

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% |
| 昼間対応を希望 | 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 | |
| 驚がりにくかった | 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供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いた。 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。 家の使い方や処置方法等の助言が役立つ。 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けて安心できた。 病院で聞きそびれたことを電話で直接相談できる。 病院に電話で相談だけするのは難しい。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よく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覚えてもらえてよかった。 受診のタイミングを覚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、大変役立つ。 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て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 | 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。 ・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かを確認した。 ・消防局に相談。 ・診療開始と同時に受診した。 | |
| | 救急病院に受診 | | | |
| | 朝まで様子を見た | | | |
| 5) その他#8000へのコメントなど | その他 | | | |
| | 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 | 繋がり難い事がある | 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、再入電でも違う相談員に繋がり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したが、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。 ・転勤族なので近くに近くの受診先を教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内の案内が良い。 |
| 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。 ・若い製造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にとと思う。 | |
| 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4 #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 | 311 |
| (1) | 調査目的 | 311 |
| (2) | 調査対象 | 311 |
| (3) | 調査項目 | 311 |
| 2 | 調査結果 | 312 |
| (1) | 相談実施状況・件数 | 312 |
| ア) | 相談実施状況 | 312 |
| イ) | 相談件数 | 313 |
| (2) | 聞き取り票の基本情報 | 316 |
| ア) | 時間帯別 | 316 |
| イ) | 月別 | 317 |
| ウ) | 曜日別 | 318 |
| エ) | こどもの年齢別 | 320 |
| オ) | こどもの性別別 | 321 |
| カ) | 聞き取った電話番号からの分析 | 322 |
| キ) | 電話した保護者別 | 323 |
| (3) | 聞き取り票の症状等 | 324 |
| ア) | 主訴 | 324 |
| イ) | いつから・治療有無 | 326 |
| ウ) | その他の症状 | 327 |
| エ) | 結果 | 330 |
| オ) | 区分 | 332 |
| (4) | 聞き取り票の住所 | 335 |
| (5) | 聞き取り票の相談担当者 | 340 |
| (6) | 小児救急医療相談電話ページ | 342 |
| 3 | 考察 | 344 |
| 4 | 今後へ向けた取り組み | 346 |
| 5 | 参考文献 | 346 |

