

#8000受付データによる現状分析【別紙3:119番を案内した相談(抜粋)】

12	4月	金	20:03	5分	母	女	6	11	今、魚の骨(小鯛)が喉に刺さって、痛くて泣いている。	耳鼻科で対応可能な医療機関が現在ないので119番で案内の依頼を。
13	4月	月	21:15	4分	母	女	8	0	日中友人とぶつかり頭部打撲している。その後小児科受診し、大丈夫だろうといわれたが今頭が少し痛いといっている。受診先を教えてください。	脳神経外科で案内ができる病院がないため、どうしても頭痛が激しい場合は119番で案内の依頼を。
14	4月	金	02:05	5分	母	男	3	0	仕事に来ているので詳しい状況はわからないが急に呼吸困難と喘鳴が出た。市内の病院に問い合わせたが全部受け入れ不可。少し落ち着いたが受診か。	近くに小児科で受診できる場所がない。喘鳴が出ているなら119で案内の依頼を。
15	4月	土	18:36	4分	母	女	1	1	1時間前に家族で乗車中に後ろから追突された。症状はないが警察に受診を勧められたので病院案内してほしい。	こちらで案内できる場所は内科の診療になるので、まずは内科に電話し、断られたら119番で案内の依頼を。
16	5月	金	19:02	8分	父	男	3	0	前歯を強打してしまい折れてしまった出血もまだある。近くの病院に電話したが全部やっていなかった。歯科をやっているところを教えてください。	色々検索したがどこもやっていなかったので119番で案内の依頼を。
17	5月	日	21:26	3分	母	男	2	0	1時間前に左腕を脱臼した。市内の救急では受診できないと言われた。消防局で紹介された3箇所の病院も見れないとの事。どうしたらよいのか。	今現在の消防局での紹介病院が受診不可との事なので、119番を要請を。
18	5月	火	20:02	5分	母	女	1	0	上の子どもとぶつかって、くわえていたおもちゃで歯が折れた。出血しており、病院を探している。	現在受診可能な歯科がなく、119番で案内の依頼を。
19	5月	金	20:28	8分	母	男	4	0	風呂場で転び前歯をぶつけ痛がって激しく泣いている。血は止まっているが歯茎に食い込んでいるように見える。どこを受診したらよいか。	近隣で歯科対応病院はない。小児科当番医に対応可能か相談し、無理ならば119番で案内の依頼を。
20	5月	木	19:20	3分	母	男	4	4	耳の痛みを訴えていて、以前も中耳炎をしているので受診したいので行ける病院を教えてください。	耳鼻科の行ける医療機関について119番で案内の依頼を。
21	6月	木	21:02	6分	母	男	0	11	保育園でロタウイルスがはやっている。嘔吐があり、白い便が出始めた。どうしたらいいか。	水分がとれて、眠れるようなら翌日受診でもいいが、近隣の病院に受診できる場所がないため、119番で案内の依頼を。
22	6月	火	20:41	6分	母	男	0	6	昨日ソファより転倒し様子みた。今日離乳食を食べたあとに2回嘔吐した。頭痛はない。受診か。	1日経過しているが受診するなら119番で脳外科の案内を依頼するように。消化器系での嘔吐なら当番医。両方を案内。
23	6月	火	21:06	4分	母	男	7	9	1時間前から腹痛があり這って歩いている。受診できるかはるか。小児科医がいなくても良い。	当番医を案内→遠いから市立病院を要望されるが、県から預かっている案内先リストに含まれておらず、対応診療科目や診察の可否情報も持ち合わせないので、119番を案内。

