

平成17年度救急学会発表

東京都精神科救急医療情報センターにおける 頻回利用者の実態と対応の工夫

西村由紀・羽藤邦利
(特定非営利活動法人メンタルケア協議会)

根本靖彦・小川隆
(東京都福祉保健局障害者施策推進部精神保健福祉課)

< 頻回利用者の特徴 >

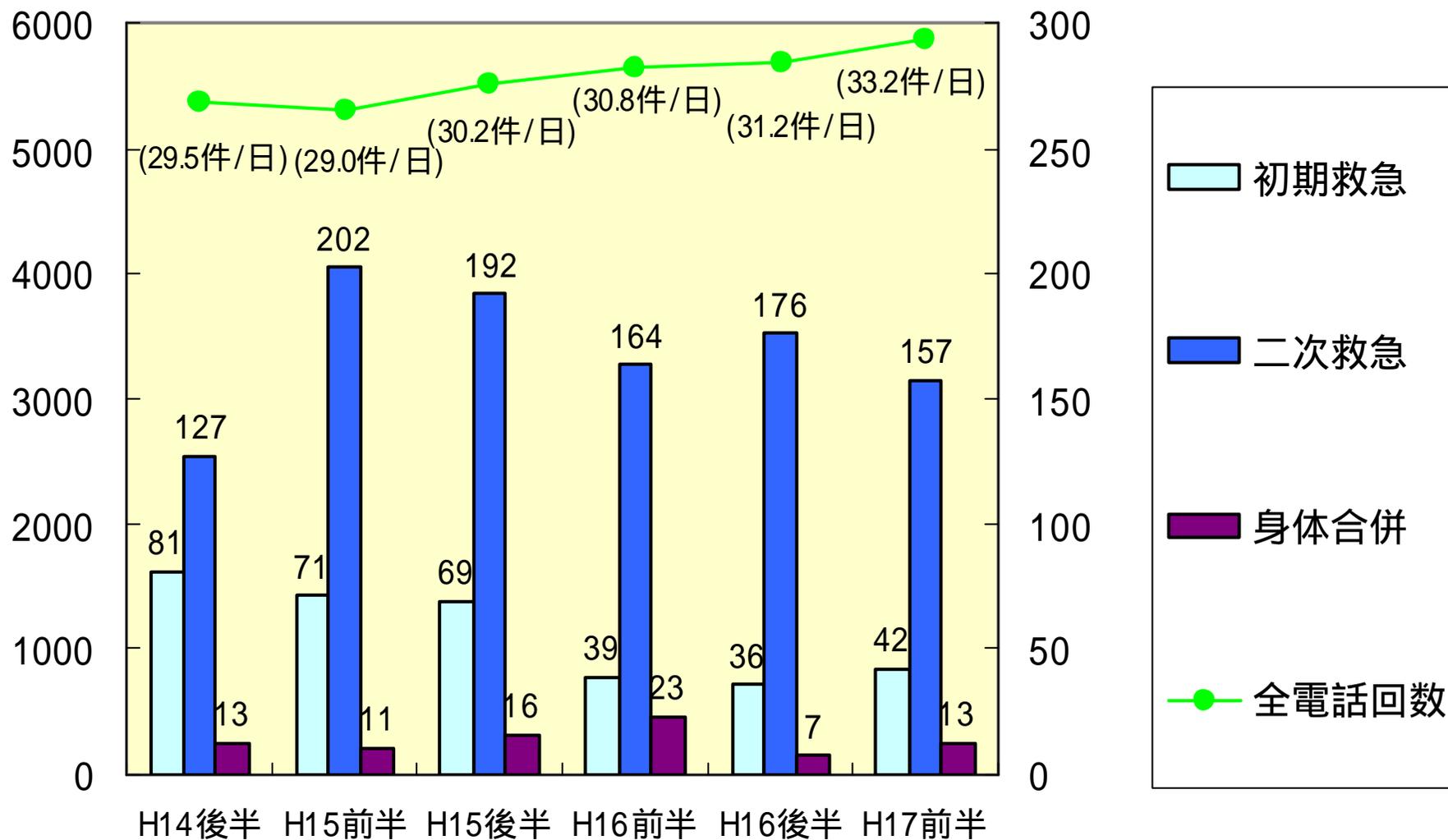
～ 全利用者と比較して～

- 平成14年10月～平成16年9月までの頻回利用者の実人数は、**58名**であった。
- 男女比に差はない。年齢構成は**30代～40代**が顕著に多く、平均年齢は2.5歳高い。
- **入院歴がある**ケースが多く、通院歴なしのケースはほとんどいない。
- **統合失調症**が最も多く、ついで気分障害、神経症となる。人格障害の人数は多くないが、全利用者に比べてその割合は高い。

