

図7 「医療機関の問合せ」件数と小児救急医療電話相談の「聞き取り票入力・照会」業務から利用できる「医療機関検索」の使用件数の比較（2007～2010年度）

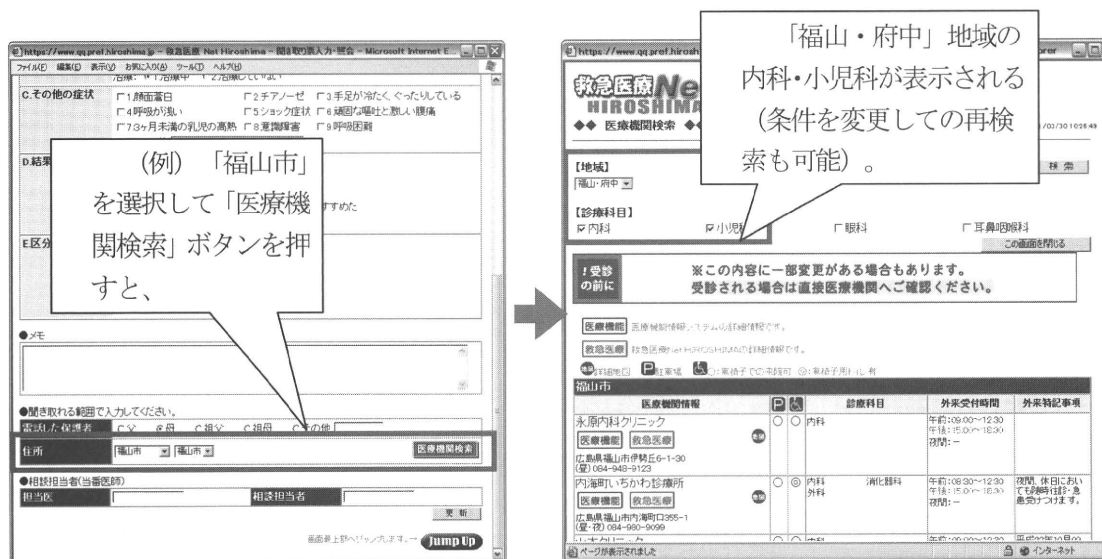


図8 小児救急医療電話相談の「聞き取り票入力・照会」業務から利用できる「医療機関検索」の画面遷移例



図9 二次医療圏

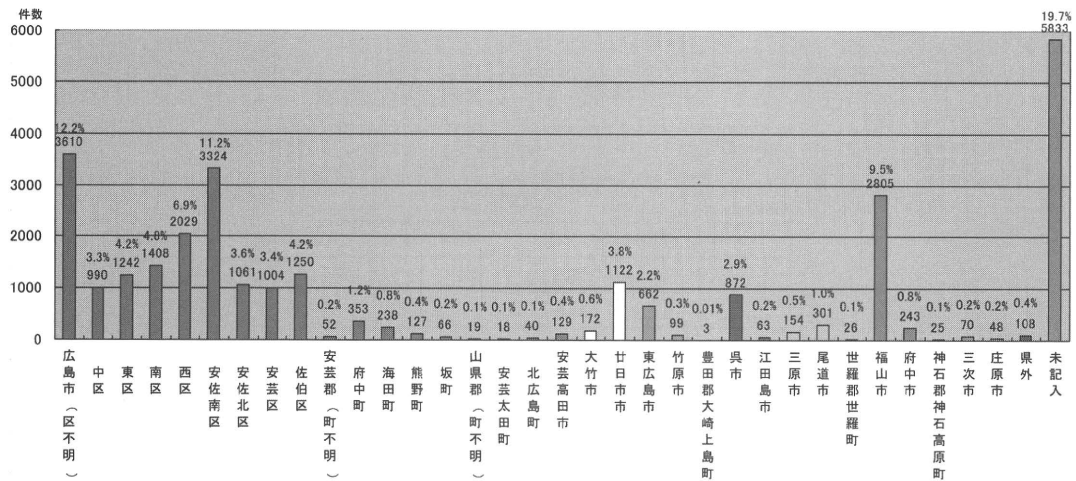


図10 相談件数 (住所別) とその割合

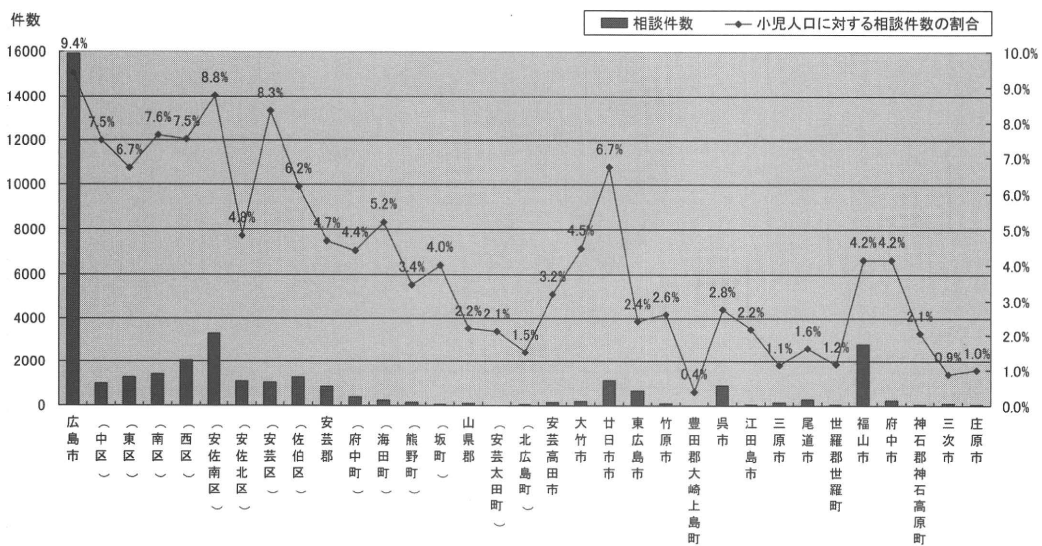


図11 相談件数 (住所別) と小児人口に対する相談件数の割合

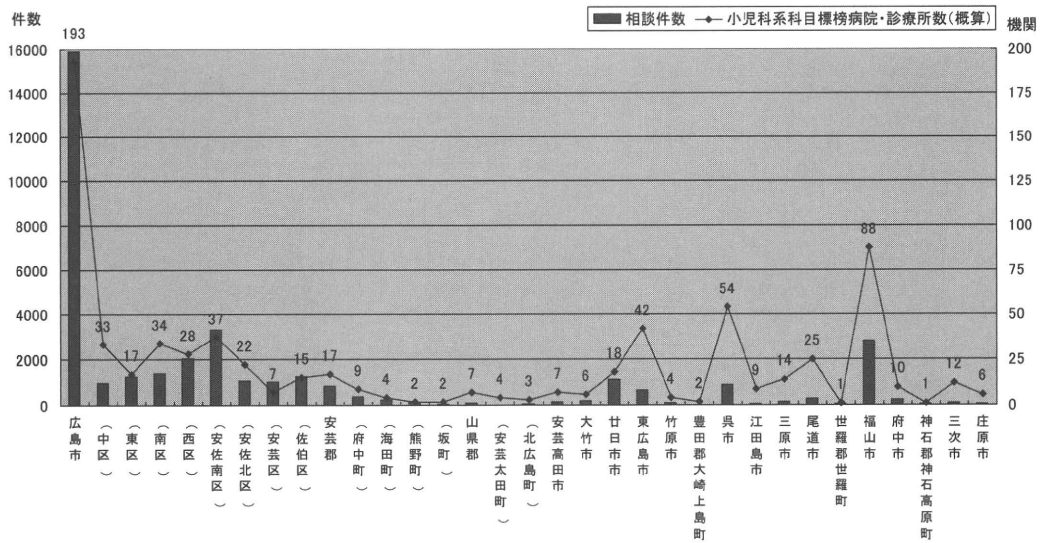
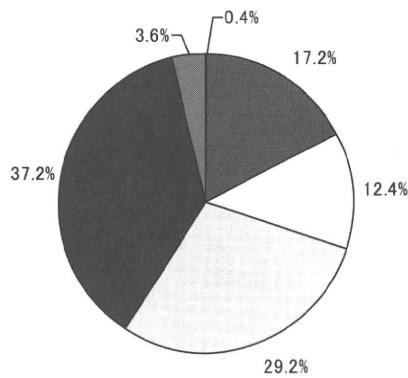


図12 相談件数（住所別）と小児科系科目標榜病院・診療所数（概算）の比較

表5 相談件数（年度×相談担当者）

相談担当者 年度	小児科医師	看護師	看護師が医師に相談	未記入	合計
	2005	1551	1340	35	130
2006	1599	1863	40	12	3514
2007	1691	2587	65	39	4382
2008	1938	3109	43	20	5110
2009	2512	4006	36	31	6585
2010	2256	4610	31	22	6919
合計	11547	17515	250	254	29566



- 119番するようだった
- 病院にいくようにすすめた
- 心配がないので、翌日受診するようだった
- 心配がないが、なにかあれば、病院にいくようにすすめた
- その他
- 未記入

