

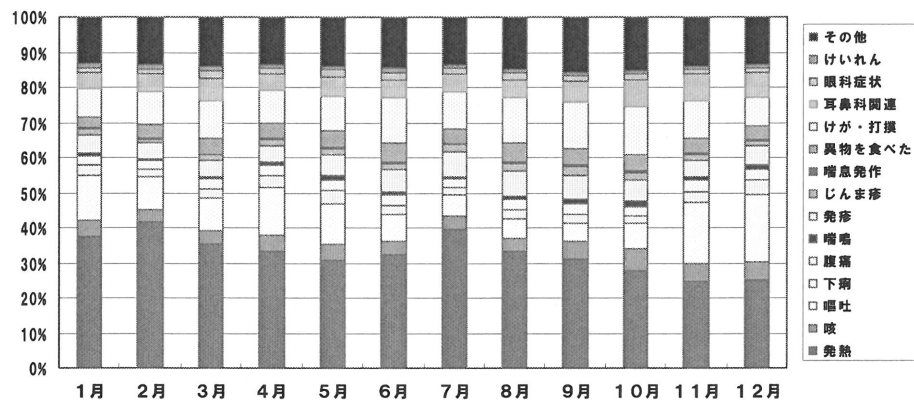
### 3.調査結果と考察 10

#### ⑥相談内容(症状)の分布

##### <1> 月次推移

「発熱」のピークが、2月と7月に見られた。また「嘔吐」の相談が11月から12月にかけて多くなっている。

【相談内容(症状)の月次推移】



### 3.調査結果と考察 11

#### ⑥相談内容(症状)の分布

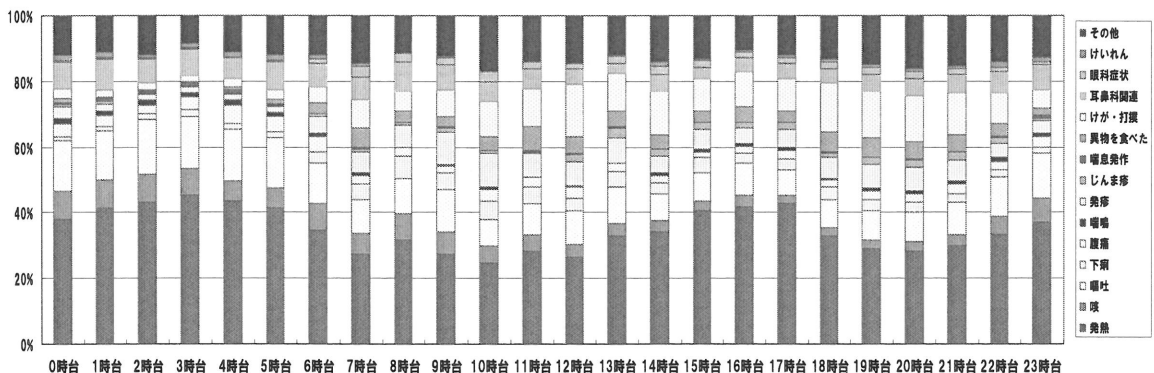
##### <2> 日内推移

「発熱」の比率が、午前3時と午後5時をピークに、なだらかに増減を見せている。

「咳」の比率は日中より、22時以降深夜早朝にかけて多くなっている。

事故（「けが」と「異物を食べた」）、「発疹」は、子どもが起きて活動している日中から夜21時頃までの比率が、他の時間帯に比べて高い。

【相談内容(症状)の日内推移】



## 3.調査結果と考察 12

## 【4】相談内容及び回答内容の分析

## ①相談時間に30分以上要した相談について

調査対象期間において、全体の0.1%と件数は僅かであるが、30分以上かかった相談が発生した。内容を詳しくみると、相談者(母親)の不安感が強く、何度も同じ内容について言葉を変えて尋ね、相談員が相談を終了しようとしても、納得がいかず、結果的に30分以上対応したケースがほとんどであった。その他の例としては、救急症状ではなく、慢性疾患に関する病気との付き合い方、治療法等に関する相談に、30分以上対応したケースが見られた。

