

小児救急電話相談（#8000）についてのアンケート結果

滋賀県では、夜間や休日における子どもの急変時に保護者からの相談を受ける「小児救急電話相談事業（#8000）」を実施しています。

この事業の認知度や利用状況の把握を目的として、アンケートを実施しました。

★調査時期：令和2年2月

★対象者：県政モニター 399人

★回答数：330人（回答率 82.7%）

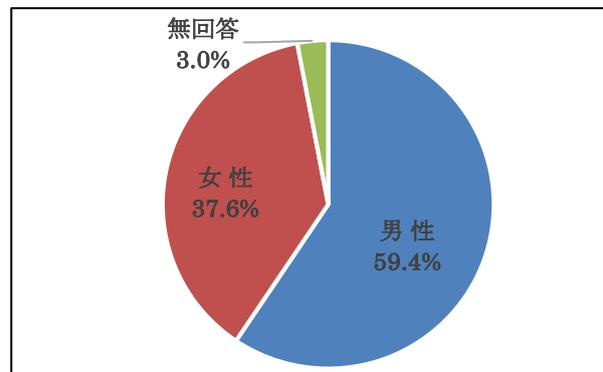
★担当課：健康医療福祉部 医療政策課

※四捨五入により割合の合計が、100%にならない場合があります。

【属性】

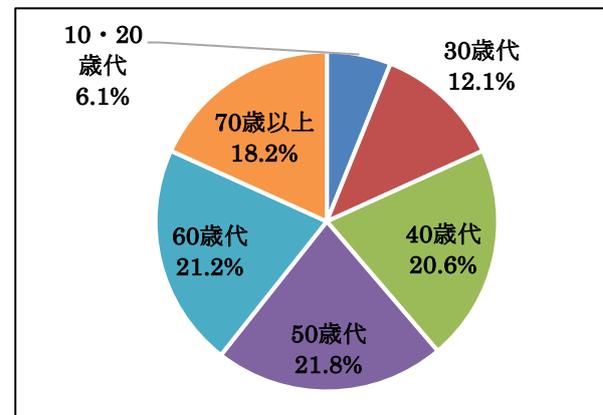
◆性別

項目	人数(人)	割合(%)
男性	196	59.4
女性	124	37.6
無回答	10	3.0
合計	330	100.0



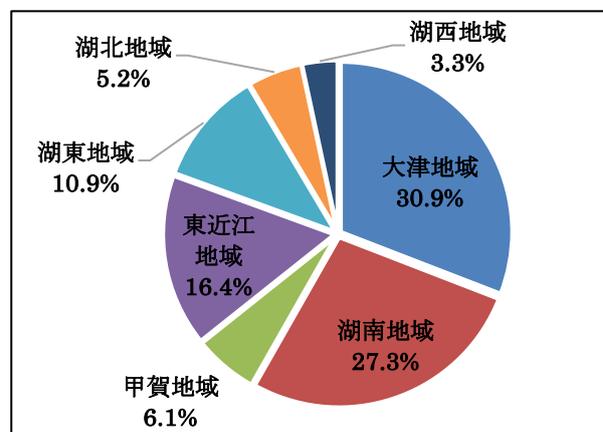
◆年代

項目	人数(人)	割合(%)
10・20歳代	20	6.1
30歳代	40	12.1
40歳代	68	20.6
50歳代	72	21.8
60歳代	70	21.2
70歳以上	60	18.2
合計	330	100.0