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% |

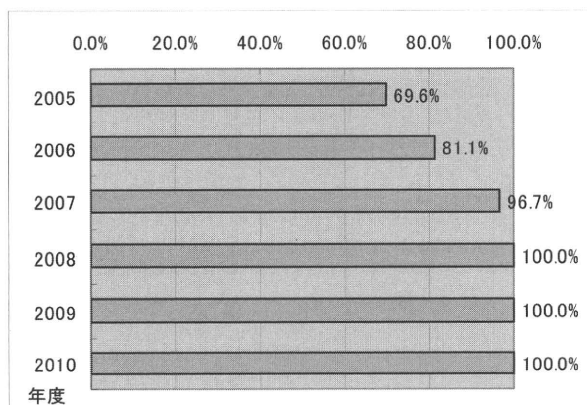


図 1 電話相談実施率（年度別）

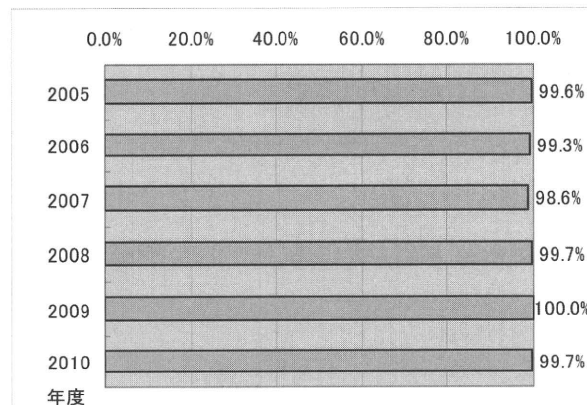


図 2 相談あり日数の割合（年度別）

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 |

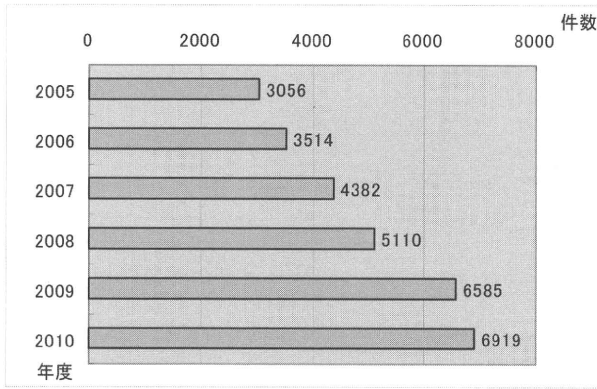


図 3 相談件数（年度別）

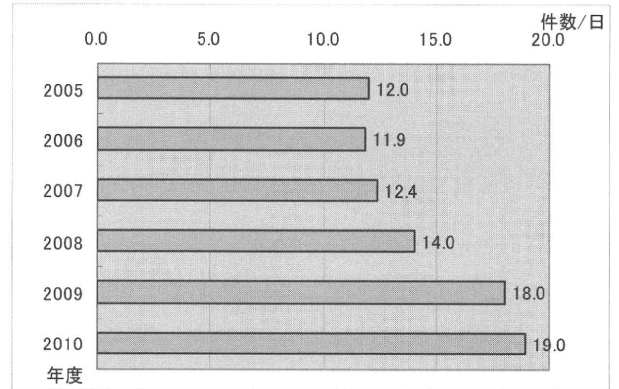


図 4 1日あたり平均相談件数（年度別）

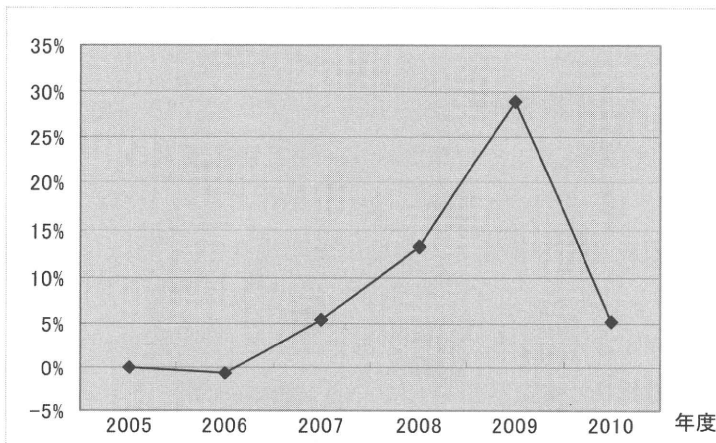


図 5 1日あたり平均相談件数の対前年度増加率

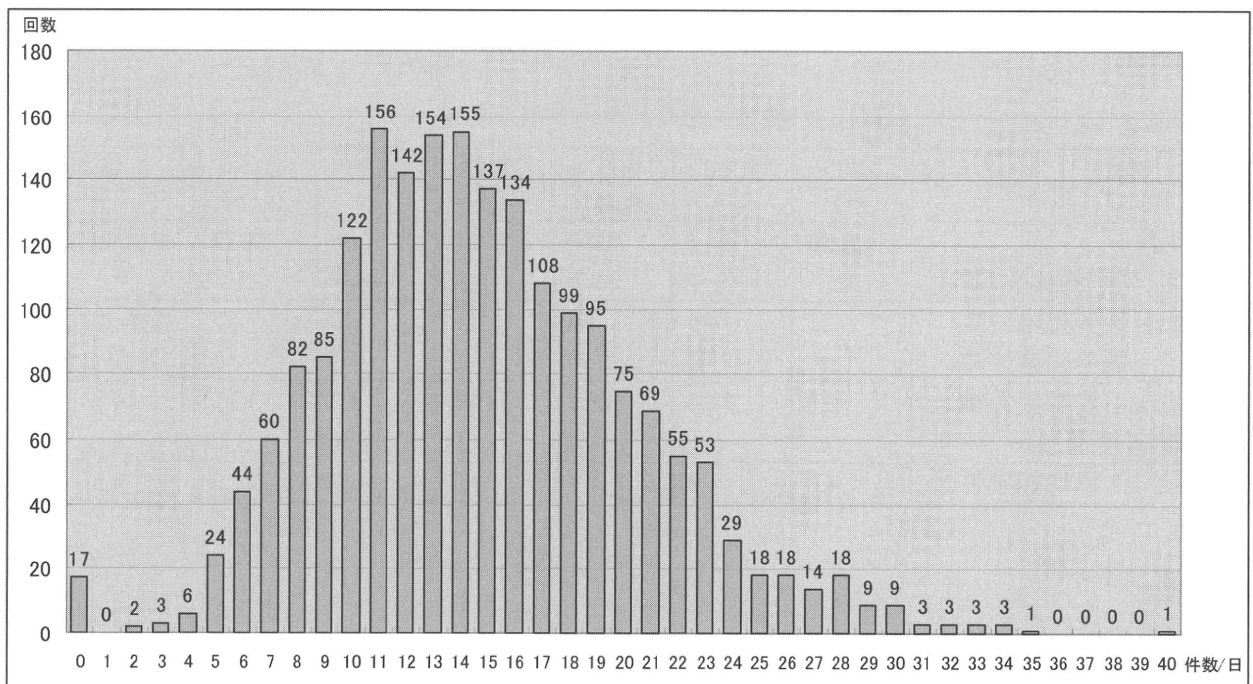


図 6 1日あたりの相談件数

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）

| 年月 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

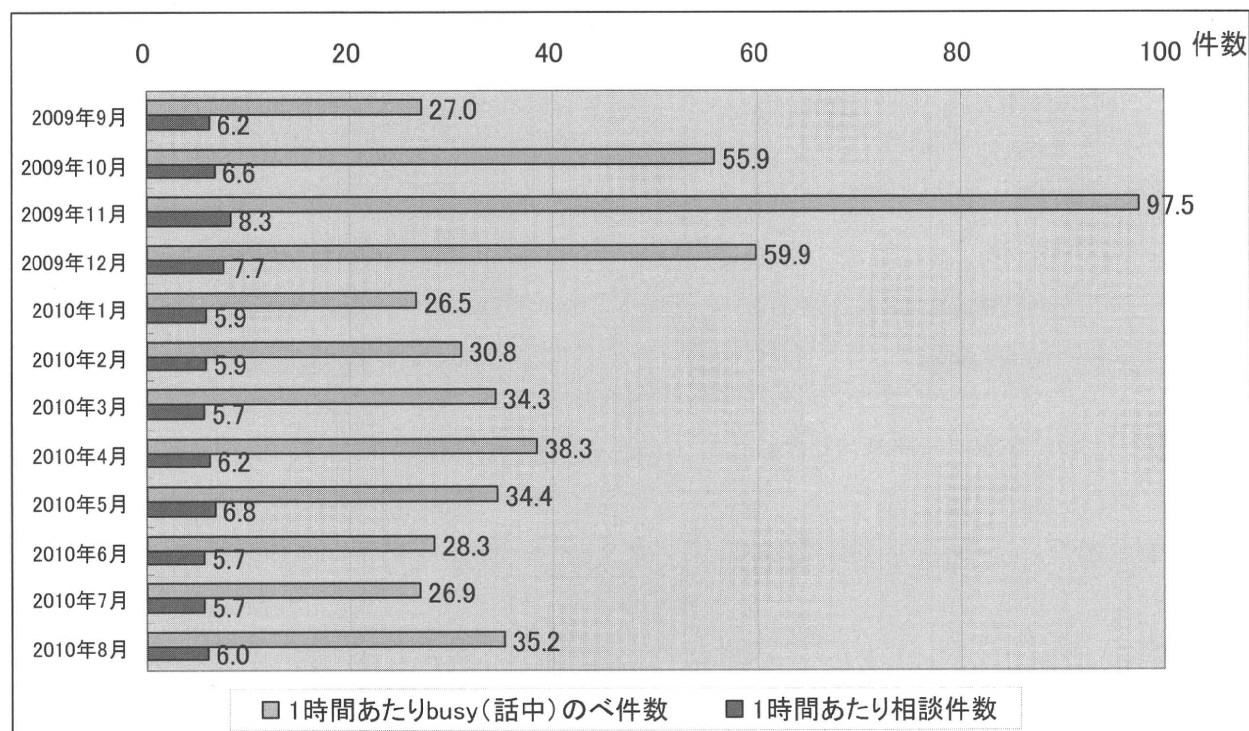


図7 相談時間内の1時間あたり busy（話中）のべ件数と相談件数（2009年9月～2010年8月）

(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 |

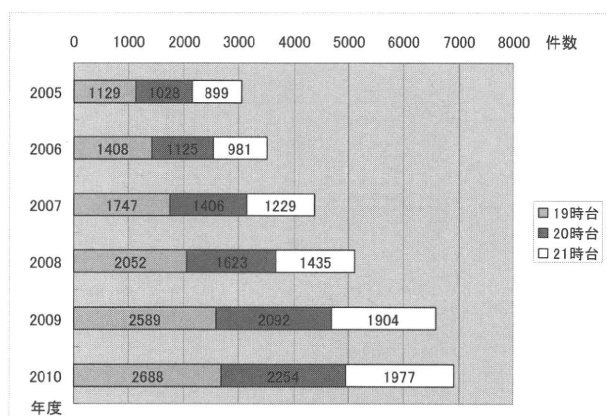


図8 相談件数（時間帯×年度）

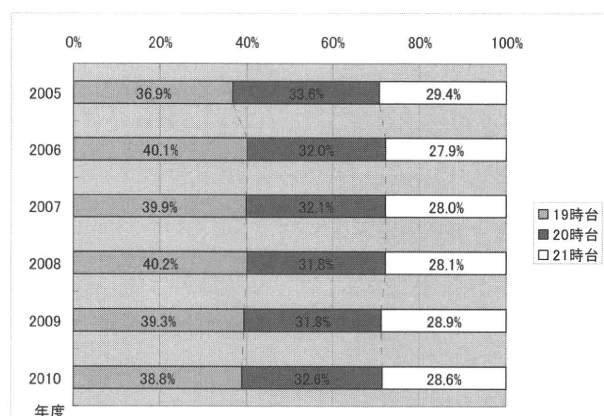


図9 相談件数（時間帯×年度）の割合

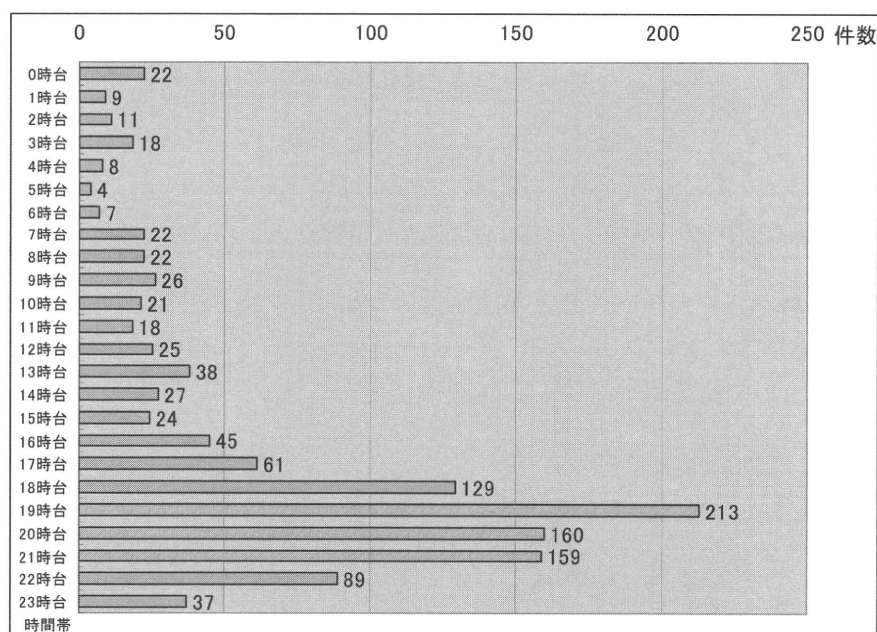


図10 相談時間外の着信件数（2010年3月を抜粋） ※19～21時台は実際に相談した件数を表示

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 |

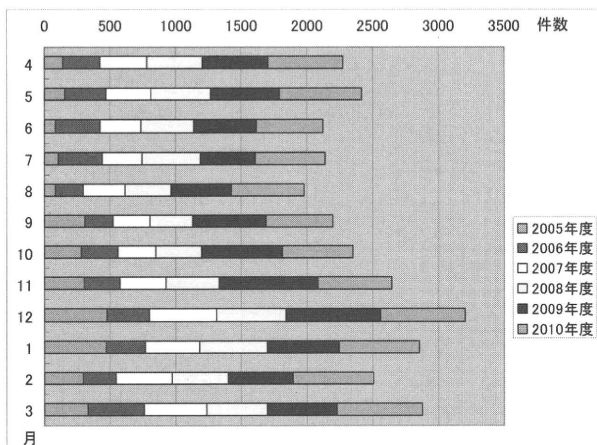


