

に、相談に当たる小児科医の支援体制を十分に検討、確保することが必要である。

合わせて、相談後の受診体制の整備が重要であり、地域間格差の解消に向け、今後とも、さらに小児救急医療体制の充実を図るべきである。

#### ④ 市町村の役割

初期救急医療体制の整備は、従来より、市町村事業として行なわれている。この事業は、広域的に実施することで効率的な運用が図られるが、その性格から市町村が取り組むべき内容を含んでおり、市町村も応分の負担をすべきものとする。

#### ⑤ その他関係機関の役割

事業を円滑に実施するには、相談後の診療体制だけでなく、相談対応を当番制で実施する場合のバックアップ体制の確保を含め、地域の初期、2次救急医療機関等の後方支援体制の整備が必要である。

### 8 提言

モデル事業では小児救急電話相談事業が、子供を持つ保護者の育児不安の解消に有効という面がはっきりした。一方、予想された救急医療機関への受診集中化の緩和効果に関しては、今回ははっきりしたデータは得られなかった。電話相談の満足度調査では、予想されたとおり相談医の対応や今後の利用といった設問には「高満足度」という結果が得られた。

モデル事業を終えるにあたって、本事業を本格的な事業として維持してゆくかどうかに関しては、このモデル事業でわかったいくつかの問題点を克服する必要がある。本格事業とするために最低限克服すべき問題点は本文中にも記載されているが、これらをまとめて箇条書きにすると以下のとおりである。

#### (1) 相談対応者（相談医を含む）の量的な確保

これには開業小児科医師だけでなく、勤務医小児科医、内科医、さらには小児科経験のある看護師などの協力を積極的に求める必要がある。

#### (2) 相談対応者への指導、教育

これには事例集などを用いての対応方法の指導、マニュアル作りなどが含まれる。

#### (3) 相談者（利用者）への電話相談事業の意義と目的、実際についての広報

これには本事業が子育て支援の一環として行われていること、医療行為ではないこと、救急相談が対象であること、営利的な目的で行われているのではないことなどについて周知して頂くことが包含される。

#### (4) ボランティア事業ではなく、県の本格的施策として行うために必要な予算措置

この中には人件費や事務経費、器材費などが含まれる。

#### (5) 事業内容の見直し

この中には受付時間、受付時間帯、携帯電話によるシステムの可否、聞き取り方法、謝金額、相談日の設定などが含まれる

(6) 医療相談に伴う責任の所在を明確にする。

(7) 事務局の設置

本事業を土・日・祝日体制でやるにしても、365日体制でやるにしても相談対応者との連絡、配付資料や器材の手配、電話転送、謝金の支払いなど事務処理が継続的に必要となり、事務量からとても片手間にはできないことが想定されるので、本事業事務局の設置と事務の専任体制が必要であるし、そのための予算措置も考慮されなければならない。

(8) 小児救急医療体制の充実を図る。

以上のように、この事業の実施に当たっては、様々な課題を抱えているものであるが、核家族化などに伴い、急に子どもに問題が生じたときにすぐに相談できる人が周りにいないことから、いっそう育児に不安を持つ人が増える傾向があることを勘案すると、この小児救急電話相談事業は、県民に対する育児支援、ひいては少子化対策の一環として十分県民生活に貢献する事業と考えられる。

したがって、今後事業の拡充に当たっては、上記6点の問題点を十分検討し、解決を図った上で、本格実施することが適当である。事業の性格上、365日、24時間実施を目標としつつも、予算面や人材面で直ちに実現は難しいことが予想されるため、広島方式と呼ばれている現体制、すなわち土・日・祝日・年末年始に限定した電話相談事業をベースにしつつ、事業の拡充方策について、関係者の間で更なる検討が必要であると考ええる。

9 運営委員会の設置

事業を継続するには、当初の実施体制を固定化したものと考えてのではなく、最良の実施方法であるかどうか常に検証することが重要である。

その方法として、関係機関の連携体制や相談対応者のフォロー体制の確保、利用者への効果的な普及啓発等を検討する運営委員会を設置し、事業の実施状況の検証を行なうとともに関係機関の協力を得た円滑な実施に努めるものとする。

なお、運営委員会は、県、県医師会、県小児科医会、市町村、相談対応者及び有識者等により構成するものとする。

## ま と め

「小児救急電話相談事業・広島」が開始されたのは、平成14年9月8日の土曜日であった。

以後、2年余の時間が経過したが、平成16年9月末時点での、総相談件数は、4,351件になる。その間、有志の開業小児科医約60名、広島県、広島市、広島県地域保健対策協議会事務局の努力は、言語に絶するものがあった。ただ一つ、「今、苦しんでいる子どものために」を合言葉に頑張ったのである。

全国に先駆けて、広島で始まったこの実験は、県民、市民、マスコミ、そして、小児科医、広島県医師会、行政を含めた医療提供側にも、さまざまな波紋を投げかけた。

「素晴らしい」「続けてくれ」「24時間、365日に」と利用者の91.4%は、本事業に満足し、継続を願っている。

一方、提供側は、「つらい」「厳しい」「安い」。社会貢献的事業とはいえ、あまりにも過酷な実験であった。

しかし、小児医療、特に時間外医療に対する国民や県民の不満の解決には、初期から3次までの小児医療提供体制の整備が最終の目標であるが、最大のネックはマンパワーである。小児を診る小児科医が足りない。小児を看護する看護師が足りないなど。特に、国民の要望に応えるだけの、十分な小児科医の養成には、まだ四半世紀かかるであろう。

「今、病んでいる子どもをどうするか?」「今の保護者の抱えている育児不安をどう解決するか?」、広島の本事業は、まさに苦悩の上での行動であった。

「今、行くべきか、明日まで待ってよいか?」の的確な判断と助言をするためには、初めて交信する、慌てふためいた保護者との電話相談では、かなり難しい技術が必要である。それでも、保護者の判断の一助になればとの関係者の願いが、本事業の満足度を高めてきた。

たとえ、関係者の努力によって、初期から3次までの小児救急医療（時間外医療）体制が整備されたとしても、0.5次救急としての「小児救急電話相談事業」は、「小児医療提供」という車の両輪として、国民・県民の要望に応じていくことになることを確信する。

厚生労働省は、平成16年度事業として本事業の全国展開を開始した。すでに、平成16年11月末で13府県が立ち上げており、さらに年度内には19都道府県になる見通しである。

平成17年3月末で、本モデル事業は終了する。

さて、広島県はどうか?本事業移行についての議論は、いまだ中途である。県民の要望、行政の予算、小児科医や看護師の支援体制を考慮して、「継続可能な最大公約数」を模索しなければならない。現時点での本委員会での結論は下記のとおりである。

- 1 県民は、365日体制を希望している。
- 2 マンパワー、特に相談小児科医が不足している。
- 3 365日体制の実現のためには、看護師や保健師の参加が必須である。
- 4 看護師や保健師が参加する場合、対応の難しい相談（約10～20%）が生じた時のために、小児科医が控えていなければならない。
- 5 継続可能な事業にするためには、妥当な技術評価と労働評価に見合った費用弁償が必要である。
- 6 相談員の電話相談技術を向上させるために、教育カリキュラムを作って、研鑽しなければならない。
- 7 確固とした事業体制を作るために、強固な事務局と有能な専任事務員が必要である。
- 8 電話転送システム、交信記録システム、データ管理システム、医療事故保障システムなどの改善をする必要がある。

広島県内約40万人の子どもたちのために、関係者の心のこもった対応を、切に期待する。

この実験に賛同して、協力して頂いた有志の開業小児科医の諸兄姉と、それを理解し支援して頂いた、厚生労働科学研究「小児科・産科若手医師の育成に関する研究」班（鴨下重彦主任研究者）、及び広島県地域保健対策協議会（碓井静照会長）、広島県行政に感謝とお礼を申し上げます。

（委員長：桑原 正彦記）

広島県地域保健対策協議会小児救急医療支援専門委員会委員名簿

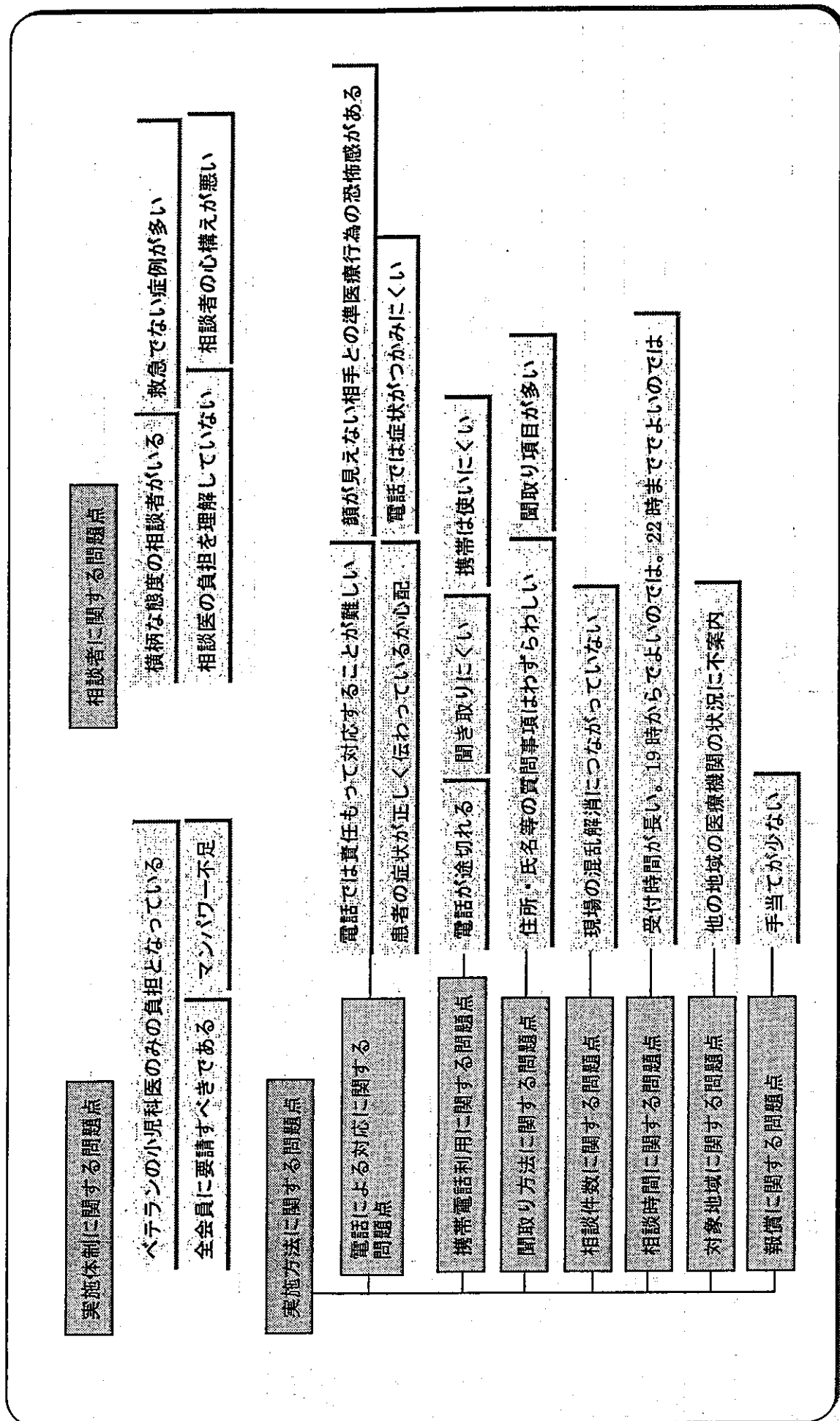
(氏名 50 音順)

