

件 名	子ども医療電話相談について
受付日	令和8年6月 11 日
ご意見・ご提案 の概要	子ども医療電話相談（＃8000）に電話しても「混雑しているため、お待ちください」との案内が流れるだけで、全くつながらず、30分近く待ったが、結局つながらなかった。 過去にも同様の状況が何度かあり、この相談窓口として十分に機能していないと感じているが、回線数の増加やチャットでの相談受付など、混雑緩和につながる対応を検討できないか。 また、県公式ホームページで相談件数を公表されているが、令和3年までの情報しか掲載されておらず、現在の相談件数や回線数が妥当なのか判断できない。
県の考え方	本事業は、看護師等を相談員として配置した事業者に委託して実施しておりますが、委託事業者の変更に伴い、4月から5月中旬にかけてお待たせすることが多い期間があったことは、当課でも把握しており、改善の必要があると受け止めています。事態を把握した後、事業者に対して改善に向けた指導を行っており、5月下旬からは改善に向かっております。 今後できる限りお待たせすることがないように適切に指導・管理していくとともに混雑緩和につながる対応を検討してまいります。 なお、県公式ホームページの内容を最新の情報に更新いたしました。 今後も、皆さまに安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
担当課	健康福祉部 医療整備課