

“ふじのくに”士民協働事業仕分け結果（事業別個表）

事業番号	3	事業名	小児救急電話相談事業費
------	---	-----	-------------

1 基本情報

実施日／班名	10月13日 第1班	時間	13:05～14:10
担当課名	健康福祉部地域医療課	事業費	42,051千円

2 判定結果

結 果		県民評価者 判定内訳(人)			
県の関与必要 (現行・拡充)	判定区分	県の関与不要	3		
		県の関与必要	26	見直し・縮小	6
				現行・拡充	20
	判定理由	結果と同一区分を判定した県民評価者の主な判定理由（人、複数回答有）			
		現行どおり実施すべき			12
		事業内容を充実し事業費を増額すべき			8
事業内容は現行の水準で事業費を増額すべき			1		

3 具体的な見直し・改善策又はその他意見

【県の関与不要】

- ・冷たい言い方ですが、救急相談する場合、私は市の医療センターに電話しています。相談の内容も、緊急を要しないことの割合が高く、この事業に県が予算を使うこと自体必要ないと思います。何でも予算をあてては県も債務を増やすこととなり、もう少し今ある市町村のなかで解消していけるように指導をするのが本筋の仕事かと思います。お母様の中でもしている 60%の中でもサービスを利用している方は少ないと思います。
- ・コールセンターを運営する部門でリーダー職をしている者です。コールセンター業務は集約とノウハウのストックにより大幅な効率・効果の向上が期待できます。各都道府県で個別に行うのではなく、全国で一本化すべきです。県や市町村は、窓口運営ではなく、広報に集中することが良い役割分担だと思います。別事業として立て直すべきでしょう。コールセンター業界では当たり前の指標チェック、他の情報提供手段の研究がほとんど行われていない印象です。せめてこの点だけでも実施してください。
- ・1コール当たりの費用や運営状況は良好な数字だと思います。他都道府県との状況の比較を行いたいところですが、目標設定に「子どもが育てやすい」を成果指標にしていることに、大きな違和感があります。他のパラメーターによる影響が大きい数値のため、指標としては不適切です。
- ・少子化、育児相談等の問題等として枠を設けずに国で統一して行うべきである。一件単価も安くなるのではないかと。子育て相談等をもっと携帯電話等を利用して、全国一律に実施指導すべきである。単独の県で実施するような、小さな問題ではないと史料する。
- ・業界人から見ると当たり前のことをやっていない。専門業者の人に相談してほしい。

【県の関与必要（見直し・縮小）】

- ・広報で相談時間の延長を知らせ知名度が上がったということであるが、一般の病気とくすりの相談が50%以上という現状を見ると、救急という点をもっと訴えてみる必要があるのではないのでしょうか。
- ・必要だと思うが、他の小児医療関係事業と一緒にした方が認知度が高まるのでは？と思いました。
- ・小児科医の負担について回答が無かったのでは。
- ・子どもは将来の日本を左右する宝である。電話相談を活用して緊急時の対応ができることは医者負担を軽減することであり、また医者不足を補完するものだと思います。但し年度ごとに委託者を決定していると記載されているが、実際には1社が継続契約となっている。特別分野であるため会社数も少ないのかもしれないが、談合とならないように目を光らせる必要があることと入札方法を検討する必要があります。今年はいずれも1社のみ入札参加とのことでしたが、残り7社にも見積もりを依頼して契約金額の参考とすべきと思います。
- ・つながらないことが一日100件あり、実際の相談内容が緊急を要しない割合（ただの相談）が高いということで、広報などでアピールする際に、ただの相談ではなくて緊急の場合だということを強調した広報アピールをしていく必要があると思います。また、緊急を要しない相談についてはここに相談するというのも一緒に伝えていけば、緊急でないものが減り回線も落ち着くのではないのでしょうか。

