

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和7年11月1日～30日)

1 応答率 **96.8%**

注) 利用者がかけた電話に対し、オペレーターが応対できた率です。全オペレーターが対応中の場合、自動アナウンスでおかけ直しをお願いしています。

2 入電件数 **64** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	49	76.6
5～10分未満	11	17.2
10～15分未満	4	6.3
15～20分未満		
20～30分未満		
30分以上		
合計	64	100.0
	件	%

【平均】3分34秒 【最長】23分32秒

(2) 相談者(電話した人)について

注) 相談者の人数は、入電1件につき1名とカウントしています。

(例えば、同一人物が3回電話した場合、相談者数は3名となります。)

(2) - ① 男女別・年代別

	男性		女性		不明		合計	
12歳未満								
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代			3	5.8			3	4.7
30代	4	33.3	13	25.0			17	26.6
40代	4	33.3	26	50.0			30	46.9
50代	2	16.7	4	7.7			6	9.4
60代	1	8.3	5	9.6			6	9.4
70代								
80歳以上	1	8.3	1	1.9			2	3.1
不明								
合計	12	100.0	52	100.0			64	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	60	93.8
小坂町	4	6.3
不明		
合計	64	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	1	1.6	早朝(5時～8時)	
6時～	1	1.6	15	23.4
7時～	13	20.3		
8時～	6	9.4	午前中(8時～12時)	
9時～	12	18.8		
10時～	2	3.1	22	34.4
11時～	2	3.1		
12時～	4	6.3	午後(12時～17時)	
13時～	1	1.6		
14時～	3	4.7	14	21.9
15時～	3	4.7		
16時～	3	4.7		
17時～			夜間(17時～23時)	
18時～	4	6.3		
19時～	2	3.1		
20時～	2	3.1	9	14.1
21時～				
22時～	1	1.6		
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～	2	3.1		
1時～				
2時～	1	1.6	4	6.3
3時～				
4時～	1	1.6		
合計	64	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	17	26.6
火	5	7.8
水	5	7.8
木	7	10.9
金	8	12.5
土	9	14.1
日	13	20.3
合計	64	100.0
	件	%

(3) 相談対象者(相談の対象となる人)について

(3) - ① 男女別・年代別

	男性		女性		不明		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
1歳未満	1	3.8	1	2.7	1	100.0	3	4.7
1～2歳未満								
2～3歳未満	1	3.8					1	1.6
3～4歳未満	2	7.7					2	3.1
4～5歳未満								
5～6歳未満	1	3.8					1	1.6
6～12歳未満	3	11.5	3	8.1			6	9.4
12～15歳未満	1	3.8	1	2.7			2	3.1
15～20歳未満	4	15.4	2	5.4			6	9.4
20代	3	11.5	1	2.7			4	6.3
30代	4	15.4	3	8.1			7	10.9
40代	1	3.8	19	51.4			20	31.3
50代	3	11.5	2	5.4			5	7.8
60代	1	3.8	3	8.1			4	6.3
70代								
80歳以上	1	3.8	2	5.4			3	4.7
不明								
合計	26	100.0	37	100.0	1	100.0	64	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	36	56.3
配偶者	5	7.8
子ども	21	32.8
親	1	1.6
孫	1	1.6
その他		
不明		
合計	64	100.0
	件	%

3 相談件数 191 件

注) 入電1件で複数の質問をされる場合があるため、入電件数と相談件数は一致しません。

(1) 健康ステージ別

健康増進・疾病予防	2	1.0
健康不安・症状なし・治療前		
病気の懸念・症状あり・治療前	127	66.5
通院・治療中	17	8.9
事故・ケガ	11	5.8
日常生活の悩み	34	17.8
終末期		
その他		
不明		
合計	191	100.0
	件	%

(2) 主訴別

情報を知りたい	47	24.6
専門的な指導が欲しい	59	30.9
受診の必要性を知りたい	36	18.8
対処の方法を知りたい	12	6.3
悩み不安を解消したい	10	5.2
聴いてほしい	27	14.1
合計	191	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	103	53.9
事故・ケガと治療に関する相談	6	3.1
薬に関する相談	1	0.5
予防接種に関する相談	2	1.0
メンタルヘルスに関する相談	23	12.0
医療機関に関する相談	55	28.8
問い合わせ	1	0.5
合計	191	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	70	36.6
精神科	21	11.0
神経科	4	2.1
呼吸器科	5	2.6
消化器科	8	4.2
小児科	41	21.5
外科	4	2.1
脳神経外科	11	5.8
皮膚科	3	1.6
婦人科	3	
耳鼻咽喉科	6	3.1
麻酔科	1	
心療内科	14	7.3
合計	191	97.9
	件	%

(5) 回答内容別

注) 一つの質問に複数の回答をする場合があるため、相談件数と回答件数は一致しません。

病気・症状について説明	37	19.6
事故・ケガについて説明	3	1.6
病気やケガの症状について緊急性を説明	3	1.6
治療の内容について説明	2	1.1
主治医に相談するように助言	3	1.6
119番し医療機関を受診するよう勧奨	1	0.5
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	1	0.5
本日診療時間内に受診するよう勧奨	5	2.6
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	4	2.1
所定の医療機関情報を提供した	21	11.1
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	5	2.6
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	1	0.5
希望に沿った医療機関を案内	1	0.5
希望と異なる医療機関を代替案として提示	1	0.5
何科を受診するのがよいか提案	14	7.4
経過観察・受診の目安について説明	29	15.3
家庭看護・応急処置の助言・指導	21	11.1
薬の用法・容量について説明	1	0.5
気持ちが落ち着くまで傾聴	19	10.1
不安や悩みについて解決方法を助言	14	7.4
公的機関を案内した	2	
その他	1	
合計	189	98.4
	件	%