委員長	桑原正彦	(広島県小児科医会 会長)
委員	新木一弘	(広島県福祉保健 部長)
委員	上田一博	(広島市立安佐市民病院 院長)
委員	岡崎富男	(広島市立広島市民病院 院長)
委員	川本功一	(川本小児科 院長)
委員	岸本昭憲	(広島市社会局保健部保健医療担当部長)
委員	清水凡生	(広島大学 名誉教授)
委員	杉原雄三	(東広島地区医師会 理事)
委員	高田佳輝	(広島県医師会 理事)
委員	西村真一郎	(広島大学病院 助教授)
委員	新田康郎	(広島県小児科会 副会長)
委員	福原里恵	(県立広島病院 医長)
委員	藤井 肇	(広島市立舟入病院 院長)
委員	堀益弘明	(広島県福祉保健部保健医療総室医療対策室 室長)
委員	松浦正明	(広島県福祉保健部保健医療総室医療対策室 主査)

## 資 料 編

1	電話相談モデル事業の問題点	18
2	聞き取り票（当初）	19
3	聞き取り票（改善後）	20
4	電話対応マニュアル	21
5	連絡票	23
6	連絡票とりまとめ	24
7	満足度調査（調査票）	29
8	相談者の感想・要望（満足度調査より）	30
9	相談医アンケート調査結果	49
10	都道府県別実施状況（平成16年10月1日現在）	53

資料 1 小児救急医療電話モデル相談事業の問題点



●基本情報 (必須) (必要な部分へ ○印 をおつけ下さい)

実施年月日: 平成 年 月 日 時 分 ~ 時 分 まで  
 子どもの名前: ( )  
 " 年齢: 歳 (又は) か月 (女・男)  
 電話番号: ( )

●どうされました? (必要な部分へ ○印 をおつけ下さい)

A 区分

1. 救急医療相談

2. 薬の相談・問い合わせ 3. 一般の病気の相談  
 4. 医療機関の問い合わせ  
 5. その他 ( )

B いつから? : 治療は→ 1. 治療中 2. 治療していない 頃から

C 症状は? :

1. 発熱 ( ) 度 2. 咳 3. 嘔吐 4. 下痢 5. 腹痛  
 6. 喘鳴 7. 発疹 8. じんま疹 9. 喘息発作  
 10. 異物を食べた (内容: )  
 11. けが・打撲 12. 耳鼻科症状 ( )  
 13. 眼科症状 ( ) 14. けいれん  
 15. その他 ( )

D その他症状

1. 顔面蒼白 2. チアノーゼ 3. 手足が冷たく、ぐったりしている  
 4. 呼吸が浅い 5. ショック症状 6. 頑固な嘔吐と激しい腹痛  
 7. 3か月未満の乳児の高熱 8. 意識障害 9. 呼吸困難  
 10. その他 ( )

E 結果

1. 病院に行くようにすすめた  
 2. 119番するように入った  
 3. 心配なので、昼間かかりつけ医に行くようにいった。  
 4. 心配ないが、なにかあれば、病院に行くようすすめた  
 5. その他 ( )

●電話相談を何でお知りになりましたか?  
 1. 行政の広報誌 2. 新聞 3. インターネット 4. 携帯電話のインターネット 5. 救急隊の紹介  
 6. テレビ 7. ラジオ 8. 舟入病院の紹介 9. その他 ( )

●メモ

●出来れば聞き取れる範囲で記入してください。(必要な部分へ ○印 をおつけ下さい)

電話した保護者: 父・母・祖父・祖母・その他 ( )  
 → 名前 ( )  
 → 郵便番号 ( ) ← (例; 733-0033 = 西区南親宮)  
 → 住所 ( ) 市・区 町 番地 号室

「連絡事項」・「感想」などがありましたら、ここに記入してください。

電話相談の印象

1. 相手にうまく情報が伝わったと思う 2. あまりよく伝わらなかったのでは  
 3. 全然、理解されなかった 4. よくわからない

相手の理解度 1. 良い 2. 普通 3. あまり良くない 4. 良くない 5. わからない

予想される疾患があれば、記入して下さい (相手には具体的な病名、処置は話さないこと)

担当相談医 NO ( )

資料3 聞き取り票 (改善後)

●基本情報 (必須)

実施年月日：平成 年 月 日 時 分 ～ 時 分まで

子どもの名前：( )

" 年齢： 歳 (又は) か月 (女・男)

電話番号：( )

●メモ

●どうされました？

(必要な部分へ ○印 をおつけ下さい)

A いつから？

( ) 頃から

治療は→ 1. 治療中 2. 治療していない

B 症状は？

- 1. 発熱 ( ) 度 2. 咳 3. 嘔吐 4. 下痢 5. 腹痛
- 6. 喘鳴 7. 発疹 8. じんま疹 9. 喘息発作 ( )
- 10. 異物を食べた (内容； )
- 11. けが・打撲 12. 耳鼻科症状 ( )
- 13. 眼科症状 ( )
- 14. けいれん ( )
- 15. その他 ( )

C その他症状

- 1. 顔面蒼白 2. チアノーゼ 3. 手足が冷たく、ぐったりしている
- 4. 呼吸が浅い 5. ショック症状 6. 頑固な嘔吐と激しい腹痛
- 7. 3か月未満の乳児の高熱 8. 意識障害 9. 呼吸困難
- 10. その他 ( )

D 結果

- 1. 病院に行くようすすめた
- 2. 119番するよういった
- 3. 心配ないので、昼間かかりつけ医に行くようにいった。
- 4. 心配ないが、なにかあれば、病院に行くようすすめた
- 5. その他 ( )

E 区分

- 1. 救急医療相談 2. 薬の相談・問い合わせ 3. 一般の病気の相談
- 4. 医療機関の問い合わせ
- 5. その他 ( )

●出来れば聞き取れる範囲で記入してください。(必要な部分へ ○印 をおつけ下さい)  
 電話した保護者： 父・母・祖父・祖母・その他 ( )  
 名前 ( )  
 郵便番号 ( )  
 住所 ( ) 市・区 町 番地 号室

「連絡事項」・「感想」などがありましたら、ここに記入してください。

担当相談医 NO ( )



#### 資料 4 小児救急医療電話相談事業マニュアル

##### 全体的なこと

○相談時間は 5 時間 です。

午後 6 時から午後 11 時まで 5 時間です。

これまで 9/8～H15.3 末までの間、相談件数の平均は 20 件です。一件あたりの相談時間は最短で 1 分、最長で 22 分です。平均は 7 分 10 秒でした。

最近、相談件数は約 20 件/日に落ち着いております。とはいえ、5 時間は長時間ですので、休憩を適当にとって頂きながらご相談に応じて頂ければと存じます。そのときは携帯電話を切ってください。

○電話は転送です。

県医師会に設置された電話転送装置 (082-236-1899) へ電話がかかると、先生にお送りした携帯電話に、相談者からの電話が転送されます。

転送装置には、タイマーがセットしてあり、6 時～11 時までの間しか転送されません。11 時の時点で話中の場合は、その通話が終わってから転送が出来なくなりますが、先生がお出になるまで、相談者には次のアナウンス (自動メッセージ) が流れます。

「この電話は、広島県小児救急医療電話相談です。落ち着いて要領よくご相談下さい。電話相談ですので、その限界はご承知下さい。それではおつなぎします。あなたの氏名、電話番号とお子さまの年齢を言って下さい。」

というもので、説明会の時より少し短く約 16 秒程度です。先生がお出に出来るまでは、「もう少ししばらくお待ち下さい」等のメッセージが流れます。

○6 時前になったら携帯電話の電源を入れて下さい。

携帯電話を開いていた状態で、右側にある**電源ボタン(赤)**をゆっくりと 3 秒ほど押さえて下さい。時刻が表示されて電源が入った状態になります。

しばらくすると、**バッテリー**を節約するため、**バックライト (照明)** が消え、表示も消えますが、**電源ボタン(赤)**に軽く触れただくと 表示が戻ります。

○お名前を名乗って下さい。

「聞き取り票」や「休日夜間急患センターリスト」などの資料を手元に置かれ、電話が鳴りましたら、携帯電話の**受話器ボタン(青)**を押し、電話に応答して下さい。

「こんにちは。こちらは担当医の ○○ です。どうされました？」などとお名前を名乗られて下さい。これまで先生方に対応いただいた中では、最初に名乗られることで、相手側は安心するようです。

○ユツクリと対応して下さい。

相手側は相談の際、少し焦っておられることが多く、早口でしゃべられたりしますが、ユツクリと構えていただいて、先生のペースに相手を巻き込んで下さい。

また携帯電話ですから、耳をあてる位置が小さいため、聞こえにくいこともあると思います。「すこしお電話が遠いようですが」「私の声は聞こえますか」と優しく、ユツクリと声をかけてあげて下さい。子どもさんが横に寝ている場合もあり、小声でしゃべられているケースもありました。

○通話中は携帯電話のアンテナを引き出して下さい。

携帯電話ですので、地域の電波の状態によって入りが悪くなる場合があります。通話中は、携帯電話のアンテナを引き出された方が安定して通話ができます。

○「聞き取り票」に記入をお願いします。→下記、**聞き取り票の記入**について詳しく。

○相談の中で、必要な場合には 119 番へ電話するよう指示して下さい。

これまで 9/8～9/23 の間、119 番が関係したものは 2 件ございました。1 件は相談者が消防へ電話をかけられ、消防から電話相談を紹介されたケースで、相談の結果によって搬送するということだったようです。もう 1 件は眼科のケースでした。

○「心配ないが、何かあれば病院に」という場合、周辺の開いている医療機関が二次レベルしかない場合でも紹介して下さい。

「二次・三次医療機関リスト」等で医療機関の電話番号を伝え、「電話をかけて来て下さい」などと申し添えられて下さい。

また「何かあれば」という場合、例えば「子どもさんの熱が明日 8 時の時点で、38.5 度よりも高かったら」などと、具体的な例をお伝え下さい。

○「なお、心配なことがございましたら、11 時まで、またお電話下さい。」と対応して下さい。

先生方が受け答えされますのを、横で聞いておられますと電話の最初と、最後では相手側の対応はかなり違います。とても穏やかな口調で「ありがとうございます」と安心されるケースが多いです。「11 時迄なら電話がつながりますから」と対応いただけたらと思います。

## 聞き取り票の記入について

※聞き取り票をお手元にご覧下さい。

○順番通りに聞かれる必要はありません

聞き取り票には「基本情報」にはじまり、かなり多く、ご記入いただくところがございますが、順に聞かれる必要がありません。相手側は一方的に話されることが多く、その中で得られた情報を適時、ご記入下さい。

相談がひとしきり終わり、「もうご心配なことはありませんか？」などと声をかけていただいているから、「子どもさんのことについて、後日、問い合わせるとも思いますので、住所などお教えいただけませんか？」と埋めていかれたらと思います。相談が終わった後、疑問点がクリアされた後など、かなり気持ちよく答えていただいております。

