

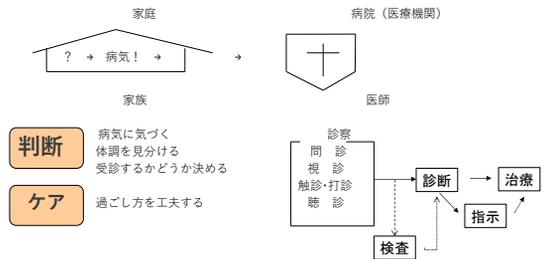
大阪府 # 8000相談員研修

家庭内対応・緊急度判断・その他

福井聖子

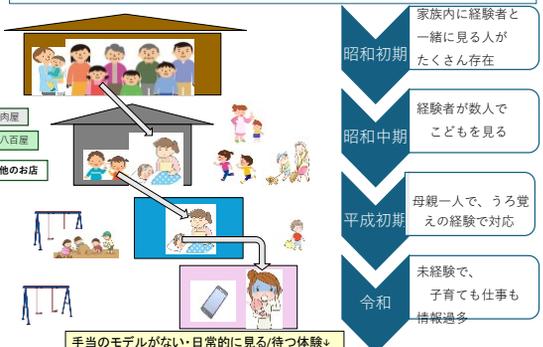
2026/2/21

子どもの病気における 家庭と医療機関と電話相談の役割



出典 小児医療電話相談「診断と異なる専門性の理解に向けて」 福井聖子 小児科臨床63.p1450-1455,2019

核家族化が3世代～4世代目に



頭部打撲

＼焦らないでも大丈夫／
おうちでの過ごし方

直後

- どこで、どのように頭を打ったか、状況を確認する。
- 直後に泣いたことを確認。泣かなかった場合は要注意でしっかり観察する。
- 直後は、打った部位を保冷剤か氷水で30分ぐらい冷やす。
(嫌がって冷やせない場合は、無理強いしない)

1日(24時間)

- その後24時間は室内で静かに遊ばせて様子を観察する。
- その日は浴槽につながる入浴を避ける。短時間のぬるめのシャワーにする。



外傷：四肢・表面

ケガをした

すり傷・打撲

洗って冷やす

列し傷・捻挫
骨折

血がでた

すり傷・軽い切り傷

手で押えて血が止まる

切り傷

大量出血

＼ 焦らないでも大丈夫 /

おうちでの過ごし方

- 傷口を水道水できれいに洗う
- 出血は、タオルかガーゼかハンカチなどで傷口をしっかり押さえる。
- 5分くらい押さえ、そっと手を離して出血が止まり、傷も浅かったら、ガーゼ付絆創膏を貼る。出血が収く場合、傷口を押さえたまま、出血部位を心臓より高い位置を保ち、外科または形成外科受診。
- 直後は痛がるが、手でさする・気分転換で痛みが軽減する場合は損傷の程度は軽い。
- 打った箇所を骨段通りに動かしている場合は、まず骨折の心配はない。
- 消毒はしない。創傷被覆材（ネズパワーパッド等）の方が早くきれいに治る可能性があるが、2〜3日貼ったまま様子を見て、皮膚がふやける場合はこまめに貼り替え、傷口が汚い・悪臭がするなどがあれば外して傷口をよく洗い受診する。

外傷 顔・胸・おなか

おうちでの過ごし方

- 皮膚表面のケガに対しては、手足の外傷と同様、傷口を洗って止血する。
- 安静にして、休ませる。遊びたがる場合は、室内であまり動かない遊びをさせる。寝転がる場合、巻いたタオルやクッションで体を支えると楽な体勢をとりやすくなる。

強く打った場合

- 保冷剤や、冷たいぬれタオルで、患部を冷やす。
- 衣服をゆるめ、できれば横に寝かせて足をまげ、お腹に力が入らないようにする。数時間は水や食べものを与えないで様子を見る。
- 遅れて症状が出る場合があるので、数日間は顔と様子をよく見る。

