

## 「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7年2月

★対 象 者：県政モニター299人

★回 答 数：243人（回答率81.3％）

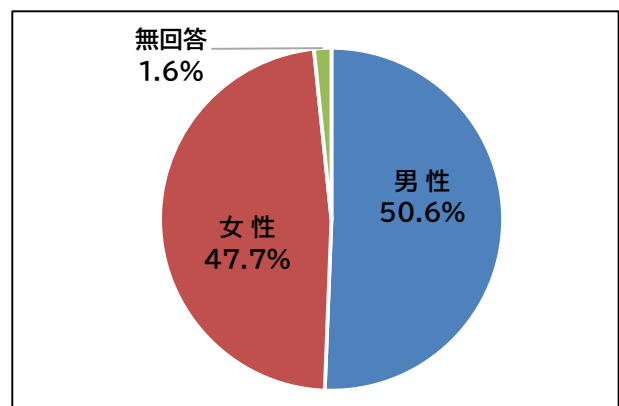
★担 当 課：健康医療福祉部 医療政策課

※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】

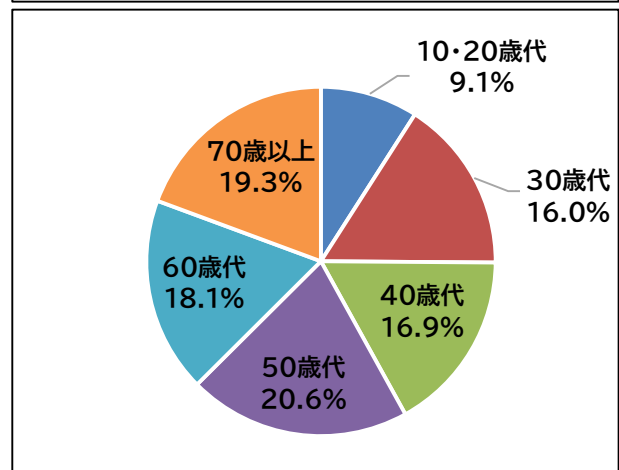
#### ◆性別

| 項 目 | 人数(人) | 割合(%) |
|-----|-------|-------|
| 男 性 | 123   | 50.6  |
| 女 性 | 116   | 47.7  |
| 無回答 | 4     | 1.6   |
| 合 計 | 243   | 100.0 |



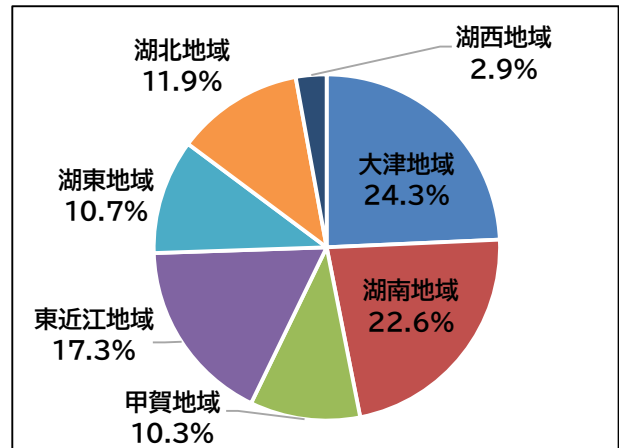
#### ◆年代

| 項目       | 人数(人) | 割合(%) |
|----------|-------|-------|
| 10・20 歳代 | 22    | 9.1   |
| 30 歳代    | 39    | 16.0  |
| 40 歳代    | 41    | 16.9  |
| 50 歳代    | 50    | 20.6  |
| 60 歳代    | 44    | 18.1  |
| 70 歳以上   | 47    | 19.3  |
| 合計       | 243   | 100.0 |



#### ◆地域

| 項 目   | 人数(人) | 割合(%) |
|-------|-------|-------|
| 大津地域  | 59    | 24.3  |
| 湖南地域  | 55    | 22.6  |
| 甲賀地域  | 25    | 10.3  |
| 東近江地域 | 42    | 17.3  |
| 湖東地域  | 26    | 10.7  |
| 湖北地域  | 29    | 11.9  |
| 湖西地域  | 7     | 2.9   |
| 合 計   | 243   | 100.0 |

