

図 51 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

- ※ 広島市・安芸郡・山県郡については各区・町が判明しているものは市郡と区町の両方にカウント
- ※ 小児科系科目標榜病院・診療所数については「広島県救急医療情報ネットワークシステム」に 2011 年 3 月末時点で登録されている情報を集計
- ※ 小児科系科目は小児科、小児外科、小児歯科とした（対象は病院・診療所とし、歯科診療所は除く）

地区	科目						合計 (科目数)	(医療 機関数)
	内科	内科 (15歳以上のみ)	小児科	外科	眼科	歯科		
中区	1	1	1		1	1	5	4
安佐北区			1				1	1
安芸高田市	1			1			2	1
大竹市	1			1			2	1
廿日市市		1					1	1
東広島市	1		1			1	3	1
竹原市	1		1				2	1
呉市	1		1	1		1	4	2
三原市	1		1	1			3	1
尾道市	1		1	1			3	1
福山市			1			1	2	2
三次市	1						1	1
合計	9	2	8	5	1	4	29	17

※東広島市では小児の夜間休日当番体制あり

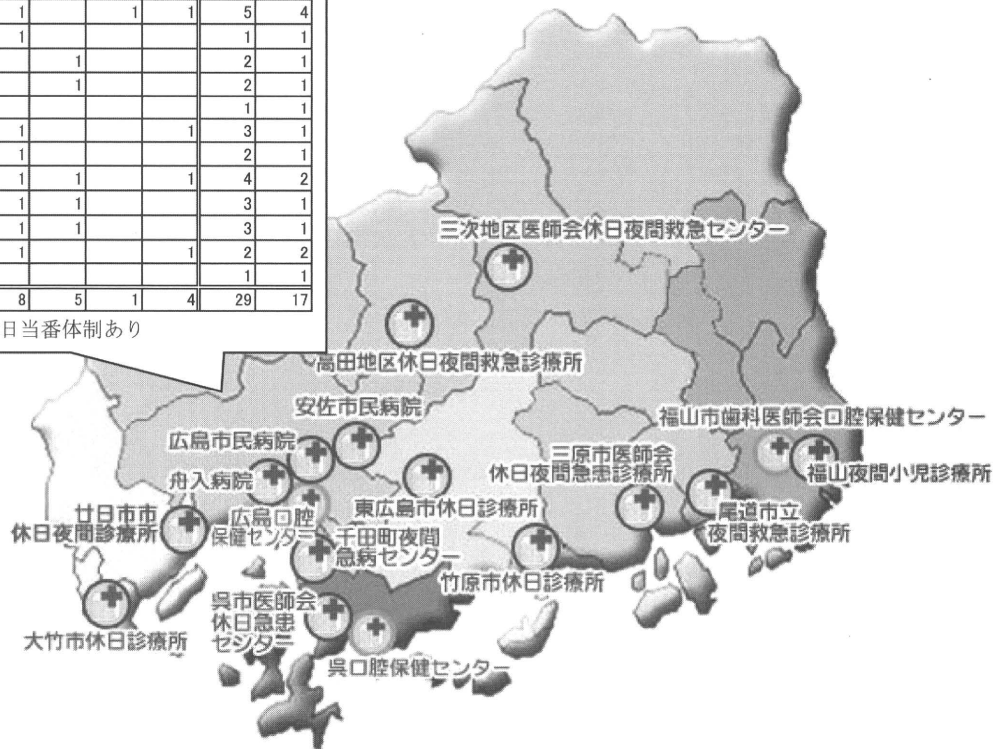


図 52 休日夜間急患センターの所在地図と科目（口腔保健センターを含む）

- ※ 「広島県救急医療情報ネットワークシステム」に 2011 年 3 月末時点で登録されている情報
- ※ 千田町夜間急病センターと廿日市市休日・夜間急患診療所の内科は 15 歳以上のみ診療とのこと

また、「相談件数（住所別）」と「結果」のクロス集計の割合は図 53 のとおりである。極端に相談件数が少ない市町の場合は他市区町とは異なる割合が出ている点に注意されたい（大崎上島町（3 件）など）。

この中で、「119 番するようにいった」と「病院に行くようにすすめた」の合計の割合が高い市区町は「安芸太田町」27.8%、「江田島市」28.6%、「府中町」24.9%、「廿日市市」24.2%、「府中市」23.9%、「三次市」22.9%の順になっている。

