

《徳島救急医療電話相談》相談実績分析

令和7年4月～令和8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	626件	20.87件
5月	31日	720件	23.23件
6月	30日	678件	22.60件
7月	31日	712件	22.97件
8月	31日	946件	30.52件
9月	30日	772件	25.73件
10月	31日	781件	25.19件
11月	30日	877件	29.23件
12月	31日	1,106件	35.68件
1月	31日	1,126件	36.32件
2月	28日	800件	28.57件
3月	31日	757件	24.42件
計	365日	9,901件	27.13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	5,048件	51.0%	南部	小松島市	242件	2.4%
	鳴門市	579件	5.8%		阿南市	568件	5.7%
	佐那河内村	14件	0.1%		勝浦町	18件	0.2%
	石井町	296件	3.0%		上勝町	13件	0.1%
	神山町	51件	0.5%		那賀町	37件	0.4%
	松茂町	168件	1.7%		牟岐町	19件	0.2%
	北島町	282件	2.8%		美波町	70件	0.7%
	藍住町	513件	5.2%		海陽町	28件	0.3%
	板野町	149件	1.5%		小計	995件	10.0%
	上板町	113件	1.1%		西部	美馬市	145件
	吉野川市	280件	2.8%	つるぎ町		27件	0.3%
	阿波市	357件	3.6%	三好市		108件	1.1%
	小計	7,850件	79.3%	東みよし町		56件	0.6%
その他・不明	720件	7.3%	小計	336件	3.4%		
合計	9,901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	5,685件	57.4%	子・孫	1,013件	10.2%
配偶者	1,092件	11.0%	その他	573件	5.8%
父母・祖父母	1,328件	13.4%	不明	210件	2.1%
合計	9,901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	562件	5.7%	60歳代	873件	8.8%
15～19歳	494件	5.0%	70歳代	981件	9.9%
20歳代	1,411件	14.3%	80歳代	630件	6.4%
30歳代	1,169件	11.8%	90歳以上	201件	2.0%
40歳代	1,755件	17.7%	不明	720件	7.3%
50歳代	1,105件	11.2%	合計	9,901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	6,353件	64.2%	病院案内	842件	8.5%
事故怪我	1,489件	15.0%	子育て	0件	0.0%
薬について	230件	2.3%	その他	560件	5.7%
健康相談	427件	4.3%	合計	9,901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	1,187件	12.0%	ポリープ	0件	0.0%	飛蚊症	9件	0.1%
悪寒	54件	0.5%	けいれん	22件	0.2%	視野狭窄	7件	0.1%
冷感	4件	0.0%	意識障害	119件	1.2%	脱毛	0件	0.0%
ほてり感	17件	0.2%	知覚障害	75件	0.8%	ホルモン異常	0件	0.0%
顔色不良	2件	0.0%	運動障害	120件	1.2%	肩こり	1件	0.0%
黄疸	1件	0.0%	食欲異常	10件	0.1%	月経異常	7件	0.1%
痛み	2,061件	20.8%	肥満・やせ	2件	0.0%	妊娠・出産	14件	0.1%
発赤	62件	0.6%	嘔気・嘔吐	501件	5.1%	夜尿	0件	0.0%
腫脹	208件	2.1%	腹部不快等	49件	0.5%	夜泣き	4件	0.0%
しこり	8件	0.1%	胃部不快等	103件	1.0%	癬	0件	0.0%
発疹	180件	1.8%	誤飲	52件	0.5%	しつけ	0件	0.0%
水疱	22件	0.2%	中毒	11件	0.1%	情緒・性格	4件	0.0%
しみ・あざ・いぼ	2件	0.0%	嚥下障害	18件	0.2%	授乳	1件	0.0%
かゆみ	34件	0.3%	排泄障害	90件	0.9%	離乳食	0件	0.0%
びらん	7件	0.1%	便の異常	137件	1.4%	先天異常	0件	0.0%
分泌物	12件	0.1%	尿の異常	94件	0.9%	性欲減退	0件	0.0%
感染	8件	0.1%	動悸・不整脈	167件	1.7%	睡眠障害	25件	0.3%
外傷	385件	3.9%	呼吸障害	255件	2.6%	精神症状	103件	1.0%
出血	371件	3.7%	喘鳴	15件	0.2%	依存症状	4件	0.0%
口渇	4件	0.0%	いびき	0件	0.0%	認知症症状	4件	0.0%
気になる臭い	5件	0.1%	咳嗽	97件	1.0%	健診結果	0件	0.0%
汗の異常	5件	0.1%	くしゃみ	0件	0.0%	検査値異常	16件	0.2%
浮腫	15件	0.2%	鼻閉・鼻汁	25件	0.3%	その他の症状	1116件	11.3%
倦怠感	47件	0.5%	耳鳴り	16件	0.2%	自覚症状なし	121件	1.2%
めまい	960件	9.7%	難聴	23件	0.2%	自覚症状不明	166件	1.7%
ふらつき	118件	1.2%	嚔声	2件	0.0%	問い合わせ	383件	3.9%
麻痺	46件	0.5%	視力障害	81件	0.8%	合計	9,901件	100.0%
腫瘍	0件	0.0%	眼精疲労	7件	0.1%			

○対応結果

対応内容	件数	%
119番を勧めた	706件	7.1%
すぐに受診を勧める	1,615件	16.3%
翌日の受診を勧める	865件	8.7%
経過により受診を勧める	1,236件	12.5%
他機関を紹介する	2,618件	26.4%
指導・助言により終了	1,829件	18.5%
その他	1,032件	10.4%
合計	9,901件	100.0%

○相談者満足度

相談者満足度	件数	%
納得した	9,210件	93.0%
ほぼ納得した	303件	3.1%
あまり納得せず	98件	1.0%
納得しない	47件	0.5%
不明	243件	2.5%
合計	9,901件	100.0%

○相談時間

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	380件	3.8%	12時台	204件	2.1%
1時台	310件	3.1%	13時台	204件	2.1%
2時台	308件	3.1%	14時台	176件	1.8%
3時台	252件	2.5%	15時台	230件	2.3%
4時台	216件	2.2%	16時台	213件	2.2%
5時台	213件	2.2%	17時台	219件	2.2%
6時台	243件	2.5%	18時台	1,210件	12.2%
7時台	409件	4.1%	19時台	1,079件	10.9%
8時台	198件	2.0%	20時台	964件	9.7%
9時台	277件	2.8%	21時台	886件	8.9%
10時台	244件	2.5%	22時台	700件	7.1%
11時台	215件	2.2%	23時台	551件	5.6%
合計	9,901件	100.0%			