

《徳島救急医療電話相談》相談実績分析

令和6年4月～令和7年3月

【徳島救急医療電話相談とは？】

休日・夜間の急な病気やけがなどの際、家庭でどのように対処すればよいか、すぐに医療機関を受診したほうがよいかなど判断に迷ったときに、看護師等への電話による相談ができる制度で、令和元年12月から実施しております。

○相談件数

月	相談日数	相談件数	平均相談件数
4月	30日	487件	16.23件
5月	31日	552件	17.81件
6月	30日	560件	18.67件
7月	31日	638件	20.58件
8月	31日	688件	22.19件
9月	30日	587件	19.57件
10月	31日	485件	15.65件
11月	30日	482件	16.07件
12月	31日	624件	20.13件
1月	31日	665件	21.45件
2月	28日	494件	17.64件
3月	31日	528件	17.03件
計	365日	6,790件	18.6件

○相談者の住まい

地 域	相談者の住まい	相談件数	%	地 域	相談者の住まい	相談件数	%
東 部	徳島市	3,007件	44.3%	南 部	小松島市	183件	2.7%
	鳴門市	343件	5.1%		阿南市	416件	6.1%
	佐那河内村	10件	0.1%		勝浦町	14件	0.2%
	石井町	203件	3.0%		上勝町	12件	0.2%
	神山町	24件	0.4%		那賀町	25件	0.4%
	松茂町	103件	1.5%		牟岐町	15件	0.2%
	北島町	175件	2.6%		美波町	24件	0.4%
	藍住町	348件	5.1%		海陽町	31件	0.5%
	板野町	140件	2.1%		小 計	720件	10.6%
	上板町	75件	1.1%	西 部	美馬市	85件	1.3%
	吉野川市	171件	2.5%		つるぎ町	15件	0.2%
	阿波市	321件	4.7%		三好市	52件	0.8%
	小 計	4,920件	72.5%		東みよし町	37件	0.5%
その他・不明		961件	14.2%		小 計	189件	2.8%
合 計		6,790件	100.0%				

○相談者

相談者の立場	相談件数	%	相談者の立場	相談件数	%
本人	3,922件	57.8%	子・孫	753件	11.1%
配偶者	808件	11.9%	その他	337件	5.0%
父母・祖父母	813件	12.0%	不明	157件	2.3%
合計	6,790件	100.0%			

○対象者の年齢

相談者の年齢	相談件数	%	相談者の年齢	相談件数	%
15歳未満	384件	5.7%	60歳代	652件	9.6%
15～19歳	333件	4.9%	70歳代	750件	11.0%
20歳代	902件	13.3%	80歳代	483件	7.1%
30歳代	832件	12.3%	90歳以上	200件	2.9%
40歳代	1,098件	16.2%	不明	413件	6.1%
50歳代	743件	10.9%	合 計	6,790件	100.0%

○相談内容

相談内容	相談件数	%	相談内容	相談件数	%
症状・状況	4,841件	71.3%	病院案内	135件	2.0%
事故怪我	847件	12.5%	子育て	2件	0.0%
薬について	277件	4.1%	その他	551件	8.1%
健康相談	137件	2.0%	合 計	6,790件	100.0%

