

鈴鹿市医療・健康相談ダイヤル24の導入について

1 導入の背景と目的

少子高齢化や核家族化など社会情勢の変化により、子育てや介護に対する負担が増大し、いつでも気軽に相談できる体制の整備が必要となっています。

また、救急医療においても、高齢者を中心とした軽症及び中等症患者の利用が増加するなど、医療機関における受入体制や、真に緊急性が認められる傷病者への対応に支障が生じつつあります。

このような背景から、市民の健康や子育てに関する不安の解消や軽減を図るとともに、相談を通して救急利用の適正化を促し、安定した医療提供体制の確保を図ることを目的に、令和4年度から「鈴鹿市医療・健康相談ダイヤル24」を導入します。

2 事業概要

(1) 実施体制

- ・電話による相談事業は、24時間・365日、対応が可能です。
- ・通話料及び相談料は、フリーダイヤルを導入するため無料です。
- ・コールセンターには、医師、保健師、看護師及びカウンセラーが常駐し、相談者の主訴に応じた相談対応が可能な体制です。
- ・電話による相談以外にも、Webでの相談サービスとして、健康のポータルサイト「ファミリー・ケア・ネットワーク」や、乳幼児健康相談チャットボットも無料で利用が可能です。

(2) 主な相談事業の内容

① 医療に関すること

- ・夜間や休日における医療機関の案内
- ・乳幼児等の急病時の対処方法及び病気やケガの症状に応じた受診勧奨、並びに、診療科の助言など

② 健康に関すること

ア 健康づくりに関すること

- ・健康の保持・増進に向けた食生活や運動に関する助言
- ・健康診断等の結果の見方や基準値を外れたときの注意点に関する助言など

イ 妊娠・出産・子育てに関すること

- ・妊娠中の食事・生活・運動・病気・服薬・検査などの相談
- ・乳児の授乳や離乳食などに関する助言
- ・乳幼児の発育や育児疲れに関する相談など

ウ 介護に関すること

- ・介護予防や、転倒の予防方法などの運動に関する助言
- ・水分補給や食事の選び方などの食事に関する助言
- ・高齢者の介護方法や介護環境に関する助言
- ・介護疲れなどに関する相談など

エ メンタルヘルスの相談

- ・ 職場や学校、家庭等でのストレスや悩みに関する相談
- ・ 不眠や摂食障害などストレスによる身体症状の悩みに関する相談
- ・ ストレスへの対処方法に関する助言など

3 運用開始日

令和4年6月6日（月）

4 委託先

東京都中央区銀座1-10-1 株式会社 法研（ほうけん）

5 市民への周知

- ・ チラシの全戸配布（広報すずか6月5日号への折り込み）
- ・ 鈴鹿市ホームページへの記事掲載
- ・ 関係課窓口やその他の公共施設等におけるポスターの掲出

6 参考

全戸配布用チラシ（別紙）

7 問い合わせ先

鈴鹿市健康福祉部 健康づくり課 課長 中川 ☎059-382-2252