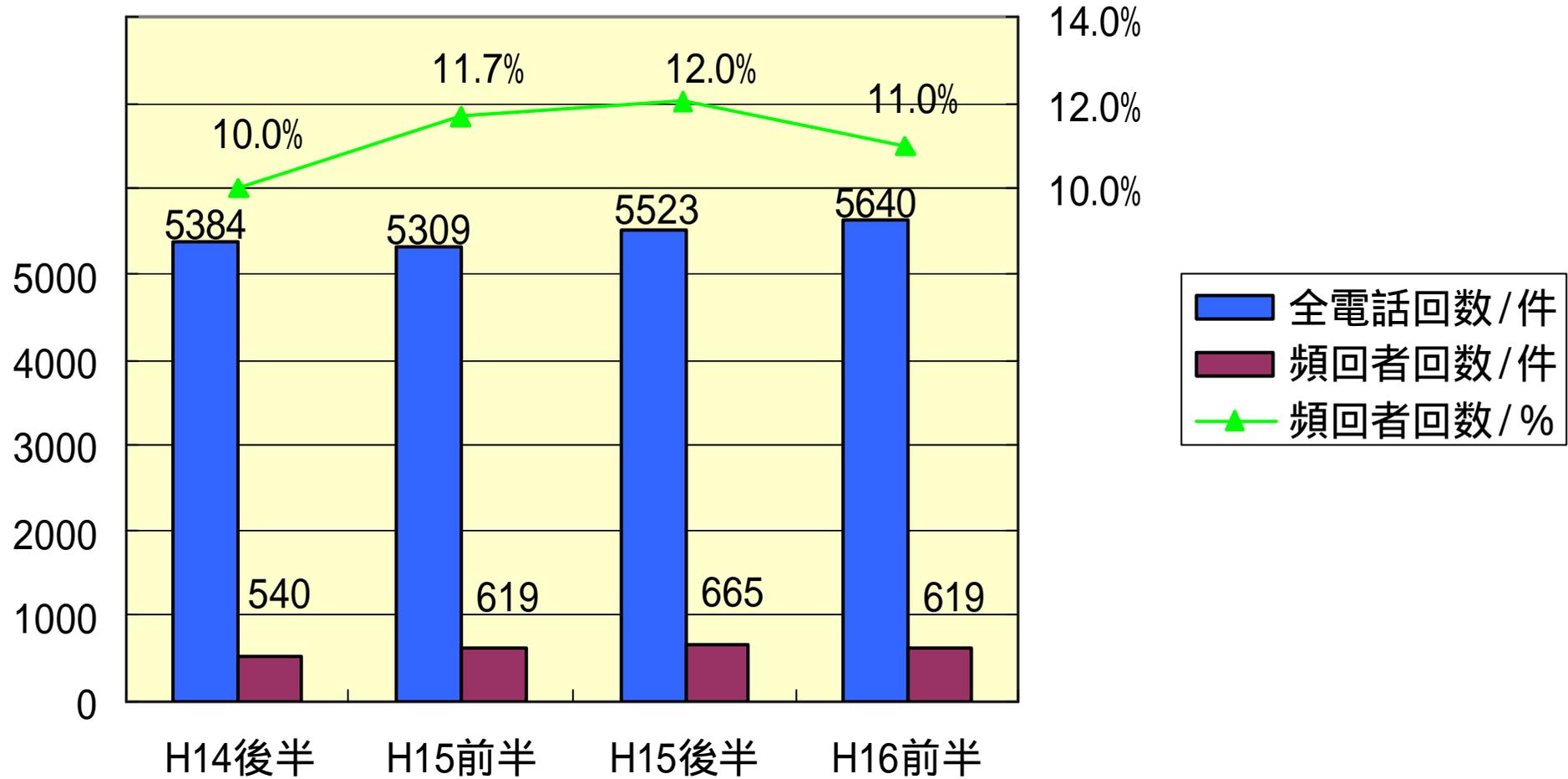
期間ごとの実績

(全電話件数)

