

救急相談センター広島広域都市圏に関する輪番病院への意見照会の結果について

1 経緯

令和 5 年 3 月に開催された「第 4 回救急相談センター広島広域都市圏運営検証会」において、病院群輪番制に参加している医療機関に対して、#7119 に起因した問題症例や#7119 に期待する事項等の意見照会を実施し、医療機関から#7119 に対して患者の受診状況をフィードバックする仕組みや、センター運営の改善につなげる方法を検討することとされたもの。

2 意見照会の対象医療機関

令和 5 年 12 月 25 日時点の広島地区病院群輪番制参加医療機関（24 医療機関）と安佐地区病院群輪番制参加医療機関（10 医療機関）

※回収率：100%

3 意見照会の実施期間

令和 5 年 12 月 25 日（月）～令和 6 年 1 月 31 日（水）

4 意見照会の結果

(1) 問 1

#7119 の救急医療相談がきっかけで受診のお申し出のあった患者さんについて、診療科目や受診のタイミング等に関し、#7119 の相談員からの的確なアドバイスを受けていると感じますか。

区 分	広島地区	安佐地区	合 計		
			件数	割合	
そう思う	1	0	1	2.9%	26.5%
ややそう思う	7	1	8	23.5%	
あまりそう思わない	7	1	8	23.5%	41.2%
そう思わない	3	3	6	17.7%	
分からない	6	5	11	32.4%	
合 計	24	10	34	100%	

(2) 問 1 の御回答の主な理由

そう思う (1 件)	#7119 を利用した患者かどうかは、申出のあった少数しか把握していないが、「受診できる病院を紹介してもらい安心した」、「しっかり対応してもらえた」など感謝の声を聞いている。
ややそう 思う (8 件)	【夜間の受診につながっていること】 ・数日前からの腰痛の患者を、夜間の整形外科の輪番病院に案内する必要はないのではないか。 【オーバートリアージに関すること】 ・オーバートリアージ的な対応がまだあると思われる。 ・呼吸困難や動悸が主訴の場合、オーバートリアージの割合が多い。

	【診療科目に関すること】 ・頭部外傷等の患者に対して、専門病院である当院が紹介されている。 【その他】 ・ #7119 を利用した患者のうち、受診の必要がなかった方はほとんど見受けられなかった。
あまりそう 思わない (8 件)	【救急車の適正利用につながっていないこと】 ・ 緊急性のない患者にも 30 分以内の受診や救急搬送要請するよう説明されており、救急隊からもこの内容を耳にする（医師が救急車の適正利用を指導していた事案、歩ける人まで救急搬送要請している事案など）。 (2 件) 【夜間・休日の受診につながっていること】 ・ 夜間の輪番病院はコンビニではないので、本当に現時点での受診が必要かどうかをよく聞いた上で受診を勧めてほしい。当院が夜間いつでも受診可能なような案内をされている。(2 件) ・ オーバートリアージが多く、平日の時間内の案内でも良いものでも、すぐに受診するように夜中でも案内していることが多い。(2 件) 【オーバートリアージに関すること】 ・ 打撲程度なのに、#7119 から受診した方が良かったと言われたと当院に電話がかかってくるが多い。 【診療科目に関すること】 ・ #7119 の相談員と、医療現場が判断する診療科に乖離が生じている。 ・ 整形外科の輪番日に、外科処置が必要な患者や、手の切創など外科でも対応可能な患者を案内される。(2 件) ・ 外科の輪番日に、整形外科での対応が必要な患者や、脳神経外科で CT 検査が必要な患者を案内される。外傷があるとすぐに外科の輪番病院へ案内される。(2 件) ・ 小児で整形外科か内科か分からないような患者からの電話が来る。 【その他】 ・ 患者が電話で当院に問い合わせる際、必ず診察できると思っており、断ると立腹されることが多い。事前の電話なしに直接来院した場合にも、待たせたり、断ったりすると立腹される。 ・ お互い情報交換が上手くいってない。
そう 思わない(6 件)	【救急車の適正利用につながっていないこと】 ・ #7119 で救急搬送要請が勧められたケースでも、自家用車での受診でも問題ない場合が多く、的確なアドバイスでないと感じる。(2 件) ・ 内因性、外因性にかかわらず歩行可能で、自力で医療機関受診ができる症例に対して救急搬送要請を指示している例が目立つ。アンダーtriaージを回避する目的を考慮に入れても不必要な救急車の利用が目立つ。 【その他】 ・ 当院が夜間でもコロナの診断をする等の間違った案内が多数ある。 ・ 当院の特徴を知りもせず、診療科名だけで紹介してくる。