図13 看護師が医師に相談した結果の割合

Ⅲ. 研究成果の刊行に関する一覧表

1. 「子ども救急電話相談対応テキスト」 (日本小児医事出版社), 2011. 5予定

Ⅳ. 研究成果による特許番号等の知的財産権の出願・登録状況

特記することなし。

Ⅴ. 健康危険情報

特記することなし。

Ⅵ. 研究協力者名簿

分担研究者：

- 桑原正彦 ((社) 日本小児科医会担当副会長)
- 山中 樹 ((社) 日本小児科医会常任理事)
- 渡部誠一 ((社) 日本小児科医会小児救急医療委員会委員長)

研究協力者：

- 石井正三 ((社) 日本医師会常任理事)
- 市川光太郎 ((社) 日本小児科学会小児救急委員会副委員長)
- 今村孝子 (山口県健康福祉部長)
- 岩佐充二 ((社) 日本小児科医会小児救急委員会委員 (21年度))
- 衛藤 隆 ((社) 日本小児保健協会会長)
- 太田八千雄 ((社) 日本小児科医会小児救急委員会委員 (21年度))
- 鴨下重彦 ((社) 小児医学研究振興財団 (22年度オブザーバー))
- 倉重 弘 ((社) 日本小児科医会小児救急委員会委員 (21年度))
- 洪 愛子 ((社) 日本看護協会救急部長)
- 白石裕子 (日本看護協会看護研修学校)
- 杉原雄三 (日本小児科医会理事)
- 内藤裕郎 (東京都医師会副会長)
- 沼口俊介 (日本小児科医会常任理事)
- 橋本康男 (広島県総務局国際課長)
- 平林優子 (聖路加看護大学准教授)
- 広野裕子 (ERテレフォニッククリニック代表)
- 福井聖子 (大阪府小児科医会)
- 松井 陽 (国立成育医療研究センター病院長)

オブザーバー：

- 石黒満久 (NTTデータヘルスケアシステム事業部)
- 谷口 隆 (前厚生労働省医政局指導課長21年度))