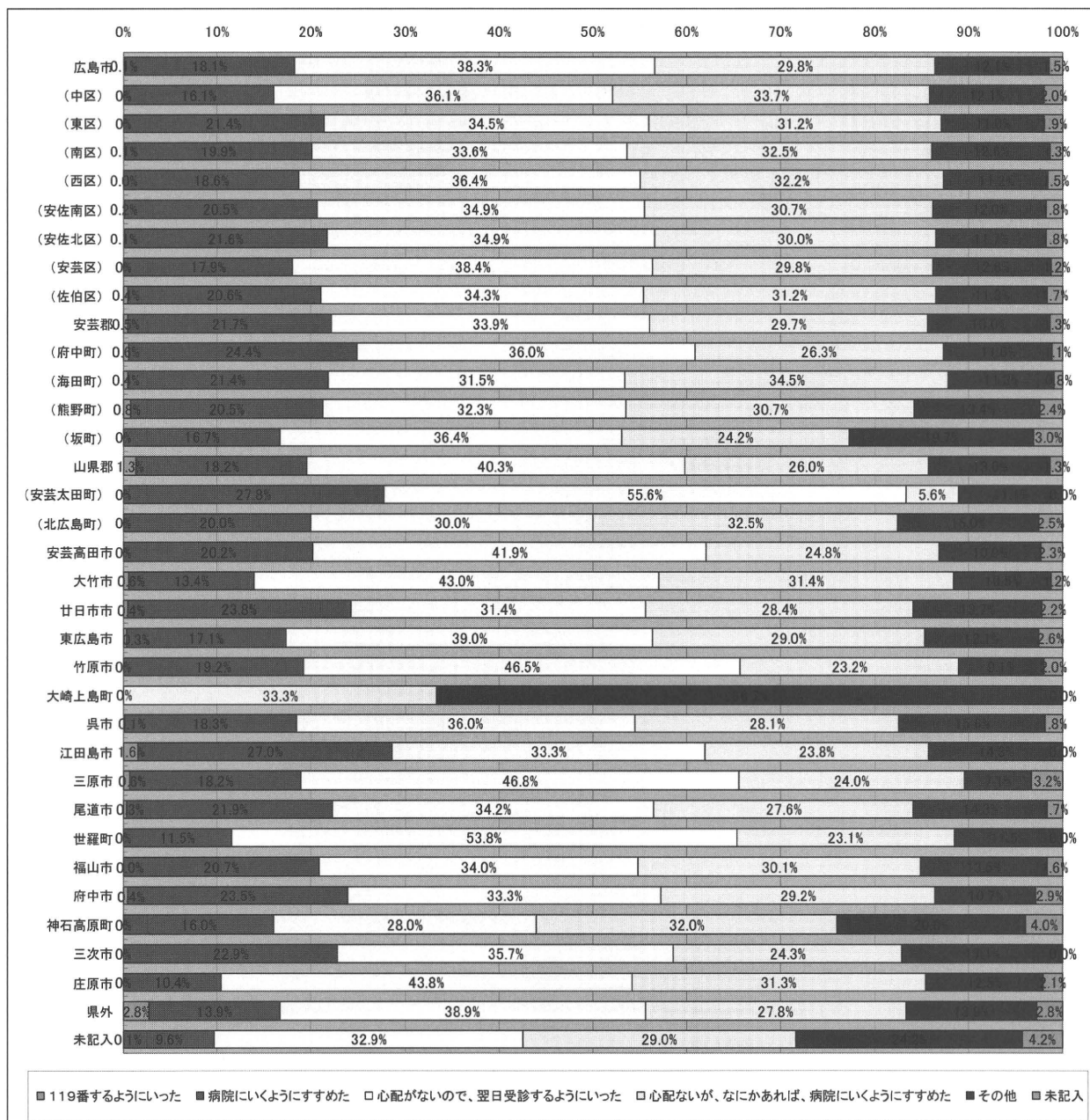


図 53 相談件数（結果×住所）の割合

※ 広島市・安芸郡・山県郡については各区・町が判明しているものは市郡と区町の両方にカウント

(5) 聞き取り票の相談担当者

相談担当者毎の相談件数と割合については表 17、図 54 のとおりであり、当初の土日祝の小児科医師対応から、その後平日の看護師対応が始まったことで、年々看護師の対応割合が増加している(図 56)。

表 17 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	3056
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

