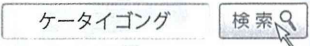


# ケータイゴング：参加方法

下記の3つの方法からお選び下さい

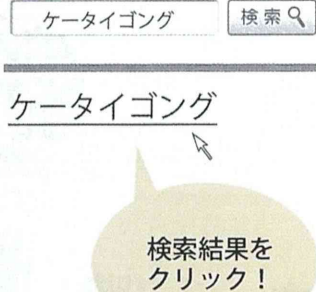
## 参加方法①：ケータイゴングを検索して参加

**1 ケータイゴングを検索**




各種検索サイトから検索開始!

**2 ケータイゴングをクリック**




検索結果をクリック!

**3 参加コードを入力してGO**



イベント参加コード  
99 GO

**4 参加するからスタート**



[参加する]を押下して進んでください。\*必要に応じてこの画面をブックマーク登録して下さい。

参加する

## 参加方法②：QRコードから参加

QRコードを読み取る



## 参加方法③：直接URLを入力して参加

直接URLを入力する

**http://padg.jp/99**

( QRコード未対応の場合 )



質問1 あなたの職種はなんですか？


看護師  79


保健師 0


医師  16

その他  5

質問2 あなたは卒後何年目ですか？

1年目  1

2-3年目  4

4-5年目  3

6年目以上  94

質問3 あなたは#8000を知っていましたか？

知っていた [redacted] 90

知らなかった [redacted] 14

質問4 あなたは#8000に従事したことがありますか？

