

<小児救急医療電話相談（#8000）について>

【調査の目的】

平成16年10月から開始している小児救急医療電話相談（以下「#8000」という。）については、これまでに、小さなお子さんを持つ保護者の皆さんの相談需要に応えるため、携帯電話への対応や、相談受付時間の拡充に取り組んでまいりました。

その結果、年間の相談受付件数は、平成17年度と比較して約5倍に増加するなど、多くの県民の方にご利用いただいています。

しかしながら、一方で、時間帯によっては、相談が集中することにより、電話が繋がりにくい場合があるとのことご意見を利用者の方から頂戴することもあり、今後の事業のあり方が課題となっています。

このため、皆様のご意見をお聴かせいただき、今後の事業の参考とさせていただきますと思います。

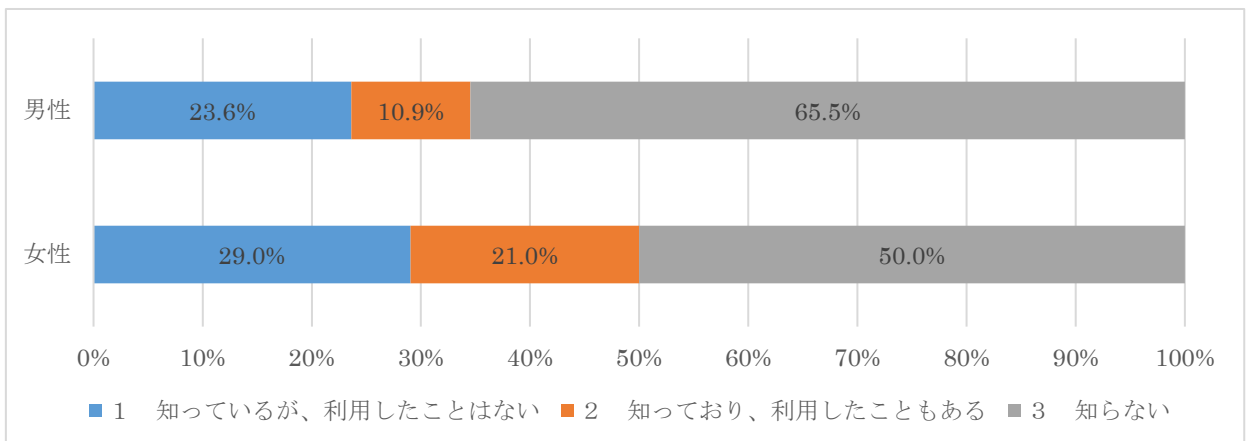
（保健医療介護部医療指導課）

●問1 小児救急医療電話相談（#8000）を知っていますか。

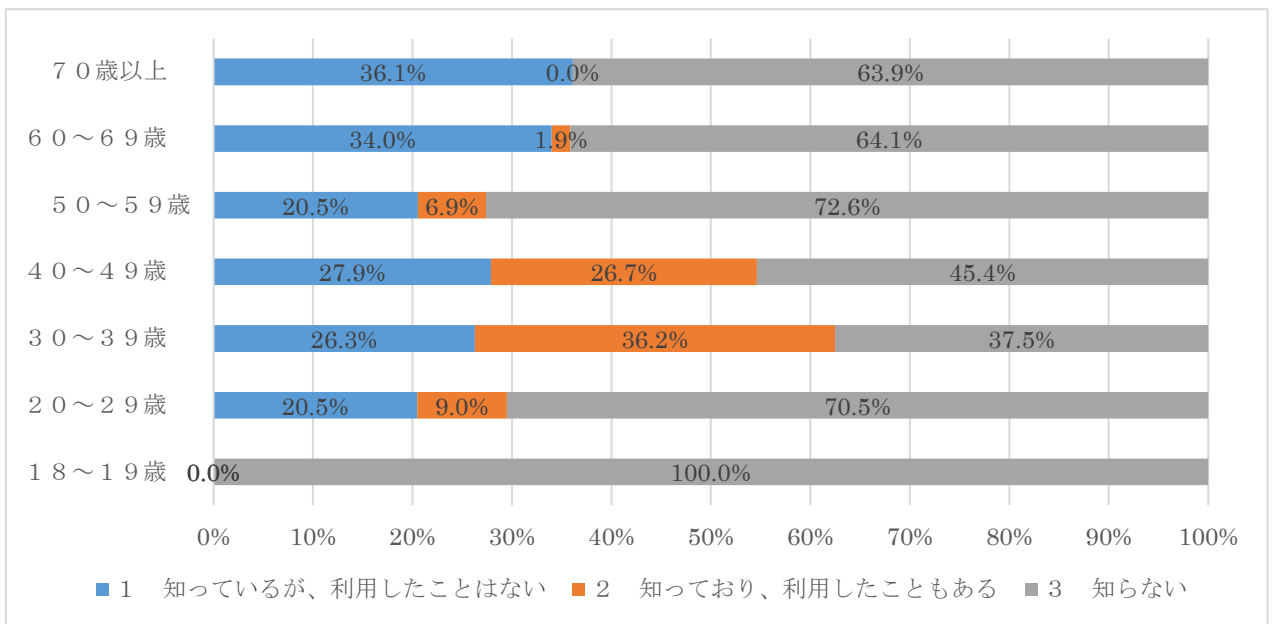
（n=375 選択は1つのみ）

1. 知っているが、利用したことはない	100 (26.7%)
