

## 「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3年1月

★対象者：県政モニター399人

★回答数：343人（回答率86.0%）

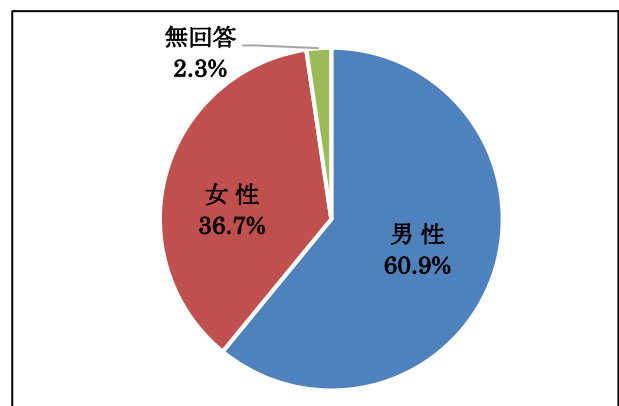
★担当課：健康医療福祉部 医療政策課

※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】

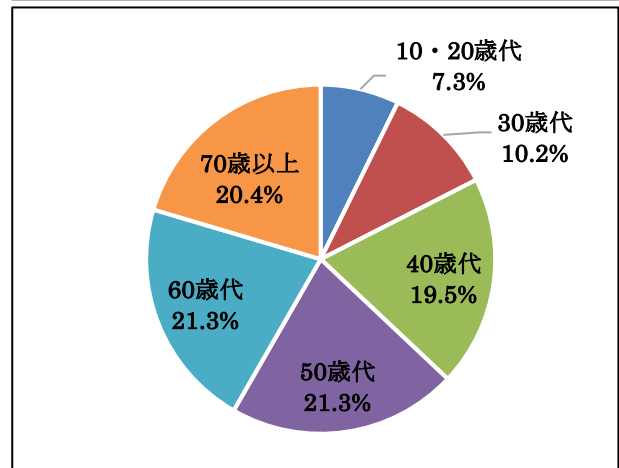
#### ◆性別

項目	人数(人)	割合(%)
男性	209	60.9
女性	126	36.7
無回答	8	2.3
合計	343	100.0



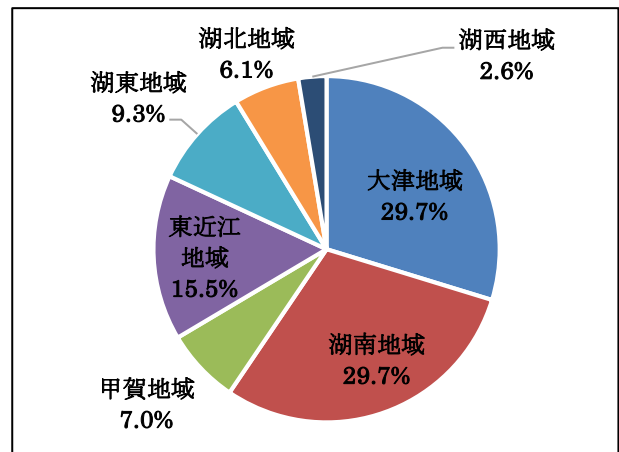
#### ◆年代

項目	人数(人)	割合(%)
10・20歳代	25	7.3
30歳代	35	10.2
40歳代	67	19.5
50歳代	73	21.3
60歳代	73	21.3
70歳以上	70	20.4
合計	343	100.0