#8000受付データによる現状分析【別紙3:119番を案内した相談(抜粋)】

24	6月	土	18:56	3分	母	男	2	0	たった今、窓ガラスに頭をぶつけて後頭部が3箇所切れて出血している。病院に行きたいので行ける所を案内してほしい	外科になるので119番で案内の依頼を。
25	7月	日	11:42	4分	母	男	12	0	昨日の部活中から下肢痛が強くなった。左ふくらはぎの痛みが強くて動けない。対応は。	肉ばなれの可能性も考えられるので、患部を氷で冷やして安静に。痛みが強くて我慢できないようなら119番へ。
26	7月	水	19:55	5分	母	不明	1	2	30分前から急に泣き続けている。熱もなく原因不明のため、どのようにしたらよいか。	原因がわからず泣き続けており、受診できる病院がないため、119番要請を案内をする。
27	7月	火	19:45	2分	父	男	3	0	綿棒で耳をついて出血した。夜間急病診療所に行ったが耳鼻科なく、こちらで病院案内をと言われた。病院を教えてください。	耳鼻科受診の案内していないため、119番を案内する。
28	7月	火	22:40	4分	父	男	1	11	先々週中耳炎に罹り、通院中。先程から大量ではないが耳から血が出ており、止まらない。耳鼻科を受診したいのだがどうすればよいか。	本日の宿日直医に耳鼻科がない為、119番で案内の依頼を。
29	7月	月	22:06	9分	父	男	0	6	5分前に、かみそりで第2指の第2関節部位を切った。出血している。泣いている。受診か。	指をぬらしたタオルで圧迫を。すぐに受診を。外科病院案内先ないので119番で案内の依頼を。
30	7月	日	23:09	1分	母	女	1	8	鼻にティッシュが入って取れなくなりました。どうしたらよいか。	119番に連絡し、耳鼻科を案内してもらうよう
31	7月	火	23:24	6分	母	男	0	0	生後24日。昨日から泣き方がいつもと違う。他の症状はない。賀市民病院他救急病院に連絡したが、診れない、様子みるようにと言われた。どうしたらよいか。	泣き止まないということは、何かを訴えていることになるので、受診はした方が良さそう。119番にて小児科受診先を案内してくれるかも知れないので相談を。
32	8月	木	20:25	3分	母	女	8	0	鯛の骨が喉に刺さり苦しんでいる。呼吸状態は良好。さぬき市民病院に問い合わせたところ、対応不可にて、他の医療機関を探してもらうように言われた。	当該病院での対応困難なため、119番通報にて、受診を促す。受診までは、飲食しないよう伝える。
33	8月	日	20:28	3分	父	女	2	0	花火で顔を火傷してしまった。皮がむけて少し血も出ている。どうすればよいか。	すぐに受診を勧めたが、該当科がないため、119番に案内の依頼を。
34	8月	火	19:29	4分	母	女	1	11	頭部をぶつけ、一瞬呼吸が止まったが、泣いてすぐに息をし始めて、現在眠っている。吐き気、痙攣等はなし。顔色は普段と変わらない。受診できる病院を知りたい。	平日夜間診療所の受付開始まで1時間あるので、119番要請を案内。
35	8月	火	20:05	5分	母	男	4	0	たった今、走っていてお姉ちゃんが運んでいた味噌汁にぶつかり、左耳から肩にかけて味噌汁をかぶってしまった。すぐに受診した方がよいか。	すぐに流水で冷却を。119番で案内の依頼を。

#8000受付データによる現状分析【別紙3:119番を案内した相談(抜粋)】

36	8月	金	21:20	9分	母	不明	1	8	少し前に転んで、手に持っていたスティックのりが目に刺さった。受診できる病院はないか。	眼科対応の病院なく、119番で案内の依頼を。
37	8月	月	19:13	5分	母	女	4	0	午後から発熱し受診して風邪薬をもらったが、その後脂汗をかいいて腹痛を訴え数回嘔吐した。今も39℃あり腹痛・嘔吐あり、救急車呼んでもいいか。	大きなうめき声が聞こえ切迫している様子。近くの医大は連絡不通で相談できずとのことで、119番で案内の依頼を。
38	9月	火	19:12	3分	父	女	0	2	今、耳から黄色い汁が出ているので、今かかれる耳鼻科を教えてください。	現在受診可能な耳鼻科がなく、119番で案内の依頼を。
39	9月	水	18:19	6分	母	女	1	8	10分程前、椅子から落ちて眼瞼を打撲。すぐに泣き止んだが、眼瞼の腫脹あり。不安あり、受診希望。	眼科、脳神経外科の案内先に該当がないので119番に案内の依頼を。。
40	9月	木	19:48	7分	母	女	2	0	肘の関節が抜けてしまい痛みあり。外科のため、問い合わせた医療センターでは診ることができないと言われた。どう対応か。	案内できる整形外科がないため、119番で案内の依頼を。
41	9月	金	19:58	1分	母	男	1	5	今夜、机の角に眼をぶつけてしまった。出血したが今は止まっている。眼は見えているとは思いが受診したい。	眼科の案内が難しいため、119番で案内の依頼を。
42	9月	金	20:02	4分	母	男	1	7	数分前、顎部をぶつけながら側溝に落ちて、顎部を切傷し流血。また顎部付近の皮膚の陥没があり、啼泣している。受診希望。	外傷、流血が著明であるため受診を。近辺で受診可能な形成外科がないため救急要請を。
43	9月	水	21:50	9分	母	女	3	0	屋に右手を引っ張られ、痛がって受診。整形外科ではなかったのではっきり診断つかず。今また痛がっているが受診か。	近隣に整形外科がないため対応が難しく、手の腫れと痛みの増強から受診を勧め、119番に案内の依頼を。
44	9月	金	19:35	3分	母	男	4	0	夕食時、魚の骨が喉に刺さり痛がっている。受診できる耳鼻科を案内してほしい。	対応できる医療機関がないため、119番に耳鼻科対応のある医療機関の案内の依頼を。
45	9月	火	20:47	3分	母	女	11	0	喉に太い骨が刺さって痛がって泣いている。明らかに骨が見えるが取れる場所ではない。今受診できる病院を知りたい。	今、耳鼻科受診できる病院がなく案内できない。119番通報し相談の上、受診を。
46	9月	日	20:10	3分	母	女	2	0	シールが鼻腔の奥に混入。ピンセットで除去しようとしたが、不可。どうしたらいいか。	無理に取ろうとせずを受診を。耳鼻科対応の病院がないため119番に案内の依頼を。
47	10月	水	19:50	2分	母	男	7	0	センサー式の消臭剤が直接眼にかかった。流水で洗ったが、発赤と痛みがある。受診か。	流水で洗眼しても痛み生ずるなら、すぐに眼科受診を。眼科の案内先がないので、119番で案内の依頼を。

