

P2-027

地域住民を対象とした調査から見た小児救急電話相談における現状と課題

福田 由里絵¹⁾、鈴木 智恵子²⁾

一般社団法人 あまね 重症児デイルーム AQUA¹⁾、
佐賀大学 医学部 看護学科 生涯発達看護学講座 小児看護学領域²⁾

【目的】 1. 利用者の背景と利用状況の関連を明らかにする 2. 相談員の助言内容と相談後の行動の関連を明らかにする 3. 小児救急電話相談における相談支援のあり方を検討すること、とした。

【方法】 平成 31 年 1 月から同年 3 月に、A 県内 18 市町の 3 歳児集団健診に訪れた保護者を対象とした無記名自記式質問紙調査を行った。すべての分析は統計解析ソフト JMP Ver.13 を使用、 $p < 0.05$ を統計学的有意差ありとした。

【結果】 保護者 1076 名に調査用紙を配布し、685 名から回答があった（回収率 63.7%）。項目に未記入があった 50 名を除外し 635 名（59.0%）を有効回答とした。小児救急電話相談を知っていた 497 名、知らなかった 138 名、知っていた人の利用率は 36.2%であった。小児救急電話相談を知っていた人の基本属性の全ての項目で、小児救急電話相談利用経験には有意差を認めなかった。利用目的には利用者の背景のうち利用した曜日、保護者の年齢、就労状況、家事育児への負担感、身近な相談相手の家族の存在、居住地が関連していた。利用後の行動には、相談員の助言内容が関連していた。非緊急群の助言は、「自宅で様子を見る」群では助言後の受診率は 9.3%であったのに比べ、「心配なら受診」群は受診率 64.5%であった。小児救急電話相談を利用して不満だったことでは“電話がつながりにくかった”が最も多く、次いで“対応が冷たかった”であった。

【考察】 小児救急電話相談の利用目的には、利用した曜日、保護者の年齢、就労状況、家事育児を一人で担っていると感じるか、身近な相談相手の存在、居住地が関連していた。また利用後の行動には、助言内容が関連していた。小児救急電話相談は、保護者が安心子育てできる環境づくりのための役割を担っており、保護者の相談相手としての傾聴、支持、共感の姿勢、担当している地域の特性に応じた支援、保護者の学習の機会となるような支援が必要であり、保護者がどのような背景にあり、どのような不安や思いを抱えて小児救急電話相談を利用するかを含め、小児救急の知識や電話相談の技術を学習する機会を設けることも必要であると考え。