

令和5（2023）年度 事業報告書

2023年4月1日～2024年3月31日

特定非営利活動法人 小児救急医療サポートネットワーク

I. 総括

令和5（2023）年度事業計画は、事務局メンバーの交代と新規加入のもと電話相談事業拡張を視野に入れつつ引き続き円滑な運営を行うこと、大阪府における小児救急医療や子育てに貢献できるように他の医療機関と連携すること、NPO法人としての活動を強化するという以下の3点を目標とした。

今年度は5月に新型コロナウイルス（以下 COVID-19）感染症分類が5類に変更されたことを受け、COVID-19の影響は減ったが様々な感染症が流行し、相談は多かった。昨年度末に行った話中電話の調査結果から、10月と11月の2ヶ月間19時台を4回線に変更して受け入れ件数の変化を検討した。昨年度行った産婦人科医アンケート結果も踏まえ、新生児受け入れ可能な小児科医リストを作成し、ホームページに掲載した。#8000事業とNPOの活動との関係性について大阪府から指摘があり、ホームページの文言修正を行った。電話相談では、最初から受診先案内を求める保護者や対応のズレに怒る保護者が目立ち、2月には重大事例も出て、電話相談対応のより一層の研鑽を求められた年度であった。

1. 電話相談事業拡張を視野に入れて、相談の充実を図る
2. 電話相談の知見を活用し、保護者支援の検討・受け入れ機関との連携を模索する。
3. NPO法人としての活動を強化する

1. 当団体の運営により、大阪府小児救急電話相談（#8000）事業を行った。様々な感染症の流行などを受け、相談件数は71,596件と最多の昨年度に引き続き、過去2番目に多い件数であった。
2. 事務局は事務局長が阿部榮子氏から廣岡由紀子氏に交代、更に主任・事務員の3人体制となった。
3. （一社）大阪小児科医会にオブザーバーを依頼し、運営会議および医会会報上で意見交換を行った。重大事例については運営会議での検討と医会の小児救急委員会での報告と意見交換を行った。
4. 毎月大阪府に報告したCOVID-19感染関連の集計は、2023年10月で終了した。
5. 大阪府#8000の電話相談員の研修は、オンラインを併用し、年間5回行った。
6. 10月～11月は、#8000の話中対策のため、19時台を4回線にするシフトを試みた。
7. #8000全国情報センターに9月～11月分の相談に関するデータと、8月～令和6年1月分の話中電話の調査結果を報告した。
8. 9月に開催された第33回日本外来小児科学会では、WSと一般演題に参加した。
9. 新生児を受け入れ可能な小児科医リストを作成し、ホームページに掲載した。
10. 産婦人科アンケート結果について、令和5年度大阪府医師会医学会総会で発表した。
11. #8000事業と当団体の事業との線引きを意識して、ホームページの文言を修正した。
12. 会報「さぼネット通信」初月号を作成し、大阪小児科医会に賛助会員募集案内と共に配布した。
13. クレーム案件や重大事例を受けて、電話相談の研修を強化し、ガイダンスの変更を検討した。
14. 電話相談の環境改善のため、2月よりインカムの使用を導入した。
15. 大阪府#8000の受託事業者について、入札が検討されたが、次年度は従来通りとなった。
16. 保護者への啓発活動について、具体的な発信方法について検討を開始した。

2023年度の課題として、以下が挙げられた。

1. 増加する相談に対して、集中する曜日や時間帯では対応する回線数が不足した
2. 回線の有効活用について、解決が図られなかった。
3. 回線やガイダンスの変更等の際、細かい不具合が生じた。
4. 新生児を受け入れる小児医療機関リストを作成したが、府内全域としては件数が少なく、印刷物配布は延期した。
5. 電話相談に直結したマニュアルは直接販売できないため、当団体としての冊子作成が必要となった。
6. 動画検索作業を今年度は行えなかった。
7. 賛助会員募集を開始したが、応募は数名であった。
8. 初期救急医療機関との連携・薬に関する相談・小児内科以外の診療科の受け入れなど懸案事項は取り組めなかった。
9. 保護者への啓発について、方法や広報などの検討中である。

II. 各事業報告の詳細

(1) 小児救急等に関する相談事業

①大阪府小児救急電話相談（#8000）事業

大阪府小児救急電話相談の運営を円滑に遂行することができた。準夜帯 19 時開始、20 時から 4 回線深夜帯 2 回線を維持した。年間相談件数は 71,596 件と最多の昨年度に引き続き、過去 2 番目に多い件数であった。

②相談受付票の電子化事業

新人には無理のない範囲で、継続の相談員で入力できていない場合も、すべての項目の入力ができるよう奨励した。「受診に関して」の項目は定義を明確にし、聞き取りの成果が出るよう促した。往診や医療機関からの案内について項目を設けた。

③データ集計事業

月々のデータ集計結果は毎月の運営委員会で NTT データ関西と大阪府に報告した。（一社）大阪小児科医会にオブザーバーを依頼し、年 2 回の運営委員会での意見交換に加えて、2022 年度の相談事業のまとめについて医会会報に報告した。9 月～11 月の 3 か月間のデータを、日本小児科医会 #8000 情報収集センターに報告した。

(2) 普及啓発事業

①小児救急電話相談に関する普及啓発事業

HP の文言を修正し、賛助会員対象のページを作成した。保護者や一般を対象にした「お役立ち情報」に、COVID-19 に関する大阪府内小児科標榜機関リストを削除し、日中新生児の受け入れ可能な小児科医リストを新たに掲載した。会員ページの出務表は有効に活用された。会報さぼネット通信初回号を作成した。