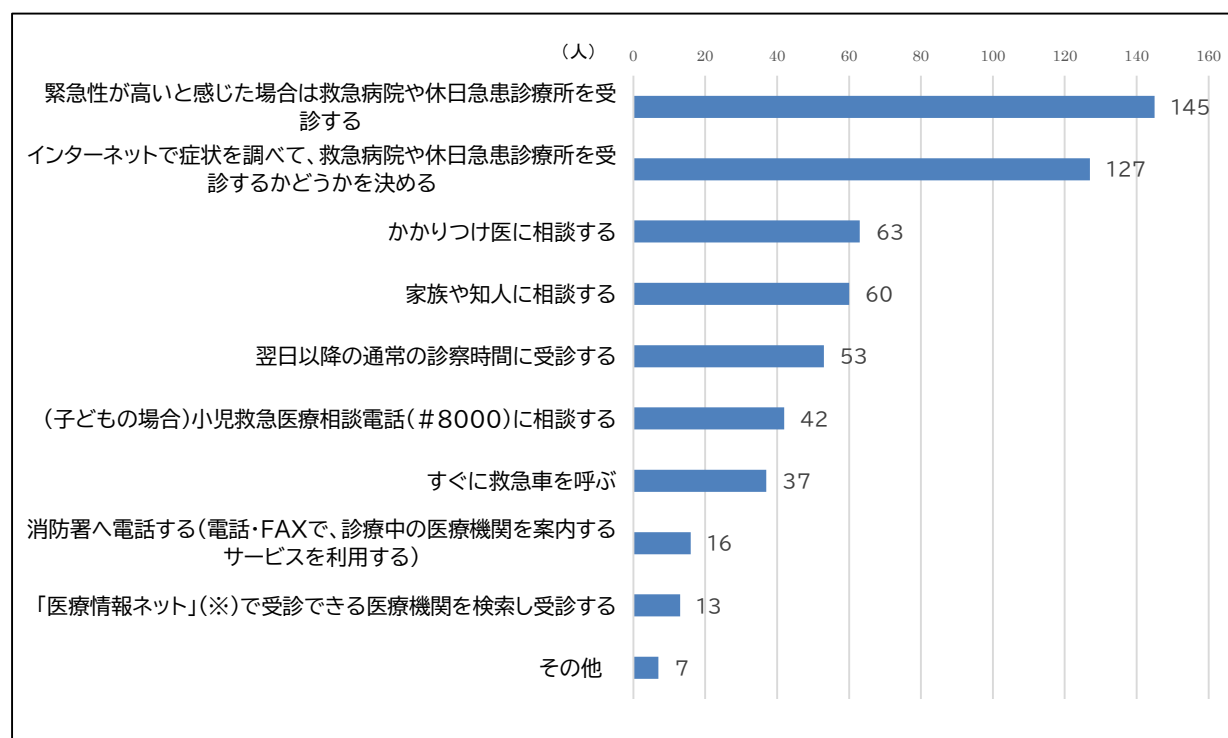


問1 あなたや家族が夜間や休日に急病やケガをしたとき、どのように対応していますか（すると思いますか）。 ※「医療情報ネット」…医療機関の情報をインターネットを通じて提供するホームページ

<https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp/znk-web/juminkanja/S2300/initialize>

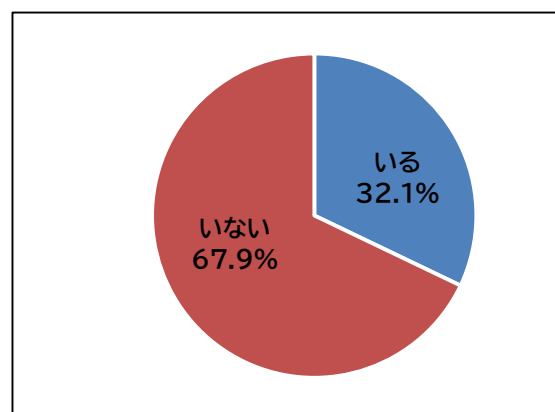
（回答チェックはいくつでも。 n=243）

| 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            | 145   | 59.7  |
| 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  | 127   | 52.3  |
| かかりつけ医に相談する                               | 63    | 25.9  |
| 家族や知人に相談する                                | 60    | 24.7  |
| 翌日以降の通常の診察時間に受診する                         | 53    | 21.8  |
| （子どもの場合）小児救急医療相談電話（＃8000）に相談する            | 42    | 17.3  |
| すぐに救急車を呼ぶ                                 | 37    | 15.2  |
| 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） | 16    | 6.6   |
| 「医療情報ネット」（※）で受診できる医療機関を検索し受診する            | 13    | 5.3   |
| その他                                       | 7     | 2.9   |