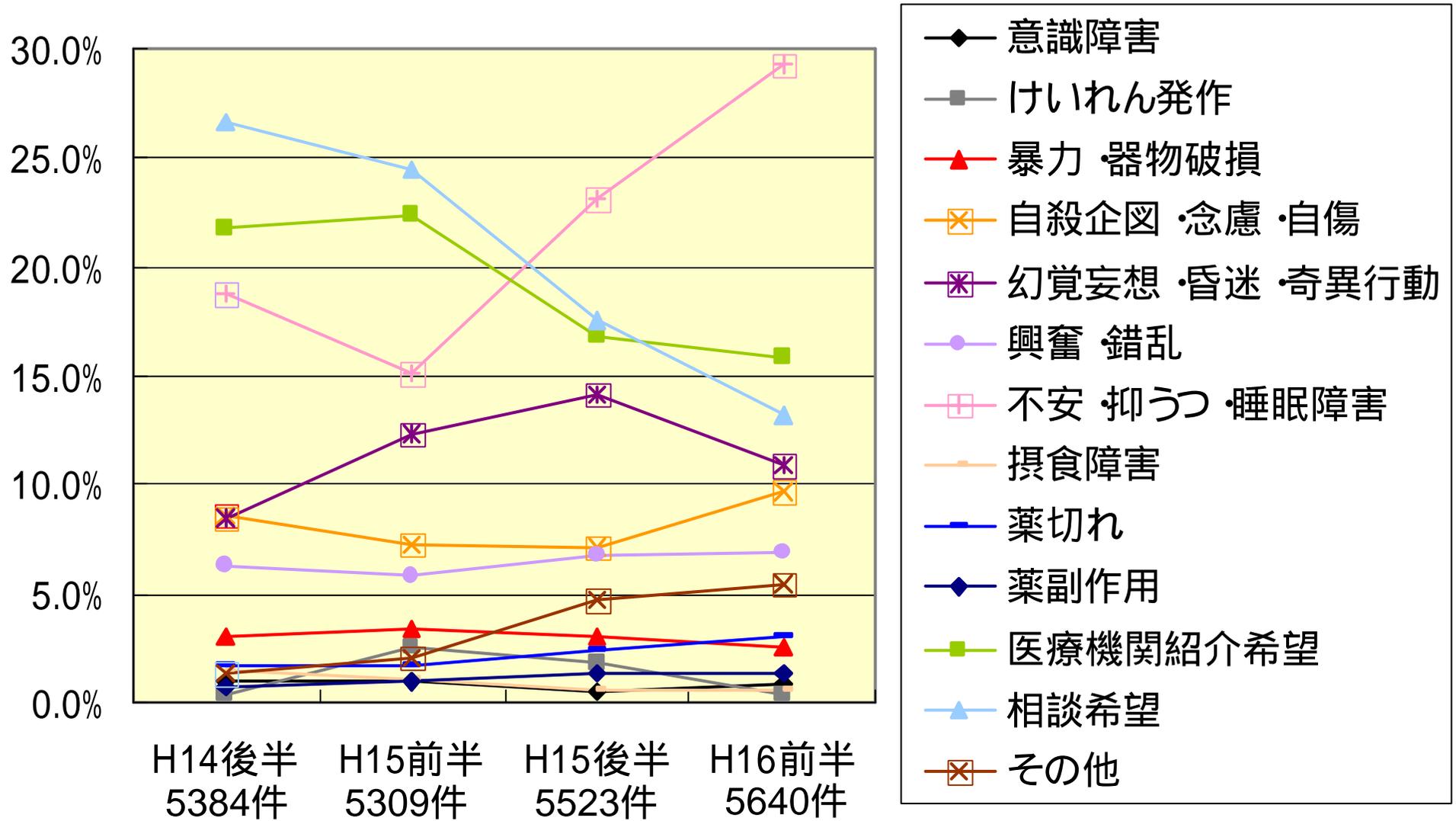
(種類別件数)