## ◆母親の不安が強いため質問が多くなり長引いている。

| 相談日 | 相談日 | 相談時間  | 相談者  | 対象者 |    | 相談内容Q | 回答内容A  |   |
|-----|-----|-------|------|-----|----|-------|--|---|
|     |     |       |      | 年齢  | 性別 |       |  |   |
| 日付  | 曜日  | 入電時刻  | 所要時間 | 続柄  | 性別 | 歳 ヶ月  |  |   |
| 1月  | 月   | 19:16 | 30分  | 母   | 女  | 2 7   | 4日前から熱が出ている。ずっと熱が続いている。38℃前半続いている水分が摂れずこのまま様子を見てよいのか心配。夫が自分を責める。 | 今眠れているのであれば様子を見て、起きたときに水分を少量でいいので摂取して。旦那様の理解が得られないのであれば、旦那様が一緒に時にこちらに電話をしてもよい。(母親の不安が強く、質問が長引いている。)     |
| 7月  | 土   | 07:33 | 40分  | 母   | 女  | 0 8   | ジュースに付いているプラスチックがジュースから外れていたため、口に入れて脳まで届いていたのではないかと心配。対応は。       | 話から心配は少ないと思うが不安があるなら耳鼻科で喉に傷があるかどうかみてもらってはどうか。(母親の不安が強く、似たような質問を繰り返している。受診を勧めているが、病院での感染を恐れ、母親の決心がつかない。) |

## 3.調査結果と考察 13

## ①相談時間に30分以上要した相談について

## ◆救急相談ではなく、慢性疾患に関する相談のため、相談が長引いている。

| 相談日 | 相談日 | 相談時間  | 相談者  | 対象者 |    | 相談内容Q | 回答内容A   |  |
|-----|-----|-------|------|-----|----|-------|---|--|
|     |     |       |      | 年齢  | 性別 |       |   |  |
| 日付  | 曜日  | 入電時刻  | 所要時間 | 続柄  | 性別 | 歳 ヶ月  |   |  |
| 7月  | 火   | 02:14 | 38分  | 母   | 男  | 6 0   | 耳鼻科や小児科に長期に通っているが、なかなか症状が改善せず、ステロイドも長く使っているの、このままの治療でよいのか不安。今咳が強くなっている。 | 不安な気持ちを傾聴し、薬の使い方について、再度医師に相談を。今出ている咳に対しては加湿や水分補給、体位保持で対応し、明日は小児科の受診を。(急性症状ではなく、慢性症状に関する治療についてのご相談。治療も長引いており、母親の不安が強く、質問が長引いている。) |
| 7月  | 火   | 23:28 | 44分  | 母   | 男  | 8 0   | 今日、難聴の指摘を受けていてMRIをとり、耳鼻科の先生から脳梗塞の可能性があると聞かれた。受診を勧められたが、受診までどう過ごしたらよいのか。 | 医師は普通どおりの生活でよいということだったので、指示通りの生活を。また、早めに受診を。(急性症状ではなく、慢性症状に関する治療についてのご相談。治療も長引いており、母親の不安が強く、質問が長引いている。)                          |

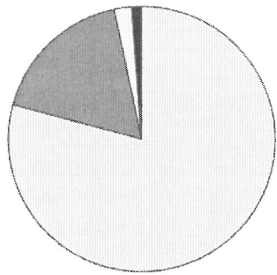
## ◆救急相談ではなく、育児相談のために長引いている。

|    |   |       |     |   |   |      |   |   |
|----|---|-------|-----|---|---|------|---|---|
| 5月 | 木 | 19:32 | 50分 | 母 | 男 | 0 1  | 熱を測っているがうまく測れない。水銀計の使用を勧めた小児科医を信頼しないほうが良いのか。  | 水銀計での測定は正確。電子体温計も性能は変わらない。小児科医、保健師の指導は経験に伴ってのものなので十人十色。お母さんが賛同できる部分を取り入れていくとよい。(母親の不安が強く、似たような質問を繰り返している。また、急性症状ではなく、育児に関する悩み相談になってしまっており長引いている。) |
| 9月 | 金 | 02:22 | 41分 | 母 | 女 | 10 0 | (母親自身が)眩暈があり病院はいくつもいったが原因がわからないといわれた。生理がきて治った。そういうことはあるのか。また子供が通っている学校の先生と折が合わない。悩みを聞いてほしい。 | 母親の辛い思いを傾聴する。(育児に起因する自分自身(母親)の育児ノイローゼ気味の相談になってしまっている。)  |