#### ◆地域

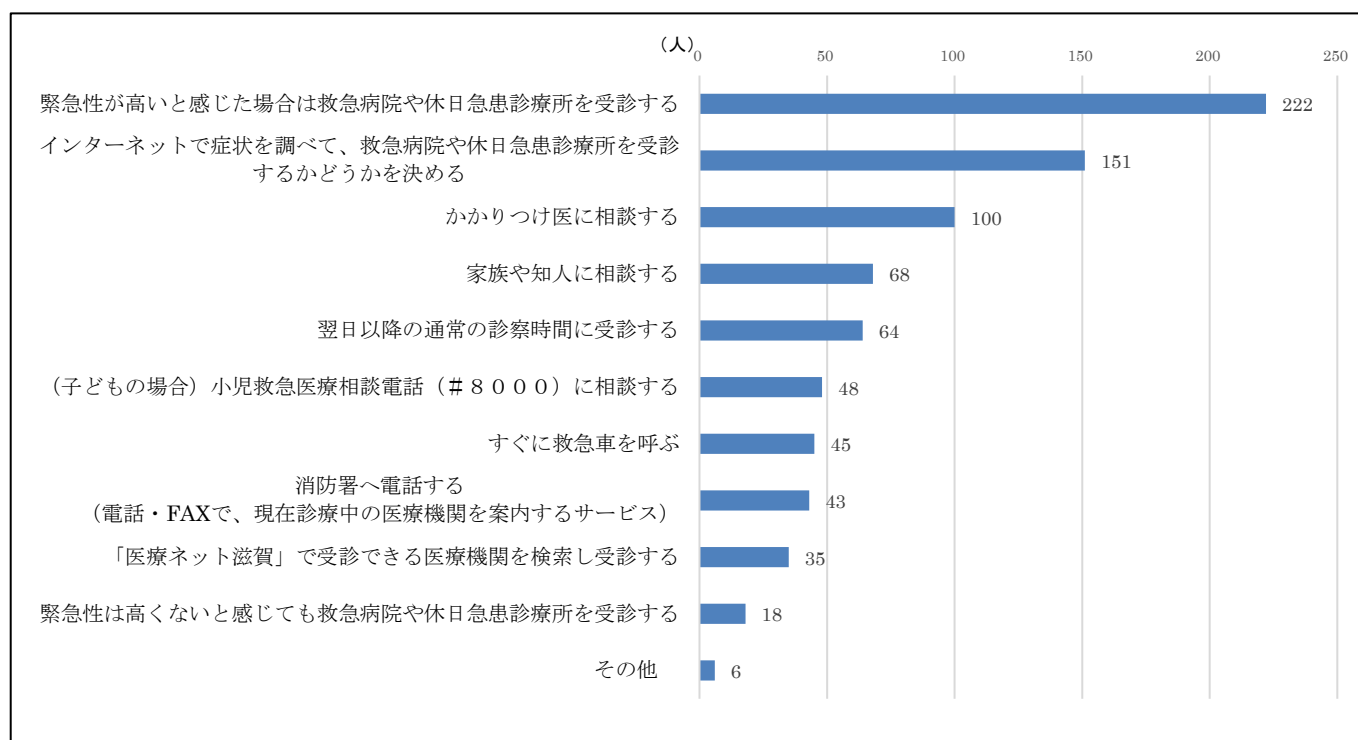
項目	人数(人)	割合(%)
大津地域	102	29.7
湖南地域	102	29.7
甲賀地域	24	7.0
東近江地域	53	15.5
湖東地域	32	9.3
湖北地域	21	6.1
湖西地域	9	2.6
合計	343	100.0



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=343）

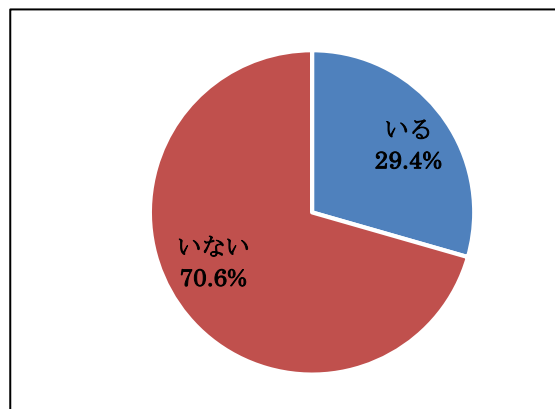
項目	人数(人)	割合(%)
緊急性が高いと感じた場合は救急病院や休日急患診療所を受診する	222	64.7
インターネットで症状を調べて、救急病院や休日急患診療所を受診するかどうかを決める	151	44.0
かかりつけ医に相談する	100	29.2
家族や知人に相談する	68	19.8
翌日以降の通常の診察時間に受診する	64	18.7
(子どもの場合)小児救急医療相談電話(#8000)に相談する	48	14.0
すぐに救急車を呼ぶ	45	13.1
消防署へ電話する (電話・FAXで、現在診療中の医療機関を案内するサービス)	43	12.5
「医療ネット滋賀」で受診できる医療機関を検索し受診する	35	10.2
緊急性は高くはないと感じても救急病院や休日急患診療所を受診する	18	5.2
その他	6	1.7