期間ごとの頻回者の割合

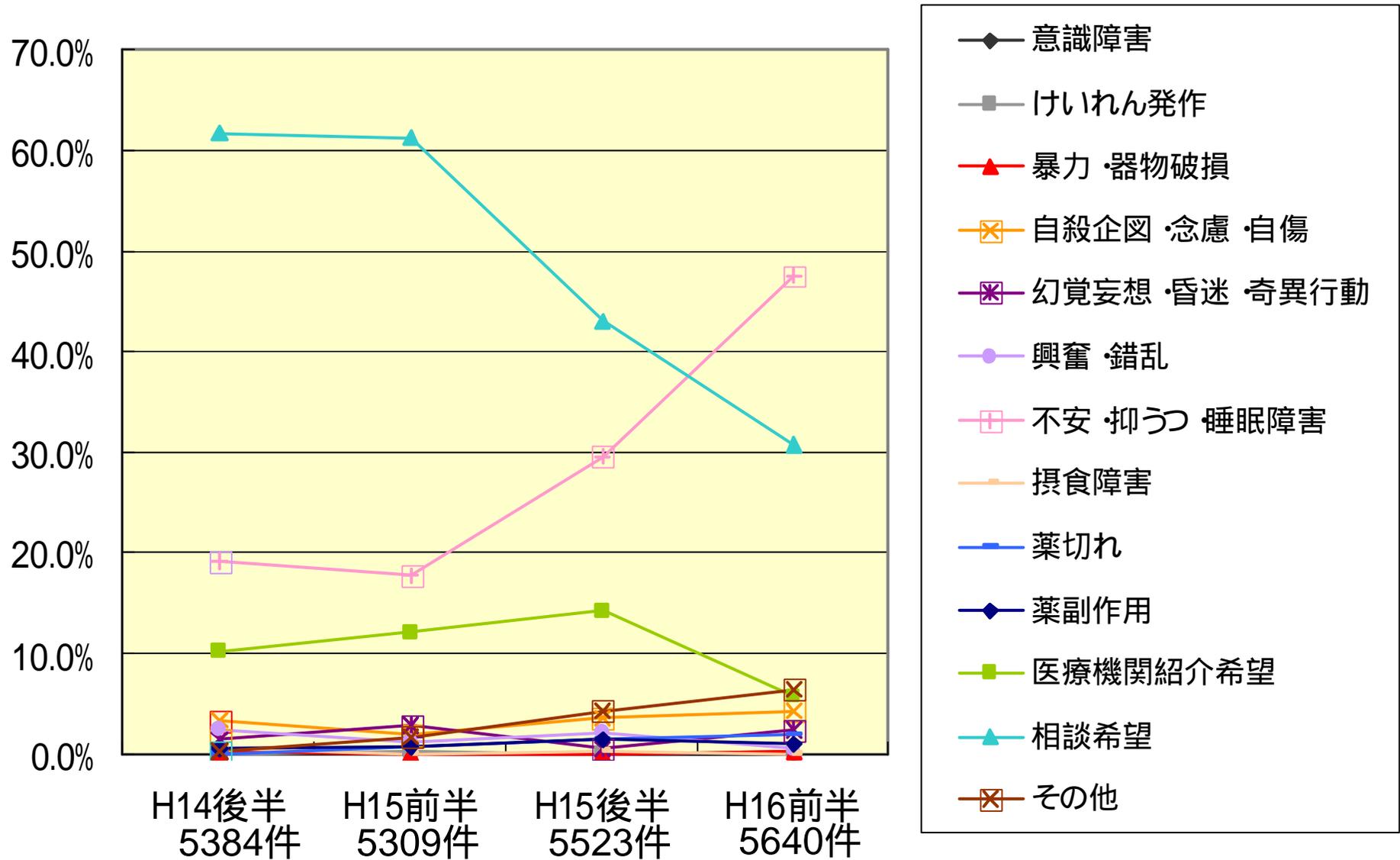


期間ごとの相談内容



全21856件

期間ごとの相談内容（頻回者）



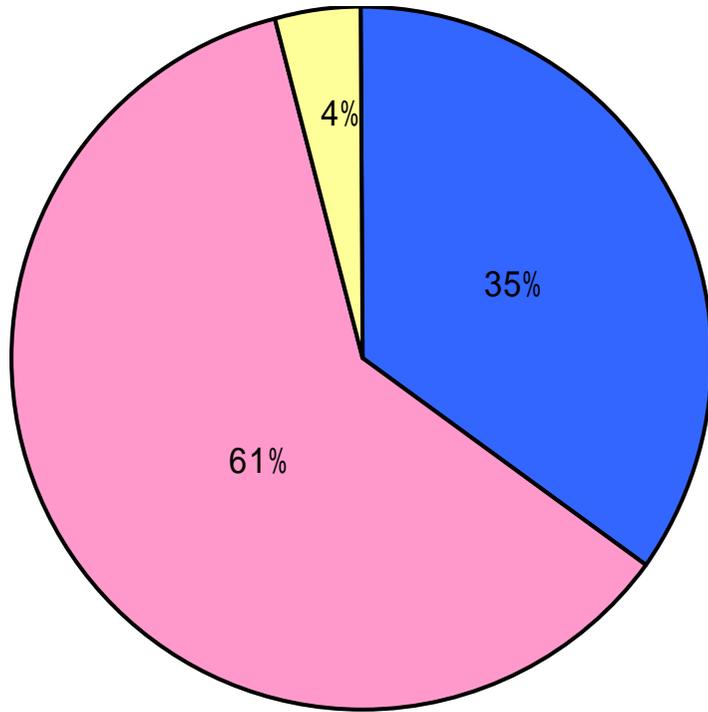
全2455件

< 情報センター開設から3年間の の変化と頻回利用者の関係 >

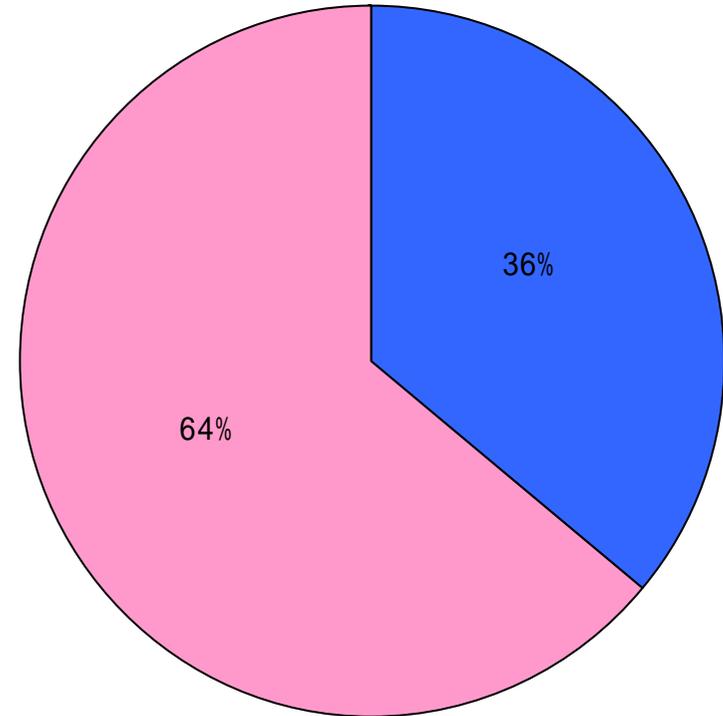
- 電話相談件数は漸増している。
- 相談内容は、「相談希望」や「緊急性のない医療機関紹介希望」が減少し、「不安 抑うつ 睡眠障害」が増加した。
- 電話相談件数に占める頻回利用者の割合は、**10～12%**でほぼ一定している。
(頻回利用者は、ある1年間に複数の月にわたって10回以上電話をかけた利用者とした。)
- 頻回利用者の相談内容は、「相談希望」が減少し、「不安 抑うつ 睡眠障害」が増加した。

