【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和6年5月1日～31日)

1 応答率 **96.3%**

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 **62** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	45	72.6
5～10分未満	13	21.0
10～15分未満	2	3.2
15～20分未満	2	3.2
20～30分未満		
30分以上		
合計	62	100.0
	件	%

【平均】3分42秒 【最長】22分29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	1.8		1	1.6	
30代	1	20.0	12	21.1		13	21.0	
40代	2	40.0	34	59.6		36	58.1	
50代			1	1.8		1	1.6	
60代	2	40.0	3	5.3		5	8.1	
70代			3	5.3		3	4.8	
80歳以上			3	5.3		3	4.8	
不明								
合計	5	100.0	57	100.0		62	100.0	
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	60	96.8
小坂町	2	3.2
その他		
不明		
合計	62	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	5	8.1	早朝(5時～8時)	
6時～	5	8.1	13	21.0
7時～	3	4.8		
8時～	1	1.6	午前中(8時～12時)	
9時～				
10時～	2	3.2	3	4.8
11時～				
12時～	5	8.1	午後(12時～17時)	
13時～	2	3.2		
14時～	2	3.2	14	22.6
15時～	5	8.1		
16時～				
17時～	2	3.2	夜間(17時～23時)	
18時～	5	8.1		
19時～	4	6.5		
20時～	2	3.2	19	30.6
21時～	6	9.7		
22時～				
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～	3	4.8		
1時～				
2時～	3	4.8	13	21.0
3時～	2	3.2		
4時～	5	8.1		
合計	62	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	7	11.3
火	5	8.1
水	11	17.7
木	11	17.7
金	13	21.0
土	7	11.3
日	8	12.9
合計	62	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	%	
1歳未満			1	2.0		1	1.6	
1～2歳未満	1	9.1	1	2.0		2	3.2	
2～3歳未満			2	3.9		2	3.2	
3～4歳未満								
4～5歳未満	3	27.3				3	4.8	
5～6歳未満								
6～12歳未満	1	9.1	2	3.9		3	4.8	
12～15歳未満								
15～20歳未満	1	9.1				1	1.6	
20代			1	2.0		1	1.6	
30代	1	9.1	4	7.8		5	8.1	
40代	1	9.1	33	64.7		34	54.8	
50代	1	9.1				1	1.6	
60代	1	9.1	1	2.0		2	3.2	
70代			3	5.9		3	4.8	
80歳以上	1	9.1	3	5.9		4	6.5	
不明								
合計	11	100.0	51	100.0		62	100.0	
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	47	75.8
配偶者	1	1.6
子ども	11	17.7
親	1	1.6
孫	1	1.6
その他	1	1.6
不明		
合計	62	100.0
	件	%

3 相談件数 **144** 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(62件) < 相談件数(144件)」となります。

(1) 健康ステージ別

健康増進・疾病予防		
日常生活の悩み	49	34.0
病気の懸念・症状あり・治療前	44	30.6
通院・治療中	34	23.6
事故・ケガ	17	11.8
	144	100.0
	件	%

(2) 王訴

専門的な指導が欲しい	56	38.9
聴いてほしい	45	31.3
受診の必要性を知りたい	17	11.8
対処の方法を知りたい	11	7.6
悩み不安を解消したい	8	5.6
情報を知りたい	7	4.9
合計	144	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	73	50.7
メンタルヘルスに関する相談	33	22.9
医療機関に関する相談	26	18.1
事故・ケガと治療に関する相談	9	6.3
薬に関する相談	3	2.1
合計	144	100.0
	件	%

(4) 診療科別

精神科	31	21.5
小児科	31	21.5
心療内科	24	16.7
内科	23	16.0
外科	9	6.3
脳神経外科	8	5.6
眼科	8	5.6
整形外科	3	2.1
皮膚科	3	2.1
泌尿器科	3	2.1
歯科	1	0.7
合計	144	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 (144件) < 回答件数 (155件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	30	19.4
不安や悩みについて解決方法を助言	23	14.8
病気・症状について説明	22	14.2
経過観察・受信の目安について説明	16	10.3
家庭看護・応急処置の助言・指導	15	9.7
所定の医療機関情報を提供した	7	4.5
何科を受診するのがよいか提案	7	4.5
主治医に相談するように助言	6	3.9
事故・ケガについて説明	4	2.6
本日診療時間内に受診するよう勧奨	4	2.6
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	4	2.6
治療の内容について説明	3	1.9
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	3	1.9
薬の用法・容量について説明	3	1.9
薬の副作用について説明	3	1.9
病気やケガの症状について緊急性を説明	1	0.6
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	1	0.6
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	1	0.6
希望に沿った医療機関を案内	1	0.6
薬の効果・効能について説明	1	0.6
合計	155	100.0
	件	%