

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和6年4月1日～30日)

1 応答率 87.5%

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 55 件

(1) 通話時間別

|          |    |       |
|----------|----|-------|
| 0～5分未満   | 41 | 74.5  |
| 5～10分未満  | 12 | 21.8  |
| 10～15分未満 | 1  | 1.8   |
| 15～20分未満 | 1  | 1.8   |
| 20～30分未満 |    |       |
| 30分以上    |    |       |
| 合計       | 55 | 100.0 |
|          | 件  | %     |

【平均】3分24秒 【最長】23分08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      |    |       | 2  | 4.7   |    | 2  | 3.6   |
| 30代      | 2  | 16.7  | 4  | 9.3   |    | 6  | 10.9  |
| 40代      | 2  | 16.7  | 27 | 62.8  |    | 29 | 52.7  |
| 50代      | 1  | 8.3   | 2  | 4.7   |    | 3  | 5.5   |
| 60代      | 7  | 58.3  | 2  | 4.7   |    | 9  | 16.4  |
| 70代      |    |       | 1  | 2.3   |    | 1  | 1.8   |
| 80歳以上    |    |       | 4  | 9.3   |    | 4  | 7.3   |
| 不明       |    |       | 1  | 2.3   |    | 1  | 1.8   |
| 合計       | 12 | 100.0 | 43 | 100.0 |    | 55 | 100.0 |
|          | 件  | %     | 件  | %     | 件  | 件  | %     |

(2)-② 住所別

|     |    |       |
|-----|----|-------|
| 鹿角市 | 51 | 92.7  |
| 小坂町 | 4  | 7.3   |
| 不明  |    |       |
| 合計  | 55 | 100.0 |
|     | 件  | %     |

## (2) -③ 時間帯別

|      |    |       |             |      |
|------|----|-------|-------------|------|
| 5時～  | 9  | 16.4  | 早朝(5時～8時)   |      |
| 6時～  | 7  | 12.7  | 17          | 30.9 |
| 7時～  | 1  | 1.8   |             |      |
| 8時～  | 3  | 5.5   | 午前中(8時～12時) |      |
| 9時～  | 2  | 3.6   | 8           | 14.5 |
| 10時～ | 1  | 1.8   |             |      |
| 11時～ | 2  | 3.6   |             |      |
| 12時～ | 1  | 1.8   | 午後(12時～17時) |      |
| 13時～ |    |       | 6           | 10.9 |
| 14時～ | 1  | 1.8   |             |      |
| 15時～ | 2  | 3.6   |             |      |
| 16時～ | 2  | 3.6   |             |      |
| 17時～ | 3  | 5.5   | 夜間(17時～23時) |      |
| 18時～ | 1  | 1.8   | 16          | 29.1 |
| 19時～ | 7  | 12.7  |             |      |
| 20時～ | 1  | 1.8   |             |      |
| 21時～ | 3  | 5.5   |             |      |
| 22時～ | 1  | 1.8   |             |      |
| 23時～ |    |       | 深夜(23時～5時)  |      |
| 0時～  | 4  | 7.3   | 8           | 14.5 |
| 1時～  |    |       |             |      |
| 2時～  |    |       |             |      |
| 3時～  | 2  | 3.6   |             |      |
| 4時～  | 2  | 3.6   |             |      |
| 合計   | 55 | 100.0 |             |      |
|      | 件  | %     | 件           | %    |

## (2) -③ 曜日別

|    |    |       |
|----|----|-------|
| 月  | 8  | 14.5  |
| 火  | 6  | 10.9  |
| 水  | 8  | 14.5  |
| 木  | 9  | 16.4  |
| 金  | 7  | 12.7  |
| 土  | 9  | 16.4  |
| 日  | 8  | 14.5  |
| 合計 | 55 | 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     | 1  | 6.7   |    |       |    | 1  | 1.8   |
| 1～2歳未満   |    |       | 1  | 2.5   |    | 1  | 1.8   |
| 2～3歳未満   |    |       |    |       |    |    |       |
| 3～4歳未満   |    |       | 1  | 2.5   |    | 1  | 1.8   |
| 4～5歳未満   |    |       | 1  | 2.5   |    | 1  | 1.8   |
| 5～6歳未満   |    |       |    |       |    |    |       |
| 6～12歳未満  | 1  | 6.7   | 1  | 2.5   |    | 2  | 3.6   |
| 12～15歳未満 |    |       |    |       |    |    |       |
| 15～20歳未満 |    |       |    |       |    |    |       |
| 20代      | 1  | 6.7   | 1  | 2.5   |    | 2  | 3.6   |
| 30代      | 2  | 13.3  | 1  | 2.5   |    | 3  | 5.5   |
| 40代      | 1  | 6.7   | 26 | 65.0  |    | 27 | 49.1  |
| 50代      | 1  | 6.7   | 2  | 5.0   |    | 3  | 5.5   |
| 60代      | 6  | 40.0  | 2  | 5.0   |    | 8  | 14.5  |
| 70代      |    |       | 1  | 2.5   |    | 1  | 1.8   |
| 80歳以上    | 2  | 13.3  | 3  | 7.5   |    | 5  | 9.1   |
| 不明       |    |       |    |       |    |    |       |
| 合計       | 15 | 100.0 | 40 | 100.0 |    | 55 | 100.0 |
|          | 件  | %     | 件  | %     | 件  | 件  | %     |

