

## 小児救急電話相談事業（#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小児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（#8000）」を実施しています。また、医療機関の情報をインターネットを通じて提供する「医療ネット滋賀」を運営しています。

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：平成30年7月

★対象者：県政モニター398人

★回答数：350人（回答率87.9%）

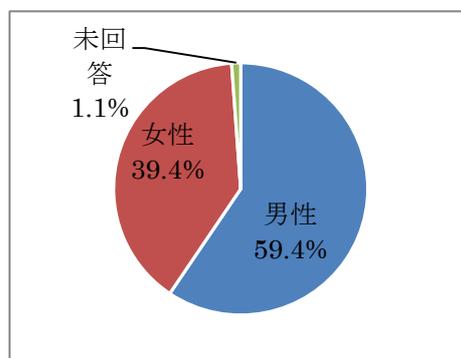
★担当課：健康医療福祉部医療政策課

※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】

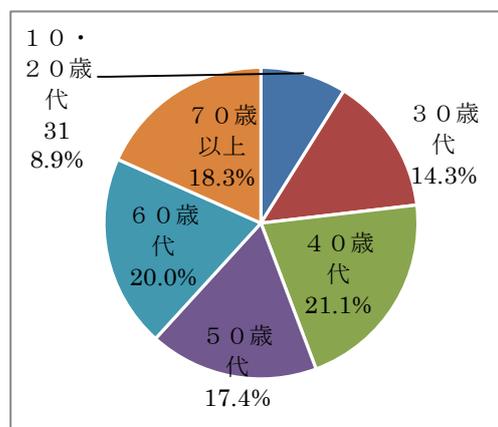
#### ◆性別

項目	人数（人）	割合（%）
男性	208	59.4
女性	138	39.4
未回答	4	1.1
合計	350	99.9



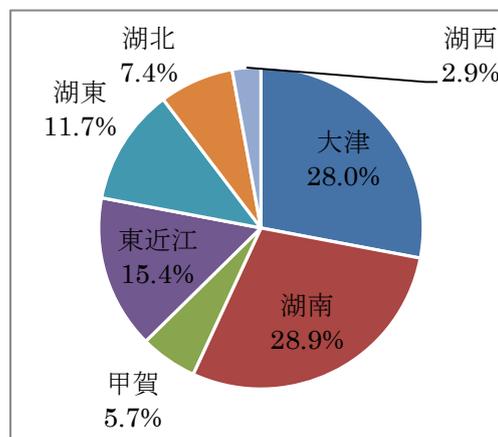
#### ◆年代

項目	人数（人）	割合（%）
10・20歳代	31	8.9
30歳代	50	14.3
40歳代	74	21.1
50歳代	61	17.4
60歳代	70	20.0
70歳以上	64	18.3
合計	350	100



#### ◆地域

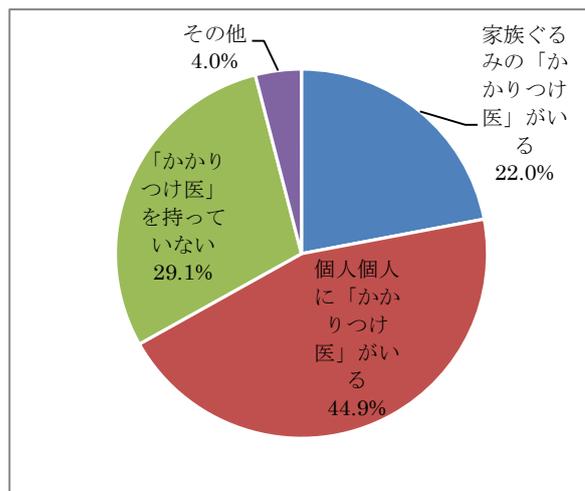
項目	人数（人）	割合（%）
大津地域	98	28.0
湖南地域	101	28.9
甲賀地域	20	5.7
東近江地域	54	15.4
湖東地域	41	11.7
湖北地域	26	7.4
湖西地域	10	2.9
合計	350	100



