

## 「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6年2月

★対象者:県政モニター294人

★回答数:257人(回答率87.4%)

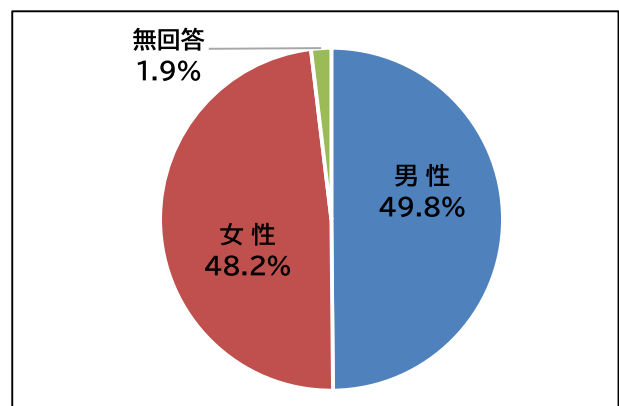
★担当課:健康医療福祉部 医療政策課

※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】

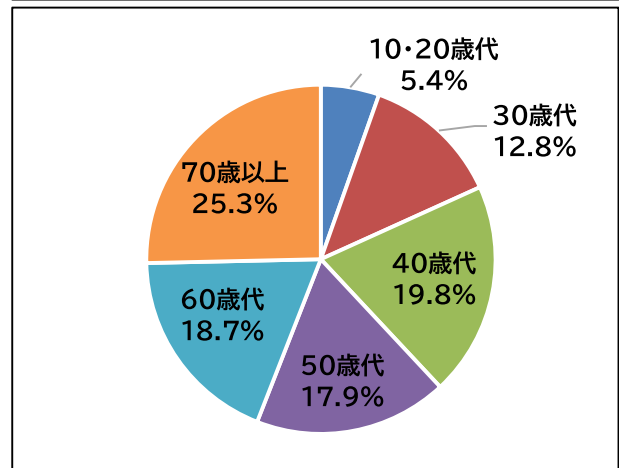
#### ◆性別

項目	人数(人)	割合(%)
男性	128	49.8
女性	124	48.2
無回答	5	1.9
合計	257	100.0



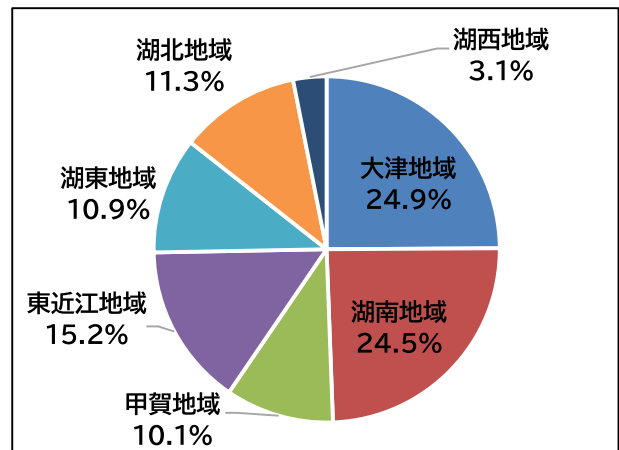
#### ◆年代

項目	人数(人)	割合(%)
10・20歳代	14	5.4
30歳代	33	12.8
40歳代	51	19.8
50歳代	46	17.9
60歳代	48	18.7
70歳以上	65	25.3
合計	257	100.0