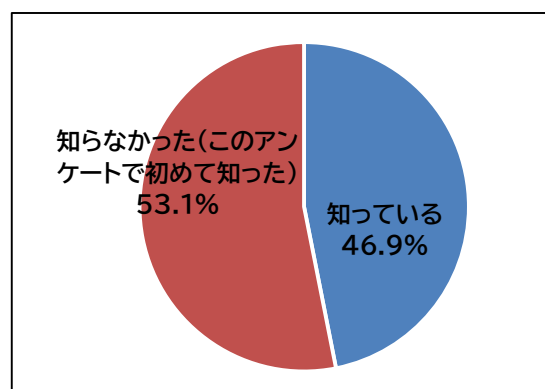
問2 現在、同居家族の中に中学生以下の方はいますか。  
(n=243)

| 項 目 | 人数(人) | 割合(%) |
|-----|-------|-------|
| いる  | 78    | 32.1  |
| いない | 165   | 67.9  |
| 合計  | 243   | 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。  
(n=243)

| 項 目                    | 人数(人) | 割合(%) |
|------------------------|-------|-------|
| 知っている                  | 114   | 46.9  |
| 知らなかった(このアンケートで初めて知った) | 129   | 53.1  |
| 合計                     | 243   | 100.0 |



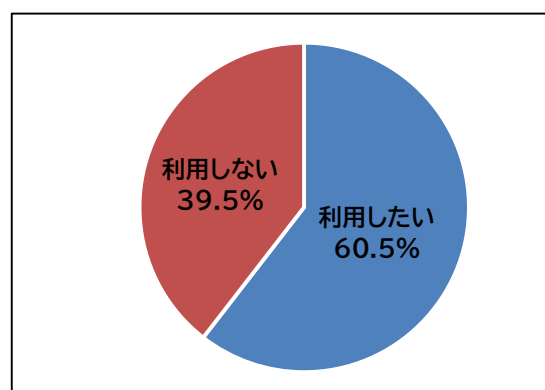
問4 問3で「知らなかった」と回答された方にお尋ねします。

「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いますか。

(n=129)

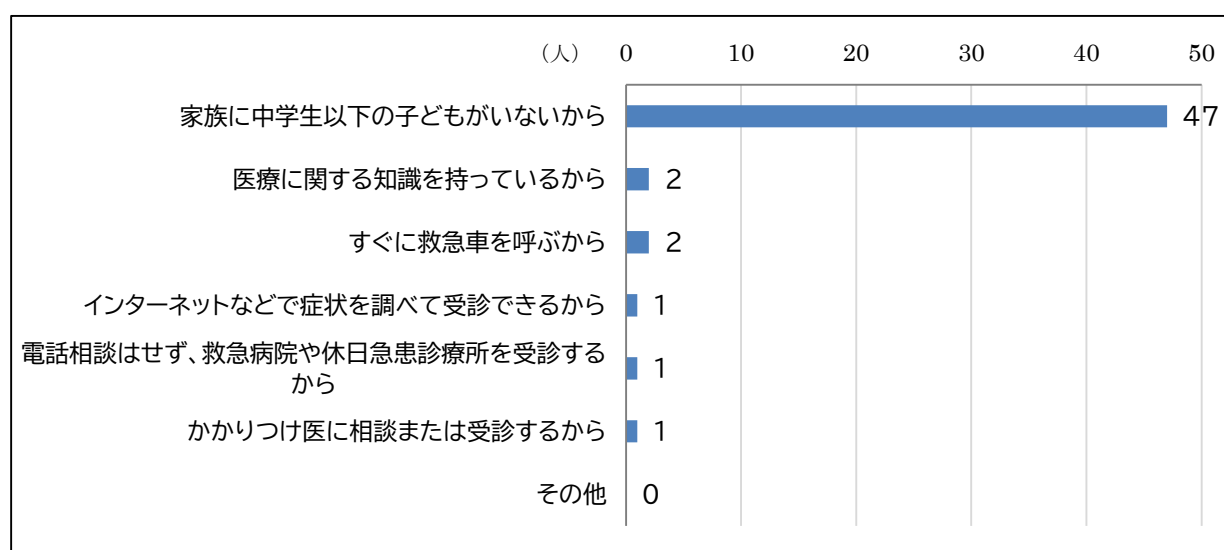
| 項 目   | 人数(人) | 割合(%) |
|-------|-------|-------|
| 利用したい | 78    | 60.5  |
| 利用しない | 51    | 39.5  |
| 合計    | 129   | 100.0 |



