Ⅳ その他

電話相談

長村 敏生 Osamura Toshio
京都第二赤十字病院小児科副部長

Key Words
・24時間電話情報サービス
・病 気
・事 故
・応急手当て

はじめに

核家族化・少子化・近隣関係の希薄化に伴い，育児の実体験をもたないまま親になる人が増加してきた。その結果，気軽に相談できる相手を身近にもたない母親は家庭や地域のなかで孤立し，育児不安が増大している[1]。

電話は全国いたる所に普及しており，誰でも，いつでも，どこからでも相談できるうえに，その場で回答が得られるという利便性がある。育児支援にとっても有用な情報提供手段の一つと思われ，京都府でも，1997年10月1日より京都府24時間安心・子育て応急ダイヤル情報提供事業を開始している[2)3)]。本稿では，その利用状況について紹介する。

京都府24時間安心・子育て応急ダイヤル情報提供事業

母親にとって育児の悩みは多様であるが，最大の不安は，子どもの病気や事故の際の対処とされている[4]。さらに，従来のような相談員を相手にする電話相談は受付時間・人数が限られており，人と話すのが苦手という母親が増加している点も考慮して，本事業では，応急手当てに関する33項目のテープ(1項目約3分間)のなかから，利用者が選択した項目を通常の電話料金で24時間いつでも聞けるようになっている(電話番号075-342-1188)。表1に開設後1年間の総利用件数を示したが，病気1,024件(52%)に対して事故959件(48%)と，ほぼ同数であった。

病気の応急手当てに関する問い合わせ

利用件数の上位5項目は，①高熱，②咳が止まらない，③下痢，④吐いた，⑤発疹の順で，「おなかが痛い」と「ひきつけを起こした」の利用は上位項目の半数以下であった(表1)。この結果は，腹痛や痙攣を起こす子どもが少なかったということではなく，保護者にとって，これらの症状はテープを聞くだけでは安心できず，病院で医師の診察を受けないと不安な症状であることを示している。逆にいうと，いきなり病院を受診するほどではないが，やはり心配なのでとりあえず誰かの意見を聞いてみたいというレベルにあるこうした上位項目のような心配事は，時間外であっても本事業で十分対応できると考えられた。

さらに，利用件数を曜日別にみると，平日に比べ土・日曜が多く(図1)，時刻別には深夜帯は少ないものの0ではなく，朝から徐々に増加し，18～24時が多かった(図2)。以上より，本事業が病院や診療所の受付時間外に多く利用され，小児救急医療体制の不備(とくに準夜帯)を部分的に補完しうる有用な情報サービスとなっていたことが示唆された。

事故の応急手当てに関する問い合わせ

事故に関する25項目中，誤飲に関する12項目は一括して「異物誤飲」とし，利用件数の上位10項目を表2に示した。田中ら[5]は，1997年11月1日から3カ月間，全国の病院および救命救急センター3,070施設を対象に未就学児の事故の実態調査を行ったが，この時期は本事業の調

表1●応急手当てに関する33項目の事業開設後1年間の利用件数
(1997年10月1日～1998年9月30日)

予備知識としての応急手当て	1,983件
Ⅰ　事故の応急手当てに関する25項目	959件(48%)
緊急時のチェックポイント	8
心肺蘇生法	15
頭を打った	257
鼻血が出た	77
水におぼれた	5
ケガで出血した	13
やけどをした	22
動物にかまれた	12
虫に刺された	85
骨折，ねんざ，脱臼	45
(誤飲・すぐに吐かせるもの)	
たばこ	101
台所用洗剤，洗濯洗剤類	40
化粧品	24
消臭剤，乾燥剤	23
ナフタリン，しょうのう	9
(誤飲・吐かせてはいけないもの)	
トイレ用洗剤類	7
漂白剤，カビ取り剤	11
マニキュア，除光液	10
灯油，シンナー，揮発油類	8
ボタン電池	26
医薬品類	46
ヨードチンキ，マーキュロ	10
(異物の混入)	
気管，のど	51
耳，鼻	26
目	28
Ⅱ　急病の応急手当てに関する8項目	1,024件(52%)
吐いた	141
高熱が出た	321
おなかが痛い	54
下痢をした	145
発疹が出た	131
咳が止まらない	154
ひきつけを起こした	67
熱射病(日射病)になった	11