ある [redacted] 12

ない [redacted] 14


質問5 あなたは小児の救急受診に関する電話相談を  
病院・診療所で受けたことがありますか？


ある  87

ない  15

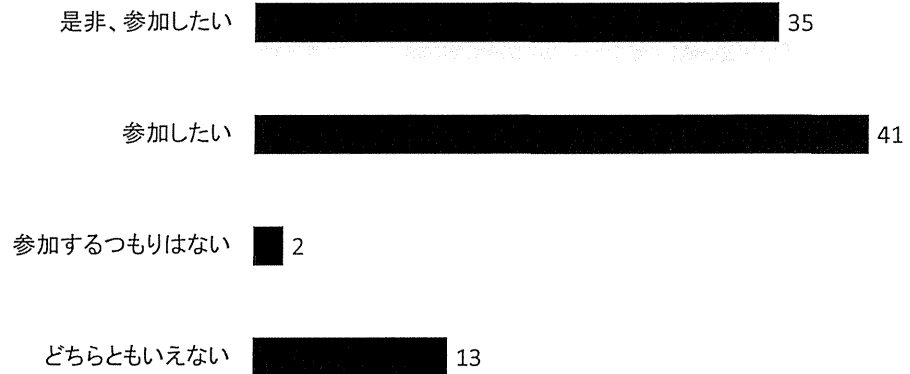
質問6 このランチョン講演は参考になりましたか？

参考になった  87

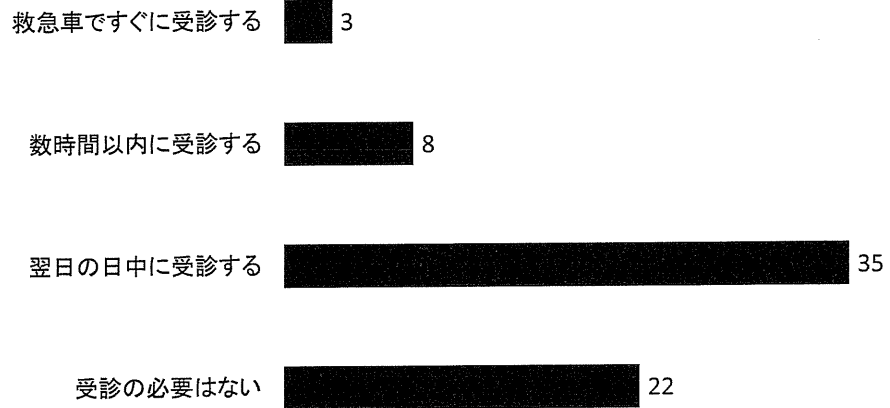
参考にならなかった  2

どちらともいえない  7

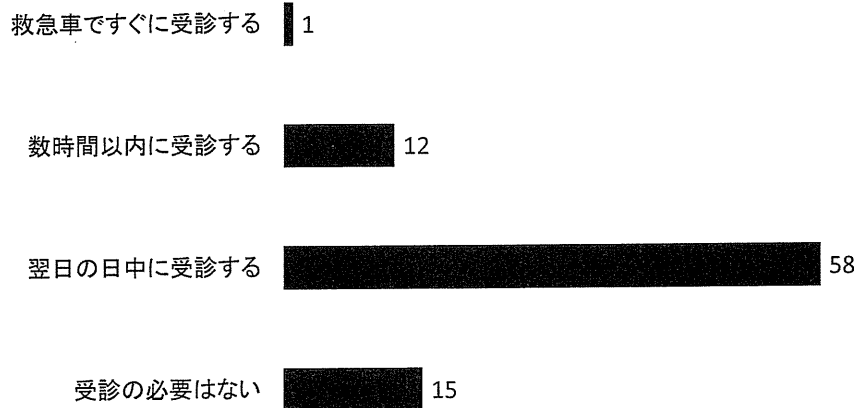
質問7 小児救急電話相談の講演会へ参加したいと思いますか？



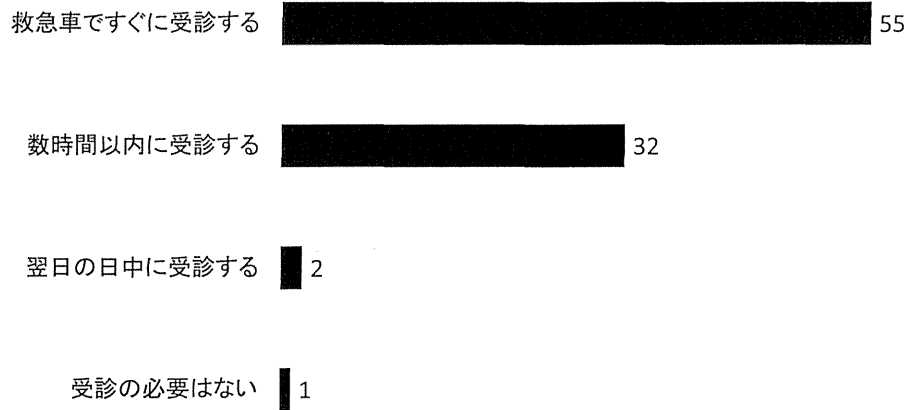
### Q1 頭部打撲1



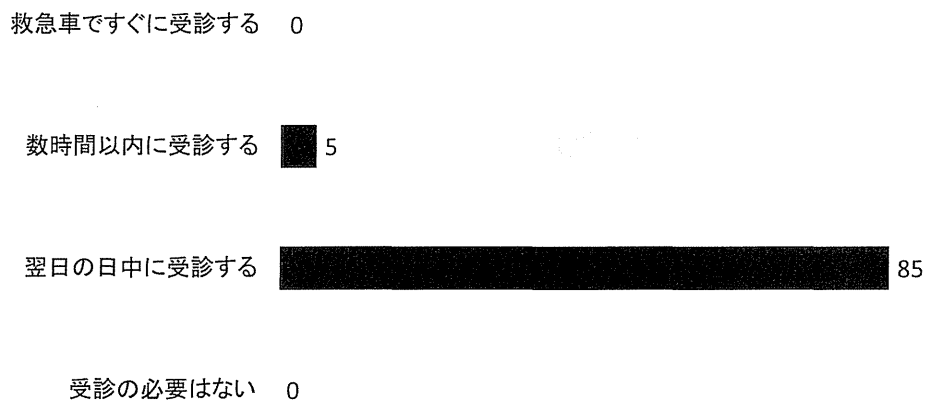
### Q2 頭部打撲2



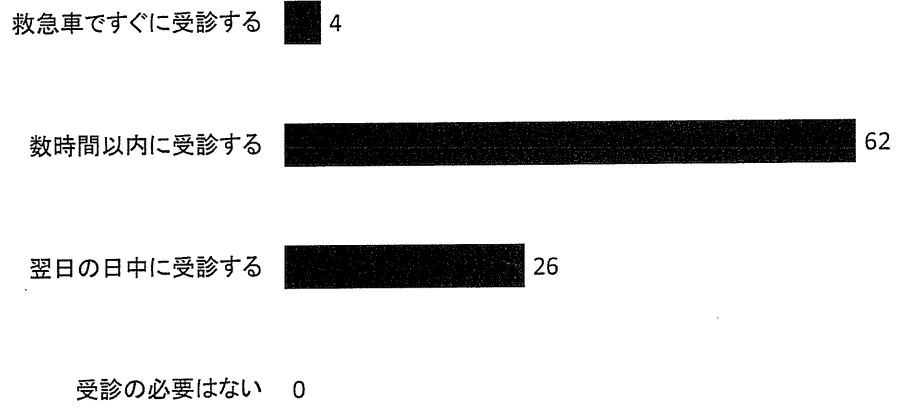
### Q3 頭部打撲3



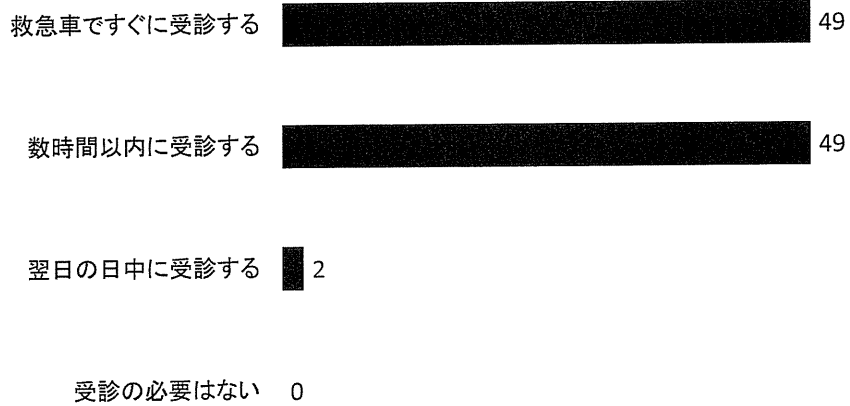
### Q4 耳の痛み



### Q5 咽頭異物



### Q6 鼻外傷





Q7 上肢を動かそうとしない1

救急車ですぐに受診する 4

数時間以内に受診する 93

