

# 電話相談後の 死亡事例から考える

2024. 2. 1. の事例

# 事例

2月1日午前5時

2歳4か月 男児

母からの電話

# あとからわかったこと

きょうだい(姉)も、お父さんもインフルエンザにかかり、お父さんはこの夜熱が高く、お母さん一人だけが発症していなかったが、大変疲れていた。

男児は#8000の前に救急車を呼ぶことも考えたが、お母さん一人では判断できなかった。むやみに救急車を呼んではいけないとも言われていることも知っていたので、まず#8000に電話した。

# 電話相談の課題

1. 「人」要因 保護者との会話
  - ①保護者との言葉のすれ違い
  - ②保護者の声・トーン・雰囲気
  
2. 医療者あるある
  - ③つい、早く答えたくなる
  - ④相手の戸惑いを制して、教えたくなる
  
3. 相談員の個性・バラつき

# 課題解決の方向性

\* アンダートリアージを避けるために ×

\* 個人の神対応を目指す ×

\* 電話相談の対応としてできることを共有する

# こんなこともあるんだ！ 事例

→ 病気の知識を増やす・・・診療現場や医師の学び方

→ 保護者のひっかかりを拾う

・・・電話相談的解決への道

# よくある症状・よくある相談に注意

→pit holeに配慮・・・診療現場や医師の学び方

→同じ相談は1つもない

相談したいことは何？

・・・電話相談的解決への道

# 応じ方

〇〇をやって様子を見てください。

→30分ぐらいで、変わってくるはずですよ。

# 電話相談の向上

## 人と人とのコミュニケーション

相談技術 聴き取り

受け答え

状態・状況の推察

判断・考え方

個性 自分の傾向を意識する

# 聴き取り

1. 第一声 何を聴きたい？
2. 本当に聞きたいことは？

母	相談員
<p>2歳4か月の男の子 発熱は日曜日から 火曜日に小児科でインフルエンザの診断でて、タミフルを飲ませたんです。熱が下がったが昨日の夜から手足がずっと冷たくて熱が上がらないんですよ。この場合<b>温めて様子を見ていいんですか</b></p>	
	<p>手足をお母さんの手でさすってあげたらいいですよ</p>
<p>ずっと冷たくて熱が上がっていなくても温めてあげていいんですか</p>	
	<p>いいですよ 本人はどう？寒そうにしてますか</p>
<p>布団をかけたら嫌がったり</p>	
<p>汗をずっとかいてる感じです</p>	
	<p>本人の手足が冷たいのは本人の体温が高くなければ大丈夫 そこまで気にしないでいいのでさすってあげてください</p>
<p>これで様子見て大丈夫ですか</p>	<p>はい、様子を見てあげてください。</p>
<p>ありがとうございました</p>	

# 聴き取り

1. 第一声 何を聴きたい？

→オーム返し:〇〇ですね？

(お答えするためには)□□はどうですか？

2. 本当に聞きたいことは？

→聴き取る気持ち

保護者が話しやすい言葉かけ

母	相談員
<p>2歳4か月の男の子 発熱は日曜日から 火曜日に小児科でインフルエンザの診断でて、タミフルを飲ませたんです。熱が下がったが昨日の夜から手足がずっと冷たくて熱が上がらないんですよ。この場合温めて様子を見ていいんですか</p>	<p>* 手足を温めるのにどうしたらいいかというご相談ですか？ * 今までどうされてましたか？</p>
	<p>手足をお母さんの手でさすってあげたらいいですよ</p>
<p>ずっと冷たくて熱が上がっていなくても温めてあげていいんですか</p>	<p>* 何か心配なことはありますか？</p>
	<p>いいですよ 本人はどう？寒そうにしてますか</p>
<p>布団をかけたら嫌がったり</p>	
<p>汗をずっとかいてる感じです</p>	
	<p>本人の手足が冷たいのは本人の体温が高くなければ大丈夫 そこまで気にしないでいいのでさすってあげてください</p>
<p>これで様子見て大丈夫ですか</p>	<p>はい、様子を見てあげてください。</p>
<p>ありがとうございました</p>	