分からない (11 件)	・患者から申し出が無いため #7119 を利用した患者かどうかは分からない／気にせず診療している。(8 件) ・ #7119 の相談員によって対応にばらつきがありそうで、判断ができない。
--------------	--

(3) 問 2

#7119 の救急医療相談がきっかけで受診のお申し出のあった患者さんについて、#7119 に起因した問題症例がありましたら、できるだけ具体的に御記入ください。

救急車の適正利用につながっていない事例 (9 件)	・肘内障の患者／呼吸苦なしで歩行可能な症例／発熱や咽頭痛のあるコロナ陽性患者に対して、救急搬送要請が勧められていた。(3 件) ・救急搬送要請を勧められた患者が困惑して、当院に相談の電話があった。／家族から「救急搬送要請するよう言われたが、そこまででは無いと思う」と電話があり、話を聞くと、ウォークイン又は自宅での経過観察で問題なかった。(2 件) ・発熱や嘔吐、腹痛症状で、救急搬送要請を勧められた患者がいたが、顔色も良く、緊急性を感じなかった。 ・3 か月の乳児がドアノブでこつんと頭を打ち、特に症状が出ていなかったのに救急搬送要請するように言われたとの事例について、自宅での経過観察で良いと感じた。 ・当院の救急搬送に限ればオーバートリアージばかりで、結果論になるが、救急搬送の軽減になっていない印象がある。 ・当院では、#7119 を通じての不適切な救急搬送要請は若年層に多い。
夜間・休日の受診につながっている事例 (2 件)	・緊急性がなく、時間内の受診で良いことが多い。 ・#7119 は夜間に診療しなくて良い患者を夜間に紹介してくるため、コンビニ受診を助長している。
オーバートリアージ事例 (3 件)	・顔に発赤ありの熱傷幼児に対して 30 分以内の受診の勧めがあり、当院に来院したが、発赤も水泡も見当たらなかった。 ・コロナ陽性患者が、咳嗽が強く多少過換気となっている（来院時には全く過換気症状はなく、本人が帰れると述べるレベル）。 ・アンダーtriaージはないが、オーバートリアージは多い。
診療科目が不適切であった事例 (7 件)	・外科対応と連絡があったが、整形外科対応であった。 ・整形外科の輪番日に、明らかに整形外科疾患でない事例や手の切創の患者について当院が紹介された。(2 件) ・当院（整形外科）では縫合は出来るが、骨折、手術目的での入院等対応が主であり、#7119 では外科を案内してほしかった事例があった。 ・診療科目に限らず紹介された事例（当院では対応していない診療科目〔脳神経外科、整形外科〕の患者を紹介された事例）があった。 ・乳児が昼間に頭部打撲をし、夜間に反応がなくなったとのことで、#7119 より当院が紹介されたが、当院では乳児を含む小児の対応は困難。 ・他科の一次救急を当院に案内されることが多い。

事前の電話連絡なしに来院した事例（3件）	・ #7119 で当院を案内された患者が、事前の電話連絡なしで来院した。（3件）
その他（5件）	・ #7119 で当院を紹介された小児の保護者から「他院で処置後にカロナールが処方され、内服後6時間経過したが、再度内服可能か、当院を受診してもよいか」という問合せを受けたが、「当院を受診しても出来ることはない」と説明した。 ・ #7119 で当院を紹介された方から、「妊婦7か月喘息発作」の連絡を受けたが、産婦人科もある病院に連絡してもらった。 ・ #7119 で当院を紹介された方から、「医療脱毛後、顔と首が腫れている」との連絡を受けたが、検査がすぐにできる病院を勧めた。 ・ #7119 からは遠方にお住まいの方に対しても当院を紹介された。 ・ 午後に#7119 で案内された患者から当院に電話があった際に、なるべく早く受診するよう伝えても、実際の受付が診療時間外になってしまうことがある。