性別

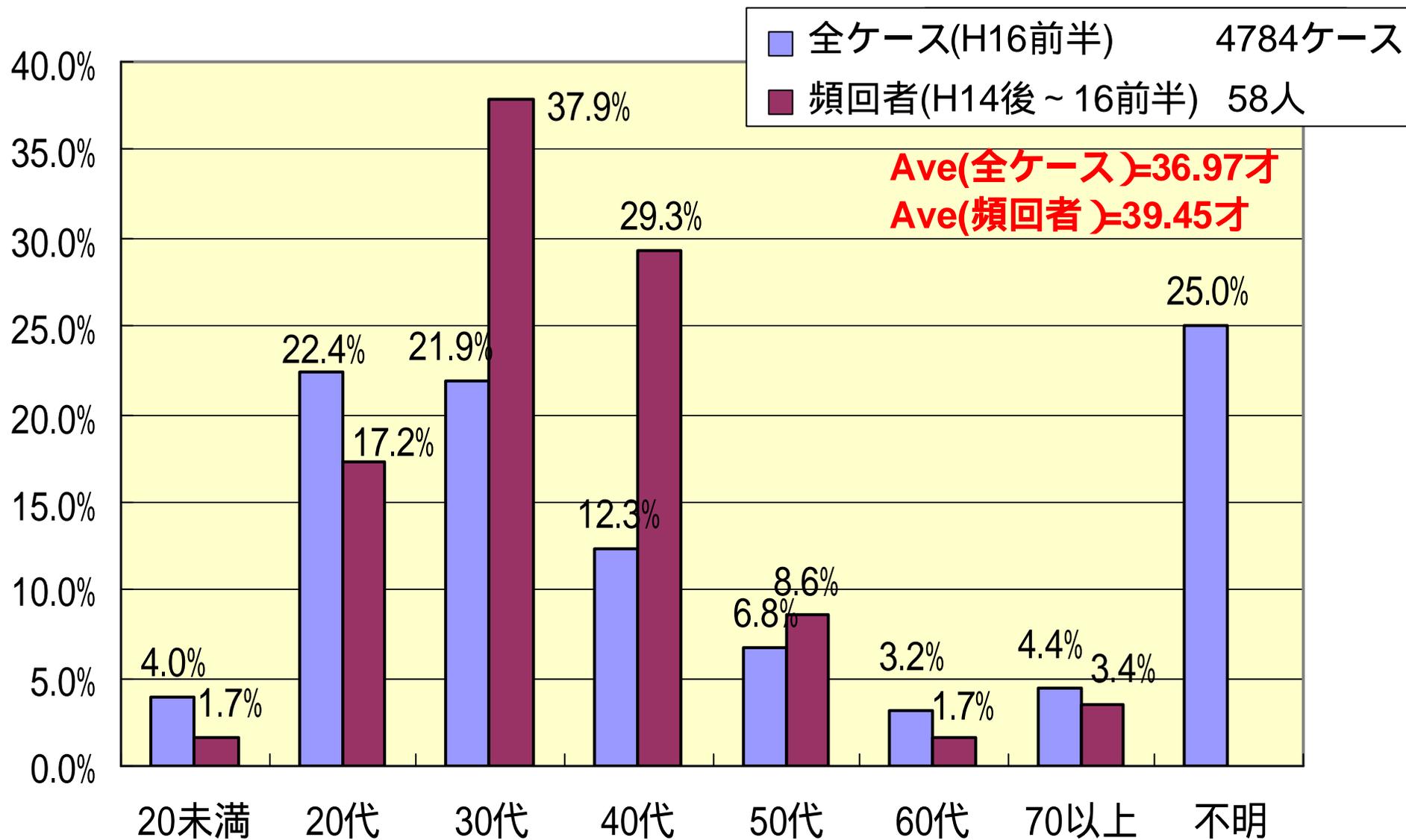
全ケース
(H16前半) 4784ケース



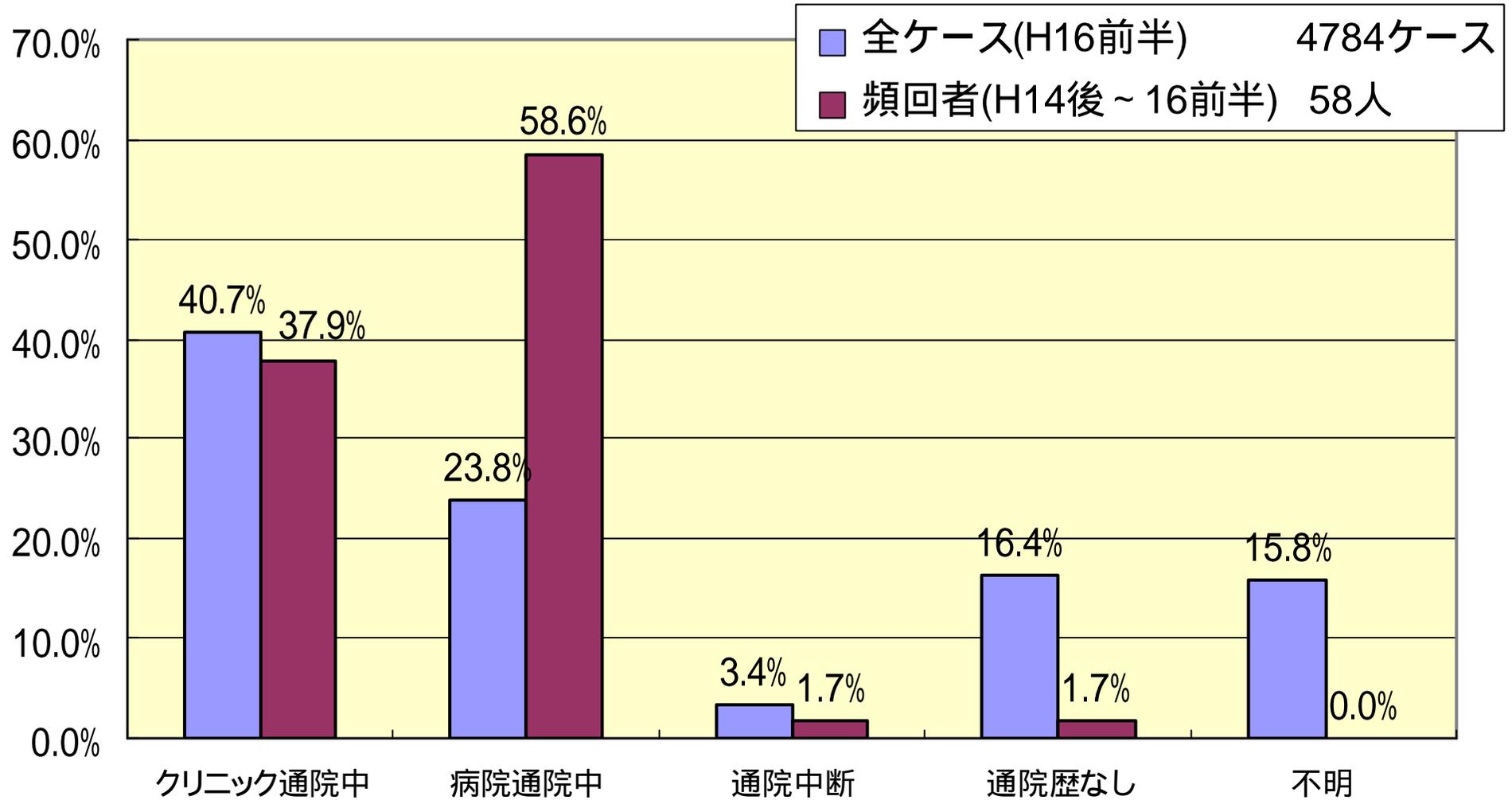
頻回者
(H14後 ~ H16前) 58人



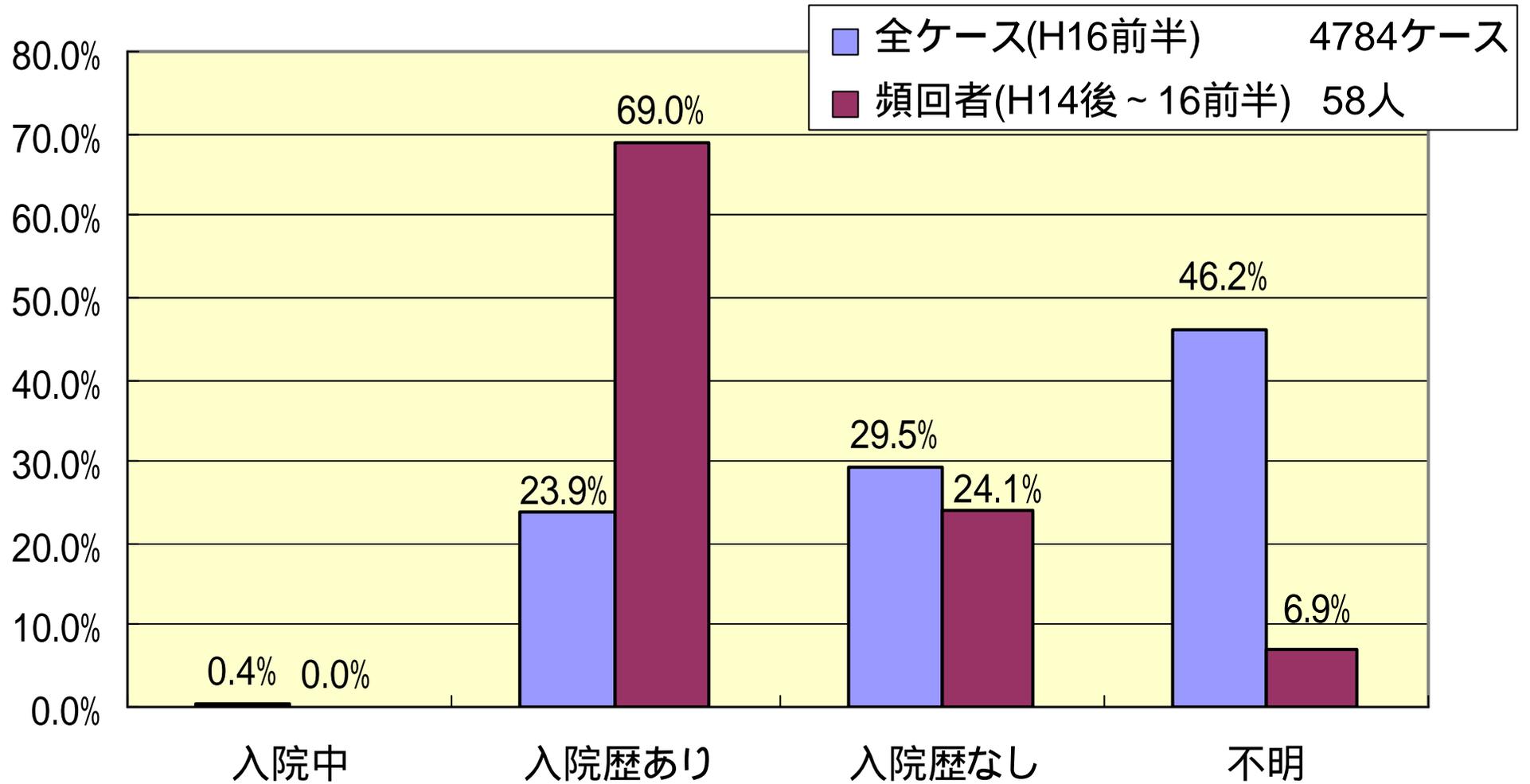
年齢