また、何からの事情で通話が途中でとぎれてしまうことを想定して、「先に電話番号をお教えいただけませんか？ 携帯電話で対応しておりますので、通話とぎれることがあるかもしれませんが、その時はこちらからかけ直すこともできますので」などと、対応されるのも一つの方法です。(H14/10/1追加)

○子ども名前、保護者の名前は、カタカナでも結構です。

氏名の漢字は聞き取れる範囲で構いません。郵便物などはカタカナでも届きます。最近の子どもさんの名前は特にわかりにくい印象があります。

例) 733-0035 → 広島県広島市西区南観音

729-5603 → 広島県比婆郡西城町熊野下掘谷

特に、日頃、なじみのない地名だと、漢字が思い浮かびませんかから、漢字を聞き出すなど無理をされず、郵便番号と住所をサラッと尋ねて下さい。

○「●どうされました？」の部分は・・・

「●どうされました？」の部分は、電話を聞かれながらだと書きにくいかと思しますので、右の「メモ」のところへメモ書きされ、あとで「○印」をつけられるなど一つの方法と思います。

☐症状は？ ☐Dその他症状 ☐結果 のところは「その他」を設けておりますので、該当がない場合は、そちらへお書き下さい。

○「●電話相談を何でお知りになりましたか？」の部分は・・・  
これは新しく付け加えました。今後の広報のあり方について検討するため必要ですので、可能な範囲で聞き取りをお願いいたします。

○電話番号よりも郵便番号、住所を押さえて下さい。

当初、お電話で後日お問い合わせをとおりましたが、最近は大急ぎの所も多く、事務局が昼間お電話したのでは、相手が出られないことが多いです。

このため、郵便物をお送りしようと考えており、住所に加えて、郵便番号を押さえていただくとうまくいきます。最近では、パソコンなどで郵便番号を入力、変換させると住所が出てきますので、郵便番号と「○丁目○番地○○○マンション」と書いていただく、事務作業がスムーズに行えます。

「連絡事項」・「感想」など・・・

「電話相談の印象」「相手の理解度」など○をつけて下さい。予想される疾患がございましたら、お書き下さい。右下の NO ( ) のところへは、連番をお書き下さい。

資料について

資料5 「小児救急医療電話相談事業」連絡票

○連絡票

電話相談を対応いただいたいて、お疲れですが、最後にお書き下さい。「気になられたこと」「こんなものがあつたら」というご要望、お気づきをお書き下さい。

※今日は、お忙しい中、お疲れさまでした。お疲れのところ、大変、申し訳ございませんが、次についてご記入下さい。

○休日夜間急患センターのリスト

これは「広島県救急医療情報ネットワーク」から COPY しております。県内の休日夜間急患センターで 夜間 対応できるところは少のうございます。  
広島市立夜間急患診療所（広島）、尾道市夜間救急診療所（尾道）、福山夜間小児診療所（福山）です。

○休日夜間当番リスト

これも「広島県救急医療情報ネットワーク」からの COPY です。県内全域で、小児科の条件で検索しております。土曜日の電話相談を担当される先生には、日曜日の当番が掲載されておりますので、「翌日、様子を見ていかれたら」と対応される際、「お近くではこのようなお知らせがございますよ」とお知らせ下さい。

また、東広島市では、毎日夕方6時から10時まで小児の輪番をされておられます。東広島近隣からの相談があった場合、お使い下さい。  
地元のアウン誌などにも掲載されているためか、毎日の当番は、地元の方は比較的良好く知っておられます。

○輪番病院一覧

県内の輪番病院のリストです。これも「広島県救急医療情報ネットワーク」からの COPY です。それぞれの病院で 任意 で入力いただいているため、病院によっては●印がついていないことがあります。

またこれは輪番というだけで、小児科の対応が出来るかどうかはわかりません。この資料で、地域の状況を見ていただいて、「二次・三次医療機関リスト」で場所や、電話番号などを調べるなど使ってください。

呉地域では、国立病院呉医療センター、中国労災病院、呉共済病院の3病院が小児対応可能です。

○二次・三次医療機関リスト

県内の二次・三次医療機関のリストです。地域別としております。

○中毒110番・電話サービスの利用方法

該放などの相談があった場合、相談者にお伝え下さい。ダイヤルQ2ですから、情報料が別途かかります。

●担当者氏名（自署）

[Redacted area for name]

●対応件数

件 (      ) 月      日

●今日の対応で気になったこと  
(Ex. 家族からの情報が不確実で判断に困った。こちらの指示がうまく伝わらない。電話切れない状態となった・・・など)

[Redacted area for notes]

●事務局への連絡事項

(Ex. 携帯電話では難しい。「聞き取り票」が書きにくい・・・など)

[Redacted area for contact items]

ありがとうございます。またよろしくお願いたします。(ハニ)

資料6 「小児救急医療電話相談事業連絡票」取りまとめ

気になったこと	事務局への連絡事項
・聞き取り用紙の改良がある。(子ども名前、郵便番号と番地、NO、相談医の名前の位置、区分について)・アナウンスが長すぎる	初めてでちょっととまどった。事務局がついてくれて助かった。
特になし。	とくに問題はない。
・「救急じゃないんですけど」とことわりながら、そそくさと切られてしまっていて住所、etcなど基本情報を聞きもらしてしまいました。 ・最初にこちらが名乗るのを忘れていて、最後に尋ねられたのが1件ありました。	症状の欄に「その他」の項目を
電話の音が聞こえないことあり。	最初の「転送、転送」というのは何とかならないか。
特になし。	特になし。
とくにありません。救急としては頭部打撲でしたが、残りは医療相談的なものでした。	この制度をどのメディアで知ったかというのはいらないでしょうか？
	3回電話切れ。1回目NO2が戻り切れトング。2回目NO3が途中。3回目NO4の前、「転送、転送」の声の直後
会話の途中で電話が切れる現象がたびたびありました。このうち、8か月の火傷の子供について病院紹介希望でしたが、受診病院を紹介する前に切れて申し訳なく思っています。 10時52分頃にかかってきた16本目の電話は出ても相手とつながらず、まもなく携帯電話の電源もきれてしまいました。11時までにはきちんと対応できるようにした方がよいと思います。	相対的に相談者の対応は良かったと思います。携帯電話についてももう少し説明書があつて良いと思います。私は、まず相手の相談内容を聞いて、それに対する回答をした後に、本事業が始まったばかりなのでアンケートに答えて欲しい旨を話し、名前、電話、郵便番号、住所を差し支えなければ教えて欲しい旨を伝える方法を探りましたが、途中で電話が切れることがありました。これからは、先に名前や住所をきいて、電話が切れたら当方からかけ直す体制がよいと感じました。
福山市の人で、夜間急患診療所の閉鎖10分前に連絡してきた。すぐに行くように説明したが、同診療所閉鎖時間を11時までにして欲しい。	具体的に連絡先(電話番号)は示すべき、資料をたくさんいただいたが、役立つものは1/4位。もう少し、何月何日は福山市どこ、尾道どこ、三次は中央病院しかすめるところがないなど、具体的に示して欲しい。
①電話相談では、患者を診察していないので結局一般的なことしか話せない。保護者がのぞんでいるのは、受診の必要性の有無だが、電話だけでは無理！一般的な対応のみなら、ナースでも十分ではと思う。この事業は無駄とは思われないが、コストパフォーマンスが悪いと思った。 ②熱傷、誤飲の相談があった。保護者の方が、少し慌てているようで、名前、電話番号はともかく、郵便番号、住所等を聞くのと何のために聞くのかと苦情を言われた。	①聞き取り票が書きにくい、実際の流れに沿った様式に変更するべきだ！ ②携帯電話では難しい。時々音声がか切れる。誤操作をした場合、元に戻すのに苦労した。(マナーモード?)
わかりやすく説明したつもりですが、こちらの指示が正しく伝わったか気になります。1件、取材で電話をしている。(18時54分～59分まで)。先生からは12件と報告を受けたが、11件。	対応中3件程、通話がとぎれました。1件はこちらからかけなおし、2件はまたかかってきました。
電話あるもすぐに切れたのが3件ありました。	聞き取り票を完全に書くのが難しい。 携帯電話の取り扱いの簡単な説明書があればと思いました。
出生直後～数ヶ月で「かかりつけ医」のいない方が多い。→プレネイタル・ビジット(Prenatal Visit)の必要性を感じました。	特になし。
①電話番号や郵便番号等十分聞いていません。すみません。 ②電話相談でしかも救急という内容は無理があると思います。これまでの私の対応は、基本的には「診察して考える」でした。電話だけで症状、本人の状態を把握することは困難です。真剣に対応するほど危険だと思えます。また予想通り広島市周辺の方が大半で舟入に受診できるはずでした。	誠に申し訳ございませんが、参加可能医師のメンバーか*除外*をお願いいたします。 私のかかりつけの患者には基本的には、夜9時、10時までに対応する旨伝えております。自分の患者の急患対応(数名ですが)しながら、電話相談もするというのも誠に落ち着きませんでした。
特になし。	確かに携帯電話では、聞き取りにくかったです。最初どこまで書いていいかわからず不備(聞き取り票の記入)とします。すみません。
◎1例目、病状が把握できず判断に困った。主治医の意見もあるのですがむかしかった。◎頭部打撲は特に問題なさそうでも、もしもというときがあった場合が心配。脳外科へ行かせるべきかどうか判断が難しい。	住所は聞きにくい。2例目で住所を聞くのと切れてしまいました。以後は無理を少なくしてしまいました。すみません。
	受診をすすめる資料として、「休日夜間急患センター」、「休日夜間当番」、「輪番病院」、「二次・三次医療機関リスト」と4種類あり、探すのに苦労しました。統一されたリストがあれば助かります。
	携帯電話の音声がか聞き取りがたい地区がありました。
①電話がすぐ切れるのが数回あった(話をする前に) ②NO8の可部東の子供さん、近所なので「診察しましょうか」といおうかどうか迷ったのですが診察してあげてよいのでしょうか。 嘔吐、下痢の相談が多かったが、大竹市の方の件は、心配はないと思うが患児が咽頭の痛みを訴えるので受診をすすめるも、母親は国立大竹病院受診を希望していたが、病院が診察を受けてくれるか不明であり、本人に直接電話するようにすすめたが、岩国の救急センターの情報も入れておいてほしい。	NO18の場倍、相手から電話がか聞き取りにくいと指摘あり。かなり大きな声で話したが聞きにくいようであった。
①1件鼻の中にティッシュをいれにいったまま電話がきれてしまった。 ②NO10の人は住所を聞くと言う必要があるのか誰がそれを決定するのか等クレームがついた。 ③NO15について、NO10のことがあったので、インフルエンザ予防接種と耳痛を関係づけたがるので、やや不快になり、名前(本人)も聞くのを忘れてしまいました。	平素携帯電話を使用しないので、やや聞き取りがたい人もありました。
①特になかったが、最後の電話相談を何でお知りになりましたかは聞きにくかった。②基本情報の記の項目が多いように思う。	
家族の住所を聞いたとき、クレームがありその後は聞かないことにした。家族の情報を電話で分析するのは少し無理があるのではないか。実際に患者を診ないと正確な所見がとれないと思う。特に家族の不安だけが伝わるので、なかなかうまく対応できない。	携帯電話の感度が悪く途中で切れることが多く、患者参りにかなり迷惑があった(多分、使用する場所が電話が入りにくいからだと思う)。次回は場所を変更する予定。
1件10分として230分、殆ど4時間ちかく話し続けた感じです。特に夕方6時から9時まででは終わると、すぐ次がかかってきて、全く休みなしでした。殆どの方が「ありがとうございました」と申されました。	23件中、広島市16件、廿日市市4件、安芸郡府中町1件、東広島市1件、三次市1件、県東部は1件もありませんでした。
①通話中に切れることが度々あった。電話番号を聞いておいてよかった。母親も気持ちよく話を続けられた。 ②午後9時半すぎると相手の性格が変わったように思う。病状をよく診て余裕をもって電話する前半と異なった。気持ちのゆとりだろうか。	殆ど知らない地方の病院情報(特に22時以降)が探しにくい。
とても忙しく、また用紙の問題(枚数の予想が悪すぎます)あり。次回からは(電話相談)をお断りします。	①電池がすぐきれた。話がとぎれる。「充電しながら使用！」と注意する必要があります。 ②用紙が少ない。これからはたくさん入れるべきです。 ③舟入病院がすべてこちらに電話するように指導しているようです。内容により振り分けてもらいたい。 ④事務局の携帯につながらない。用紙の件で話をしようと思いました。