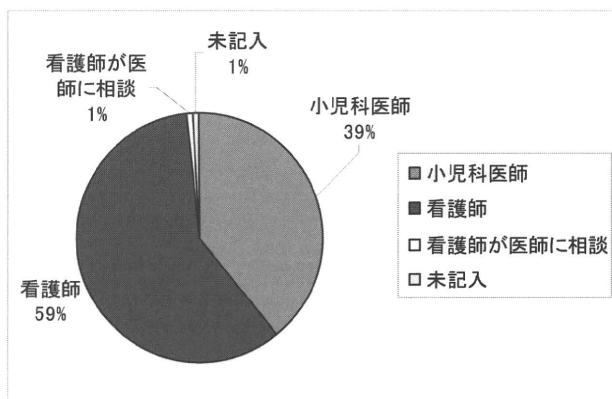


図 54 相談件数 (相談担当者別) の割合

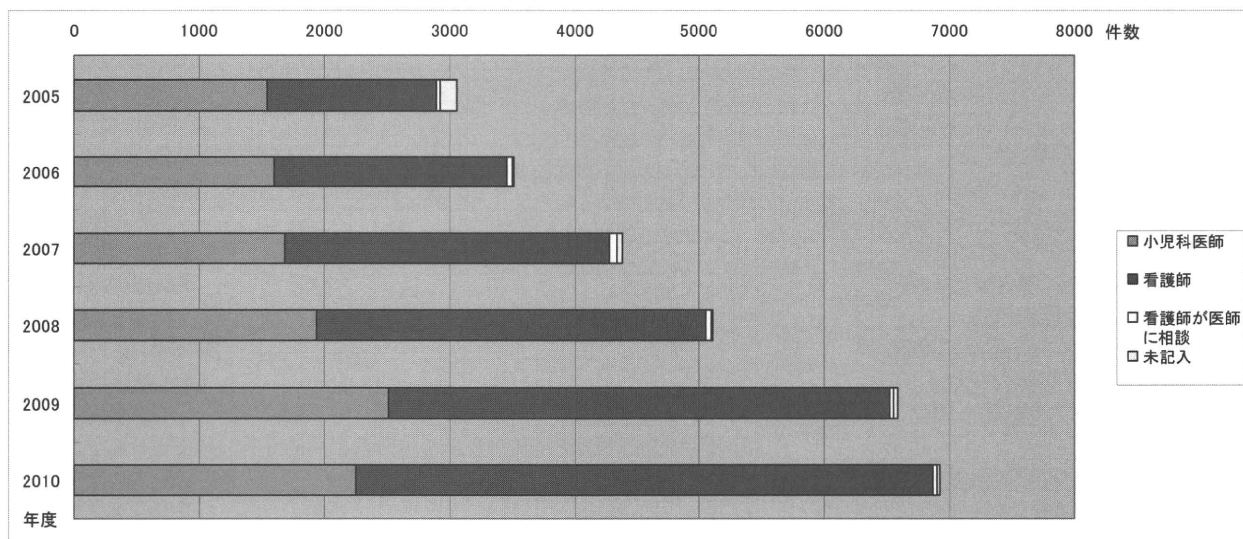


図 55 相談件数 (相談担当者×年度)