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。n=51)

| 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          | 47    | 92.2  |
| 医療に関する知識を持っているから            | 2     | 3.9   |
| すぐに救急車を呼ぶから                 | 2     | 3.9   |
| インターネットなどで症状を調べて受診できるから     | 1     | 2.0   |
| 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 | 1     | 2.0   |
| かかりつけ医に相談または受診するから          | 1     | 2.0   |
| その他                         | 0     | 0     |

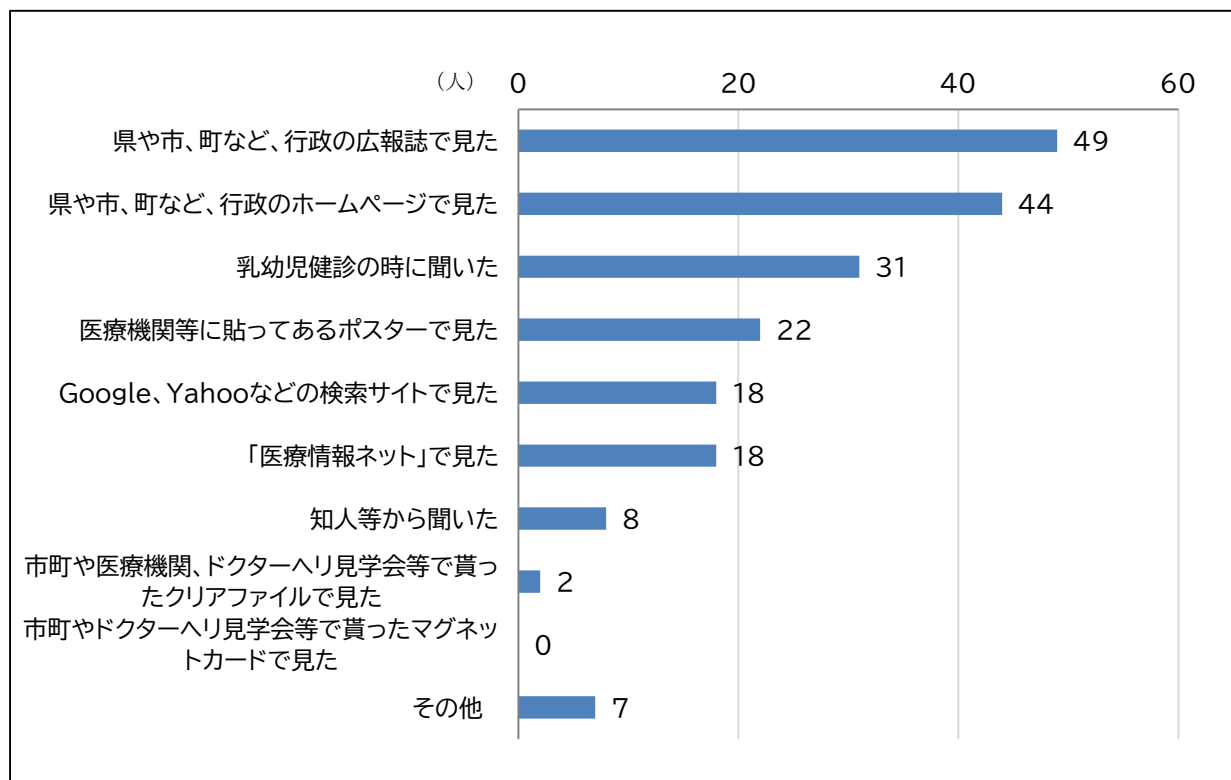


問6 問3で「知っている」と回答された方にお尋ねします。

「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=114)

| 項 目                              | 人数(人) | 割合(%) |
|----------------------------------|-------|-------|
| 県や市、町など、行政の広報誌で見た                | 49    | 43.0  |
| 県や市、町など、行政のホームページで見た             | 44    | 38.6  |
| 乳幼児健診の時に聞いた                      | 31    | 27.2  |
| 医療機関等に貼ってあるポスターで見た               | 22    | 19.3  |
| Google、Yahoo などの検索サイトで見た         | 18    | 15.8  |
| 「医療情報ネット」で見た                     | 18    | 15.8  |
| 知人等から聞いた                         | 8     | 7.0   |
| 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 | 2     | 1.8   |
| 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                              | 7     | 6.1   |