# 相談内容を聞いた後に、 保護者の相談内容の確認

「〇〇について知りたいということでもいいですか？」

「〇〇という相談でもいいですか？」

「ご心配なことは〇〇ですね」等

保護者の中には何を相談していいのかわかっていない方もいる。

何か言いにくそうにしているときは、

「他に何か気になることは？」と促す。

# 聴き取り 子どもの状態

1. 症状そのものの確認
2. 今の様子(全身状態)
3. 経過

母	看護師
<p>2歳4か月の男の子 発熱は日曜日から 火曜日に 小児科でインフルエンザの診断でて、タミフルを飲 ませたんです。熱が下がったが<b>昨日の夜から手足 がずっと冷たくて</b>熱が上がらないんですよ。この場 合温めて様子を見ていいんですか</p>	<p>* ○時間ぐらい、ずっとですか？ その間は手足は布団の中ですか？ * 普段と違って、氷のように冷たい という感じですか？ * 爪の色はどうですか？ * 体全体も冷たい感じですか？</p>
	<p>いいですよ</p>
<p>ずっと冷たくて 熱が上がっていなくても温めてあげていいんですか</p>	
	<p>いいですよ 本人はどう？寒そうにして ますか</p>
<p>布団をかけたら嫌がったり</p>	
<p>汗をずっとかいてる感じです</p>	
	<p>本人の手足が冷たいのは本人の体温が 高くなければ大丈夫 そこまで気にしなく ていいのでさすってあげてください</p>
<p>これで様子見て大丈夫ですか</p>	<p>はい、様子を見てあげてください。</p>
<p>ありがとうございました</p>	

# 気になったことがあれば 全身状態を確認する

意識(受け答え・遊び)

呼吸

循環: 顔色・口唇色、手足の冷たさと爪の色

# 受け答え

保護者の言葉が相談員の受け止めと違うかもしれないことに配慮して

→もし悪くなるとしたら(××の状態になるようだったら)、その時は受診を

→今言われた状態で、〇〇であれば夜を越せる。

# 受け答え

保護者が〇〇をして、子どもを見るように

〇〇をしてあげてください。

→30分ぐらい様子を見て

1～2時間

朝まで

最初は1時間每ぐらい見て、すやすや/いつもどおりに

眠っていたら、あとはそばに寝て時々手足を触るぐらい

そうならず心配事が増えたら、また電話/受診

母	相談員
<p>2歳4か月の男の子 発熱は日曜日から 火曜日に小児科でインフルエンザの診断でて、タミフルを飲ませたんです。熱が下がったが昨日の夜から手足がずっと冷たくて熱が上がらないんですよ。この場合温めて様子を見ていいんですか</p>	
	<p>手足をお母さんの手でさすってあげたらいいですよ</p>
<p>ずっと冷たくて熱が上がっていなくても温めてあげていいんですか</p>	
	<p>いいですよ 本人はどう？寒そうにしてますか</p>
<p>布団をかけたら嫌がったり</p>	
<p>汗をずっとかいてる感じです</p>	
<p>これで様子見て大丈夫ですか</p>	
<p>ありがとうございました</p>	

\* さすって温めてあげれば、30分ぐらいで温かくなるはずですよ。それだったら朝まで様子を見てください。冷たいままだったらまた電話してください。

\* もし体も冷たいし、意識もおかしいようなら、その時は救急車を呼んでください。

# 最後に一言加える

「ほかに何か聞きたいことはありませんか？」  
「この夜を過ごすにあたってのご心配なことはないですか」

「様子を見て、心配なことがあれば8:00までは  
電話相談を受け付けています」

母	相談員
2歳4か月の男の子 発熱は日曜日から 火曜日に小児科でインフルエンザの診断でて、タミフルを飲ませたんです。熱が下がったが昨日の夜から手足がずっと冷たくて熱が上がらないんですよ。この場合温めて様子を見ていいんですか	
	手足をお母さんの手でさすってあげたらいいですよ
ずっと冷たくて熱が上がっていなくても温めてあげていいんですか	
	いいですよ 本人はどう？寒そうにしてますか
布団をかけたなら嫌がったり	
汗をずっとかいてる感じです	
	本人の手足が冷たいのは本人の体温が高くなければ大丈夫 そこまで気にしないでいいのでさすってあげてください
これで様子見て大丈夫ですか	
ありがとうございました	

\* ほかに何か聞きたいことはありませんか？  
\* 心配なことがあれば8:00までは電話相談を受け付けています

# 電話相談では

- \* 保護者が不安に思っていることについて、  
思い込みを排してよく聴く・聴き取る
- \* 保護者の不安が妥当かどうか、判断して説明する
- \* 言われている症状・状態に対して、受診の目安を伝える
- \* 病気を早く見つけるのではなく
  - ①その夜をどう過ごすか
  - ②保護者の不安への支え