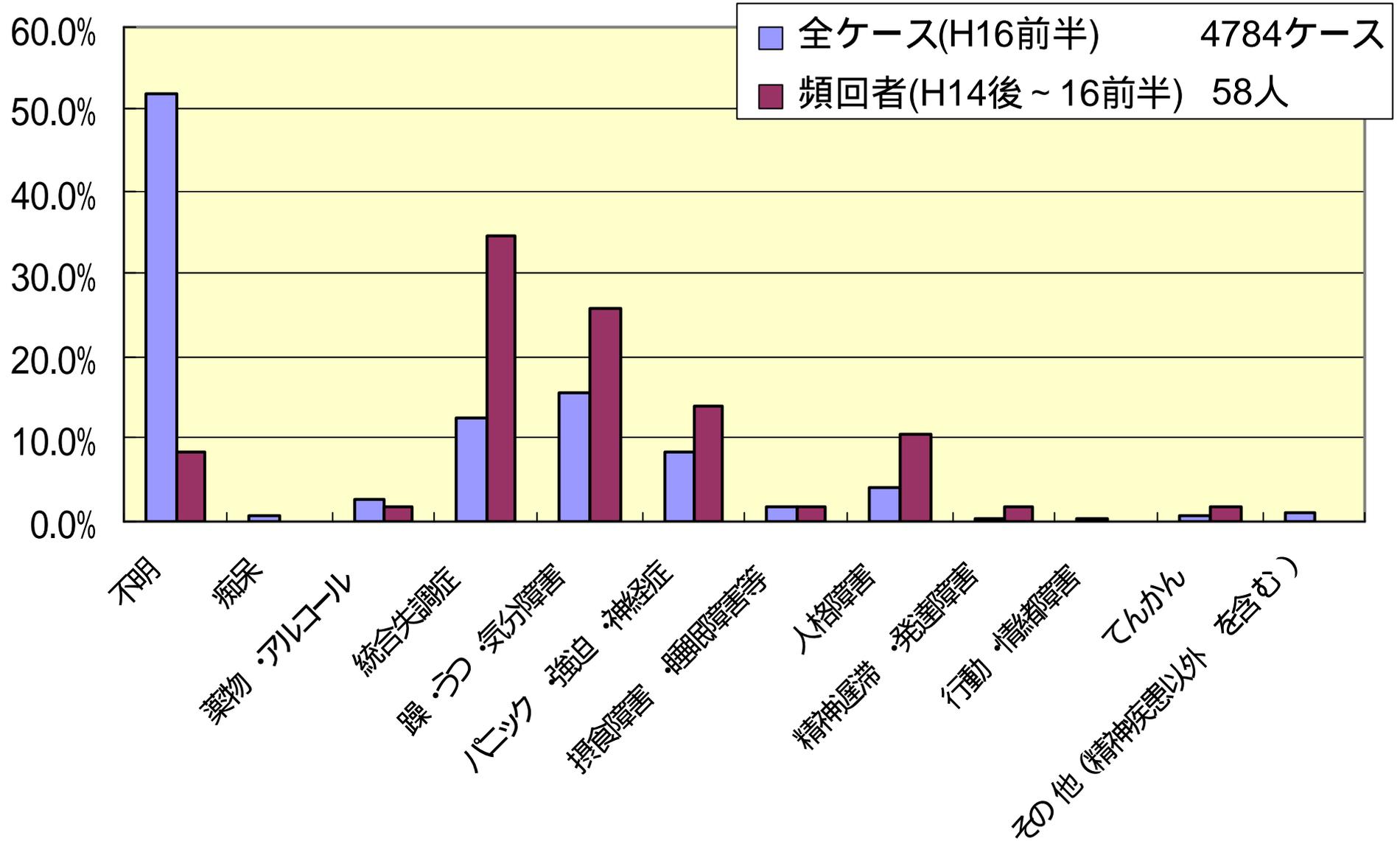
通院歴



入院歴



病名

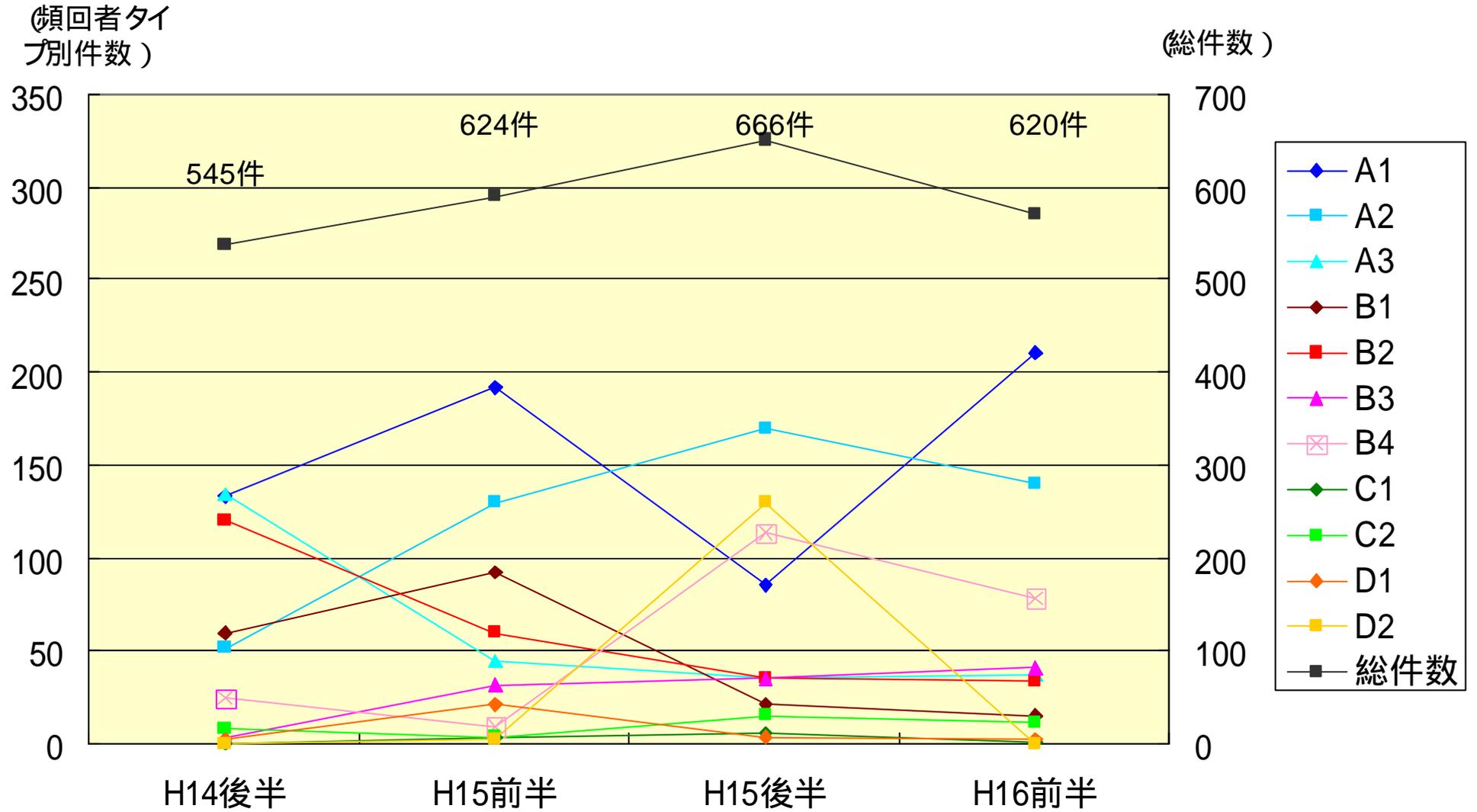


頻回利用者の類型とその対応

(利用者が電話相談員に求めるものの違いによって分類)

タイプ分類	詳細分類	情報センター相談員の対応
A 相談して安心確認を求めたい	1 疎通性低く妄想の話など常動的な訴えを続ける 2 不安で話をしてほしい、行動確認をとりたい 3 日常生活の相談したい	不安を受け止める。 救急医療の窓口であり、一般的な相談は受けていないと伝える。
B 自分の具合の悪さを訴えたい	1 幻覚妄想やこだわりが苦しい 2 イライラする 3 死にたい 4 頭痛や体の痛み、副作用等が苦しい	症状の程度を聞き取り、緊急性を判断する。 緊急性が低ければ、苦しさを共感し主治医や保健所など相談先を伝える。 情報センターにおいてできることとできないことを伝える。
C 周囲に対する不満や怒りをぶつけたい	1 家族や主治医などに対する不満や怒り 2 相談員に対する不満	不満な気持ちを受け止める。 情報センターでは対応できないことを伝える。
D	1 ドクターショッピングや過剰な薬入手目的 2 セクハラなど相談員を困らせたい	一般的な医療機関情報提供に留める。 救急医療の窓口であると伝える。

頻回者の電話件数の推移



全2455件