(研究報告) 抄録用紙

演題名 (全角 80 字以内)	在宅療養支援診療所における夜間コール内容の分析について
演者名	村田耕平、村上典由、大石佳能子
所属	株式会社メディヴァ

研究方法 (右から番号を選び NO. 欄に番号をご記入ください)	1. 症例報告 2. 症例シリーズ報告 3. コホート研究 4. 症例対照研究 5. 調査研究 6. 介入研究 7. 二次研究 8. 質的研究 9. その他研究	NO.
		5

【目的】

在宅療養支援診療所に求められている 24 時間 365 日対応は医師にとって大きな負担となっていることから、その負担軽減策の抽出を図ることを目的に患家や施設からの夜間コール内容の分析を行った。

【方法 (症例報告では症例の概要、治療内容、経過など)】

医療法人社団プラタナスの協力を得て、同医療法人内の桜新町アーバンクリニック (居宅患者約 220 名、施設患者約 80 名) における約 6 ヶ月分 (2014 年 4 月～9 月) の夜間コール内容 (約 1,250 件) の分析を行った。分析においては、コールを「患者名」「発信者」「対応者」「コール内容」「対応内容 (電話対応のみ、口頭指示の実施、緊急搬送の実施、臨時往診の実施)」に分類し、医師が対応しなければならない割合 (患者疾患別) 等の抽出を中心に行った。

※なお、今後は日中におけるコール内容の分析を追加し、在宅療養支援診療所全体におけるコール内容についての調査を実施する予定である。

【結果 (症例報告では記入不要です)】

約 1,250 件の夜間コール内容を分析した結果、「医師が口頭指示を行った割合：約 28%」、「医師が臨時往診を行った割合：約 22%」、「医師が緊急搬送を指示した割合：約 1%」、「看護師または事務スタッフにより対応を行った割合：約 28%」であることがわかった。また、患者の疾患別で見ると、がん患者が他の疾患患者と比較して医師が対応しなければならない割合が高いことが判明した。

【考察】

患家や施設からの夜間コールのうち約 3 分の 1 は医師でなくても対応できるものであることから、「医療機関内において事務や看護スタッフを含めたコール対応体制の構築」や「外部のコールセンター等の利用」により 24 時間 365 日対応における医師の負担軽減が図れると考える。在宅療養支援診療所として、永続的に在宅医療サービスを提供していくためには医師の負担軽減を図ることが不可欠であることから、コール対応体制の見直しは重要であるといえる。