#### ◆地域

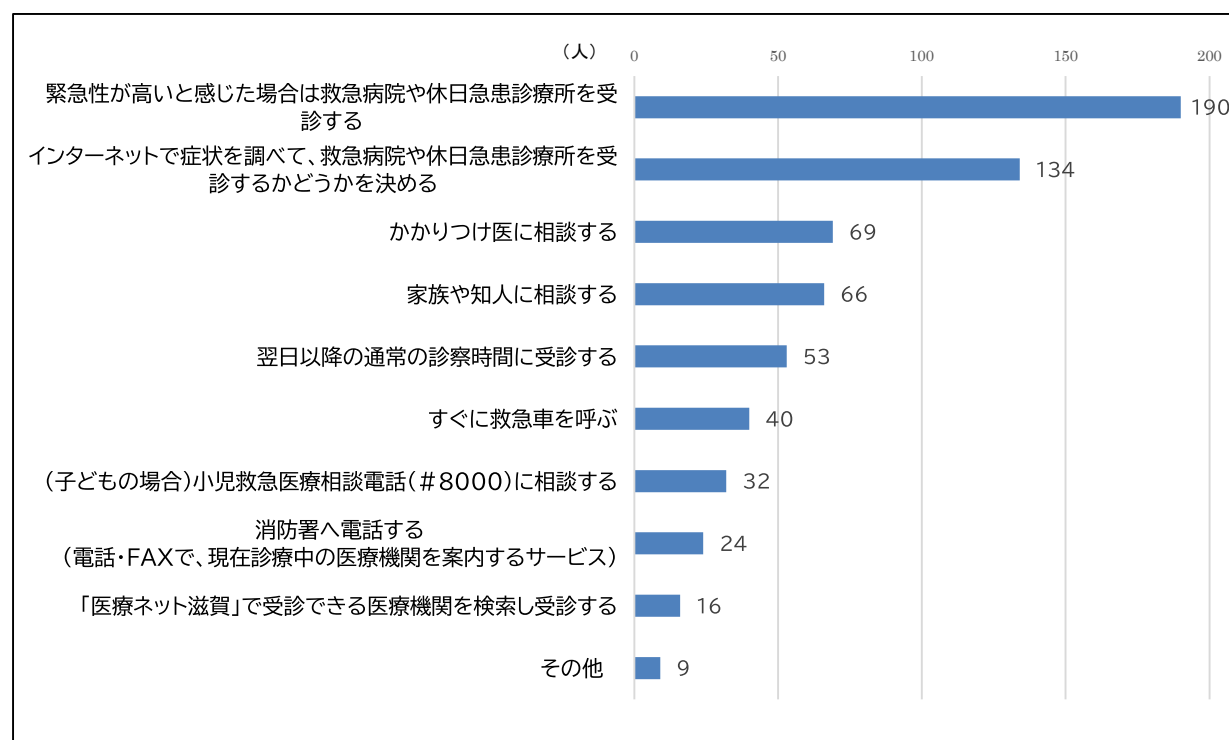
項目	人数(人)	割合(%)
大津地域	64	24.9
湖南地域	63	24.5
甲賀地域	26	10.1
東近江地域	39	15.2
湖東地域	28	10.9
湖北地域	29	11.3
湖西地域	8	3.1
合計	257	100.0



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)。

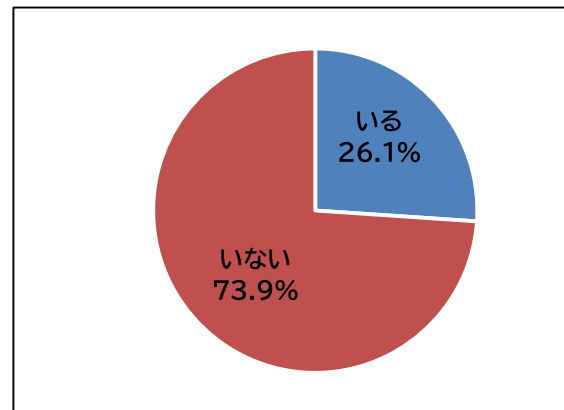
(回答チェックはいくつでも。 n=257)

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	190	73.9
インターネットで症状を調べて、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	134	52.1
かかりつけ医に相談する	69	26.8
家族や知人に相談する	66	25.7
翌日以降の通常の診察時間に受診する	53	20.6
すぐに救急車を呼ぶ	40	15.6
(子どもの場合)小児救急医療相談電話(#8000)に相談する	32	12.5
消防署へ電話する(電話・FAXで、診療中の医療機関を案内するサービスを利用する)	24	9.3
「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	16	6.2
その他	9	3.5