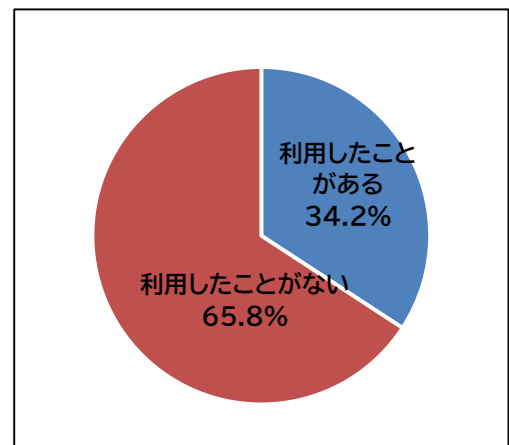


問7 問3で「知っている」と回答された方にお尋ねします。

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。

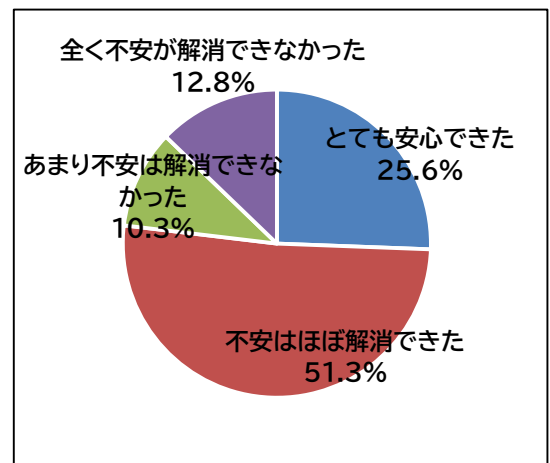
(n=114)

| 項 目       | 人数(人) | 割合(%) |
|-----------|-------|-------|
| 利用したことがある | 39    | 34.2  |
| 利用したことがない | 75    | 65.8  |
| 合 計       | 114   | 100.0 |



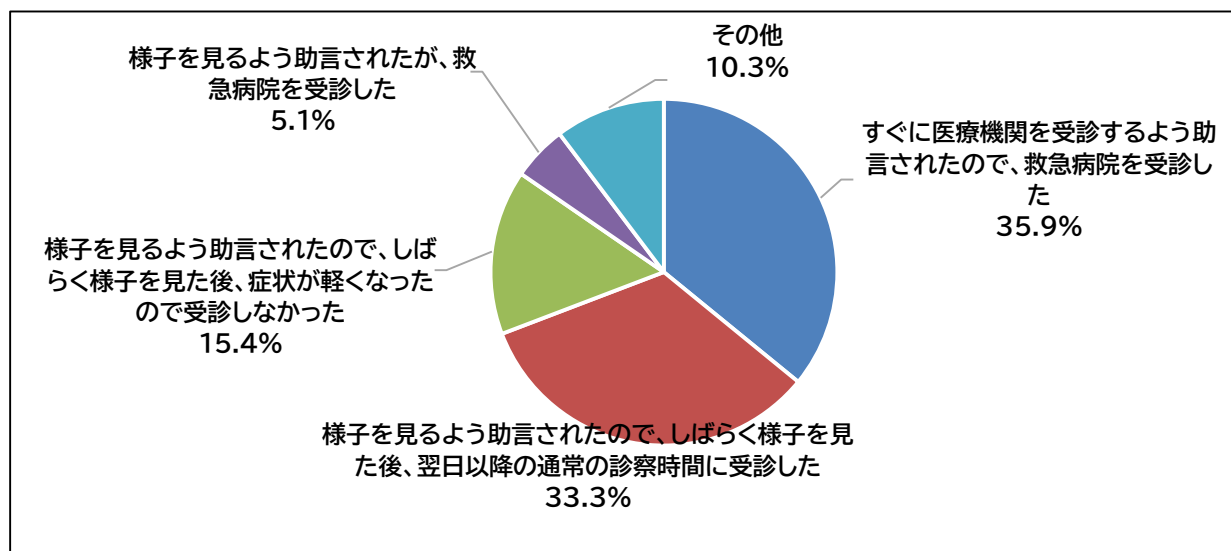
問8 問7で「利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。  
「小児救急電話相談（＃8000）」を利用して不安は解消しましたか。  
（n=39）

| 項 目            | 人数(人) | 割合(%) |
|----------------|-------|-------|
| とても安心できた       | 10    | 25.6  |
| 不安はほぼ解消できた     | 20    | 51.3  |
| あまり不安は解消できなかった | 4     | 10.3  |
| 全く不安が解消できなかった  | 5     | 12.8  |
| 合 計            | 39    | 100.0 |



