

《徳島救急医療電話相談》相談実績分析

令和3年4月～令和4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	222件	7.40件
5月	31日	244件	7.87件
6月	30日	211件	7.03件
7月	31日	191件	6.16件
8月	31日	237件	7.65件
9月	30日	228件	7.60件
10月	31日	204件	6.58件
11月	30日	183件	6.10件
12月	31日	217件	7.00件
1月	31日	262件	8.45件
2月	28日	210件	7.50件
3月	31日	238件	7.68件
計	365日	2,647件	7.25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	1331件	50.3%	南部	小松島市	53件	2.0%
	鳴門市	132件	5.0%		阿南市	165件	6.2%
	佐那河内村	6件	0.2%		勝浦町	5件	0.2%
	石井町	64件	2.4%		上勝町	2件	0.1%
	神山町	12件	0.5%		那賀町	10件	0.4%
	松茂町	46件	1.7%		牟岐町	3件	0.1%
	北島町	91件	3.4%		美波町	4件	0.2%
	藍住町	137件	5.2%		海陽町	3件	0.1%
	板野町	116件	4.4%		小計	245件	9.3%
	上板町	28件	1.1%		美馬市	94件	3.6%
	吉野川市	101件	3.8%		つるぎ町	10件	0.4%
	阿波市	208件	7.9%		三好市	11件	0.4%
	小計	2272件	85.8%		東みよし町	12件	0.5%
	その他・不明	3件	0.1%		小計	127件	4.8%
合計	2647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	1599件	60.4%	子・孫	290件	11.0%
配偶者	380件	14.4%	その他	139件	5.2%
父母・祖父母	240件	9.1%	不明	0件	0.0%
合計	2648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	111件	4.2%	60歳代	152件	5.7%
15～19歳	117件	4.4%	70歳代	232件	8.8%
20歳代	485件	18.3%	80歳代	114件	4.3%
30歳代	494件	18.7%	90歳以上	27件	1.0%
40歳代	470件	17.7%	不明	0件	0.0%
50歳代	446件	16.8%	合計	2648件	100.0%

○相談内容

相談内容	相談件数	%	相談内容	相談件数	%
病気に関する救急医療相談	1395件	47.1%	病院案内	344件	11.6%
事故・けがに関する救急医療相談	496件	16.8%	育児・しつけ	1件	0.0%
くすりの相談	85件	2.9%	予防接種	35件	1.2%
病気に関する救急医療相談	472件	15.9%	その他	132件	4.5%
合計	2960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	518件	11.1%	ポリープ	1件	0.0%	飛蚊症	4件	0.1%
悪寒	28件	0.6%	けいれん	12件	0.3%	視野狭窄	3件	0.1%
冷感	2件	0.0%	意識障害	34件	0.7%	脱毛	0件	0.0%
ほてり感	2件	0.0%	知覚障害	122件	2.6%	ホルモン異常	0件	0.0%
顔色不良	3件	0.1%	運動障害	50件	1.1%	肩こり	2件	0.0%
黄疸	1件	0.0%	食欲異常	9件	0.2%	月経異常	0件	0.0%
痛み	1455件	31.2%	肥満・やせ	7件	0.2%	妊娠・出産	9件	0.2%
発赤	43件	0.9%	嘔気・嘔吐	280件	6.0%	夜尿	0件	0.0%
腫脹	125件	2.7%	腹部不快等	10件	0.2%	夜泣き	3件	0.1%
しこり	7件	0.2%	胃部不快等	8件	0.2%	癬	1件	0.0%
発疹	74件	1.6%	誤飲	38件	0.8%	しつけ	0件	0.0%
水疱	12件	0.3%	中毒	1件	0.0%	情緒・性格	0件	0.0%
しみ・あざ・いぼ	5件	0.1%	嚥下障害	7件	0.2%	授乳	2件	0.0%
かゆみ	45件	1.0%	排泄障害	127件	2.7%	離乳食	0件	0.0%
びらん	2件	0.0%	便の異常	19件	0.4%	先天異常	0件	0.0%
分泌物	20件	0.4%	尿の異常	36件	0.8%	性欲減退	0件	0.0%
感染	58件	1.2%	動悸・不整脈	75件	1.6%	睡眠障害	17件	0.4%
外傷	289件	6.2%	呼吸障害	107件	2.3%	精神症状	61件	1.3%
出血	207件	4.4%	喘鳴	13件	0.3%	依存症状	30件	0.6%
口渇	1件	0.0%	いびき	1件	0.0%	認知症症状	5件	0.1%
気になる臭い	0件	0.0%	咳嗽	68件	1.5%	健診結果	3件	0.1%
汗の異常	2件	0.0%	くしゃみ	0件	0.0%	検査値異常	80件	1.7%
浮腫	11件	0.2%	鼻閉・鼻汁	14件	0.3%	その他の症状	68件	1.5%
倦怠感	61件	1.3%	耳鳴り	5件	0.1%	自覚症状なし	37件	0.8%
めまい	107件	2.3%	難聴	11件	0.2%	自覚症状不明	28件	0.6%
ふらつき	20件	0.4%	嗄声	1件	0.0%	問い合わせ	107件	2.3%
麻痺	31件	0.7%	視力障害	20件	0.4%	合計	4666件	100.0%
腫瘍	0件	0.0%	眼精疲労	1件	0.0%			

○対応結果

対 応 内 容	件 数	%
救急車を呼ぶように指導	195件	7.4%
すぐに病院を受診するように指導	740件	27.9%
翌朝まで様子を見てかかりつけ医を受診するように指導	285件	10.8%
心配はないが何かあれば病院を受診	329件	12.4%
医療機関を案内	421件	15.9%
病気・症状について相談	72件	2.7%
事故・けがについて説明	34件	1.3%
経過観察・受診について助言	277件	10.5%
看護・応急処置について助言	141件	5.3%
その他	154件	5.8%
合 計	2648件	100.0%

○相談者満足度

相談者満足度	件 数	%
納得した	2504件	94.6%
ほぼ納得した	0件	0.0%
あまり納得せず	137件	5.2%
納得しない	6件	0.2%
合 計	2647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	109件	4.1%	12時台	38件	1.4%
1時台	106件	4.0%	13時台	47件	1.8%
2時台	89件	3.4%	14時台	74件	2.8%
3時台	77件	2.9%	15時台	58件	2.2%
4時台	95件	3.6%	16時台	61件	2.3%
5時台	54件	2.0%	17時台	56件	2.1%
6時台	86件	3.2%	18時台	279件	10.5%
7時台	101件	3.8%	19時台	226件	8.5%
8時台	43件	1.6%	20時台	241件	9.1%
9時台	51件	1.9%	21時台	266件	10.0%
10時台	37件	1.4%	22時台	230件	8.7%
11時台	50件	1.9%	23時台	173件	6.5%
合 計	2647件	100.0%			

○相談時間別件数

相談時間	件数	%	相談時間帯	件数	%
0～1分未満	11件	0.4%	7分～8分未満	215件	8.1%
1分～2分未満	84件	3.2%	8分～9分未満	182件	6.9%
2分～3分未満	292件	11.0%	9分～10分未満	103件	3.9%
3分～4分未満	411件	15.5%	10～15分未満	208件	7.9%
4分～5分未満	372件	14.1%	15～20分未満	64件	2.4%
5分～6分未満	375件	14.2%	20～30分未満	36件	1.4%
6分～7分未満	286件	10.8%	30分以上	8件	0.3%
合計	2647件	100.0%			