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=343)

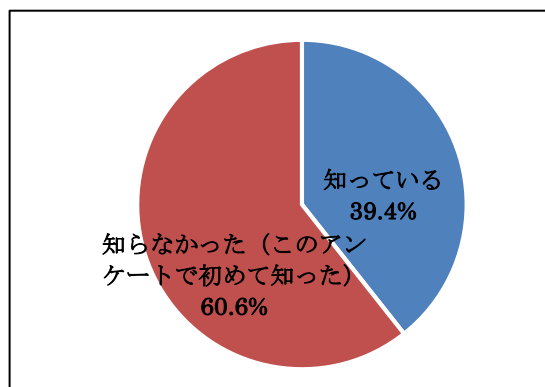
項目	人数(人)	割合(%)
いる	101	29.4
いない	242	70.6
合計	343	100.0



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=343)

項目	人数(人)	割合(%)
知っている	135	39.4
知らなかった(このアンケートで初めて知った)	208	60.6
合計	343	100.0



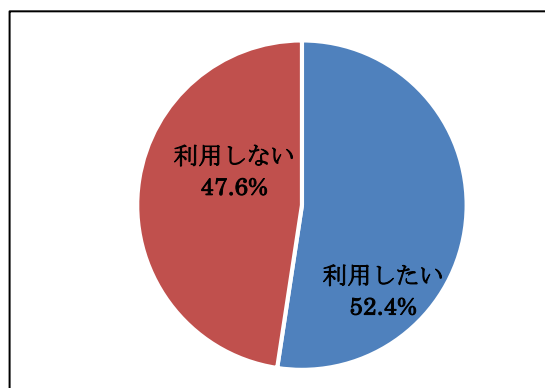
問4 問3で「2. 知らなかった」と回答された方にお尋ねします。

「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。

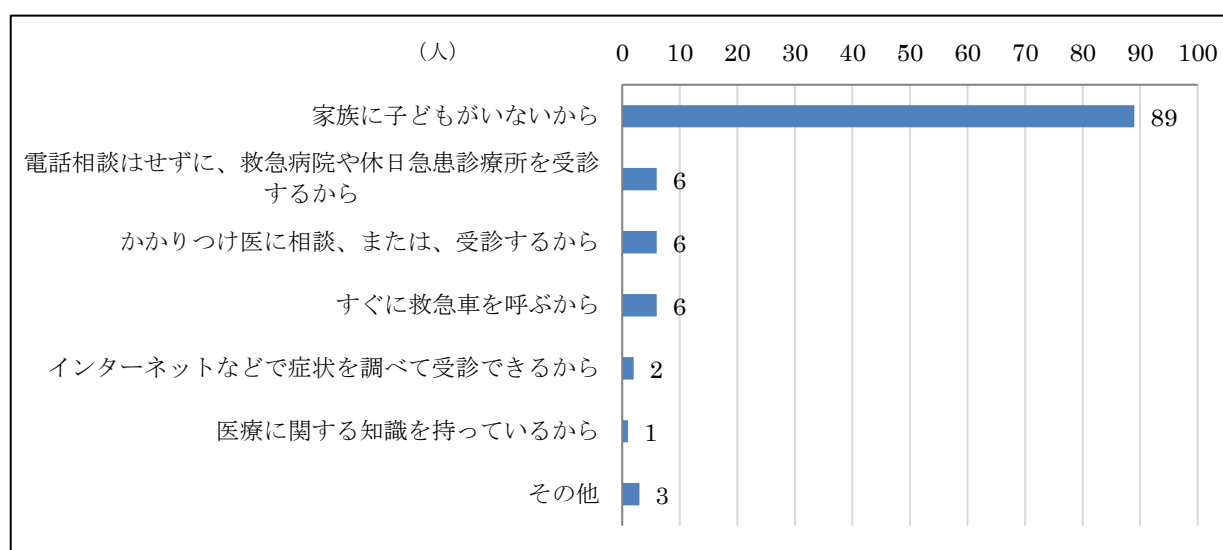
(回答チェックは1つだけ n=208)