# 電話相談の課題解決に向けて

## 1. 「人」要因 保護者との会話

①保護者との言葉のすれ違いに注意

②保護者の声・トーン・雰囲気~~に惑わされない~~

聴き取りの確認を入れる

「ご心配なことは〇〇ですね」

「〇〇について知りたいことはということ  
ですか？」

「受診先を知りたいということですか？」等

# 電話相談の課題解決に向けて

## 1. 「人」要因 保護者との会話

①保護者との言葉のすれ違いに注意

②保護者の声・トーン・雰囲気~~に惑わされない~~

## 最後に一言加える

「ほかに何か聞きたいことはありませんか？」

「様子を見て、心配なことがあれば8:00までは電話相談を受け付けています」

# 症状と子どもの状態を聴き取る

「心配している症状は、いつから・今の状態・どう対応してきたか」

「今お子さんはどうしていますか？」

## 2. 医療者あるある **傾向に注意**

③つい、早く答えたくなる → **確認**

④相手の戸惑いを制して教えたくなる → **保護者**

## ケアの方法＋その後もつたえる

「〇〇して、落ち着いていたらそのまま」

「〇〇しても、良くない状態だったら受診を」

# 電話相談の課題

## 1. 「人」要因 保護者との会話

### ①保護者との言葉のすれ違い

受け答えの確認が不十分

症状・全身状態の確認が曖昧

保護者の言いたいことを聞いていない

場合は、追加のスキルアップ研修を行う

## 3. 相談員の個性・バラつき

# 電話相談では症状把握が難しい

「だから受診すればいい」

「オーバートリアージは構わない」

という声があるが、

電話相談はトリアージの手段ではなく  
保護者支援（症状を見ている保護者ができる  
ように応援）の手段として有用であり、  
「何でも受診」は「相談」として機能していない  
ことを意味する。

# 都道府県別#8000の緊急度判定・対応（事業者順）

図 12-2. 都道府県別緊急度判定(受診の判断)の分析(事業者順)

令和3年度

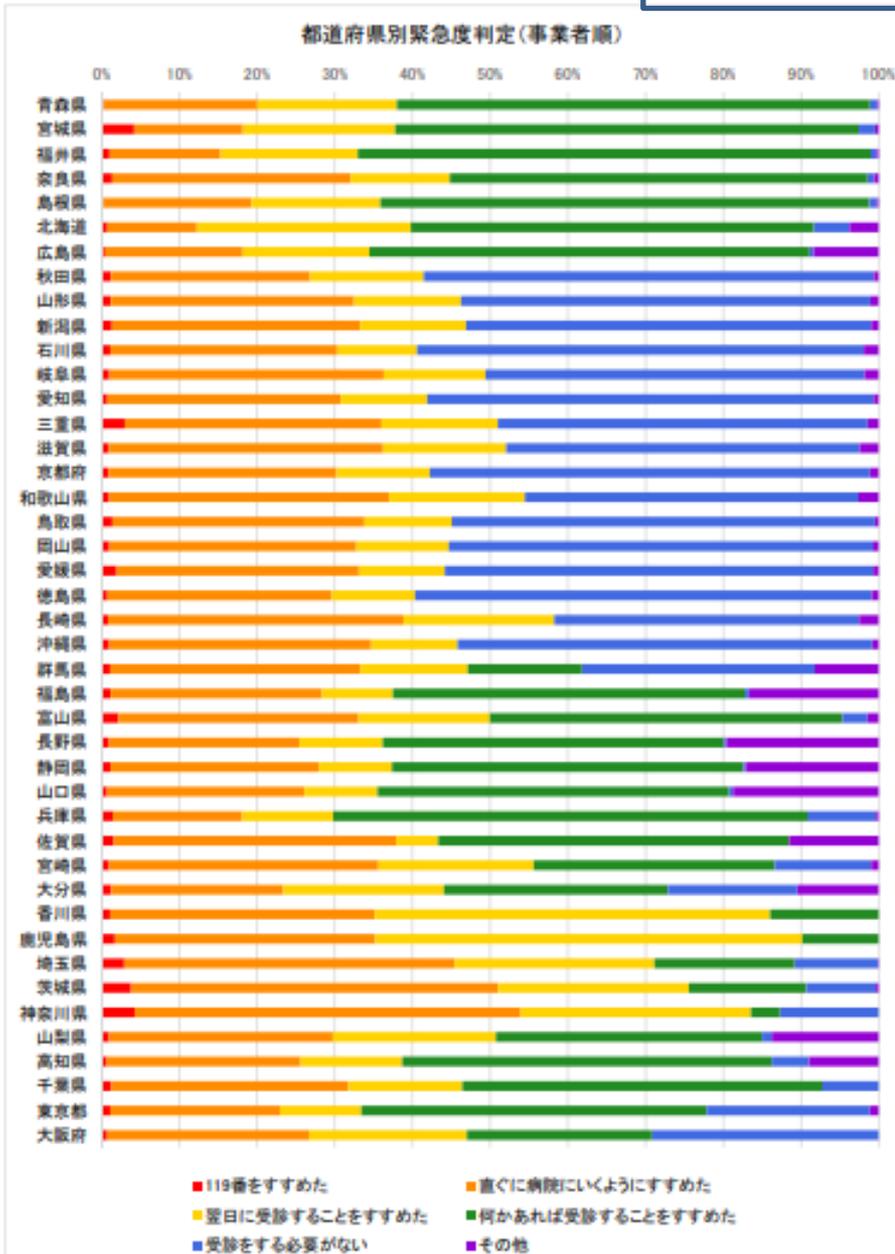


図 13-2. 都道府県別緊急判定(受診の判断)の分析(事業者順)

令和4年度

