

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。

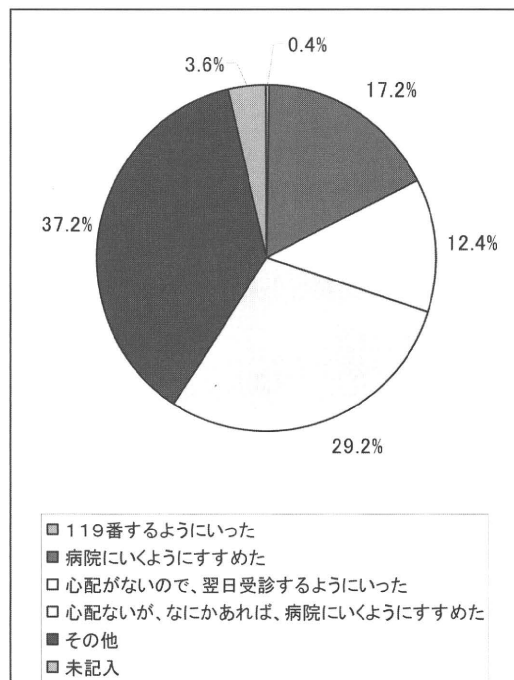
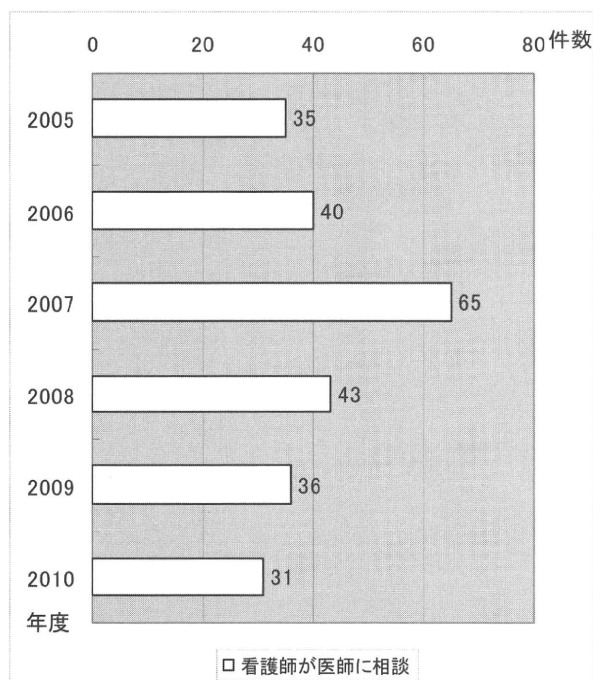


図 57 看護師が医師に相談した件数

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																	合計
	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		
119番するようにいった	0	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。

