

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和6年6月1日～30日)

1 応答率 94.0%

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 61 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	40	65.6
5～10分未満	15	24.6
10～15分未満	3	4.9
15～20分未満	1	1.6
20～30分未満	2	3.3
30分以上		
合計	61	100.0
	件	%

【平均】4分37秒 【最長】27分12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	2.0			1	1.6
30代	2	16.7	6	12.2			8	13.1
40代	1	8.3	30	61.2			31	50.8
50代	3	25.0	3	6.1			6	9.8
60代	4	33.3	3	6.1			7	11.5
70代	1	8.3	3	6.1			4	6.6
80歳以上	1	8.3	3	6.1			4	6.6
不明								
合計	12	100.0	49	100.0			61	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	60	98.4
小坂町	1	1.6
不明		
合計	61	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	6	9.8	早朝(5時～8時)	
6時～	8	13.1	17	27.9
7時～	3	4.9		
8時～	2	3.3	午前中(8時～12時)	
9時～	2	3.3		
10時～	3	4.9	12	19.7
11時～	5	8.2		
12時～	2	3.3	午後(12時～17時)	
13時～	4	6.6		
14時～			7	11.5
15時～				
16時～	1	1.6		
17時～	4	6.6	夜間(17時～23時)	
18時～	1	1.6		
19時～	2	3.3		
20時～	3	4.9	14	23.0
21時～	4	6.6		
22時～				
23時～	2	3.3	深夜(23時～5時)	
0時～	2	3.3		
1時～	1	1.6		
2時～	1	1.6	11	18.0
3時～				
4時～	5	8.2		
合計	61	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	6	9.8
火	5	8.2
水	8	13.1
木	13	21.3
金	7	11.5
土	9	14.8
日	13	21.3
合計	61	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	2.2			1	1.6
1～2歳未満	1	6.3	2	4.4			3	4.9
2～3歳未満								
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満			1	2.2			1	1.6
6～12歳未満	3	18.8	4	8.9			7	11.5
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代								
30代			1	2.2			1	1.6
40代	1	6.3	27	60.0			28	45.9
50代	2	12.5	1	2.2			3	4.9
60代	4	25.0	1	2.2			5	8.2
70代	2	12.5	1	2.2			3	4.9
80歳以上	3	18.8	6	13.3			9	14.8
不明								
合計	16	100.0	45	100.0			61	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	39	63.9
配偶者	5	8.2
子ども	12	19.7
親	4	6.6
孫		
その他	1	1.6
不明		
合計	61	100.0
	件	%

3 相談件数 180 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(61件) < 相談件数(180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	89	49.4
日常生活の悩み	40	22.2
通院・治療中	30	16.7
事故・ケガ	21	11.7

合計	180	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	88	48.9
聴いてほしい	40	22.2
受診の必要性を知りたい	19	10.6
対処の方法を知りたい	16	8.9
情報を知りたい	12	6.7
悩み不安を解消したい	5	2.8

合計	180	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	95	52.8
医療機関に関する相談	44	24.4
メンタルヘルスに関する相談	25	13.9
事故・ケガと治療に関する相談	12	6.7
薬に関する相談	2	1.1
栄養・食事に関する相談	1	0.6
介護に関する問題	1	0.6

合計	180	100.0
	件	%

(4) 診療科別

小児科	34	18.9
精神科	33	18.3
内科	29	16.1
心療内科	18	10.0
耳鼻咽喉科	14	7.8
皮膚科	12	6.7
整形外科	7	3.9
消化器科	6	3.3
神経内科	6	3.3
循環器科	5	2.8
脳神経外科	5	2.8
泌尿器科	4	2.2
外科	4	2.2
アレルギー科	2	1.1
胃腸科	1	0.6
合計	180	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(180件) < 回答件数(188件)」となります。

病気・症状について説明	29	15.4
気持ちが落ち着くまで傾聴	24	12.8
経過観察・受診の目安について説明	23	12.2
不安や悩みについて解決方法を助言	19	10.1
何科を受診するのがよいか提案	17	9.0
家庭看護・応急処置の助言・指導	17	9.0
所定の医療機関情報を提供した	12	6.4
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	8	4.3
事故・ケガについて説明	5	2.7
治療の内容について説明	5	2.7
本日診療時間内に受診するよう勧奨	5	2.7
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	4	2.1
主治医に相談するように助言	3	1.6
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	3	1.6
病気やケガの症状について緊急性を説明	2	1.1
希望に沿った医療機関を案内	2	1.1
薬の用法・容量について説明	2	1.1
薬の効果・効能について説明	2	1.1
薬の副作用について説明	2	1.1
療養のために必要な栄養の助言	1	0.5
公的機関を案内した	1	0.5
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
合計	188	100.0
	件	%