あった。

の結果を表2の右側に，実際に医療機関を受児事故の傷病名として併記したが，両者にお位は異なっていた。受診傷病名の順位よりも順位が上位になる「異物誤飲」「耳・鼻の異物」は本事業に適した，あるいは本事業でも対応可能な相談項目といえる。一方，受診傷病名順よりも利用件数順が下位の「頭を打った」「虫に刺された」「やけどをした」は，テープよりは受診を希望する項目で，発生時に保護者が不安を感じる事故と思われた。

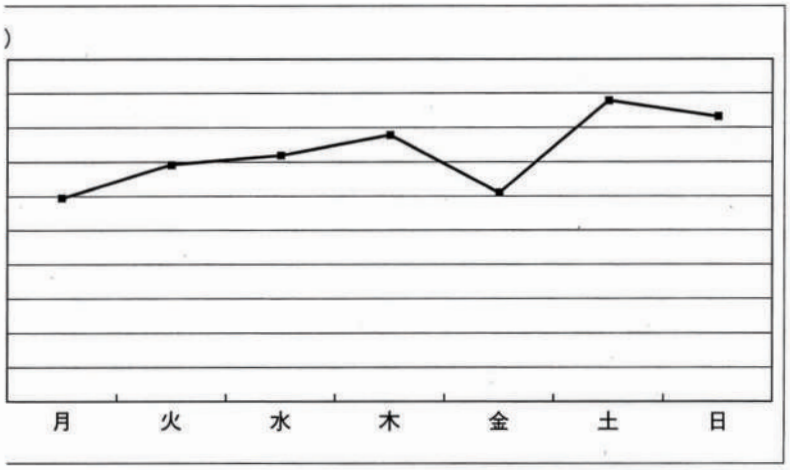


図1●曜日別にみた病気の応急手当ての問い合わせ件数(計1,024件)

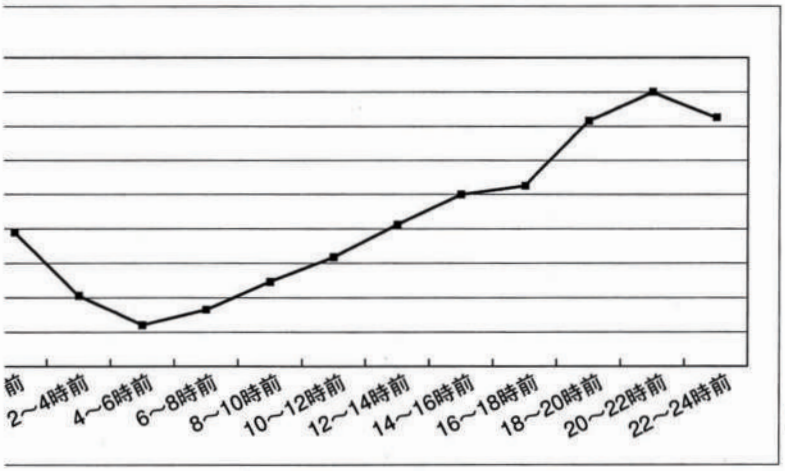
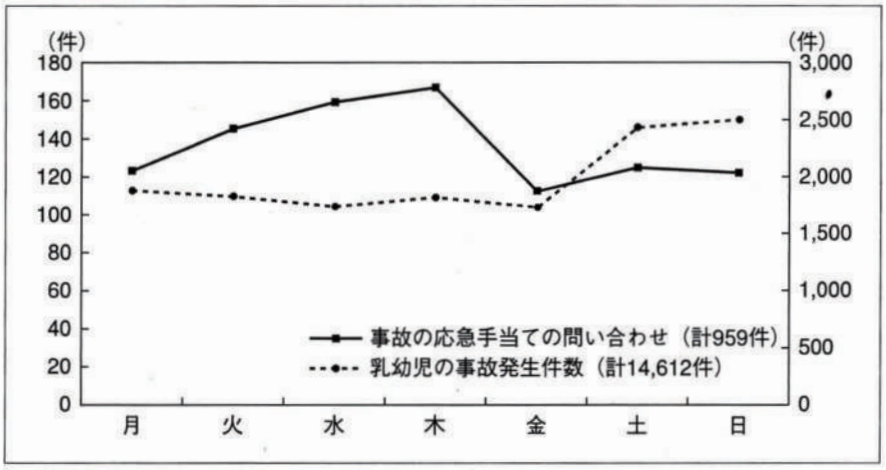


図2●時刻別にみた病気の応急手当ての問い合わせ件数(計1,024件)