項目	人数(人)	割合(%)
利用したい	109	52.4
利用しない	99	47.6
合計	208	100.0



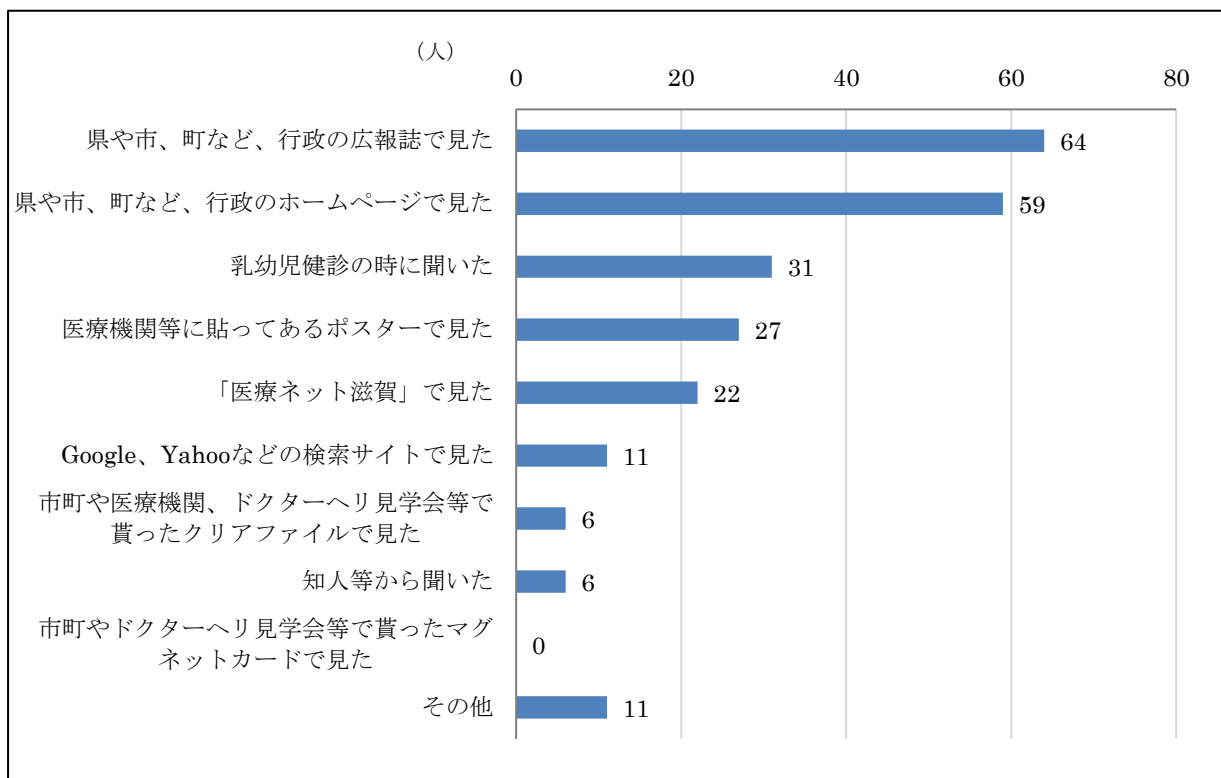
問5 問4で「2. 利用しない」と回答された方にお尋ねします。 利用しないと思われる理由は何ですか。(回答チェックはいくつでも)  
(回答チェックはいくつでも。 n=99)