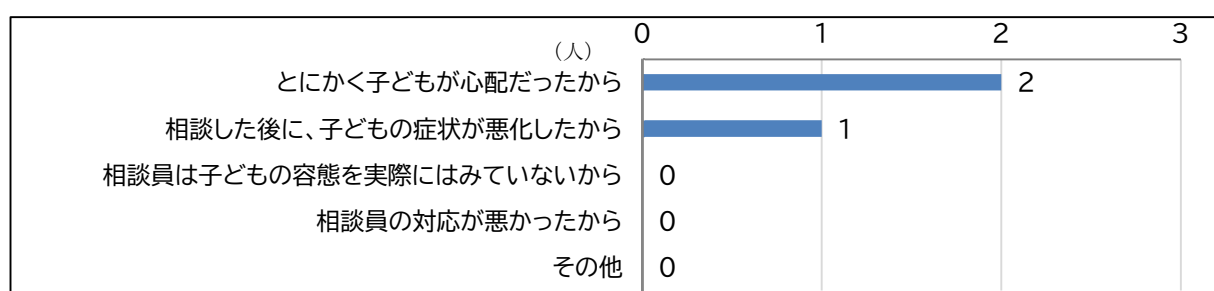
問9 問7で「利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。  
「小児救急電話相談（＃8000）」に相談した後、どうされましたか。複数回利用された方は最後の利用の状況をお答えください。  
（n=39）

| 項 目                                         | 人数(人) | 割合(%) |
|---------------------------------------------|-------|-------|
| 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             | 14    | 35.9  |
| 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 | 13    | 33.3  |
| 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     | 15.4  |
| 様子を見るよう助言されたが、救急病院を受診した                     | 2     | 5.1   |
| 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                                         | 4     | 10.3  |
| 合 計                                         | 39    | 100.0 |



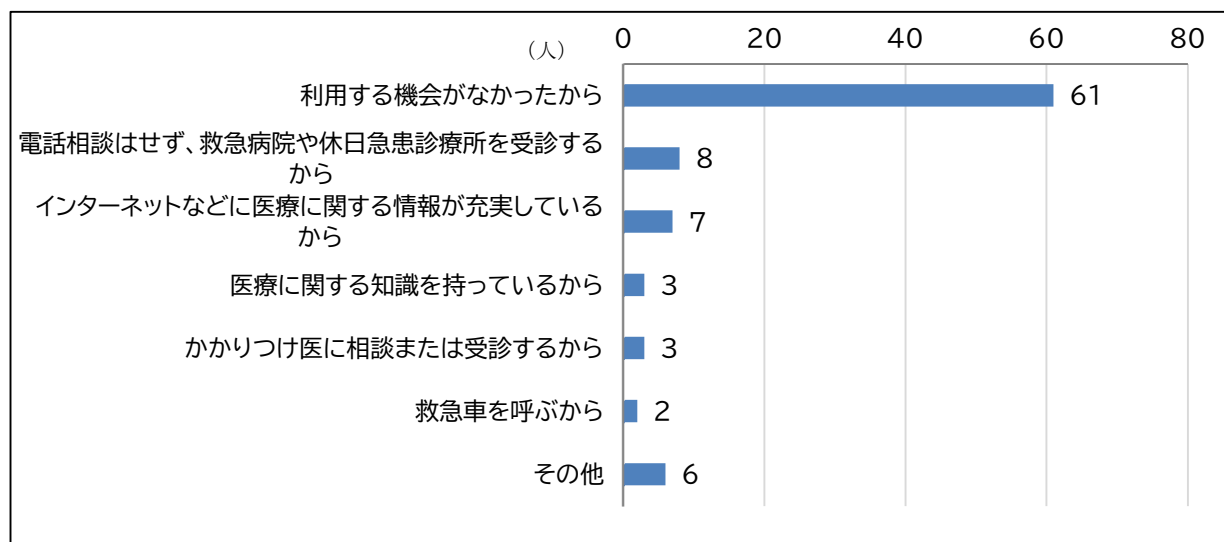
問10 問9で「様子を見るよう助言されたが、救急病院を受診した」または「様子を見るよう助言されたが、救急車を呼んだ」と回答された方にお尋ねします。あなたが、救急病院等を受診した理由を教えてください。  
(回答チェックはいくつでも n=2)

