

4.調査結果詳細

(1) 相談のプロフィール ◆ 相談のプロフィール1

回答実績 / 回答者プロフィール		総相談受付実績		インタビュー回答	
		件数計	比率	件数計	比率
総合計		1,107	-	212	-
(1) 曜日	月	168	15.2%	33	15.6%
	火	152	13.7%	20	9.4%
	水	133	12.0%	27	12.7%
	木	131	11.8%	26	12.3%
	金	140	12.6%	28	13.2%
	土	168	15.2%	40	18.9%
	日	215	19.4%	38	17.9%
(2) 入電時間	22時-23時	306	27.6%	106	50.0%
	23-24時	176	15.9%	32	15.1%
	24時-1時	131	11.8%	26	12.3%
	1時-2時	98	8.9%	9	4.2%
	2時-3時	88	7.9%	11	5.2%
	3時-4時	49	4.4%	4	1.9%
	4時-5時	51	4.6%	3	1.4%
	5時-6時	43	3.9%	4	1.9%
	6時-7時	66	6.0%	8	3.8%
	7時-8時	99	8.9%	9	4.2%
(3) 相談分數	0~5分未満	373	33.7%	5	2.4%
	5~10分未満	576	52.0%	142	67.0%
	10~15分未満	139	12.6%	58	27.4%
	15~20分未満	16	1.4%	7	3.3%
	20~30分未満	3	0.3%	0	0.0%
	30分以上	0	0.0%	0	0.0%

【調査対象外時間実績】

19時-20時	512	19時~翌朝8時までの 全相談件數	
20時-21時	480		
21時-22時	374		
合計	1,366		
		合計	2,473

4.調査結果詳細 2

◆ 相談のプロフィール2

回答実績 / 回答者プロフィール		総相談受付実績		インタビュー回答	
		件数計	比率	件数計	比率
総合計		1,107	-	212	-
(4) 相談対象者 年齢	1歳未満	317	28.6%	71	33.5%
	1~2歳未満	261	23.6%	49	23.1%
	2~3歳未満	163	14.7%	34	16.0%
	3~4歳未満	103	9.3%	18	8.5%
	4~5歳未満	79	7.1%	16	7.5%
	5~6歳未満	59	5.3%	11	5.2%
	小学生(6~12歳)	107	9.7%	11	5.2%
	中学生(13~15歳)	9	0.8%	2	0.9%
	その他	9	0.8%	0	0.0%
(5) 相談対象者 性別	男	516	46.6%	118	55.7%
	女	576	52.0%	93	43.9%
	不明	15	1.4%	1	0.5%
(6) 相談者性別	男	118	10.7%	26	12.3%
	女	744	67.2%	186	87.7%
	不明	1	0.1%	0	0.0%
(7) 相談者年齢	20歳未満	0	0.0%	0	0.0%
	20代	127	11.5%	36	17.0%
	30代	335	30.3%	166	78.3%
	40代	18	1.6%	8	3.8%
	50代	1	0.1%	0	0.0%
	60代以上	2	0.2%	2	0.9%
	不明	10	0.9%	0	0.0%
(8) 相談者続柄	父	143	12.9%	26	12.3%
	母	834	75.3%	184	86.8%
	祖父母	9	0.8%	2	0.9%
	その他	11	1.0%	0	0.0%

※項目(6)(7)(8)の総相談受付実績については、一部の県を除く

4.調査結果詳細 3

(2) 相談の内容/回答の内容

回答実績 / 回答者プロフィール		インタビュー回答		
		件数計	比率	
総合計		212	-	
(9) 相談内容	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%	
10) 分類 (症状別)	発熱	100	47.2%	
	腹痛	4	1.9%	
	頭部打撲	13	6.1%	
	耳鼻科関連	12	5.7%	
	咳嗽・喘鳴	13	6.1%	
	けいれん	1	0.5%	
	外傷・刺傷	7	3.3%	
	眼科関連	2	0.9%	
	嘔吐	13	6.1%	
	発疹	14	6.6%	
	誤飲誤食	8	3.8%	
	歯科口腔	1	0.5%	
	下痢	7	3.3%	
	熱傷	2	0.9%	
	予防接種	3	1.4%	
	その他	12	5.7%	
	(11) 回答内容 (対応)	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%	

Dial Service Co.,Ltd.

- 23 -

4.調査結果詳細 4

(3) インタビュー結果

◆インタビュー結果1

1) アドバイス通り手当てをしたか?	212	100%
1)-1: 手当てをした	200	94.3%
1)-9: 手当てをしない	12	5.7%
2) 相談後病院で受診したか?	212	
2)-1: 受診した	135	63.7%
2)-2: これから受診する予定		0.0%
2)-9: 受診しない	77	36.3%

1)-1 手当てをしたあと症状は落ち着いたか?	200	
1)-1-1 落ち着いた	168	84%
1)-1-2 落ち着いたなかった	32	16%
※「落ち着いたなかった」内、症状が重くなった:3件		
1)-9 アドバイス通り手当てをしなかった理由	12	
1)-9-1 良くなり不要	4	33%
1)-9-2 病院にすぐ行った	3	25%
1)-9-3 その他	5	42%
2)-1「相談後病院で受診した」の詳細	135	
2)-1-1: 案内された病院で受診した	122	90%
2)-1-2: 案内された病院ではなく、自分で探した	9	7%
2)-1-3: 案内されなかったので自分で探した	4	3%
2)-2「相談後病院で受診した」時期は?	135	
2)-2-1: 相談当日	30	22%
2)-2-2: 相談翌日	99	73%
2)-2-3: 相談2日後	2	1%
2)-2-4: 相談3日後	2	1%
2)-2-5: 相談4日後以降	2	1%
2)-3「相談後病院で受診した」後の症状は?	135	
2)-3-1: 良くなった	111	82%
2)-3-2: 良くならない	20	15%
2)-3-3: 悪くなった	0	0%
2)-3-4: 良くなったが急のため受診	2	1%
※回答無し	2	1%
2)-9 受診しなかった理由	77	
2)-9-1: 良くなったから案内された病院で受診しなかった	68	88%
2)-9-2: 案内された病院で受診したかったができなかった	2	3%
2)-9-3: 案内されたがしばらく様子を見る事にした	1	1%
2)-9-4: 必要を感じなかったので案内してもらわなかった	6	8%

Dial Service Co.,Ltd.

