

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和6年8月1日～31日)

1 応答率 85.7%

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 69 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	46	66.7
5～10分未満	17	24.6
10～15分未満	4	5.8
15～20分未満	2	2.9
20～30分未満		
30分以上		
合計	69	100.0
	件	%

【平均】4分15秒 【最長】19分38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	6.3					1	1.4
30代	2	12.5	10	18.9			12	17.4
40代			27	50.9			27	39.1
50代	3	18.8	5	9.4			8	11.6
60代	8	50.0	2	3.8			10	14.5
70代	2	12.5	6	11.3			8	11.6
80歳以上			3	5.7			3	4.3
不明								
合計	16	100.0	53	100.0			69	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) -② 住所別

鹿角市	67	97.1
小坂町	2	2.9
その他		
合計	69	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	4	5.8	早朝(5時～8時)			
6時～	2	2.9	13	18.8		
7時～	7	10.1				
8時～	4	5.8	午前中(8時～12時)			
9時～	6	8.7	15	21.7		
10時～	2	2.9				
11時～	3	4.3				
12時～	4	5.8	午後(12時～17時)			
13時～			13	18.8		
14時～	4	5.8				
15時～	1	1.4				
16時～	4	5.8	1	1.4		
17時～	1	1.4			夜間(17時～23時)	
18時～	6	8.7				
19時～			11	15.9		
20時～	3	4.3				
21時～	1	1.4				
22時～						
23時～	2	2.9	深夜(23時～5時)			
0時～	2	2.9	17	24.6		
1時～	5	7.2				
2時～	5	7.2				
3時～	2	2.9				
4時～	1	1.4				
合計	69	100.0				
	件	%	件		%	

(2) - ③ 曜日別

月	5	7.2
火	6	8.7
水	9	13.0
木	12	17.4
金	11	15.9
土	17	24.6
日	9	13.0
合計	69	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	2.4			1	1.4
1～2歳未満	2	7.1	1	2.4	1	100.0	4	5.7
2～3歳未満			2	4.9			2	2.9
3～4歳未満	1	3.6	1	2.4			2	2.9
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	3	10.7					3	4.3
30代	4	14.3	2	4.9			6	8.6
40代	1	3.6	26	63.4			27	38.6
50代	3	10.7	1	2.4			4	5.7
60代	6	21.4	1	2.4			7	10.0
70代	5	17.9	4	9.8			9	12.9
80歳以上	3	10.7	2	4.9			5	7.1
不明								
合計	28	100.0	41	100.0	1	100.0	70	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	48	69.6
配偶者	3	4.3
子ども	12	17.4
親	5	7.2
その他	1	1.4

合計	69	100.0
	件	%

3 相談件数 183 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(69件) < 相談件数(183件)」となります。

(1) 健康ステージ別

日常生活の悩み	56	30.6
病気の懸念・症状あり・治療前	54	29.5
通院・治療中	52	28.4
事故・ケガ	20	10.9
健康増進・疾病予防	1	0.5

合計	183	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	84	45.9
聴いてほしい	49	26.8
受診の必要性を知りたい	33	18.0
悩み不安を解消したい	9	4.9
情報を知りたい	6	3.3
対処の方法を知りたい	2	1.1

合計	183	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	89	48.6
医療機関に関する相談	37	20.2
メンタルヘルスに関する相談	32	17.5
事故・ケガと治療に関する相談	10	5.5
薬に関する相談	9	4.9
栄養・食事に関する相談	2	1.1
健康の保持増進に関する相談	2	1.1
検査・健康診断に関する相談	1	0.5
介護に関する問題	1	0.5

合計	183	100.0
	件	%

(4) 診療科別

精神科	29	15.8
心療内科	26	14.2
小児科	25	13.7
内科	24	13.1
消化器科	17	9.3
皮膚科	16	8.7
整形外科	13	7.1
泌尿器科	12	6.6
呼吸器科	6	3.3
脳神経外科	4	2.2
神経内科	3	1.6
肛門科	3	1.6
耳鼻咽喉科	2	1.1
循環器科	1	0.5
その他	1	0.5
不明	1	0.5
合計	183	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(183件) < 回答件数(207件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	29	14.0
病気・症状について説明	27	13.0
経過観察・受診の目安について説明	25	12.1
家庭看護・応急処置の助言・指導	25	12.1
不安や悩みについて解決方法を助言	22	10.6
何科を受診するのがよいか提案	13	6.3
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	8	3.9
症状の改善がなければ受診するよう勧奨	7	3.4
薬の効果・効能について説明	6	2.9
薬の用法・容量について説明	5	2.4
事故・ケガについて説明	5	2.4
希望に沿った医療機関を案内	5	2.4
治療の内容について説明	4	1.9
主治医に相談するように助言	4	1.9
薬の副作用について説明	4	1.9
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	3	1.4
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.0
所定の医療機関情報を提供した	2	1.0
公的機関を案内した	2	1.0
他の窓口を案内した	2	1.0
病気やケガの症状について緊急性を説明	1	0.5
希望と異なる医療機関を代替案として提示	1	0.5
本日診療時間内に受診するよう勧奨	1	0.5
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	1	0.5
望ましい食生活について助言	1	0.5
療養のために必要な栄養の助言	1	0.5
医療機関の総合窓口を案内した	1	0.5
合計	207	100.0
	件	%