けいれん

＼ 焦らないでも大丈夫 /

おうちでの過ごし方

1. まず、時間を計る。秒針付きの時計を見るか、スマホのストップウォッチ機能を使う
2. 静かに仰向けに寝かせて、顔を横に向ける
3. できれば、手足の様子・目つきなどを観察するか、動画を撮る
4. 泣き出さずか、呼吸が始まれば、けいれんは終わり

できればすぐ受診する。救急車を呼んでもいい

多くのけいれんは、1〜3分程度で止まる

口の中に入物を入れない。

観察ポイント

①時間 ②けいれんの状態



ひきつけのよくある症状

- ガツと全身に力が入り両手両足を突っ張って
- 両手を上へ上げ体全体が固くなる
- 両手両足をガクガク動かす

ひきつけの症状はみんな同じではありません

- 息をつめて顔色や唇の色が青い
- 目がどこかあち方向を向いている
- 呼びかけに反応しない

下痢

＼ 焦らないでも大丈夫 /

おうちでの過ごし方

便の出る前にお腹を痛がる時は、タオルやカイロでお腹を温めると少し楽になる。下痢便の写真を撮って、診察のときに見せると良い。便は変化するので、毎回見る。

- 夜間は、水分のみ飲める範囲で飲ませて、ゆっくり寝かせる。
- 下痢が続くと肛門周囲の皮膚が荒れることがよくある。おしりふきで拭き取るより、シャワーなどで洗い流してやさしくタオルなどを当てて乾燥させ、保潔剤やベビーオイルなどを塗る。

観察ポイント

①うんちの状態 ②様子



- 飲んだり・食べたりした直後に便が出ることはよくある。胃に食べ物が入ると腸が動くので出てくる。口に入れた物がそのまま出るのはないので、食べることを止めさせる必要はない。

腹痛

＼焦らないでも大丈夫／
おうちの過ごし方

観察ポイント 
① 様子 ② 痛みの程度と持続時間

落ち着いてお腹をさすって安心させ、トイレに行かせる。
お腹をあたたかいタオルやカイロで温めたり、
靴下をはかせる。



すぐ受診を考える状況と症状

痛みの他に、すぐく嘔吐が悪い・元気が食欲が全くないなど
様子がいつもと違う場合や嘔吐・顔色が悪いなどの症状があるときは、
すぐに受診する。
痛みが数時間経っても消えていかず、むしろひどくなる場合は、
それ以上待たずに受診。



頭が痛い

＼焦らないでも大丈夫／
おうちの過ごし方

観察ポイント 
① 様子 ② 顔 ③ 痛みの程度

頭を痛がる時は、頭を冷やし、ゆっくり寝かせる。
眠れない場合はとにかくリラックスして楽に過ごせるようにする。
※解熱剤は鎮痛効果もあるので、処方されているものがあれば使って良いでしょう。

鼻水 鼻づまり

＼焦らないでも大丈夫／
おうちの過ごし方

観察ポイント 
① 顔 ② 呼吸 ③ 様子

保湿・加湿

寒い季節では、部屋を温める。
空気が乾燥していたら、加湿する。
加湿機を使用する場合は子どもの居場所が加湿できるように、
置き場所を考える。
加湿機がない場合は、タオルを濡らして軽く絞り、部屋の中に干すといい。
スポーツタオルやバスタオルなど大きめの方が効果がある。



鼻を温める

熱すぎない程度の蒸したタオルを鼻の頭に近づける。3歳以後なら鼻の頭をタオルで
温める。



鼻水を吸う・取る・出す

鼻水・鼻づまりは苦しそうですが、口で呼吸して眠れるなら様子を見る。
0歳児は、鼻水を吸うと少し楽になる。眠りにくい、哺乳しにくいときなどに、
無理強いはいない程度に吸ってあげるといい。
口で吸い取るが、薬液で吸入した鼻水を吸うスポイトなどを利用する。
ペディ用綿棒そのまま、またはベビーオイルをつけて取ってもいい。
傷つけないように注意する。
子供が少し大きくなると、腫がるようになるので、うまく取れない場合は、無理強いしない。
1～2歳児になると、鼻をかむ練習のつもりで、片方の鼻を押さえて、「フン！」と
鼻水を出すことを試みる。