2. 知っており、利用したこともある	62 (16.5%)
3. 知らない	213 (56.8%)

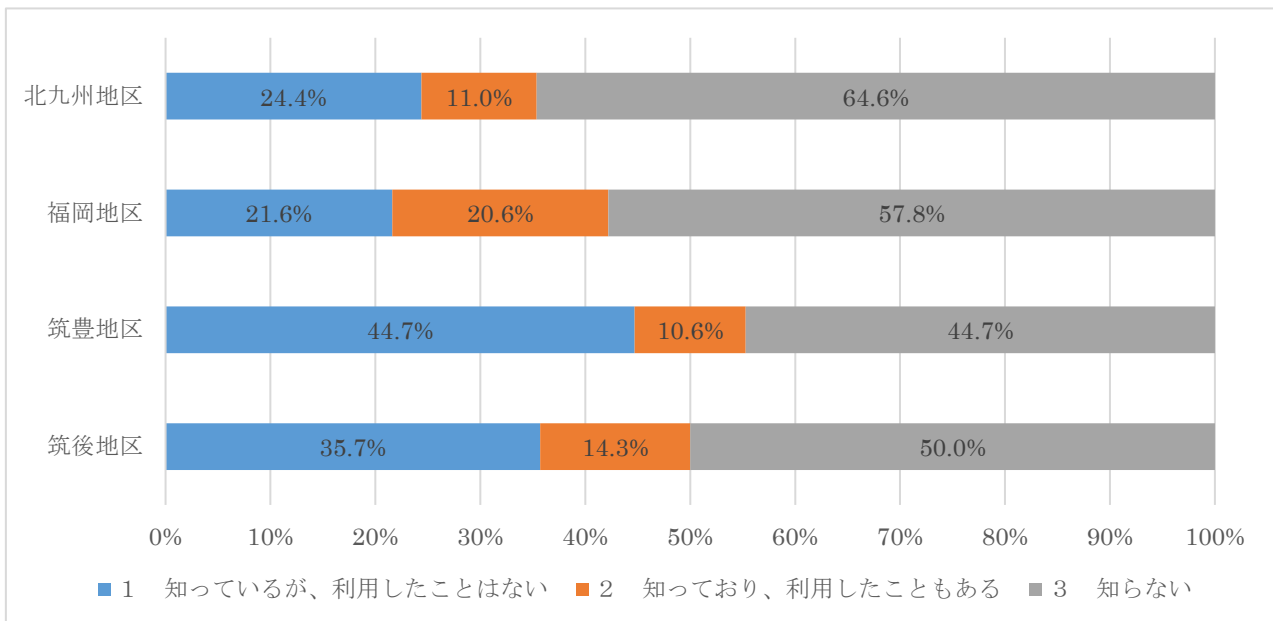
【性別による比較（n=男性165、女性210）】



【年齢別による比較】



【地区別による比較】



(取りまとめ結果)

- ・全体では、5割以上の方が#8000を知らないという結果となった。
- ・性別では、知らないと回答した方が、男性65.5%、女性50%であった。
- ・#8000を知らないと答えた方を年齢別でみると、10代が100%、20代が70.5%、30代が37.5%、40代が45.4%、50代が72.6%、60代が64.1%、70代以上が63.9%であった。
- ・子育て世代の30代では、知っていると答えた方が6割を超え、利用したことがある方も3割を超える結果であった。
- ・地区別にみると、筑豊、筑後地区で知らないと答えた方が5割程度なのに対して、北九州、福岡地区では、6割程度であった。

●問2 問1で「1」を選んだ方にお尋ねします。

この電話相談を利用されなかった理由は何ですか。

(n=100 選択は1つのみ)