◆地域

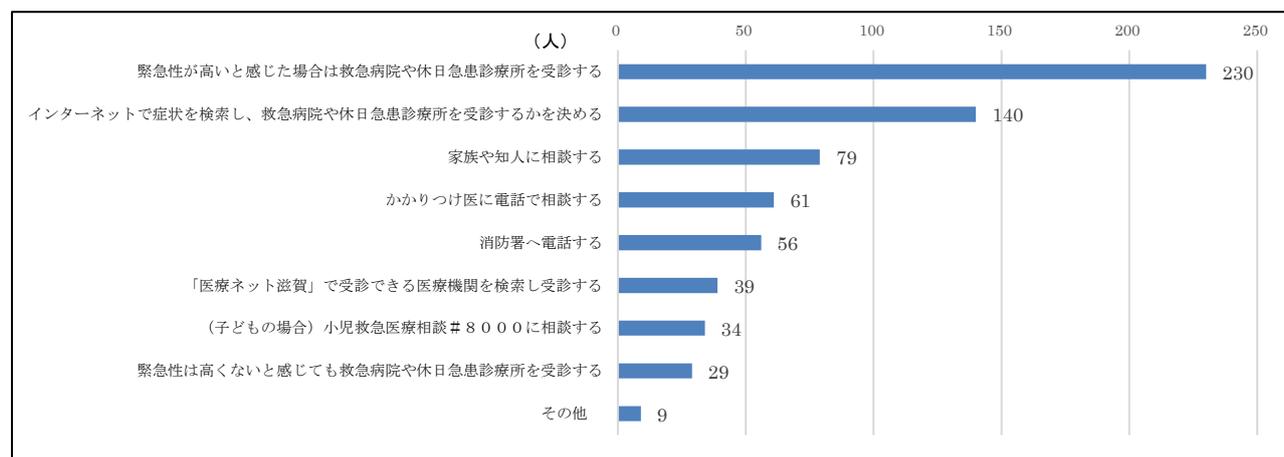
項目	人数(人)	割合(%)
大津地域	102	30.9
湖南地域	90	27.3
甲賀地域	20	6.1
東近江地域	54	16.4
湖東地域	36	10.9
湖北地域	17	5.2
湖西地域	11	3.3
合計	330	100.0



問1 あなたや家族が夜間や休日に急病やケガをしたとき、どのように対応していますか（すると思いますか）

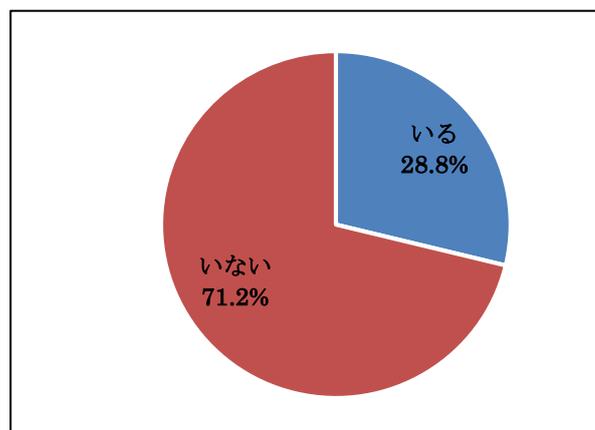
（回答チェックはいくつでも。 n=330）

項目	人数(人)	割合(%)
緊急性が高いと感じた場合は救急病院や休日急患診療所を受診する	230	69.7
インターネットで症状を検索し、救急病院や休日急患診療所を受診するかどうかを決める	140	42.4
家族や知人に相談する	79	23.9
かかりつけ医に電話で相談する	61	18.5
消防署へ電話する (電話・FAXで、現在診療中の医療機関を案内するサービス)	56	17.0
「医療ネット滋賀」※で受診できる医療機関を検索し受診する	39	11.8
(子どもの場合)小児救急医療相談#8000に相談する	34	10.3
緊急性は高くないと感じても救急病院や休日急患診療所を受診する	29	8.8
その他	9	2.7



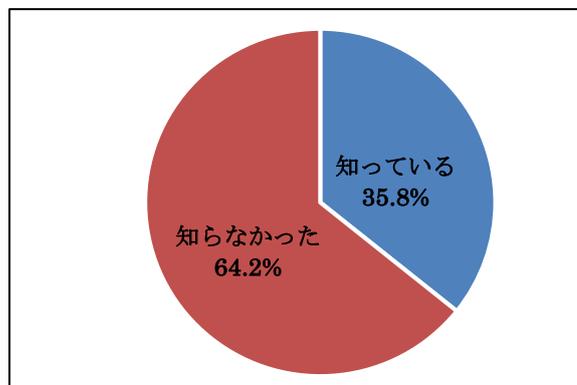
問2 現在、同居家族の中に中学生以下の方はいますか（回答チェックは1つだけ n=330）

