

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和8年2月1日～29日)

1 応答率 **94.9%**

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 **43** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	29	67.4
5～10分未満	10	23.3
10～15分未満	2	4.7
15～20分未満	1	2.3
20～30分未満	1	2.3
30分以上		
合計	43	100.0
	件	%

【平均】4分22秒 【最長】27分50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	1	8.3					1	2.3
30代			11	35.5			11	25.6
40代	2	16.7	13	41.9			15	34.9
50代	4	33.3	2	6.5			6	14.0
60代	3	25.0	3	9.7			6	14.0
70代	1	8.3	1	3.2			2	4.7
80歳以上	1	8.3	1	3.2			2	4.7
不明								
合計	12	100.0	31	100.0			43	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	40	93.0
小坂町	3	7.0
その他		
合計	43	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	2	4.7	早朝(5時～8時)	
6時～	4	9.3	14	32.6
7時～	8	18.6		
8時～	6	14.0	午前中(8時～12時)	
9時～	3	7.0		
10時～	1	2.3	11	25.6
11時～	1	2.3		
12時～	1	2.3	午後(12時～17時)	
13時～	5	11.6		
14時～			9	20.9
15時～	1	2.3		
16時～	2	4.7		
17時～	2	4.7	夜間(17時～23時)	
18時～				
19時～				
20時～	4	9.3	7	16.3
21時～	1	2.3		
22時～				
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～				
1時～	1	2.3		
2時～	1	2.3	2	4.7
3時～				
4時～				
合計	43	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	5	11.6
火	7	16.3
水	5	11.6
木	8	18.6
金	6	14.0
土	3	7.0
日	9	20.9
合計	43	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	3.3			1	2.3
1～2歳未満	2	15.4	2	6.7			4	9.3
2～3歳未満								
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満			1	3.3			1	2.3
12～15歳未満	1	7.7	1	3.3			2	4.7
15～20歳未満								
20代								
30代			5	16.7			5	11.6
40代			14	46.7			14	32.6
50代	3	23.1	1	3.3			4	9.3
60代	3	23.1	3	10.0			6	14.0
70代	2	15.4					2	4.7
80歳以上	2	15.4	2	6.7			4	9.3
不明								
合計	13	100.0	30	100.0			43	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	30	69.8
配偶者	2	4.7
子ども	8	18.6
親	3	7.0
孫		
その他		
不明		
合計	43	100.0
	件	%

3 相談件数 104 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		
健康不安・症状なし・治療前		
病気の懸念・症状あり・治療前	36	34.6
通院・治療中	36	34.6
事故・ケガ	6	5.8
日常生活の悩み	26	25.0
終末期		
その他		
不明		
合計	104	100.0
	件	%

(2) 主訴別

情報を知りたい	8	7.7
専門的な指導が欲しい	30	28.8
受診の必要性を知りたい	24	23.1
対処の方法を知りたい	10	9.6
悩み不安を解消したい	10	9.6
聴いてほしい	22	21.2
合計	104	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	55	52.9
事故・ケガと治療に関する相談	4	3.8
薬に関する相談	3	2.9
メンタルヘルスに関する相談	20	19.2
医療機関に関する相談	22	21.2
合計	104	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	8	7.7
精神科	19	18.3
消化器科	7	6.7
小児科	26	25.0
整形外科	5	4.8
脳神経外科	6	5.8
肛門科	3	2.9
耳鼻咽喉科	3	2.9
心療内科	22	21.2
歯科	5	4.8
合計	104	100.0
	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	20	17.2
事故・ケガについて説明	2	1.7
治療の内容について説明	5	4.3
主治医に相談するように助言	6	5.2
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	1	0.9
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	1	0.9
所定の医療機関情報を提供した	6	5.2
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	2	1.7
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	3	2.6
希望に沿った医療機関を案内	2	1.7
何科を受診するのがよいか提案	5	4.3
経過観察・受診の目安について説明	16	13.8
家庭看護・応急処置の助言・指導	8	6.9
薬の用法・容量について説明	2	1.7
薬の効果・効能について説明	2	1.7
薬の副作用について説明	3	2.6
気持ちが落ち着くまで傾聴	17	14.7
不安や悩みについて解決方法を助言	12	10.3
公的機関を案内した	1	0.9
他の窓口を案内した	1	0.9
他の相談サービスを案内した	1	0.9
合計	116	100.0
	件	%