

## 電話健康相談 病院の受診につながったケース



〈 53 歳 男性 〉

## \* 大動脈解離

湯船から出て体を洗おうとしたら、急に頭に血が上って胸もムカムカしてきて座り込んでしまいました。お風呂場を出て落ち着いたものの、胸が痛い。休日だしそもそも病院も知らなかったなので電話させていただきました。



症状をお伝えすると、「少し様子を見て、やはり症状が安定しないようであれば救急病院に行った方がいい」と教えていただきました。温かいものをとる、水分を小まめにとる、もしお風呂に入りたかったら浴室を温めてから・・・など細かいアドバイスもしてもらいました。

その夜、やはり胸の痛みがとれなかったので、アドバイスに従い、すぐに救急病院に行きました。検査の結果、何と急性大動脈解離と診断され、救急車で専門の病院に移されて緊急手術しました。数時間遅れたら危なかった、とまで言われ恐ろしくなりました。私の行動を後押ししてくださってありがとうございました。



〈 11 歳男児の母 〉

## \* 敗血症

息子は\*膠原病（こうげんびょう）小児皮膚炎という持病があり、体調には気を配っていました。先日は40度まで熱が上がり、点滴を打ってもらいました。しかし熱が下がらず、心配になって電話しました。

症状を伝えたら、専門的な話になるからと医師に電話を代わっていただき、今飲んでる薬や、病院での白血球の数値を伝えました。すると、「敗血症かもしれないから血液の培養をお願いしてみては？」とアドバイスいただいて、すぐに病院に行き、お願いしました。そうしたら、菌が見つかって、やっぱり敗血症だったんです。病院には新しい薬を出してもらい、おかげで息子はもう退院できました。



このお電話には本当に助けてもらっています。何かあったら必ず電話することになっています。今回も、おかげで子どもが救われました。何とお礼を言っているのか……。これからもよろしくお願いします。

## 大動脈解離

大動脈の壁に亀裂が入り、壁が内膜と外膜とに分離されてしまう病気。

## 敗血症

肺炎や腎盂腎炎（じんうじんえん）など生体のある部分で感染症を起こしている場所から血液中に病原体が入り込み、重篤な全身症状を引き起こす症候群。

膠原病  
小児皮膚炎

膠原病とは、全身の複数の臓器に炎症が起こり、臓器の機能障害をもたらす一連の疾患群の総称。湿疹やかゆみが発生することがあり、皮膚炎となる。

のう こう そく  
脳梗塞

〈 33歳 女性 〉

ある日、めまいがするようになり、左の手足がしびれる感覚がするようになっていました。何回か同じようなことがあり、体に力が入らないこともあったので、次の休みに病院に行けばいいかな、と思っていたもののやはり少し不安もあったので念のためご相談の電話をしました。



症状を伝えると、すぐに病院に行った方がいいとのアドバイスをいただきました。まず考えられるのが頭の病気であること、体の片方に力が入らないというのであれば脳神経系が考えられる、と医療知識がない私にもわかりやすく、丁寧にご説明いただきました。

急いで病院に行くと、検査の結果、脳梗塞が見つかりました。本当は土日を含んで地元の病院の外へでも行こうかと思っていたのですが、すぐお医者さんに行くように言われたので、近くの病院を検索していただいて、救急病院に入ったのです。何か対処法などあれば教えてもらいたい、という程度の気持ちで電話をかけたのですが、スタッフの方に親身になって病院に行くよう説得していただき、受診する気になりました。初期の症状だったので大事に至らず、こうして電話をできるのも貴社のおかげです。ありがとうございました。



## 電話健康相談

## 電話健康相談が心の支えになったケース



〈18歳男性の母〉

## \* 統合失調症

息子が統合失調症になって2年。この春、なんとか高校を卒業することができました。在学中に病気を発症し、その頃は卒業できるなんて思ってもいませんでした。

息子の体調が安定しないときは、特に誰かに話を聞いてほしくて電話をかけさせていただきました。激しく自分を責め、自暴自棄になったときも決して投げやりな受け答えはせず、「そんなことないですよ」と私の気持ちを汲んでよく話を聞いてくださいました。



思えば、この電話をすることで私は元気を取り戻せたような気がします。そして、そんな私をみて息子も楽しそうに笑っていました。私も息子も、この電話に助けられたのです。

病気とは長い付き合いになりそうですが、これからもよろしくお願いします。



〈32歳女性の夫〉

## 乳がん

妻の乳がんが発見されたときにはだいぶ進行しており、希望した温存療法は無理で、自慢（本人も私も）の乳房を右全摘出しました。私よりも本人の落胆は計り知れませんが、「乳房再生手術っていうのがあるんだって!元通りになるんだって!」などと私や子どもたちに対して、術後も気丈な妻は明るく元気に振るまっていました。皆が寝静まった深夜に泣きながらティーベックさんに何度も相談しているのを知っています。