- 24 -

4.調査結果詳細 5

◆インタビュー結果2

3) #8000に相談できて良かった？		212	
3)-1: YES		209	98.6%
3)-2: NO		3	1.4%
4) #8000が無かったらどうした？		212	
4)-1 119番に電話		6	2.8%
4)-2 救急病院に受診		112	52.8%
4)-3 朝まで様子を見た		46	21.7%
4)-4 家族知人等に相談		15	7.1%
4)-5 インターネットで調べる		9	4.2%
4)-6 医療機関に電話		8	3.8%
4)-5 医療機関で受診		5	2.4%
4)-6 消防に相談		2	0.9%
4)-7 その他		9	4.2%
5) その他#8000へのコメントなど		212	
5)-1 受付時間		37	17.5%
5)-2 混み具合		13	6.1%
5)-3 相談員の態度、対応		36	17.0%
5)-4 アドバイスの内容		15	7.1%
5)-5 病院の受付体制		2	0.9%
5)-6 病院案内		4	1.9%
5)-7 その他		105	49.5%

4) 「#8000が無かったら119番又は救急病院受診」回答者における、相談時の対応内容		120	
4)-1: 119番案内		0	0.0%
4)-2: すぐに医療機関案内		8	6.7%
4)-3: 翌日の医療機関案内		60	50.0%
4)-4: 一般的保健指導		52	43.3%
4)-5: その他		0	0.0%

5)-1 受付時間へのコメント		37	
深夜に相談できてよかった		15	40.5%
24時間対応を希望		9	24.3%
屋間対応を希望		5	13.5%
対応時間の正しい周知を希望		4	10.8%
その他		4	10.8%

5)-2 混み具合へのコメント		13	
繋がりにくかった		11	84.6%
すぐに繋がった		2	15.4%

5)-3 相談員の態度、対応		15	
満足		11	73.3%
一部不満		3	20.0%
不満		1	6.7%

4.調査結果詳細 6

◆インタビュー結果3:フリーコメント抜粋

質問		回答	
		(重複計上)	コメント
3) #8000に相談できて良かった？	Yes	1. 不安解消	164 <ul style="list-style-type: none"> 的確な助言に安心できた。 夜中受診できないし初めての子どもなので相談できて安心した。 重病かと心配したが深刻ではないと言われ安心した。 パニック状態だったが的確な説明に安心できた。 高熱が出たのは初めてで慌てたが落ち着けた。 動揺していたが助言により安心できた。
		2. 医療従事者からの対処方法の取得	45 <ul style="list-style-type: none"> 対処法など分からない点を教えてもらい助かった。 薬の使い方や処置方法等の助言が役立った。 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。 口の中のチェックなど具体的な助言が参考になった。 インターネットでは調べきれず困っていたところ直接相談できてよかった。 本に書かれていないような具体的な助言を受けられて安心できた。 家族内では意見がまとまらず、専門家の知識と意見が聞いて安心できた。 病院で聞きそびれたことを電話で直接相談できた。 病院に電話で相談しやすくなるのは嬉しい。こちらでは電話でプロの意見が聞けてよい。 応急処置が聞けるので気持ちを楽にして様子を見ることができた。
		3. 受診先情報の取得	3 <ul style="list-style-type: none"> 受診先を教えてもらえてよかった。(2件) 早急に知りたかった情報センターの案内をもらって速やかに行動できた。
		4. 判断基準の取得	60 <ul style="list-style-type: none"> 助言が判断の役に立ち不安が解消された。 病院に行くか迷ったときに判断できた。 救急外来の受診を判断する時に相談できるのはよい。 症状に対する受診基準を教えてもらえてよかった。 受診のタイミングを教えてもらい冷静になった。 緊急か否か判断に迷ったが冷静に対応できた。 相談後迷いが解消され、受診するきっかけとなり、大変役立った。 痛がっていたのでカロナールの使用を迷ったが助言通り使用しなかった。 相談後症状が落ち着いたので仕事を休まずに済んだ。 朝まで様子を見られた。 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救急受診はしなかった。
		5. 要望有	2 <ul style="list-style-type: none"> 助かったが、救急病院の受付終了時刻が違うので近所の病院ですぐにかかれる所を案内して欲しかった。 一応安心したが相談員がもっと自信を持った話し方であればなおよい。
	No	9. その他	2 <ul style="list-style-type: none"> #8000は繋がらず別の番号で繋がった。 診療時間外の夜間だったので母子手帳に挟んでおいた#8000のメモをみて相談した。 激しく泣く子供の声も聞こえていたと思うがあまり適切な助言ではなく不満。 受診を希望したが翌日の受診を勧められ、印象的によく思わなかった。 助言がずれて参考にはならなかった。

4.調査結果詳細 7

◆インタビュー結果4:フリーコメント抜粋2

質問	回答			
4) #8000が 無かったら どうした？	119番に電話 救急病院に受診 朝まで様子を見た	118	<ul style="list-style-type: none"> ・市の夜間診療所他受診先を探す。 ・心配しながら過ごしたと思う。 	
	その他		<ul style="list-style-type: none"> ・両親や友人に相談した。 ・インターネットで調べた。 ・病院に電話して受診するかどうかを確認した。 ・消防局に相談。 ・診療開始と同時に受診した。 	
5) その他 #8000への コメント など	受付時間		<ul style="list-style-type: none"> ・現在の#8000の夜間帯設定はちょうど良いと思う。 ・土日祝日は24時間相談を希望。 	
	混み合い具合	繋がりにくい事がある	11	<ul style="list-style-type: none"> ・日曜日は繋がりにくい。平日はスムーズに相談できてよかった。 ・携帯だと繋がりにくいことがあり、再入電できても違う相談員に繋がりが説明が重複してしまう。
		すぐに繋がった	2	<ul style="list-style-type: none"> ・古い資料だったのか受付時間が違っていたが、すぐに繋がりがよかった。
	相談員の態度、対応	満足	33	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な対応でよかった。今後も続けて欲しい。 ・親身に相談にのってくれて安心できた。今後も続けて欲しい。
		一部不満	3	<ul style="list-style-type: none"> ・まず先に症状の手当ての方法を説明して欲しかった。
	アドバイスの内容	良い	11	<ul style="list-style-type: none"> ・助言に従い対応し、安心した。
		一部不満	3	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすかった。相談員は親切丁寧だったが、説明を簡潔にしてくれたらよりよかった。
		不満	1	<ul style="list-style-type: none"> ・相談のQ&Aにずれがあった。
	病院内の受付体制			<ul style="list-style-type: none"> ・夜間、医師の助言が欲しい。当直医にも小児科医が少なくて困るので小児科医を増やして欲しい。 ・市民病院の診療時間を24時以降もお願いしたい。
	病院内			<ul style="list-style-type: none"> ・案内された病院が遠く、もう少し近くを案内されればなお安心できた。 ・転勤族なのですぐに近くの受診先を覚えてもらえるのは安心できる。 ・受診が必要な場合は夜間病院の案内があると良い。
その他	1.Positive	69	<ul style="list-style-type: none"> ・保健師より配布されたパンフレットより利用。友人にも教えたい。 ・若い親連にとってプロの助言が直接電話で受けられるのはとても心強い。ますます充実したシステムにしてほしい。 ・プロの意見が聞けるのでいつも受診前の相談機関として利用している。 	
	2.Negative	4	<ul style="list-style-type: none"> ・操作はガイダンスに従って選択が面倒。 	
	3.要望有	8	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーダイヤルであればありがたい。 ・出産後で育児と自分の体調回復で大変。小児救急と同時に産褥期の母親自身の相談もできるとありがたい。 	
	9.その他	9	<ul style="list-style-type: none"> ・この番号をもっと早くから知って利用できたら安心できたのと思う。 	
	0.コメント無	15		