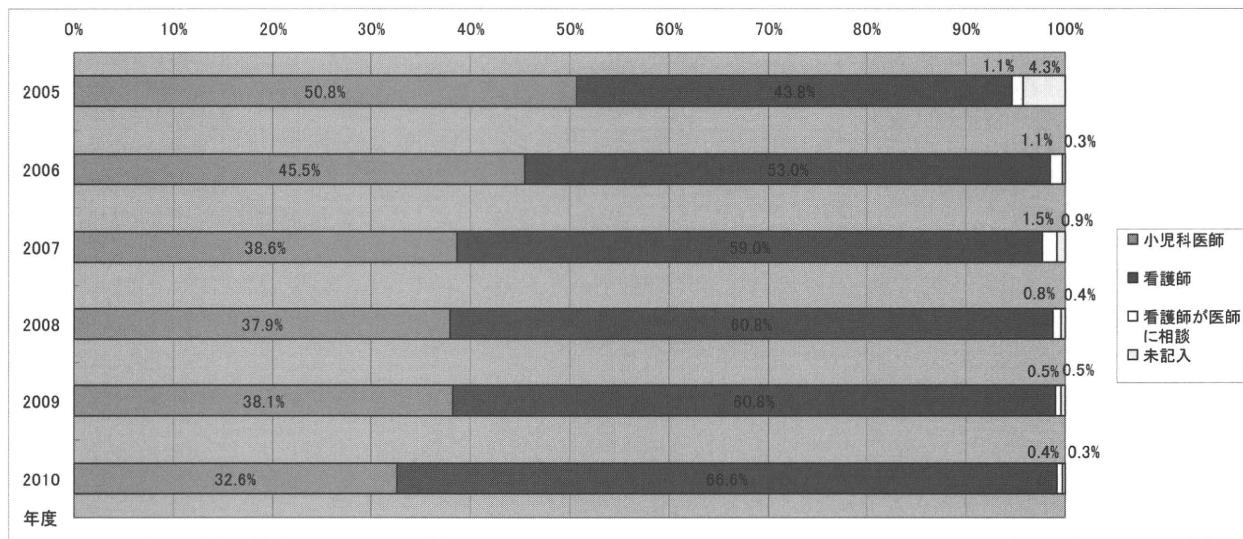


図 56 相談件数 (相談担当者×年度) の割合

さらに、この中で「看護師が医師に相談した」件数は 250 件で全体の 1%であった。図 57 に年度毎の件数を示す。相談件数が年々増加していることも鑑みると、看護師が医師に相談する割合については減少傾向であることが分かる。

また、看護師が医師に相談した場合の結果の割合を図 58 に、主訴と結果のクロス集計結果を表 18 に示す。これを見ると、「119番するようにいった」と「病院に行くようにすすめた」を合わせると 17.6%、「心配ないので、翌日受診するようにいった」と「心配ないが、なにかあれば、病院に行くようにすすめた」を合わせると 41.6%であった。

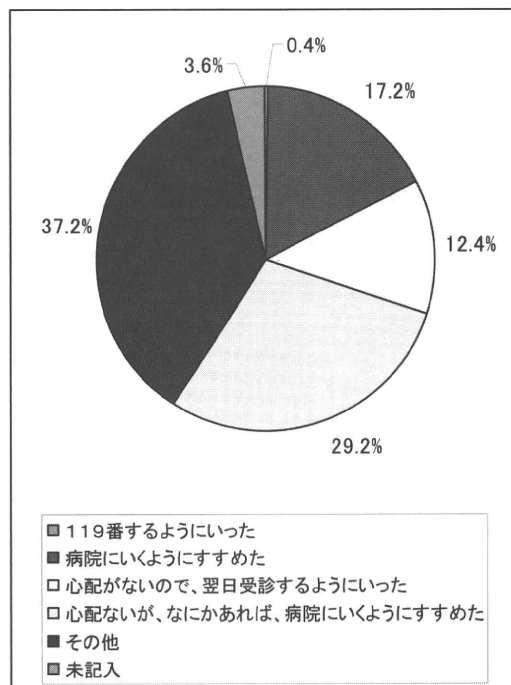
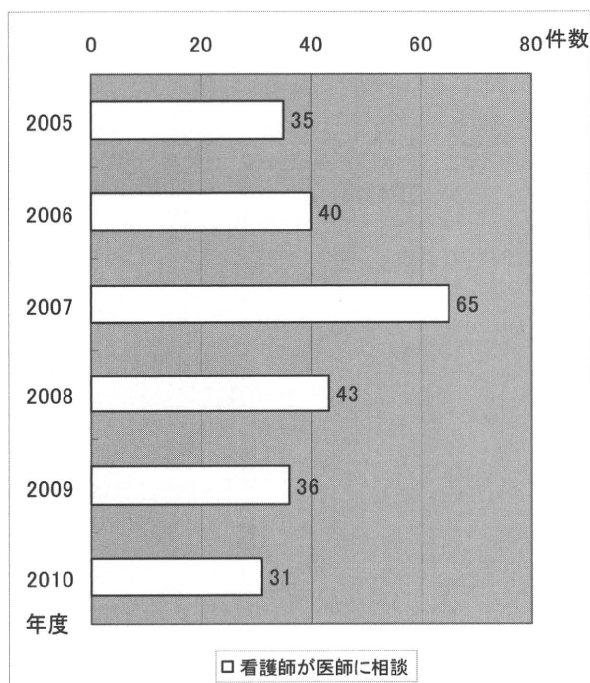