図 11 相談件数(年度×月)

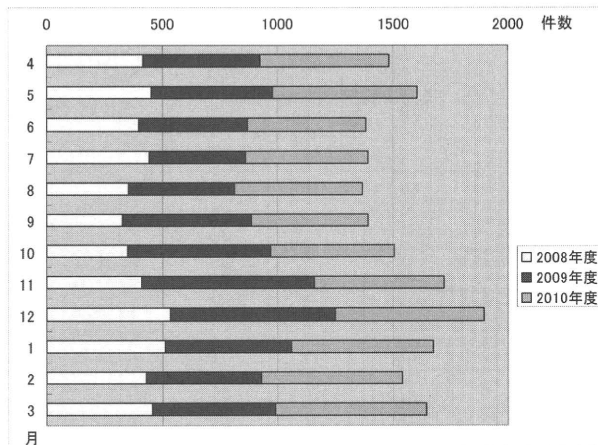


図 12 相談件数(年度×月 2008~2010 年度抜粋)

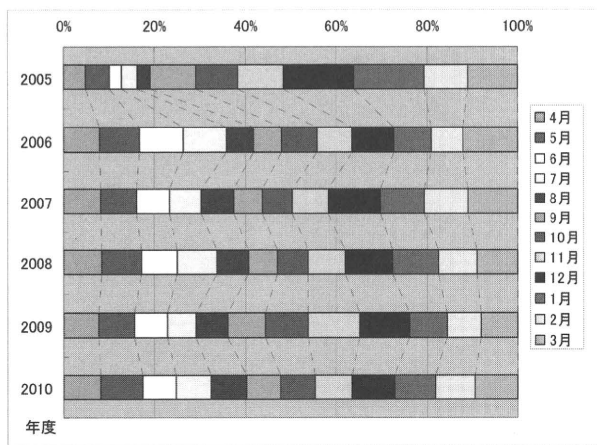


図 13 相談件数(月×年度)の割合

ウ) 曜日別

曜日別の相談件数を見ると、6年間の総数では土曜・日曜・木曜の順に多く火曜が最も少なくなっているが(図14)、これも前述(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った影響が見られる。

よって、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15に示す。これを見ると最も相談の多い曜日は木曜であり、これは木曜午後休診の医療機関が多いためではないかと推測される(表9、図16より)。

逆に、最も相談の少ない曜日は月曜であるが、ハッピーマンデー制度のために月曜は他の曜日に比べ祝日・休日の日数が約3倍多い(表8)にもかかわらず相談件数は少ない結果となっている。

表7 相談件数(年度×曜日)

| 年度 \ 曜日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 合計 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 2005 | 300 | 326 | 343 | 369 | 313 | 720 | 685 | 3056 |
| 2006 | 508 | 17 | 567 | 628 | 416 | 706 | 672 | 3514 |
| 2007 | 611 | 456 | 625 | 678 | 591 | 719 | 702 | 4382 |
| 2008 | 638 | 708 | 724 | 768 | 674 | 805 | 793 | 5110 |
| 2009 | 709 | 878 | 931 | 1018 | 932 | 1068 | 1049 | 6585 |
| 2010 | 850 | 989 | 972 | 1140 | 934 | 1016 | 1018 | 6919 |
| 合計 | 3616 | 3374 | 4162 | 4601 | 3860 | 5034 | 4919 | 29566 |