やけど

＼焦らないでも大丈夫／
おうちの過ごし方

観察ポイント 
① 部位 ② 状況 ③ 様子

1. まず、流水で20分ぐらい冷やす
服を着ている場合はその上から水をかける
水冷やせない箇所の場合は保冷剤や氷水を当てる



2. 熱源が100℃以下（お湯より低い温度）・10円玉以下の範囲で赤いだけの場合、
やけど部分をガーゼ・ガーゼ付き絆創膏・ワセリンなどで覆う

▷ 範囲が狭いが水ぶくれがある場合、破らないように覆い、翌日受診



耳が痛い

痛いのはかわいそうだが、手遅れになる事はない

1. 保冷剤や氷枕などで冷やす
2. 痛み止めの坐剤の利用や薬を服用してもいい
3. 気分転換・リラックスや眠るなどで、痛みは和らぐこともある

発疹・じんましん

1. 特に不機嫌ではなく、様子が変わりがない場合、広がり方・他の症状などを観察
2. かゆみがある場合、かゆみ止めの薬を塗る
3. 気になる場合は、写真を撮って受診時に見てもらおう

虫刺され

1. 刺された箇所をよく見て、針が残っていれば抜く。
2. 水道水でよく洗う
3. 広がる様子がなければ、市販薬を塗る



18 目のゴミ



＼焦らないでも大丈夫／
おうちの過ごし方

観察ポイント
① 部位 ② 状況

目はこすらず、涙と共に出す傷つきにくい。
1歳くらいまではまずこすらないように両手を押さえ、叱ってでも泣かせる。
「目をパチパチして・・・」との声かけに応じてできる子は声をかけてまばたきをさせる。
これでもうまく取れない場合は、スポイトなどで水道水を垂らす。
1～2日は目を観察。2日間異常がなければ、まず大丈夫。

19 目のケガ



＼焦らないでも大丈夫／
おうちの過ごし方

観察ポイント
① 部位 ② 眼球の動き

目の周囲に何か強く当たったなどの場合は、上下左右ぐるっと一周目が動くかどうか、涙が溜まらないかを見る。
特に異常がない場合でも1週間ぐらいは目のあき方や動かし方をそれとなく観察する
眼科へ連れていく時は目をできるだけ動かせない・使わないように、布で覆うなど痛くして受診。

口のケガ

＼ 焦らないでも大丈夫 /
おうちの過ごし方

- 子どもを座らせ、血を飲み込まないようにする
- できれば、傷口をガーゼなどで押さえる。
押さえられない場合血は口の外へ出すようにして様子を見る
血が止まるようであれば特に医療的処置をしなくても治る

● 確実に出血が止まる前に水で洗うとまた出血する可能性があるので洗わない。
気持ち悪がって口をすすぎたい場合は、水で洗って再度止血する。

● 口の中の粘膜のケガは最初出血量が多く見える。血液と唾液が混じるとより多く見えるが、出血量は少ないことが多い。

観察ポイント

① 部位 ② 状況 ③ 様子

緊急性の判断のために

電話相談

* 話の中の子どもの様子をよく聴く
食事・入浴・遊び等

* 「今、どうしていますか？」
「今の様子は？」
「飲む・眠る：できそうですか？」

PALS

1. First impression
2. A 気道確保
 - B 呼吸
 - C 循環
 - D 神経
 - E 外表所見

急がなくていい場合	様子 （キーワード）	緊急性が疑われる場合
少しは遊ぶ 少しは飲める まあまあ眠る 	舌 五 指 が 入 り ま さ り ま す	意識がない感じ 変にくずって、ずっと不機嫌 全く食べない 飲もうとしない
熱が上がる時や、高熱の時、ハアハアするが、しばらくすると落ち着く。 	呼吸が浅い	呼吸が苦しそう。 呼吸と胸の動きが合わない。
吐く・嘔吐などのきっかけがあり、ほとんど嘔吐を繰り返さない 唇の色や爪の色は変わらない 20～30分で戻る 	意識が戻らない	アレルギ一物質を食べる・触れるなどのあと、1.5～30分で急激に悪化。1～2時間前より悪い