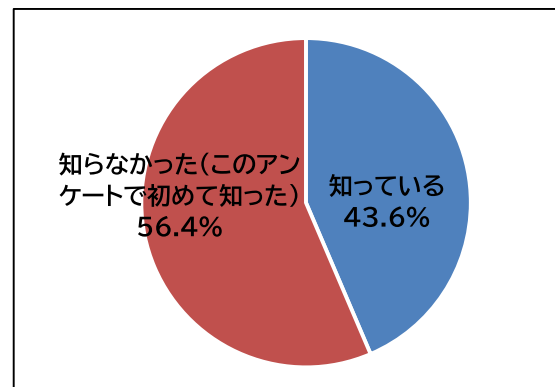
問2 現在、同居家族の中に中学生以下の方はいますか。  
 (回答チェックは1つだけ n=257)

項目	人数(人)	割合(%)
いる	67	26.1
いない	190	73.9
合計	257	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=257)

項目	人数(人)	割合(%)
知っている	112	43.6
知らなかった(このアンケートで初めて知った)	145	56.4
合計	257	100.0



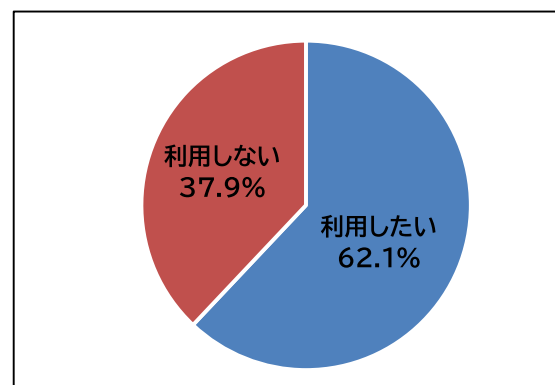
問4 問3で「知らなかった」と回答された方にお尋ねします。

「小児救急電話相談(#8000)」は、休日・夜間の子どものケガや急病で、病院に行った方が良いか判断に迷ったときに、小児科医師や看護師等に電話で相談できるサービスです。

今回、「小児救急電話相談(#8000)」を知っていただき、今後利用したいと思われませんか。

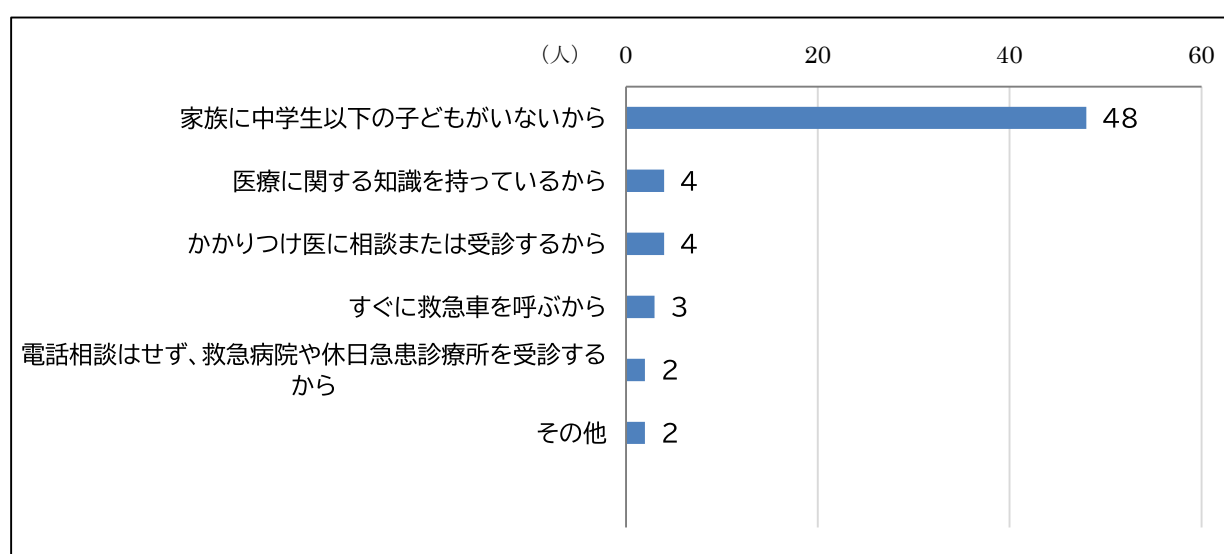
(回答チェックは1つだけ n=145)