翌日の日中に受診する 2

受診の必要はない 0

Q8 上肢を動かそうとしない2

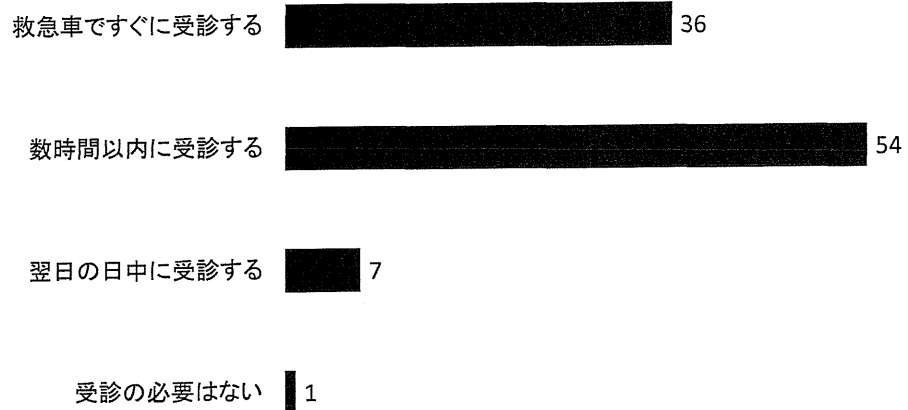
救急車ですぐに受診する 8

数時間以内に受診する 88

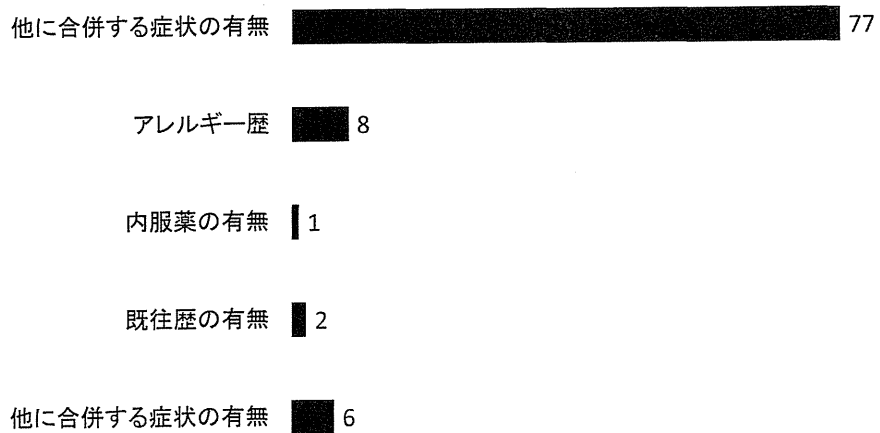
翌日の日中に受診する 2

受診の必要はない 0

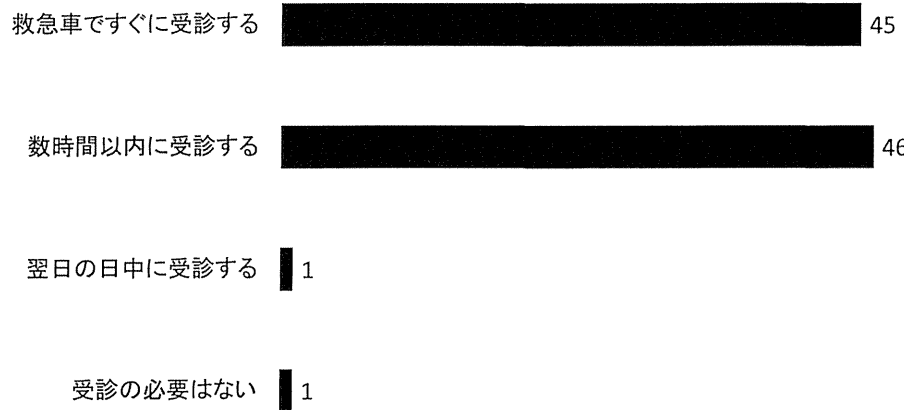
### Q9 手外傷



### Q10 嘔吐1



Q11 嘔吐2



Q12 胸痛1



I 総括研究年度終了報告  
資料③ 電話相談対応者実態調査

## #8000 電話対応者実態調査

### 【目的】

#8000 事業で電話対応をしている方は全国で約 500 名いることが全国の都道府県におこなった調査結果からわかっている以外には、電話対応者に関する情報はなく、電話対応者を対象とした全国規模のアンケート調査はこれまでにおこなわれたことがなかった。そこで、電話対応者の現状を把握するとともに問題点を抽出することを目的とした実態調査をおこなうこと計画した。

【対象】 全国の#8000 事業で電話対応を行っている方（約 500 名）

【方法】 アンケート機能を備えたホームページを開設して、電話対応者が各自入力する方法でおこなった。調査協力の依頼は、各自治体を通じて、また、電話対応者研修会会場においておこなった。