対応の判断：全身状態

	経過観察	注意して経過観察	すぐに受診	救急車を呼ぶ
一般状態 おおよそ 4か月未満	意識は変わらない 瞳孔力は変わらない	少し不機嫌だが、 瞳孔力は変わらない	活気がない 瞳孔量が少ない	嘔乳しようとする
おおよそ4か月 ～4歳未満	意識は良い・変わらない 比較的元気である	不機嫌だが遊ぶことはできる	不機嫌ですつとぐずる ぐったりしている 全く遊ばない	起きようとする
おおよそ 4歳以上	元気にしている 比較的元気である	元気はないが、 苦しそうではない	活気がない 苦しそうである	ひどく苦しんでいる

緊急性の確認

意識
呼吸
循環

意識の確認

	経過観察 	注意して経過観察 	すぐに受診 	救急車を呼ぶ 
意思疎通	普段通りにできる	聞けば答える	話したがらない	呼掛けに応じない 相手が誰かわからない 反応がみられない
顔つき表情	普段と変わらない 頬が赤い。	元気はないが顔色は悪くない	苦しそうで	蒼白になっている 無表情である
睡眠	スヤスヤ寝ている ウトウトしている	抱っこすれば眠れる 抱って寝ない	少しの刺激で起きる	しんどくて眠れない 寝に興奮して寝ない

② 気づかれにくい意識障害

どんな状態 …… 脳の働きが異常に悪くなった状態
 どんな時? …… 1~2日前に頭を強く打った
 原因不明の高熱やインフルエンザ脳症 (低血糖等)
 観察ポイント …… 様子・顔色・呼吸

気をつけて見るポイント 	受診の判断 
<ul style="list-style-type: none"> ● 呼びかけても目の焦点が合わない。 ● 受け答えが質様ではっきりしない。 ● 普段は眠くならないタイミングでうとうととすぐ眠り、呼びかけても起きない。 ● 深く眠っていて、体を揺さぶって起こそうとしても起きない。 ● 抱っこしても、体全体に力が入らず、手足を動かさない。 ● 顔色が悪い、手足が質様に冷たい、呼吸が変。(妙に深い、または浅く短い) 	<p>救急車を呼ぶ</p>

明らかに変な場合は、救急車を呼んでください。

呼吸状態の確認

	注意して経過観察 	すぐに受診 	救急車を呼ぶ 
喘鳴・呼吸困難	ヒューヒュー音が聞こえる	ヒーヒー・ゼーゼー・ヒューヒュー音が増した 鼻翼呼吸・肩呼吸・陥没呼吸	ひどく息苦しそう
全身状態	眠れる・遊べる 食欲は普通かやや低下だが水分は普通に飲める	横になって眠れない ひどく不機嫌・遊ばない 話すのが苦しそう・飲めない	顔色が悪い 唇や爪の色が悪い(青・紫・土色)
他の症状		嘔吐を繰り返す	意思疎通ができない おしっこや便を漏らす

3 こんな場合は要注意

① 熱よりコワイ、呼吸困難



どんな状態 …… 息の通り道が狭くなっている・呼吸がうまくできない
 どんな時? …… ゼーゼー・ヒューヒューが聞こえる・クワンクンという変な咳
 観察ポイント …… 呼吸・顔・様子

