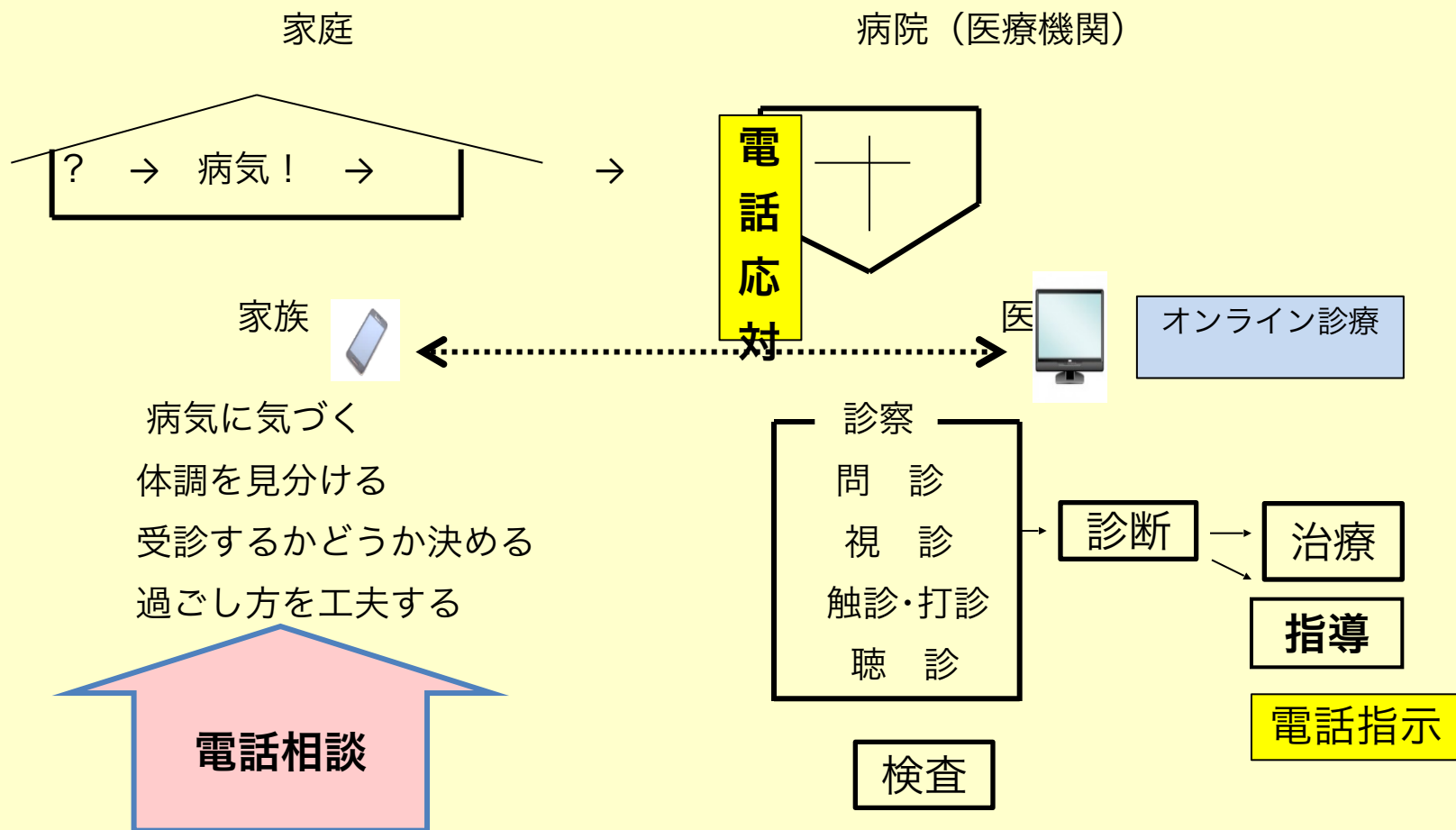
# 子どもの病気への対応



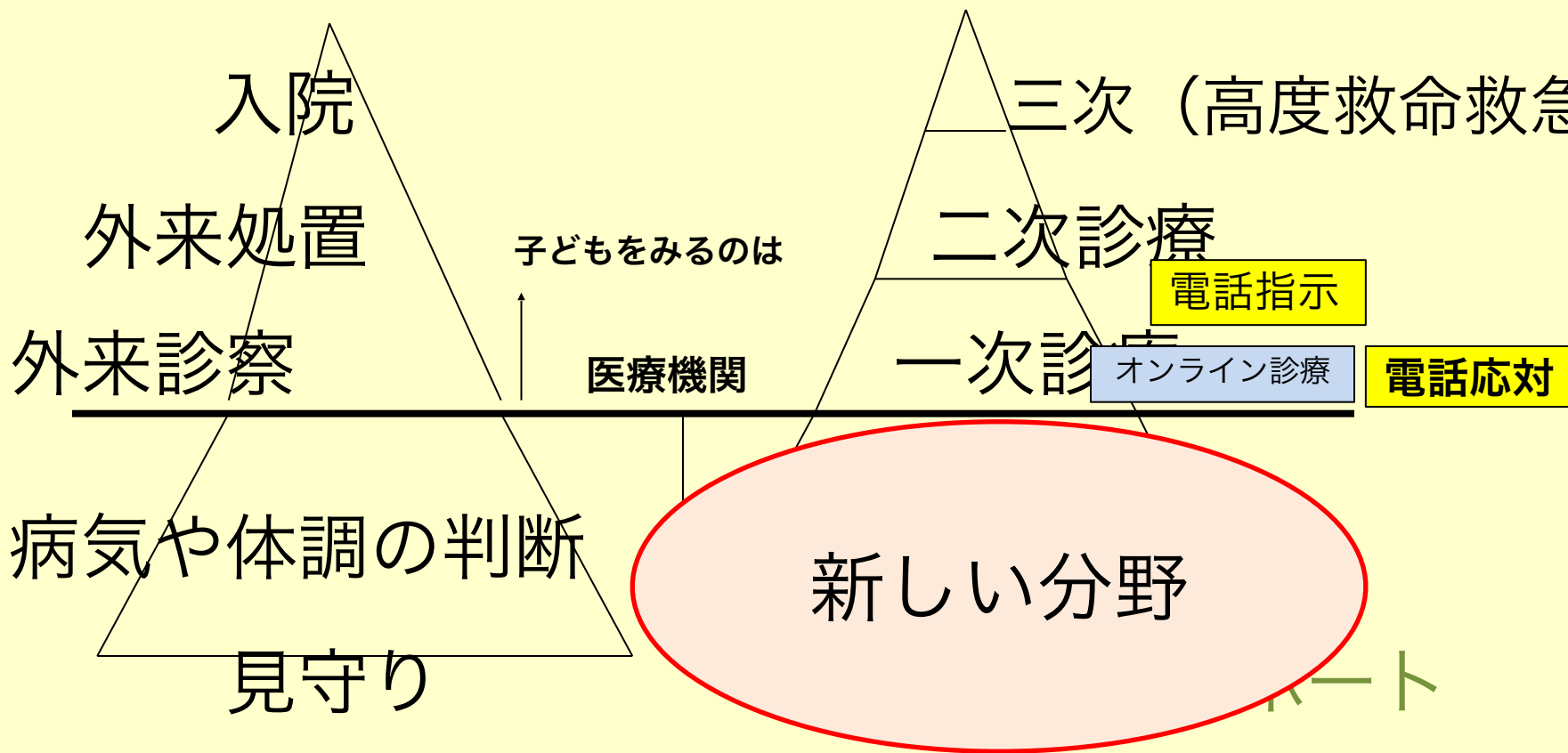
# 電話相談は家庭の役割の支援



# 病気の時の家庭の役割・ 医療機関の役割と電話の位置づけ



# 電話相談や支援は医療の新しい分野



# 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

# 情報伝達ツールの多様化

	コミュニケーション	対話までの時間	コミュニケーションの方法	対話の受け手
WEB問診 WEB予約	一方向	ほぼリアルタイム ～短時間	文字入力	機械&人
電話自動応答	一方向	—	音声	機械
電話	双方向	リアルタイム	音声	人
オンライン	双方向	リアルタイム	音声と画像	人
LINE	双方向	ほぼリアルタイム ～〇時間	文字入力	人
チャット	双方向	ほぼリアルタイム ～〇時間	文字入力	人
AIチャット	双方向	リアルタイム	文字入力	機械