表8 祝日・休日(12/29~1/3)の日数

| 年度 \ 曜日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 合計 |
|---------|----|----|----|----|----|----|---|-----|
| 2005 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | | 19 |
| 2006 | 6 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 20 |
| 2007 | 9 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 20 |
| 2008 | 8 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | | 20 |
| 2009 | 7 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 21 |
| 2010 | 7 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 20 |
| 合計 | 42 | 16 | 16 | 15 | 14 | 13 | 4 | 120 |

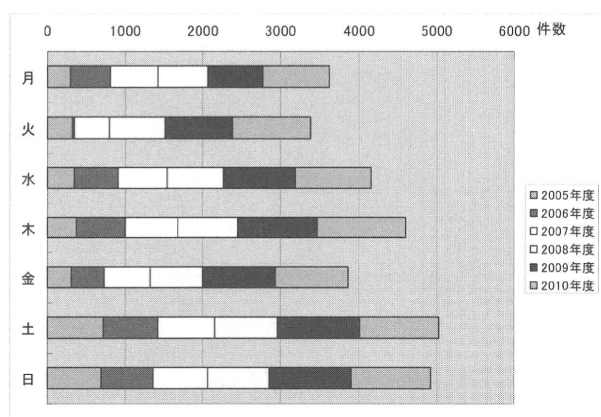


図14 相談件数(年度×曜日)

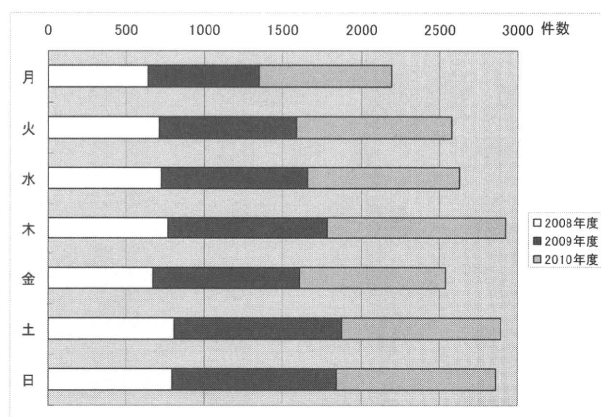


図15 相談件数(年度×曜日 2008~2010年度抜粋)

表 9 小児科系科目を標榜する病院・診療所の曜日・時間帯別診療可能な機関数（概算）

| 曜日 時間帯 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 祝 |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|
| 午前 | 474 | 470 | 462 | 461 | 470 | 420 | 15 | 10 |
| 午後 | 445 | 430 | 371 | 222 | 441 | 146 | 10 | 8 |
| 夜間 | 10 | 9 | 9 | 9 | 8 | 7 | 6 | 6 |

※ 「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）

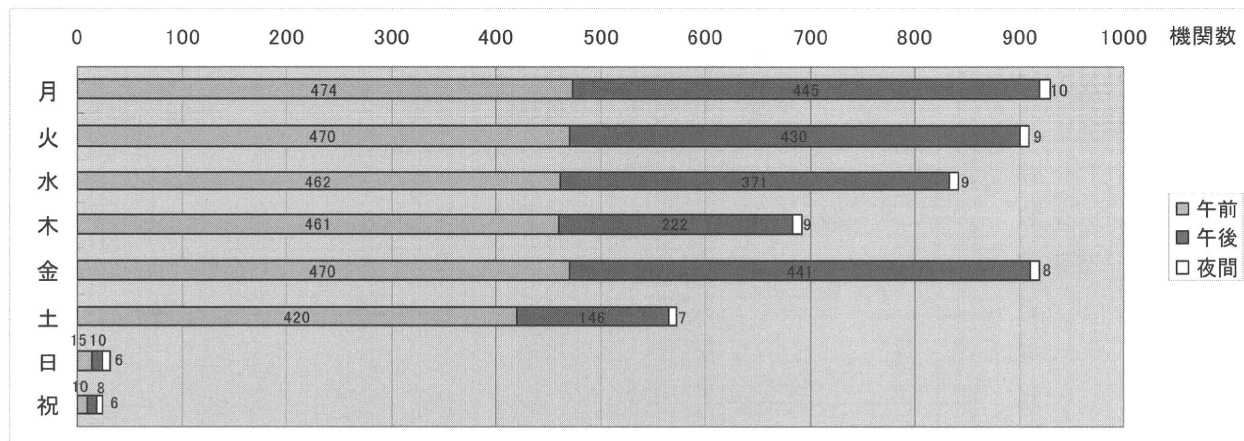


図 16 小児科系科目を標榜する病院・診療所の曜日・時間帯別診療可能な機関数（概算）

エ) こどもの年齢別

こどもの年齢区分は、「生後 0～28 日未満（新生児）」、「生後 28 日以上～3 ヶ月未満」、「3 ヶ月以上～1 歳未満」、1 歳～15 歳までは 1 年区切り、「16～20 歳未満」、「20 歳代」、「30 歳代」、「40 歳以上」、「不明」とした（図 17）。

図 18 をみると、2 歳未満のこどもの割合が全体の約半数を占め圧倒的に多い。

2 歳～20 歳未満までは徐々に減少しているが、20 歳代以上の相談も見受けられる。20 歳代以上で最も多いのは、母親が発熱や薬の服用をしている場合、母乳をあげてもよいかという相談であり、他にも妊婦が相談するケースもあった。また、少数ではあるが、親が 20 歳代以上のこどもの相談をするケースや、配偶者の相談をするケースも見受けられる。