②小児救急に関する講座・講師紹介事業

保護者の家庭看護力向上や保育士、#8000 相談員を対象にした講義を行った（表 1）。

③保護者指導に関する冊子等発信方法について、検討を開始した。

表1. 2023 年度講演・講座など一覧表

月日	研修・講演会名	場所	内容
6月12日	大阪府社会福祉協議会	大阪市	保育士研修
9月16日	令和5年度日本小児保健協会 小児救急電話相談スキルアップ研修会	東京都	電話相談基礎コース
5月22日・10月23日 日・1月22日	西宮市ファミリーサポートセンター	西宮市	保育サポーター研修
6月7日・11月 8日・3月15日	箕面市ファミリーサポートセンター	箕面市	保育サポーター研修
10月16日	NHKすくすく子育て収録	東京都	保護者対象番組
11月1日	堺市西区子育て支援センター	堺市	保護者対象啓発講座
11月22日	ぴーかぶー	高槻市	保護者対象啓発講座
11月30日	箕面市子育て支援センターひじり	箕面市	保護者対象啓発講座
3月1日	神戸市ファミリーサポートセンター	神戸市	協力会員研修
10月1日	日本小児科医会 #8000小児科医オンラインセミナー	東京都	一般対象公開講座
6月18日	第70回日本小児保健協会学術集会	川崎市	教育講演
1月28日	鹿児島県#8000相談員研修	鹿児島市	相談員研修
1月13日・2月24日	厚生労働省#8000対応者研修	東京都	全国#8000相談員研修

(3) 人材養成事業

①電話相談員研修事業

大阪府#8000 相談員を対象とした電話相談の研修は、年間5回ZOOMによるWEBを併用したハイブリッド形式で開催した。うち2回は外部講師を招き、藤谷先生からはアレルギーについて、今田先生からは誤飲・中毒についてお話しいただき、好評であった。2月は、重大事例を受けて、電話相談技術の見直しとクレーム対応の方法について研修を行い、欠席者には録画を配信し、相談員全員に内容の共有を図った。

表2. 2023 年度相談員研修報告

5月20日	たかつガーデン・ZOOM	小児のアレルギー	藤谷宏子	37名
7月2日	上本町事務所	令和4年度のまとめと5年度の予定 新生児マニュアルの活用	福井聖子	13名
10月7日	上本町事務所・ZOOM	第32回外来小児科学会 伝達講習他 外因系疾患	山下治子・福井聖子	28名
11月18日	たかつガーデン・ZOOM	誤飲・中毒について	(公財)日本中毒情報センター 今田優子	32名
2月17日	上本町事務所・ZOOM	重大事例を受けて クレーム対応	福井聖子	29名

②電話対応研修事業

9月9日、横浜市のパシフィコ横浜における第33回日本外来小児科学会にて、午前中ワークショップを行ない、午後には一般演題の報告を行った。

開催日	場所	研修内容	スタッフ	参加人数
9月9日・10日	パシフィコ横浜	第33回日本外来小児科学会 ワークショップ・一般演題	阿部榮子・廣岡由紀子・ 山下治子・坂井利衣・ 福井聖子	WS: 20名

(4) 調査・研究事業

①電話相談内容の分析事業

9月9日に第33回日本外来小児科学会で、「外的要因による事象を主訴とする電話相談～令和3年度大阪府#8000の報告～」について発表した。

2022年度小児救急電話相談実績報告書において、年度のまとめを作成し、大阪府に報告した。
(一社)大阪小児科医会の会報206号に2022年度の報告を掲載した。

②新生児受け入れ体制整備事業

産婦人科医を対象にしたアンケート調査結果について、11月5日令和5年度大阪府医師会医学学会総会で発表した。(一社)大阪小児科医会の協力を得て、日中新生児の受け入れ可能な小児科医リストを作成した。

③話中電話検討事業

#8000で受電できない話中電話の件数調査を行い、10月と11月は19時台を4回線にするシフトを試みて、その結果を日本小児科医会#8000情報収集センター事業で報告した。

III. 事務局管理に関する事項

事務局長が阿部榮子氏から廣岡由紀子氏に交代し、阿部榮子氏は顧問に、同時に元中野こども病院(現旭こども病院)副委員長の岡府寺美氏も顧問に就任した。芝奈都子氏が事務局主任に昇格し、新たに府川恵理氏が事務員に加わった。

受付票で日頃頻発する入力エラーの修正は事務局スタッフで対応できるが、項目などの大きな改定は専門の技術者が必要であるため容易ではない。費用含め管理体制については今後の課題である。

III. 社員総会の開催状況

第9回通常総会 2023年5月20日(土曜日) 14:00~14:30

場所:大阪府教育会館 たかつガーデン

社員総数: 53名 出席者数: 47名(うち委任状出席者19名)

- 内容: 1. 2022年度事業報告・会計報告について
2. 2023年度事業計画・事業予算について
3. NPO法人理事の交代について
4. 定款の変更(理事の交代)について
5. その他

以上について、承認を得た。

IV. 理事会その他の役員会の開催状況

理事会

2023年8月19日(土曜日) 16:00~17:30

場所:上本町事務所 出席:理事5名・監事1名

- 2022年度事業報告・会計報告について
- 2023年度事業計画・事業予算について
- 年間研修計画・実施状況報告
- 2022年度大阪府#8000の相談とコロナ関係の相談の報告
- ホームページについて
- さぼネット通信と賛助会員募集について
- その他

定例会

毎月1回 理事長と事務局職員で進捗状況を確認。