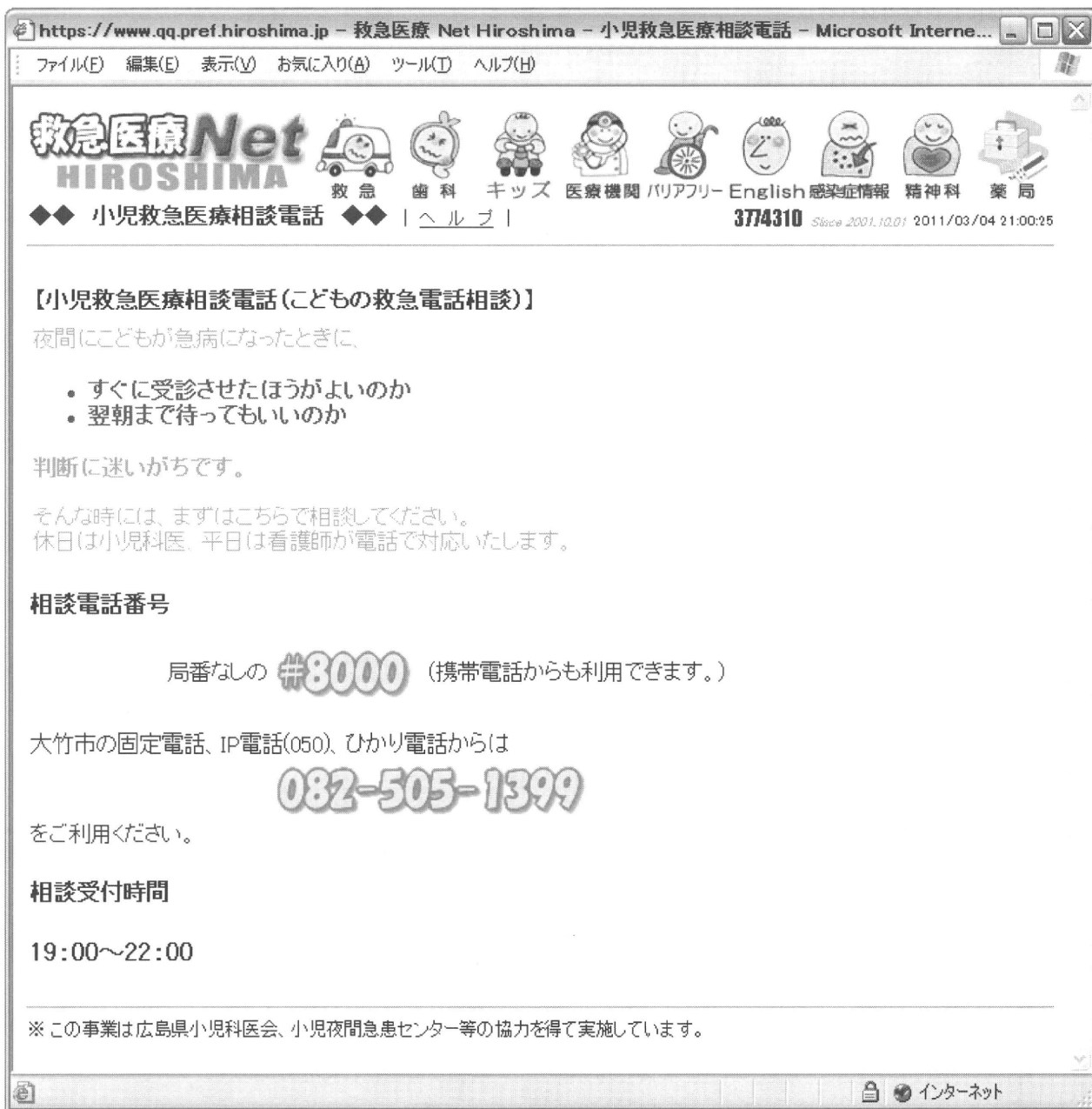


図 59 小児救急医療相談電話の案内画面

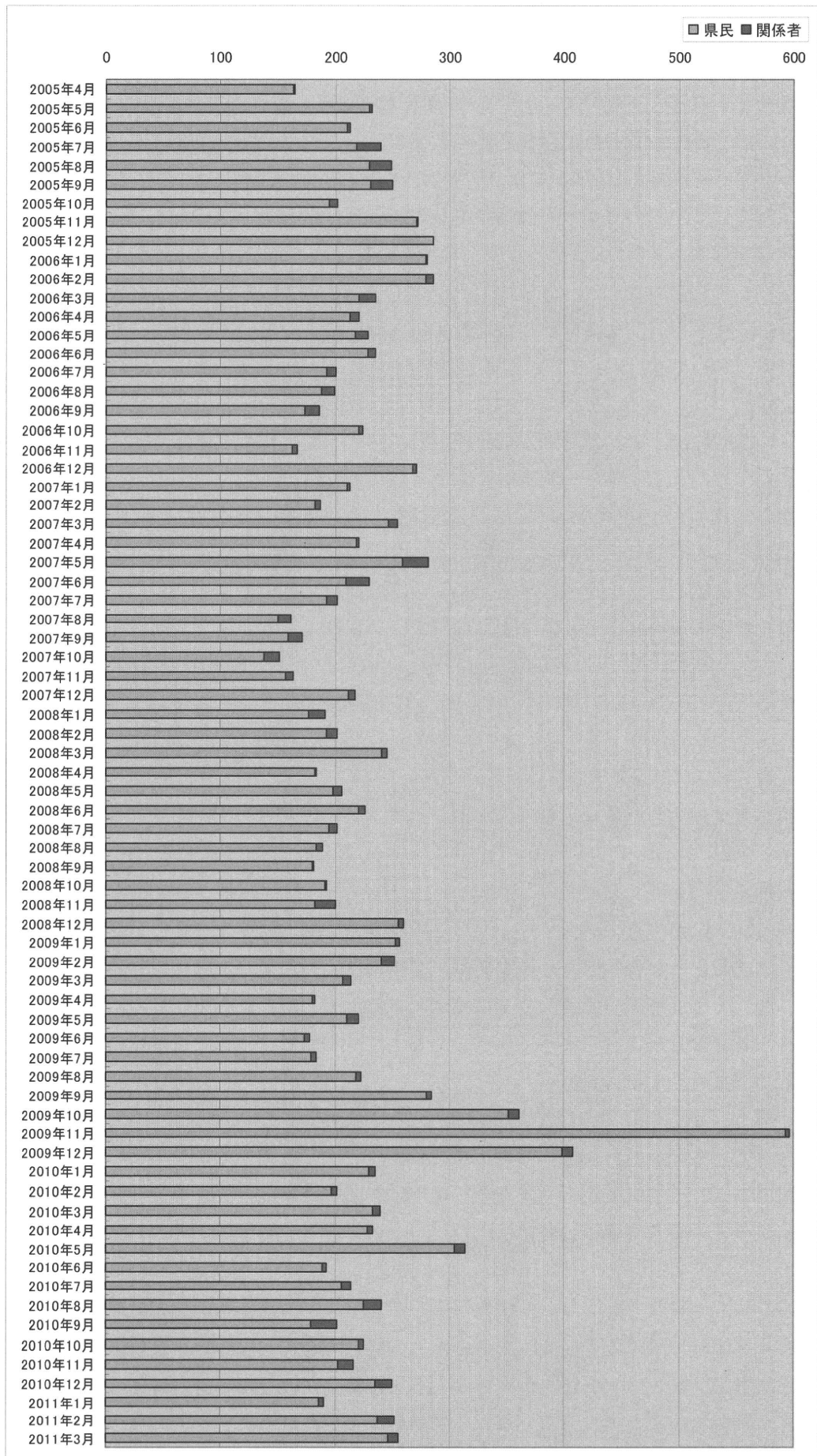


図 60 小児救急医療相談電話ページへのアクセス数

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く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 歳未満のこどもをもつ 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簡単に膨大な情報が手に入るが、実際に今自分のこ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。利用者のニーズに応えていくためにも、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.eq.pref.hiroshima.jp - 救急医療 Net Hiroshima - 緊急取扱い票入力照会 - Microsoft Internet Explorer

HOME | 医師関係者メニュー

緊急医療 Net HIROSHIMA

緊急取扱い票入力照会 3706510 Show (2011/02/20 20:40:00)

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(患児)年齢 01歳 00か月 00日 女 男 その他

電話番号

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喘鳴 7発疹 8じんま疹 9喘息発作
10菓物を食べた
11(け)か打撲 12耳鼻科症状
13眼科症状 14(い)れん
15その他

B.いつから

朝 頃から
治療: 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呼吸が強い 5ショック症状 6頑固な嘔吐と激しい腹痛
73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

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心配がないが、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

胸から熱が湧り、悪寒は朝更に重くなった。少し元気は無い。以前の産業あり(アンプル) 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 医務部 病中呼

相談担当者(当番医師) 相談担当者 竹島

医師機関検索

更新

Jump Up

医師関係者

医師関係者へジャンプします。

インターネット



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)
※「実施年月日」のように、マウスでリストから選択する方式では特「年」の範囲が広く(過去実績より40歳以上のケースも登録されている)、選択がミスと恐れられるため、数値入力方式とします。
※データを登録しやすくなる観点から、入力形式は注本文で「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なおよびとしています。

3706510 Show (2011/02/20 20:40:00)

基本情報

実施年月日 2011年 01月 01日 18時台 20時台 21時台

子どもの(患児)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)

住所 医務部 病中呼 ※必須入力

医師機関検索

どうされました?