項目	人数(人)	割合(%)
家族に子どもがいないから	89	89.9
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	6	6.1
かかりつけ医に相談、または、受診するから	6	6.1
すぐに救急車を呼ぶから	6	6.1
インターネットなどで症状を調べて受診できるから	2	2.0
医療に関する知識を持っているから	1	1.0
その他	3	3.0



問6 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（#8000）」を何で知りましたか。  
(回答チェックはいくつでも n=135)

項目	人数(人)	割合(%)
県や市、町など、行政の広報誌で見た	64	47.4
県や市、町など、行政のホームページで見た	59	43.7
乳幼児健診の時に聞いた	31	23.0
医療機関等に貼ってあるポスターで見た	27	20.0
「医療ネット滋賀」で見た	22	16.3
Google、Yahooなどの検索サイトで見た	11	8.1
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	6	4.4
知人等から聞いた	6	4.4
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	0	0
その他	11	8.1

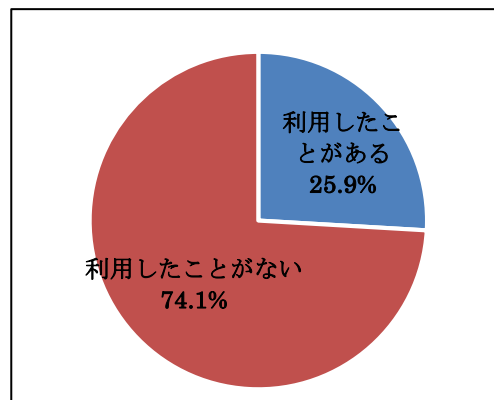


問7 問3で「1. 知っている」と回答された方にお尋ねします。

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=135）

項目	人数(人)	割合(%)
利用したことがある	35	25.9
利用したことがない	100	74.1
合計	135	100.0

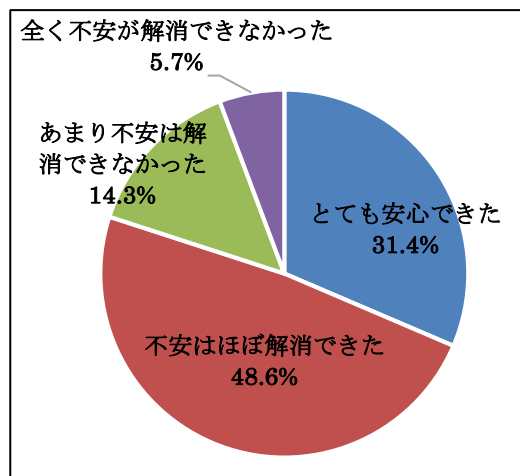


問8 問7で「1. 利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。

「小児救急電話相談（#8000）」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=35）

項目	人数(人)	割合(%)
とても安心できた	11	31.4
不安はほぼ解消できた	17	48.6
あまり不安は解消できなかった	5	14.3
全く不安が解消できなかった	2	5.7
合計	35	100.0