# ツールによって伝わり方は違う

## コミュニケーションの構成要素

言葉によって伝えられるメッセージは

全体の  
7%

怒ってないよ! 😊

怒ってないよ! 😞

93%は話ぶり、動作、ジェスチャー、  
相手との間のとり方など、  
言葉以外の手段によって伝えられます。

メラビアンの公式

言葉 7% + 声 38% + 表情 55%



# 聴くことは電話の最重要ポイント

1. 話をさえぎらないで、よく聴く  
感情を受け止める
2. 電話した理由を捉える
3. 「保護者がどうしたいか」を聴き取る

# 保護者の気持ちを理解するのは 難しい

一般的に専門性を高めると、

\* 聞く時にフィルターをかけてしまいがち

→ 「よく聴く」という意識を持つ

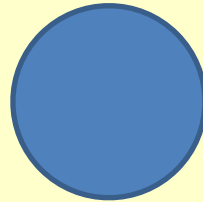
\* 日常感覚が保護者とは異なるため、

何気なく共有することが難しい

→ 「理解しようとする」姿勢を持つ

# 困難な事例

中学生の父からの電話



# 電話の印象と考えたこと

わ、  
面倒くさい

何を  
聞きたい？

日中の  
診療機関は  
知らないし、  
この担当外

くどい、  
長い、  
聞くしかない  
のかな

いっぱい  
電話がかかるのに・・・

どうやって  
終わりにする？

# 子どもに関しての質問

## クリニックからの紹介病院の勧め

わ、面倒  
くさい

何を  
聞きたい？

医師は  
紹介先を  
選択している  
はず

くどい、  
長い……

子どもの  
何が心配？

墓穴を掘りそう  
でも、今までの  
経過と紹介の  
ニュアンスを  
聞く

# 8000にかけると言われて  
かけてきた電話に対して

# 事例

38度1分出てるんだけど、

ごめんなさい。年齢お聞きしていいですか？

年齢？あ、0歳・・・11か月

いつからのお熱ですか？

夕方37度8分で、でも元気が  
あったらいいみたいな。  
でもさっき測ったら38度1分で。  
.....