その後まもなく他に転移してそれから妻は半年の命でした。相談したいこと、解説してほしいこと、理解したいこと、わかってほしいことなどが山のようにあり、ティーベックさんを何回も利用させていただいたと思います。そうしたことで無知の恐怖から本当に救われて明るく振るまえたのだと思います。

そんな妻の大きな支えになっていただき本当に感謝しております。ありがとうございました。



## 熱傷



〈 36歳 男性 〉

誤って沸騰したやかんを倒し、右足全体に熱湯を浴びてしまいました。水をかけても痛みが増すばかりで、どうしたものかと電話させていただきました。

すると、「それはおつらいでしょう」とまず今の心情を察していただきました。自分のつらさを共感していただくことはとてもうれしく、不安の中で勇気付けられました。そして、「つらいですが最低1時間、冷水をかけ続けてください。高熱が出たり、痛みが増した場合はすぐに病院に行ってください」とアドバイスをいただきました。

1時間冷水をかけ続けたところで激しい痛みに襲われたため、再度貴社に電話し、救急対応している医療機関を案内していただき受診しました。その日は対応した医師が耳鼻科医だったため、応急処置と鎮痛剤の処方のみで帰宅。後日皮膚科を受診しました。その先生によると、やけどの状態から「自分で歩いて来ると皮膚が破けて危険な状態だったはず」とのことですが「**応急処置がとてもよかった**」とのこととどこに聞いてどんな処置をしたのか聞かれました。結果として皮膚が剥がれることはなく、**今ではやけどの跡さえありません**。スタッフの方のアドバイスに助けられた次第です。アドバイスを受け止められたのは、スタッフの方が私のつらい状況を共感してくれたからだと思います。本当にありがとうございました。

## 発熱



〈 1歳男児の母 〉



息子が突然 38.4 度の熱を出しました。突発性発疹（とっばつせいほっしん）かと思い受診したものの、風邪かもしれないということで経過観察のため投薬はありませんでした。夜になり、多少熱は下がったものの、嘔吐し下痢が止まらなくて…。別の病院に行くべきなのか、どうすればいいのかわからずに慌てて電話しました。

すると、脱水症状の留意点をご説明いただき、小さく砕いた氷を口に入れる、という具体的なアドバイスもしていただきました。

アドバイス通りにやってみたところ、しばらくすると息子はそのまま気持ちよさそうに眠ってしまいました。嘔吐も下痢もなくなり、次の日には熱がひいて、すっかり元気になりました。**慌ててしまいましたが、落ち着いた声で相談に応じてくださり安心しました。自分には知識がなかったいいアドバイス、本当にありがとうございました。**

電話健康相談

検査や手術、病気についての詳しい説明をしたケース



〈 38歳 女性 〉

## \* 月経不順

がん検診では異常はないものの、月経不順で不安でした。人間ドックならどうだろうと思い、どんなことをするのか、などご相談させていただきました。

すると、がん検診で問題ないなら、しばらく様子を見て、続くようなら受診をするようアドバイスいただきました。人間ドックについては、対象・検査内容や、希望により受ける検査を選べることも説明いただきました。

実は人間ドックに恐怖心があったのですが、相談スタッフの方からとても優しくアドバイスしていただいたので、受ける気になりました。近くに親戚もなく小さな子どもを育てていると、自分が病気になると困ると思って、ちょっとしたことで不安になってしまうのですが、助かりました。

以前もこの電話を利用させていただいて、不安で泣いてしまったとき、一度心療内科でカウンセリングを受けてみてはいかがですか、と優しく言っていただいたこともあります。夫には言い出せないと言うと、勇気を出してご主人に相談してください、とアドバイスされました。そのときのことを思い出し、今回の人間ドックの相談を夫にするとときに勇気を持ってカウンセリングを受けたいということも話をしました。このままでは自分をだめにするし、子どももだめにする。その前に自分が気付いているから、一度心療内科のカウンセリングを受けたいとすがる気持ちで思いをぶつけたら、夫も理解してくれました。

皆さまの優しい心遣いに感謝しています。



月経不順

月経周期は25～38日が生理的範囲とされ、月経持続日数は3～7日が正常範囲と考える。月経周期もしくは月経持続日数がこうした正常範囲から著しく逸脱している場合を月経不順と称している。



〈 72歳 女性 〉

## \* 緑内障



数年前から緑内障で、年々眼圧が上がっていました。主治医からは手術をすすめられており、納得はしていたのですが、合併症や、手術の後は何に気をつければいいのか、など詳しく知りたくて電話しました。