【期間】 平成 27 年 11 月 15 日から 12 月 14 日までの 1 ヶ月間

【結果】 314 名（約 63%）

### 【質問事項】

- 1.どの都道府県で#8000 電話対応をしていますか。
- 2.あなたの職種はなんですか。
- 3.あなたの年齢をおしえてください。
- 4.看護師・保健師の資格を得てから何年ですか。
- 5.電話相談の経験年数は何年ですか。
- 6.電話相談をするのに、小児看護（外来・病棟）臨床経験は必要と感じますか。
- 7.あなたの相談センター（自治体）では、相談対応職員は足りていますか。
- 8.相談対応に困ることが多いですか。
- 9.研究班では、昨年「電話相談内容記録と相談対応マニュアルを兼ね備えたソフトウェア」を作製し、各自治体へ配布しました。このソフトを試用してみましたか。
- 10.深夜帯での電話相談を受けていない自治体の方への質問です。今後、深夜帯での電話対応を行うことになった場合に、勤務することはできますか。
- 11.処遇（勤務条件・勤務環境など）に満足していますか。
- 12.#8000 事業以外の仕事もしていますか。
- 13.一回の労働時間はどれくらいですか。
- 14.相談対応はどこでおこなっていますか。
- 15.受診可能な医療機関を紹介するための、情報は十分に把握できていますか。
- 16.夜間小児を受け入れてくれる整形外科・脳神経外科・眼科・耳鼻咽喉科などの外科系科