【本件に関するお問い合わせは下記まで】

ダイヤル・サービス株式会社
 営業部 ヘルスサポート・グループ
 担当:塚原 雅子
 TEL:03-3478-3530
 E-mail:mtsukahara@dsn.co.jp

資料3 岩手県看護協会電話相談報告書

岩手県看護協会での 小児救急医療電話相談事業 (#8000) の取り組み

(社) 日本看護協会 看護研修学校
認定看護師教育課程
小児救急看護学科 主任教員
白石 裕子



Japanese Nursing Association

岩手県看護協会での電話相談の取り組み —「看護師によるこども救急相談電話」事業—

- 目的
 - こどもの健康問題に対する知識や情報を保護者へ伝達
 - 不安の軽減と適切な受療行動がとれるための援助
- 事業開設にいたる経緯
 - 2002年 死亡事例の問題から県、県・市医師会などが各種対策実施
 - 郡市医師会長協議会において小児救急相談電話事業を提案→県医師会から県看護協会へ協力の要請
 - 2004年10月 事業開始

Japanese Nursing Association

村田千代子 et al. 「看護師によるこども救急相談電話事業の実態と県看護協会の役割」第37回日本看護学会論文賞 看護管理 2006

岩手県看護協会での電話相談の取り組み —「看護師によるこども救急相談電話」事業—

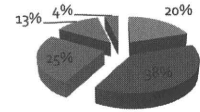
- 設置場所と電話番号
 - 夜間診療所（市保健センター）
 - #8000ともう1種類
- 対応時間
 - 毎日、19:00～23:00
- 相談体制
 - 対応時間の中で相談にあたる看護師は2名
 - 相談員としての看護師は9名
 - 県看護協会は相談員である看護師の確保と事業の質保証の部分を担当している
- 相談の質保証に関して
 - 相談員の研修事業とマニュアルの整備

Japanese Nursing Association

村田千代子 et al. 「看護師によるこども救急相談電話事業の実態と県看護協会の役割」第37回日本看護学会論文賞 看護管理 2006

「看護師によるこども救急相談電話」事業の評価 —事業開設1年間の結果より—

- 相談件数（2004年10月～2005年9月まで）
 - 2,044例 1日平均5.6件、最大17件
 - 平均相談時間 6分
- 電話相談後の対応（2005年2月～3月151人）



● 相談内容

内容	件数
病気による相談	2,010件* (77.5%)
事故による相談	386件 (14.9%)
その他	196件 (8%)

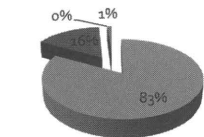
*800件近くが発熱に関する相談であったがどの症状にも分類されないものが約400件あった

Japanese Nursing Association

村田千代子 et al. 「看護師によるこども救急相談電話事業の実態と県看護協会の役割」第37回日本看護学会論文賞 看護管理 2006

「看護師によるこども救急相談電話」事業の評価 —事業開設1年間の結果より—

- 相談員の説明などに対する評価（2005年2月～3月151人）



- よく理解できた (83%)
- まあまあ理解できた (16%)
- 理解できなかった (0%)
- かえって混乱した (1%)

- 相談員自身の評価
 - 全体の84%のケースで納得してもらえたと評価していた
- 利用者への聞き取り調査の結果
 - 94%が対応に満足していた
- 利用者の要望
 - 電話相談事業の継続
 - 対応時間の拡大

Japanese Nursing Association

村田千代子 et al. 「看護師によるこども救急相談電話事業の実態と県看護協会の役割」第37回日本看護学会論文賞 看護管理 2006

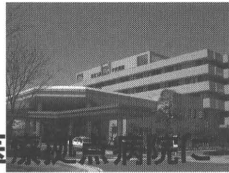
まとめとして

- #8000電話相談事業の可能性
 - 子育てをしている保護者に対し、家庭で子どもを看る力を支える手段
 - 小児救急医療の適正な分配
- 今後の課題
 - 利用者の需要に見合っただけの供給ができるか
 - × 現時点での認知度の低さ、つながりにくさ
 - 相談員の確保と質の保証

Japanese Nursing Association

資料 4 三次中央病院電話相談報告書

広島県北部小児救急医療拠点病院
おける看護師による電話トリアージ

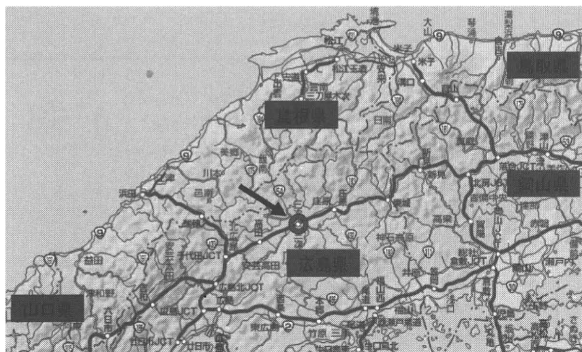


市立三次中央病院

木下笑香¹⁾ 小野厚²⁾ 加藤美和子¹⁾ 深井晴美¹⁾

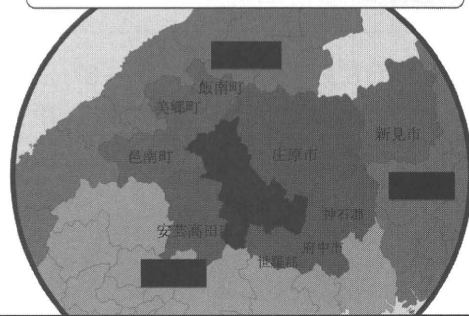
1)市立三次中央病院 看護部

2)市立三次中央病院 小児科



市立三次中央病院 病床数350床 小児救急拠点病院

市立三次中央病院小児科の医療圏



当院の常勤医師 4名

広島大学病院医師週1~2回の日当直(土・日)

三次市内開業医 2名 月1回の日直(日)