三浦公嗣 (厚生労働省) 医政局指導課長 (21年度))
馬場征一 (厚生労働省医政局指導課長補佐 (21年度))
大内みやこ (厚生労働省医政局指導課 (21年度))
中谷佑貴子 (厚生労働省医政局指導課課長補佐 (21年度))
中山 鋼 (厚生労働省医政局指導課救急・周産期医療対策室長 (21年度))
長谷川学 (総務省消防庁救急企画室専門官 (22年度))
新村和也 (厚生労働省医政局指導課長 (22年度))
宮本哲也 (厚生労働省医政局指導課救急・周産期医療対策室長 (22年度))
福原康之 (厚生労働省医政局指導課課長補佐 (22年度))
山本和巳 (厚生労働省医政局指導課小児周産期専門官 (22年度))

Ⅶ. その他の資料

平成22年度保科班会議等日程：

(意見交換の多くはメーリング・リストを利用した)

1. 全体会

第1回 平成22年6月19日(土) 14:00～, 於 山王ホール
第2回 平成22年9月25日(土) 14:00～, 於 山王ホール
第3回 平成23年1月29日(土) 14:00～, 於 山王ホール

2. チーム別協議会, 打合せ会

* 保科・桑原班：

各全体会終了後

平成22年4月11日(日) 10:30～, 於 東京国際フォーラムA
平成22年6月2日(水) 14:00～, 於 厚生労働省医政局指導課
平成22年7月7日(水) 16:30～, 於 厚生労働省医政局指導課
平成22年9月16日(木) 15:00～, 於 子ども総合研究所所長室
平成22年9月16日(木) 16:30～, 於 厚生労働省医政局指導課
平成22年10月23日(土) 18:30～, 於 広島酔心会館

* 山中班：

各全体会終了後

平成22年12月19日(日) 13:00～, 於 聖路加看護大学平林研究室

* 渡部班：

各全体会終了後

平成22年9月17日(金) 11:00～, 於 (株) ダイヤルサービス会議室

* 佐々木・桑原班：

平成22年6月29日(火) 19:00～, 於 広島県庁

平成22年8月19日（木）14：00～，於 広島県庁

平成22年10月27日（木）午前，於 島根県庁

中国5県医療担当課長会議

平成22年12月19日（日）15：00～，於 広島県庁

平成23年1月14日（金）19：00～，於 広島県庁

平成23年2月8日（月）20：00～，於 広島県庁

3. 市民広報

*市民公開シンポジウム「ここまで来た，#8000—いつでも，どこからでも，すぐに相談できる#8000を目指して—」

平成23年1月15日（土）14：00～，於 全国町村センター（東京）

4. 政界・医界陳情

平成22年12月7日（火）17：30～，衆議院第2議員会館仁木事務所

平成22年12月9日（木）19：00～，日本医師会館

厚生労働科学研究費補助金（地域医療基盤開発推進研究事業）
「小児救急電話相談の実施体制および相談対応の充実に関する研究」
（H21—医療—一般—010）

総括・分担研究報告書資料集

目 次

1. 深夜帯利用者の事後聞き取り満足度調査マニュアル
2. #8000の深夜帯ニーズ及び満足度調査結果報告書
3. 岩手看護協会電話相談報告書
4. 三次中央病院電話相談報告書
5. #8000（小児救急電話相談事業）相談システム連携及び統計分析に関する報告書

資料1 深夜帯利用者の事後聞き取り満足度調査マニュアル

資料2 #8000のニーズ及び満足度調査結果報告書

平成22年度厚生労働科学研究費補助金

地域医療基盤開発推進研究事業

「小児救急電話相談の実施体制および相談対応の充実に関する研究」班 御中

#8000の深夜帯ニーズ及び満足度調査 結果報告書

2011年1月10日

ダイヤル・サービス株式会社

INDEX

1.本調査の目的	P3
2.調査概要	
(1)調査概要	P4
(2)調査対象	
(3)調査体制	
(4)調査の流れ	P5
3.調査結果と考察	
(1)調査対象	P6
【1】調査対象となった相談のプロフィール	
①入電時間帯分布	P7
②相談に要した回数分布	P9
③相談対象者のプロフィール別分布	P10
【2】調査対象となった相談の内容	P12
①調査協力者の相談内容の中の「救急医療相談」について	P13
②調査協力者の相談内容の中の「一般の病気相談」について	P14
(2)インタビュー調査結果	P15
①相談数日後のインタビュー調査結果	P15
②相談内容と、実際の対応、インタビューとの関係	P19
4.調査結果詳細	
(1)相談のプロフィール	P21
(2)相談の内容/回答の内容	P23
(3)インタビュー結果	P24

1.本調査の目的

小児救急電話相談(#8000)の深夜帯については、コストや効率、あるいは協力する小児科医への負担などの理由から、現在相談に対応している都道府県が少なく(平成22年7月25日現在、11府県23%)、また、都道府県単位で相談体制を整備するのは非効率との側面がある。

一方で、現在深夜帯の相談に対応している県の相談実績については、深夜帯においても準夜帯の約4分の1程度の相談実績が報告されており(「平成21年度厚生労働科学研究費補助金(地域医療基盤開発推進研究事業)小児救急電話相談の実施体制および相談対応の充実にに関する研究」より)、深夜帯においても、相当程度の相談ニーズがあると考えられる。

本調査では、「利用者から求められている深夜帯における#8000の在り方」について、今後の方向性を提言することを目的として、深夜帯に#8000を利用した保護者等の相談者を対象として、相談実績データを分析し、且つ相談終了後の満足度について聴き取ることにより、#8000における深夜帯のニーズの定性的・定量的な検証を行った。