図 57 看護師が医師に相談した件数

図 58 看護師が医師に相談した結果の割合

表 18 相談件数（結果×主訴）（看護師が医師に相談した件数のみ抜粋） ※複数回答あり

結果 \ 主訴	発熱	咳	嘔吐	下痢	腹痛	喘鳴	発疹	じんま疹	喘息発作	異物を食べた	けが・打撲	耳鼻科症状	眼科症状	けいれん	その他	なし	合計
119番するようにいった	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
病院に行くようにすすめた	9	4	1	0	1	0	1	1	0	10	0	2	1	0	22	2	54
心配ないので、翌日受診するようにいった	9	1	0	4	1	0	1	1	0	2	0	0	0	1	15	3	38
心配ないが、なにかあれば、病院に行くようにすすめた	14	3	5	3	0	0	1	1	0	21	3	1	1	1	29	5	88
その他	36	3	8	4	0	2	3	2	0	8	0	2	2	2	40	9	121
未記入	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	3	9
合計	69	11	14	11	2	2	6	5	0	44	3	5	4	4	109	22	311

## (6) 小児救急医療相談電話ページ

「広島県救急医療情報ネットワークシステム」のキッズ用ページには、小児救急医療相談電話（こどもの救急電話相談）の県民への案内ページがある（図 59）。

このページへのアクセス件数を図 60 に示す。月平均のアクセス数は「県民」222 件/月、「関係者（広島県救急医療情報ネットワークシステムに参加している医療関係者）」8 件/月であり、両者を合計すると 230 件/月（7.6 件/日）となる。アクセス数はこの 6 年間を通して平均値前後の一定数で推移しているが、2009 年 11 月前後には新型インフルエンザの影響で急増していると思われる。

救急医療 Net HIROSHIMA

救急 歯科 キッズ 医療機関 パリアフリー English 感染症情報 精神科 薬局

◆◆ 小児救急医療相談電話 ◆◆ | ヘルプ | 3774310 Since 2001.10.01 2011/03/04 21:00:25

### 【小児救急医療相談電話(こどもの救急電話相談)】

夜間にこどもが急病になったときに、

- すぐに受診させたほうがいいのか
- 翌朝まで待ってもいいのか

判断に迷いがちです。

そんな時には、まずはこちらで相談してください。  
休日は小児科医、平日は看護師が電話で対応いたします。

### 相談電話番号

局番なしの **#8000** (携帯電話からも利用できます。)

