

第6回 とよた急病・子育てコール24～育救さんコール～の認知度に関するアンケート

実施期間：9月19日（火）～9月29日（金）

【1】あなたの世帯状況について該当するものを教えてください。（複数回答可）

子どもと同居	118
同居者がいる（子ども以外）	72
同居者はいない（一人暮らし）	9

【2】とよた急病・子育てコール24～育救さんコール～を知っていますか？（必須）

知っている	88
知らない	88

【3】【4】は、【2】で「知っている」と回答した方のみ。

【3】最初に知ったきっかけは何ですか？

広報とよた	35
市のホームページ	4
市からのお知らせ（啓発講座やチラシ等）	10
市の訪問（おめでとう訪問等）	10
乳幼児健康診断	7
医療機関・福祉施設（病院や包括支援センター等）	1
ひまわりケーブルテレビの番組	0
新聞	0
家族・友人・知人からの紹介	3
その他	5
覚えてない	13

その他

インターネットで検索した	1
救急車に書いてあった	1
母子手帳交付時	1
地域会議	1
子供が学校で貰ってきたプリントに載っていた	1

【4】利用したことはありますか？

ある	37
ない	51

【5】【6】は、【4】で「ある」と回答した方のみ。

【5】救急医療相談または育児相談のどちらを利用しましたか？

1 救急医療相談	29
2 育児相談	4
3 両方とも	4

【6-1】利用して、良かった点を教えてください。

不安な時に相談できて、病院を受診できた。
急病時の対処方法がわかった。
看護師が答えてくれる。いつでもつながる。
とりあえず、安心した！が一番。 医療従事者の方に聞いてもらえて、今どうしたらいいかアドバイスもらえただけで、その時を乗り越えられました。
初めての子育てで頼れるところがあって良かった。
こどもが転倒して歯が欠けた時にかかるべき病院を聞いた。
初めての子供の急病で焦ってた時にどう対処すればいいかわからず相談しましたが、とても優しくアドバイスしてくださり、安心できた記憶があります。
対処法が聞いて安心しました。
救急車を呼ぶほどでもないけれど、どうしたらいいかわからない時に頼りになった。
病院の受付時間外でも対応してもらえた。折り返し連絡があり、安心感があった。
夜間の急な発熱などで、どうすればよいか困っているときに非常に助かった。また、電話だけでも話を聞いて適切にアドバイスをいただけることは非常にありがたい。
<ul style="list-style-type: none">・病院に行くほどでもないけど、専門家に電話相談できると安心する。・家でできる看病や対処法、その他諸々色々なアドバイスや知識を覚えてもらえて病院にみせるよりためになることがある。・受診する時に、何科にみせるとよいかアドバイスしてもらえて、住まいの近くで病院を探してくれたり親切に対応してもらえた。
受診する必要があるかどうか教えてくれた。心配が減った。
病院へ行くべきか大丈夫か迷った時に相談出来て良かったです。
じんましんが深夜にひどくなり、的確なアドバイスをしてもらえ、安心できた。

初めての出産で、娘が夜中に高熱が出た時にやはり焦ってしまい、すぐ病院に救急で行くべきか悩んだ時に、とても親切に電話先で対応して頂けたので落ち着く事ができた。
どうすればいいかわからなかったのでアドバイスをもらえて助かりました。
解決につながったかはわかりませんが、第三者に話すことで自分が落ち着いて行動することができたので良かったです。
救急車を呼ぶべきか迷った時や、空いてる病院を知りたい時にとっても便利でした。
対応している病院を調べてくれ、折り返し連絡をもらったこと。子供の様子が心配だったので代わりに調べてもらえて本当にありがたかった。
専門家がアドバイスをくれるので信頼できる。 どこに相談していいかわからないことが聞ける。
2回かけて、受診した方がいいのかわかった。どこに受診すればよいのか参考になった。
泣き止まなかったので相談しました。最初は不安でしたが、言われた通り泣き止みました。すごいと思った。
まだ、2、3歳位の時に、夜中急に震えだしたので、心配になって電話しました。熱がでる前の症状で対処法を教えてもらえて助かりました。
夜中に高熱が出て、痙攣なのか引き付けなのかもよく分からず、救急車を呼ぶか自分で病院に連れていか迷ってどうしたらいいか分からず不安だった時、電話で様子を伝えて相談できたこと。24時間対応してくれるところ。
休日夜間に診てもらえる病院を教えてもらった。
受診可能な医院を丁寧に教えていただいたこと。
夜中で医療機関も空いていない時間だったので、子供の容体が不安だったが、話を聞いてもらえて安心した。
夜中、かかりつけ院へ連絡出来ない中、緊急外来へ行くべきかの判断を相談出来た。
今すぐではなく、様子を見て子供の病院に行くタイミングを知ることが出来ました
緊急性がある症状なのか看護師に相談できたから。
家から電話で相談出来るところ。