項目	人数(人)	割合(%)
利用したい	90	62.1
利用しない	55	37.9
合計	145	100.0



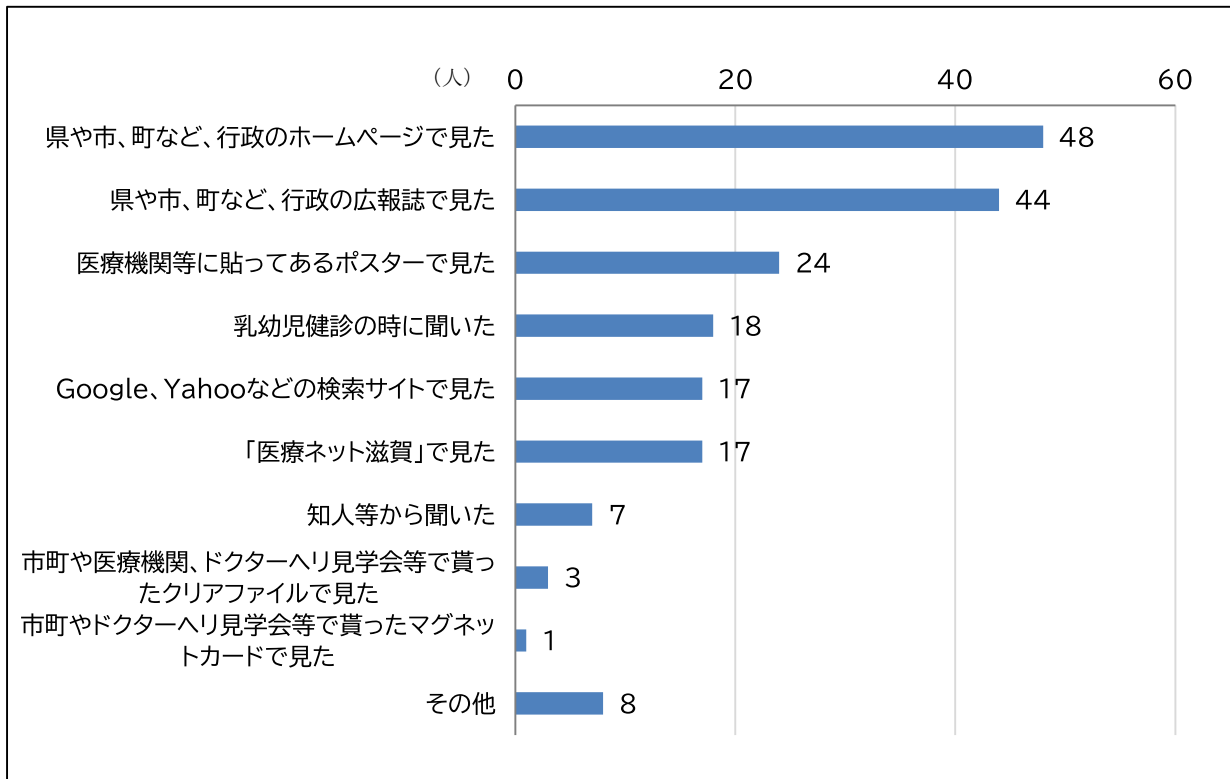
問5 問4で「利用しない」と回答された方にお尋ねします。利用しないと思われる理由は何ですか。(回答チェックはいくつでも)  
(回答チェックはいくつでも。n=55)

項目	人数(人)	割合(%)
家族に中学生以下の子どもがいないから	48	87.3
医療に関する知識を持っているから	4	7.3
かかりつけ医に相談または受診するから	4	7.3
すぐに救急車を呼ぶから	3	5.5
電話相談はせず、救急病院や休日急患診療所を受診するから	2	3.6
その他	2	3.6



問6 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(#8000)」を何で知りましたか。  
(回答チェックはいくつでも n=112)

項目	人数(人)	割合(%)
県や市、町など、行政のホームページで見た	48	42.9
県や市、町など、行政の広報誌で見た	44	39.3
医療機関等に貼ってあるポスターで見た	24	21.4
乳幼児健診の時に聞いた	18	16.1
Google、Yahoo などの検索サイトで見た	17	15.2
「医療ネット滋賀」で見た	17	6.3
知人等から聞いた	7	6.3
市町や医療機関、ドクターヘリ見学会等で貰ったクリアファイルで見た	3	2.7
市町やドクターヘリ見学会等で貰ったマグネットカードで見た	1	0.9
その他	8	7.1

