

## これからの子ども医療電話相談

福井 聖子

NPO 法人小児救急医療サポートネットワーク・小児救急の社会的サポートに関する委員会

子ども医療電話相談(#8000)は、2000年前後に夜間救急受診患者の増加に対し、小児救急医療の負担軽減を目的に2004年に広島県で小児救急電話相談として開始され、その後全国に広がり、2009年にはすべての都道府県で実施されるようになりました。2012年には休日・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、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が通達に明記され、2018年からの第7次医療計画ではさらに推進することが示されています。これらの経緯とともに相談件数は年々増加し、2019年度には全国で111万件の相談が行われています。

当小児保健協会の小児救急の社会的サポートに関する委員会では、#8000開始当初から保護者への支援としての電話相談のあり方について検討を重ね、相談員による相談・対応スキルの質の確保・向上を目指して2011年から研修を行ってきました。#8000相談員や電話相談に関心のある医療職を対象に、講義と模擬相談を用いたグループワークで構成される基礎コースと実際に模擬患者と電話相談を行う実践コースの研修プログラムを開発してきました。回を重ね、電話を通じた会話は医療現場における対面での会話と異なる難しさがあり、トリアージの機能は一定のレベルで果たすものの、指導的対応ではなく、保護者の考えを尊重し支える姿勢が重要であることを確認してきました。言い換えれば、電話相談は保護者支援として有用であり、この機能を果たすためには相談の理念を真に理解し、技術として研鑽が必要です。

コロナ禍では軽症者増・家族内感染・乳幼児のケアなどの面から家庭看護力向上が注目されましたが、小児医療においては疾病構造の変化とともに家庭内対応の機会が増し、逆に少子化核家族化の中家庭で子どもを見守る力は弱くなっています。リアルタイムで個別に相談ができる電話相談では、相談員の相談技術のスキルアップは益々重要となっています。今後小児医療体制の集約化やオンライン診療導入が進むと想定されるなか、保護者支援としての電話相談の位置づけや意義を確認し、展望を考えます。研修方法については、オンラインの活用も視野に入れて、全国どこでも技術の習得が可能となるように、新たな研修方法も模索中です。保護者を主体として支援するという、今までの医療のあり方から一歩踏み出した考え方と方法論について学ぶ機会となれば幸いです。