大竹市の固定電話、IP電話(050)、ひかり電話からは

**082-505-1399**

をご利用ください。

### 相談受付時間

19:00～22:00

※ この事業は広島県小児科医会、小児夜間急患センター等の協力を得て実施しています。

図 59 小児救急医療相談電話の案内画面

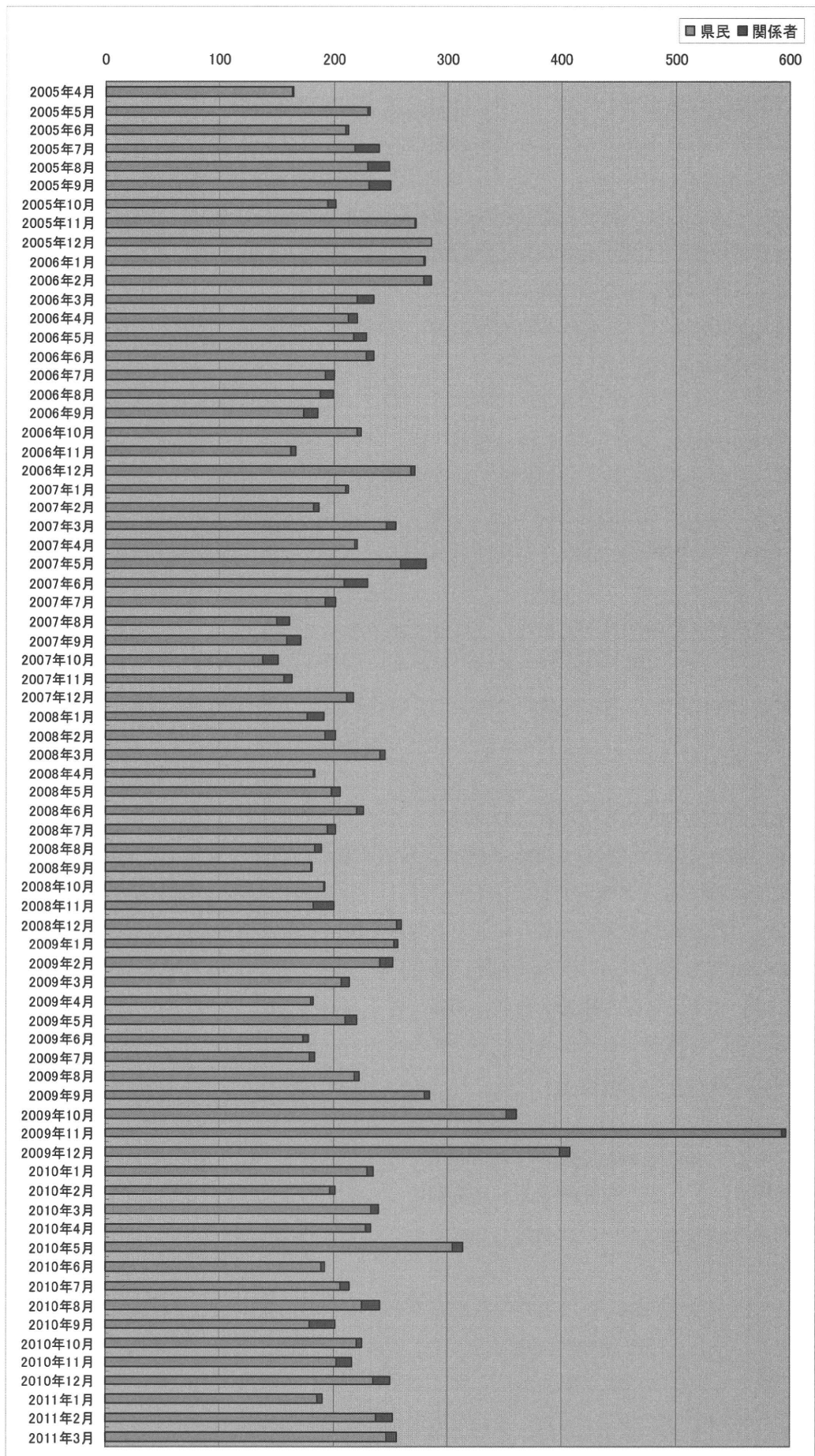


図 60 小児救急医療相談電話ページへのアクセス数

### 3 考察

はじめに、本調査の対象となる期間のうち、一部、相談未実施曜日があるため（表 1）、各図表の値については場合によって偏りがみられる点には注意が必要である。この点を踏まえたうえで調査結果を見ると、2005 年度以降相談件数は年々増加しており、要因としては相談実施曜日の拡大、2009 年秋の新型インフルエンザ流行による相談の急増、電話相談事業の認知度のひろがりなどが考えられる。1 日あたりの平均相談件数も増加傾向にあり（図 4）、さらに現在は電話回線 1 回線での相談実施であるため、話中でつながらなかった件数もかなりの数に上ると思われる（図 7）。また、図 10 のとおり相談実施時間外（19 時から 22 時以外）にも着信があることから電話相談へのニーズは高く、今後も相談は増加するのではないかと考えられる。

また、相談件数が多い傾向にあるのは、月別では冬期（特に年末年始）や大型連休時、曜日別では土日や午後休診機関の多いと思われる木曜、相談件数や時間外着信件数の傾向からは 19 時台をピークとした前後の時間帯である。地域別の傾向については、小児人口に対する相談件数の割合（図 50）を見ると、全体的には都市部やその近郊で相談割合が高いが、一面としては近隣に受診可能な医療機関があるため受診すべきか様子を見るべきかを相談するために電話をかけてきているのではないかと、逆にそれ以外の地域では受診可能な医療機関が近くになく、自宅で様子を見ているという傾向があるのではないだろうかとも考えられる。別の一面では、都市部では一般的に核家族化の傾向があり相談相手がいないために電話相談に頼る、逆にそれ以外の地域では相談できる親や親族などがそばにおり相談率が低いとも考えられる。

今回の調査結果を踏まえて推測される利用者像の一例としては、1 歳未満の子どもをもつ 20～30 歳の母親でまだ子育てに慣れてない（もしくは少子化によって子育ての経験が少ない）、夕方から急な高熱が出て心配だが夜間に診てもらえる小児科が少ない（もしくは近所になく）、核家族で相談できる人も近くにいない、また、育児書やインターネット上などでは膨大な情報が手に入るが、実際に今自分の子どもに当てはまることなのかどうかの判断は難しい、といった場合が考えられる。このような場合に個々の状態について小児科医や看護師などに相談できる点や、急なことで慌てた状態から、電話で相談するうちに落ち着いて行動できるようになるであろう点も利用者にとっては非常に心強く、安心して子育てをする助けになるものである。