### 3.調査結果と考察 14

#### ②119番案内対応をした相談について

複数の相談員責任者により、119番案内対応実績を精査したところ、救急対応が必要であったケースが全体の約8割を占めた。残りの内の約7割強が、受診可能な医療機関が存在せず、ルールに則り119番を案内したケースとなった。また、全体の2.1%ではあるが、翌朝まで様子を診るようアドバイスをするも、母親の不安が非常に高く、且つ該当時間内に受診可能な医療機関が存在しなかったケースも見られた。



|  |       |
|--|-------|
| 救急を要し、119番案内が必要であったケース                               | 79.2% |
| 受診可能な病院が、地域的・時間的に無いため、ルールに沿って119番を案内したケース            | 17.5% |
| 相談員判断では、翌朝まで様子見であるが、母親の心配が非常に強く、且つ夜間受診可能な病院がない地域のケース | 2.1%  |
| その他  | 1.2%  |

### 3.調査結果と考察 15

#### ②119番案内対応をした相談について

##### ◆受診可能な病院が、地域的・時間的に無いため、ルールに沿って119番を案内したケース

| 相談日 |    | 相談時間  |      | 相談者 | 対象者 |           |   | 相談内容Q                         | 回答内容A |
|-----|----|-------|------|-----|-----|-----------|---|-------------------------------|-------|
| 日付  | 曜日 | 入電時刻  | 所要時間 | 続柄  | 性別  | 年齢<br>歳 月 |   |                               |       |
| 1月  | 火  | 21:28 | 6分   | 母   | 男   | 2 0       | 発熱5日目。40.0℃。咳続き昨夜眠れていない。屋間も咳続く。呼吸はやい。胸骨かに陥没呼吸あり、顔色優れない。       | 案内先病院遠方のため、119番で案内の依頼を。       |       |
| 4月  | 日  | 19:57 | 3分   | 母   | 女   | 2 0       | 本日魚の骨がのどにささり、いたがっていないため、受診できる医療機関を案内してほしい                     | 耳鼻科受診となるため119番で案内の依頼を。        |       |
| 4月  | 水  | 00:01 | 4分   | 母   | 男   | 5 0       | 歯が痛い。歯医者に行き、カロナールをもらったが、聞かない。                                 | 歯科対応となるため、119番で案内の依頼を。        |       |
| 4月  | 水  | 05:27 | 5分   | 父   | 女   | 3 0       | 38.3℃の熱があり、口も腫れている。身体も赤い。受診出来る病院を知りたい。                        | 患部をクーリングして受診するよう、119番で案内の依頼を。 |       |
| 4月  | 金  | 22:34 | 8分   | 母   | 女   | 2 6       | 夕方から腹痛あり、讃岐市民病院に電話をしたら、受付時間内に来院できるようであれば受診をといわれたが無理。どうしたらいいか。 | 23時以降受け入れ先がないので、119番で案内の依頼を。  |       |

### 3.調査結果と考察 16

②119番案内対応をした相談について

◆相談員判断では、翌朝まで様子見であるが、母親の心配が非常に強く、且つ夜間受診可能病院がない地域のケース

| 相談日 |    | 相談時間  |      | 相談者 | 対象者 |            | 相談内容Q  | 回答内容A  |
|-----|----|-------|------|-----|-----|------------|--|--|
| 日付  | 曜日 | 入電時刻  | 所要時間 | 続柄  | 性別  | 年齢<br>歳 ヶ月 |  |  |
| 1月  | 月  | 21:11 | 12分  | 母   | 女   | 8 0        | 昨日追突事故に遭い、そのときは何でもなかったが今になり頸部痛を訴えている。どうしたらいいか。事故の時相談者は不在だった。             | 夜間の外科系の病院なく、119番を勧める。母が救急車を呼ぶことに否定的なので、様子を見て明日は受診することを勧める。             |
| 1月  | 金  | 19:03 | 5分   | 母   | 男   | 1 4        | 日中から、機嫌が悪いようで、母親から離れない。今、検温して38℃の発熱。近くの病院に連れて行きたい。食欲は普段よりないが、水分ともに摂れている。 | 自宅で様子を見る方法があること説明するも不安強く、周辺地区の医療機関を案内しても、近隣で受診させたいと強く希望。やむを得ず、119番を案内。 |
| 3月  | 水  | 22:26 | 5分   | 母   | 男   | 14 0       | 少し前から睾丸が痛いと言って、眠れない様子。腫れてもいないし、表面上は何ともない。                                | 明日まで様子を見て泌尿器科を勧めるが、痛みを我慢できないようであれば119番に案内の依頼を。                         |
| 4月  | 火  | 00:46 | 4分   | 母   | 男   | 2 4        | 本日夜から発熱、市販薬で様子見ていた。1分位けいれんしていた。受診か、救急車呼んで良いか                             | 父母の不安と動揺が強いため、救急車の検討を勧める   |
| 5月  | 日  | 19:30 | 5分   | 母   | 男   | 0 11       | たばこを2センチくらい食べたようだ。今は元気変わらない。話しているうちに吐き出したのですぐに受診したい。                     | 最初は元気で変わりなかったが、吐き出した。すぐに受診したいとの希望が強く、救急車を勧める。                          |
| 8月  | 火  | 19:29 | 8分   | 母   | 男   | 0 8        | 昼頃から眼がピンク色に充血していて、夕方より黒眼にもやがかかったように見えるが、大人用の抗菌目薬を使ってもよいか。または受診か。         | 母の心配が強く受診を希望されているため、消防局で案内の依頼を。目薬は使用しないように伝える。                         |
| 10月 | 水  | 21:43 | 3分   | 母   | 女   | 1 0        | 今夜、熱が高く、40℃ある。授乳中に体を震わせており、痙攣ではないかと心配。グッタリしている。どうしたらよいか。                 | 痙攣ではなく悪寒だとは思われるが、母親の心配が強く、救急車を呼びたいという希望があり、119番通報を。                    |

