

原著

札幌市の産婦人科救急におけるオペレーター および電話相談事業の現状と課題

—オペレーター・電話相談員に対するアンケート調査の分析—

北海道大学医学部保健学科

大崎菜津子 坂野 亜都 細矢 絵美

増田 裕佳 コリー紀代 佐川 正

抄 録

札幌市では平成 20 年 10 月に新たな産婦人科医療救急体制が開始された。本事業の特徴はオペレーター・電話相談員を雇用し、市民・一次二次産婦人科施設からの問い合わせに迅速に対応することにある。本研究ではオペレーター・電話相談員として雇用された 18 名のうち、同意の得られた 15 名を対象にアンケート調査を行った。対象者は 12 名が助産師、1 名が保健師であり、他 2 名からは回答が得られなかった。年齢は 41.6 ± 5.8 歳 (平均 \pm SD)、臨床経験年数は 18.5 ± 8.7 年であった。10 名が職務上、身体的負担・苦痛があると回答し、原因として閉塞された空間での勤務など、設備上の問題点を指摘した。しかし、回答者全員がやりがいをもって勤務しており、市民からのクレームやトラブルもなく、オペレーター・電話相談員を用いたこのシステムはよく機能していたことより、本事業においてオペレーター・電話相談業務は助産師の新たな活躍の場として期待される。しかし、オペレーター・電話相談員の 11 名が患者振り分け(自宅での様子観察、二次三次施設への受診勧奨)について自分の判断に不安を感じると回答していた。助産師等の電話相談能力をさらに向上させることが最も重要な課題と考えられた。

キーワード：産婦人科救急、助産師、電話相談、オペレーター、トリアージ

I. 緒 言

過酷な就労状況、訴訟リスクなどを背景に、全国の産婦人科医師数は 10 年前と比較し約 10% 減少している。とくに、北海道の産婦人科医師数は 10 年前より約 18% 減少しており¹⁾、北海道の産婦人科医療はきわめて厳しい状況に置かれている²⁾。

このような状況のなか、札幌市では平成 20 年 10 月より新たな産婦人科救急医療体制を開始した(図 1)。この体制は、札幌市保健所が助産師・保健師(以下「助産師等」とする)を産婦人科に関する電話相談員、周産期救急搬送調整を行うオペレーターとして雇用したものであり、産婦人科医師不足を補うための全国に先駆けて開始された新たな産婦人科救急医療体制である。

この新しい体制のオペレーター事業では、日中は助産師等 1 名が二次病院、三次病院へ空床状況の確認を行い、回答を得て、その日の優先受け入れ病院を決定し、その情報を二次病院、三次病院に伝える。また、救急隊からの要請があった場合、オペレーターは救急隊から伝達された症状により緊急性を判断し、対応可能な二次病院、三次病院を手配する。産婦人科かかりつけ医療機関から要請があった場合も同様に、優先受け入れ病院に関する情報を提供する。平成 20 年 12 月には、札幌市長と北海道知事の意見交換があり、事業の対象範囲を札幌市のみから道内へと拡大した。

夜間は助産師等 2 名が救急隊や産婦人科かかりつけ医療機関からの要請があった場合に日中同