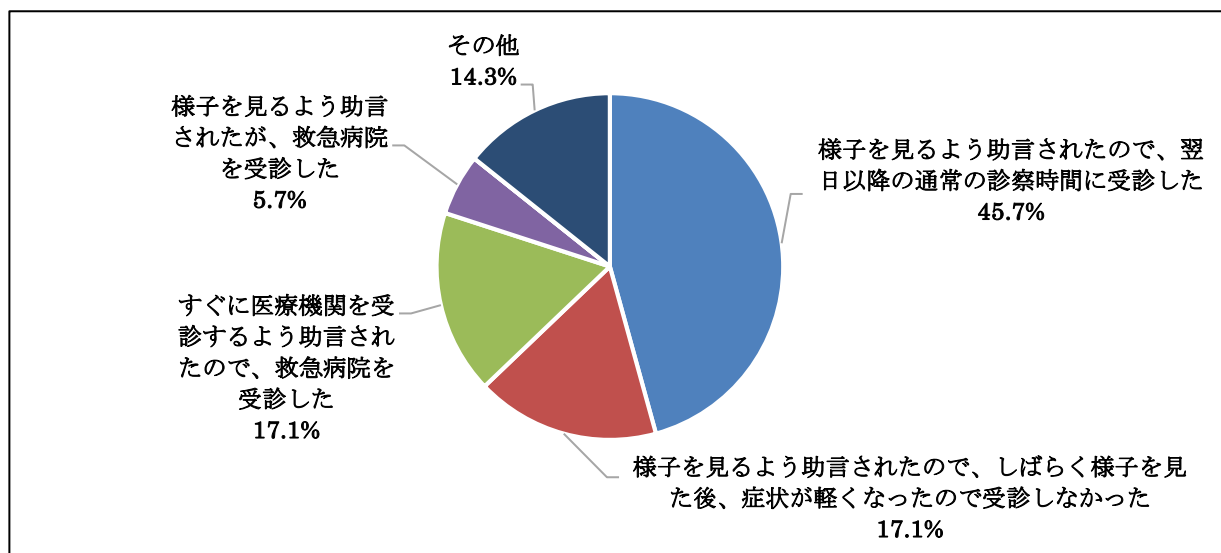


問9 問7で「1. 利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。

「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。

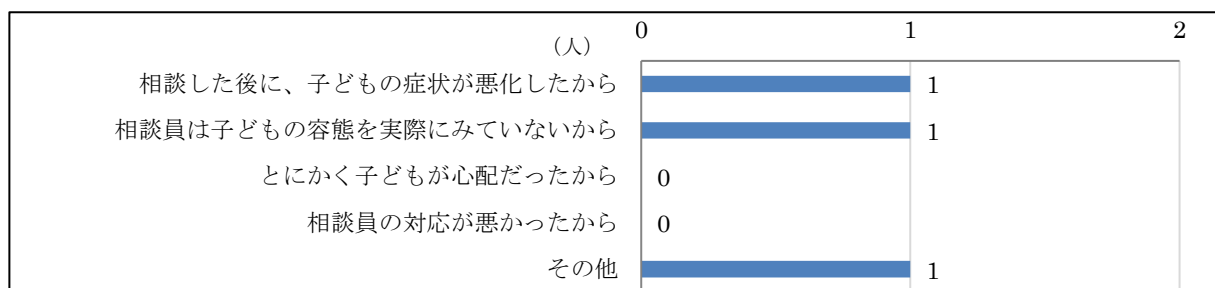
（回答チェックは1つだけ n=35）

項目	人数(人)	割合(%)
様子を見るよう助言されたので、翌日以降の通常の診察時間に受診した	16	45.7
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	6	17.1
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	6	17.1
様子を見るよう助言されたが、救急病院を受診した	2	5.7
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	14.3
合計	35	100.0



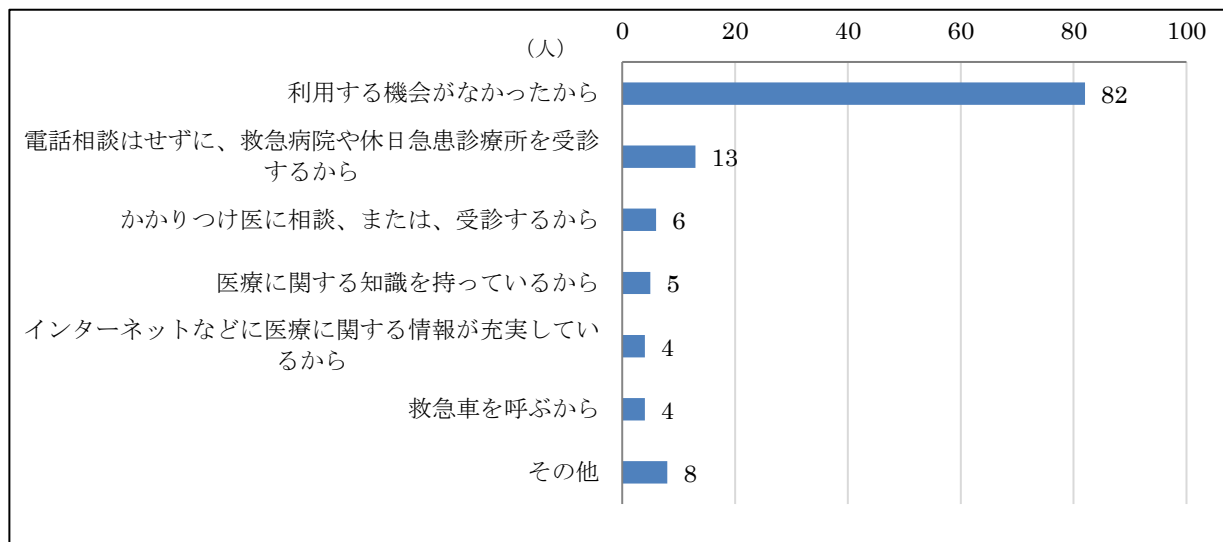
問10 問9で「5. 様子を見るよう助言されたが、救急病院を受診した」または「6. 様子を見るよう助言されたが、救急車を呼んだ」と回答された方にお尋ねします。あなたが、救急病院等を受診した理由を教えてください。  
(回答チェックはいくつでも n=2)