問1 「かかりつけ医」がいらっしゃるかどうか。

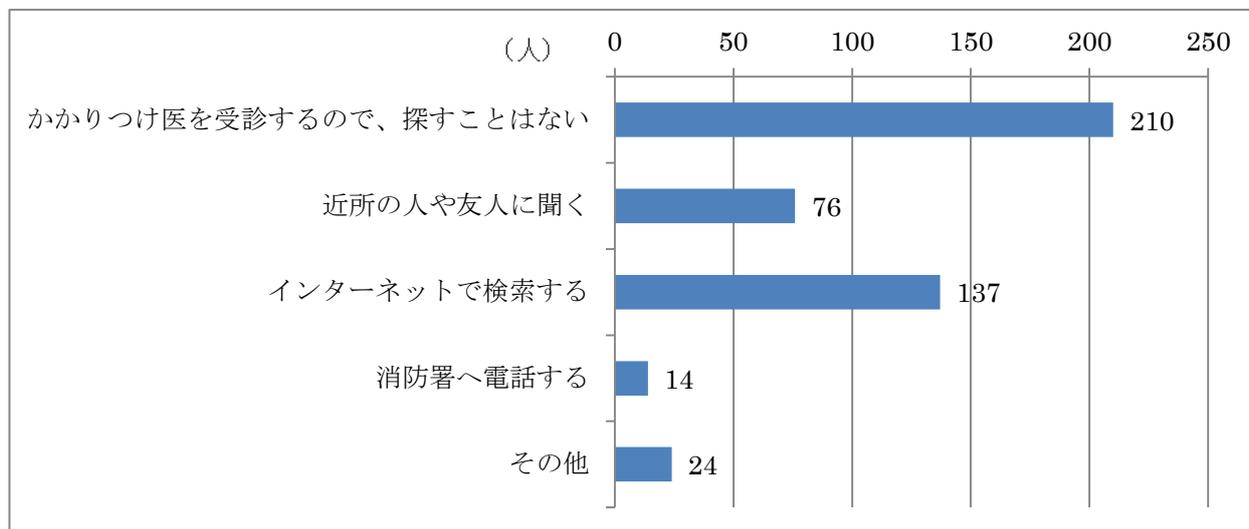
(回答チェックは1つだけ。 n=350)

項目	人数(人)	割合(%)
家族ぐるみの「かかりつけ医」がいる	77	22.0
個人個人に「かかりつけ医」がいる	157	44.9
「かかりつけ医」を持っていない	102	29.1
その他	14	4.0
合計	350	100



問2 具合が悪くて医療機関を受診しようと思う時、どのようにして医療機関を探しますか。(回答チェックはいくつでも。 n=350)

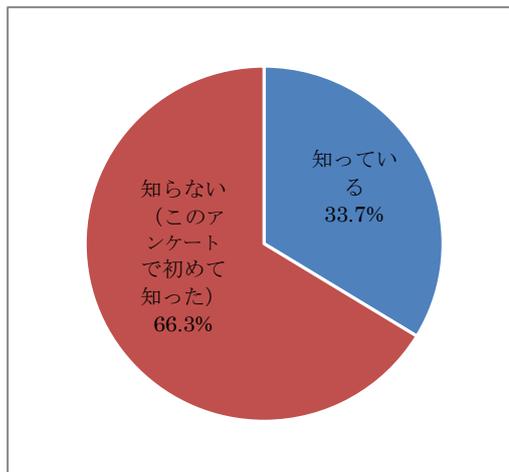
項目	人数(人)	割合(%)
かかりつけ医を受診するので、探すことはない	210	60.0
近所の人や友人に聞く	76	21.7
インターネットで検索する	137	39.1
消防署へ電話する	14	4.0
その他	24	6.9



問3 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て、すぐに医療機関を受診すべきかどうか判断に迷った時に、電話で気軽に専門家（保健師、小児科医師等）に相談できる「小児救急電話相談（#8000）」があるのを知っていますか。