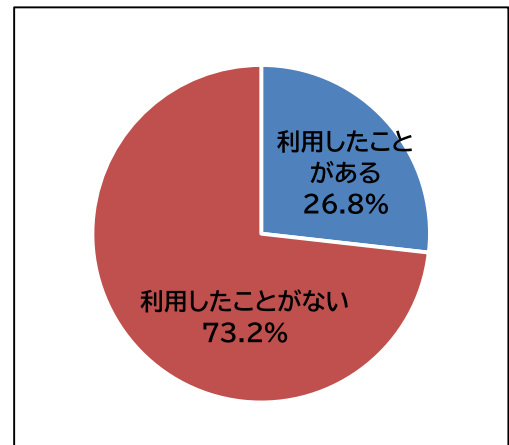


問7 問3で「知っている」と回答された方にお尋ねします。

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。

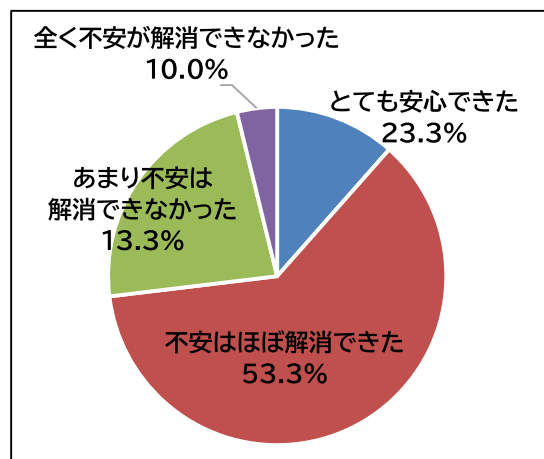
(回答チェックは1つだけ n=112)

項目	人数(人)	割合(%)
利用したことがある	30	26.8
利用したことがない	82	73.2
合計	112	100.0



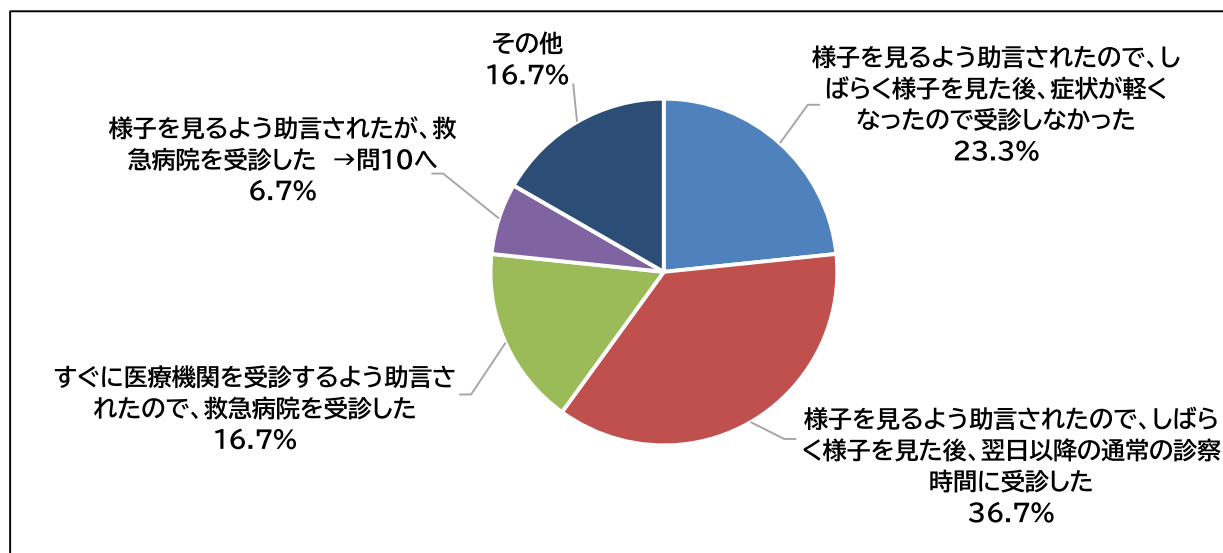
問8 問7で「利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。  
「小児救急電話相談(#8000)」を利用して不安は解消しましたか。  
(回答チェックは1つだけ n=30)