変更点②

「住所」を必須入力にします
(聞き取れなかった場合には「不明」を選択)
・画面の上部に移動します

A.症状は?

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呼吸が強い 5ショック症状 6頑固な嘔吐と激しい腹痛
73ヶ月未満の乳児の高熱 8意識障害 9呼吸困難
10その他

B.いつから

朝 頃から
治療: 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呼吸が強い 5ショック症状 6頑固な嘔吐と激しい腹痛
73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

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心配がないが、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

胸から熱が湧り、悪寒は朝更に重くなった。少し元気は無い。以前の産業あり(アンプル) 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

名前 変更点③

「名前」の入力欄を追加します
(任意入力)

相談担当者(当番医師) 相談担当者 竹島

医師機関検索

更新

Jump Up

医師関係者

医師関係者へジャンプします。

インターネット

資料3 #8000の深夜帯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相談に要した時間数分布	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

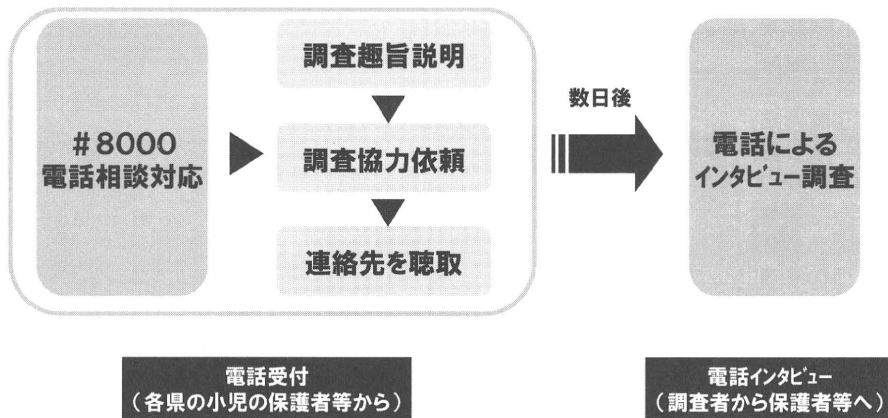
までに発生した対象県の#8000への電話相談終了後、調査協力について受諾し、実際にインタビューに回答頂いた相談者(以下、「調査協力者」という)

(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

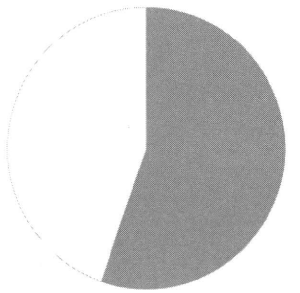
【1】調査対象となった相談のプロフィール

①入電時間帯分布

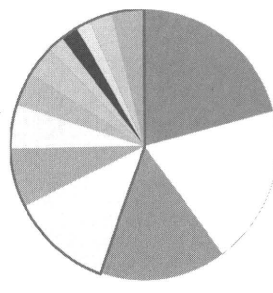
1.調査対象時間外(19時～22時)の相談対応状況について

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%

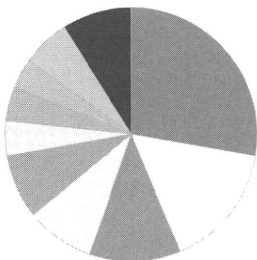
3.調査結果と考察 3

①入電時間帯分布

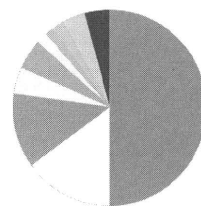
2.調査対象時間内(22時～翌朝8時)の相談対応状況について

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:1,107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	調査協力者	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	3.8%	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	9	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