### 3.調査結果と考察 17

③「あまり納得せず」「まったく納得せず」の相談について

当項目は、相談員の主観で記録するものである。

大まかなルールは、以下の通りである。

「納得した」：保護者から御礼の言葉が告げられた、保護者の受け答えに満足感が感じられる場合

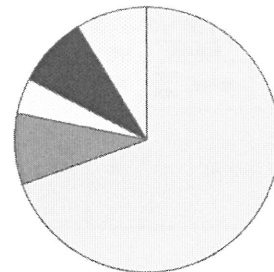
「ほぼ納得した」：明確な御礼の言葉が無く、不満そうな反応が無かった場合

「あまり納得せず」：明確な御礼の言葉が無く、不満そうな反応であった場合

「納得しない」：相談者から「不満の言葉」を頂いた場合、又は途中で不満そうに切られた場合

複数の相談員責任者により、「あまり納得せず」「まったく納得せず」となった相談を精査したところ、回答内容への不満が、全体の8割を占めた。特に、保護者が納得する医療機関を案内できず、不満に繋がるケースが65%見られる。

その他サービス内容についての不満には、「電話相談では診断ができない点」への不満が、サービス体制への不満については、2回目以降の相談でも患者の月齢や性別などプロフィールを伺う点や、16歳以上の子どもの相談に乗れない点などが、挙げられた。



|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| 回答内容への不満：保護者にとって都合のいい病院を案内してもらえなかった | 69.6% |
| 回答内容への不満：極力受診したくないのに、受診を勧められた       | 8.7%  |
| 回答内容への不満：その他                        | 4.3%  |
| サービス内容についての不満                       | 8.7%  |
| サービス体制についての不満                       | 8.7%  |