2.調査設計

(1)調査概要

主に深夜帯に求められている#8000の機能・役割を測定するため、現在深夜帯に#8000事業を行っている県から、任意の5県を選び、下記を実施した。

- ①本調査について県民へ理解を得るため、県のHPに主旨を掲示
- ②深夜帯における#8000相談終了時に、電話インタビューへの後日協力の許諾を取得
- ③電話インタビューによる調査を実施

(2)調査対象

対象県 : 現在#8000深夜帯に対応している都道府県の内、任意の5県

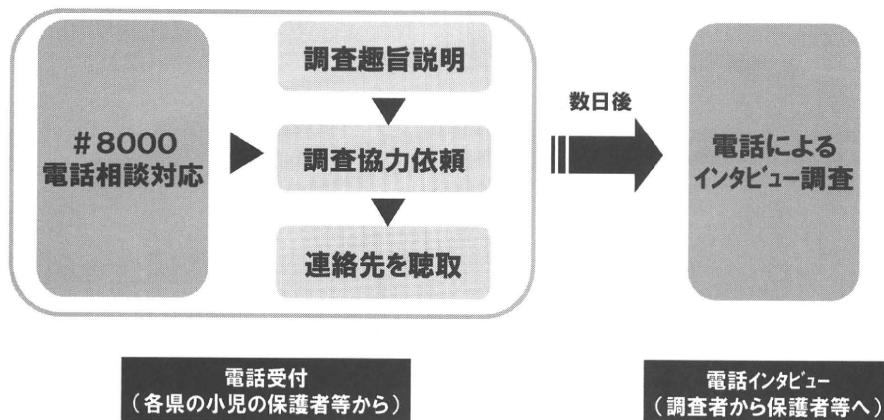
対象者 : 2010年7月30日(金)～8月31日(火)の期間の、22時～翌朝8時
までに発生した対象県の#8000への電話相談終了後、調査協力について受諾し、実際にインタビューに回答頂いた相談者(以下、「調査協力者」という)

(3)調査体制

「小児救急電話相談の実施体制および相談対応の充実にに関する研究班(主任研究者 社団法人日本小児科医会会長 保科清)」の依頼を受けて、現在全国10県から小児救急電話相談事業を受託している、ダイヤル・サービス株式会社が実施

2.調査設計 2

(4)調査の流れ



3.調査結果と考察

調査対象期間:2010年7月30日(金)22時~8月31日(火)24時

調査対象時間:22時~翌朝8時

調査対象県:5県(上記対象時間に#8000相談事業を実施している県)

(1)調査対象

上記調査対象期間・時間・対象県における相談実績(以下「母集団」という)	1,107件(100%)
上記の内、調査を受諾し、連絡先を預かった件数	260件(23.5%)
上記の内、調査に回答を得た件数(以下「調査対象集団」という)	212件(19.2%)

【1】調査対象となった相談のプロフィール

母集団の内、実際に調査協力に至った相談は212件(19.2%)であった。

相談対象者の属性の内訳(年齢比・性別比)は、母集団と調査対象集団で大きな違いは無かったが、早朝に入る相談や、短時間で終了する相談に関しては、母集団に対する調査協力比率が低かった。

3.調査結果と考察 2

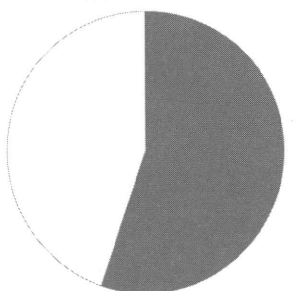
【1】調査対象となった相談のプロフィール

①入電時間帯分布

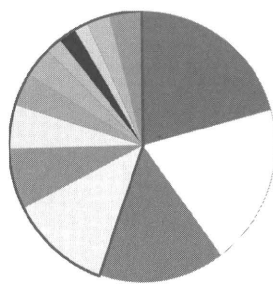
1.調査対象時間外(19時～22時)の相談対応状況について

調査対象期間における、調査対象県の毎日19時から翌朝8時までの全相談件数は2,473件で、その内、調査対象となる22時から翌朝8時までの深夜帯の相談件数(1,107件)は、全体の約半数(44.8%)となっており、深夜帯に一定のニーズが存在することが認められた。

【19時～翌朝8時までの全相談の内、
本調査対象である深夜帯の相談が占める比率
(合計:2,473件)】



【左記の時間帯別内訳 (合計:2,473件)】



時間帯	件数	比率
19時-20時	512	20.7%
20時-21時	480	19.4%
21時-22時	374	15.1%
22時-23時	306	12.4%
23時-24時	176	7.1%
24時-1時	131	5.3%
1時-2時	98	4.0%
2時-3時	88	3.6%
3時-4時	49	2.0%
4時-5時	51	2.1%
5時-6時	43	1.7%
6時-7時	66	2.7%
7時-8時	99	4.0%
合計件数	2,473	100.0%

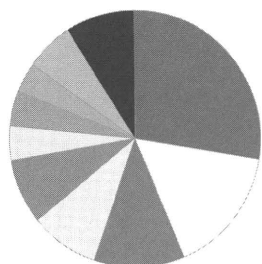
3.調査結果と考察 3

①入電時間帯分布

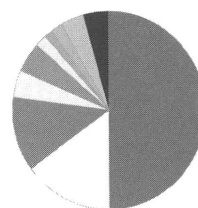
2.調査対象時間内(22時～翌朝8時)の相談対応状況について

早朝に入った相談(母集団内)における、調査協力比率は、22時台(306件中106件(34.6%))に比べ、低かった(6時～8時:165件中17件(10.3%))。

