

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和5年度)

1 応答率 82.5%

注) 利用者がかけた電話に対し、オペレーターが対応できた率です。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 645 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	450	69.8
5～10分未満	147	22.8
10～15分未満	34	5.3
15～20分未満	6	0.9
20～30分未満	6	0.9
30分以上	2	0.3
合計	645	100.0
	件	%

【平均】4分5秒 【最長】31分58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			1	0.2		1	0.2
12～15歳未満			1	0.2		1	0.2
15～20歳未満							
20代	4	2.6	13	2.7		17	2.6
30代	21	13.5	61	12.5		82	12.7
40代	21	13.5	276	56.4		297	46.0
50代	22	14.1	28	5.7		50	7.8
60代	57	36.5	31	6.3		88	13.6
70代	18	11.5	42	8.6		60	9.3
80歳以上	10	6.4	32	6.5		42	6.5
不明	3	1.9	4	0.8		7	1.1
合計	156	100.0	489	100.0		645	100.0
	件	%	件	%	件	件	%

(2)-② 住所別

鹿角市	616	95.5
小坂町	27	4.2
その他	2	0.3
合計	645	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	63	9.8	早朝(5時～8時)		
6時～	50	7.8	171	26.5	
7時～	58	9.0			
8時～	39	6.0	午前中(8時～12時)		
9時～	18	2.8	100	15.5	
10時～	23	3.6			
11時～	20	3.1			
12時～	21	3.3	午後(12時～17時)		
13時～	34	5.3	143	22.2	
14時～	43	6.7			
15時～	30	4.7			
16時～	15	2.3			
17時～	29	4.5	夜間(17時～23時)		
18時～	34	5.3	147	22.8	
19時～	31	4.8			
20時～	15	2.3			
21時～	23	3.6			
22時～	15	2.3			
23時～	19	2.9	深夜(23時～5時)		
0時～	21	3.3	84	13.0	
1時～	12	1.9			
2時～	10	1.6			
3時～	8	1.2			
4時～	14	2.2			
合計	645	100.0			
	件	%	件	%	

(2) - ③ 曜日別

月	89	13.8
火	86	13.3
水	90	14.0
木	73	11.3
金	90	14.0
土	94	14.6
日	123	19.1
合計	645	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	
1歳未満	6	3.2	5	1.1			11	1.7
1～2歳未満	5	2.7	12	2.6	1	33.3	18	2.8
2～3歳未満	6	3.2	4	0.9			10	1.6
3～4歳未満	1	0.5	2	0.4			3	0.5
4～5歳未満	7	3.7	3	0.7			10	1.6
5～6歳未満	7	3.7	5	1.1			12	1.9
6～12歳未満	15	8.0	9	2.0	1	33.3	25	3.9
12～15歳未満	4	2.1	1	0.2			5	0.8
15～20歳未満	4	2.1	3	0.7			7	1.1
20代	5	2.7	8	1.8			13	2.0
30代	10	5.3	24	5.3			34	5.3
40代	11	5.9	243	53.4			254	39.4
50代	15	8.0	17	3.7			32	5.0
60代	52	27.8	21	4.6			73	11.3
70代	14	7.5	45	9.9			59	9.1
80歳以上	24	12.8	52	11.4			76	11.8
不明	1	0.5	1	0.2	1	33.3	3	0.5
合計	187	100.0	455	100.0	3	100.0	645	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	453	70.2
配偶者	33	5.1
子ども	106	16.4
親	33	5.1
孫	4	0.6
その他	16	2.5
不明		
合計	645	100.0
	件	%

3 相談件数 1634 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(645件) < 相談件数(1634件)」となります。

(1) 健康ステージ別

病気の懸念・症状あり・治療前	721	44.1
日常生活の悩み	398	24.4
通院・治療中	362	22.2
事故・ケガ	129	7.9
健康増進・疾患予防	10	0.6
健康不安・症状無し・治療前	13	0.8
不明	1	0.1
合計	1634	100.0
	件	%

(2) 王訴

専門的な指導が欲しい	768	47.0
聴いてほしい	330	20.2
受診の必要性を知りたい	204	12.5
悩み不安を解消したい	97	5.9
情報を知りたい	156	9.5
対処の方法を知りたい	77	4.7
その他	2	0.1
合計	1634	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	917	56.1
メンタルヘルスに関する相談	237	14.5
医療機関に関する相談	342	20.9
事故・ケガと治療に関する相談	82	5.0
薬に関する相談	21	1.3
検査・健康診断に関する相談	6	0.4
予防接種に関する相談	7	0.4
介護に関する問題	9	0.6
育児・しつけに関する相談		
栄養・食事に関する相談	1	0.1
健康の保持増進に関する相談	8	0.5
母子健康に関する相談	1	0.1
問い合わせ	3	0.2
合計	1634	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	433	26.5
精神科	245	15.0
小児科	227	13.9
心療内科	200	12.2
皮膚科	79	4.8
耳鼻咽喉科	73	4.5
脳神経外科	67	4.1
整形外科	67	4.1
循環器科	34	2.1
消化器科	33	2.0
歯科	33	2.0
外科	33	2.0
婦人科	23	1.4
呼吸器科	20	1.2
泌尿器科	19	1.2
神経内科	14	0.9
眼科	14	0.9
胃腸科	6	0.4
肛門科	4	0.2
産婦人科	2	0.1
その他	8	0.5
合計	1634	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(1634件) < 回答件数(1766件)」となります。

病気・症状について説明	308	17.4
経過観察・受診の目安について説明	261	14.8
気持ちが落ち着くまで傾聴	238	13.5
家庭看護・応急処置の助言・指導	198	11.2
不安や悩みについて解決方法を助言	163	9.2
何科を受診するのがよいか提案	100	5.7
所定の医療機関情報を提供した	83	4.7
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	54	3.1
主治医に相談するように助言	53	3.0
事故・ケガについて説明	40	2.3
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	36	2.0
治療の内容について説明	30	1.7
本日診療時間内に受診するよう勧奨	26	1.5
病気やケガの症状について緊急性を説明	25	1.4
他の窓口を案内した	22	1.2
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	14	0.8
希望に沿った医療機関を案内	17	1.0
薬の効果・効能について説明	12	0.7
薬の用法・容量について説明	12	0.7
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	12	0.7
公的機関を案内した	11	0.6
薬の副作用について説明	10	0.6
119番し医療機関を受診するよう勧奨	8	0.5
希望と異なる医療機関を代替案として提案	7	0.4

予防接種の受診について説明	5	0.3
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	3	0.2
望ましい食生活について助言	3	0.2
感染予防について具体的な方法を案内	3	0.2
介護サービスの利用について	3	0.2
次回受診時に相談するよう勧奨	2	0.1
予防接種の副反応について説明	2	0.1
他の相談サービスを案内した	2	0.1
出産に関連した悩みや不安について助言	1	0.1
介護保険・行政福祉制度について案内	1	0.1
医療機関の総合案内を案内した	1	0.1
合計	1766	100.0
	件	%

(6) 月間件数推移(相談件数)