#8000受付データによる現状分析【別紙3:119番を案内した相談(抜粋)】

48	10月	火	20:50	8分	父	女	14	0	30分程前に包丁で指を7mm程削ぎ落としてしまった。受診したいので、病院を教えて。	病院に連絡したら断られた為、119番で案内の依頼を。
49	10月	金	05:15	4分	祖父	男	15	0	耳に虫が入り、痛がっている。いくつか医療機関に電話したが断られた。どこを受診すればいいか。	痛みがあるのなら早めに処置したほうがよい。119番で案内の依頼を。
50	10月	金	23:07	3分	母	女	10	0	2時間前に風呂場で転倒し、後頭部を打撲。その時症状はなかったが、今になって嘔吐し始めた。受診先の案内を。	119番通報を勧めるが希望せず。併せて消防本部を案内。

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

暗号	相談日		相談時間		相談者 続柄	対象者 性別	年齢		相談内容Q	回答内容A
	日付	曜日	入電時刻	所要時間			歳	ヶ月		
	日	月	時	分						
51	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、様子を見ても明日は受診することを勧める。
52	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。
53	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。
54	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
55	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。今は元気変わりない。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。
56	8月	火	19:29	8分	母	男	0	8	屋頃から眼がピンク色に充血していて、夕方頃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。
57	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。

#8000受付データによる現状分析【別紙4:「あまり納得せず」「まったく納得せず」の相談(抜粋)】

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

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
	日付	曜日	入電時刻	所要時間	続柄	性別	年齢			
							歳	ヶ月		
1	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。
2	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ので受診したい。受診先は。	水分与えつつ受診を。病院案内。自宅から遠く、案内に不満。
3	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。
4	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・上体を挙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。眠れるなら昼間受診すすめるが受診案内先が気に入らず、立腹。
5	3月	金	19:02	3分	母	女	2	0	耳鼻科の対応をしてくれる病院を探している	対応できる病院を探す。受診可能な病院は遠いところにしかなく、その旨お伝えすると、自分で近所の総合病院に電話してみる、とのこと。
6	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れない。使えないといって切れた。
7	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」と言って切電。
8	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。
9	7月	月	20:29	2分	父	男	5	0	39.5℃の熱が出た。近くの病院を教えてください。	受診できる病院を案内するが、希望する病院ではなかったためか、やや不満だった。
10	8月	水	22:17	9分	母	男	2	0	昨日から発熱。朝解熱していたので保育園に行ったが、37度台の熱はあった。水分はとれているが喉や口の中が痛いようだ。今は発熱はないがどうすればよいか。	水分がとれているのなら明日一番でかかりつけ医受診を。発熱時はクーリング、こまめな水分補給を。案内できる病院が遠いと言って、立腹気味。
11	9月	火	19:06	2分	母	男	2	0	1時間前から急に足の痛みを訴え泣いており歩けない。外科を受診したいので病院案内してほしい。	こちらから小児の外科をみれる病院を案内できない。どうしても希望なら119で案内の依頼を。