項目	人数(人)	割合(%)
いる	95	28.8
いない	235	71.2
合計	330	100.0



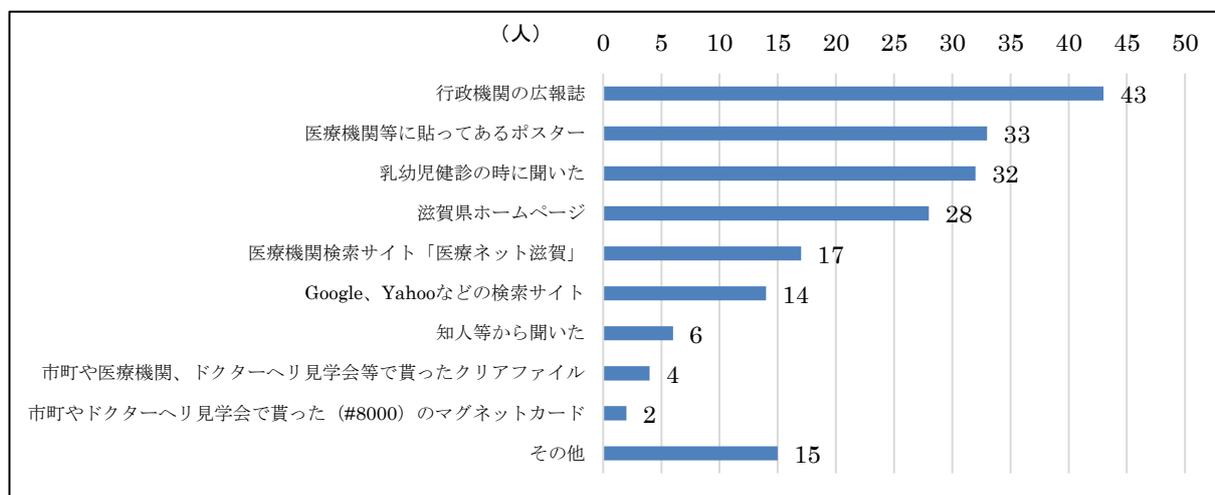
問3 子ども（中学生以下の方）が夜間や休日に、ケガをしたり、急に体調を崩したりして、すぐに医療機関を受診すべきかどうか迷った時に、電話で気軽に専門家（保健師、看護師、小児科医師等）に相談できる「小児救急電話相談（#8000）」があることを知っていますか。（回答チェックは1つだけ n=330）

項目	人数(人)	割合(%)
知っている	118	35.8
知らなかった	212	64.2
合計	330	100.0



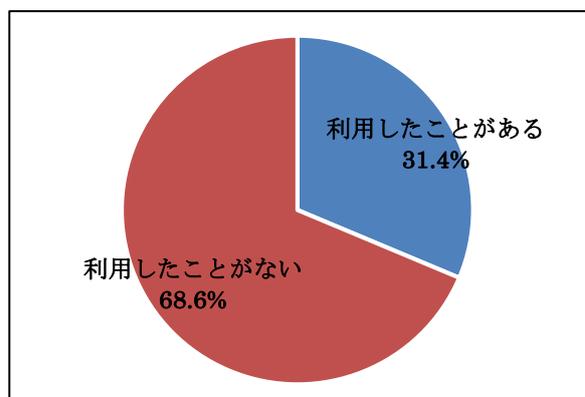
問4 問3で「知っている」と回答された方にお尋ねします。「小児救急電話相談（#8000）」を何で知りましたか。（回答チェックはいくつでも n=118）

項目	人数(人)	割合(%)
行政機関の広報誌	43	36.4
医療機関等に貼ってあるポスター	33	28.0
乳幼児健診の時に聞いた	32	27.1
滋賀県ホームページ	28	23.7
医療機関検索サイト「医療ネット滋賀」	17	14.4
Google、Yahooなどの検索サイト	14	11.9
知人等から聞いた	6	5.1
市町や医療機関、ドクターヘリ見学会で貰ったクリアファイル	4	3.4
市町やドクターヘリ見学会で貰った(#8000)のマグネットカード	2	1.7
その他	15	12.7