実際に相談の結果をみても 65.8%が緊急性のない相談である（今晚自宅で様子を見てよい）と助言されており（図 36）、利用者にとっては夜間の受診有無を適切に判断する手助けにもなり、休日夜間急患センターや二次救急病院などの患者集中の抑制にもつながっていくと考えられる。

しかしながら、前述の話中や時間外着信などの件数をみると、現状の相談体制の受容範囲を超える相談ニーズがあることが見込まれ、回線数や相談時間帯の拡大の検討も課題となる。相談担当者に関しては、看護師が医師に相談するケースは減少傾向が見られ（図 57）、現在の看護師対応時には小児科医がバックアップする体制を維持することで十分対応可能ではないかと思われるため、まずは相談の多い時期・曜日（例：年末年始、木曜など）や時間帯（18 時台、22 時台など）について重点的に体制を強化することも一案である。

ところで今回の調査は主に「聞き取り票」記載内容に関する分析であるが、電話相談事業を適切に検証・評価するためには事業者側、利用者側双方の視点からみることと、その継続的な分析調査が重要である。

利用者側の視点からみた例として、2002年9月から2004年3月まで広島県地域保健対策協議会の小児救急医療支援専門委員会が厚生労働省の研究費を得てモデル事業として電話相談を実施した際には、利用者への事後調査として「相談を受けての行動内容」や「今後の利用意向（満足度）」などについて調査しており、今後もこのような意見収集・分析も必要となってくると思われる。ただし、利用者は不特定多数であり事後調査は容易ではない点には検討が必要であるが、一例として「広島県救急医療情報ネットワークシステム」にニーズや満足度・安心度調査のアンケートページを設ける、広報の際にニーズ調査や意見収集を行う、等が挙げられる。

また、事業者側の視点から見る場合には、相談担当者の意見収集・分析も必要であろう。利用者のニーズに答えていくためにも、今後さらなる相談体制の強化は検討すべき課題であるが、一方で相談側の体制強化をどう実現するか（小児科医・看護師の負担増、新たな増員分の確保の難しさ、電話という音声のみでのコミュニケーションの難しさ、年間数件の119番が必要と思われる緊急の相談事例対応、心理的ストレスへの対応、クレーム的な電話への対応など）も大きな課題である。実際に相談を受けている中での事例や対処法なども、ある程度定期的に情報収集・分析しフィードバックすることが対策を検討するうえで重要であると思われる。合わせて、「聞き取り票」に記載されている中には、利用者からその後の経過報告やお礼の電話がありうれしかった、他県からの問合せにも役立っていると感じられる等の相談担当者のコメントもある。このような情報の共有も、モチベーションの維持・向上のためにも必要であると考えられる。

そして、これらを含めて今後も継続的・多角的に分析調査し、利用者・事業者双方によりよい仕組み作りの検討、課題解決を目指していくことが求められるであろう。



---

## 4 今後へ向けた取り組み

---

小児救急医療電話相談については、本調査の結果からもその重要性和有効性は示されているが、相談ニーズが現状の相談体制の受容範囲を超えていることも明らかである。相談体制の維持・拡大や、よりきめ細やかな対応を目指すためにも今後の継続的な状況分析・検証・報告は必要である。

合わせて、さらなる調査分析に役立てるため、「聞き取り票」を一部修正することとしている。修正箇所は以下の3点であり、別紙『「聞き取り票入力・照会」画面と変更案』に実際の画面案を示す。

- ・ 「住所」を必須入力にし、画面の上部に移動
- ・ 利用者の「名前」欄を追加
- ・ 「こどもの生年月日」欄を追加

住所についてはこれまでは任意入力であったが、必須入力にすることで地域による利用者の特性や医療事情などとあわせた詳細な傾向分析に役立てる狙いがある。また、現在の電話相談では匿名で受け付けているが、中には小児救急相談の対象とは異なる（例えば大人の一般的な病気の相談、家庭内の不満の相談、こどもの靴の選び方など）ものもある。匿名性は気軽に相談できる利点でもあるが、責任感が希薄になりがちである等の欠点にもなる。可能ならば名前を名乗ってもらうことで、利用者側にも少しの責任感を持たせたいこともあり、「名前」についても欄を追加する。合わせて「こどもの生年月日」欄も追加し、例えば同一のこどもについての相談数の傾向を見るなどの分析にも役立てる。