気になったこと	事務局への連絡事項
一件、電話が途中で切れました。	
①私の左耳で電話を聴き取りましたが、聞きにくいところがありました。電話された本人(母親)のお名前が特に聴き取れにくかったと思います。最後に「ありがとうございました」と言われたときに、寝ておりましたが、心とむねがいたしました。「お元気で」という気持ちごといたかなという気持ちになりました。	「電話相談を何でお知りになりましたか」は全く書いておりません。事務局でお知りになることかと思っています。お聞きする余裕、気分になれない状況でした。1例「住所をなぜ聞くのか」とのことがありましたから。
郵便番号、住所、電話番号、etcを知らせたくない人や調査(後日の)に協力をしたくないという人がいた。	
電話番号を聞くこと嫌う人が2例あった。 1件は電話をこちらからするかもしれないと言うと、相談を中止する(電話を切る)若い父・母(?)がいた。	初めてで「要領も悪く下キドキ」して応答が下手でした。5人目からTEL番号をきくと嫌われ、もう郵便番号まで気がまわらなくなりました。次回から冷静にやります。
NO12の人が気になりました。 電話番号もはじめを云ってくれなかった。	・始めは「電話番号」「電話相談を何で知ったか」を聞くのをすすめてしまいました。 ・「A-C」の書き方が難しく勝手に書きました。 ・21時から22時まで電源を切っていたとは思いますが、ほとんどなかったのです。私のミスだったのでしょうか?
インフルエンザの相談が多かった。電話相談が3回目という人があった。舟入病院からの紹介も多かった。	
舟入病院で待っているが、待ち時間が長く、受付にこちらへ電話されるように指示された方が多かった。9時まではずーっとこのタイプ(の電話)がかなりつばなしで、他の地区の方の電話がなかった。 舟入の受診した患者に1相談させるのは本来の目的ではないと思います。	これらすべての情報を記入するのは困難です。 A4にまとめて簡略化するべきと思います。
我が医院が多忙で、18:40分に診療終了。18:50分に電源を入れると立て続けに電話あり。この間電話の聴き取りは不良。途中で切れが多く、疲れた。記載漏れが多数生じた。	
時々相手の声が小さくなり聴き取りにくかった。	特になし。顔回の電話相談であった。
電話切れ頻回。そのたびにこちらからかけ直したが出ないこともあった。今日は福山市及び周辺からの電話がかなりあった。	
	疲れました。電話相談には全く疲れませんが(??少し疲れる)、聴き取り票を書くのに時間がかかる。相談だけなら、30人~40人は大丈夫かもしれない。
1件、電話がつながらなかった。 ほとんど母親がかけました。父親の存在は?	耳鼻科と眼科の診療体制(特に耳鼻科)について情報をいれてください。
大雪の日、特に県地区、廿日市地区の坂道のは、外出しにくく対応に困ったの相談がめだつた。	「電話相談を何でお知りになりましたか」の項目は、もう不要にしてもよいのでは?
時に1~2件電話がつながりにくいことあり。 技術的なものか。受話器の状態が悪いのか。	インフルエンザ流行か?相談多し。
「メモ」にも書きましたが、「大丈夫」「心配ない」はTELでは使用できないと思います。 どうも安佐の「ヒガシハラ」という地名からの電話が多かったようです。何か理由があるのでしょうか。 県外、旅行先、帰省中などまで対応が必要でしょうか。 舟入、福山休日からの転送が多かった(混んでいるので当然だと思います)のですが、舟入は何時ぐらいがいちばんすいているのでしょうか。小生は朝7時~8時といいましたが・・	TELしはなりつばなしでした。確かに充電がきれてしまいますので、次の先生にお伝え下さい。 福山などで眼科等のマイナー科に対応してくださる病院と資料(現在でもとてもよくできていると思いますが)に追加していただきたいです。 東広島市の輪番医(1/13)分がありませんでした。 必須記入、住所などの必要項目は、転送前のメッセージに書いておいただければ、もう少しスムーズにいくと思います。 大変疲れました。
電話の音が小さくて聴き取りが悪いことがあった(離島のためかもしれない)。 全1項目のチェックができないことがあった。	携帯電話のため相手との話が通じないことがあった。 (何回も聞き返すことが~) 時間帯が6時~11時までであった。 頭ではわかっているが、対応のまずさを前回で経験した。
	familyにとっては我が子がいちばんでしょうが、とりあえず、小児救急ですので、どうかしようとする努力がたりないfamilyも中にいるようです。インフルエンザの流行期のため、病院を早期に受診してもらう子どもさんが多かったです。
特になし	電話が転送されてから切れたものが4件ありました。
1件の相談のたびに、数回途中で切れを生じ、改めてかけ直すことがしばしばあった。この改善を計ってほしい。	
私の対応が十分ではなかったのか、高熱で、もう一度電話があった。 また、インフルエンザが流行しているの、さらに悪化するのではないかと思われており、又、その可能性があるのでは歯切れの悪い対応しかできなかった。	はじめてのため、十分住所を聞くことができず、申しわけありませんでした。次回はがんばります。件数は少なかったが、5時間の緊張は長い。
特になし	特になし
成人の女性で、名前、電話番号をはずかしくていえない由、「歯ブラシ」を飲み込んだという相談がありました。	聴き取りにくい方もあり、名前、住所不備のところがあります。
舟入病院の紹介で大人の相談が1件(NO.3)入り、とまどいましたが、相談件数が少なかつたので受けました。今までも大人の相談はあったのでしょうか。大人は断るべきなのでしょう。	携帯電話のため、聴き取りにくく、聞き返すことがわりとあり、疲れが増します。慣れる迄、要領が悪く、特にNO.4では、電話番号等聞き落としております。自動メッセージの指示通り言う人はほとんどありません。
家族が充分理解してくれたと思っているが、指示通りになっているか心配です(たとえば、すぐ病院へ行って下さいと言っても、行ってきているかどうか)。	保護者の名前を聞くのをいやがられた。住所を詳しく聞くのもいやがられた。電話番号があるのでよいのでは?
電話での相談では限界がある。 インフルエンザか? 目の中に何かできた?	電話の音が聴き取りにくかった。
舟入病院に直接連絡され、当方へまわってこられた方で一般的な治療法(皮膚科)はみつからず、常識的な応答になってしまいました。舟入でも対応しにくい例だったと思います。また、舟入病院をすすると、インフルエンザがうつるのでは?ということでも否定できませんでした。	聞き取り票は慣れればOKと思いますが、ぬけたところが多くすみません。特に開始時間及び終了時間の記入がうまくいきませんでした。(携帯はなれていないので、名前等は特に聴き取りにくいと思いました。)
実際の診療時間よりもむしろみえないし、わからないことも多いので、時間がむしろかかることに気がついた。	字がきたなくてすみません。よいアドバイスができたかどうかわかりませんが、しっかりと聞いてあげることはできたと思います。
みなさんよく理解してくれた。 トラブルなし。	土曜日は6時まで診療があり、本日は6時半まで診療した。診療中にかかってきた2件は記入できず、件数にいられていない。帰宅中、車の中で2回あったが、運転中につき出なかった。こういう事情もあり、今後はこういう事業の参加をやめたい気持ちです。入浴中になったときはあわてて出た。
時々、携帯電話なので、聴き取りがたいことがあった。	「聞き取り票」に充分書き込めない。特に電話番号(1件だけ、なぜ電話番号をきくのか?と問いただされ、相手が少し不機嫌のようにも思われた)や住所。
特になし	特になし