えっと、病院に行くかどうかという  
ご相談でしょうか？

うん、だってじゃあ、これは何の  
電話なの？ ここにかけてかけて、  
って言われるけど

質問に質問で  
返すのか？

1か月を過ぎたら  
夜は#8000にかけ  
てと言われる

病院じゃないの？  
それなら、意味ない

病院にかけても、  
#8000にかけると  
言われる



病院にかけたら、  
「先に#8000に」と言われた

#8000の説明

かけてきた人はまず受診希望

夜間に空いている病院は少ないので、

\*#8000で案内している。

\*行っても待ち時間が長かったりするので、

明日まで待てるなら待った方がいい。

お子さんが待てるかどうかの相談

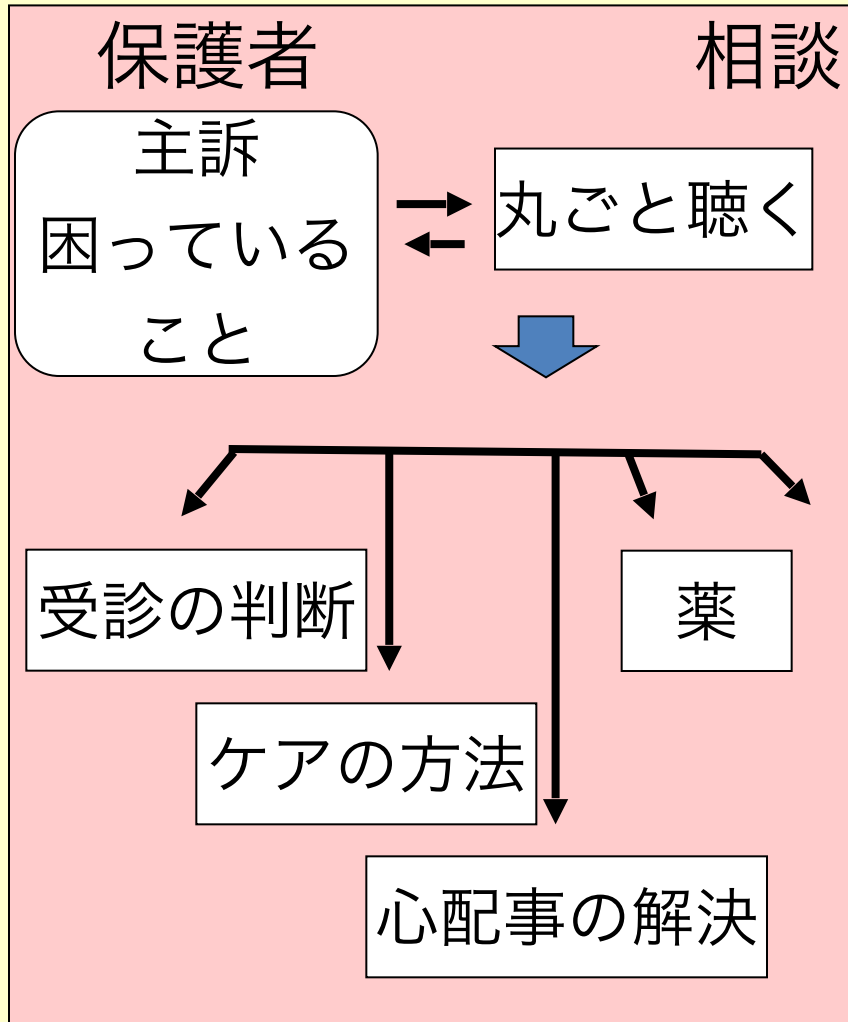
パンフレットや広報に書いてあるから、

病気やケガ = #8000

1. まず、症状と全身状態を聞く
2. 口調や話の内容から、受診希望か否かを推測
3. 強烈に受診希望 → 初期救急医療機関案内  
受診かどうか迷う → こちらの判断を伝える  
何が何だかわからない → 家で見てもいい

判断の目安と過ごし方

押し問答に時間と労力を取られないように



\*本当に聞きたいことは、  
質問の奥にあることもある。  
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。

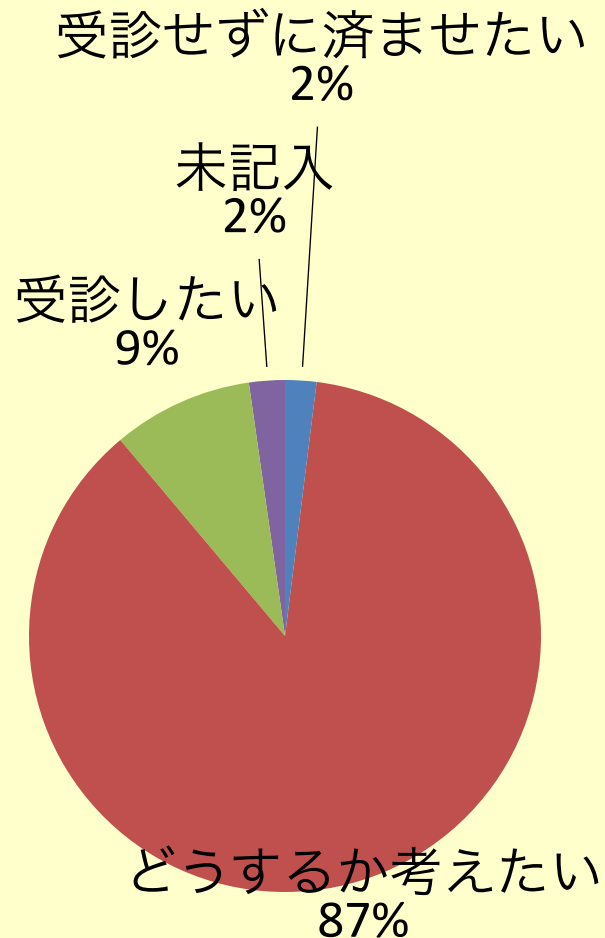
困っているのは何か。

困りごとを捉える

・どうしたいのか。

意図を捉える

# 受診に関して



データは左記ですが、  
もっと受診希望・否は  
多いのでは？

# 受診に関する分類方法

## <受診したい>

- \*病院を教えて・紹介して  
(受診先を知りたい・  
医療機関案内)
- \*やっぱり、行った方が  
いいですね。
- \*わかりました！  
すぐ行きます