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



問11 問7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=100)

項目	人数(人)	割合(%)
利用する機会がなかったから	82	82.0
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	13	13.0
かかりつけ医に相談、または、受診するから	6	6.0
医療に関する知識を持っているから	5	5.0
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	4	4.0
救急車を呼ぶから	4	4.0
その他	8	8.0



問12 あなたが、小児医療電話相談や小児医療について、御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>

- ◆小児科不足が問題になっている今、こうした救急車を呼ぶか判断を迫られる場面で相談できる窓口があるのは心強い。
- ◆特に小さい子供の場合意思表示できないとき、不安であり、相談できるのは非常にありがたい。
- ◆休日や夜中に体調を崩しやすい乳幼児がいるので、電話相談は凄く安心感がもてた。救急車呼ぶか、住んでいる近くの病院を紹介して貰え、受診できる。初めての子育ての人にはもっと勧めるべき。
- ◆母親が仕事をしている場合、すぐに受診できる事が望ましく、「様子を見る」と言われても翌日仕事を休むために朝から仕事の引き継ぎや連絡が必要になる。今(この時間に)何とか子供の事を済ませてしまいたい母親にとってはもどかしい。
- ◆電話での小児医療相談については、本人が低年齢のため、症状が把握しにくく不安に感じる。利用はしてみたいが、やはり直接受診してしまうと思う。
- ◆電話がつながりにくいのは不便であり、利便性を重視していただきたい。
- ◆数回#8000番を利用したことがあるが、いつも込み合っているのか3回目位に繋がる。焦っているときにすぐに繋がらないので、近くの病院へ直接電話することがあり困る。
- ◆利用したが、自分が症状をうまく伝えられているか不安で、やはり診てもらうのが一番安心。
- ◆よく夜に発熱することが多いが、どの程度の状態で電話をかけていいか迷う。

<広報について>

- ◆小児科の待合室でポスターが掲載されたり、市町の検診で聞いたりするが、周りの子育て世帯で#8000番を利用する人は少ないと思う。もう少し、工夫や周知徹底が必要。
- ◆駅やスーパーなどの施設に掲示してもっと啓蒙してもよいかと思う。
- ◆#8000を案内するマグネットを自宅のロッカーに貼っている。このようなマグネットを子どものいる家庭に無料配布できると、多くの方が安心する。

<その他>

- ◆小児医療だけではなく、成人対応の電話相談できる窓口もあると、病院にかかる前に何科に行けばいいのかなど相談できていいかと思う。
- ◆小児に限らず、相談することで安心できる方もいると思うので、全年齢対応でこういう電話があれば無駄な夜間診療が減るのではと思う。
- ◆すぐに救急受診したり、解熱剤を多用したりする親も多いようだが、もっと親が自信を持って子供の様子を見たり判断できるようになることも必要だと思う。
- ◆夜間の急変が怖くて困っていた時に、どう見ても元気そうな子どもを連れてコンビニ受診している親がいて腹が立ったことがある。