

会員制ヘルスケア組織における医師による24時間 電話相談の分析

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2012-05-20 キーワード: 作成者: 川南, 公代 メールアドレス: 所属:
URL	https://jair.repo.nii.ac.jp/records/2001435

順天堂大学 博士(医学)

氏名 川南 公代

論文題名 会員制ヘルスケア組織における医師による24時間電話相談の分析

(Study on 24-hour telephone consultation service provided by family physicians in a membership healthcare organization)

論文内容の要旨

今回、プライマリ・ケアにおける医師の電話相談の役割を検討することを目的に、会員制ヘルスケア組織であるライスケアシステム（以下、「LCS」とする。）における医師による24時間電話相談を例として、会員による電話相談の利用状況や相談内容、および医師による相談への対応について、医師3名が2003年から3年間に対応した電話相談の記録をもとに実態を明らかにし、分析を行った。

「LCS」は、1980年10月に東京都新宿区市ヶ谷を拠点とし、1981年1月に会員制ヘルスケア組織として発足し、1995年に千代田区三崎町へ拠点を移し、2009年3月には一般社団法人となり活動している。また、医療サービスは、「LCS」とは別に医療法人として一無床診療所（以下、「クリニック」とする。）を設立し提供している。

本研究の対象者は、2003年から2005年の「LCS」会員のうち、医師による24時間電話相談を利用した者である。対象者の内訳は、2003年：162人（訪問診療者65人、外来受診者90人、それ以外7人）、2004年：139人（訪問診療者72人、外来受診者67人）、2005年：131人（訪問診療者59人、外来受診者67人、それ以外5人）である。医師による24時間電話相談とは、会員が24時間緊急電話、「クリニック」、医師自宅等へ連絡し、医師が対応した全ての電話相談と定義する。

分析を行い、以下のような結果を得た。

1) 電話相談利用者ひとりの年間利用回数は1回が最も多く、次に2回または3-5回で多かった。このうち、年間6回以上利用した者は調査対象期間の3年間で24人、そのうち7人は病状悪化（この期間内に死亡）、15人は一過性の身体症状の変化に伴う不安、2人は不定愁訴を伴う不安、をそれぞれ訴えて電話相談を利用していた。

2) 相談内容で一番多かったのは「病気・症状」であった。相談を受けた時の医師の対応は、「説明・指導・傾聴」、「服薬指示」が多かった。

3) 救急車の要請を指示しないが緊急に受診を指示した17件の全事例に対して、医師は紹介先医師と電話連絡をとっている。家族状況を把握出来ている家庭医が患者・家族からの電話相談に応じ救急車要請の必要性について指示・助言したり、また家庭医として紹介先医師と患者の病状について情報交換したりすることは、救急車の適切な利用を推進する可能性が示唆された。