【全相談の時間帯別内訳 (合計:1107件)】



【調査協力者の時間帯別内訳 (合計:212件)】



入電時間帯	件数	比率	入電時間帯	母集団	調査協力比率	入電時間帯	件数	比率	
22時-23時	306	27.6%	22時-23時	306	106	34.6%	22時-23時	106	50.0%
23-24時	176	15.9%	23-24時	176	32	18.2%	23-24時	32	15.1%
24時-1時	131	11.8%	24時-1時	131	26	19.8%	24時-1時	26	12.3%
1時-2時	98	8.9%	1時-2時	98	9	9.2%	1時-2時	9	4.2%
2時-3時	88	7.9%	2時-3時	88	11	12.5%	2時-3時	11	5.2%
3時-4時	49	4.4%	3時-4時	49	4	8.2%	3時-4時	4	1.9%
4時-5時	51	4.6%	4時-5時	51	3	5.9%	4時-5時	3	1.4%
5時-6時	43	3.9%	5時-6時	43	4	9.3%	5時-6時	4	1.9%
6時-7時	66	6.0%	6時-7時	66	8	12.1%	6時-7時	8	3.8%
7時-8時	99	8.9%	7時-8時	99	9	9.1%	7時-8時	9	4.2%
合計件数	1,107	100.0%	合計件数	1,107	212	19%	合計件数	212	100.0%

3.調査結果と考察 4

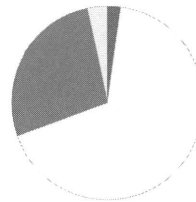
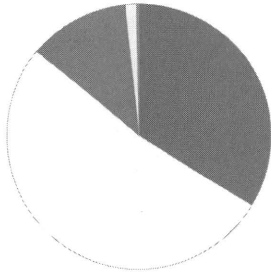
②相談に要した時間数分布

相談所要時間5分未満の相談は、母集団では総件数373件であったが、その内調査協力の実績は5件(調査協力率1.3%)であった。

一方、所要時間5分～15分の相談の場合、母集団715件中200件が調査に協力しており(調査協力率28.0%)、短時間で終結した相談における調査協力率が低かったといえよう。

【全相談の相談所要時間別内訳 (合計:1107件)】

【調査協力者の相談所要時間別内訳 (合計:212件)】



相談所要時間	件数	比率
0～5分未満	373	33.7%
5～10分未満	376	52.0%
10～15分未満	139	12.6%
15～20分未満	16	1.4%
20～30分未満	3	0.3%
30分以上	0	0.0%
合計件数	1,107	100.0%

相談所要時間	母集団	調査協力	協力比率
0～5分未満	373	5	1.3%
5～10分未満	376	142	24.7%
10～15分未満	139	58	41.7%
15～20分未満	16	7	43.8%
20～30分未満	3	0	0.0%
30分以上	0	0	-
合計件数	1,107	212	19%

相談所要時間	件数	比率
0～5分未満	5	2.4%
5～10分未満	142	67.0%
10～15分未満	58	27.4%
15～20分未満	7	3.3%
20～30分未満	0	0.0%
30分以上	0	0.0%
合計件数	212	100.0%

3.調査結果と考察 5

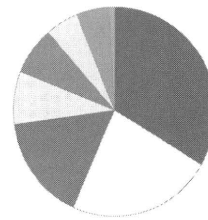
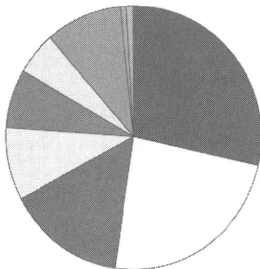
③相談対象者のプロフィール別分布

(1) 年齢

年齢の分布は、母集団と調査協力者ではほぼ同比率となった。

【全相談の相談対象者年齢別内訳 (合計:1107件)】

【調査協力者の相談対象者年齢別内訳 (合計:212件)】



相談対象者年齢	件数	比率
1歳未満	317	28.6%
1～2歳未満	261	23.6%
2～3歳未満	163	14.7%
3～4歳未満	103	9.3%
4～5歳未満	79	7.1%
5～6歳未満	59	5.3%
小学生(6～12歳)	107	9.7%
中学生(13～15歳)	9	0.8%
その他	9	0.8%
合計件数	1,107	100%

相談対象者年齢	母集団	調査協力	協力比率
1歳未満	317	71	22.4%
1～2歳未満	261	49	18.8%
2～3歳未満	163	34	20.9%
3～4歳未満	103	18	17.5%
4～5歳未満	79	16	20.3%
5～6歳未満	59	11	18.6%
小学生(6～12歳)	107	11	10.3%
中学生(13～15歳)	9	2	22.2%
その他	9	0	0.0%
合計件数	1,107	212	19.2%

相談対象者年齢	件数	比率
1歳未満	71	33.5%
1～2歳未満	49	23.1%
2～3歳未満	34	16.0%
3～4歳未満	18	8.5%
4～5歳未満	16	7.5%
5～6歳未満	11	5.2%
小学生(6～12歳)	11	5.2%
中学生(13～15歳)	2	0.9%
その他	0	0.0%
合計件数	212	100%

3.調査結果と考察 6

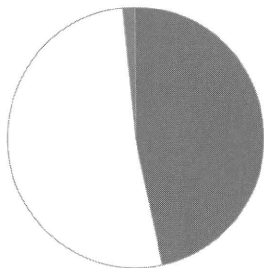
③相談対象者のプロフィール別分布

(2) 性別

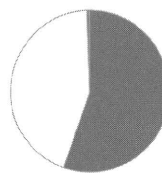
性別の分布については、調査協力者集団の男子比率が母集団と比べ若干高かったが、大きな違いは見られなかった。