（回答チェックは1つだけ。 n=350）

項目	人数（人）	割合（%）
知っている	118	33.7
知らない（このアンケートで初めて知った）	232	66.3
合計	350	100

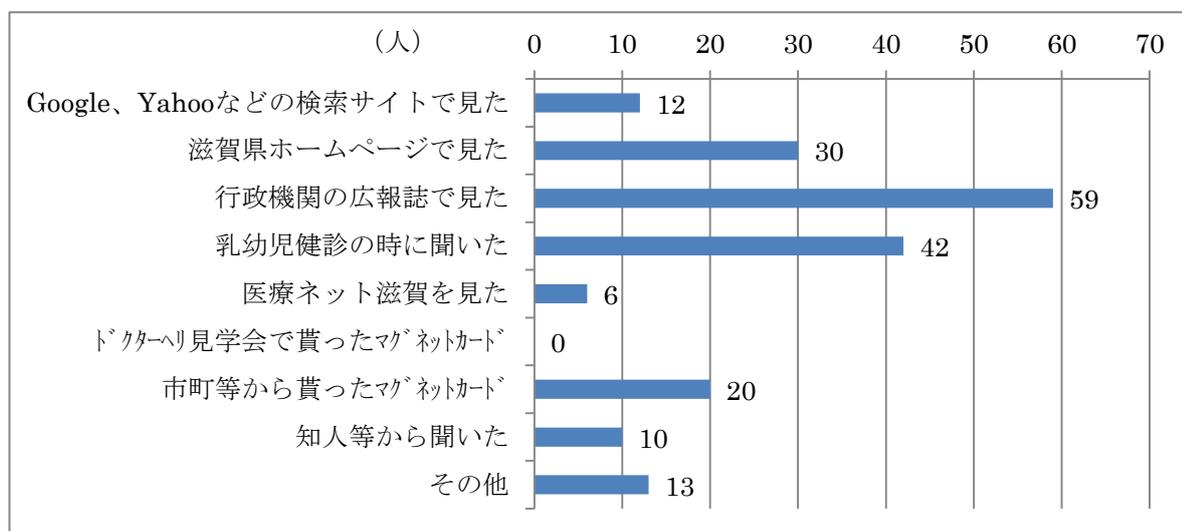


問4 問3で「1. 知っている」と回答された方にお尋ねします。

「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（%）
Google、Yahooなどの検索サイトで見た	12	10.2
滋賀県ホームページで見た	30	25.4
行政機関の広報誌で見た	59	50.0
乳幼児健診の時に聞いた	42	35.6
医療ネット滋賀を見た	6	5.1
ドクターヘリ見学会で貰ったマグネットカード	0	0
市町等から貰ったマグネットカード	20	16.9
知人等から聞いた	10	8.5
その他	13	11.0

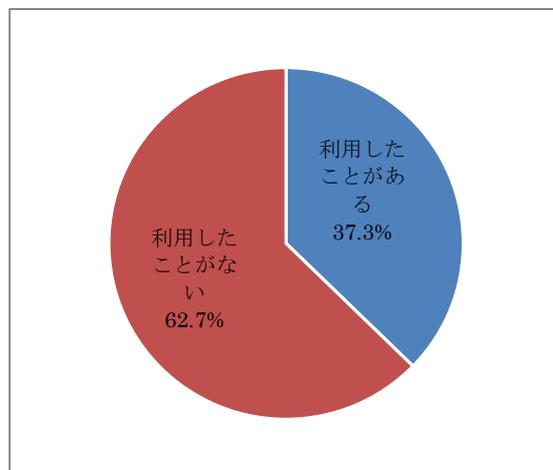


問5 問3で「1. 知っている」と回答された方にお尋ねします。

子どもが、夜間や休日に事故にあったり、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）

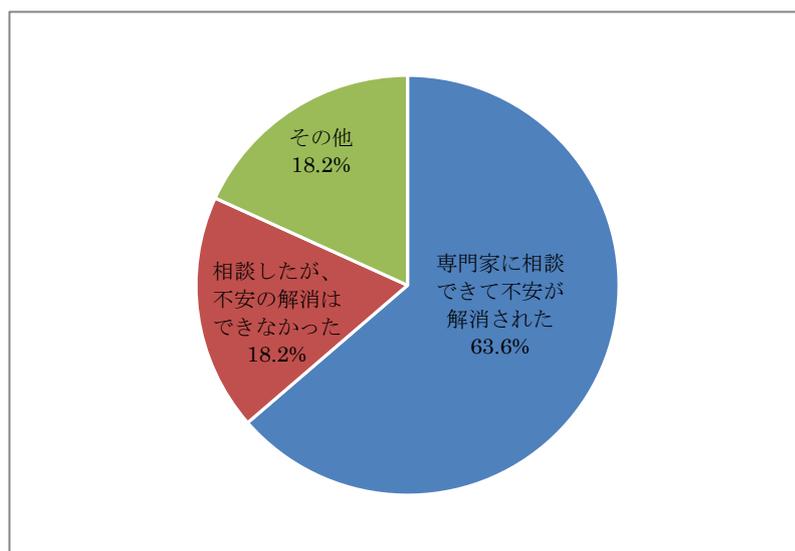
項目	人数（人）	割合（%）
利用したことがある	44	37.3
利用したことがない	74	62.7
合計	118	100



問6 問5で「1. 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、どのような感想を持たれましたか。（回答チェックは1つだけ。 n=44）

項目	人数（人）	割合（%）
専門家に相談できて不安が解消された	28	63.6
相談したが、不安の解消はできなかった	8	18.2
その他	8	18.2
合計	44	100