「聞き取り票」については、これまでも相談担当者からの実際の要望として、利用者の年齢枠を追加したり、住所に県外を追加したりと、相談実態に合わせた修正がなされてきている。今回の修正もあわせ、今後の検討材料となるよう分析・活用していく。

---

## 5 参考文献

---

広島県の統計 国勢調査（平成 17 年（2005 年）） 「市区町村、人口集中地区、年齢（各歳、5 歳階級）別男女別人口」

<http://toukei.pref.hiroshima.lg.jp/hsdb/STSheetList.aspx?STTYPE=10&STTYEAR=2005>

広島県総務局統計課、2011 年 3 月 24 日参照

【現在】

https://www.3736520.com/ 救急医療 Net HIROSHIMA - 広島県小児救急電話相談システム

HOME | 医師問診録 | 3736520 | 2011/02/28 04:40

基本情報  
実施年月日: 2011年02月01日 18時台 20時台 21時台  
子どもの性別/年齢: 01歳00か月00日 女 男 その他  
電話番号: ※YYYYMMDD形式(例: 2010年1月1日の場合、20100101)

聞き取り票入力照会

●どうされました?  
A.症状は?  
 1.発熱  度  2.咳  3.嘔吐  4.下痢  5.腹痛  
 6.嘔吐  7.発疹  8.じんま疹  9.喘息発作  
 10.異物を食べた  11.けが・打撲  12.耳鼻科症状  14.けが・けいれん  
 13.眼科症状  15.その他

B.いつから  
開始:  1.治療中  2.治療してない

C.その他の症状  
 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ヶ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  
 1.119番するようだった  
 2.病院に行くようだった  
 3.心配がないので、翌日受診するようだった  
 4.心配ないが、なにかあれば、病院に行くようだった  
 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

●メモ  
 備考欄があり、重要事項を記入してください。少し元気が無い。以前の産後あり(アンビバ) 体重7500g/4使用。明日には受診するよう。

聞き取れる範囲で入力してください。  
電話した保護者:  父  母  祖父  祖母  その他

住所: 安芸郡 府中町  
相談担当者(当番医師):  相談担当者:  所属:

医師問診録検索

画面最上部へジャンプします。 Jump Up



【別紙】「聞き取り票入力照会」画面と変更案

https://www.3736520.com/ 救急医療 Net HIROSHIMA - 広島県小児救急電話相談システム

HOME | 医師問診録 | 3736520 | 2011/02/28 04:40

基本情報  
実施年月日: 2011年02月01日 18時台 20時台 21時台  
子どもの性別/年齢: 01歳00か月00日 女 男 その他  
電話番号: ※YYYYMMDD形式(例: 2010年1月1日の場合、20100101)

聞き取り票入力照会

●どうされました?  
A.症状は?  
 1.発熱  度  2.咳  3.嘔吐  4.下痢  5.腹痛  
 6.嘔吐  7.発疹  8.じんま疹  9.喘息発作  
 10.異物を食べた  11.けが・打撲  12.耳鼻科症状  14.けが・けいれん  
 13.眼科症状  15.その他

B.いつから  
開始:  1.治療中  2.治療してない

C.その他の症状  
 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ヶ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  
 1.119番するようだった  
 2.病院に行くようだった  
 3.心配がないので、翌日受診するようだった  
 4.心配ないが、なにかあれば、病院に行くようだった  
 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

●メモ  
 備考欄があり、重要事項を記入してください。少し元気が無い。以前の産後あり(アンビバ) 体重7500g/4使用。明日には受診するよう。

聞き取れる範囲で入力してください。  
電話した保護者:  父  母  祖父  祖母  その他

住所: 安芸郡 府中町  
相談担当者(当番医師):  相談担当者:  所属:

医師問診録検索

画面最上部へジャンプします。 Jump Up

変更点①  
 ・子どもの生年月日の入力欄を追加します(任意入力)  
 ※「集まる生年月日」のように、マウスをクリックから選択する方式では特「年」の範囲が広く(過去集まる140歳以上のケースも登録されている)、選択が大変と思われるため、数値入力方式とします。  
 ※「一分を単位しやすくする観点から、入力形式は注釈文で「20100101(西暦8桁)形式」と書かれています。変更時には電話で和暦を告げられることも多いと思われるため、和暦でも登録は可能のようにしています。

変更点②  
 ・「住所」を必須入力にします  
 ・「問診票入力済みの場合」には「不明(未選択)」を「主診」  
 ・画面の上部に移動します

変更点③  
 ・「名前」の入力欄を追加します  
 (任意入力)