調査目的

小児科担当看護師の電話トリアージが適切になされているかを検証し、その有効性について検討する。

緊急性の有無について

「緊急性がある」

直ちに受診し、何らかの処置、治療を受ける必要性の高いもの

ex)けいれん発作、犬吠様咳嗽や喘息発作のような呼吸困難を伴う症状、血便、腹痛や嘔吐の症状が強いもの

「緊急性がない」

直ちに救急受診する必要はなく、通常外来まで待てるもの

ex)症状が発熱のみで、呼吸困難など他の症状を伴わない、あるいは症状が軽度のもの

調査方法

調査期間

平成22年4月1日～平成22年8月31日

調査対象

夜間救急外来のうち深夜帯(0:00から8:30まで)における小児科領域の電話対応

調査方法

当直電話相談日誌の内容と電子カルテによるその後の受診経過から、電話トリアージが適切になされているかを検証した。

集計方法

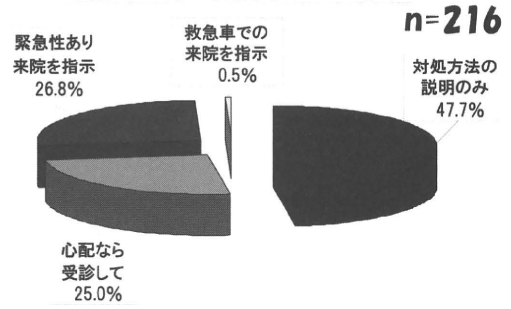
得られたデータはすべて統計学的に処理、集計を行い、また相談内容の詳細や電子カルテによるその後の受診経過の内容から分析を行った。

倫理的配慮

患者個人が特定されないよう得られたデータは全て統計学的に処理、集計した。

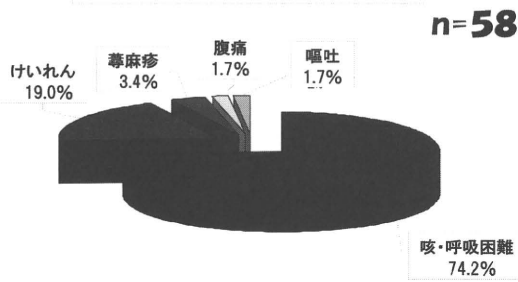
結果

電話対応時の看護師による指導



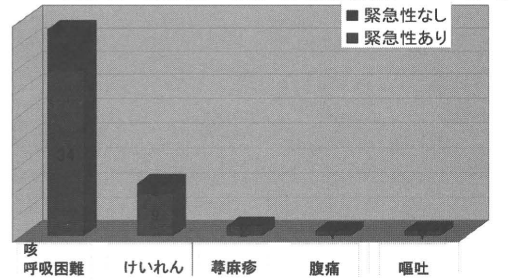
結果

緊急性あり受診を指示した主訴



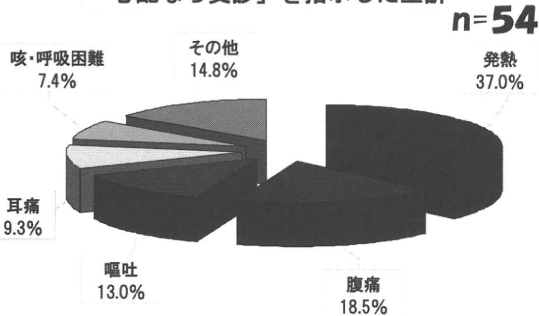
結果

緊急性あり受診を指示した子どもの受診後の緊急性の有無（主訴別件数）



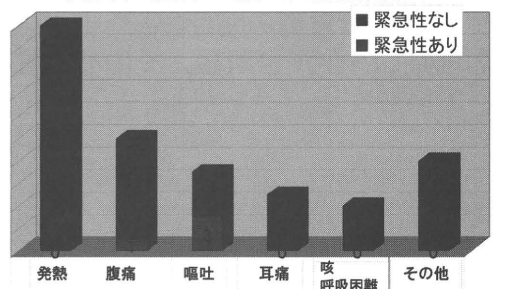
結果

「心配なら受診」を指示した主訴



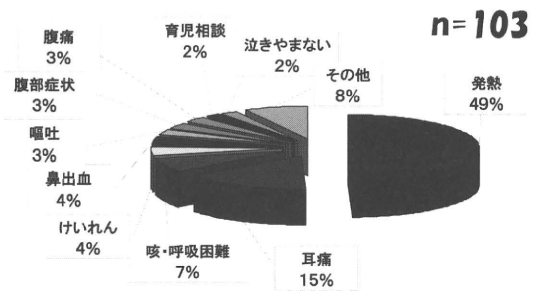
結果

「心配なら受診」を指示した子どもの受診後の緊急性の有無（主訴別件数）



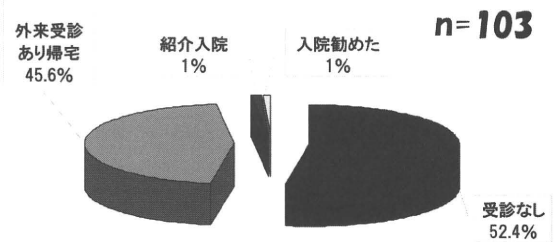
結果

救急受診しなかった子どもの主訴



結果

救急受診しなかった子どもの翌日の受診状況



結語

- ⊕「緊急性のある」子どもはすべて受診を促していたが、オーバートリアージの症例もあった
- ⊕「心配なら受診」「対処方法の説明のみ」と対応した子どものほとんどは軽症患者であった
 - ➡ 看護師による電話トリアージは機能できている
- ⊕電話では緊急性がないと判断しても、翌日入院になった症例があった。「緊急性の有無」について認識の違う保護者に対する適切な説明が必要となる
- ⊕電話対応が「受診抑制」ではなく、育児支援の一つとして機能されるよう、コミュニケーションスキルの向上が必要である

資料5 #8000（小児救急電話相談事業）相談システム連携及び
統計分析に関する調査報告書

#8000（小児電話相談事業）相談システム
連携及び統計分析に関する報告書

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ中国

2011年3月

目 次

1	調査の概要	83
(1)	調査目的	83
(2)	調査対象	83
(3)	調査項目	83
2	調査結果	84
(1)	相談実施状況・件数	84
ア)	相談実施状況	84
イ)	相談件数	85
(2)	聞き取り票の基本情報	88
ア)	時間帯別	88
イ)	月別	89
ウ)	曜日別	90
エ)	こどもの年齢別	92
オ)	こどもの性別別	93
カ)	聞き取った電話番号からの分析	94
キ)	電話した保護者別	95
(3)	聞き取り票の症状等	96
ア)	主訴	96
イ)	いつから・治療有無	98
ウ)	その他の症状	99
エ)	結果	102
オ)	区分	104
(4)	聞き取り票の住所	107
(5)	聞き取り票の相談担当者	112
(6)	小児救急医療相談電話ページ	114
3	考察	116
4	今後へ向けた取り組み	118
5	参考文献	118