○相談症状

症状別	相談件数	%	症状別	相談件数	%	症状別	相談件数	%
発熱	644件	9.5%	ポリープ	1件	0.0%	飛蚊症	1件	0.0%
悪寒	18件	0.3%	けいれん	42件	0.6%	視野狭窄	3件	0.0%
冷感	3件	0.0%	意識障害	126件	1.9%	脱毛	0件	0.0%
ほてり感	26件	0.4%	知覚障害	1件	0.0%	ホルモン異常	3件	0.0%
顔色不良	7件	0.1%	運動障害	344件	5.1%	肩こり	19件	0.3%
黄疸	1件	0.0%	食欲異常	7件	0.1%	月経異常	29件	0.4%
痛み	575件	8.5%	肥満・やせ	0件	0.0%	妊娠・出産	9件	0.1%
発赤	45件	0.7%	嘔気・嘔吐	279件	4.1%	夜尿	0件	0.0%
腫脹	31件	0.5%	腹部不快等	449件	6.6%	夜泣き	0件	0.0%
しこり	8件	0.1%	胃部不快等	85件	1.3%	癬	0件	0.0%
発疹	144件	2.1%	誤飲	83件	1.2%	しつけ	0件	0.0%
水疱	4件	0.1%	中毒	24件	0.4%	情緒・性格	20件	0.3%
しみ・あざ・いぼ	2件	0.0%	嚥下障害	25件	0.4%	授乳	3件	0.0%
かゆみ	23件	0.3%	排泄障害	87件	1.3%	離乳食	0件	0.0%
びらん	0件	0.0%	便の異常	89件	1.3%	先天異常	12件	0.2%
分泌物	0件	0.0%	尿の異常	51件	0.8%	性欲減退	0件	0.0%
感染	23件	0.3%	動悸・不整脈	203件	3.0%	睡眠障害	26件	0.4%
外傷	613件	9.0%	呼吸障害	254件	3.7%	精神症状	50件	0.7%
出血	129件	1.9%	喘鳴	29件	0.4%	依存症状	0件	0.0%
口渇	0件	0.0%	いびき	0件	0.0%	認知症症状	5件	0.1%
気になる臭い	0件	0.0%	咳嗽	107件	1.6%	健診結果	1件	0.0%
汗の異常	6件	0.1%	くしゃみ	3件	0.0%	検査値異常	66件	1.0%
浮腫	2件	0.0%	鼻閉・鼻汁	38件	0.6%	その他の症状	98件	1.4%
倦怠感	28件	0.4%	耳鳴り	19件	0.3%	自覚症状なし	11件	0.2%
めまい	330件	4.9%	難聴	11件	0.2%	自覚症状不明	0件	0.0%
ふらつき	260件	3.8%	嚔声	0件	0.0%	問い合わせ	987件	14.5%
麻痺	56件	0.8%	視力障害	110件	1.6%	合 計	6,790件	100.0%
腫瘍	0件	0.0%	眼精疲労	2件	0.0%			

○対応結果

対 応 内 容	件 数	%
119番を勧めた	2,177件	32.1%
すぐに受診を勧める	1,350件	19.9%
翌日の受診を勧める	1,187件	17.5%
経過により受診を勧める	669件	9.9%
他機関を紹介する	427件	6.3%
指導・助言により終了	425件	6.3%
その他	555件	8.2%
合 計	6,790件	100.0%

○相談者満足度

相談者満足度	件 数	%
納得した	5,162件	76.0%
ほぼ納得した	1,239件	18.2%
あまり納得せず	133件	2.0%
納得しない	66件	1.0%
不明	190件	2.8%
合 計	6,790件	100.0%

○相談月曜日～土曜日：18時から翌朝8時
日曜日・祝休日・年末年始：24時間対応

○相談時間帯別件数

相談時間帯	件 数	%	相談時間帯	件 数	%
0時台	313件	4.6%	12時台	90件	1.3%
1時台	230件	3.4%	13時台	101件	1.5%
2時台	183件	2.7%	14時台	99件	1.5%
3時台	160件	2.4%	15時台	128件	1.9%
4時台	174件	2.6%	16時台	139件	2.0%
5時台	158件	2.3%	17時台	120件	1.8%
6時台	230件	3.4%	18時台	873件	12.9%
7時台	295件	4.3%	19時台	736件	10.8%
8時台	62件	0.9%	20時台	761件	11.2%
9時台	177件	2.6%	21時台	606件	8.9%
10時台	137件	2.0%	22時台	519件	7.6%
11時台	126件	1.9%	23時台	373件	5.5%
合 計	6,790件	100.0%			

○相談時間別件数

相談時間	件 数	%	相談時間帯	件 数	%
0～5分未満	2,853件	42.0%	15～20分	155件	2.3%
5～10分	3,057件	45.0%	20～30分	52件	0.8%
10～15分	664件	9.8%	30分以上	9件	0.1%
合 計	6,790件	100.0%			