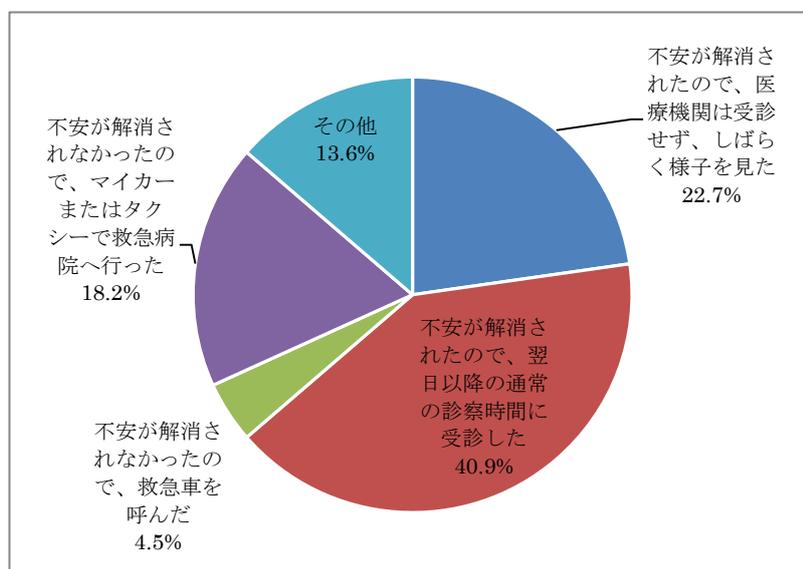


問7 問5で「1. 利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。

「小児救急電話相談（#）8000」を利用した後、どうされましたか。

（回答チェックは1つだけ。 n=44）

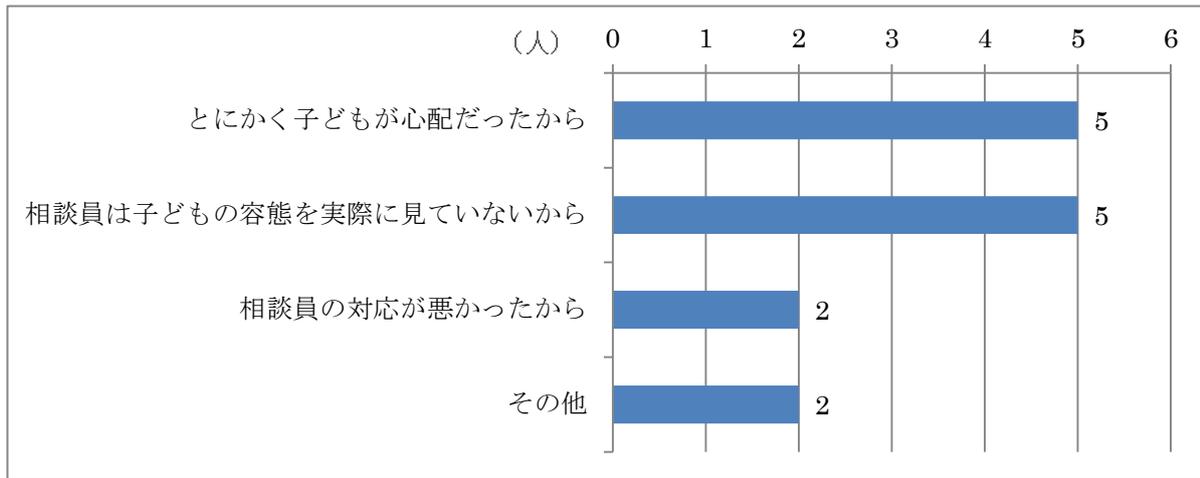
項 目	人数（人）	割合（%）
不安が解消されたので、医療機関は受診せず、しばらく様子を見た	10	22.7
不安が解消されたので、翌日以降の通常の診察時間に受診した。	18	40.9
不安が解消されなかったのに、救急車を呼んだ	2	4.5
不安が解消されなかったのに、マイカーまたはタクシーで救急病院へ行った。	8	18.2
その他	6	13.6
合 計	44	99.9



問8 問7で「3. 不安が解消されなかったのに、救急車を呼んだ」または「4. 不安が解消されなかったのに、マイカーまたはタクシーで救急病院へ行った」と回答された方にお尋ねします。

