

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和6年7月1日～31日)

1 応答率 84.8%

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 49 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	36	73.5
5～10分未満	9	18.4
10～15分未満	3	6.1
15～20分未満	1	2.0
20～30分未満		
30分以上		
合計	49	100.0
	件	%

【平均】3分41秒 【最長】27分56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	2.9			1	2.0
30代			2	5.9			2	4.1
40代			22	64.7			22	44.9
50代	4	26.7	4	11.8			8	16.3
60代	5	33.3	2	5.9			7	14.3
70代	5	33.3	1	2.9			6	12.2
80歳以上			2	5.9			2	4.1
不明	1	6.7					1	2.0
合計	15	100.0	34	100.0			49	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) -② 住所別

鹿角市	47	95.9
小坂町	2	4.1
不明		
合計	49	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	9	18.4	早朝(5時～8時)	
6時～	3	6.1	15	30.6
7時～	3	6.1		
8時～	6	12.2	午前中(8時～12時)	
9時～				
10時～	2	4.1	12	24.5
11時～	4	8.2		
12時～			午後(12時～17時)	
13時～	2	4.1		
14時～	2	4.1	7	14.3
15時～	2	4.1		
16時～	1	2.0		
17時～	4	8.2	夜間(17時～23時)	
18時～	4	8.2		
19時～	1	2.0		
20時～	1	2.0	11	22.4
21時～	1	2.0		
22時～				
23時～	1	2.0	深夜(23時～5時)	
0時～				
1時～	1	2.0		
2時～			4	8.2
3時～	2	4.1		
4時～				
合計	49	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	9	18.4
火	8	16.3
水	9	18.4
木	6	12.2
金	4	8.2
土	3	6.1
日	10	20.4
合計	49	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歳未満								
2～3歳未満	1	7.7					1	2.0
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満								
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代								
30代			3	8.6			3	6.1
40代			23	65.7			23	46.9
50代	2	15.4	2	5.7			4	8.2
60代	4	30.8	1	2.9			5	10.2
70代	4	30.8	1	2.9			5	10.2
80歳以上	2	15.4	5	14.3			7	14.3
不明					1	100.0	1	2.0
合計	13	100.0	35	100.0	1	100.0	49	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	40	81.6
配偶者	1	2.0
子ども	1	2.0
親	4	8.2
孫		
その他	3	6.1
不明		
合計	49	100.0
	件	%

3 相談件数 114 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(49件) < 相談件数(114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	47	41.2
病気の懸念・症状あり・治療前	38	33.3
通院・治療中	20	17.5
事故・ケガ	9	7.9
日常生活の悩み		
終末期		
その他		
不明		
合計	114	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	43	37.7
聴いてほしい	33	28.9
情報を知りたい	12	10.5
対処の方法を知りたい	12	10.5
悩み不安を解消したい	12	10.5
受診の必要性を知りたい	2	1.8
合計	114	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	62	54.4
メンタルヘルスに関する相談	27	23.7
医療機関に関する相談	23	20.2
事故・ケガと治療に関する相談	2	1.8
薬に関する相談		
介護に関する問題		
健康の保持増進に関する相談		
合計	114	100.0
	件	%

(4) 診療科別

精神科	28	24.6
内科	25	21.9
心療内科	25	21.9
皮膚科	14	12.3
整形外科	8	7.0
耳鼻咽喉科	6	5.3
胃腸科	4	3.5
循環器科	2	1.8
消化器科	2	1.8
合計	114	100.0
	件	%

(5) 回答内容別

気持ち落ち着くまで傾聴	25	20.7
不安や悩みについて解決方法を助言	20	16.5
病気・症状について説明	19	15.7
経過観察・受診の目安について説明	14	11.6
家庭看護・応急処置の助言・指導	11	9.1
何科を受診するのがよいか提案	6	5.0
主治医に相談するように助言	5	4.1
所定の医療機関情報を提供した	5	4.1
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	3	2.5
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	3	2.5
病気やケガの症状について緊急性を説明	2	1.7
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.7
希望に沿った医療機関を案内	2	1.7
事故・ケガについて説明	1	0.8
治療の内容について説明	1	0.8
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	1	0.8
本日診療時間内に受診するよう勧奨	1	0.8
合計	121	100.0
	件	%