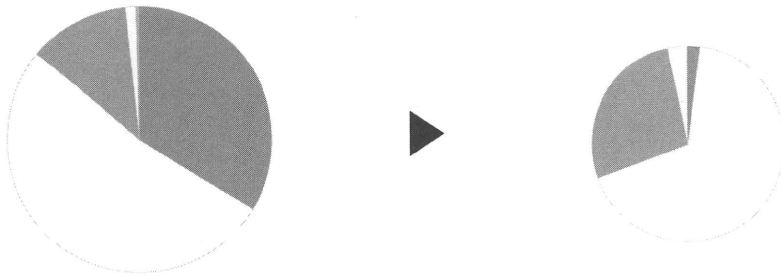
②相談に要した時間数分布

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	32.0%
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	29.7%
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

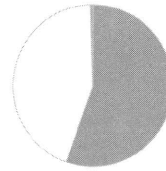
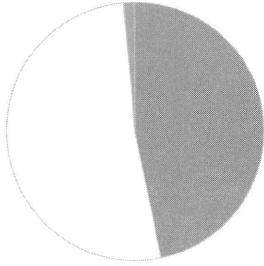
③相談対象者のプロフィール別分布

(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%

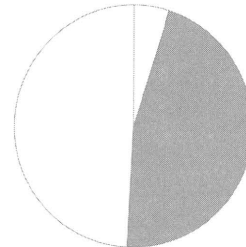
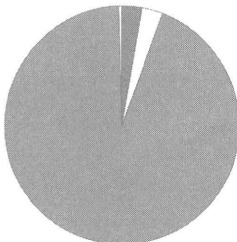
3.調査結果と考察 7

【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%

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%

調査協力者の、相談当初の「思い」

相談員による対応結果

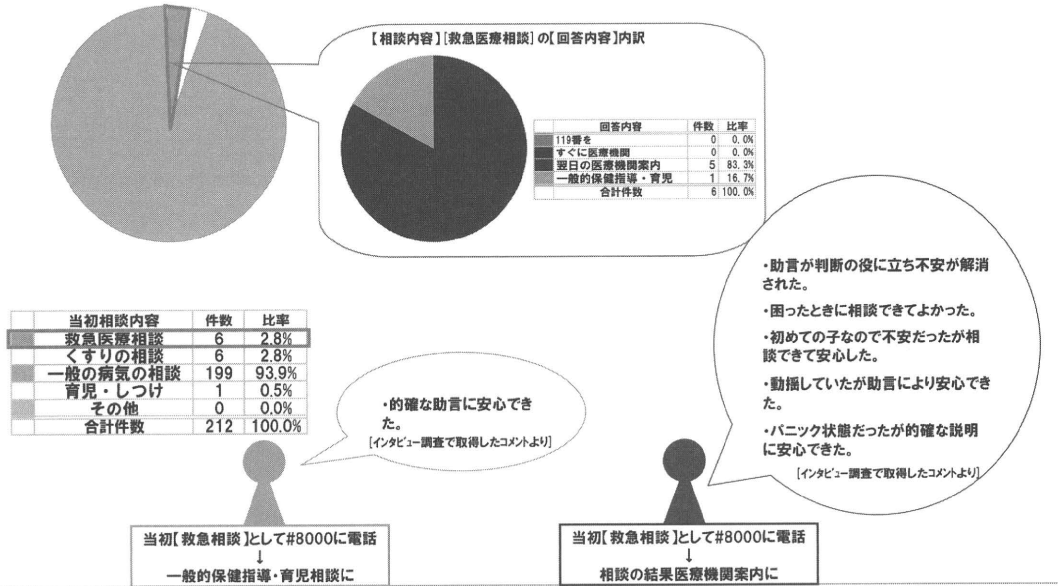
3.調査結果と考察 8

【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.