【県の関与必要（現行・拡充）】

- ・一般的な保健・育児相談件数を減らすことが必要。チラシ、ポスター等で区分を明示する等。
- ・相談時間を23:00～8:00の深夜帯のみにする。
- ・認知度を上げるのはよいが、上がると病院小児科医の負担が増えるのでは。地域によって医療費がただの場合、直接病院へ行く方が多いのでは。
- ・静岡県内の集計（情報）は明記されているが、他県の情報も調べてあると比べやすい。8000からかけた人は全国で県別に割合で比べたうえで静岡県の位置を知りたい。
- ・私の娘たちはほとんどがスマホで情報を得たり、病状を見て不安を解消しております。
- ・広報活動の重要性を十分に理解し、更なる知名度の向上を検討してください。
- ・他の事業者はあるのか（現在の委託事業者以外に）
- ・本当に全体のうち利用者数から見ると必要なもの？
- ・必要性は感じられる。広報活動も行っている。継続的な見直しも行われている。一方で利用者数と全体数からの必要性の検証は行なう必要あり？
- ・「ITを活用」というのは救急に関して有効性は低いように思う。認知度90%以上を目指すのは賛成。
- ・回線増設と業務委託の見直しを検討（回線の一本化）、母親に対する認知度向上と広報活動の推進。
- ・育児の負担感や不安感を一刻も早く解消しなければならず、また通話中でつながらない電話が一日100件程度発生しているとのことで、大変びっくりしています。
- ・非常に良い施策なので、認知度の向上については引き続き実施をお願いしたい。そのためコスト削減の工夫をしていったらどうか。H18年からの受託者への委託料の推移を開示していただきたい。民間活力を利用して委託料コスト削減に努めて欲しい。ヒット率の向上が回線数増で可能であれば、予算拡充も考慮してよいと思う。
- ・救急電話相談の認知度を上げるため、母親になった際に必ず、受けられる事を強くアピールする。相談が増加した場合、回線を増やし対応する。
- ・子どもの命に関わるものなので、まだまだ知名度を上げていかなければいけないと思います。通常広報で産後指導や健診の際に広報している割には、母親の認知度が59.2%というのは低いと思う。

- ・回線を増やす事を希望します。子どもの病気は一刻を争うものであり、不安をなくすためにも夜間電話相談は必要である。
- ・100件/日つながらない電話は改善してほしい。待ち時間も含めて分析を進めてほしい。待ちきれず病院へかけつける人もいるのでは？
- ・さらなる通信単価コストを減らせないか検討。
- ・周知強化(知名度UP)してほしい。
- ・現在の委託事業者以外に、その業務をやってくれる所をさがして見積もりをとることも必要である。
- ・認知度の上昇にあたり、相談回線を増加した方が良いと思う。
- ・子どもの命にかかわる事業につきコスト削減は困難かと思うが、事業ありきを優先しないでほしい。
- ・事業認知度の拡充を図る。
- ・現行での実施に賛成。回線の増加ができるのならやってください。
- ・子どもがいる親にとってはとても心強い事業だと思います。ただ、知名度が決して高いとはいえない数字なので、子どもがいる親は最低でも知る機会が何度かあってもいいと思います。
- ・電話回線を増やす(通話中でつながらない場合がある)—予算は大丈夫か。
- ・認知度を高める具体策
- ・利用者が増える傾向—始めから専門コールを3つ位に振分けられないか。
- ・ガイドブックの普及。
- ・PRの方法について、ワッペンシール等を作り保護者以外にも配布しないと気に留めてもらえない。コンビニに行ってもあまり確認したことがない(掲示場所がどこか)。
- ・出生率も少なく子育ての不安解消は大切な事業だと思います。小児科医も減少傾向にあるようなのでこの事業も必要なことだと思います。
- ・若いお母さんが助言を受けられないというのは問題で、相談を逃がさないようにするのが第一である。受診抑制は大事な問題だが、ある程度はやむを得ないのではないか。