気をつけて見るポイント	受診の判断
<ul style="list-style-type: none"> ● 息を吸うたびに、鼻の穴を膨らませる ● 肩で息をしている 	30分 数時間以内に受診
<ul style="list-style-type: none"> ● 体全体で息をしている・息が速い ● お腹と胸がシーソーのように上下する ● 眠っていられず、苦しそうに起きている 	30分 待たずにすぐ受診
顔色が悪く、唇の色が紫色 手足が冷たく爪の色も悪い	30分 救急車を呼ぶ

循環状態の確認

	経過観察	注意して	すぐに受診	救急車を呼ぶ
顔つき	普段と変わらない	元気はないが	苦しそうである	蒼白になっている
表情	頬が赤い。	色は悪くない		無表情である
手足の冷たさ	環境温の影響の可能性	高熱時の悪寒の可能性	顔色も悪い気がする	氷のように冷たい異様に冷たい
	顔色は悪くない爪の色も悪くない	顔色は悪くない爪の色も悪くない	口唇色は悪くない	爪の色・顔色・口唇色が悪い青い土色
	温めると戻る	温めると戻る	温めてもまだ冷たい気がする	30分さすっても冷たい
排泄	良く出ている	少ないが出ている	あまり出ていない	12時間以上出ていない

② やっぱりコワイ、熱中症



どんな状態 …… 脱水状態となり、塩分バランスが崩れ、血液循環に悪影響が出て、顔の腫れや内臓の動きが悪い状態。
 どんな時? …… 暑い環境で、水分・塩分を摂れていない時
 観察ポイント …… 顔と皮膚・様子・おしっこ

気をつけて見るポイント	受診の判断
<ul style="list-style-type: none"> ● ぼんやりしていませんか ● 顔が赤くはっています ● 体温が高い ● 汗がびしょく多い 	30分 暑い環境でも状態が変わらない場合、すぐ受診
<ul style="list-style-type: none"> ● 頭痛 ● 吐き気や嘔吐 ● 悪くはりを繰り返す ● 不自然な筋肉痛や筋肉の硬直 ● こむごめがえり ● ふらふらする ● ぐっすり ● 汗が止まらない ● おしっこが出ない ● 不機嫌 ● 泣き声に元気がない 	30分 待たずに、すぐ受診
<ul style="list-style-type: none"> ● 意識障害 ● 全身の痙攣 ● 体温が40℃以上 ● 暑いのに汗が出ない 	30分 救急車を呼ぶ

受診する時も、涼しい環境にする、衣服を緩める。濡らしたタオルで体を拭く、保冷剤や氷などで頭や顔や手のひら、脇の付け根を冷やすなどの応急処置をしながら受診しましょう。

④ 急に症状激変、アナフィラキシーショック



どんな状態 …… 特殊な激しいアレルギー反応
 どんな時? …… そば・卵などの食品などにこのタイプのアレルギーがある子どもがアレルギーの元になる物を食べたり触れたりした直後から30分以内に起こる。
 観察ポイント …… 顔・様子・皮膚

気をつけて見るポイント	受診の判断
<ul style="list-style-type: none"> ● 顔色が悪い ● 手足が冷たい ● 冷や汗をかく ● 呼吸がおかしい ● 意識がなくなる ● おしっこを漏らす 	30分 救急車を呼ぶ

アレルギーのなかで、このタイプの反応を起こす子どもは多くはありません。

その他 緊急性の高い状態

外傷系 交通事故
 高エネルギー外傷
 (高所からの転落・硬い床・外力)
 大やけど

難関が 多い	大人の手のひら2つ分以上 または片足全部や顔部・背骨全部▷救急車 
箇所	口・鼻・手の指・生殖器・肛門のやけど▷救急車
状況	原因が化学物質・高温の湯 長時間ホットカーペットに寝ずる・熱風
顔と様子	呼吸がおかしい・口どい不機嫌が続く