気になったこと	事務局への連絡事項
携帯電話では聞き取れにくい。 相談相手の人が舟入病院の電話相談とまちがわれて、すぐ切ってしまった。	聞き取り票のC、D項目をもう少しまとめてはいいでしょうか。
全体的に落ち着いて話され、理解度もふつうだったと思います(1例を除いては-NO.5)	午後9時30分ごろまで、車の騒音もあり、携帯電話が聞こえにくいことがあります。
名前・年齢・電話番号を聞くと、救急で必要かと怒って電話を切った1例があった。	
途中で電話が切れた(3回)	聞き取りにくいのが1件あった。できたら10時までにしてほしい。(夕食が午後11時までにはできなかった)
相手の声がよく聞こえないこともただだあった。 一回きれたこともあったが、相手の電話番号をきいておいたので、当方から連絡できた。	11件と平均より少なかったが件数が多数だと対応が難しくなることもありえると思う。3回目の電話という人がいたのはうれしいことであった。
電話が聞き取れにくいことがあった(1-2件)。 「声が小さいのですが」といっても変わらなかった。	
携帯の途中切れがほとんどなくなった。1例、受け答えのみで、詳細不明例があった。本日は新聞記者がつきっきりで取材していた。	
NO7. タバコ飲飲の人から、電話番号その他の情報をもらい忘れしました。申し訳ありません。NO15 けがの人と話し中に電話が切れました。再度の電話はありませんでした。	
小児は発育状態、家庭環境によって症状の表現が左右されるので、症状の聞き取りには苦勞する。しかし既に何回かこの電話相談を経験した人も多く、相手の返答は以前より上手になったようにも感じられた。	
発症はやはり見てみないと電話での指示は難しく思いました。	必要事項がうめられなくてすみません。「ナンバーディスプレイ」を利用してみられたいかがでしょうか。
	イヤホンの調子は良好です。「電話相談を何でお知りになりましたか」の質問は必要ないのでは。
本日は電話切れ多し。4~5回かけ直したケースもありと。	
1・2回目の相談事業で前回は非常に件数多く対応が固いものがあったが、今回は件数は少なく十分の対応が出来たと思う。件数の内服がみじかにあるものが多く相手の理解は出来たと思う。特に今日の時間帯に合った切実な相談が多かった。	機会も少ない事、文機器に弱い為スイッチ出入を忘れて電話にて診療⇒相談への気分が入らないために行動開始が遅れた⇒もっと集中力をとると思うが？御指導の程お願いします。
相手電話での対応は良好に思います。ただ、電話だけでの対応は難しいように思います。受診した医療機関で、もう少し説明があれば電話をしなかっただろうと思われる方も何人かありました。	とにかく電話が途中で切れるのに困ります。また、3時間くらいで電池がなくなりました。相談相手に失礼にならないためにももう少し性能の良い電話にしてください。
アンケート内容が多く、相談に対する時間より、聞き取りに時間がかかり疲れる。	
	開始時間直後、電話の呼び出し音が2回なってすぐ切れて相手と話しができない事が4件くらいあった。
TELが多くて、途中電話切れ。	10時までにしてほしい。
お1人高熱で舟入受診中、今夜も高熱解熱しないので心配とTELあり。熱の説明をしている最中。「あなたと話をしてもしょうがない」と電話を切ってしまう不信例が1件あった。	
舟入病院に電話をされこちらの電話相談に相談するよう指導を受けた方が1/4程おられましたが、舟入病院でのこちらへの紹介の説明が不十分で、どこへ電話をしているか分かっておられないケースがみられました。舟入の方へできれば連絡して下さい。	
途中で電話が切れたのが1件あり。	住所等何時まで聞く必要があるのですか。18時~22時で良いのでは？
1例だけ電話相談の限界を体験しました。(No.4)	イヤホン便利に使わせて頂きました。音量調節は出来るのでしょうか。
特になし。	●が書けませんでした。
特になし。	特にありません。乱雑に書いてわかりにくい点があると思います。勘弁して下さい。
電話に出た時点で切れていた例が2~3件あった。	①「輪番病院一覧票」および「二次三次医療機関リスト」の中で小児科に対応可能な病院が分からない。調査できないのか？②電話の使い方のマニュアルが欲しい。(着信履歴など)
①電話の声が最初聞き取りにくく途中から急に聞える様になる。何度も聞き直すので母親があわてているのに不機嫌になった。②外科と皮膚科の当直がどこかよくわからないので困った。輪番の外科が書いてあっても私が東邦の者なので広島市内の外科の病院の場所がわからないので困った。③夜間診療が7時から6時すぎに電話があり、7時まではどうするのかと言われた。④うさぎにかまれたかともか便の中にブツブツといわれても見えないのではっきりした返事が出来なく困った。	携帯電話の声が最初小さく途中より声が大きくなる。最初よく聞えないので何度も聞き返すので相手が不機嫌になった。
特になし。	特になし。
ありません。	①声が聞き取りにくい。②住所、氏名を聞いていると本来の相談内容がおろそかになる。
特になし。	電話の声が聞き取りにくかった。具体的な処置は話してはいけないのでしょうか。薬の量とか。18~23時までには時間が長過ぎる。もう少し短い方が良い。
舟入病院へ前夜かかったが、担当医の説明が納得できないと強調され、その対応に困った。	イヤホンマイクを使ってから聞き取り易かった。
No9の乳を飲まないが無理にいれると飲むから大丈夫かといわれても判断に困りました。あまり飲まなければ病院に行くように書きました。	
	携帯電話が時々聞え難くなります。(アンテナを伸ばしていても)電話の時刻が間違っていますので正確に訂正して下さい。
舟入病院へ電話で問い合わせた人はすべてこの電話相談を紹介している様だが、ある程度舟入で対応できる事は舟入病院でやってもらった方がいいのではないかと(もちろん忙しい時期は無理でしょうが)今は暇な時期なのだから。	
	前回は聞こえにくいとは思わなかったが今回聞こえにくかった。途中で電池がきた。渡していただくとき充電しておいていただきたい。充電しながらでは声がよりききやすい事もわかった。日本の電化製品、最近すぐに悪くなる。
12日救急当番のデータ(紹介先)がなかった。(眼科で困った)	イヤホンマイクはとても便利でした。(両手がかえす。)追跡調査の予定はどうなっているのでしょうか。なにかあれば病院に行く様にすすめた。選択肢で何かのところを記載することでマニュアル作りにつながるのではないのでしょうか。

気になったこと	事務局への連絡事項
最初の方は10時55分より後に電話があり途中で切れてしまいました。	
家族からの情報だけでは不確実で患者の実情が把握できにくく、判断に迷う。	呉市では10月より夜間救急外来予定で毎年参加予定なので勝手ながら次回より電話相談医は辞退させてもらいたいです。
・1件電話切れとなってしまうこと、・基本情報の書き込みが不十分なものがいくつかあります。すみません。たとえば安佐市民病院は小児科当直だと診てくれるか各病院の当直医がわかるとありがたいと思いました。	前もって自らTEL住所などを名をつけてくれる母親も数多くいました。このようだと助かります。
電話が早口でよく聞き取れないものが2~3件ありました。1件は電話番号がよくわからず聞きかえしていたら怒って切られました。	前回は充電しなくても5時間は充分持ちましたのに今回は半分くらいで1/2位になり充電しながら聞くようでした。携帯は時々聞きづらい時があります。前回の携帯より一層聞き取りにくくなったような気がします。こちらの耳のせいかもしれませんが、又舟入病院からの紹介が何件もあり、電話も直接舟入に入れる方もあるようです。
電話の話だけで判断することが難しい内容が多く、本当に役に立っているのか不安になった。ただ話相手になってあげただけのような気がする。	
	郵便番号や住所を尋ねるとやや不機嫌や不満を抱くような保護者がいます。何故尋ねるのかと質問されるのです。電話相談を何で知ったか？という質問も聞いたくない保護者もいるようです。
今、どこか開いているか？地域別に見やすく分類できませんか？	夏休み、盆踊り大会、花火大会のため相談件数は少ない。子供は遊びに夢中なのか。
No8の方がその後どうなったか気になります。救急車で受診され病状はどうなったのでしょうか。	
お盆の帰省のためか、全体的に少ない。しかし中では里帰りのため行き先がわからず困って電話をかけてくる例が多かった。	良好
電話の切れは少なくなった。本日は2件のみでしかし相談者側から聞き取りにくいとの声が多かった。3件ほど電話が鳴っても取るのが遅れたので切れてしまった。残念である。	
住所、電話番号等の質問に難を示す相談者が多数おられた。	携帯電話が何度か出た途端に切れた。
質問する前に向うから電話番号など答え、今回が初めての利用ではないと思われる方が数名あった。意外と理解力がよく話しがすぐに理解してもらえ方が多かった印象です。	20件くらい聞いていましたが、18~19時が多くなることと思いましたがその後が少なかったです。
1人電話を切ったがらない女性がありました。世間話にまで持ちこもうとする母親がいます。	きたない字ですみません。最後の2件が充電しながら途中でTELが切れ、でも先に患者のTELを聞いていたので、掛け直しができました。あやうしあやうし。十分充電しておきます。
2回目では初めは大変ストレスを感じていましたが電話が鳴ってからは少し気分が楽になりました。件数も少なく少々退屈しましたがかけてくれた方達は皆様良い人ばかりでした。外科的な目の眼科も1件ありました。	特にありません。
電話案内で「…あなたの氏名…」聞き取り票で「…子供の名前…」を基本情報(必須)となっており、統一した方が宜しいのかと思います。	TELすると、2件つながりませんでした。
初めてなので十分に書きこめていないところがあり申し訳ありませんが、やはり住所、氏名などが聞き取りにくい。	住所や氏名は字がわからず適当に記入しています。広島からの電話が多く、もう少し二次、他科について整理したものを送って欲しい。6~11時なのでまずはその時間帯に診療ができること(舟入しかないのでしょうか)を。
電話が聞きとりにくい事がある。皮膚病患については表現では対応が難しい。やはり相手(患者である子供さん)の顔が見えないと判断が難しいと思います。	初めてで聞きのがした事があります。申し訳ありません。
特に大きなトラブルはなかったつもりですがNo11の方について私が舟入病院に連絡をとるべきだったのかしらと心残りです。(治療してもらったのでしょうか)(名前を聞きそびれています)No13の方については、広島市立安佐市民病院に連絡をとりうけていただきました。	今日が初めてなので何かと不備が多いと思いますがお許し下さい。次第に要領がわかってきました。ついでにどうなされるのかと言ってほしい電話番号、住所が最後になって相手の方に申し訳ない感じでした。ましてや「何でお知り？」は聞きそびれてしまいます。
①20時30分までは休みなく電話がかかった。②何日も熱が続いて「大丈夫か」などときかれても答えようがない。こちらの気分が悪くなる質問が多い。③歯科の対応で「今」治療してほしいなどと言われても対応できない。歯科は関係ないか？	相談される1/3は良心的な方ですが、2/3はどうでもよい内容と相談者の心構えが悪いのが多い。ボランティアを募集されても皆さん気分を害して2度とされたいと思います。専門医を契約されたほうが良いと思います。私も非常に疲れました。以上
本日電話が遠い。携帯だから仕方ない面もあるが何回も問いただすと情報が逃げていく。聞き取り票をすべてうめるには5、6件終えてからだった。	事務的なことはあとまわしにする相手も警戒するので質問事項は最初に(症状があとからついてくる必要があるが…)聞き取るようにすると良い。
No7で総合病院で慢性的の薬をもらっている。本日耳鼻科でもらったくすり服用して良いかの質問は当方では判断できないと答えた。薬は多種多様あるし調べるには時間がかかるし救急電話にはなじまないと思う。	
予想したほど人数は多くなく、あまり問題はなかったように思います。積極的に住所は聞けませんでした。(これをすると大変気をつかい疲れてしまいますので。申し訳ありません)	イヤホンはとても便利でした。
	電話が電池切れで説明途中で切れた。十分充電していたのに。何故10時45分くらいに切れるのでしょうか？
CTの有る病院を知らないとはどうしてかとなじられた。福山の人間としては広島市内の事を十分把握出来ない。	舟入から何故こちらへ転送されるのでしょうか？広島県をいくつかの地域にわけサービスを行った方がいい。
1件は2回電話あり。県外では岡山県1件、東京都1件、ワン切1件、メール1件	
知らない患者さんに無診察であれこれ指示する(専門医からの指示なので医療行為でしょう)のに少し違和感を覚えました。(解熱処理など伝えざるを得ない)	
①1人の時間が長くなる。待っている人がつながらないかも。②異物誤飲が多かった。対応のスタンダードがほしかった。③服用中の薬が不明であった。	聞き取り票のスペースがない。
ほとんどの電話が、今晚すぐに病院を受診するべきかどうか相談だったので、そういった意味では電話相談の主旨を理解されているように思いました。相談の件数が少なかった様ですが、今の時期はだいたいこのくらいでしょうか？	すでに指摘されていることと思いますが、連絡先や本人家族の氏名等は事前のアナウンス(自動メッセージ)でしていただけるとありがたいです。聞き取り票の記入がきたなくて申し訳ありません。
	イヤホンを使ってもやはり聞えにくい。3件着信音後電話をとってもツーツーと話し中音が聞こえきれず。転送システムや電話端末に問題はなかったですか。
明日、受診してもらえば良い例でも、明日も休日の為、又当番医もいないため本日の受診を勧めた。	
電話がなったとき、思わず電源ボタン(赤)を押してしまいました。すみません。その後思いあたる人からは連絡がないように思います。気の毒なことをしてしまいました。	①「2次3次医療機関リスト」の病院は小児科対応もできるのでしょうか。できないところ(脳外科・整形など)を区別し、受け入れ可能な科を明記して下さい。②福山の輪番病院は内科です。小児科は別にあります。