別紙 「聞き取り票入力・照会」画面と変更案

1 調査の概要

(1) 調査目的

広島県では、休日夜間急患センターの混雑緩和と保護者へのこどもの救急対処法の指導を目的として「小児救急医療電話相談（こどもの救急電話相談）」（相談電話番号は #8000 又は 082-505-1399）を実施している。

また、インターネットを活用した「広島県救急医療情報ネットワークシステム」により県民へ案内するとともに、相談担当者が電話相談の際に記録する「聞き取り票」の情報登録を行っている。

本調査では、同システムに登録されている統計情報を基に現状の分析を行い、実態の把握と今後へ向けた取り組みの一助とすることを目的とする。

(2) 調査対象

集計した統計情報は以下のとおりである。

- ・ 小児救急医療電話相談の「聞き取り票入力・照会」業務に登録されている聞き取り結果
- ・ 小児救急医療電話相談の県民への案内ページのアクセス数

集計対象期間は 2005 年 4 月 1 日から 2011 年 3 月 31 日までとした（登録情報の抽出は 2011 年 4 月 14 日時点）。

また、参考情報として以下の情報も利用している。

- ・ 「広島県救急医療情報ネットワークシステム」に登録されている医療機関情報（登録情報の抽出は 2011 年 3 月末時点）
 - ・ 小児科系科目（小児科、小児外科、小児歯科）を標榜する病院・診療所の数
 - ・ 小児科系科目を標榜する病院・診療所の診療曜日・時間帯
- ・ 小児救急医療電話相談の電話着信ログ情報
 - ・ 相談時間内の 1 時間あたり busy（話中）のべ件数（2009 年 9 月から 2010 年 8 月まで）
 - ・ 相談時間外の着信件数（2010 年 3 月）
- ・ 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（2006 年 10 月から 2011 年 3 月まで）

(3) 調査項目

電話相談の実施日数、相談あり／なしの日数・率、聞き取り票に登録されている相談者の基本情報（こどもの年齢、電話番号等）、症状や相談結果など。

※ 詳細は『【別紙 1】 「聞き取り票入力・照会」画面と変更案』参照

2 調査結果

(1) 相談実施状況・件数

ア) 相談実施状況

2005年度から2007年度までは相談未実施曜日があるが、2008年度から2010年度までは基本的に毎日実施している（表1）。6年間での平均相談実施率は91.2%である（表2）。図1に電話相談実施率の年度推移を示す。

また、電話相談を実施した日数（1999日）のうち、実際に電話相談のあった日は1989日で平均99.5%であり、相談のなかった日は10日に留まった。図2に相談あり日数の割合を示す。

表1 相談実施状況カレンダー

月 年度	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
2005	← 土日祝のみ実施 →					9月5日以降、毎日実施						
2006	← 月曜休み →		火曜休み			← 金曜休み →						
2007	← 火曜休み →		6月26日以降、毎日実施中									
2008												
2009												
2010												

※ 相談受付時間は19時～22時まで

※ 休日は小児科医師、平日は看護師が対応

※ 各日1機関（1回線）で対応（看護師で対応が難しい場合には小児科医師へ相談）

※ 相談未実施曜日の詳細は以下のとおり

- ・ 2005年度当初は土日祝のみ実施、2005年9月5日より毎日実施
- ・ 2006年4月より月曜は休み ⇒ 2006年5月1日より再開
- ・ 2006年4月より火曜は休み ⇒ 2007年6月26日より再開
- ・ 2006年8月25日より金曜は休み ⇒ 2006年11月10日より再開
- ・ その他、台風・降雪や都合により急遽中止になった日もあり

表2 電話相談実施状況（年度別）

項目 \ 年度	2005 (H17)	2006 (H18)	2007 (H19)	2008 (H20)	2009 (H21)	2010 (H22)	合計
電話相談実施日数	254	296	354	365	365	365	1999 日
相談実施率	69.6%	81.1%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	91.2%
電話相談あり日数	253	294	349	364	365	364	1989 日
相談あり日数の割合	99.6%	99.3%	98.6%	99.7%	100.0%	99.7%	99.5%
電話相談なし日数	1	2	5	1	0	1	10 日
相談なし日数の割合	0.4%	0.7%	1.4%	0.3%	0.0%	0.3%	0.5%

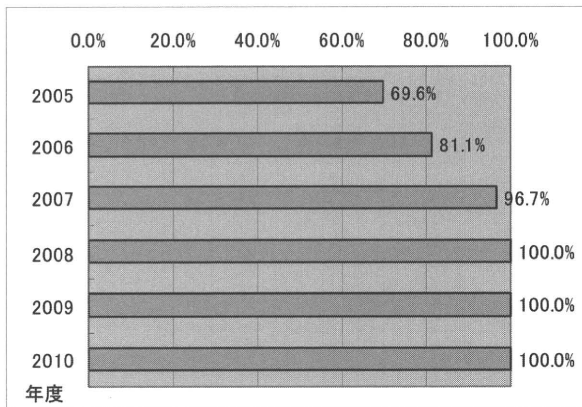


図 1 電話相談実施率（年度別）

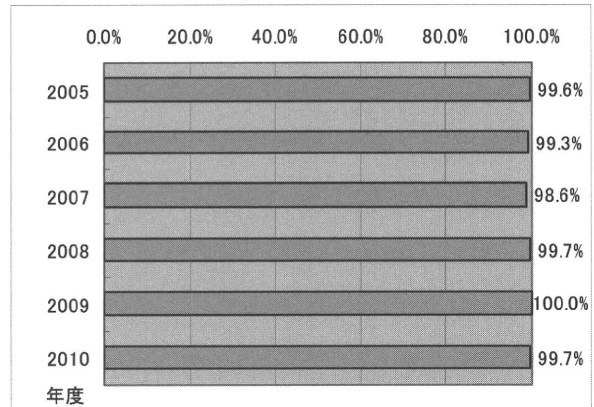


図 2 相談あり日数の割合（年度別）

イ) 相談件数

相談件数は年々増加しており（図 3）、6 年間での相談件数は 29,566 件となっている（表 3）。ただし、前述（表 1）のとおり 2005 年度から 2007 年度までは相談未実施曜日があるため、1 日あたりの平均相談件数で比較すると、2005 年度の 12 件/日（4 件/時）から 2010 年度の 19 件/日（6.3 件/時）まで、ほぼ右肩上がりとなっている（図 4）。6 年間での平均相談件数は 14.8 件/日（4.9 件/時）である。