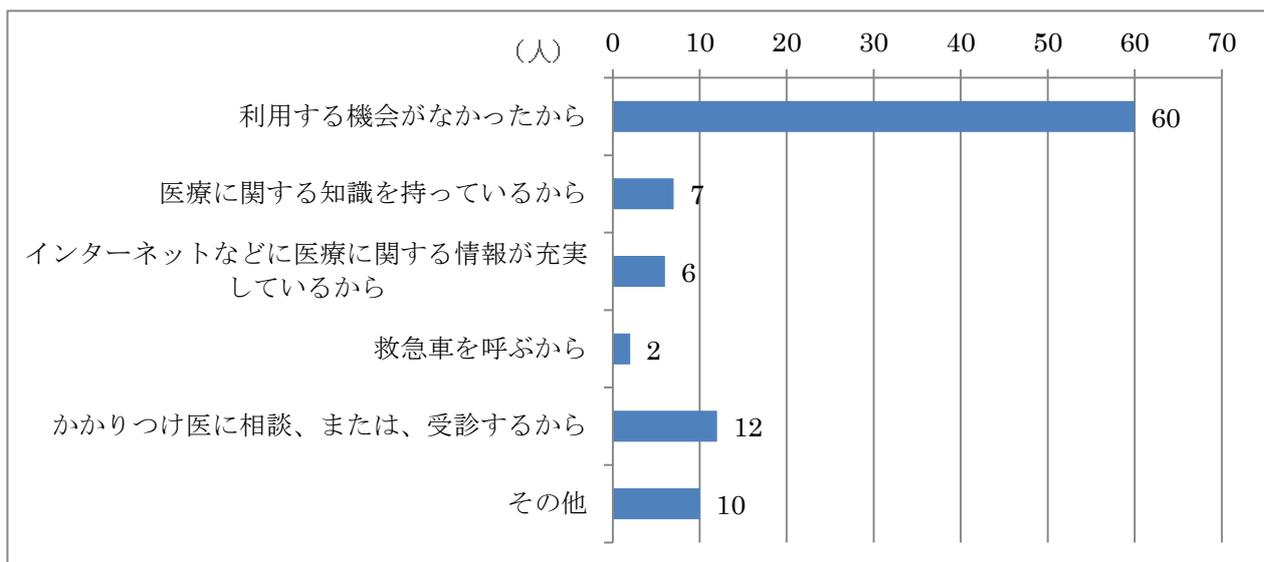
その理由は何ですか。（回答チェックはいくつでも。 n=10）

項 目	人数（人）	割合（%）
とにかく子どもが心配だったから	5	50.0
相談員は子どもの容態を実際に見ていないから	5	50.0
相談員の対応が悪かったから	2	20.0
その他	2	20.0



問9 問5で「2. 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=74）

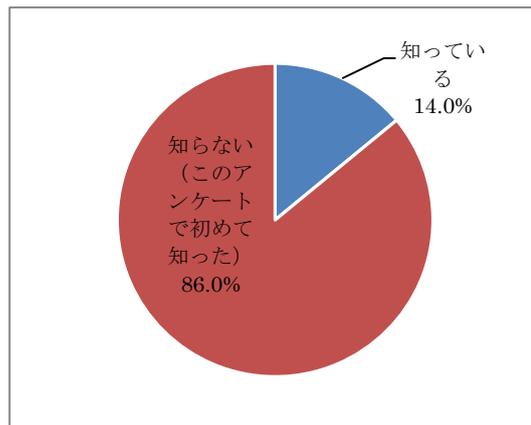
項目	人数 (人)	割合 (%)
利用する機会がなかったから	60	81.1
医療に関する知識を持っているから	7	9.5
インターネットなどに医療に関する情報が充実しているから	6	8.1
救急車を呼ぶから	2	2.7
かかりつけ医に相談または受診するから	12	16.2
その他	10	13.5



問10 医療機関の情報、診察時間や診察科目等を検索できる「医療ネット滋賀」を知っていますか。

(回答チェックは1つだけ。 n=350)