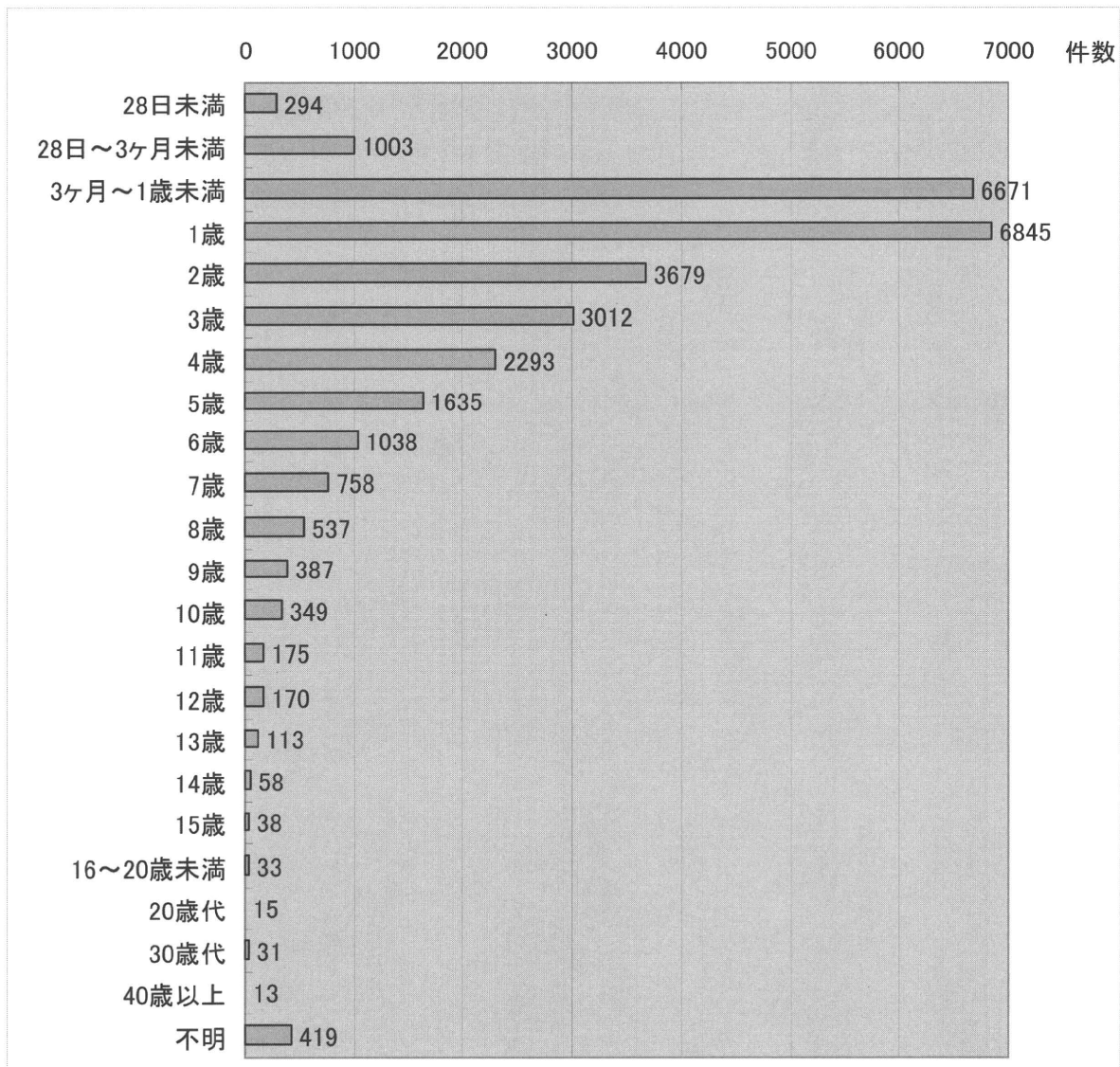


図 17 相談件数（こどもの年齢別）

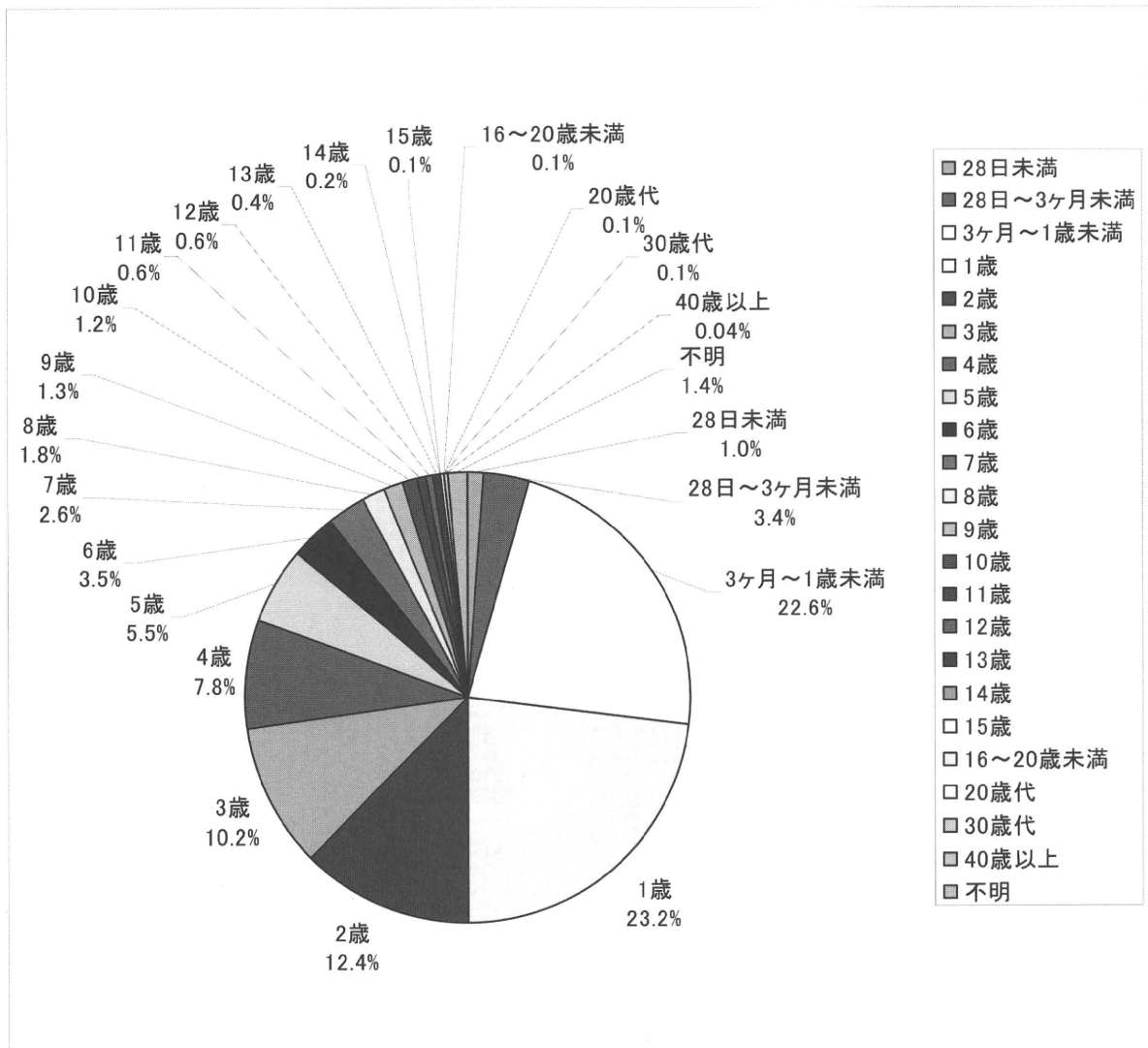


図 18 相談件数（こどもの年齢別）の割合

オ) こどもの性別別

こどもの性別別の相談件数を見ると（図 19）、男女比 1.02 : 1 であり、広島県の 0～15 歳未満人口の男女比 1.05 : 1（2005 年（平成 17 年）国勢調査より）に比べると若干女性の割合が多い。