すると、手術してもすぐに眼圧が安定するわけではないのでしばらく通院が必要なこと、炎症をおさえるために抗生剤の目薬が処方されたり、感染症が起きていないかどうかなども定期的にチェックすること、手術後の1、2カ月は目を疲れさせないように読書などもあまり無理しない程度に、などアドバイスいただきました。

大変丁寧に教えていただいてありがとうございました。定期的に通院していれば急に感染症の症状が出るものでもない、と言われて安心しました。手術後の生活も想像できてよかったです。



〈 43歳 女性 〉

## がん検診

乳がんの検査でマンモグラフィーとエコーを両方ともやったところ、マンモグラフィーでは影が映っているもののエコーでは映っていない、との診断。半年後にもう一度来るように、ということだったんです。しこりのようなものは自分ではわからなかったのですが、やっぱりマンモグラフィーでは影があるというのが引っかかって……。本当に半年後でも大丈夫なのか心配で電話しました。

すると、「影が映ったもの全てが腫瘍（しゅよう）というわけではなく、良性のものであったり、石灰化した組織が映りこんでしまっただけだったり、というケースもある。石灰化するのとは異常なことでは決してなく、歳を重ねていく中での体の変化。乳がんを疑うということであれば、細胞診をするはずなので、今は乳がんの可能性は高くないから、半年間様子をみた上で確認しましょう、ということになると思います。半年後必ず受けくださいね」とのアドバイスでした。

納得できる説明で、おかげで不安は少なくなりました。電話して本当によかったです。



**介護**は現代の日本社会が抱える大きな問題です。

ティーベックの電話健康相談にも、多くのご相談が寄せられています。その一部をご紹介します。

**Q1** 認知症の親の介護認定を受けるため、調査員の方が家に来る予定です。初めてなので不安です。家族も同席できるのでしょうか。

**A1** ご家族の同席も可能です。  
要介護（要支援）認定には、主治医の意見書と認定調査を受けることが必要になり、調査員に正確な心身の状態を伝えることが大切です。認知症の方は、日によって同じことができたりできなかつたりと一定しないこともあります。家族など普段の状況が説明できる方に同席してもらえば、より正確な調査ができます。また、緊張などから状況が伝えきれない場合もあるので、困りごとなどはメモをしておくこともおすすめします。



**Q2** 脳梗塞の後遺症があり介護認定を受けています。まひが進んでいるのですが、再度認定を受け直すことは可能でしょうか。

**A2** はい、区分変更の申請が可能です。認定の有効期限内に心身の状態が大きく変わったときなどは、要介護状態区分を見直すための変更申請ができます。

**Q3** 一人暮らしの母が要介護2なのですが、特別養護老人ホームに入所できますか？

**A3** いいえ、特別養護老人ホームは原則要介護3~5の方を対象とした施設です。常に介護が必要な、自宅での生活が困難な方を対象とした施設で、食事・入浴など日常生活上の介護や健康管理を受けます。ただし、要介護1・2の方でもやむを得ない事情により特別養護老人ホーム以外での生活が著しく困難であることが認められる場合は、「特例入所」として利用できるケースがあります。ケアマネージャーの方に相談してみましょう。



**Q4** 脳梗塞で足が不自由になった父のためにバリアフリーなどの住宅改修を考えているのですが、どのように申請すればいいかわかりません。どこに相談したらいいのでしょうか。

**A4** 介護保険の住宅改修は工事を始める前に介護保険の窓口申請し、承認を受ける必要があります。

住宅改修費の支給は原則として1回限り、限度額（20万円）の範囲内で、かかった費用の自己負担額を除いた額が支給されます。

業者にすすめられるままに実施すると自分に合った改修ができないこともあるので、じっくり検討が必要です。

手すりの取り付けや段差・傾斜の解消など、工事のすべてが介護保険での改修費用の対象となるとは限りません。まずは、ケアマネージャー・役所の介護保険の窓口・地域包括支援センターに相談しましょう。

※ 2018年1月現在の制度です。

24 時間電話健康相談サービスでは、さまざまな内容のご相談をいただいています。  
お気軽にご利用ください。

親が認知症かもしれないが、  
本人が認めず受診できない。  
どのように説得したら  
いいだろうか？



ダニに刺された。  
ダニは死んでいるようだが、  
太ももにくっついてとれない。  
どうしたらいいか？



スムージーに砂糖だと思って  
間違えて乾燥剤を混ぜて  
飲んでしまったが、大丈夫か？



受験生なのに夜、勉強しない。  
すぐ寝てしまうので  
何かの病気ではないか？



さっきハチにさされたが  
授乳しても大丈夫か？



点鼻薬を間違えて  
目にさしてしまったが、  
大丈夫か？

ドライアイス  
触ってしまった指が痛い。  
対処法は？