また、1 日あたり平均相談件数の対前年度増加率を見ると 2009 年度にもっとも伸びがみられるが（図 5）、これは 2009 年の 9 月から 12 月頃までに相談が集中していることから新型インフルエンザ流行の影響と思われる。

なお、図 6 に 1 日あたりの相談件数のグラフを示す。この中での最多相談件数は 40 件（2009 年 11 月 14 日）であり、この日は 19 時台に 17 件（3.5 分に 1 件対応する割合）、20 時台に 12 件（5 分に 1 件対応する割合）、21 時台に 11 件（5.5 分に 1 件対応する割合）の相談を行っている。

表 3 相談件数（年度別）

項目 \ 年度	2005 (H17)	2006 (H18)	2007 (H19)	2008 (H20)	2009 (H21)	2010 (H22)	合計
相談件数	3056	3514	4382	5110	6585	6919	29566 件
対前年度増加率	-	15.0%	24.7%	16.6%	28.9%	5.1%	
1日あたり最多相談件数	28	25	29	28	40	35	最多 40 件/日
1日あたり最少相談件数	0	0	0	0	3	0	最少 0 件/日
1日あたり平均相談件数	12.0	11.9	12.4	14.0	18.0	19.0	14.8 件/日
対前年度増加率	-	-1.3%	4.3%	13.1%	28.9%	5.1%	
1時間あたり平均相談件数	4.0	4.0	4.1	4.7	6.0	6.3	4.9 件/時

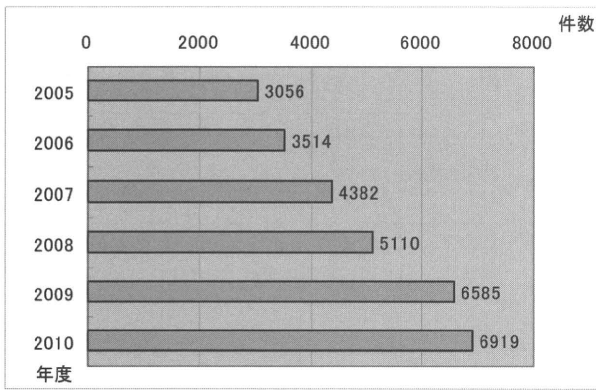


図 3 相談件数（年度別）

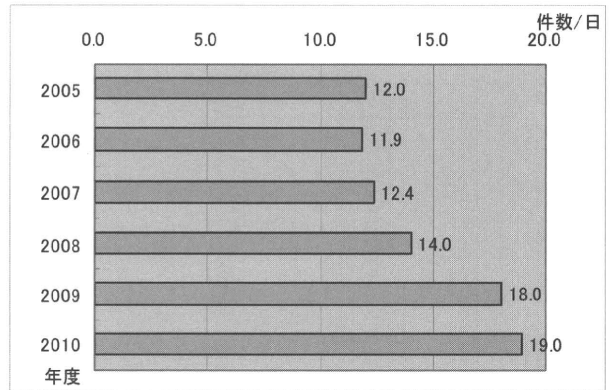


図 4 1日あたり平均相談件数（年度別）

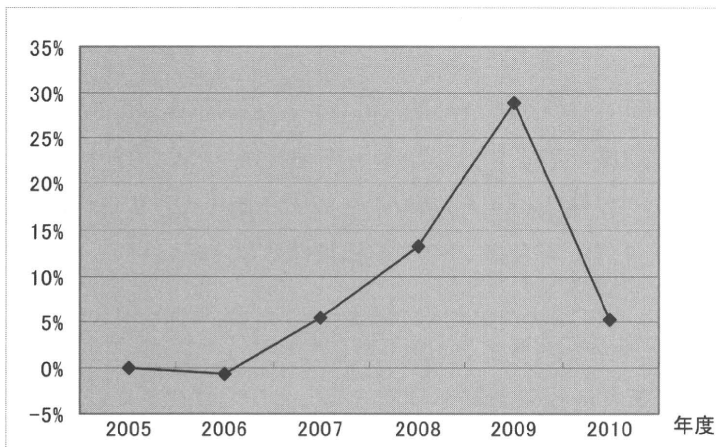


図 5 1日あたり平均相談件数の対前年度増加率

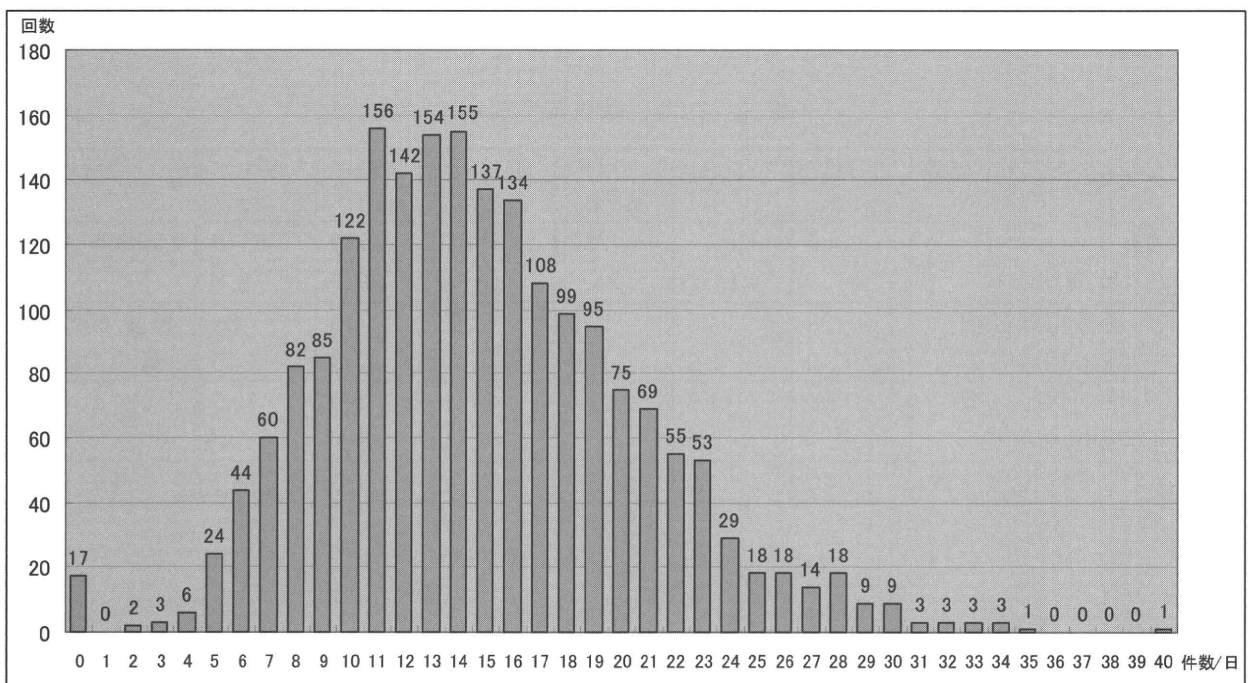


図 6 1日あたりの相談件数

ただし、現在電話相談は1回線で実施されており、上記の件数には話中でつながらなかった件数は含まれていない。参考として、相談時間内に話中でつながらなかったのべ件数（2009年9月から2010年8月までの1年分を抜粋）を表4に示す。また、図7は相談時間内の1時間あたり話中のべ件数を表したものである。これらを見ると、話中件数の割合はかなり多いことがわかる。なお、話中であるために同じ利用者が何度もかけなおしている場合も多くみられるため、のべ件数は実際に電話をかけてきている利用者数よりも多くなっている点には留意されたい。

