

件名	子ども医療電話相談について
受付日	令和6年4月23日
ご意見・ご提案の概要	<p>乳幼児の母で、#8000 を利用しようとしたことがあるが、3回（平日の夕方、休日の深夜、平日の夜）かけて3回とも回線が混雑して繋がらなかった。</p> <p>順番にお繋ぎしますと案内が流れるが、通話料は負担なので、待っている間に費用が発生してしまう。そのうえ5分待っても繋がらない。</p> <p>お金と時間だけがかかり、目的のサービスが利用できないため、回線の数を増やしてほしい。</p>
県の考え方	<p>子ども医療電話相談（#8000）につきましては、これまでも、比較的回線が混雑しやすい19時～23時台の回線数を増やすなど、混雑解消に努めてきたところではありますが、今回ご指摘いただきましたとおり、まだまだ行き届かない点があることも事実です。</p> <p>今後も状況を見ながら、回線数の増加やコールセンターの体制の見直しを適宜検討してまいります。</p>
担当課	健康福祉部 医療整備課