【全相談の相談対象者年齢別内訳（合計：1107件）】

【調査協力者の相談対象者年齢別内訳（合計：212件）】



性別	件数	比率
男	516	46.6%
女	576	52.0%
不明	15	1.4%
合計件数	1,107	100.0%



性別	件数	件数	協力比率
男	516	118	22.9%
女	576	93	16.1%
不明	15	1	6.7%
合計件数	1,107	212	19.2%

性別	件数	比率
男	118	55.7%
女	93	43.9%
不明	1	0.5%
合計件数	212	100.0%

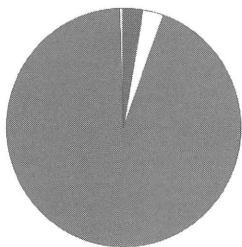
3.調査結果と考察 7

【2】調査対象となった相談の内容

当初「救急相談」との主旨で入った相談6件について、相談員が対応した結果、「119番」や「すぐに医療機関を案内したケースはゼロであった（本書P13）。一方で、「一般の病気相談」として当初受けた相談（199件）の内、「すぐに医療機関を案内したケースが10件発生した（本書P14）。このことから、不要不急の救急受診抑制や不安解消効果、及び早期治療による奏功効果に、#8000が一定の機能を果たしていると言えよう。

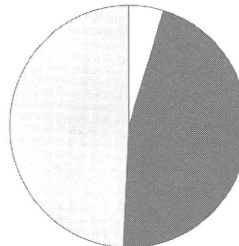
【調査協力者の相談内容（当初相談者が主張した内容）別内訳】

【相談員の回答内容別内訳】



当初相談内容	件数	比率
救急医療相談	6	2.8%
くすりの相談	6	2.8%
一般の病気の相談	199	93.9%
育児・しつけ	1	0.5%
その他	0	0.0%
合計件数	212	100.0%

調査協力者の、相談当初の「思い」



回答内容	件数	比率
119番をすすめた	0	0.0%
直ぐに医療機関を勧めた	10	4.7%
翌日の医療機関を勧めた	98	46.2%
一般的な保健指導・育児相談	104	49.1%
その他	0	0.0%
合計件数	212	100.0%

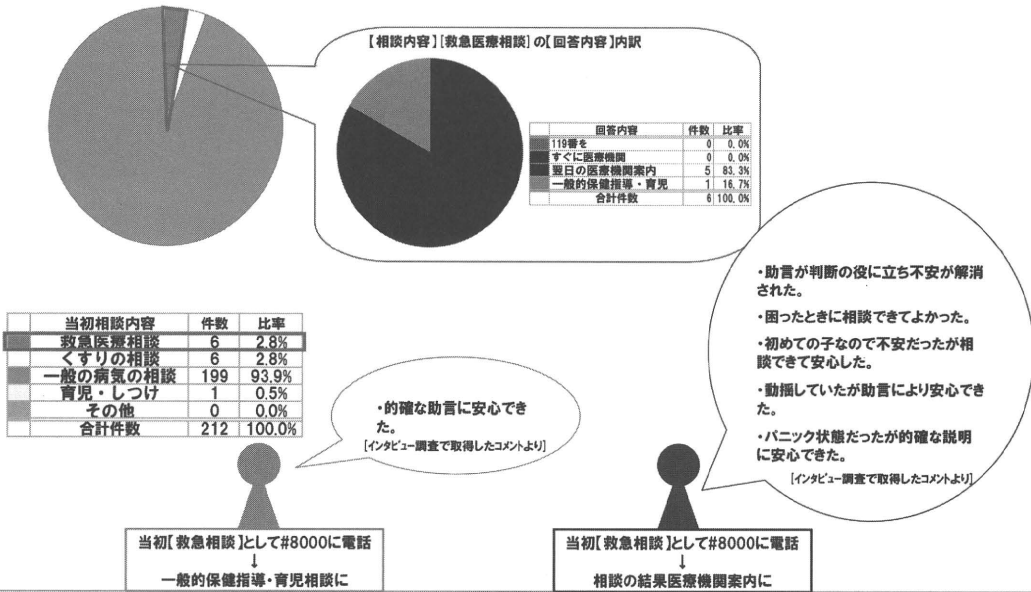
相談員による対応結果

3.調査結果と考察 8

【2】調査対象となった相談の内容

①調査協力者の相談内容の中の、「救急医療相談」について
救急として相談された6件の内、相談員の対応が「119番」又は「すぐに医療機関を案内」した事例はゼロ件だった。

【調査協力者の相談内容（当初相談者が主張した内容）別内訳】



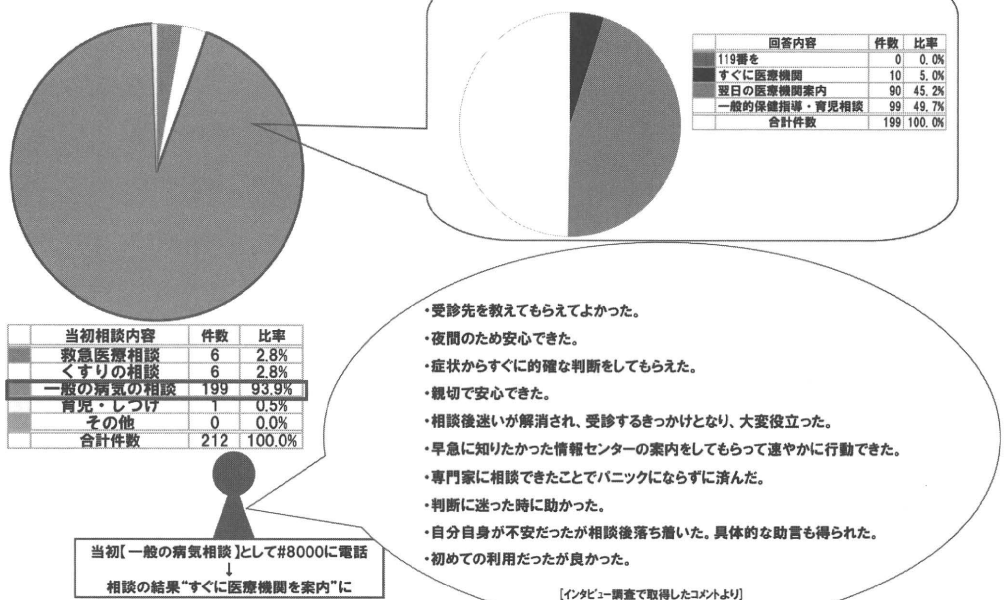
Dial Service Co.,Ltd.