虐待疑い 経緯が不自然

眼球のケガ・精巣の痛みや腫れ

電話相談の話の進め方

#8000電話相談と119：エマージェンシーコール

	電話相談	119 緊急通報指令
電話の目的	病気やケガで困った保護者への相談	緊急事態の受け入れ・対処
電話の主体	保護者(相談する側)	電話担当者(指令側)
会話の進め方	聴くことを優先	質問を優先
会話のスピード感	保護者に合わせながら聴き取る	迅速な決定を目指す
かけ手の感情	気持ちを汲み取る	患者の状態最優先で、配慮
行動の最終責任	保護者	救急車発動・責任を取れる
役割を期待される主な対象	主に軽症~中等症	緊急性の高い患者 (主に成人・高齢者)
期待される役割	保護者への支援・教育 受診行動の適正化	致命率の向上 救急搬送・口頭指導

電話の使い方

種類	コンサルテーション consultation	カウンセリング counseling	トリアージ triage
例	電話医療相談 # 8000	心の相談 命の相談電話	救急医療機関の 受付電話
主な内容	病気やケガの困りごと (受診の目安・ケア等)	こころの相談	受診の優先度の 決定
目指すこと	保護者の対応力向上・ 行動決定の支え	相談者の心の回復 自己理解	緊急患者の選抜
対応者	匿名がbetter	匿名が原則	実名がbetter
行動決定の責任の所在	保護者	相談者	電話対応者

電話相談は「正解を言う仕事」ではなく、

相談者が“納得して決断できる状態”をつくる仕事。

chatGPTで…が始まったら

ためされている感・しらける感・間違いを指摘したい思いに捉われない

どのように学習していて、どこが腑に落ちないのかを聴き取る

目の前の子どものことに集中する

chatGPTで納得しない理由は？

- * 自分の考えと違う
- * chatGPTへの質問が、本当に聞きたいことになっていない
- * chatGPTの情報が変
- * どこをどう読み取っていいか、わからない
- * わが子の状態と合っていない
- * その他

聴くときのポイント

***なぜ今？ *なぜ電話？ *なぜこのような話？**

感情を受け止める

- ・今、どうしているのか。
今まで、どうしてきたのか。

状況を捉える

- ・何が聞きたいのか。
困っているのは何か。

困りごとを捉える

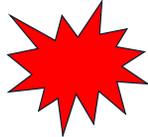
- ・どうしたいのか。

意図を捉える

怒りを感じる = 不安が強い場合

混乱
攻撃的
苛立ち
感情的

こちらの判断
正しい情報



不安が強い場合

混乱
攻撃的
苛立ち
感情的

関係性の
安全確保

* 受け止め
* 気持ちを
代弁

知りたい
ことは、
○○
ということ
ですか？

<受診の目安>
見てほしいところ
をお伝えます。
1つ目は○○
××になったら、受
診
2つ目は□□
××になったら、受
診
3つ目は、△△
<ケアの場合>
保護者にしてほし
い
こととお話します。
1つ目は、●●
2つ目は、■

気持ちの受け止め方

お電話ありがとうございます。
今のお話を聞いていると、かなり不安な中で
対応されてきたんですね。
ご心配ですね。○○が心配なのですね？

今までされてきたことは、いいと思います。
完璧ですね。
十分ですが、あととしていただきたいこととしては
○○です。

判断の孤独

感情の受け止めに最優先
→相手の感情を言葉にして返す

「医学的に正しい情報を聞きたい」のではなく
「今どう判断していいか」
「自分の判断は間違っていないか」の確認

正しい情報の答えより、判断の軸の提示

- 今の子どもをどう考えるか

今お話を聞く限り、お子さんはつらそうだけど、命の危険が差し迫っている様子ではなさそうです。
 - 今すぐ必要な行動は **ある／ない**

なので医学的な観点だけで言うと、**断を待って受診する**という選択も十分考えられます。
 - 行動するなら **どういう選択肢があるか**

これ以上一人で判断するのがつらいという状況であれば、**受診という判断も、十分に筋の通った選択だ**と思います。」
- 最終判断は相談者に戻す
最後は「相談者の判断」を肯定して終える

どちらを選んでも、「間違い」ではありません