## <受診せずに済ませたい>

- \*今やっていることでいい  
ですか？
- \*今行かないといけないの  
ですか？
- \*受診しないでいい・・・で  
ホッとする声になる人

## 保護者と相談員の判断が異なる場合 1

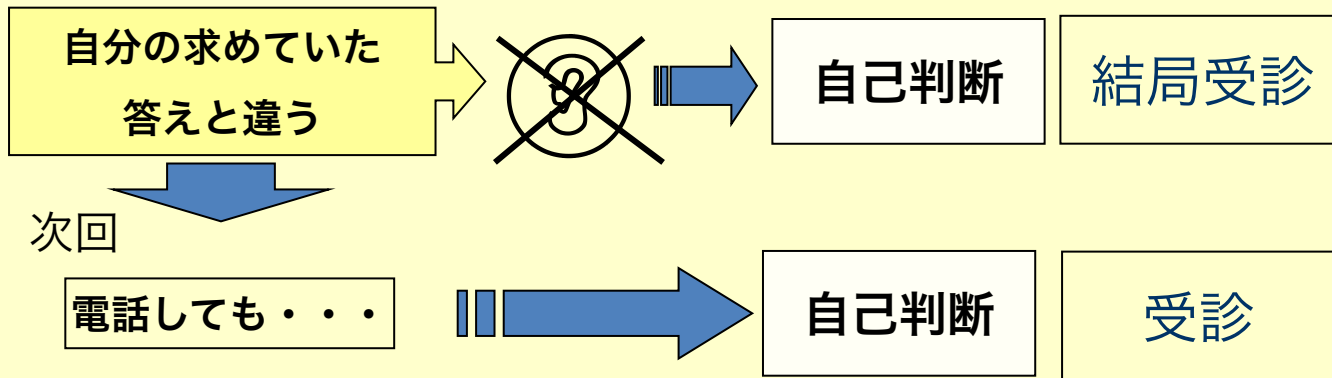
保護者は受診したいが、  
受診が必要と思えない



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。

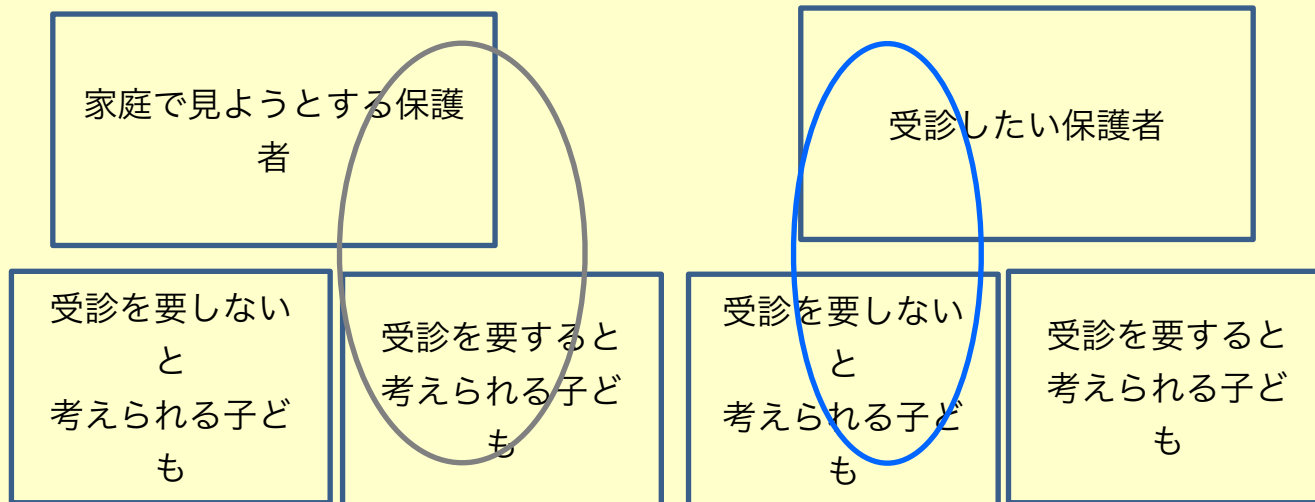
受診で得られるメリットとして「安心」も大事。

# 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





# 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

## 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



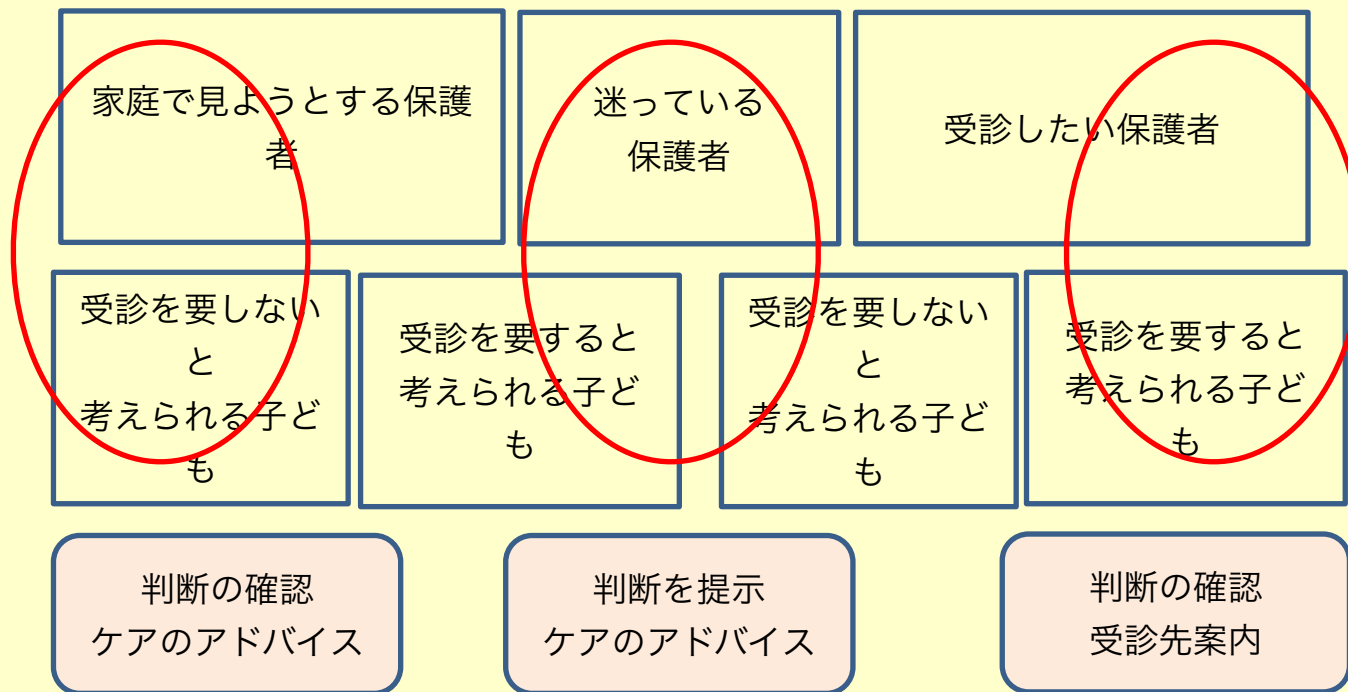
\*どうしても緊急で危険！は、強く勧める。

\*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



# 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、多重人格的対応が求められる。

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。長い目で見ても、電話が利用され、全体として落ち着けばいい。

# クレーム対応について

名前を聞かれたら

① 言わないことになっている

理由：相談する方も受ける方も互いに匿名のほうが、相談する人が話しやすいから

② 2回聞かれたら、名前を言うほうが早い

今までも名前を伝えたことはあるが、問題になったことはない

# 電話相談では、謝っても大丈夫

\*電話相談は、意外と訴訟の話はない。

電話でできることは限られているので、怒られることはあっても訴訟に持ち込んでどうこうというレベルの出来事がほぼないから

\*電話相談は保護者がどうすればいいかを一緒に考えているだけなので、相談員の間違いの前段階として相談員が決定権を持たず、医療事故的な防衛をする必要はない