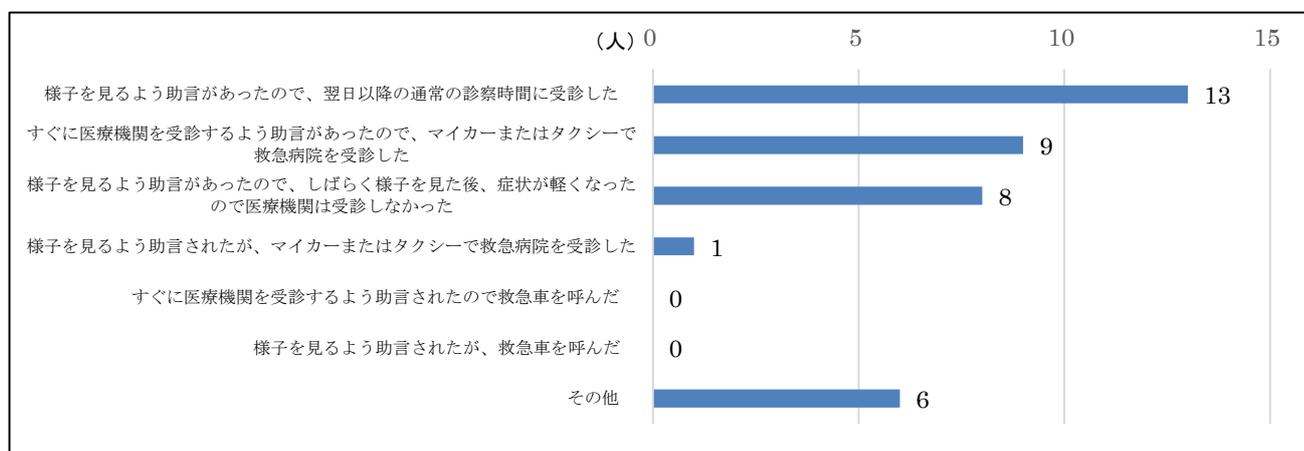
問5 問3で「知っている」と回答された方にお尋ねします。子どもが、夜間や休日にケガをしたり、急に体調を崩したりした際、「小児救急電話相談（#8000）」を利用したことがありますか（回答チェックは1つだけ n=118）

項目	人数(人)	割合(%)
利用したことがある	37	31.4
利用したことがない	81	68.6
合計	118	100.0



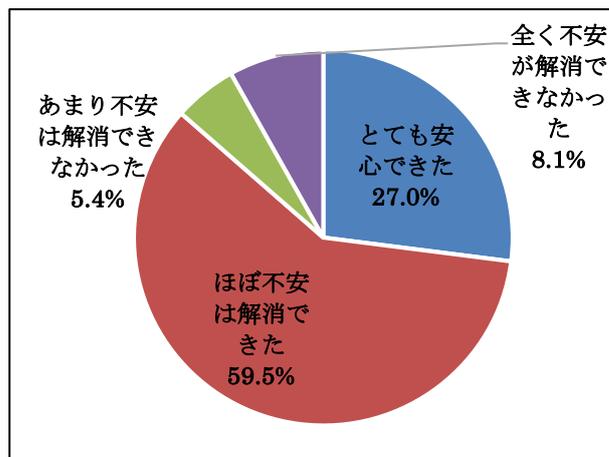
問6 問5で「利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。「小児救急電話相談（#8000）」に相談した後、どうされましたか。複数回利用された方は最後の利用の状況をお答えください（回答チェックは1つだけ n=37）

項目	人数(人)	割合(%)
様子を見るよう助言があったので、翌日以降の通常の診察時間に受診した	13	35.1
すぐに医療機関を受診するよう助言があったので、マイカーまたはタクシーで救急病院を受診した	9	24.3
様子を見るよう助言があったので、しばらく様子を見た後、症状が軽くなったので医療機関は受診しなかった	8	21.6
様子を見るよう助言されたが、マイカーまたはタクシーで救急病院を受診した	1	2.7
すぐに医療機関を受診するよう助言されたので救急車を呼んだ	0	0.0
様子を見るよう助言されたが、救急車を呼んだ	0	0.0
その他	6	16.2
合計	37	100.0