【6-2】利用して、悪かった点を教えてください。

相談しても曖昧で回答がなく、役に立たない。
電話が混み合って通じなかった。 やはり、休日はどこの家庭も同じだなと感じた。
住所を伝えたが具体的に教えてくれた医院がだいぶ遠いところで、逆にかかりつけ医ではダメか、と聞いたらそちらでも大丈夫とのことだった。最寄駅で始め案内され、家から逆方向ばかり案内されたので住所からの土地勘は無さそうだと感じた。
すんなり看護師さん等に繋がらない。大体折り返しますと言われた。
育児相談でNHKのすくすく子育てのように具体的なアドバイスや子供の心理について知りたかったが、そう言った感じではなかったのが残念だった。
電話が全然繋がらない。必要のない個人情報を聞かれた。出先で怪我をして受診先を探していたのに、住んでるエリアを聞かれ、病院の情報をもらったので意味がなく、この人に話してもムダだなと思い結局自分で探して受診しました。1回目にかけた時の回答は的確だったため助かりましたが、2回目は時間がかかっただけであまりいい印象がないので、それ以来利用してません。
子供の急病で、相談したが、全く答えになっていなかった。
2回目に利用した際、調べた方が良いの？といった感じで対応され、利用してはいけないのかと思うようになり、利用しづらくなった。
実際に様子を見てもらうことはできないので、最終的には自分で判断しないといけなかった。
「医師ではないので診断はできません」と言われて、朝までの応急処置等は聞けなかった。
相談しましたが、医療機関が開始する時間まで待って、受診してください。と指示があり、解決にはならず不安が残ったままでした。
電話がつながりにくかった。対応が事務的で不安が解消されなかった。
オペレーターの方が全く土地勘がなく、病院を探してもらいたくてもできなかった。県の医療電話サービスを使ったら即対応してもらえ、こちらを紹介してもらえると有益だと感じた。
繋がりが遅い。

【7】 【8】 は、【4】 で「ない」と回答した方のみ。

【7】 救急医療相談を利用していない理由を教えてください。（複数回答可）

利用する状況がなかった	43
すぐに119番を利用したため	1
すぐに医療機関に受診または相談したため	8
相談相手が身近にいたため	7
電話相談が役に立たないと思ったため	1
電話が繋がらないと思ったため	1
自宅での看病で十分であったため	2
愛知県小児救急電話相談（#8000）等の他の専門相談センターに相談したため	0
子ども専用のコールセンターだと思っていたため	6
コールセンターのことを思い浮かばなかったため	4
その他	2

その他

電話をかけたが「混雑しているのでしばらくたってからかけてください」と言われた。 救急なのにならなくて意味がない。）
自分も旦那も兄弟も医療従事者で知識があったから。

【8】 育児相談を利用していない理由を教えてください。（複数回答可）

利用する状況がなかった	42
相談相手が身近にいたため	8
電話相談が役に立たないと思ったため	1
電話が繋がらないと思ったため	1
市役所等の行政機関の専門相談センターに相談したため	1
コールセンターのことを思い浮かばなかったため	3
その他	2

その他

相談しづらい
自分が小児系医療従事者で知識があったから

【9】 ～ 【12】 は、【2】 で「知らない」と答えた方のみ

【9】 急病時の相談は誰にしていますか？（複数回答可）

夫又は妻	57
祖父母等の同居の家族	3
祖父母等の別居の家族	5
友人・知人	4
119番	9
愛知県小児救急電話相談（#8000）等の他の専門相談センター	3
その他	7

その他

病院
インターネットで情報を探す
救急病院に電話
会社の健康保険に相談コールがある
直接病院に相談
ネットで救急医療を探して直接病院へ向かう 又は119へ電話をかける
総合病院に電話

【10】子育ての相談は誰にしていますか？（複数回答可）

夫又は妻	39
祖父母等の同居の家族	3
祖父母等の別居の家族	5
友人・知人	6
市役所等の行政機関の専門相談センター	2
相談する状況がない	31
その他	1

その他

子どもは居ない

【11】今回「急病・子育てコール24 ～育救さんコール～」を知って、今後利用したいですか？

利用したい	81
利用したくない	7

【12】Q11で「2 利用したくない」と回答した理由を教えてください。

内容や流れが不明のため。
その様な状況にない。
子どもはいない。

【13】チャットボット健康・医療相談を知っていますか？

知っている	10
知らない	166

【14】は、【13】で「知っている」と回答した方のみ。

【14】最初に知ったきっかけは何ですか？

広報とよた	5
市のホームページ	3
市からのお知らせ（啓発講座やチラシ等）	0
市の訪問（おめでとう訪問等）	1
乳幼児健康診断	0
医療機関・福祉施設（病院や包括支援センター等）	0
家族・友人・知人	0
その他	1

【15】 利用したことはありますか？

ある	1
ない	16

【16】 チャットボット健康・医療相談を利用した感想を教えてください。

とてもいい仕組みだと思います。人件費の節約だけでなく、精度の高い回答を得ることができます。どんどん進めてほしいと思います。また、得られた回答データから、より充実した内容に改善していかれることを期待しています。

チャットボット健康・医療相談は知りませんでした。
PRチラシを電話機の近くの壁に貼りました。