表4 相談時間内の busy（話中）のべ件数（2009年9月～2010年8月）

件数	2009年				2010年								合計
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	
1ヶ月あたり	2432	5196	8776	5568	2466	2590	3189	3449	3197	2543	2498	3272	45176
1日あたり	81.1	167.6	292.5	179.6	79.5	92.5	102.9	115.0	103.1	84.8	80.6	105.5	123.8 (平均)
1時間あたり	27.0	55.9	97.5	59.9	26.5	30.8	34.3	38.3	34.4	28.3	26.9	35.2	41.3 (平均)

※ busy（話中）のべ件数には、話中のため同一番号から何度も電話をかけなおしたケース、その後相談につながったケースも含む

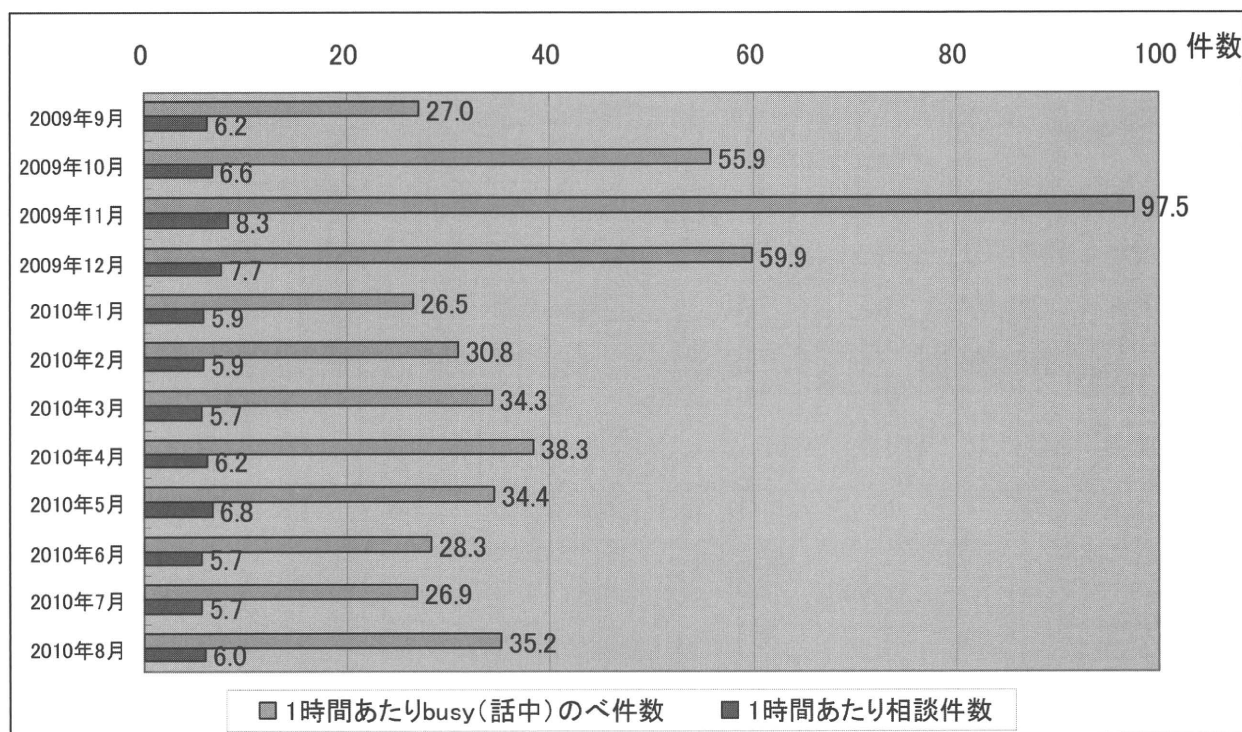


図7 相談時間内の1時間あたり busy（話中）のべ件数と相談件数（2009年9月～2010年8月）

(2) 聞き取り票の基本情報

ア) 時間帯別

時間帯別（19 時台・20 時台・21 時台）の相談件数を見ると、全ての年度で 19 時台の利用が最も多く、続いて 20 時台、21 時台となっている（図 8）。年度毎の割合で見ても、年度毎の差はほとんど見られない（図 9）。

なお、参考として図 10 に相談時間外に着信のあった件数のグラフを示す（2010 年 3 月分を抜粋）。これを見るとどの時間帯でも着信はあり、18 時台、22 時台、17 時台の順に多いことが分かる。

表 5 相談件数（時間帯×年度）

年度 時間帯	2005 (H17)	2006 (H18)	2007 (H19)	2008 (H20)	2009 (H21)	2010 (H22)	合計
19時台	1129	1408	1747	2052	2589	2688	11613
20時台	1028	1125	1406	1623	2092	2254	9528
21時台	899	981	1229	1435	1904	1977	8425
合計	3056	3514	4382	5110	6585	6919	29566

