

《徳島救急医療電話相談》相談実績分析

令和4年4月～令和5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	218件	7.27件
5月	31日	240件	7.74件
6月	30日	221件	7.37件
7月	31日	214件	6.90件
8月	31日	378件	12.19件
9月	30日	275件	9.17件
10月	31日	216件	6.97件
11月	30日	221件	7.37件
12月	31日	279件	9.00件
1月	31日	376件	12.13件
2月	28日	241件	8.61件
3月	31日	242件	7.81件
計	365日	3,121件	8.55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	1,654件	53.0%	南部	小松島市	107件	3.4%	
	鳴門市	184件	5.9%		阿南市	201件	6.4%	
	佐那河内村	9件	0.3%		勝浦町	5件	0.2%	
	石井町	92件	2.9%		上勝町	6件	0.2%	
	神山町	8件	0.3%		那賀町	7件	0.2%	
	松茂町	63件	2.0%		牟岐町	1件	0.0%	
	北島町	102件	3.3%		美波町	6件	0.2%	
	藍住町	190件	6.1%		海陽町	10件	0.3%	
	板野町	55件	1.8%		小計	343件	11.0%	
	上板町	32件	1.0%		西部	美馬市	54件	1.7%
	吉野川市	98件	3.1%			つるぎ町	12件	0.4%
	阿波市	175件	5.6%			三好市	29件	0.9%
	小計	2,662件	85.3%			東みよし町	17件	0.5%
	その他・不明	4件	0.1%			小計	112件	3.6%
合計	3,121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	1,779件	57.0%	子・孫	505件	16.2%
配偶者	390件	12.5%	その他	154件	4.9%
父母・祖父母	295件	9.4%	不明	0件	0.0%
合計	3,123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	220件	7.0%	60歳代	224件	7.2%
15～19歳	201件	6.4%	70歳代	227件	7.3%
20歳代	514件	16.5%	80歳代	172件	5.5%
30歳代	509件	16.3%	90歳以上	37件	1.2%
40歳代	572件	18.3%	不明	0件	0.0%
50歳代	447件	14.3%	合計	3,123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	1,782件	50.2%	病院案内	412件	11.6%
事故・けがに関する救急医療相談	436件	12.3%	育児・しつけ	4件	0.1%
くすりの相談	151件	4.3%	予防接種	15件	0.4%
一般の病気の相談	595件	16.8%	その他	153件	4.3%
合計	3,548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	966件	17.6%	ポリープ	0件	0.0%	飛蚊症	4件	0.1%
悪寒	26件	0.5%	けいれん	26件	0.5%	視野狭窄	3件	0.1%
冷感	7件	0.1%	意識障害	44件	0.8%	脱毛	0件	0.0%
ほてり感	1件	0.0%	知覚障害	147件	2.7%	ホルモン異常	0件	0.0%
顔色不良	0件	0.0%	運動障害	50件	0.9%	肩こり	2件	0.0%
黄疸	1件	0.0%	食欲異常	8件	0.1%	月経異常	1件	0.0%
痛み	1,487件	27.1%	肥満・やせ	4件	0.1%	妊娠・出産	9件	0.2%
発赤	30件	0.5%	嘔気・嘔吐	311件	5.7%	夜尿	0件	0.0%
腫脹	147件	2.7%	腹部不快等	16件	0.3%	夜泣き	1件	0.0%
しこり	8件	0.1%	胃部不快等	15件	0.3%	癬	0件	0.0%
発疹	79件	1.4%	誤飲	42件	0.8%	しつけ	0件	0.0%
水疱	16件	0.3%	中毒	8件	0.1%	情緒・性格	0件	0.0%
しみ・あざ・いぼ	0件	0.0%	嚥下障害	10件	0.2%	授乳	2件	0.0%
かゆみ	33件	0.6%	排泄障害	137件	2.5%	離乳食	0件	0.0%
びらん	2件	0.0%	便の異常	19件	0.3%	先天異常	0件	0.0%
分泌物	21件	0.4%	尿の異常	31件	0.6%	性欲減退	0件	0.0%
感染	67件	1.2%	動悸・不整脈	93件	1.7%	睡眠障害	56件	1.0%
外傷	274件	5.0%	呼吸障害	168件	3.1%	精神症状	83件	1.5%
出血	242件	4.4%	喘鳴	10件	0.2%	依存症状	1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	112件	2.0%	健診結果	2件	0.0%
汗の異常	4件	0.1%	くしゃみ	1件	0.0%	検査値異常	95件	1.7%
浮腫	14件	0.3%	鼻閉・鼻汁	26件	0.5%	その他の症状	34件	0.6%
倦怠感	72件	1.3%	耳鳴り	14件	0.3%	自覚症状なし	18件	0.3%
めまい	139件	2.5%	難聴	8件	0.1%	自覚症状不明	15件	0.3%
ふらつき	44件	0.8%	嗄声	4件	0.1%	問い合わせ	116件	2.1%
麻痺	25件	0.5%	視力障害	32件	0.6%	合計	5,497件	100.0%
腫瘍	4件	0.1%	眼精疲労	5件	0.1%			

○対応結果

対 応 内 容	件 数	%
救急車を呼ぶように指導	343件	11.0%
すぐに病院を受診するように指導	813件	26.0%
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	359件	11.5%
心配はないが何かあれば病院を受診	429件	13.7%
医療機関を案内	394件	12.6%
病気・症状について相談	78件	2.5%
事故・けがについて説明	13件	0.4%
経過観察・受診について助言	364件	11.7%
看護・応急処置について助言	175件	5.6%
その他	155件	5.0%
合 計	3,123件	100.0%

○相談者満足度

相談者満足度	件 数	%
納得した	2,951件	94.6%
ほぼ納得した	0件	0.0%
あまり納得せず	138件	4.4%
納得しない	32件	1.0%
合 計	3,121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	116件	3.7%	12時台	49件	1.6%
1時台	106件	3.4%	13時台	68件	2.2%
2時台	93件	3.0%	14時台	74件	2.4%
3時台	86件	2.8%	15時台	72件	2.3%
4時台	84件	2.7%	16時台	71件	2.3%
5時台	86件	2.8%	17時台	51件	1.6%
6時台	88件	2.8%	18時台	361件	11.6%
7時台	118件	3.8%	19時台	286件	9.2%
8時台	45件	1.4%	20時台	306件	9.8%
9時台	66件	2.1%	21時台	351件	11.2%
10時台	62件	2.0%	22時台	267件	8.6%
11時台	54件	1.7%	23時台	161件	5.2%
合 計	3,121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	29件	0.9%	7分～8分未満	232件	7.4%
1分～2分未満	99件	3.2%	8分～9分未満	216件	6.9%
2分～3分未満	252件	8.1%	9分～10分未満	164件	5.3%
3分～4分未満	381件	12.2%	10～15分未満	389件	12.5%
4分～5分未満	438件	14.0%	15～20分未満	96件	3.1%
5分～6分未満	388件	12.4%	20～30分未満	78件	2.5%
6分～7分未満	332件	10.6%	30分以上	27件	0.9%
合計	3,121件	100.0%			