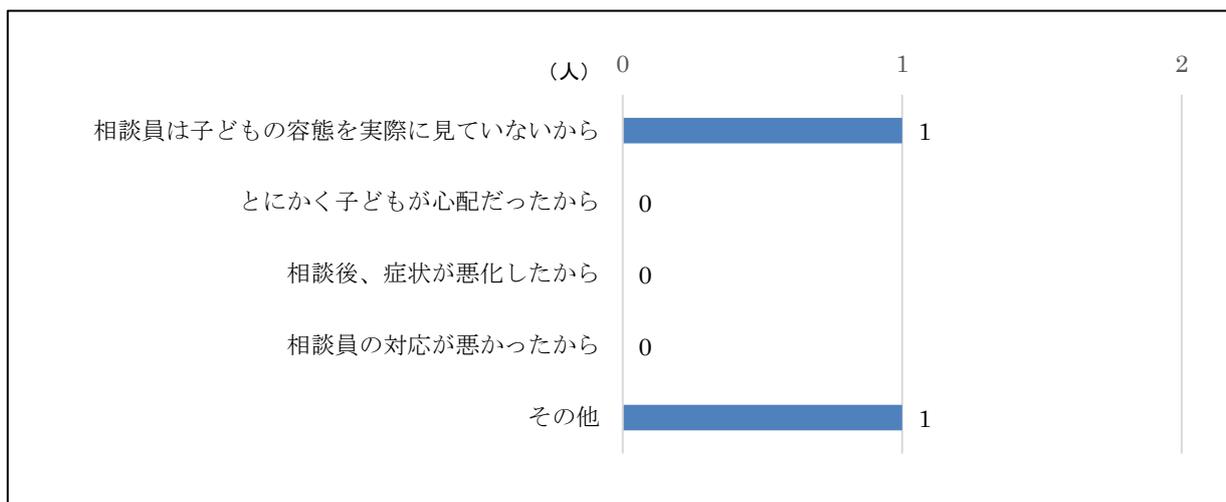
問7 問5で「利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。「小児救急電話相談(#8000)」を利用して不安は解消しましたか(回答チェックは1つだけ n=37)

項目	人数(人)	割合(%)
とても安心できた	10	27.0
ほぼ不安は解消できた	22	59.5
あまり不安は解消できなかった	2	5.4
全く不安が解消できなかった	3	8.1
合計	37	100.0



問8 問6で「様子を見るよう助言されたがマイカーまたはタクシーで救急病院を受診した」または「様子を見るよう助言されたが救急車を呼んだ」と回答された方にお尋ねします。あなたが、救急病院等を受診した理由を教えてください(回答チェックはいくつでも n=1)

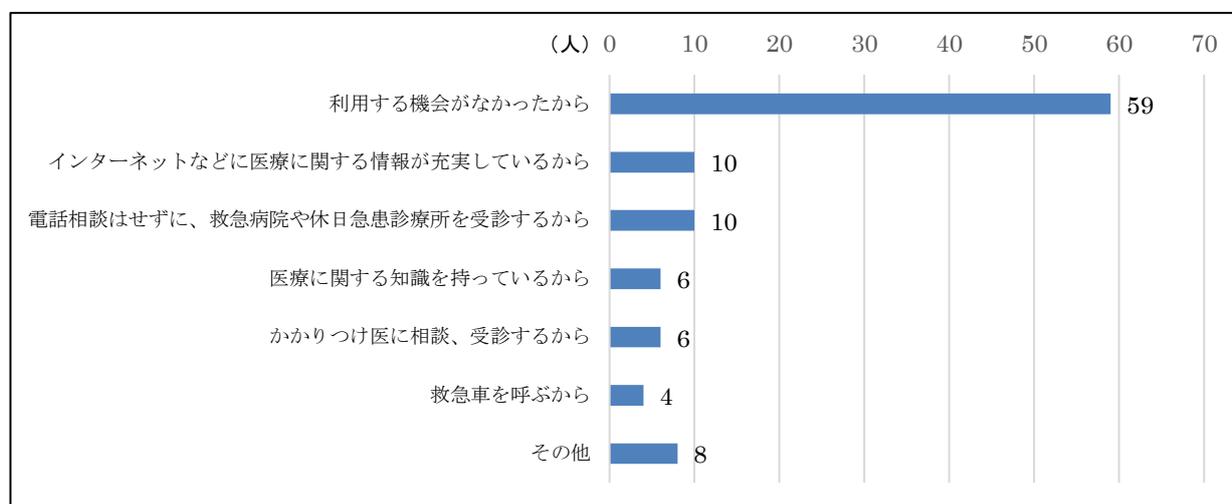
項目	人数(人)	割合(%)
相談員は子どもの容態を実際に見ていないから	1	100.0
とにかく子どもが心配だったから	0	0.0
相談後、症状が悪化したから	0	0.0
相談員の対応が悪かったから	0	0.0
その他	1	100.0