- 13 -

3.調査結果と考察 9

②調査協力者の相談内容の中の、「一般の病気の相談」について
相談員の対応が、「すぐに医療機関を案内」した相談10件は、全て当初は「一般の病気の相談」として入電した。

【調査協力者の相談内容（当初相談者が主張した内容）別内訳】



Dial Service Co.,Ltd.

- 14 -

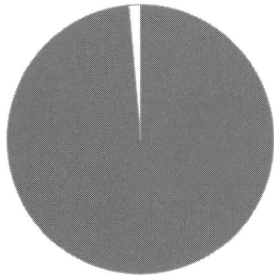
3.調査結果と考察 10

(2)インタビュー調査結果

①相談数日後のインタビュー調査結果（総計212件）

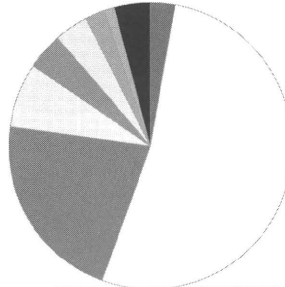
深夜帯に#8000を利用した調査協力者の98.6%が「#8000に相談できてよかった」と回答。又、#8000が無かった場合、調査協力者の56.6%(120件)が、「119番に電話する」「救急病院を受診する」「消防に相談する」と回答している。これに「医療機関に電話」「医療機関で受診」を加えると133件(62.7%)の調査対象者が、#8000が利用できなかった場合、医療機関や救急に何らかのアクションを起こすと表明している。この結果から、#8000が不要不急の救急受診抑制に一定の機能を果たしているといえるだろう。

【#8000に相談できてよかった? (計:216件)】



	件数	比率
YES	209	98.6%
NO	3	1.4%
合計件数	212	100.0%

【#8000が無かったらどうした? (計:216件)】

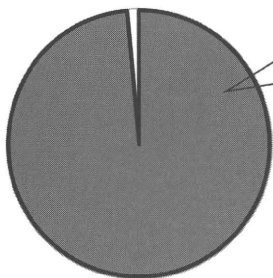


	件数	比率
119番に電話	6	2.8%
救急病院を受診	112	52.8%
親まで様子を見た	46	21.7%
家族知人等に相談	15	7.1%
ウケがけで調べる	9	4.2%
医療機関に電話	8	3.8%
医療機関で受診	5	2.4%
消防に相談	2	0.9%
その他	9	4.2%
合計件数	212	100.0%

3.調査結果と考察 11

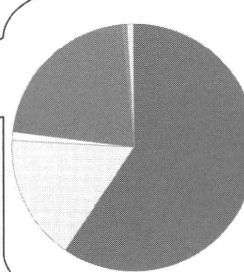
深夜帯に#8000を利用した調査協力者の内、「#8000に相談できてよかった」と回答した209名のフリーコメントを分析すると、不安解消を評価した調査協力者が59.4%と最も多く、次に「判断基準を取得できたこと」、「専門家からの対処方法を取得できたこと」を、相談できてよかった理由としてあげている。

【#8000に相談できてよかった? (計:216件)】



	件数	比率
YES	209	98.6%
NO	3	1.4%
合計件数	212	100.0%

#8000に相談できてよかった



#8000に相談できてよかった事	件数	比率
不安解消	164	59.4%
判断基準の取得	60	21.7%
専門家からの対処方法の取得	45	16.3%
受診先情報の取得	3	1.1%
薬強有	2	0.7%
その他	2	0.7%
合計件数	276	100.0%

(重複回答有)

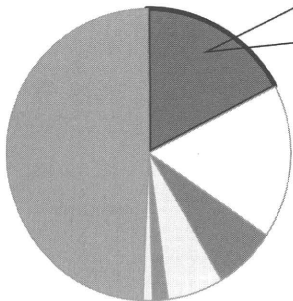
- ・重病かと心配したが深刻ではないと言われ安心した。(不安解消)
- ・パニック状態だったが的確な説明に安心できた。(不安解消)
- ・相談後症状が落ち着いたので仕事を休まずに済んだ。
- ・判断に困る時第三者の意見が聞けて目安になり、気持ちも安心できた。
- ・相談員の助言で安心して救急受診はしなかった。(判断基準の取得)
- ・クーリングの方法を具体的に教えてもらい参考になった。
- ・離乳食についてなど具体的な助言が参考になった。
- ・坐薬等の具体的な対処法を知ることができてとてもよかった。(専門家からの助言)

[インタビュー調査で取得したコメントより]

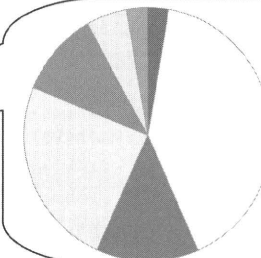
3.調査結果と考察 12

#8000に対するフリーコメント内で、受付時間に言及した37件(17.5%)の内、最も多い意見が「深夜帯があつてよかった」であったが、24時間対応や昼間の対応へのニーズも目立った。

