

### 3.調査結果と考察 20

#### ③「あまり納得せず」「まったく納得せず」の相談について

##### ◆サービス内容についての不満

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		
8月	木	20:17	24分	母	男	13	0	3日前から発疹があり、本日症状が悪化。ヘルペスの可能性あり、発症は3日前か本日からか判断して欲しい。急患センターでは電話で判断できないとこちらの案内うけた。	既に急病センターで相談し、直接診察しないと判断できない旨説明受け、こちらを案内され憤慨している。電話での確定診断は難しい旨説明し、お怒りを傾聴する。
1月	月	07:20	8分	父	女	6	0	現在旅行中で吐き気と微熱あり、腹痛も出現した。自分は疲労による腸炎と思われるがどんな病気が判断しろとのこと。	安静にして経過観察し症状が改善しない場合は受診を、と伝えるが聞き入れず。電話であり、診断はできない旨伝えるが気に入らない様子でバカと怒鳴り、切電された

##### ◆サービス体制についての不満

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	土	22:33	2分	母	男	2	7	本日2回目の入電。再度、年齢と症状を確認すると、「また、説明するのですか?と。	相談員が変わっている為、再度お伺いするシステムになっている旨を説明した上でお詫びするが、大変不満気。医療機関の案内をしようとするが「知っている」と切電。
4月	月	23:40	11分	母	男	16	0	8日前から遠征し4日前受診今日マイコプラズマ肺炎と診断され、不安になった。受診した方が良いか。	最初に「16歳はお受け出来ない」と伝えたところ、立腹(泣いて憤慨)。出来れば今日検査した病院へ明日行ったほうがよい、と案内するが、終始興奮状態。

### 4.調査結果詳細

本調査結果の詳細については、下記の通り別紙資料を参照のこと。

- 別紙1 : #8000受付データによる現状分析【月次推移一覧】【日内推移一覧】
- 別紙2 : #8000受付データによる現状分析【相談時間に30分以上要した相談について】
- 別紙3 : #8000受付データによる現状分析【119番案内対応をした相談について】
- 別紙4 : #8000受付データによる現状分析【「あまり納得せず」「まったく納得せず」の相談(抜粋)】



【本件に関するお問い合わせは下記まで】

ダイヤル・サービス株式会社  
営業部 ヘルスサポート・グループ  
担当:塚原 雅子  
TEL:03-6238-7101  
E-mail:mtsukahara@dsn.co.jp

母親の不安が強いため質問が多くなり長引いている。											
番号	相談日		相談時間		相談者		対象者		相談内容Q	回答内容A	解説
	日付	曜日	入電時刻	所要時間	職柄	性別	年齢				
							歳	ヶ月			
1	3月	火	22:12	41分	母	男	6	0	ひじ、両肩、背中に、ただれたようなかさかさした発疹がある。やや痒みもある。耳鼻科の薬も飲んでいるがその影響もあるのか。	発疹の広がりや悪化がない様なら明日に皮膚科の受診を。その他、病院や薬剤に関する心配事について傾聴する。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
2	5月	木	16:07	32分	母	男	8	0	土曜日、かかりつけ小児科を受診。風邪と診断され薬を処方された。その後、39℃まで熱発。再度小児科受診。溶連菌+。セフゾン処方。月曜日にかかりつけ医再診。その後、咳がひどくなり、マイコプラズマの疑いでジスロマックが処方された。本日(木曜日)、熱が40℃近く。本日受診したらインフルエンザ(-)。咳がひどく眠ることも出来ない。体力を回復させたい。どうすればよいか？	医師から処方された抗生剤をきちんと飲み、水分を十分に摂り食べられるものを食べ、十分に休養するようにしましょう。 発熱や発疹が治まって元気があれば登校・登園してもかまいません。 状態が悪化した場合は受診を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
3	1月	金	21:27	90分	母	男	1	10	2時間半前に約1mの高さから落ちた。ちょっと泣いたが、5分くらいボーッとしていた。そのあとはケロツとして食事摂り、今は寝ている。ボーッとしたのは意識障害か。	ボーッととなっていたのは意識障害の可能性あり。すぐの受診を勧める。 そのあとも48時間は意識障害、けいれん、嘔吐などの症状ないか経過観察を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
4	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、旦那様が一緒にの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。
5	3月	日	00:10	33分	母	男	1	7	今朝から咳していて、先ほどから37.5℃と上がってきた。熱が上がり始めのときはどうしたらいいか。	水分を多めに摂って休養しながら経過をみて。状態に変化があれば受診を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
6	3月	月	01:43	32分	母	女	4	4	今39.7℃の発熱あり。インフルエンザかと心配。	水分補給とクーリングで経過観察し、症状の変化に注意して状態が変化した場合は受診を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
7	4月	月	21:33	31分	母	男	1	9	下痢で受診している。症状は改善傾向にあるが明日はかかりつけ医に受診したほうがいいのか。感染性胃腸炎に関する情報が知りたい。	症状が改善傾向にあるようならば自宅で経過観察でもいいのではないかと。連休にも入るので気になる症状あれば受診を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
8	6月	木	20:12	38分	母	女	0	5	現在38℃。初めての熱だが大丈夫か。RSウィルスか。	風邪症状について説明し、クーリング・水分摂取すすめ経過観察を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
9	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。
10	7月	日	02:32	32分	父	男	3	11	1週間発熱続いている。喉の炎症あるといわれた。なかなか治らないので心配。	今の不安な気持ちを傾聴。継続してかかりつけでフォローしてもらおう。水分補給とクーリングで経過観察を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
11	8月	月	19:08	32分	母	男	1	5	1週間前から水疱瘡にかかったお友達と接触。1週間後旅行に行くのが大丈夫だろうか。現在あせもの症状はあるがそれ以外はない。	水疱瘡の症状を説明し、心配だったら医師に診てもらいようとお話する。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
12	8月	火	22:03	37分	母	女	1	6	今、米粒を両鼻に入れてしまった。数は不明。くしゃみ、鼻をかむ等できない。呼吸状態は変わらない。どのように対応したらよいか。	米粒程度であれば気管に入る可能性低いためうつ伏せか横向きで寝かせ、呼吸状態変化があればすぐ受診を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。