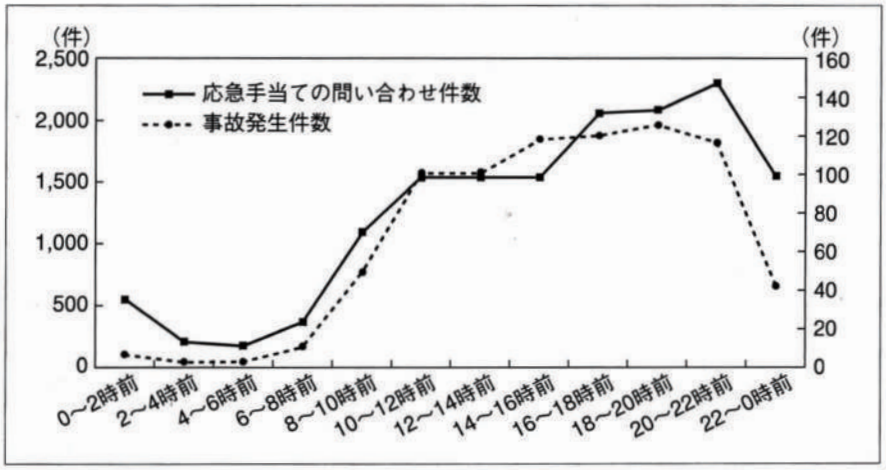
表2●事故の応急手当ての項目に関する利用状況と医療機関を受診した事故の傷病名

順位	事故の応急手当ての利用状況(計959件) 内　容	利用件数(%)	順位	乳幼児事故の傷病名の順位(%)	
1	異物誤飲	315(32.8)	1	打撲傷	31.3
2	頭を打った	257(26.8)	2	刺傷・切り傷	15.2
3	虫に刺された	85(8.9)	3	挫　傷	15.0
4	鼻血が出た	77(8.0)	4	熱　傷	9.2
5	気管，のどの異物	51(5.3)	5	異物誤飲	8.6
6	骨折，ねんざ，脱臼	45(4.7)	6	脱　臼	5.2
7	目の異物	28(2.9)	7	擦過傷	5.0
8	耳，鼻の異物	26(2.7)	8	骨　折	4.0
9	やけどをした	22(2.3)	9	捻　挫	2.9
10	心肺蘇生法	15(1.6)	10	耳，鼻の異物	1.9

(「乳幼児事故の傷病名の順位」は，田中哲郎：わが国の乳幼児事故[調査結果と事故防止指導ガイドブック]，第1版，まほろば，東京，1999．内の結果を基に筆者が作成)



別にみた事故の応急手当ての問い
件数と乳幼児の事故発生件数との



別にみた事故の応急手当ての問い
件数と乳幼児の事故発生件数との

は月～木曜まで徐々に増加するが，金曜には
後，月曜までほぼ一定であった。これに対し，
は土・日曜に多く，両者は対照的な週間変動
3)。この理由としては，①父親が家にいる
土・日曜は事故発生時にすぐに病院受診でき
夜間は小児の初期救急患者を診る医療機関が
り，可能なら本事業を聞いて様子をみる，③
が多いせいか，土・日曜の事故は年少児に比
の児に多く，程度も重くなる傾向があり[5]，
いなどがあげられる。
は，深夜帯の利用は少ないものの朝よりは増
22時がもっとも多かった。一方，事故発生も
なく，8時以降に増加し，18～20時がピーク
日内変動は似ていた(図4)。以上より，夕方
以降(とくに平日)も気軽に利用できる本事業は，時間外救急の補完サービスとして有用と考えられた。

●文　献●

1) 住友眞佐美：少子社会と母子保健医療行政．小児保健研究，57(4)：506-510，1998.
2) 長村敏生，他：京都府24時間安心・子育て応急ダイヤル開設後1年間の利用状況について；わが国における乳幼児事故の実態調査結果との比較．小児保健研究，60(4)：524-530，2001.
3) 長村敏生，他：京都府24時間安心・子育てすこやかダイヤル開設後1年間の利用状況について．小児保健研究，59(6)：725-730，2000.
4) 田中哲郎，他：わが国の小児救急医療[現状と21世紀への政策提言]，第1版，まほろば，東京，2000.
5) 田中哲郎：わが国の乳幼児事故[調査結果と事故防止指導ガイドブック]，第1版，まほろば，東京，1999.