気になったこと	事務局への連絡事項
意外と予想しづらい病気があったこと。できれば非現実的な症例は、アンケート調査時に結果としてどういう病気があったかを教えてもらえるようにして欲しい。「こういう相談もあった集」みたいなものもマニュアル別冊として欲しかった。片足の小指から外側への綿状の発赤腫脹、圧痛(+)、外側の小水疱(No9)→虫指症?片側頸部腫瘍(3cm)、7才、熱なし、外傷なし(No2)、左掌の異常発光穴道(No3)。インターネットを通じて県外からの相談があったこと(テオブリン中毒による不整脈の疑い?No16)→結果が知りたいのですが。(喘息+ウイルス性腸炎?)	①初参加で緊張しました。聞き取れれば、未記入の部位があった。感想としては5時間は長かった。(平均件数以下でありながらも)忙しくて3時間位までの方が参加しやすいのでは。日曜参加はしんどいかもしれません。(夕食もおちおち食べられずです)又は間に1時間休憩を入れるとか。②広島市近郊、福山市(県外1名)田舎より都市部からのTELが多く、田舎のものとしてはやる気が少しでないような。相談件数が増えるのも問題ですが、全県下に伝わってない気がしました。③私のような若輩者には勉強が足りないのか。意外と予想しづらいものもあり、勉強になりました。④輪番病院(小児救急でなく一般救急の)はどんな体制なのか。(救急担当医がみて必要あれば小児科医が診てくれるものなのか)教えて欲しいです。母親の方は舟入以外にはの声も多く、今日は市民・日赤もありますと答えたのですが、良かったのか不安です。⑤福山通運リストに竹原も入れて欲しい。(東広島があったので良かったのですが。住まい東広島、診療所は竹原なもので)
①母親の思いこみと違うことを何回も説明したが理解されず残念な例があった。②一般に理解してもらえた例が多かったと思う。	件数も少なく、比較的楽だったが普段携帯を使わないので操作に迷ったり、母親の声が聞き取りにくい例が多かった。声を大きくする方法を教えてくださいたら良かった。暫くの間だったが勉強になりました。お世話になりました
舟入はかなり待つ事が認知されている。福島生協病院の夜間診療の事をたずねる人が数人おられた。診療内容・電話番号の情報を知らせてほしい。	今回は今までと比較して電話の声が聞き難かったです。充電器も使いましたがイヤホンは相手にこちらの声聞き取りにくい様です。特に相手が携帯電話の場合。
2~3件、アンケートをとるひまがなかった。	イヤホンマイクで聞くのとよく聞え楽であった。
途中でTELがきたのが5件あった。	①22時以降は夕食がとれないのでやめたい。②診療中、同じ様な無関係TEL相談がかかってくる事があり、母親の教育がよくないことがわかる。
聞き取れない電話。途中で通話がされるのが数件あった。	①電話相談の最後に住所、郵便番号、名前さらに何で電話相談の事を知ったかという。こちらからの問い合わせが最も難しく保護者から返って逆にお問い合わせされることがしばしばでした。聞き取り票に書き込むことも面倒ですがやはり住所や名前などは相談を始める前にも聞き終えて頂いてから相談をはじめさせてもらいたいものです。何人かこちらから保護者に対する住所や名前を聞く事に対しなんとか対策をご検討くださいますようお願いいたします。②イヤホンマイクを着用して通話中、私の喋った声がかまるとエコーのように反響して聞えることが3度くらいありました。何度か操作ミスをしたためでしょうか。対応策をご教示くださいませありがたいです。
1度携帯のボタンを押して切られてしまい残念に思っていましたら、1時間以上たってからその方から電話がかかってきたので安心しました。おことわりしておきました。	携帯電話の時間が少しすすんでいましたので私の方の電池時計で記録しました。
本日は雪がふっていて安佐区の方は雪が積もっているらしい。医療機関をすすめるのに、苦慮した。福山は11時以降の病院がないので、夜間の方へ受診させたほうがいいのか悩んだ。耳鼻科の当直がない所は小児救急をすすめた。今、嘔吐下痢が流行っているが嘔吐悪心がついているれば、母親の声を信じて病院へと行かざるを得ない。しかも本日の様に雪が降ってれば119へ連絡をとしか言えない。申し訳ありません。	救急の一覧表にはのっているが、どこが近いかとたずねられた時、地理がわからなくて困るので答えるのが困難で舟入とか119と言ってしまおう。もっとわかりやすい表を作ってもらえないですか。
イヤホンのマイクの小さい孔の方向が私の口元から遠くなると家族に伝わりにくいようでした。一考を要すると思われす。もう少し大きいマイクになると良いかと思えますが。	①携帯の(No2)バッテリーが弱っているのではないかと思います。時刻が5分ほど進んでいます。
高熱で心配な気持はわかるが、高圧的で「もう、いいです」といって電話を切られるのはまいりました。	聞き取り表が30枚で少ない気がします。40枚いるかと思えます。11時近くになり30枚では心細い感じがしました。時間も切迫しており、コピーの時間もありませんでした。
①声が小さくてききとれないことがあった。②最初は父親からのTELで確実な情報を求めるTELあり(票の量など)、解答者もしっかりとした知識が必要だ。	携帯電話より、やはり普通の電話のほうが聞き取りやすく相手も理解しやすいよう。
年末のため他県より帰省された方や、他県(姫路市)へ帰省された方など目立ちました。殆どの方から感謝の言葉を述べられた。年末のせいか忙しかった。	耳が遠くなったのか、住所が聞きがたい。住所をたずねると突然不機嫌になられた方があった。
存続して、電話がかかってくると途中(話し中に)で、音声(音量)が小さくなる。電池が切れるのか?耳がおかしくなるのか?	暮で正月をひかえて電話が多かった。(27件は結構忙しい)
受診先の問い合わせの場合でアンケートを聞こうとしたら電話を切られてしまった。アンケートに答えてもらおうと電話したらすぐに病院に出かけられていたが、他の家族の方に「そちらは消防署ですか?」と質問をうけた。診療可能な病院の所在、TELなどは消防署などにまかせたほうが良いかもしれないと思った。	「電話相談を何で知りましたか」との質問は不要では。
話し中がかなりあった様子。	充電はきちんとしておいて下さい。外科系の救急病院が不明→わかるようにしておいて欲しい。1/3の広島市救急病院の情報がなかった。2次3次医療機関リストは24時間対応ではないのか?
件数が多く、話し中がからなかった方もおられたのではないかと思います。	今度も1人だけ、住所を聞くと不愉快になられた。他の方からはお礼を述べられました。
前面(12/29)と比べ、お正月のせいか気分的に落ち着かれているように感じた。件数も前面(24件)に対し、少なかった。	携帯電話の限界なのだろうか。聞き取りにくい。
相手からの声はよく聞こえるが相手側にとってこちらの音声聞き取れないようだ。	携帯電話は音声聞き難く、伝えないので何とかして下さい。高齢者ですでもう引退させて下さい。
自らの電話番号や名前を言わず相談をはじめられ、これらについて質問をしようとするとう急に不機嫌になり電話をきる人が2・3名いた。	呉市の小児夜間救急の電話番号が違う。0823-32-1299です。
料金を1人聞かれました。無料と答えました。すでに医療機関を受診されている方が多かったのが気づいた点で、大概は話をうまく理解していただいたと思えました。	特になのですが、先日各先生の電話相談回数の表をみていて、特定の先生の負担が思いのが気になりました。私は2回目(1/31に3回目)ですが、皆様が均等な負担となるようにしていくべきと思いました。
途中で切れたのが1件(再度かかってきた)。インターネットで調べて千葉からのTEL相談が1件あった。	携帯の時間があっていない。私には合わせ方がわからなかった。22時50分頃携帯が切れた。電話をしてる親はある程度物事を知っている。ちらしを残していたり、インターネットで探しているようだ。(かしこく知能の高い親が多いのでしょうか)
	反響して聞き取り難い電話があります。すべてではありませんが。
	名前や電話番号などの数字が聞き取りにくいものがありますが、これは携帯電話になれていないからであると思っていました。相手の方の発声に問題があるように思います。(ある方の発音は全く問題なく「はっきり」明確に伝わりました)



気になったこと	事務局への連絡事項
<p>①イヤホンを利用して通話しましたが、時々私の声が「エコー」して私の耳にきこえるため、会話し難さを感じます。このような、「エコー」に対する、対策方法があればご教授下さい。②「今夜の担当医です。お母さんですか？よろしければお母さんのお名前をお聞かせ願いますか？私は携帯電話で対応していますので、その際こちらから折り返し、貴方の方に電話を差し上げたいとも思いますので現在話中の電話番号をお教え願いますか？などって相手の名前や電話番号は聞き出し易いのですが、住所や「何でこの電話相談のことをお知りになりましたか」という質問はいつも尋ね難いと感じています。</p>	<p>今日は前回より電話の声が聞えにくいTELが多いように思いました。相手が携帯の場合が声が遠いのでしょうか。</p> <p>今回の「症例21」はお母さんに理解されませんでした。小生も、考えながら回答を模索していたのですが、お母さんにしてみればどんな質問に対しても短刀直入に分かり易い答えが欲しかったのでしょう。これからは短気なお母さんに対する方法も検討しておきたいと思えます。</p>
<p>インフルエンザの抗ウイルス薬の適応が発症後48H以内であるがために、インフルエンザが疑われる患者に（今晚で48Hになるために）夜間救急受診させるべきか、全身状態が一晩こえるくらいよければ3日目に入って受診させるのか迷いました。救急の立場からは後者かと思いつながら、かかりつけ患者なら前者とも思い迷いました。どうするべきでしょうか。（水痘についても同様かと思いますが）インフルエンザが疑われる患者へ、特に5才以下の場合に発熱だけなら解熱剤を必要に応じて使い一晩みて翌朝かかりつけへ受診するよう指示した場合に、その晩にインフルエンザ脳症が発症したら責任を問われるのか不安になります。よいアドバイスがあれば教えて頂きたいのですが。</p>	
<p>・住所などを「何で言う必要があるのか、言いたくない」が1件。「そうですか。ではかまいませんよ」ですませました。が利用するだけしておいての勝手な態度にあきれやら。・具体的な処置は話さないことになっていますが、抗ケイレン剤の使い方を説明（指示）1件【熱性ケイレンについて、主治医の説明不足？を補ったつもり（抗ケイレン剤を正しく使ってもらうため）】でしたが長時間の電話になってしまい電話相談の役割の難しさを感じました。</p>	<p>終わりに電話番号・住所と「何で知ったか」を聞くことにしていますが、それなりの時間がかかることで、なかなかサッと言うイメージではないようです。特に福山の私には広島近辺の住所に不慣れなこともあるので。</p>
<p>時々名前をいつてくれない人があった。</p>	
<p>成人（21才男）の相談例ですが、成人の心身症（自律神経失調症）の相談窓口もゆっくりと相談できるところも必要ですね。</p>	<p>イヤホンマイクが便利ですが、ヘッドホン（簡易型）が7/7があるともっと使い易いと思います。両手が使えますので。</p>
<p>慣れてきましたが、電話では当方の思いが伝えられないこと、責任が重く感じられること、相談できる主治医が本当にいないのかとの疑問あり。</p>	<p>H16はリストからはずして下さい。福山市は広報が行き届いているらしい。相手の電話番号を聞いてこちらから電話をかけなおすと話がスムーズに出来る様です。</p>