### 3.調査結果と考察 18

③「あまり納得せず」「まったく納得せず」の相談について

◆回答内容への不満 : 相談者にとって都合のいい病院を案内してもらえなかった

| 相談日 |    | 相談時間  |      | 相談者 |    | 対象者 |    | 相談内容Q   | 回答内容A  |  |
|-----|----|-------|------|-----|----|-----|----|---|--|--|
| 日付  | 曜日 | 入電時刻  | 所要時間 | 続柄  | 性別 | 年齢  |    |   |  |  |
|     |    |       |      |     |    |     | 年齢 |   |  |  |
|     |    |       |      |     |    |     | 歳  | ヶ月  |  |  |
| 1月  | 日  | 18:53 | 13分  | 母   | 男  | 12  | 6  | 腕を引っ張ったら痛がり腕を動かさなくなった。どうしたら良いか。                   | 受診を勧める。該当時間に整形外科対応可能な病院がなく、休日急患センターをご案内するが整形外科の受診を強く希望。                      |  |
| 1月  | 金  | 19:31 | 7分   | 母   | 女  | 2   | 7  | あじの魚の骨がひっかかった。痛くて水も飲めない。受診したい。                    | 水分与えつつ受診を。病院案内。自宅から遠く、案内に不満。   |  |
| 1月  | 月  | 20:04 | 3分   | 母   | 女  | 1   | 0  | 本日、嘔吐を3回している。とにかく早く受診したい。病院を探して。                  | 夜間急病センターと情報センターをご案内すると「〇〇病院じゃないんだ。もういいです」と一方的に切られる。                          |  |
| 2月  | 土  | 21:54 | 5分   | 父   | 不明 | 6   | 0  | 10日前インフルエンザ。治療済み。咳だけ残るがどうすればいいか。                  | 加湿・こまめな水分摂取・上体を拳上などして様子見て、それでも咳嗽がひどく眠れないなら受診を。眠れるなら屋間受診すすめるが受診案内先が気に入らず、立腹。  |  |
| 6月  | 水  | 18:03 | 5分   | 母   | 女  | 8   | 0  | 3時間位前、目に砂が入った。その後洗浄し、現在特に症状無いが受診したい。              | 現在症状はないため、心配であれば翌日眼科受診をと伝えるが受診が希望強い。市内で案内できる場所がないため遠方になってしまうと言うと「頼りない」と言て切電。 |  |
| 6月  | 土  | 18:08 | 7分   | 父   | 男  | 2   | 0  | 4時間前から発熱。受診したい病院を教えてください。                         | 一次救急案内するも遠すぎて行かない。使えないといて切れた。  |  |
| 7月  | 日  | 16:21 | 2分   | 母   | 女  | 0   | 0  | 糞詰まりの状態だと思う。受診したいので休日診療所以外の医療機関を教えてください。          | 休日診療所について説明しようとするが怒り出し「〇〇病院は？」直接問合せになること伝えると「#8000は何をしてくれるの？」と切電。            |  |
| 10月 | 水  | 20:39 | 11分  | 母   | 女  | 0   | 7  | 4日前から感冒症状にて受診中。昨日より、咳嗽が始め、本日は咳が止まらず眠れない状態。受診すべきか。 | 眠れない咳嗽の場合は、受診を。大人が来るころだとほかの病気をもらうため小児科単科の案内を希望するが見つからず、しぶしぶ規定の案内先で了承する。      |  |
| 10月 | 土  | 21:17 | 4分   | 母   | 不明 | 2   | 0  | 左腕脱臼したようなので、外科や整形外科のある医療機関の案内を。                   | 外科、整形外科の案内が難しいため、小児科に相談を。案内先がないことが不満のよう。                                     |  |

### 3.調査結果と考察 19

③「あまり納得せず」「まったく納得せず」の相談について

◆回答内容への不満 : 極力受診したくないのに、受診を勧められた

| 相談日 |    | 相談時間  |      | 相談者 |    | 対象者 |    | 相談内容Q  | 回答内容A  |  |
|-----|----|-------|------|-----|----|-----|----|--|--|--|
| 日付  | 曜日 | 入電時刻  | 所要時間 | 続柄  | 性別 | 年齢  |    |  |  |  |
|     |    |       |      |     |    |     | 年齢 |  |  |  |
|     |    |       |      |     |    |     | 歳  | ヶ月   |  |  |
| 2月  | 金  | 20:22 | 5分   | 母   | 不明 |     |    | 処方薬を飲んでも痔の痛みが治まらず辛い。子供が小さい為、今から受診は難しい。今夜自宅で乗り切る為の方法を教えてください。 | 疼痛が酷く相談もやや難しい状態。処方薬で治まらず症状が悪化している為、多少の無理をしても受診した方がよい旨案内。 |  |

◆回答内容への不満 : その他

| 相談日 |    | 相談時間  |      | 相談者 |    | 対象者 |    | 相談内容Q   | 回答内容A  |  |
|-----|----|-------|------|-----|----|-----|----|---|--|--|
| 日付  | 曜日 | 入電時刻  | 所要時間 | 続柄  | 性別 | 年齢  |    |   |  |  |
|     |    |       |      |     |    |     | 年齢 |   |  |  |
|     |    |       |      |     |    |     | 歳  | ヶ月  |  |  |
| 10月 | 木  | 21:41 | 3分   | 母   | 男  | 4   | 6  | (最初からイライライしている)昨日から40℃の発熱、今日になって腹痛を発生し受診、便がたまるとと洗腸して帰された。10分くらい前から腹痛を訴え始めた。下痢や嘔吐はない。どうすればよいか。 | 嘔吐や血便下痢はないが、熱が高く意識もうつろのようなので、処方された坐薬を入れ、太股の内側を保冷剤などでクーリングし、お腹をさすってあげてはどうか。「あ〜当てにならないからもういいですわっ！」と一方的に切電。 |  |