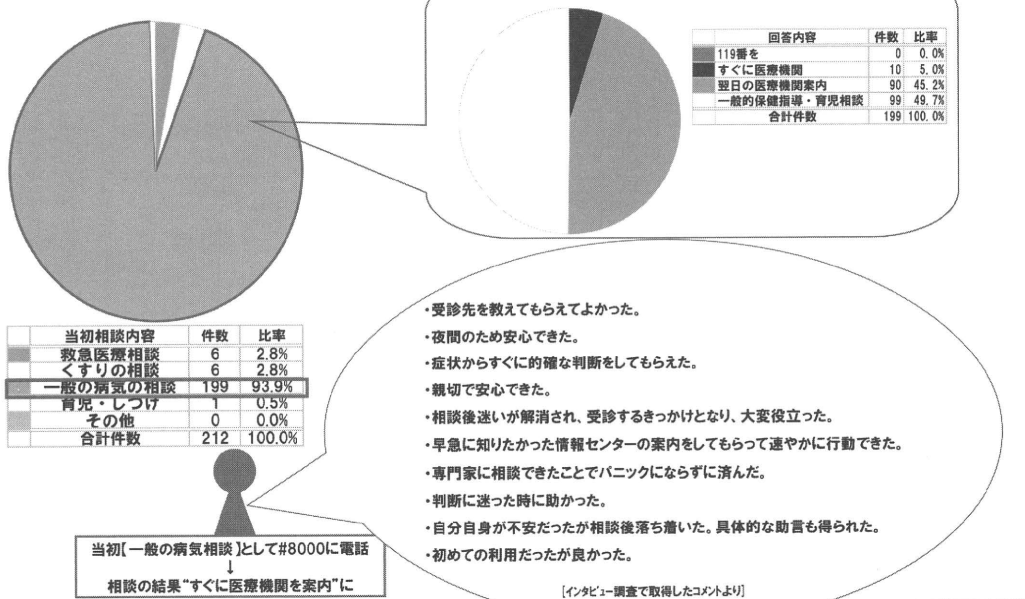
- 13 -

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 -

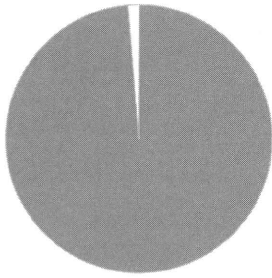
3.調査結果と考察 10

(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）

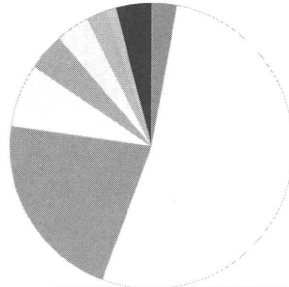
深夜帯に#8000を利用した調査協力者の98.6%が「#8000に相談できてよかった」と回答。又、#8000が無かった場合、調査協力者の56.6%(120件)が、「119番に電話する」「救急病院を受診する」「消防に相談する」と回答している。これに「医療機関に電話」「医療機関で受診」を加えると133件(62.7%)の調査対象者が、#8000が利用できなかった場合、医療機関や救急に何らかのアクションを起こすと表明している。この結果から、#8000が不要不急の救急受診抑制に一定の機能を果たしているといえるだろう。

【#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)】

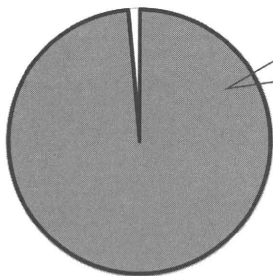


	件数	比率
119番に電話	6	2.8%
救急病院を受診	112	52.6%
朝まで様子を見た	46	21.7%
家族知人等に相談	15	7.1%
インターネットで調べる	9	4.2%
医療機関に電話	8	3.8%
医療機関で受診	5	2.4%
消防に相談	2	0.9%
その他	9	4.2%
合計件数	212	100.0%