(4) 問3

#7119 について今後期待する事項がありましたら、できるだけ具体的に御記入ください。

【救急車の適正利用、夜間・休日の受診の減少（20件）】

- ・ 緊急性のない患者や軽症者の夜間・休日の受診が減少すること。（10件）
- ・ #7119 の利用拡大で救急車利用の適正化が図られること。（9件）
- ・ 経年的に救急車利用の判断は適切になっている。夜間の場合に、〔緑（通常の時間帯での受診）〕に該当する患者を増加させるようなトリアージ基準を期待する。

【医療機関への受診相談等の問合せの抑制（4件）】

- ・ #7119 に電話相談してもらうことで各医療機関での電話対応等の業務減少につながることを。

【診療科目の的確なアドバイス（2件）】

- ・ 的確に受診科目を選定すること。
- ・ 患者の症状に応じた診療科で診てもらえる、又は患者が希望する診療科で診てもらえる病院を紹介すること。

【その他（4件）】

- ・ 相談員の指導、研修等の一定の成果に感謝しており、一層の向上をお願いしたい。引き続き的確なアドバイスをお願いしたい。（2件）
- ・ 特殊診療科目（泌尿器科や眼科、産婦人科など）の利用案内の拡大があれば良いと思う。
- ・ 電話のみではなく、画面を介しての相談対応となれば良いのではないかな。

(5) 問4（問4以外で記載のあった意見を含む。）

その他、#7119 について御意見がありましたら、以下に御記入ください。

【救急車の適正利用や#7119の周知（4件）】

- ・ 救急車の適正利用や#7119の周知がもっと必要。高齢者の認知度を上げていただきたい。

【医療機関からのフィードバック（3件）】

- ・今回のような患者向けや医療機関向けのアンケートは継続し、定期的な検証が必要。
- ・どのような症例に対しどの診療科の案内が必要か、病院と照らし合わせたら良い。
- ・アンケートではなく前向き実態調査をしてほしい。

【案内先医療機関の対応状況（2件）】

- ・当直医にも専門分野があり、#7119 で当院を紹介されても診られない疾患もあるため、お断りすると怒ってしまう方もいる（輪番日でなければ初診の方は断る場合が多い）。
- ・案内された病院に断られる事例が増えると、#7119 の利用が減っていくと思う。医療機関側の対応も考えないと、結局一部の医療機関のみ負担が増えると思う。

【特定の医療機関への患者の集中（2件）】

- ・広島市内で夜間・休日に受診が可能な医療機関が少ない現状で、廿日市市などの広島市外の患者にまで#7119 で広島市内の医療機関を案内することは適切といえるのか。#7119 の対象エリアを増やす際には、案内する医療機関を増加させることが必要ではないか。
- ・輪番日に集中して当院を勧められていることがあるため、分散してほしい。

【その他（2件）】

- ・#7119 の相談員は、実際に診療を行っているわけではないので、患者の健康に関しての責任の所在は患者にあることを周知徹底の上で、電話相談では一般的な見解を述べるに留め、最終的な判断は患者が行うようにすべきである。
- ・医療機関を紹介されても、遠方であったり自力で病院に行けないような方々（田舎の高齢者）などは結局救急車を呼んでしまうのではないかと。高齢者の増加を考えると、医療機関受診の手段の面からの検討も必要になるかと思う。