## #8000 電話対応者実態調査

がなくて困っていることがありますか。

17.相談対応に従事していて、対応が適切であったかが不安になることがありますか。

18.相談対応する看護師が小児病棟や小児外来の経験がなくても、子育て経験があれば可能であると思いますか。

19.準夜帯（19時から23時まで）の相談件数についてお尋ねします。

20.保護者が病院へ行きたいと思っていそうだが、行く必要がないと判断した時に自信を持って行かないでいいと伝えていますか。

21.保護者が病院へ行きたくないと思っているようだが、行く必要があると判断した時に自信を持って行ってくださいと伝えていますか。

22.小児救急電話相談の講習会が開催されたときに、参加をご希望になりますか。

23.緊急度の判断に困った場合に、その時・その場で小児科医の助言が得られますか。

24.#8000 はあなたの自治体（都道府県）ではよく知られていますか。

### 【解析結果】

2. 電話相談対応者の職種は、看護師が73%、医師が9%、保健師が7%であった。

3. 年齢は、60歳以上が35%、50歳以上でみると60%であり、40歳以下が13%であり、年齢層が高い傾向がある。

5. 相談対応経験年数は5年以上が47%であり、3年以下は20%であった。

6. 80%は臨床経験が必要と感じている。

7. 相談対応者が不足していると26%が感じているので、地域ごとに対策が必要である。

8. 24%の相談対応者が対応に困ることが多い、または、すごく多いと回答しているので、対策が必要である。

9. 研究班で作成したソフトウェアを4%の相談対応者がしようしたことがあると回答があった。

10. 深夜の勤務はできないと回答した相談対応者が39%あったので、24時間体制をとる際には、対策が必要である。

11. 処遇に不満を持っている相談対応者が29%であった。今後精査が必要である。

12. #8000 事業専属が17%であり、他の仕事と兼務している相談対応者が81%であった。

13. 勤務時間は4～8時間が59%であった。

14. 自宅で対応している相談対応者が23%であった。

15. 82%で医療機関が案内されている。できていないのは17%であった。今後一層、向上させる必要がある。

16. 81%の相談対応者が外科系の夜間受け入れ先がなくてこまることがあると回答している。

17. 相談対応に不安があると51%の相談対応者が回答している。

18. 小児病棟・外来の勤務経験は必要ないと21%が回答している。

## #8000 電話対応者実態調査

19. 話中が多いと 46%が回答しているが、51%は多くないと回答している。やはり、自治体によって、電話件数が多いのか少ないのかに差があるようである。
20. 受診が不要ということは伝えにくいようである。まあまあ伝えているが 62%である。
21. 受診が必要な場合には、75%でしっかり伝えられている。
22. 講習会への参加を 79%が希望している。
23. 小児科医の助言が得られないが 14%ある。
24. #8000 があまり知られていないと感じているのが 19%ある。

### 考察

相談対応者の年齢が 50 歳以上であると回答した割合が 60%を占め、相談対応には経験が必要などではあるが、#8000 事業の将来を考えると若手の育成が必要である。また、相談対応者が不足していると 26%が感じていて、地域によっては相談者の確保が、回線数の増加や深夜帯での体制の充実を図る上では大きな課題となると予想された。

#8000 へ電話してもつながらないという意見をよく聞く、つまり、話中が多いということであるが、相談対応者の 51%は多くない、46%が多いと回答している。このことから、地域格差があると考えられ、回線数の増加対策が必要なのか、それとも周知度改善対策が必要なのかを、自治体毎に判断する必要がある。