項目	人数(人)	割合(%)
とても安心できた	7	23.3
不安はほぼ解消できた	16	53.3
あまり不安は解消できなかった	4	13.3
全く不安が解消できなかった	3	10.0
合計	30	100.0



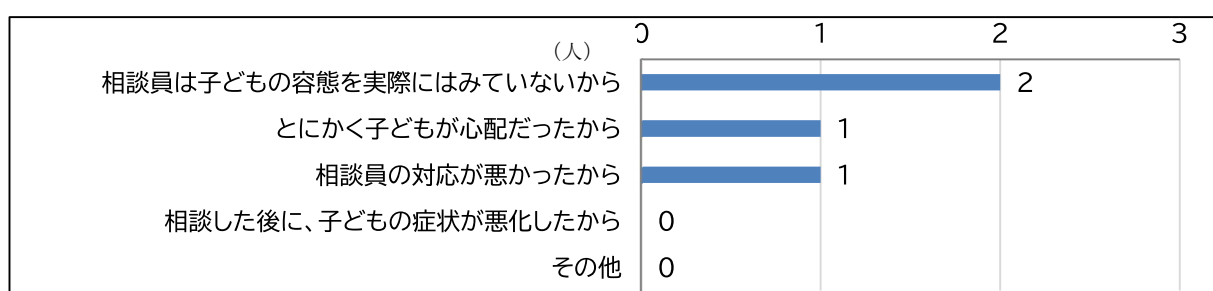
問9 問7で「1. 利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。  
「小児救急電話相談(#8000)」に相談した後、どうされましたか。複数回利用された方は最後の利用の状況をお答えください。  
(回答チェックは1つだけ n=30)

項目	人数(人)	割合(%)
様子を見るよう助言されたので、しばらく様子を見た後、翌日以降の通常の診察時間に受診した	11	36.7
様子を見るよう助言されたので、しばらく様子を見た後、症状が軽くなったので受診しなかった	7	23.3
すぐに医療機関を受診するよう助言されたので、救急病院を受診した	5	16.7
様子を見るよう助言されたが、救急病院を受診した	2	6.7
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
様子を見るよう助言されたが、救急車を呼んだ	0	0
その他	5	16.7
合計	30	100.0%



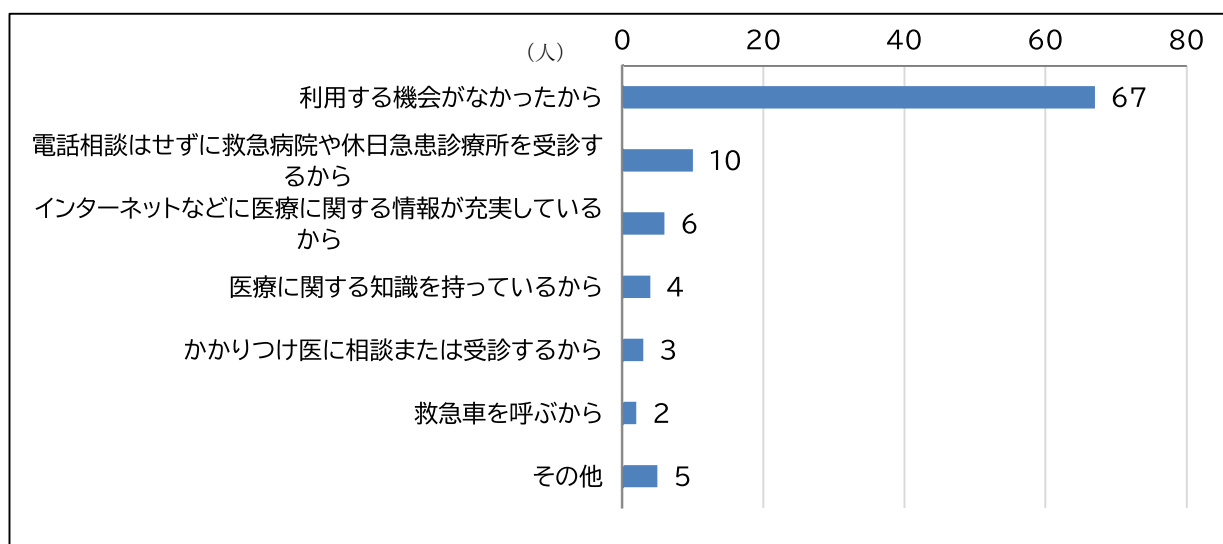
問10 問9で「様子を見るよう助言されたが、救急病院を受診した」または「様子を見るよう助言されたが、救急車を呼んだ」と回答された方にお尋ねします。あなたが、救急病院等を受診した理由を教えてください。  
(回答チェックはいくつでも n=2)