1 子どもが急な病気やケガに遭うことがなかったため (利用するような機会がなかった)	52 (52%)
2 家族や知人への相談を優先したため (家族や知人に相談して判断した)	5 (5%)
3 かかりつけ医への相談を優先したため (かかりつけの病院に相談して判断した)	10 (10%)
4 インターネットなどで調べることを優先したため (自分で調べて判断した)	5 (5%)
5 その時は利用することを思いつかなかったため (思いつけば相談していた)	3 (3%)
6 相談したかったが電話番号が分からなかったため (電話番号を忘れていた)	2 (2%)
7 相談したり調べたりしなくても自分で判断できる症状であったため	5 (5%)
8 その他	18 (18%)

(その他の自由記載)

- ・電話を掛けたが繋がらなかったため
- ・子どもがいないため

●問3 問1で「2」を選んだ方にお尋ねします。

ご利用になられた機器は何ですか。

(n=62 選択は1つのみ)

1 携帯電話	44 (71.0%)
2 固定電話	9 (14.5%)
3 携帯電話・固定電話の両方	9 (14.5%)

●問4 問1で「2」を選んだ方にお尋ねします。

利用してみて、不便を感じたことはありますか。

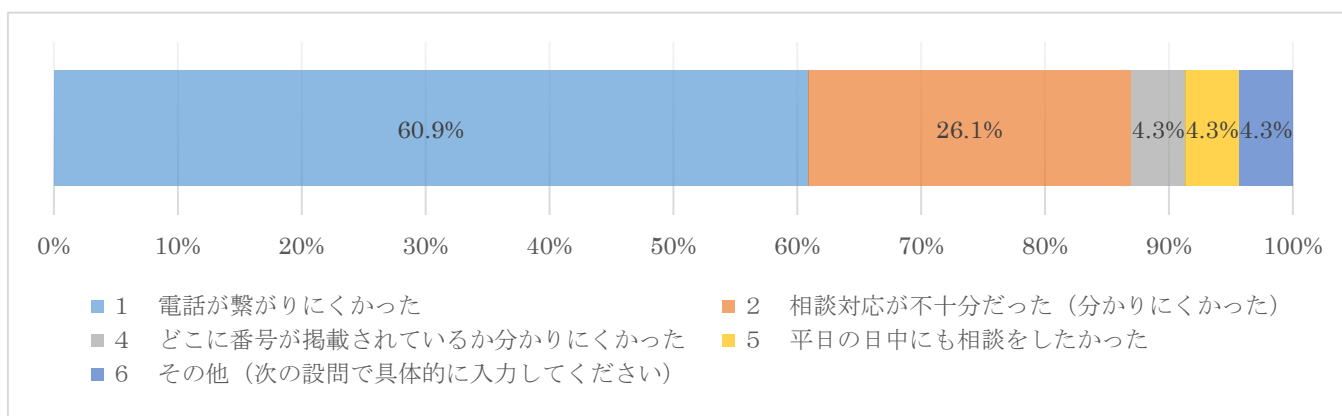
(n=58 選択は1つのみ)

1 不便を感じなかった	42 (72.4%)
2 不便を感じた	16 (27.6%)

●問5 問4で「2」を選んだ方にお尋ねします。
不便に感じた理由は何ですか。

(n=16 複数選択可)

1 電話が繋がりにくかった	14
2 相談対応が不十分だった(分かりにくかった)	6
4 どこに番号が掲載されているか分かりにくかった	1
5 平日の日中にも相談をしたかった	1
6 その他	1



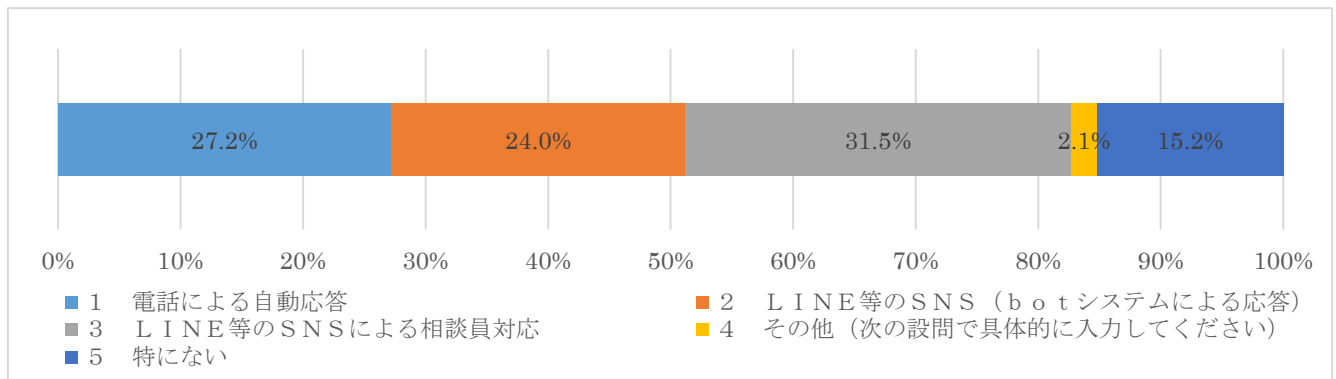
(その他の自由記載)