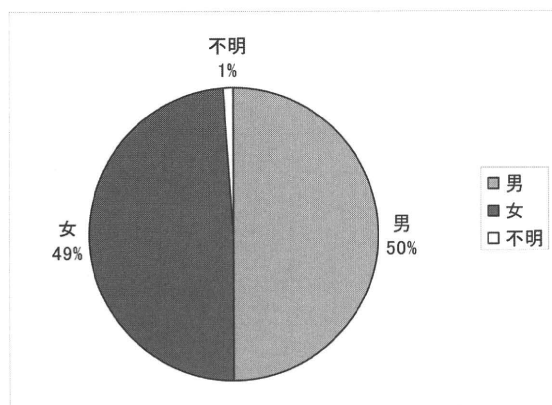


図 19 相談件数（こどもの性別別）の割合

カ) 聞き取った電話番号からの分析

電話番号の聞き取りができていない件数は全体の24%に留まっている(図20)。この内、電話番号から判明した種別については図21のとおりで、最も多いのは「固定電話(県内)」で68.1%、次に「携帯・PHS」で24.7%となっている。

なお、年度別の件数を見てみると、年々固定電話の割合は減少傾向にあり、逆に携帯・PHSの割合が増加していることが分かる(図22)。

また、同一電話番号からの相談件数は表11のとおりで、最多は7回となっている。複数回の相談の場合、こどもが複数いる場合にそれぞれの子について相談するケースが多くみられた。また、一度相談した後、同日中にいったん切っかけておすケースもある。これは、電話を切った後にまだ心配な場合にかけてくる(経過報告・お礼の場合もある)、もしくは看護師で対処できない相談内容の場合には一旦電話を切りかけなおしてもらい運用である(相手からの電話以外では相談内容の録音ができないため)、等が挙げられる。

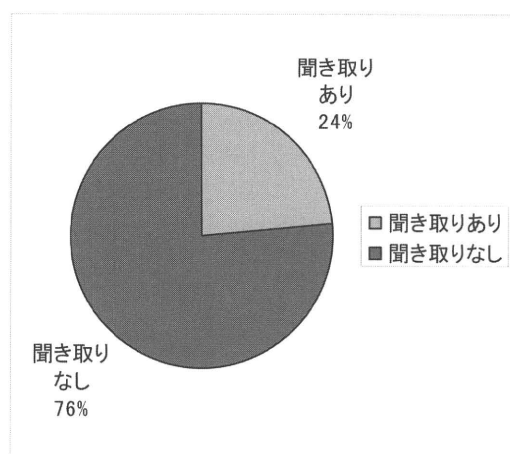


図 20 電話番号の聞き取り有無の割合

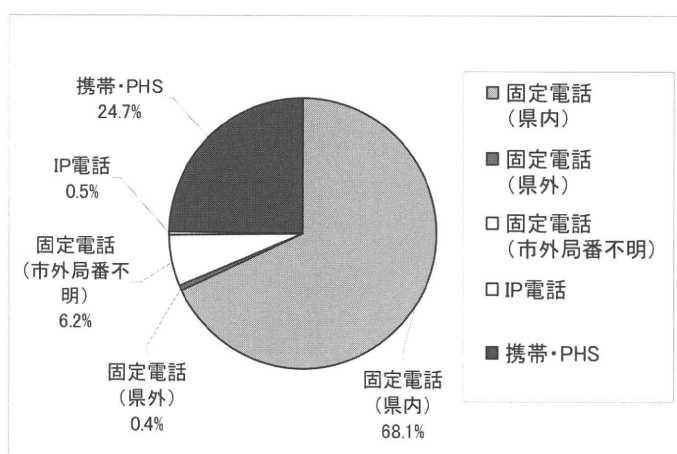


図 21 電話種別の内訳

表 10 電話種別の内訳(年度別)

| 電話種別 年度 | 固定電話 (県内) | 固定電話 (県外) | 固定電話 (市外局番不明) | IP電話 | 携帯・PHS | 合計 |
|------------|--------------|--------------|------------------|------|--------|------|
| 2005 | 1385 | 7 | 43 | 10 | 145 | 1590 |
| 2006 | 882 | 6 | 107 | 8 | 176 | 1179 |
| 2007 | 780 | 7 | 134 | 9 | 280 | 1210 |
| 2008 | 488 | 3 | 77 | 3 | 243 | 814 |
| 2009 | 714 | 3 | 36 | 4 | 369 | 1126 |
| 2010 | 552 | 5 | 41 | 1 | 529 | 1128 |
| 合計 | 4801 | 31 | 438 | 35 | 1742 | 7047 |

表 11 同一電話番号からの相談

| 回数 件数 | 1回 | 2回 | 3回 | 4回 | 5回 | 6回 | 7回 | 合計 |
|----------|------|-----|-----|----|----|----|----|------|
| 件数 | 6016 | 399 | 49 | 10 | 3 | 4 | 1 | 6482 |
| のべ件数 | 6016 | 798 | 147 | 40 | 15 | 24 | 7 | 7047 |

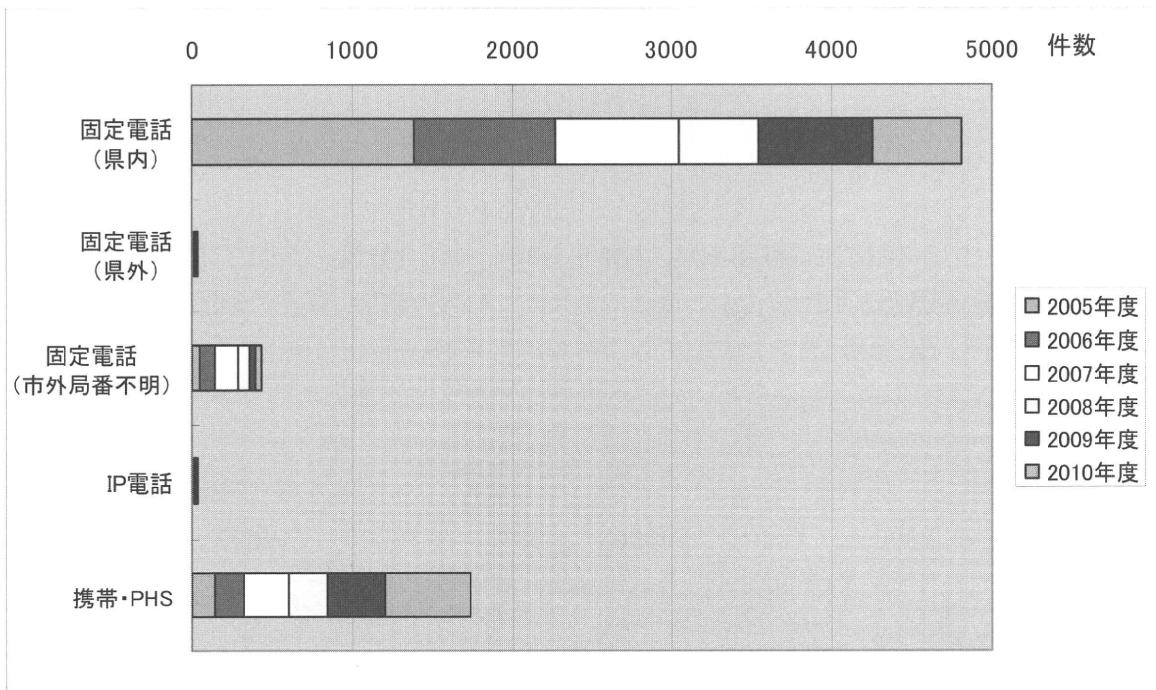


図 22 電話種別の内訳 (年度別)