緊急度判断に 51%の電話相談対応者が自身をもてていないと回答があった。また、電話対応者の緊急度判定の基準がさまざまであることが電話対応者の研修会でおこなった事例に対する回答集計結果から明らかとなった。この対策には、平成 25 年度に作成した電子マニュアルの活用が有効であると考ええる。また、under triage を恐れて、受診が不要であるとしっかりと回答できないことに対する対策にも電子マニュアルは有効である。講習会・研修会への参加希望が相談者の 79%であり、これらの不安を解消する上でも研修会参加の意義は大きく、参加の機会を増やすためには、開催回数の増加は必要である。

相談対応者のアンケート調査結果からも#8000 事業の周知度が低いと考えられる。

今回施行した#8000 事業の電話対応者へのアンケート調査から得られる情報は、#8000 事業を継続・発展させるための重要な情報であったので、今後も数年おきの調査が必要である。

#8000 電話相談対応者のみな様へ  
アンケート調査ご協力をお願い

#8000 電話相談対応者（医師・看護師など）の実態調査

この調査は、「よりよい#8000 事業とするために改善しなければならない課題を抽出して、改善策を提示すること」を目的とした大切なアンケートです。この調査を実施しているのは、厚生労働省科学研究補助金研究 地域医療開発推進研究班です。全国すべての自治体（都道府県）で#8000 事業の電話対応をしている方すべてを対象としています。アンケート調査内容には個人が特定できる質問はありません。また、お答えいただいた個々の情報を公表したり、所属する自治体へもお知らせしたりすることはありません。都道府県単位でまとめた集計結果については、関連学会学術集会において発表や、刊行物として発刊する予定です。アンケート調査は、数分で回答できる簡単なものです。ご協力をお願いいたします。

調査期間 平成 26 年 11 月 1 日から 30 日まで（12 月 14 日まで延長）

厚生労働省科学研究補助金研究 地域医療開発推進研究  
「全国統一マニュアル作成および研修制度化のための  
小児救急電話相談事業の実態調査研究」

桑原正彦

吉澤穰治

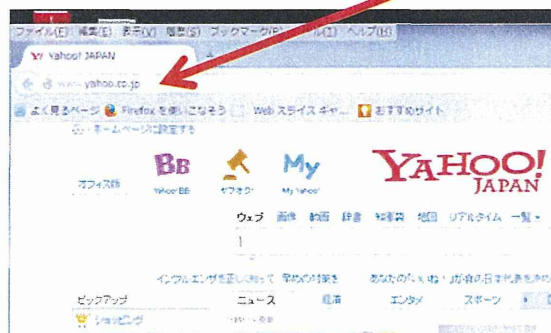
- アンケートページへは 下記 URL をクリックしてください。

<http://こども.tokyo/aa.aspx>

- ページが開けない場合には、URL を入力していただき、アンケートページを開いてください。なお、**携帯端末からもアクセス**できます。

ここへ <http://こども.tokyo/aa.aspx> と入

力





## #8000 電話相談対応者へのアンケート調査

この調査は、「よりよい#8000 事業とするために改善しなければならない課題を抽出して、改善策を提示すること」を目的とした大切なアンケートです。この調査を実施しているのは、厚生労働省科学研究補助金研究 地域医療開発推進研究班で、全国すべての自治体で調査をおこなっています。アンケート調査内容には個人が特定できる質問はありません。また、お答えいただいた個々の情報を公表したり、所属する自治体へもお知らせしたりすることはありません。都道府県単位でまとめた集計結果については、関連学会学術集会において発表や、刊行物として発刊する予定です。アンケート調査は、数分で回答できる簡単なものです。ご協力をお願いいたします。

- 1) どの都道府県で#8000 電話対応をしていますか。
- 2) あなたの職種はなんですか  
① 看護師 ②保健師 ③医師 ④その他
- 3) あなたの年齢をおしえてください。  
①20 歳以上、30 歳未満 ②30 歳以上、40 歳未満 ③40 歳以上、50 歳未満  
④50 歳以上、60 歳未満 ⑤60 歳以上
- 4) 看護師・保健師の資格を得てから何年ですか。  
例 2005 年 3 月合格の場合 2014 - 2005 = 9 経験 9 年  
卒後  年
- 5) 電話相談の経験年数は何年ですか  
①1 年未満 ②1 年以上、3 年未満 ③3 年以上、5 年未満 ④5 年以上、10 年未満、  
⑤10 年以上
- 6) 電話相談をするのに、小児看護（外来・病棟）臨床経験は必要と感じますか。  
①すごく感じる ②感じる ③どちらともいえない ④あまり感じない ⑤全く感じない
- 7) あなたの相談センター（自治体）では、相談対応職員は足りていますか。  
①十分いる ②どちらともいえない ③不足している。 非常に不足している。
- 8) 相談対応する際に緊急度の判断に困ることが多いですか。