項目	人数(人)	割合(%)
知っている	49	14.0
知らない(このアンケートで初めて知った)	301	86.0
合計	350	100

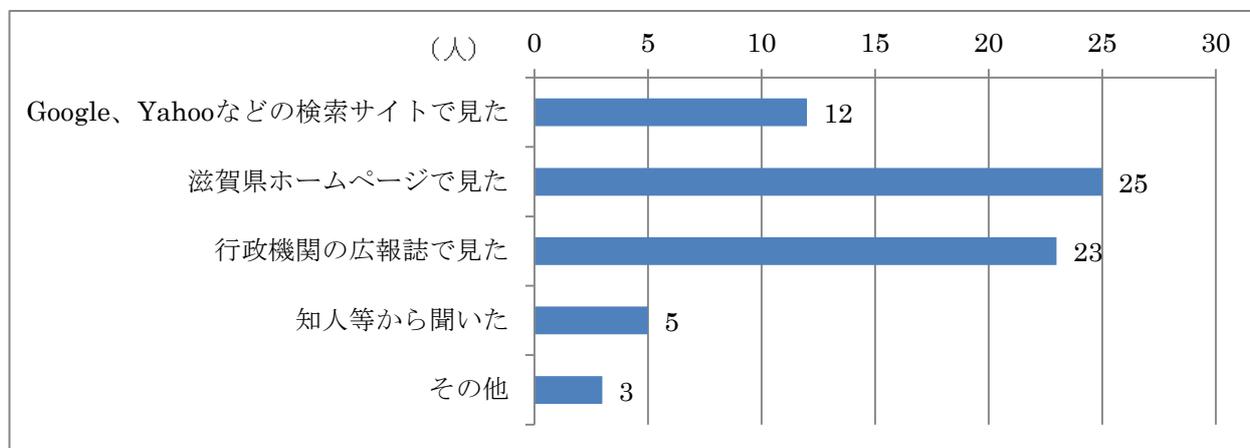


問11 問10で「1. 知っている」と回答された方にお尋ねします。

「医療ネット滋賀」を何で知りましたか。

(回答チェックはいくつでも。 n=49)

項目	人数(人)	割合(%)
Google、Yahooなどの検索サイトで見た	12	24.5
滋賀県ホームページで見た	25	51.0
行政機関の広報誌で見た	23	46.9
知人等から聞いた	5	10.2
その他	3	6.1

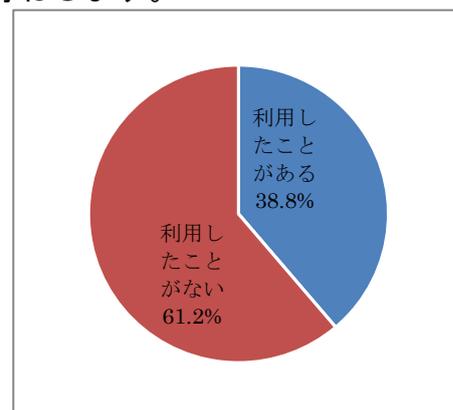


問12 問10で「1. 知っている」と回答された方にお尋ねします。

「医療ネット滋賀」を利用したことがありますか。

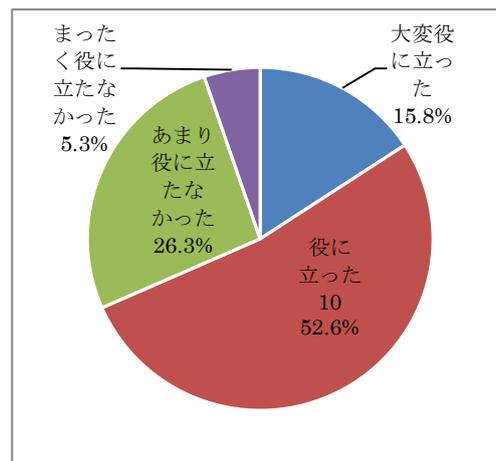
(回答チェックは1つだけ。 n=49)

項目	人数(人)	割合(%)
利用したことがある	19	38.8
利用したことがない	30	61.2
合計	49	100



問13 問12で「医療ネット滋賀」を利用して、どのような感想を持たれましたか。  
 (回答チェックは1つだけ。 n=19)

項目	人数(人)	割合(%)
大変役に立った	3	15.8
役に立った	10	52.6
あまり役に立たなかった	5	26.3
全く役に立たなかった	1	5.3
合計	19	100