### 資料7 満足度調査（調査票）

1. 医師の対応に満足されましたか？

①満足 ②ほぼ満足 ③普通 ④不満 ⑤大変不満

2. 医師の説明内容について

①よく理解できた ②まあまあ理解できた ③理解できなかつた ④かえって混乱した

3. 相談の結果、どのように行動されましたか？

①指示を受け、119番し救急車を呼んで受診した  
 ②すぐに救急病院にいった  
 ③翌日の昼間にかかりつけ医にいった  
 ④様子をみたら受診する必要はなかつた  
 ⑤相談しただけで納得した

4. 今後も「小児救急電話相談」を利用したいと思われますか？

①おおいに利用したい ②利用したい ③利用しない ④わからない

5. この電話相談について、何かお気づきになりましたこと、ご感想、ご要望などをご記入ください。

資料8 相談者の感想・要望(満足度調査より)

感想・要望
「こんなささいな事で電話してもいいんだろうか？」と少し迷って、TELLなのですが、親切に対応していただいうれしかったです。
大変助かります。初めての子どもなので何かすごく不安なのですぐに相談できるとありがたいです。
かかりつけ医師からも説明を受けなかった薬の効能などを伺うことができ、大変安心しました。電話ということもあり気軽に電話相談出来良かったと思います。対応するお医者様も大変かと思いますが、翌日病院が開くまで電話相談ができればなお良いと思います。
電話が少し聞こえにくかった。実際にお医者様が対応していただくので安心できました。
症状を相談したのですが、先生が病院を紹介しようと住所を聞かれた時、こちらの住所が東北の小さな町だったため、返事に困っておられて申し訳なかったです。
下の子どもまで、なかなか目が行き届かず、何を飲み込んだか、わからずあわてて電話し、相談を受け、安心しました。以後、口に入れたら危険なもの(上の子のおもちゃ)はすぐ片づけています。幸い、何もなく元気でしたが、この経験を教訓に日々気をつけて生活しております。電話相談できるシステムは非常に助かります。
とてもありがたいと思いました。大変ていねいに説明して頂き、感謝しております。
先生の説明により不安が解消され、夜中に受診する必要もなくなって、大変助かりました。どうもありがとうございました。今後も是非続けて頂きたいと思います。周りの人にも紹介しました。
私はとても心配症ですが病院にかけつける方なのでその前に相談ができるのであれば、と思っていたので助かります。今回はその逆で大丈夫と思っていたことが、実は違っているので、アドバイスいただきありがとうございました。
期間限定ではなく、ずっと続けてほしいです。どうしたら良いかを教えてもらい、落ち着いて子どもと接することができました。本当にありがとうございました。
少しあわてていた時に、住所氏名etc答えるのに？を持ちましたが、アンケート調査だとは思いますが、1分1秒でも早くと思っていたので時間のロスでした。
大変細かく症状を聞かれ丁寧に説明して頂き、とても良かったです。ぜひ次回も利用したいと思います。
安佐南地区に夜間の救急病院を作ってほしい。
救急病院に行くかどうか迷っていた時にTELして結局大丈夫だったのでとてもよかったです。やはり私の判断だとまちがってしまうかもしれないので、とても役に立ったと思います。是非続けてほしいと思います。
総合病院の小児科をかかりつけ医としているため、電話で相談ということができないため、こういった電話相談があるととても助かる。できれば平日の夜間もしてほしい。
電話で子どもの症状を説明できたのか不安が残った。電話の医師も最後に「異常があれば病院へ」と言われたのが、不安を募らせたような気がします。
電話相談を病院が良く思っていなかった。何だか電話相談を使用したことをしつこく聞かれ、あまりいい気分ではなかったです。病院と相談室は仲が悪いのですか？
対応された医師の方が、耳が遠かったようで、理解していただくのにずいぶん時間がかかりました。その点がかかりもどかしかったです。子どもがよく夜になって熱を出すため、土日祝とかだけではなく、平日の夜間も電話対応できるようにしてほしいです。乳児医療控除？対象外のため、病院代が高くなってしまい、かと言って、高熱が出ている子をどうしてよいやらわからないので、相談できる場がほしいです。
夜間の場合、舟入病院しかないのもとても行かれる方も多く、別の病気を子どもがもらう可能性もあるので、まずTELで相談できるのが嬉しいです。
とりあえず救急病院へといわれましたが、病院へ電話して様子を言うのと今日は家で様子をみて明日当番医へ受診するよう言われそうしました。少し電話の話が長すぎて、もう少し、急いで欲しかったです。
病院に連れて行くべきかどうか悩むようなことがあります。自分で判断するのはちょっと怖い…。これからも細かいご指導をよろしくお願い致します。
夜間、初めての症状(インターネットで調べると情報がありすぎて、悪い方に考えてしまっていました)に不安があったのですが、説明を受けて安心できました。ありがとうございました。
小児科医が少ないことは知っていますが、平日の夜間もTEL相談があればと思います。ありがとうございました。
相談した内容には、親切に丁寧な回答にありがとうございました(とても心強い制度だと思います)。ただ気持ち焦っている仲、住所や名前などをゆつくりと聞かれ(書き取っていらっしゃるため時間がかかる様子)。一分をあらそう救急の時は、疑問に思うと思います。
後から考えると、たいしたことないことでもそのときは救急のように思うので、心配でどのように対処したらよいかわからないので、このような電話相談があると、休日夜間でも安心です。
たぶん2回目の利用だと思います。前回より質問の内容がわかりましたが、先生が年配の方が少し電話が遠く感じ何回もおなじことをしゃべっていました。電話が聞き取りにくかったです。小児科の先生の不足など心配することもある中でとてもありがたいシステムだと思います。
声の方が小さい気がしました。相談して、とても良かったと思います。これからもよろしくお願い致します。
子育てがはじめてで、不安ばかり…熱を出すのは夜が多いので分からないことを先生に聞いてもらうだけでも本当に安心です。これからもよろしく申し上げます。
電話相談をして良かったと思いました。医者につれていった方がいいのか、よくないのか迷っていたので助かりました。これからも、困ったことがあったら、利用したいと思いました。ありがとうございました。
相談中に何故か電話が切れてしまい？って感じてました。ただ大腿のことは説明してもらったところだったのでかけ直しませんでした。今後も、そのようなことのない様、さらに続けていってほしいです。
電話がすぐつながってほしい。20分もつながらなかった。救急病院に行かないといけない場合、病院を紹介してほしい。救急病院で受け入れを拒否しないよう指示してほしい。
休日だったし、どうしたらいいのかなと思わずTELをした。相談してやさしく答えていただき心強かったです。
このような相談窓口があるというだけでとても心強く思います。実際にはたいした状況でなくとも、自分の判断で誤っていないとは限らず、特に経験の浅い親には支えとなります。
電話相談中、子どもがずっと泣いていたので必要なことだけを聞いて、電話を切りかけたが住所ほかを聞かれ何故だろうと思いました。「アンケートのために協力していただけないか」という一言がいただければ良かったと思います。幼い子どもを持つ者として、こういう電話相談があるのはとてもありがたいことだと思います。ありがとうございました。
初めての子育てで分からないことも多く不安です。夜中の急な発熱でしたが、電話相談することで少し心に余裕が出て安心することができました。おちついて行動できました。
携帯電話につながったようで、そばで子どもがギョギョ言っていたので、聞こえにくく、何度も聞き返した…。
初めての子育ての場合、経験がないため、どうして良いかわからない時、とても助かった、良かったと思います。
大変適切な対応でした。
広島市のことだけでなく、周辺地区のこと医療体制を知っておいてほしい。