項目	人数(人)	割合(%)
とにかく子どもが心配だったから	1	50.0
相談員は子どもの容態を実際にはみていないから	2	100.0
相談員の対応が悪かったから	1	50.0
相談した後に、子どもの症状が悪化したから	0	0
その他	0	0



問11 問7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)」を利用されなかった理由を教えてください。(回答チェックはいくつでも n=82)

項目	人数(人)	割合(%)
利用する機会がなかったから	67	81.7
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	12.2
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	7.3
医療に関する知識を持っているから	4	4.9
かかりつけ医に相談または受診するから	3	3.7
救急車を呼ぶから	2	2.4
その他	5	6.1



問12 あなたが、小児医療電話相談や小児医療について、ご意見や日頃感じていることを自由に記載してください(抜粋)

< #8000の利用 >

◆最近利用した際は、電話がつながらなかったのも、番号が変わったのかと思いネットで再度調べ直しましたが、つながりませんでした。小児科医院が減ってきているように思います。なかなか子どもの不調を診てもらえるところがなく、不安になります。

◆子供が高熱でせん妄も出ていて、唇、顔色も悪く、胸に激痛が走り体も動かさなくなってしまう、救急車を呼んで良いものかわからず慌てて電話をかけました。とにかく、のらりくらりゆるゆるの対応で、始終不安で苛立ちさえおぼえたように記憶しています。どこに受診したら良いか調べてもらうのも、何分もかかりました。これなら自分で病院へ問い合わせたほうが良かったと思いました。二度と相談することはないでしょう。

◆緊急性があるのかどうか分からない時に#8000で相談できるのはとてもありがたいです。不要な救急車要請を招かず、心的にも安心できるのでこれからも続けてほしいです。

◆身近に小児が現在いないのですが、小児電話相談の番号みんなに伝えてあげたいとおもいます。特に、外国人からの相談に応えられる他言語での相談もあると良いとおもいます。

◆小児の病気や怪我はわからないことが多く、また夜間や休日でも発生することがしばしばあるので、通常の診療時間外の時でも救急にかかる前に状況を相談できるのがとてもありがたく、利用させていただいています。小児科はどこも非常に混雑しており事前の予約が必須のところも多いため、直ちに受診の必要がない場合は様子を見ることでより緊急性の高い患者さんを優先的に診てもらえると思うので今後も必要に応じて利用させていただきたいと考えています。

◆症状が正しく伝わっているか疑問だが、ひとまず誰かに聞いてもらえて安心した。

< 広報について >

◆もう小さな子どもは我が家には居ないが、かけがえのない子ども達が緊急の病気の時に速やかに医療機関に診てもらえるように、例えば小学校未満のお子さんの居る家庭を把握し一人一人に緊急用のパンフレットを配布するとか漏れのないように配慮してあげて欲しい。

◆今は小さい子供がいないので考えませんが、小さい子供がいるお母さんたちは不安だらけだと思うので母子手帳などに小児救急電話番号などかいてあればよいと思います。

◆家族に15歳以下がいない為あまり関心がなかった。しかし、孫が来た時に病気にかかった時の対応が出来ないと困るので、周知を年配の方々にもしてほしい。例えば、小児科以外の病院の掲示板にお知らせを貼っておく。回覧で回すなど。

< その他 >

◆子どもは短時間で容態が悪化すると聞いた事があり、様子を見るという時間をどう捉えたら良いのか、判断が難しいと思います。電話相談も良いですが、オンライン診療の方が状態を判断してもらうには良いように思います。直接病院に連れて行くのもなかなか大変ですし、状態について、電話、オンライン、病院受診と、段階的にステップを踏んで一番適切な受診の仕方を判断してもらえるようなシステムがあると良いと思います。