5 現在の対応・取組

(1) 不必要な夜間・休日の受診を防止するための#7119 での取組

- 医療機関を案内する際は、相談者の症状や受診見込時間等を踏まえ、当該時間に受診可能な2医療機関（GW、お盆、年末年始等は3～4医療機関）を案内している。夜間の輪番時間帯（18時～翌朝8時）に入電があった際は、①千田町/可部夜間急病センター（19時～22時半）、②輪番制未参加医療機関、③輪番制参加医療機関の順に案内しているが、緊急度判定結果・着電時間・居住地によっては、翌朝受診可能な医療機関も案内している。
- 令和6年2月中旬からは、医療機関の案内のみを希望される方が、今受診すべきか判断に迷っている場合に、看護師資格を有する相談員による救急医療相談を促し、緊急度判定を通じて直ちに受診が必要か助言する運用を徹底している※。
- ※ 例えば、夜間に受診できる医療機関を探している相談者に対し、橙判定や黄判定と判断した場合は、着電時間や居住地に応じて、翌朝の受診を勧めるなどの対応を行っている。
- 救急医療相談については、時間経過に伴い症状が落ち着く事例や、加療により軽症となる事例（資料3の別紙3のNo.4とNo.6参照）も赤判定とせざるを得ない場合があると考えられるが、今後も、相談員に対する指導や研修等を通じて、緊急度判定の精度を高めていく。

(2) 複数の主訴がある場合の診療科目の案内

- 複数の主訴がある場合は、心肺停止に関わる主訴や症状の強い主訴を優先的に考慮した上

で診療科目を特定している。また、相談者から複数の診療科目の案内希望があった場合は、各診療科目に応じた複数の医療機関を案内している。

- 今般、御意見の多かった外科と整形外科については、基本的に、切り傷のみの場合は外科（皮膚科を選択することもある。）を案内し、切り傷に加えて骨折や筋肉の損傷等も疑われる場合は整形外科を案内している。
- 案内先の医療機関で診療可能かどうかについては、相談者に対し、各医療機関へ事前連絡する際に必ず確認するよう伝えている。このため、各医療機関において、相談者から事前連絡があった際は、具体的に症状を聴取いただいた上で、診療不可の場合は、相談者に対し、#7119に再度相談いただくようお願いいただきたい。

(3) 事前連絡なしの受診を防止するための#7119の取組

医療機関を案内する際には、相談者に対し、必ず事前に医療機関に対し、受診可能かどうか確認するよう伝えており、今後も、医療機関への事前連絡が必須である旨を明確に伝えることを徹底していく。

(4) 特定の医療機関への患者の集中を防止するための#7119・広島市の取組

- 繁忙期（GW、盆、年末年始等）には、案内する医療機関数を3～4件に増やす、案内する医療機関の対象エリアを広げる（例えば、中区の方にも安佐地区の医療機関を案内する）など、案内先が特定の医療機関に偏らないよう対応している。
- 特に廿日市市の相談者に対しては、廿日市市内の医療機関（廿日市休日夜間急患センター（JA広島総合病院内）、在宅当番医）をまず案内した上で、広島市内の医療機関を案内する際は「広島市内の医療機関は混雑すること」を伝えるなどの対応を徹底している。
- 夜間・休日に案内できる医療機関の増加を図ることを目的に、令和5年12月27日に広島市域の救急告示医療機関を対象として開催した「広島市の救急搬送の現状と二次救急医療体制に関する説明会」において、夜間・休日に#7119で案内してもよい医療機関の募集を行った。広島市内の医療機関におかれては、夜間・休日に#7119で案内可能な日時があれば、本市や#7119から月単位又は毎日具体的な日時を照会するので、御協力いただきたい。
- 広島市以外（東広島市や廿日市市等）の方からの相談も増えてきていることから（資料2-1のP14～15参照）、令和5年度中に、#7119に参加している広島広域都市圏の16市町に対し、夜間・休日に案内可能な医療機関の募集を行っていただくよう依頼文を発出予定である。

(5) 住民に対する不要不急の夜間・休日受診の削減等の呼び掛け

令和5年度から、本市ホームページ、公式SNS、デジタルサイネージ、広報紙「ひろしま市民と市政」、テレビ・ラジオ番組において、年間を通じて頻繁に、不要不急の夜間・休日受診の削減等を呼び掛けている。令和6年度もこうした取組を継続していく。広島広域都市圏の16市町におかれても、各市民・町民への啓発をお願いしたい。

(6) #7119における医療機関からのフィードバック（本意見照会の結果）の活用

本意見照会の結果をセンターの全スタッフに周知し、緊急度判定の精度や対応力の更なる向上を図るとともに、本意見照会で御回答いただいた問題症例等を基に、個別事例における相談員の症状に基づく判断が的確であったかどうかについて、検証を進めたいと考えている。