キ) 電話した保護者別

保護者別の相談件数を見ると、「母」からの相談が 84.4%となっており最多である (図 23)。「その他」の内訳としては「本人 (妊婦など)」「家族・親族 (両親、夫、妻、おじ、おば、姉妹など)」「友人・知人」「医療・介護・福祉関係者 (救急隊 (親と一緒に)、薬剤師、園長、スタッフなど)」が見受けられる。また、年度毎の割合を見ると、「父」からの相談がやや増加傾向にある (図 24)。

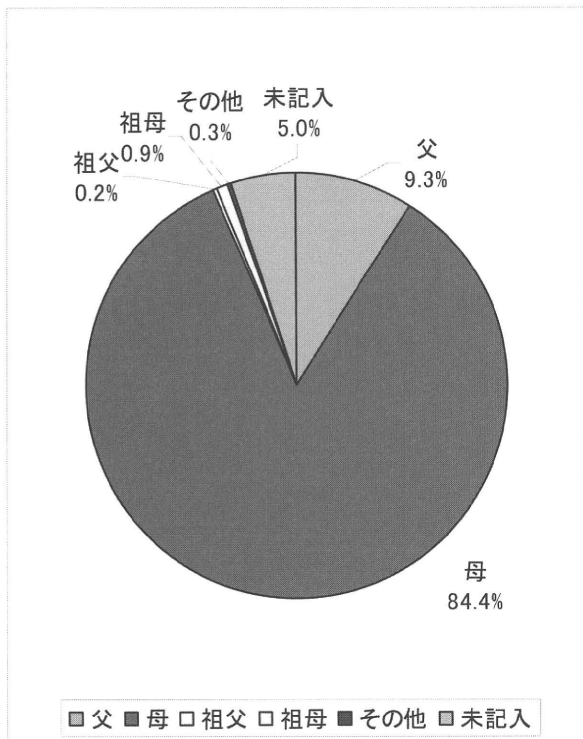


図 23 相談件数 (電話した保護者別) の割合

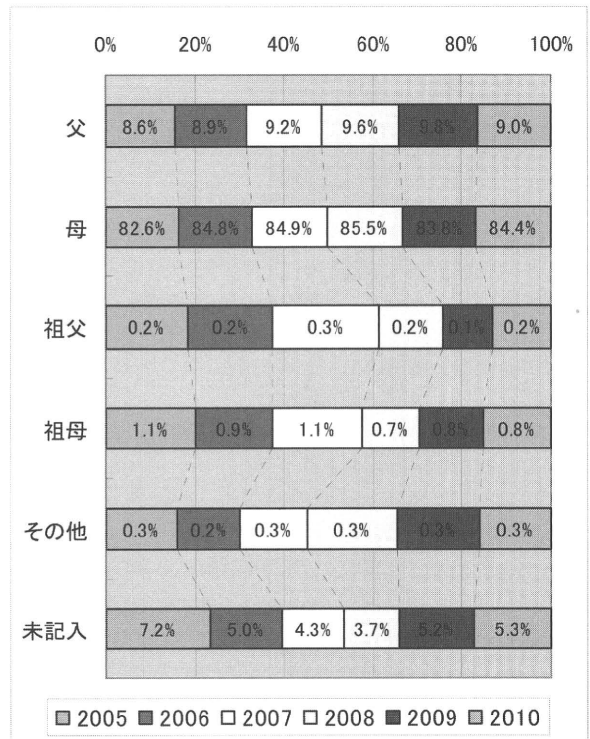


図 24 相談件数 (年度×電話した保護者別) の割合

(3) 聞き取り票の症状等

ア) 主訴

主訴別では「発熱」が最多で 30.4%、次いで「嘔吐」 9.2%、「けが・打撲」 7.6%、「咳」 5.9%、「下痢」 5.8%となっている（図 26）。

また、「発熱」の場合の体温については、一般的な小児の発熱の目安である 37.5℃を基準とし、「36℃未満（低体温）」「36℃～37.5℃未満（平熱）」「37.5℃～38℃未満（微熱）」「38℃～39℃未満（中熱）」「39℃～41℃未満（高熱）」「41℃以上」の区分で分類した。この結果、高熱の範囲である「39℃～41℃」が 50.9%と約半数を占めており、41℃以上の場合も 0.4%あった（図 27）。