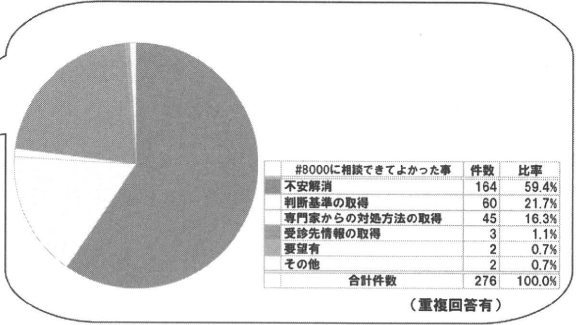
3.調査結果と考察 11

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)】

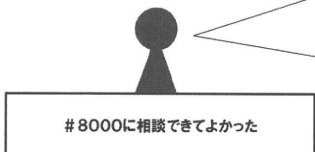


	件数	比率
YES	209	98.6%
NO	3	1.4%
合計件数	212	100.0%



#8000に相談できてよかった事	件数	比率
不安解消	124	59.4%
判断基準の取得	80	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%
要望有	2	0.7%
その他	2	0.7%
合計件数	276	100.0%

(重複回答有)



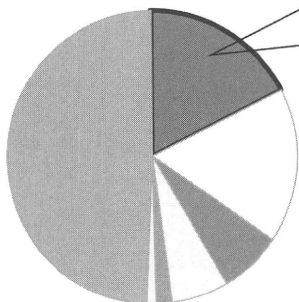
- ・重病かと心配したが深刻ではないと言われ安心した。(不安解消)
- ・パニック状態だったが的確な説明に安心できた。(不安解消)
- ・相談後症状が落ち着いたので仕事を休まずに済んだ。
- ・判断に困る時第三者の意見が聞けて目安になり、気持ちも安心できた。
- ・相談員の助言で安心し救急受診はしなかった。(判断基準の取得)
- ・クーリングの方法を具体的に教えてもらい参考になった。
- ・離乳食についてなど具体的な助言が参考になった。
- ・坐薬等の具体的な対処法を知ることができてとてもよかった。(専門家からの助言)

[インタビュー調査で取得したコメントより]

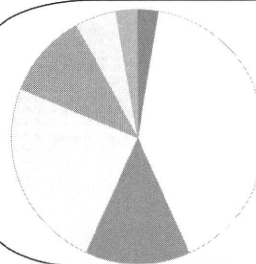
3.調査結果と考察 12

#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%
対応時間も明確に案内してほしい	4	10.8%
受診先が早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	37	100.0%

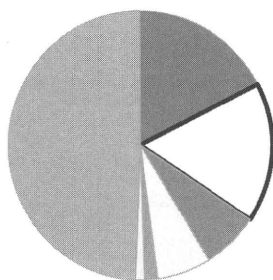
- ・夜間救急病院の受付終了以降にこちらのサービスがとても必要になる。
- ・病院の診療時間が終了している夜間帯に#8000のような相談できるところがあると安心。
- ・冊子には23時までと明記されており、もっと時間を延長して欲しい。
- ・土日祝日は24時間相談を希望。
- ・病院の診療時間が終了している夜間帯に#8000のような相談できるところがあると安心。
- ・相談時間に制限があるのは不便だ。
- ・夜間救急病院の受付終了以降にこちらのサービスがとても必要になる。

#8000へのコメント

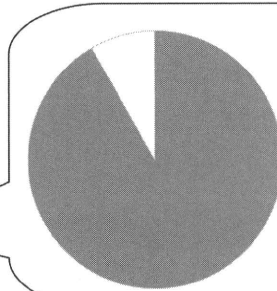
3.調査結果と考察 13

#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違だと思った。
- ・まず先に症状の手当ての方法を説明して欲しかった。