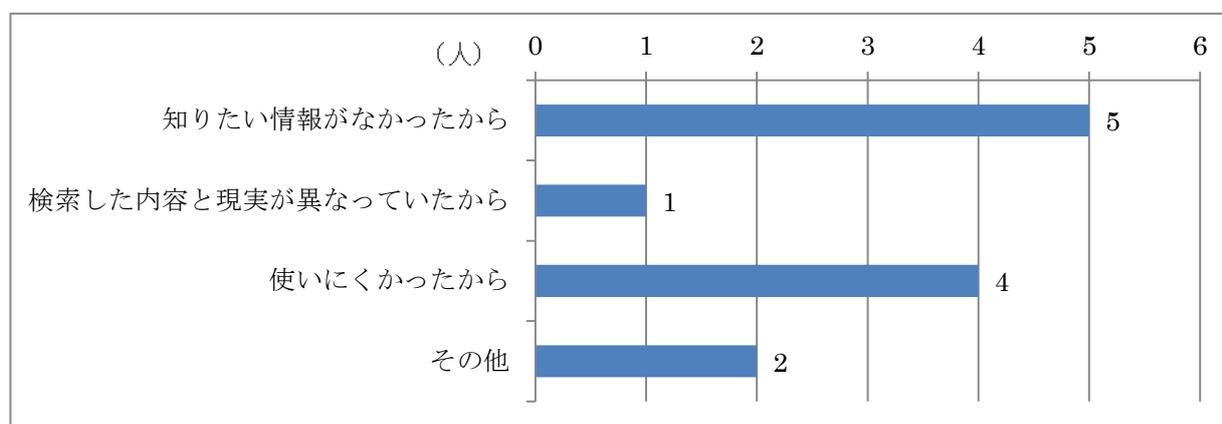


問14 問13で「3. あまり役に立たなかった」または「4. 全く役に立たなかった」と回答された方にお尋ねします。

役に立たなかったと思われる理由は何ですか。

(回答チェックはいくつでも。 n=6)

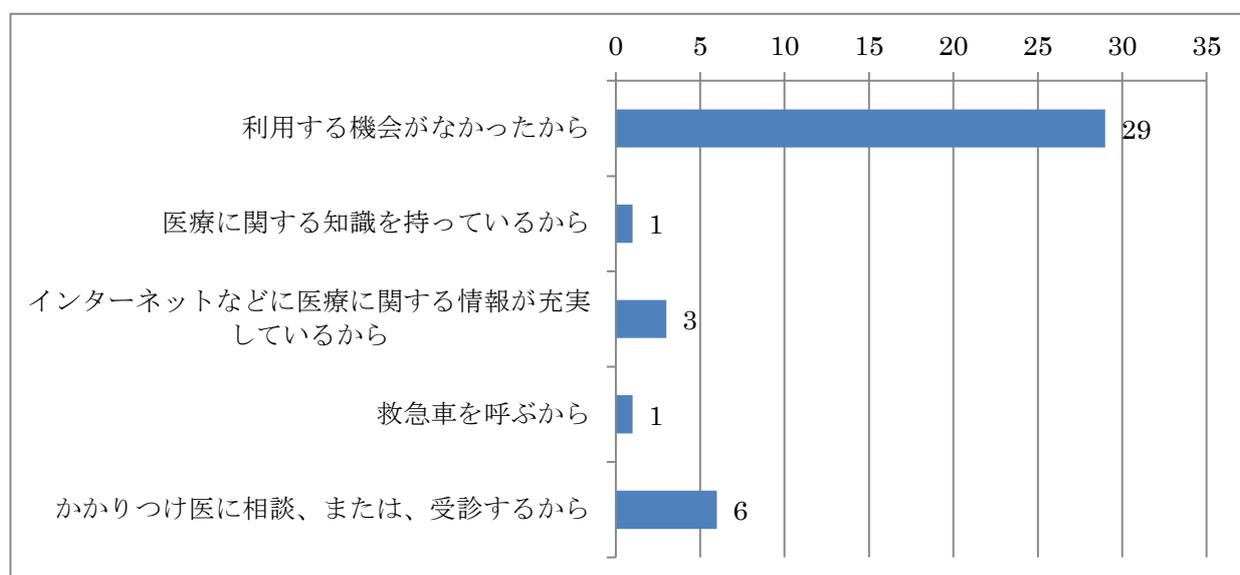
項目	人数(人)	割合(%)
知りたい情報がなかったから	5	83.3
検索した内容と現実が異なっていたから	1	16.7
使いにくかったから	4	66.7
その他	2	33.3



問 15 問 12 で「2. 利用したことがない」と回答された方にお尋ねします。  
「医療ネット滋賀」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=30)

項 目	人数 (人)	割合 (%)
利用する機会がなかったから	29	96.7
医療に関する知識を持っているから	1	3.3
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	3	10.0
救急車を呼ぶから	1	3.3
かかりつけ医に相談または受診するから	6	20.0



