【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和6年9月1日～30日)

1 応答率 **89.2%**

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 **61** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	44	72.1
5～10分未満	10	16.4
10～15分未満	6	9.8
15～20分未満		
20～30分未満	1	1.6
30分以上		
合計	61	100.0
	件	%

【平均】4分12秒 【最長】23分49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	2.1		1	1.6	
30代	3	21.4	5	10.6		8	13.1	
40代	1	7.1	26	55.3		27	44.3	
50代			4	8.5		4	6.6	
60代	5	35.7	2	4.3		7	11.5	
70代	5	35.7	6	12.8		11	18.0	
80歳以上			2	4.3		2	3.3	
不明			1	2.1		1	1.6	
合計	14	100.0	47	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～	4	6.6	15	24.6
7時～	5	8.2		
8時～	4	6.6	午前中(8時～12時)	
9時～	4	6.6		
10時～	3	4.9	12	19.7
11時～	1	1.6		
12時～	4	6.6	午後(12時～17時)	
13時～	1	1.6		
14時～	5	8.2	17	27.9
15時～	3	4.9		
16時～	4	6.6		
17時～	4	6.6	夜間(17時～23時)	
18時～	2	3.3		
19時～	3	4.9		
20時～	1	1.6	10	16.4
21時～				
22時～				
23時～	1	1.6	深夜(23時～5時)	
0時～	1	1.6		
1時～	1	1.6		
2時～	2	3.3	7	11.5
3時～				
4時～	2	3.3		
合計	61	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	12	19.7
火	5	8.2
水	9	14.8
木	6	9.8
金	9	14.8
土	10	16.4
日	10	16.4
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	
	件	%	件	%	件	%	件	%
1歳未満								
1～2歳未満	2	11.8	2	4.7			4	6.7
2～3歳未満	1	5.9					1	1.7
3～4歳未満								
4～5歳未満	1	5.9					1	1.7
5～6歳未満								
6～12歳未満			1	2.3			1	1.7
12～15歳未満								
15～20歳未満			1	2.3			1	1.7
20代			1	2.3			1	1.7
30代			3	7.0			3	5.0
40代	1	5.9	24	55.8			25	41.7
50代			1	2.3			1	1.7
60代			1	2.3			1	1.7
70代	7	41.2	5	11.6			12	20.0
80歳以上	4	23.5	4	9.3			8	13.3
不明	1	5.9			1.0		1	1.7
合計	17	100.0	43	100.0	1.0		60	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	43	70.5
配偶者	6	9.8
子ども	7	11.5
親	2	3.3
孫	1	1.6
その他	2	3.3
不明		
合計	61	100.0
	件	%

3 相談件数 160 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(160件)」となります。

(1) 健康ステージ別

健康増進・疾病予防		
健康不安・症状なし・治療前		
病気の懸念・症状あり・治療前	70	43.8
通院・治療中	28	17.5
事故・ケガ	25	15.6
日常生活の悩み	36	22.5
終末期	1	0.6
その他		
不明		
合計	160	100.0
	件	%

(2) 主訴別

情報を知りたい	11	6.9
専門的な指導が欲しい	75	46.9
受診の必要性を知りたい	21	13.1
対処の方法を知りたい	14	8.8
悩みの不安を解消したい	8	5.0
聴いてほしい	31	19.4
合計	160	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	81	50.6
医療機関に関する相談	38	23.8
メンタルヘルスに関する相談	21	13.1
事故・ケガと治療に関する相談	13	8.1
薬に関する相談	4	2.5
健康の保持増進に関する相談	2	1.3
問い合わせ	1	0.6
合計	160	99.4
	件	%

(4) 診療科別

内科	36	22.5
心療内科	33	20.6
小児科	16	10.0
脳神経外科	12	7.5
精神科	11	6.9
皮膚科	8	5.0
消化器科	7	4.4
整形外科	7	4.4
泌尿器科	6	3.8
形成外科	6	3.8
眼科	5	3.1
循環器科	3	1.9
外科	3	1.9
婦人科	3	1.9
耳鼻咽喉科	2	1.3
その他	1	0.6
不明	1	0.6
合計	160	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(160件) < 回答件数(172件)」となります。

病気・症状について説明	27	15.7
気持ちが落ち着くまで傾聴	26	15.1
経過観察・受診の目安について説明	21	12.2
家庭看護・応急措置の助言・指導	17	9.9
不安や悩みについて解決法を助言	16	9.3
所定の医療機関情報を提供した	13	7.6
何科を受診するのがよいか提案	9	5.2
事故・ケガについて説明	5	2.9
主治医に相談するよう助言	5	2.9
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	5	2.9
病気やケガの症状について緊急性を説明	4	2.3
治療の内容について説明	3	1.7
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	3	1.7
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	3	1.7
119番し医療機関を受診するよう勧奨	2	1.2
本日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.2
希望と異なる医療機関を代替案として提示	2	1.2
薬の用法・容量について説明	2	1.2
薬の効果・効能について説明	2	1.2
薬の副作用について説明	2	1.2
希望に沿った医療機関を案内	1	0.6
公的機関を案内した	1	0.6
要件を伺い報告した	1	0.6
合計	172	100.0
	件	%