(3) -② 続柄別

|     |    |       |
|-----|----|-------|
| 本人  | 42 | 76.4  |
| 配偶者 | 2  | 3.6   |
| 子ども | 6  | 10.9  |
| 親   | 4  | 7.3   |
| その他 | 1  | 1.8   |
| 孫   |    |       |
| 不明  |    |       |
| 合計  | 55 | 100.0 |
|     | 件  | %     |

3 相談件数 129 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(55件) < 相談件数(129件)」となります。

(1) 健康ステージ別

|                |     |       |
|----------------|-----|-------|
| 健康増進・疾病予防      |     |       |
| 病気の懸念・症状あり・治療前 | 44  | 34.1  |
| 日常生活の悩み        | 44  | 34.1  |
| 通院・治療中         | 27  | 20.9  |
| 事故・ケガ          | 9   | 7.0   |
| 健康不安・症状無し・治療前  | 5   | 3.9   |
| 合計             | 129 | 100.0 |
|                | 件   | %     |

(2) 主訴別

|             |     |       |
|-------------|-----|-------|
| 専門的な指導が欲しい  | 56  | 43.4  |
| 聴いてほしい      | 36  | 27.9  |
| 受診の必要性を知りたい | 12  | 9.3   |
| 悩み不安を解消したい  | 10  | 7.8   |
| 対処の方法を知りたい  | 8   | 6.2   |
| 情報を知りたい     | 7   | 5.4   |
| 合計          | 129 | 100.0 |
|             | 件   | %     |

(3) 相談内容別

|                |     |       |
|----------------|-----|-------|
| 病気・症状と治療に関する相談 | 65  | 50.4  |
| メンタルヘルスに関する相談  | 27  | 20.9  |
| 医療機関に関する相談     | 22  | 17.1  |
| 事故・ケガと治療に関する相談 | 8   | 6.2   |
| 検査・健康診断に関する相談  | 4   | 3.1   |
| 薬に関する相談        | 3   | 2.3   |
| 合計             | 129 | 100.0 |
|                | 件   | %     |

## (4) 診療科別

|           |            |              |
|-----------|------------|--------------|
| 精神科       | 30         | 23.3         |
| 内科        | 29         | 22.5         |
| 心療内科      | 18         | 14.0         |
| 整形外科      | 13         | 10.1         |
| 脳神経外科     | 12         | 9.3          |
| 小児科       | 8          | 6.2          |
| 循環器科      | 5          | 3.9          |
| 歯科        | 4          | 3.1          |
| 外科        | 3          | 2.3          |
| 眼科        | 3          | 2.3          |
| 耳鼻咽喉科     | 3          | 2.3          |
| 消化器科      | 1          | 0.8          |
| <b>合計</b> | <b>129</b> | <b>100.0</b> |
|           | 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(129件) < 回答件数(141件)」となります。

|                         |            |              |
|-------------------------|------------|--------------|
| 気持ちが落ち着くまで傾聴            | 28         | 19.9         |
| 病気・症状について説明             | 20         | 14.2         |
| 経過観察・受診の目安について説明        | 18         | 12.8         |
| 不安や悩みについて解決方法を助言        | 16         | 11.3         |
| 家庭看護・応急処置の助言・指導         | 13         | 9.2          |
| 主治医に相談するように助言           | 7          | 5.0          |
| 所定の医療機関情報を提供した          | 7          | 5.0          |
| 何科を受診するのがよいか提案          | 6          | 4.3          |
| 事故・ケガについて説明             | 3          | 2.1          |
| 本日診療時間内に受診するよう勧奨        | 3          | 2.1          |
| 判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内 | 3          | 2.1          |
| 薬の用法・容量について説明           | 3          | 2.1          |
| 病気やケガの症状について緊急性を説明      | 2          | 1.4          |
| 治療の内容について説明             | 2          | 1.4          |
| 希望に沿った医療機関を案内           | 2          | 1.4          |
| 検査結果について説明              | 2          | 1.4          |
| 直ぐに医療機関を受診するよう勧奨        | 1          | 0.7          |
| 翌日診療時間内に受診するよう勧奨        | 1          | 0.7          |
| 症状の改善がなければ受診するよう勧奨      | 1          | 0.7          |
| 検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言  | 1          | 0.7          |
| 薬の効果・効能について説明           | 1          | 0.7          |
| 薬の副作用について説明             | 1          | 0.7          |
| <b>合計</b>               | <b>141</b> | <b>100.0</b> |
|                         | 件          | %            |