| 項 目                    | 人数(人) | 割合(%) |
|------------------------|-------|-------|
| とにかく子どもが心配だったから        | 2     | 100.0 |
| 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はみていないから | 0     | 0     |
| 相談員の対応が悪かったから          | 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=75)

| 項 目                         | 人数(人) | 割合(%) |
|-----------------------------|-------|-------|
| 利用する機会がなかったから               | 61    | 81.3  |
| 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 | 8     | 10.7  |
| 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 | 7     | 9.3   |
| 医療に関する知識を持っているから            | 3     | 4.0   |
| かかりつけ医に相談または受診するから          | 3     | 4.0   |
| 救急車を呼ぶから                    | 2     | 2.7   |
| その他                         | 6     | 8.0   |



問12 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 >

- ◆電話相談があることで、何より親の心配が解消され、必要な処置を取ることができる。また、不要な救急車の出動を減らしたり、夜間の受診を減らせる点で非常に有用だと思います。的確な判断と指示には、かなりの知識と経験が必要だと思うので、その人材確保をお願いしたいです。また、昨今、下痢や熱が出ただけで受診するなど、家庭で看護する力も衰えているように感じる。保護者の家庭看護の学びも必要かと思います。
- ◆症状を説明しても理解出来ない人が電話に出られ、大した解決策もない対応をされたので嫌な気持ちになった。理解出来る人に通話を代わってと伝えても代わってもらえず、電話の意味がないと思う。対応出来る人じゃないと意味がない。
- ◆繋がりにくかったが、繋がったときは落ち着いて対応していただいたおかげでこちらも落ち着くことができた。ネット検索でも解決しなかった症状で不安だったので心強く救急車を容易に呼ばなくてもよくなりました。
- ◆ごく一部の方ですがとても怠そうに対応される事があり電話する時に躊躇する時があります。休日の夜に対応して下さり愛想よくとまではとても言えませんがもう少しだけ不安に寄り添った対応をして頂ければありがたいです。
- ◆緊急で電話をしているのにアンケートと言って親の年代を聞かないでほしい。アンケートより急いで病院に受診したい。
- ◆電話が混み合っているのか、なかなか通じなかったことがあり、不安を感じました。応答していただいてからは、詳しく症状をヒアリングしていただき、指示いただいたとおりに医療機関に通院して子供も順調に回復しました。
- ◆電話を年末年始に利用しようとしたが繋がらなかった。電話がつながりやすいようにしてほしい。

< 広報について >

- ◆小児救急電話相談の電話番号を町のお医者さんにも掲示して頂ければ幅広く周知でき、家族や、近所で相談があった時に、番号を伝えることが出来ると思います。
- ◆保育園や幼稚園の保護者向けに案内した方がいいのではないかなと思う。
- ◆もっとPRしたらいいと思います。義務教育で習ってもいい。
- ◆チラシは紙媒体以外でもネットで啓発して欲しい。
- ◆救急車の安易な利用が社会問題となっており、#8000 は良い事業であるが、あまり知られていないように思う。#7119(救急安心センター事業)との違いも併せて周知していく必要がある。

< その他 >

- ◆子どもの症状は見極めが難しく、素人判断で対応して後々、大きな障害になったり、重病になることも考えられるので、適切なアドバイスを気軽に聴ける体制は公的に整えて欲しい。
- ◆特に小児の場合家族の不安は大きく増大しますがネット等の情報だと信頼度が低い。公的な相談窓口があるのは安心材料だと思います。
- ◆子どもは自分で症状を説明出来ないのも、親が上手に聞き出して、速やかに適切な処置を講じる必要があると思います。
- ◆電話相談は以前かけたことがあるが何かを解決できるものではないと感じた。休日診療、救急診療の担当病院を教えてくださいと自分で調べるのと大して変わらない



と思う。