- ・夕方何かあった時(小児科が閉まる18時から19時までの間)、電話相談も、かかりつけの小児科に受診もできずに、子供をなだめながら時間が過ぎるのを待つしかできなかったため、18時から開始して欲しい。

問6 相談員との会話方式以外の方法で相談出来たら良いと思う形式はありますか。
次の中から当てはまるもの【全て】選んでください。

(n=375 複数選択可)

1 電話による自動応答	102
2 LINE等のSNS(botシステムによる応答)	90
3 LINE等のSNSによる相談員対応	118
4 その他	8
5 特にない	57



(その他の自由記載)

- ・zoom, team, skype など子供の状態などを見せられるテレビ電話形式の Web 相談があると良いと思う。
- ・LINE など画像を送付できればより具体的に症状などが伝えられて良いと考える。
- ・音声だと冷静に説明できないので、できればメールや文面を打つ質問方法も欲しい。夜は声を出すのが困難（家人を起こしてしまう等）な場合もある。
- ・字数も多く具体的な症状を書けるため、LINE ではなくメールで相談出来たほうが良い。
- ・LINE 以外のチャットシステムによる相談員対応。
- ・直接会話が一番。話して答えが返ってくる事で安心する。自動システムや直接の会話以外はわかりづらい。
- ・電話が繋がりにくいなど、急を要するのに相談ができない時のために、ホームページに簡易的な症状を選択したら、その対処法が表示されるような項目を設ける。
- ・SNS 等で、よくある質問などコーナーをつくり、よくある事例のまとめを作る。
- ・人によっては回答があいまいで、相談したにもかかわらず、不安に思ったことがあったので、その場合他の人に相談できるなどのサービスがあると嬉しい。
- ・幼稚園や小学校で保護者が集まる機会がある時に、#8000 を知ってもらえるタイミングあれば良いと思う。
- ・夜間も対応できる消防署等に相談員の設置。
- ・直ぐにとはいかないでしょうが、九州大学などと連携して AI を使ったシステム開発も有効かと思う。

問7 小児救急医療電話相談（#8000）で、子どもの急な病気やケガ以外に相談出来たら良いと思うものはありますか。その内容を具体的に記入してください。

(自由記載)

- ・受付時間を区切って、子どもの精神面(鬱等)への相談。
- ・アレルギー性鼻炎やアトピーなどの通年性の持病の相談。
- ・子育ての悩みに関する相談。
- ・医療機関の情報相談。

- ・地域の感染症発生状況。
- ・地域専門医の紹介・取り次ぎ。
- ・誤飲などの事故などへの対応方法の相談。
- ・最新の治療や、どこでその治療が受けられるのかなどの情報。
- ・中高年向きの同じ仕組みがあるといいと思う。

問8 小児救急医療電話相談（#8000）について、これまでの設問以外に意見がありますか。

（自由記載）

- ・県のホームページからAIを活用した音声認識システムでの対応が出来れば、オペレーターを介さずにある程度の軽微な質問に対応できるので、繋がりにくい時間の解消につながるのではないかと。
- ・対面での診察も大事だと思いますが、在宅でも診察してもらえるようなシステムができると良いと思う。
- ・子供（家族）・救急車・電話相談の3者がタイムリーなネットワークがあれば救急病院の選択、救急対応の適格化等できるのではと考える。
- ・搬送先病院の情報提供・救急搬送依頼の可否・救急措置のアドバイスを実施できれば安心ではないか。
- ・夜間の時間帯以外も相談できると覚えやすいと感じた。
- ・子供の病気やケガなどは本人が症状を正確に伝えきれないため、見た目では判断できず、すぐに病院に行ったほうが良いなどのアドバイスをもらえるのは非常に安心できた。
- ・利用したが、結局不安になり受診した。夜に怪我をしたともなると親も動揺するので一定時間後にまた電話して経過を確認してもらえるとありがたい。今は少し電話しにくい雰囲気がある。