#8000受付データによる現状分析【別紙2: 対応時間30分以上の相談(抜粋)】

13	8月	金	21:41	30分	父	女	0	11	4日前に発熱し受診。解熱したが昨日は咳、今日は鼻水が出て受診はしているが心配。受診か。様子見か。	加湿と小まめな水分補給で、様子見を。症状が改善しない場合は、明日受診を。	母親の不安が強く、質問が長引いている。
14	11月	木	22:49	32分	母	女	3	0	昨日から発熱、耳鼻科受診し小児科受診を勧められた。以前抗生剤で水様便になったため抗生剤オゼックスになったが、頬の発赤と蕁麻疹あり。腹痛、下痢なし。受診か。	発疹、発赤を観察し、受診し相談を。痒みあり不眠、呼吸苦出現あればすぐの受診を。抗生剤使用法、受診先について訴えあり、話切れず。	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、慢性疾患に関する相談のため、相談が長引いている。

番号	相談日		相談時間		相談者		対象者		相談内容Q	回答内容A	解説
	日付	曜日	入電時刻	所要時間	続柄	性別	年齢	歳 ヶ月			
15	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ため、このままの治療でよいか不安。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。
16	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された。受診を勧められたが、受診までどう過ごしたらよいか。	医師は普通どおりの生活でよいということだった為、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。
17	3月	月	21:48	35分	母	男	4	11	喘息で治療中。4日前からひどくなっているがよくなる。自分が焦る。やることはすべてやっているといわれているのでどうすればよいかわからない。	セカンドオピニオンしてみても。喘息は根気がある。つらい気持ちを傾聴する。	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。母親の心配が強く質問が長引いている。
18	3月	木	22:02	37分	母	男	4	11	喘息と診断され治療しているが、見た目あまり改善がなく不安。	長い目で見ていくことも大切。親心としては当たり前なことなので自信なくさなくても大丈夫と伝える。	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。母親の心配が強く質問が長引いている。
19	12月	土	16:11	34分	母	男	2	4	アレルギーと蓄膿症で耳鼻科に通院中。2ヶ月ほど抗生物質を飲み続けているが心配ないか。	治療のため低容量の抗生物質を長期服用させるケースもあるため次回主治医受診の際に治療方針、薬について相談を。	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。母親の心配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。

番号	相談日		相談時間		相談者		対象者		相談内容Q	回答内容A	解説
	日付	曜日	入電時刻	所要時間	続柄	性別	年齢	歳 ヶ月			
20	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を伴った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。
21	8月	日	07:30	31分	母	男	0	8	昨日、買い物したものを側溝の上のコンクリート部と道路に落としてしまった。(福島原発事故による)水銀や鉛が付着してしまっただけではないかと心配。	洗えば問題ないでしょう。	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。
22	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。
23	10月	月	23:22	40分	母	男	5	0	昨日より鼻汁あり、夜になり咳が出始め、そのため寝付けられない状態になった。すぐ受診すべきか。アレルギーでかかっている主治医の治療方針に対する不安についての相談。	加湿と小まめな水分補給で、症状が改善しない場合は受診を。アレルギーによる可能性もある。主治医には遠慮なく質問をして不安の解消を勧める。	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。

## 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

暗号	相談日		相談時間		相談者 続柄	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		性別	年齢			
							歳	ヶ月		
1	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。昼間も咳続く。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。
2	3月	土	23:03	8分	母	女	1	7	今日の夜からゼーゼーがひどくなった。様子を見てよいか	症状の変化に注意して状態が変化した場合は受診を。受診できる病院がないので119番で案内の依頼を。
3	3月	日	03:21	3分	母	男	5	0	今喘息発作のような咳をし呼吸苦訴えている。病院を教えてください	呼吸苦強いと。119番で案内の依頼を。
4	3月	水	18:46	5分	母	女	2	0	今、踏み台に乗っていて耳をシンクにぶつけた。かなり痛がって泣いている。外傷はなく出血なし。痛くて泣き止まない。	この時間受診できる耳鼻科があるかを119番でたずね、なければ、痛みを取るため、夜間急病診療所を案内。
5	3月	水	22:09	6分	父	男	2	0	1時間位前より耳を痛がって泣いており、眠れないが受診したほうがよいか。本日鼻水が多量に出ている。	痛がって眠れないとのことですのですぐに受診を。消防局で耳鼻科を探してもらうように119番で案内の依頼を。
6	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。
7	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。
8	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。
9	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。
10	4月	日	22:11	3分	母	女	3	11	右目が充血していて瞼が腫れており、痛みがある。受診できる眼科はあるか。	眼科受診可能な救急病院の情報はない。119番で案内の依頼を。
11	4月	月	21:27	6分	父	女	1	6	10分位前に40cmの高さのテレビ台より左腕から落下し、左腕を痛がっている。受診したほうが良いのか。	脱臼した可能性があり、痛がっているため119で整形外科受診が可能な医療機関の案内の依頼を。