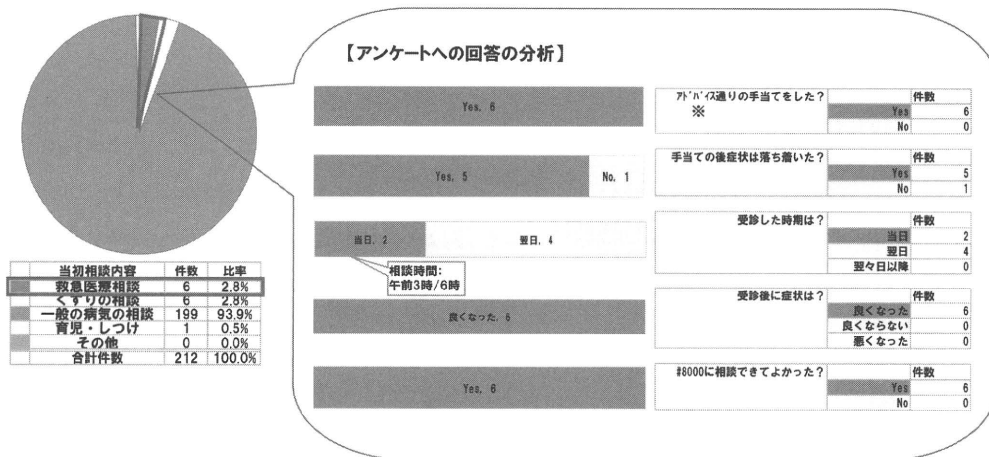
3.調査結果と考察 14

(2)インタビュー結果

②相談内容と、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】



Dial Service Co.,Ltd.

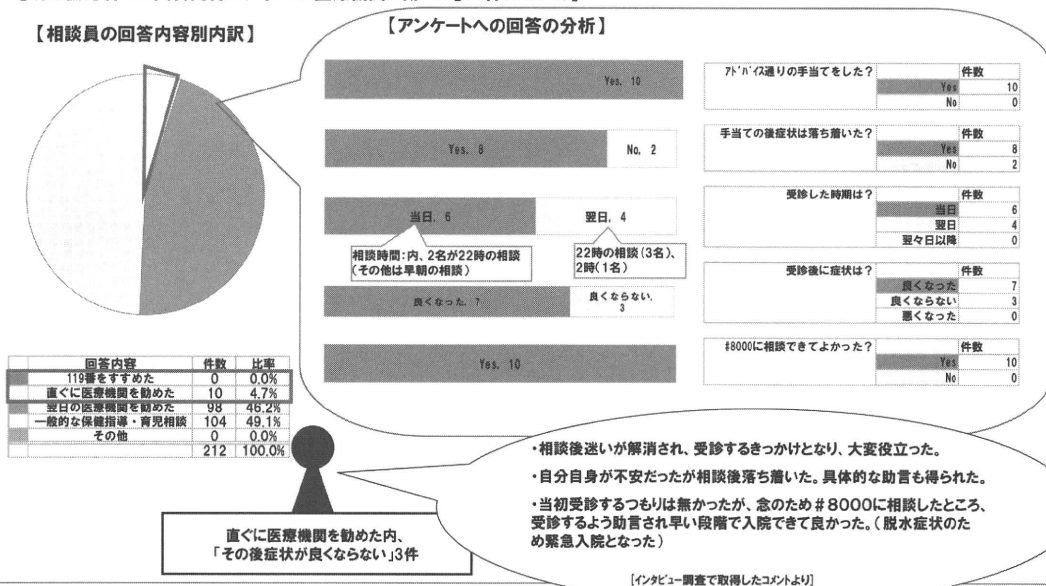
- 19 -

3.調査結果と考察 15

相談当初は「一般の病気相談」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】

【相談員の回答内容別内訳】



Dial Service Co.,Ltd.

- 20 -

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) 相談分数	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
20時-21時	480
21時-22時	374
合計	1,366

19時~翌朝8時までの 全相談件数	
合計	2,473

Dial Service Co.,Ltd.

- 21 -

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%
(8) 相談者続柄	不明	10	0.9%	0	0.0%
	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

Dial Service Co.,Ltd.

- 22 -

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%	

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 良くない不要	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: 良くなったが念のため受診	2	1%		
※回答無し				
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%		