## 感想・要望

自分が本当に知りたい事をおしえてもらえなかった。
当番の先生には本当にいていなご説明をいただき、感謝しております。これからも、もし、子どもの体のことで判断に迷った折は、利用させていただくつもりです。
大変助かりました。子どもが痛がり泣いていたのであわてましたが、先生に話を聞いていただいたり、説明くすりの与え方など丁寧に教えていただいたので、電話の後、子どもに落ちついて対応することができました。ただ、なかなか電話が通じず、待っている間どうしたらいいか、病院に行こうか迷い不安になりました。
24時間してほしいです。平日の昼でも病院に行きづらいので、相談の上で行くなり、様子をみるなどの対処をとりたいです。是非お願いしたいです。
対応は小さな声でもぞもぞこちらは救急で連絡しているのに、住所がどうかTELがどうか？何のために連絡したのか全くわからず必要性を感じなかった。結局最後に…病院に行けと言われたが、亀山からどれだけ離れているのか考えないのか？不思議です。結局自分で(ヤケドなので)…病院に連絡をとって行った。
翌日かかっていた小児科へ行ったが、どうも納得がいかず、ももとのかかりつけの耳鼻科(評判が良く人が多いので小児科へ行って)で診ていただいたところ、肺炎の疑いで病院を紹介され、即入院となりました。(6日間)。もう少し強く救急病院へ行くように言ってもらえたら良かったと思います。ただ今後も判断に迷ったりするので、電話で医師と繋がるのは安心感があります。是非続けて下さい。
1時間に4回も吐き(かなりの量を吐き)目も白黒させ、ぐったりし電話相談し、すぐ救急病院に行き、吐き止めの座薬をもらった。原因は分からないとのこと。その後体調が戻ったので受診せずに済んだ。突然体調が悪くなり、母と子ども二人の時、あわててしまう。電話相談できるシステムは非常に心強いです。
突然の高熱の時利用させていただきま。分かりやすい説明で落ち着いて聞くことができました。ただ始めに住所とか名前とか何故聞かれるのだろうと少し疑問に思いました。
声が小さくて聞きとれなかった。薬の飲み合わせのことを聞いただけなので、大したようではなかったのだが、こちらが安心するような対応の仕方ではなかったと思う。(親身でなかった)
電話にでた医師が対応が悪く不安だったので、舟入病院に再度TELした。どうしていいかわからず不安な親に対しての電話相談と聞いていたのに、面倒そうに対応されたので友人にもお勧めできないと思った。
もっと多くの方がこのシステムを知っていたら、少しは舟入病院の小児科に急いでかけこむ人が減って、本来の救急患者さんが助かるのではないのでしょうか。母子手帳や、救急病院の電話番号がの誌面などに、一緒にこのシステムをかかれるといいと思います。
先日は大変お世話になりました。大変、親切に説明していただき、安心できました。こういう相談できる場所があると心強いです。できれば24時間体制だとなお良いと思います。
名前と住所、TELを最初に聞かれたが、症状説明から対応についてを先に聞きたい。名前等は最後までいいのではと思う。このサービスは社会全体からも有意義だと思う。
休日の日や夜間など、どこに相談していいかわからない時は本当に助かります。ありがとうございました。
相談にのっていただきありがとうございます。医師の判断なので安心できました。これからもよろしくお願いします。
夜間の場合、すぐに連れていくべきか、一晩様子をみるべきかで、すごく悩む。電話相談を受けて安心して一晩様子をじっとみることができました。
子どものちょっとした変化などとても気になり、たいしたことではないのかなと思うことでも相談することにより、気持ちが楽になりました。又、相談相手が医師であり適切な言葉をかけてもらい、安心できました。又、医師の名がわかると良いと思いました。
かなり前のことなので忘れていましたが、こういう相談できる機関があれば安心です。
相談したことにより安心したことが一番大きかったです。今回のように病状によって受診したほうがよいか、朝まで待つべきかを指示していただいていたかったです。
子どもは突然症状が急変するのでこのようなシステムがあると心強い。
もう少し大きな声で話して欲しい(子どもがいる家庭はとにかく雑音が多く聞きとりにくい)、新聞広告だけではなくラジオ、テレビ、i-mode等もっとたくさんのメディアにのせた方がよい(子どもの手がかかろうちは母親はほとんど新聞やテレビを見る時間はない)
夜間でも対応してくれるので安心して子育てができる。
夜中とかに心配ごとが起きたら病院に行くしかないのかな？と考えたり、やっぱり一番望むのは24時間のサービスがあったらいいなと思っていただけ、ありがたいサービスです。
相談する人が夜間の為いなかったので安心した。病院に電話して聞いても迷惑がられるから、今後も利用したい。自分の判断では病院側も困るだろうから。
優しい声で相談にのっていただき、とても安心しました。どうもありがとうございました。
電話の声がとても小さく聞き取りにくかった。
また利用させていただきたいと思っています。
救急病院へいこうかどうしようかと迷っていたので相談をして安心できました。夜間救急病院へ直接は行きにくい、不安があったのが、いったん電話相談することで冷静になれ、落ち着いた判断ができたと思いました。ありがとうございました。
夜の熱で大変だったので、電話して安心できました。親同士で話をしてもおろおろするだけだったので本当に助かりました。これからもずっと続けてほしいので皆さん頑張って下さい。
電話でとても適切なアドバイスをいただきました。親子ともども助かりました。
結局、電話では結果はでないけど、やっぱり相談できるという事は、いいと思います。初めての事やわからないことがいっぱい不安なので…些細なことでもTELできるような体制でほしいです。消防署、病院で聞いて初めてこの電話を知ったのですが、もっと宣伝して多くのお母さんに知ってもらいたいです。不安だったので良かったです。ありがとうございました。
「どうしようかな」と思った時に電話して相談する所があると気持ちが楽です。子どもはいつ何が起るか分からないので、これからも続けてほしい。そして全国に広がればよいと思う。
たいしたことではないようなことでも、とても心配で、どうなのだろうかと不安に思うことがあります。この度、お忙しいでしょうにやさしく分かりやすく説明をしてくださり、不安を解消することができて大変ありがたかったです。大変でしょうがこれからも続けていってください。
電話で相談できるのでとても助かります。また子どもが病気になる時、相談したいので、ずっと続けてもらえたら嬉しいです。
電話の後、住所などを聞かれました。なぜかよく分からなかったのですが、このアンケート等と理由を言って欲しかった。
本に載っていない時は、すごく不安になり、焦ってしまいました。先生のお話は丁寧で安心しました。今後も何かの時はご相談したいと思っています。ありがとうございました。
電話で相談する事で、とても安心して行動に移せるので良かったです。ありがとうございました。
的確なアドバイスを頂きありがとうございました。
病気やケガのことは何も分からないので特に子どものことは心配で…。電話の対応でとても親切に教えていただき、安心できました。これからも何かあった時は利用したいと思っています。ありがとうございました。
大変お世話になりました。初めての子ともで、どうしようと思って、悩んでいました。新聞で見て、切り取っておいて良かったと思います。なかなか近くに夜間つれて行く所がないのですごく助かりました。
先日はお世話になりました。要望は、24時間対応にして頂きたいこと、福山にもそのような電話相談があるととても良いと思います。宜しくご検討下さいますように…。

感想・要望

先生の声が聞き取りにくかった。声が小さいのか、電話が遠いのかわかりませんが、アドバイスは的確で助かりました。ありがとうございます。

あわてていたせいか録音テープの内容が聞き取れず頭に入らなかった。時間外に病院に行くかどうか自分で判断できない時に助かる。

夜だったのでとても助かりました。ありがとうございました。

先生が早口で何を言っているのか聞きとれなかった。土曜の夜だと翌日(日曜日)の当番医を受診するが、区内に小児科の当番医がない場合もあるので、そのへんもフォローしてもらいたい。

365日、24時間相談を受け付けて欲しい。

初めての育児なので何かあった時にとても不安になります。電話で小児科の先生に相談できるというのはとても心強いです。小児救急医療電話相談がはじまってとてもうれしいです。これからも続けて下さい。先生には大変だと思いますが、24時間になればもっといいと思います。

日曜日だったので救急病院に行きました。

出来ればもう少し早い時間から利用出来ればもっと有難いと思います。

子供の嘔吐下痢が母親である自分にうつってしまい、日曜の夜ということで嘔吐が続き、病院にも行けず(3か月の娘もいました)小児科への電話相談と知りつつ、ダメ元で電話をし、いろいろアドバイスして頂き、嘔吐も3時間でおさまり、なんとかなりました。小児科だけでなく、大人の私にも対応してもらい、本当に助かりました。子どもだけでなく、大人の対応もしていただけたらと助かります。

上の子の時に夜間救急に行ったのですが、「こんなことぐらいで来るなよ」みたいな言い方をされ、そのことがあったので今回、迷っていました。電話相談して、すぐ病院へ連れて行き、すぐ入院になりましたが、大事にはならなかったのがよかったです。「電話相談」があって本当に助かります。今後も続けてほしいです。

医学的用語、専門用語をたくさん使って話していただいても理解に苦しみます。要点を早く聞かせてほしい。(住所などの聞き取り)1秒でも早く病院に行きたかったのです。

本当に心配だったので心強く感じました。

休日だけでなく、平日もあればと思います。受付時間ももう少し早ければ。

土日だけでなく、平日の夜も相談できるとうれしいのですが…。先生方は大変でしょうけれど、子供がほんの少し熱を出しただけでも、オロオロするダメな親です。今回は相談させていただき、本当にありがとうございました。

困っている時に住所とか聞かれてもイライラするので別の日にかけ直して頂きたいです。

小児医療だけでなく、大人の医療相談もできるとよい。住所や番地も名前も誤っている(きちんと伝えたが…)。

先生の声が小さく早口で少し聞きとりにくい点もあったが、相談して安心した。

とても親切に対応して下さいました。不安だったのですが、電話が済んだあとは、安心した気持ちになれました。ありがとうございました。

子どもの発熱は、夜間におこることも多いので、一般外来が閉まった(後の)電話相談はありがたいサービスだと思います。午後11時以降、もう少し長い時間あると、より良いと思いました。日曜日の小児科の外来は、ほとんどないので、もう少し多く、各地区ごとに1~2施設は常に診療があればいいと思います。

最初は東広島市内の病院に問い合わせたのですが、対応が悪く、広島市内の病院に連絡したところ、こちらの方へ回されました。親としては少々パニックだったのですが、非常に落ち着いた感じと、心配して下さる対応で安心して翌日まで待つことができました。また何かあればよろしくお願ひ致します。

今回は朝まで様子を見た方がいいといわれたが、ひどくなったので病院に行きました。1度TELで話したので、病院での対応に助かりました。電話の声が小さくて聞きとりにくかったです。

このような相談をするところがあって良かったと思います。

病院にすぐ行った方がいいのか否か、忙しい病院内の電話ではなかなかゆっくりと聞けないことが、電話の先生は落ちついて、ゆっくり、じっくり話を聞いて下さり、こちらも落ちつけました。今後も電話相談があつてくださると心強いです。ありがとうございます。

子どもは親が頼りなのに、親自身子どもの突然の病気等であわててすぐ病院へ連れて行くべきなのか迷い誰かに相談したいと思います。それが医師の方にすぐ相談できるなんてとても安心し、冷静に行動できるとも良いと思います。

子どもが熱を出した時、機嫌がいいので大丈夫だろうと翌日受診していましたが、業人の判断ミスで子どもにもしものことがあつたら…。と心配でたまりませんでした。しかし、このような電話相談を今後も行っていただければ、これほど心強いものはありません。どうかこれからも引き続き相談を行っていただけるよう、よろしくお願ひ致します。できれば24時間制で…

核家族で初めての子ということもあり、ちょっとしたことでも心配になってしまいます。専門の方の話を聞いて落ち着くことができました。ありがとうございます。

初めての子の為、高熱が下がらずだんだん不安になっていたのですが、TELで優しく丁寧に説明して下さい気持ちがすく落ちつききました。ありがとうございます。このような電話相談があるとは知らず、次の日、友達、親せきに教えてあげました。今のところ知っている人は1人も居ず、みんなに喜ばれます。もっとPRして頂けたらと思います。

結果的には病院に行くほどではなかったのですがその時は慌ててしまつて先生にアドバイスをいただけてとてもほつしました。とても親切な先生で安心できました。とてもよいサービスだと思います。24時間体制だととてもありがたいのですが…。(なかなかむずかしいですよね)

先生がわかりやすく説明して下さいだったので安心できました。ありがとうございます。

電話の音が遠く手聞えにくかったです。

三種混合の3回目の時にすぐはれたので心配になり電話しました。電話できると納得して安心できました。休みの日だったので病院へ行くのも思っていたので電話で相談できて良かったです。

住んでいる地区は診療していない(時間・当番医)との事で他の救急病院の救急に行く様指示を受け行ったら病院側からは別の病院へ自ら電話して行ってくれと断られた。再び紹介を受けた病院へ電話すると火傷なのに内科医しかいないので月曜に来るように言われ頭にきた。ご近所の病院へTELすると心良く診察してくれた。

電話を切る際、子供が電話口で泣き叫んでいるにもかかわらず(具合が悪くて)住所や名前を聞いてくるのはどうかと思った。この相談(緊急の時)に名前や住所は関係ないと思う。こちらの状況を考えてほしい。

できれば平日も含めフルタイムで相談できたらと思う。特に平日は主人がいないので姉妹を連れて病院へかけつけるべきかどうか迷うことがある。

平日もあるとありがたいです。たいしたことなくてもやはり心配で病院に行ってみてもらいたいのですが、今夜間の救急は混んでいると聞きます。電話で本当に病院に行くべきなのか先に相談できれば安心して次の日まで待つことができます。

電話をしても誰も出ない時があるので救急には意味がない時があった。

電話がつながりにくく少し不安でしたが親切に対応していただきました。相談できる専門の方がいらっしゃるというのはとても心強いです。

どうしたらよいか不安な時、夜病院も開いていない時に相談できた時は心強かったです。

親もちょっとあわてて伝え方が上手に言えなかった部分もあるけど、不安だからTELしてるのでもう少し親身に相談にのってもらえたらと思います。心配だったらやっぱり病院に行った方が確実かもと思います。

こちらは1分1秒を争う思いで電話しているのになぜ最初に住所や名前を言わねばならないのか?後で良いのでは。

ご親切にアドバイスをして下さいととても助かりました。この様な相談を夜間してくれと安心です。ずっと続けていただきたいと思います。