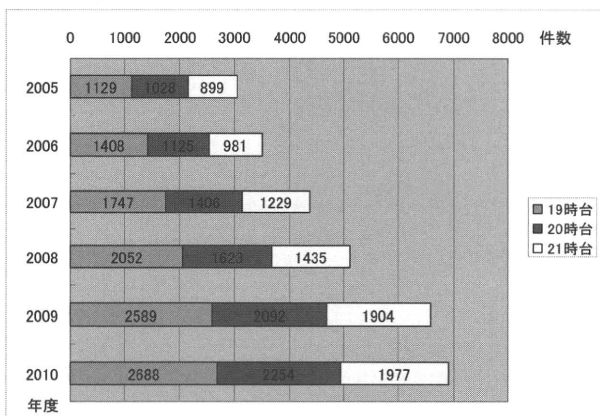


図 8 相談件数（時間帯×年度）

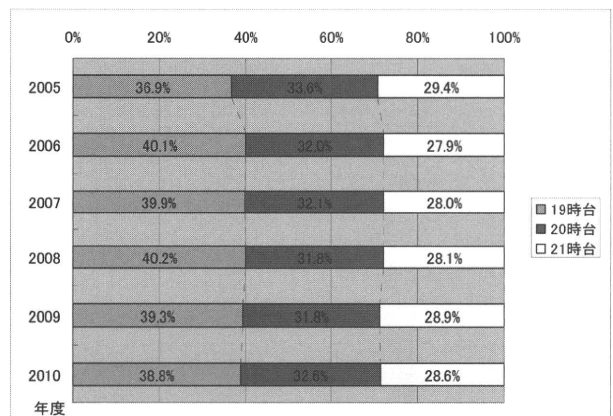


図 9 相談件数（時間帯×年度）の割合

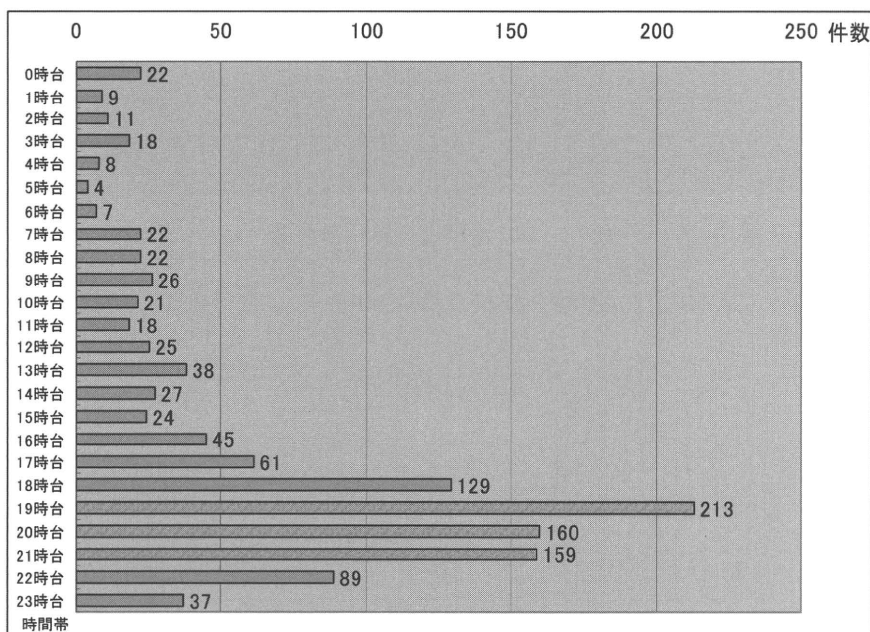


図 10 相談時間外の着信件数（2010 年 3 月を抜粋） ※19～21 時台は実際に相談した件数を表示

イ) 月別

月別の相談件数を見ると冬場に多く夏場に少ない傾向がみられるが(図 11)、前述(表 1)のとおり 2005 年度から 2007 年度までは相談未実施曜日があるため、参考として毎日実施した 2008 年度から 2010 年度までを抜粋したグラフを図 12 に示す。これを見ると最も多いのは 12 月、次いで 11 月、1 月の順となっており、12 月、1 月に関しては年末年始中の相談が多いものと思われる。また、2009 年 11 月前後の件数が多いのは、やはり新型インフルエンザの影響であると思われる。逆に最も少ないのは 8 月となっている。

図 13 には年度別に見た月毎の相談件数の割合を示す。

表 6 相談件数(年度×月)

年度 \ 月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
2005	147	161	80	105	87	310	283	305	476	471	294	337	3056
2006	278	306	342	333	212	210	277	269	322	293	249	423	3514
2007	358	343	316	307	311	281	286	349	509	420	425	477	4382
2008	420	453	400	447	355	329	351	411	537	514	433	460	5110
2009	505	524	472	415	457	558	617	750	714	545	496	532	6585
2010	562	628	514	532	557	508	537	560	644	615	610	652	6919
合計	2270	2415	2124	2139	1979	2196	2351	2644	3202	2858	2507	2881	29566

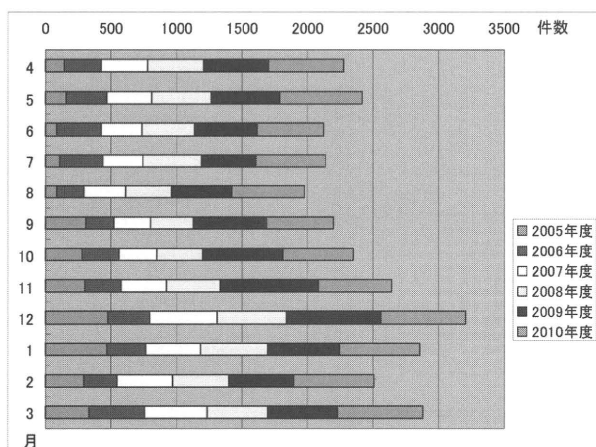


図 11 相談件数(年度×月)

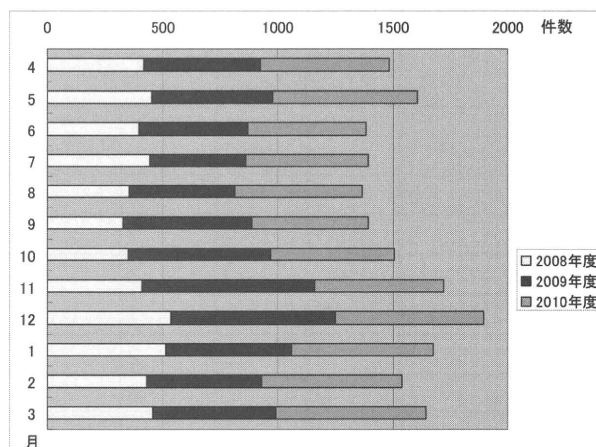


図 12 相談件数(年度×月 2008~2010 年度抜粋)

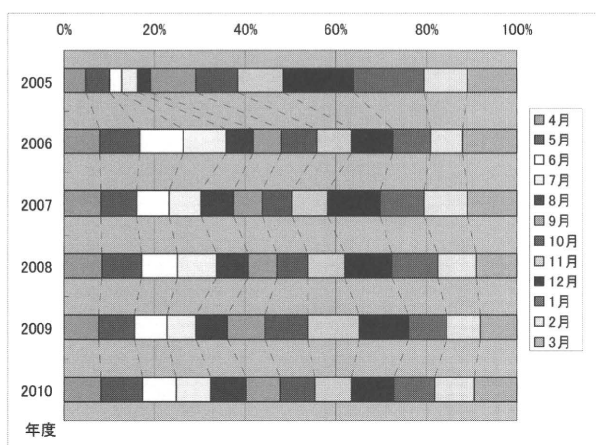


図 13 相談件数(月×年度)の割合