【#8000へのコメント (計:216件)】



	件数	比率
受付時間	37	17.5%
相談員の態度、対応	36	17.0%
アドバイスの内容	15	7.1%
混み具合	13	6.1%
病院案内	4	1.9%
病院の受付体制	2	0.9%
その他	105	49.5%
合計件数	212	100.0%



受付時間に関する意見	件数	比率
夕方にも対応してほしい	1	2.7%
深夜があつてよかった	15	40.5%
昼間も対応してほしい	5	13.5%
24時間を希望	9	24.3%
対応時間を明確に案内してほしい	4	10.8%
夜診先が無い時間帯の相談があつてよかった	2	5.4%
以前より時間延長となつてよかった	1	2.7%
合計件数	37	100.0%

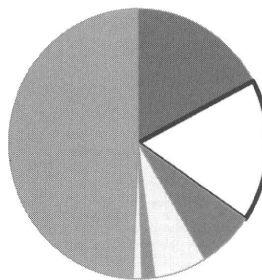
- ・夜間救急病院の受付終了以降にこちらのサービスがとても必要になる。
- ・病院の診療時間が終了している夜間帯に#8000のような相談できるところがあると安心。
- ・冊子には23時までと明記されており、もっと時間を延長してほしい。
- ・土日祝日は24時間相談を希望。
- ・病院の診療時間が終了している夜間帯に#8000のような相談できるところがあると安心。
- ・相談時間に制限があるのは不便だ。
- ・夜間救急病院の受付終了以降にこちらのサービスがとても必要になる。

#8000へのコメント

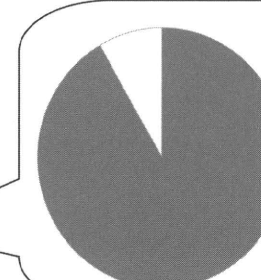
3.調査結果と考察 13

#8000に対するフリーコメント内で、受付時間の次に多い意見が、相談員の態度・対応に関するものであったが、36件中33件(91.7%)が満足しており、#8000のサービス対応内容に関する満足度が高い事が見られた。

【#8000へのコメント (計:216件)】



	件数	比率
受付時間	37	17.5%
相談員の態度、対応	36	17.0%
アドバイスの内容	15	7.1%
混み具合	13	6.1%
病院案内	4	1.9%
病院の受付体制	2	0.9%
その他	105	49.5%
合計件数	212	100.0%



対応について	件数	比率
対応に満足	33	89.2%
対応に満足一部不満	3	8.1%
対応に不満	0	0.0%
合計件数	74	200.0%

- ・相談員が落ち着いた対応してくれて安心できた。今後も利用したい。
- ・丁寧だったが焦っていたので最初の基本情報の聞き取りが長く感じられたが、最終的には安心してよかった。
- ・よかった。今の体制で続けて欲しい。
- ・適切な助言と親切な対応でよかった。
- ・初めての利用で不安だったが相談員も丁寧な対応でよいシステムだと思う。

【インタビュー調査で取得したコメントより】

#8000へのコメント

【「一部不満」の詳細】

- ・とても助かったが、一度だけ子ども扱いされたような気持ちになったことがある。
- ・相談の前に、アンケート調査依頼をされたので順番が遅かった。
- ・まず先に症状の手当ての方法を説明して欲しかった。

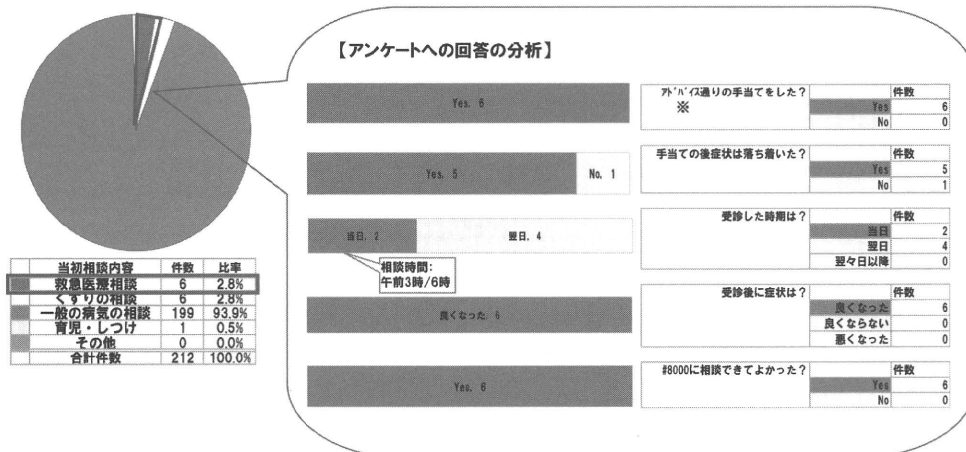
3.調査結果と考察 14

(2)インタビュー結果

②相談内容、実際の対応、インタビューとの関係

相談当初、「救急」との認識で電話を受けた6事例については、先に見たように(本書P13)、相談員による回答には“救急”と捉えた例は無かった。後日のインタビュー調査でも満足度が高く、#8000の相談を受けた事で不安解消につながり、救急を受診しなかったことがわかった。

【調査協力者の当初相談内容が、「救急医療相談」だった6件について】



3.調査結果と考察 15

相談当初は“一般の病気の相談”として入電したものの、回答対応が「直ぐに医療機関を勧めた」10件(4.7%)については、相談後全てアドバイス通りの手当てを行い、当日の内に受診したケースが6件見られた。また、内3件についてはその後も症状が続いているが、フリーコメントを詳しく見ると、いずれも#8000への高い満足感を表明しており、#8000での相談により、不安解消や早期治療に至ったものととらえられる。

【調査協力者への回答内容が、「直ぐに医療機関を勧めた」10件について】