問 16 あなたが、医療に関する情報について、日ごろ感じていることを自由に記載してください。

<小児救急電話相談（#8000）>

- ◆相談できる体制があるのをはじめて知りました。機会があれば利用したいと思います。
- ◆何か分からないときに相談できるのは心強いのもっと知ってもらえるように告知してください。
- ◆子どもの緊急ダイヤルなど、なかなか周知されていないと思います。幼稚園や小学校など周知したら、もし何かあった時に電話できるのでありがたいかなと思います。
- ◆緊急性の高い状況で、どのように対処すべきか困ったとき、24 時間体制で医療の専門家に相談できる窓口があることは、大変心強いです（例えば喘息発作など）。また、救急車を呼ぶレベルか否かの判断についても、相談できる窓口があることで大変助かった経験があります。
- ◆緊急を要するものか自分では判断できないので、専門機関に相談できるのは心強いです。子どもの病気や緊急時に、なにから優先して行動していいのかわからないので、普段から子どもの医療について見聞きしたいです。

<医療ネット滋賀>

- ◆症状と診断科目が細かくて検索しても分かりにくかった。木曜日に診療している皮膚科を探すのに使ったが、検索で上手く指定できず大量に表示され 1 件 1 件見ていた。
- ◆医療ネット滋賀の情報をもっと広める方法を検討していただきたい。（周辺の人あまり知らない）

<情報の発信>

- ◆少子高齢が進む社会において、医療の重要度は今後より大きくなると思います。地方自治体は医療に関する情報や利用できる制度を市民に周知させることに努める必要があるでしょう。制度を整備したとしても、人々が知らなければ意味はありません。私の周りの人々を見ても、制度や支援の名前は聞いたことがあっても、その詳細はよく知らないというのがほとんどであるように思います。老若男女すべての人が、医療の情報を得られるようにすべきであり、また、興味を持たせることも必要だと考えます。
- ◆スマートフォンやパソコン、タブレットを操作できる環境にある人は問題なく情報を得ることができるが、そこに該当しない人、年配者等への継続的な情報提供は、常に意識したい課題であると思われます。
- ◆個人院が、ネット予約や電話予約を受け付けており、奮闘されているなあと感じる一方で、今回のアンケートで初めて知った#8000 や、滋賀のネット医療情報は、周知不足と感じます。広報や、病院におけるポスター掲示など、ネットを使わない方々にも、浸透できる方法での、周知徹底を望みます。
- ◆情報発信の方法として、テレビなら何れの家庭も一台は設置していると思う。びわこ放送で県内の住民に知らせていくことはどうでしょうか。身近に感じてもらえるのではないのでしょうか。

- ◆高齢化が進む中、電話やインターネットで医療に関する情報など知ることができるが、高齢で身体の不自由なうえ、電話やインターネットを使えない人への状況の把握、適切な支援の充実をお願いします。  
詳しいことは、ホームページまたは次の URL で検索というものが多く、インターネットが使えないと、それで終わってしまう情報が多くなっています。
- ◆あまり知らない事が多くあるので、メディアなどでもっと情報を発信してほしい。

#### <医療に関する情報>

- ◆情報が溢れる今日、歯科医などは、「小児歯科」「矯正歯科」、あるいは「抜歯をよしとしない」等各医院の特徴がホームページなどにも開示され、自分に合った医院を選択しやすくなったように感じる。一方で、特に内科医において専門分野を開示する情報が不足しており、医院を訪ねても、専門ではないということが稀にある。この症状を専門としているのは、この医院という情報を求める。
- ◆ゴールデンウィークや夏季休暇、年末年始休暇や臨時休診に関して、その病院へ直接問い合わせてみないと分からない事が多い。  
ホームページでも調べているが、ホームページそのものが無かったり、更新がされていない病院がある。  
病院に行ってから休診日だと知る事もあるので、県内の各医療機関の長期休暇、臨時休診などが一括で見れるホームページがあれば良いと思う。
- ◆深刻な病気や初めて罹った病気にならないとどんな制度があるか、身をもって知ることができないなと思う。毎月配布の有る市町村の広報に、利用すれば便利な制度の一覧が掲載されたチラシを作って挟んで配ってほしい。
- ◆医療機関ごとの治療実績の情報が知りたい。どの医療機関が、どの疾病に対して、どれだけの治療実績があるのかが、事前にわかれば、適切な医療機関を探すことができるのではないかと考えております。
- ◆各医療機関のホームページを充実させてほしい。
- ◆診察券の受付開始時間がわかる情報の一覧サイトがほしい。
- ◆病院の受診時間など、ネットですぐわかるようにしてほしい。色々な科ごとに。とにかく、病院のホームページが少ない、分かりにくい、ないところが多い。
- ◆住んでいる地域の各専門のお医者さんの一覧リストや相談できる連絡先が手元に有ると、緊急の場合に便利だと感じる。