問9 問5で「利用したことがない」と回答された方にお尋ねします。「小児救急電話相談（#8000）」を利用しなかった理由は何ですか。

（回答チェックはいくつでも n=81）

項目	人数(人)	割合(%)
利用する機会がなかったから	59	72.8
インターネットなどに医療に関する情報が充実しているから	10	12.3
電話相談はせずに、救急病院や休日急患診療所を受診するから	10	12.3
医療に関する知識を持っているから	6	7.4
かかりつけ医に相談、受診するから	6	7.4
救急車を呼ぶから	4	4.9
その他	8	9.9



問10 小児救急電話相談について御意見がありましたらお聞かせください（抜粋）

<利用した感想>

- ◆気が動転してうまく説明できなかった。
どのようなことをどんな順で伝えると良いかポイントがわかるようにすると良いと思う。
- ◆なかなか言葉だけでは伝えきれず、十分な相談ができなかった。もう少し気の長い方を配置するか、チャット形式で相談ができたらいいと思う
- ◆電話がつながらなかったなので地域の救急案内を利用した。もう少しつながりやすくなると良いと思う。
- ◆相談した時に親切に対応してくださり安心できました。
救急にかかるのも、色々大変なのでまず電話で相談できるのは良いです。
- ◆救急の受診の必要はなく、翌日以降の受診を勧められたが、体調不良の原因がわからず不安であった。翌日以降に受診＝仕事を休まなければならないことへの不安があった。設問「様子を見るよう勧められたが受診した」の気持ちは理解できる。
その事を、親を、責めないでほしい。
- ◆電話口に専門家の方がおられるので大変安心です。受診するまでもない場合でも心配な時は相談のみでも受け付けてもらえて助かります。
- ◆とてもありがたい取り組みだと思う。この取り組みを利用することで医療者の負担が減ることを強く願う。先生の声も優しくとても安心できた。この取り組みを応援したいと思う。
- ◆症状を伝えたのち、すぐに病院に行くように言われた。どのような状態で連れて行ったらいいのかわからなかった。
- ◆パニックの状況でうまくしゃべれないなかでの確に指示を下さったこと、安心させてもらえる言葉をかけてくださったことは一生忘れません。自分では判断できない、夜中の不安の中で本当に一つの光のような、命綱のようなものでした。

<広報について>

- ◆重要な事業だと思うので、認知度をさらに高めてもらいたい。小児救急電話相談のリーフレットを該当する子どものいる全家庭に配布しているのだろうか。
- ◆もう少しPRが必要
- ◆今、小さな赤ちゃんがおられるパパママさん達が、何があっても大丈夫と思えるくらいアピールしてほしいと思う。
- ◆未就学児が対象だと思っていた。小中学生もOKだとアピールしたほうがよいように思う。
- ◆初めての子育てだったりすると、どんな状態だったら救急なのかなど判断できないので、電話相談があると助かると思う。知らない人が多いのもっと広めてほしい。

<その他>

- ◆少子化といわれており、母子ともに核家族が多く戸惑う家庭が多い。その分医療機関にとっては緊急性が乏しく対応も大変と思います。しかし、これに応じて診察と指導をすることが大切だと思います。
- ◆保育園（子育て支援センター併設）に勤務しているが、土曜日昼からなど、一人で育児している母親から、離乳食の食べっぷりが悪いと泣きそうな声で電話が入る。緊急性と言われると躊躇するが、本当に誰にも相談できない孤独な休日は新米ママには長く感じられるのだろう。ママを救うためにも是非活用されたい。
- ◆核家族が増え、育児に不安になる母親たちは大丈夫と言われるだけで安心できる。とても役立つ良いシステムだと思います。
- ◆小児救急電話相談（#8000）の相談員に小児科の医師や看護師が対応しているとは知りませんでした。電話で説明する間に、今ならインターネットで検索し情報を得て、それでも不安なら病院へ受診してしまうと思います。多分、様子を見ようと思える子どもの状態でないので、電話でうまく説明できるか自信がありません。
- ◆娘が利用したことがあるらしい。小さな子はいつ何があるかわからなので、頼りになると言っていた。
- ◆どうしていいかわからない時に、とりあえず相談できる窓口があるのは安心できるシステムだと思います。