①すごく多い ②多い ③どちらともいえない ④あまりない ⑤ほとんどない

9) 研究班では、昨年「電話相談内容記録と相談対応マニュアルを兼ね備えたソフトウェア」を作製し、各自治体へ配布しました。このソフトを試用してみましたか？

①試用した ②試用していない

10) 深夜帯での電話相談を受けていない自治体の方への質問です。今後、深夜帯での電話対応を行うことになった場合に、勤務することはできますか。

①勤務できる ②どちらともいえない ③勤務できない

11) 処遇（勤務条件・勤務環境など総合して）に満足していますか。

①大変不満である ②不満である ③どちらともいえない ④満足している ⑤大変満足している

12) #8000 事業以外の仕事もしていますか

①他の仕事もおこなっている ②#8000 の仕事のみ

13) 一回の労働時間はどれくらいですか。

① 4 時間未満 ②4 時間～8 時間未満 ③8 時間以上

14) 相談対応はどこでおこなっていますか。

① 相談センターなど医療機関以外の施設 ②病院（医療機関） ③ あなたの自宅

15) 受診可能な医療機関を紹介するための、情報は十分に把握できていますか

① 十分できている（案内するのに困ることはあまりない）  
② まあまあできている  
③ あまりできていない  
④ ほとんどできていない

16) 夜間小児を受け入れてくれる整形外科・脳神経外科・形成外科・眼科・耳鼻咽喉科などの外科系科がなくて困ることがありますか。

① よくある  
② 時々ある  
③ あまりない  
④ ほとんどない

17) 相談対応が適切であったかが不安になることがありますか

- ①よくある ②あまりない ③ほとんどない

18) 相談対応する看護師が小児病棟や小児外来の経験がなくても、子育て経験があれば可能であると思いますか。

- ①可能であると思う ②どちらともいえない ③不可能であると思う。

19) 準夜帯（19時から23時まで）の相談件数についてお尋ねします。

- ① 相談件数が多く、話中が多くなっている状態であると思う。（相談対応が終わるとすぐに次の電話がかかってきている。）  
② 相談電話件数は、今の相談対応体制で十分対応できる数で、話中になることが多いとは思わない。（相談対応が終わって、次の電話がかかってくるまで、時間がある。）  
③ 相談電話件数は、少なく、相談の電話がかかってくるのを待っている時間が多い。

20) 保護者が病院へ行きたいと思っていそうだが、行く必要がないと判断した時に自信を持って行かないでいいと伝えていますか。

- ①しっかりと伝えている。 ②まあまあ伝えている。 ③どちらともいえない。 ④伝えられていない。 ⑤保護者の不安につられて受診することをすすめてしまう

21) 保護者が病院へ行きたくないと思っているようだが、行く必要があると判断した時に自信を持って行ってくださいと伝えていますか。

- ①しっかりと伝えている。 ②まあまあ伝えている。 ③どちらともいえない。 ④伝えられていない。 ⑤保護者につられて、様子を見るように伝えてしまう

22) 小児救急電話相談の講習会が開催されたときに、参加をご希望になりますか？

- ①是非参加したい ②参加したい ③どちらともいえない ④参加するつもりはない

23) 緊急度の判断に困った場合に、その時・その場で小児科医の助言が得られますか？

- ①その場に小児科医がいる  
②その場には小児科医はいないが、電話などで小児科医と連絡がとれる。  
③小児科医の助言は得られない。

24) #8000 はあなたの自治体（都道府県）ではよく知られていますか。

- ①よく知られている。  
②まあまあ知られている。  
③あまり知られていない。

④ほとんど知られていない。

⑤よくわからない。