

《徳島救急医療電話相談》相談実績分析

令和5年4月～令和6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	379件	12.63件
5月	31日	465件	15.00件
6月	30日	391件	13.03件
7月	31日	526件	16.97件
8月	31日	596件	19.23件
9月	30日	548件	18.27件
10月	31日	519件	16.74件
11月	30日	524件	17.47件
12月	31日	545件	17.58件
1月	31日	621件	20.03件
2月	29日	500件	17.24件
3月	31日	475件	15.32件
計	366日	6,089件	16.64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	3,212件	52.8%	南部	小松島市	210件	3.4%
	鳴門市	308件	5.1%		阿南市	395件	6.5%
	佐那河内村	10件	0.2%		勝浦町	20件	0.3%
	石井町	185件	3.0%		上勝町	10件	0.2%
	神山町	26件	0.4%		那賀町	17件	0.3%
	松茂町	106件	1.7%		牟岐町	5件	0.1%
	北島町	172件	2.8%		美波町	27件	0.4%
	藍住町	307件	5.0%		海陽町	18件	0.3%
	板野町	111件	1.8%		小計	702件	11.5%
	上板町	58件	1.0%		美馬市	92件	1.5%
	吉野川市	194件	3.2%	つるぎ町	13件	0.2%	
	阿波市	270件	4.4%	三好市	46件	0.8%	
	小計	4,959件	81.4%	東みよし町	25件	0.4%	
	その他・不明	252件	4.1%	小計	176件	2.9%	
合計	6,089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	3,346件	55.0%	子・孫	610件	10.0%
配偶者	800件	13.1%	その他	348件	5.7%
父母・祖父母	932件	15.3%	不明	53件	0.9%
合計	6,089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	390件	6.4%	60歳代	496件	8.1%
15～19歳	371件	6.1%	70歳代	530件	8.7%
20歳代	994件	16.3%	80歳代	401件	6.6%
30歳代	934件	15.3%	90歳以上	111件	1.8%
40歳代	986件	16.2%	不明	135件	2.2%
50歳代	741件	12.2%	合計	6,089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	4,729件	77.7%	子育て	3件	0.0%
事故怪我	926件	15.2%	その他	201件	3.3%
健康相談	230件	3.8%	合計	6,089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	1,188件	18.7%	尿の異常	26件	0.4%	脱毛	0件	0.0%
悪寒	30件	0.5%	動悸・不整脈	97件	1.5%	感染	79件	1.2%
冷感	6件	0.1%	呼吸障害	160件	2.5%	性欲減退	1件	0.0%
ほてり感	9件	0.1%	喘鳴	23件	0.4%	睡眠障害	45件	0.7%
顔色不良	3件	0.0%	咳嗽	108件	1.7%	精神症状	80件	1.3%
黄疸	2件	0.0%	くしゃみ	1件	0.0%	依存症状	2件	0.0%
痛み	1,149件	18.1%	鼻閉・鼻汁	47件	0.7%	認知症症状	10件	0.2%
口渇	6件	0.1%	耳鳴り	20件	0.3%	その他の症状	343件	5.4%
浮腫	12件	0.2%	難聴	12件	0.2%	自覚症状なし	40件	0.6%
倦怠感	39件	0.6%	嘔声	5件	0.1%	自覚症状不明	17件	0.3%
めまい	295件	4.6%	嚥下障害	9件	0.1%	外傷	347件	5.5%
ふらつき	60件	0.9%	視力障害	31件	0.5%	出血	138件	2.2%
麻痺	21件	0.3%	眼精疲労	7件	0.1%	誤飲	51件	0.8%
けいれん	10件	0.2%	飛蚊症	5件	0.1%	中毒	12件	0.2%
意識障害	62件	1.0%	視野狭窄	7件	0.1%	事故・怪我(その他)	389件	6.1%
知覚障害	47件	0.7%	ホルモン異常	2件	0.0%	療養中の疾患に関する事	63件	1.0%
運動障害	55件	0.9%	月経異常	12件	0.2%	健診結果	5件	0.1%
腫瘍	1件	0.0%	妊娠・出産	21件	0.3%	検査値異常	4件	0.1%
ポリープ	1件	0.0%	発赤	11件	0.2%	健康相談(その他)	53件	0.8%
肩こり	2件	0.0%	腫脹	53件	0.8%	夜尿	0件	0.0%
食欲異常	4件	0.1%	しこり	6件	0.1%	夜泣き	0件	0.0%
肥満・やせ	0件	0.0%	発疹	102件	1.6%	癬	0件	0.0%
嘔気・嘔吐	316件	5.0%	水疱	4件	0.1%	しつけ	0件	0.0%
胸焼け・ゲップ	8件	0.1%	しみ・あざ・いぼ	5件	0.1%	情緒・性格	1件	0.0%
腹部不快	110件	1.7%	かゆみ	16件	0.3%	授乳	1件	0.0%
腹部膨満	11件	0.2%	びらん	1件	0.0%	離乳食	0件	0.0%
胃部不快	59件	0.9%	分泌物	6件	0.1%	先天異常	0件	0.0%
便の異常	146件	2.3%	気になる臭い	0件	0.0%	子育て(その他)	1件	0.0%
排泄障害	38件	0.6%	汗の異常	4件	0.1%	問い合わせ	176件	2.8%
合計	6,349件	100.0%						

○対応結果

対 応 内 容	件 数	%
119番を勧めた	674件	11.1%
すぐに受診を勧める	2,594件	42.6%
翌日の受診を勧める	1,640件	26.9%
経過により受診を勧める	541件	8.9%
他機関を紹介する	183件	3.0%
指導・助言により終了	309件	5.1%
その他	148件	2.4%
合 計	6,089件	100.0%

○相談者満足度

相談者満足度	件 数	%
納得した	5,309件	87.2%
ほぼ納得した	654件	10.7%
あまり納得せず	48件	0.8%
納得しない	11件	0.2%
不明	67件	1.1%
合 計	6,089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	221件	3.6%	12時台	115件	1.9%
1時台	221件	3.6%	13時台	124件	2.0%
2時台	187件	3.1%	14時台	139件	2.3%
3時台	126件	2.1%	15時台	133件	2.2%
4時台	164件	2.7%	16時台	139件	2.3%
5時台	107件	1.8%	17時台	127件	2.1%
6時台	208件	3.4%	18時台	670件	11.0%
7時台	233件	3.8%	19時台	687件	11.3%
8時台	114件	1.9%	20時台	586件	9.6%
9時台	189件	3.1%	21時台	495件	8.1%
10時台	163件	2.7%	22時台	449件	7.4%
11時台	117件	1.9%	23時台	375件	6.2%
合 計	6,089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	1,404件	23.1%	15～20分	232件	3.8%
5～10分	3,325件	54.6%	20～30分	64件	1.1%
10～15分	1,046件	17.2%	30分以上	18件	0.3%
合計	6,089件	100.0%			