なお、主訴の他に症状がある場合については後述する（『ウ) その他の症状』を参照）。

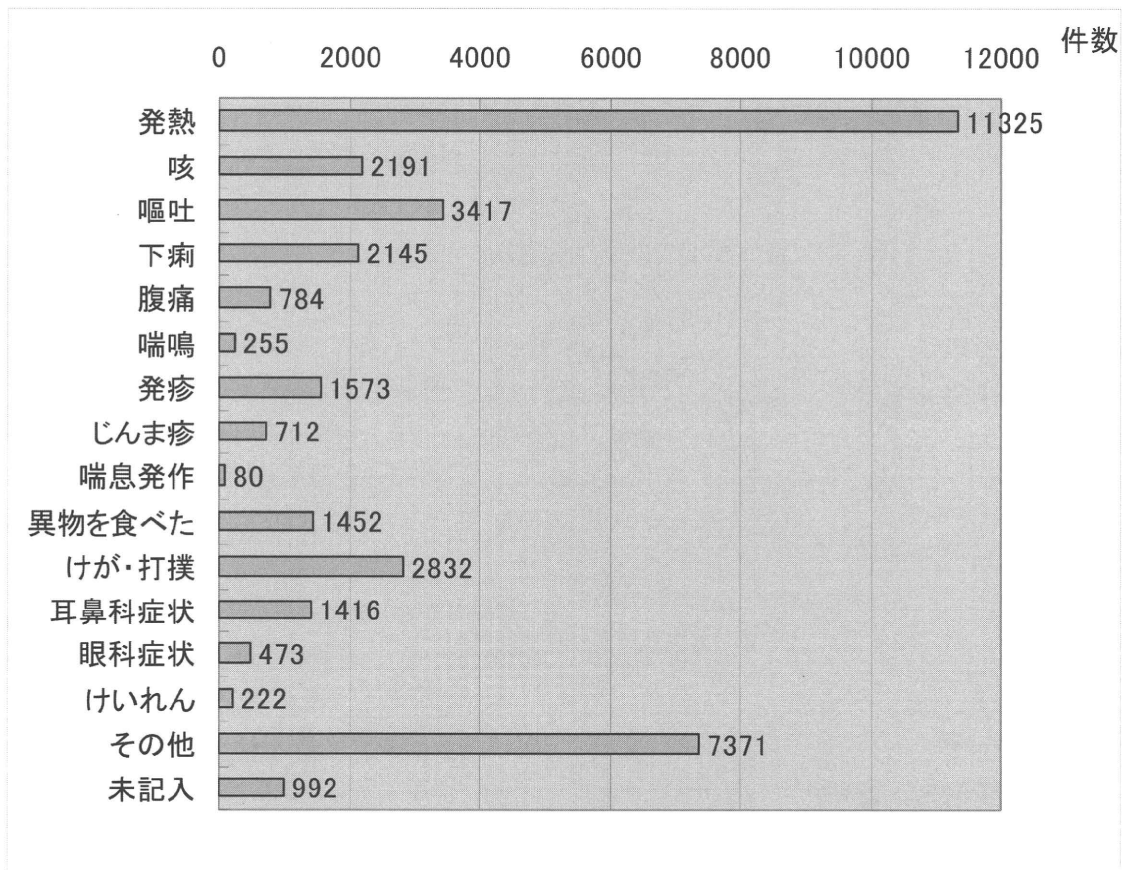


図 25 相談件数（主訴別） ※複数回答あり

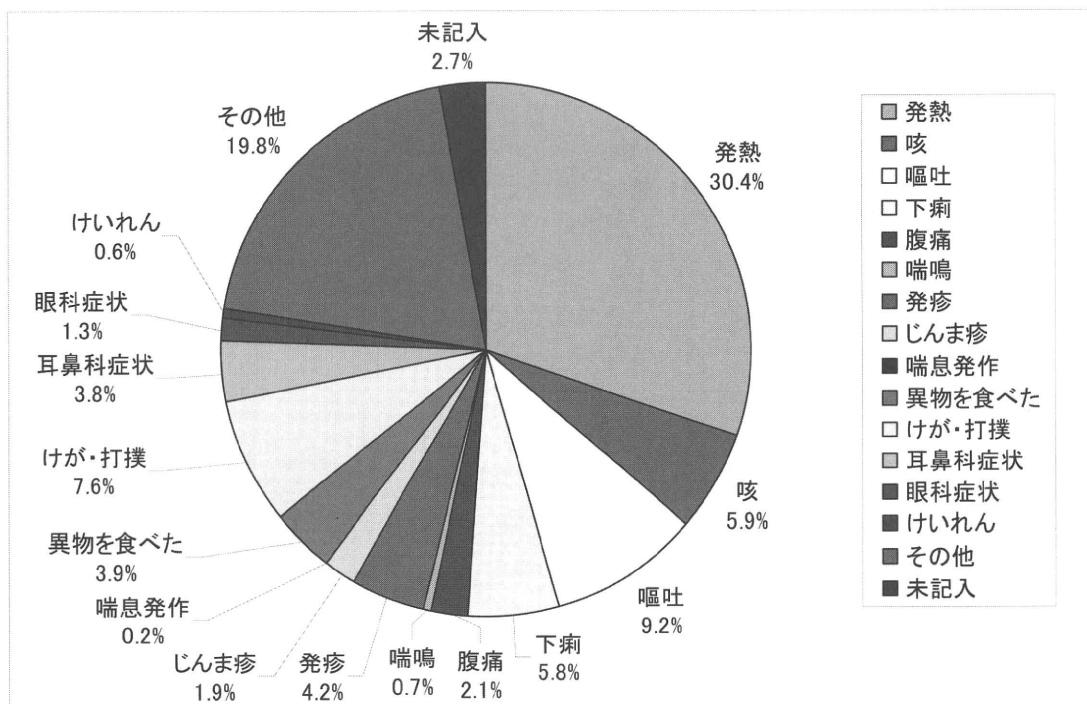


図 26 相談件数（主訴別）の割合 ※複数回答あり

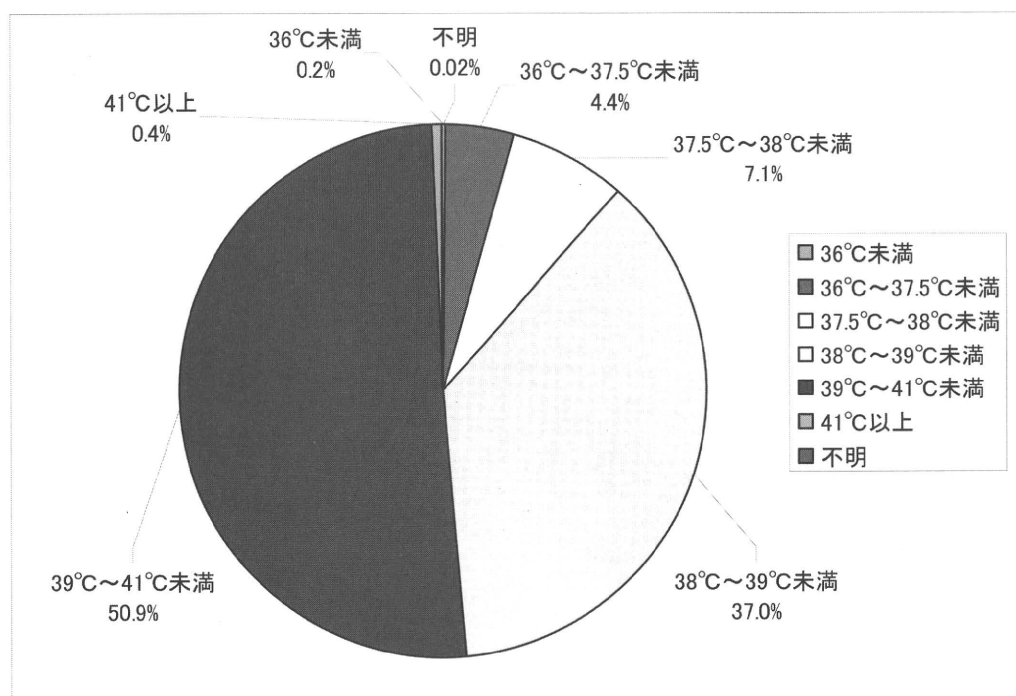


図 27 発熱症状のうち、体温別の割合