

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和6年10月1日～31日)

1 応答率 95.6%

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 40 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	29	72.5
5～10分未満	7	17.5
10～15分未満	2	5.0
15～20分未満	1	2.5
20～30分未満	1	2.5
30分以上		
合計	40	100.0
	件	%

【平均】4分21秒 【最長】25分51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	3.4		1	2.5
30代	1	9.1	5	17.2		6	15.0
40代			17	58.6		17	42.5
50代	8	72.7	1	3.4		9	22.5
60代			1	3.4		1	2.5
70代	2	18.2	2	6.9		4	10.0
80歳以上			2	6.9		2	5.0
不明							
合計	11	100.0	29	100.0		40	100.0
	件	%	件	%	件	件	%

(2) -② 住所別

鹿角市	40	100.0
小坂町		
不明		
合計	40	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～			早朝(5時～8時)	
6時～	5	12.5	7	17.5
7時～	2	5.0		
8時～	3	7.5	午前中(8時～12時)	
9時～	1	2.5		
10時～			6	15.0
11時～	2	5.0		
12時～	1	2.5	午後(12時～17時)	
13時～				
14時～	2	5.0	9	22.5
15時～	3	7.5		
16時～	3	7.5		
17時～	1	2.5	夜間(17時～23時)	
18時～	3	7.5		
19時～	4	10.0		
20時～	1	2.5	9	22.5
21時～				
22時～				
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～	2	5.0		
1時～				
2時～	3	7.5	9	22.5
3時～	2	5.0		
4時～	2	5.0		
合計	40	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	6	15.0
火	7	17.5
水	5	12.5
木	6	15.0
金	4	10.0
土	7	17.5
日	5	12.5
合計	40	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	1.9			1	1.0
1～2歳未満								
2～3歳未満								
3～4歳未満								
4～5歳未満	4	8.5					4	4.0
5～6歳未満			4	7.5			4	4.0
6～12歳未満	8	17.0					8	8.0
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代			1	1.9			1	1.0
30代	5	10.6					5	5.0
40代			28	52.8			28	28.0
50代	18	38.3					18	18.0
60代			6	11.3			6	6.0
70代	8	17.0	4	7.5			12	12.0
80歳以上	4	8.5	9	17.0			13	13.0
不明								
合計	47	100.0	53	100.0			100	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	65	65.0
配偶者	5	5.0
子ども	17	17.0
親	13	13.0
孫		
その他		
不明		
合計	100	100.0
	件	%

3 相談件数 100 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 (40件) < 相談件数 (100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	2	2.0
病気の懸念・症状あり・治療前	39	39.0
通院・治療中	25	25.0
事故・ケガ	8	8.0
日常生活の悩み	26	26.0
終末期		
その他		
不明		
合計	100	100.0
	件	%

(2) 主訴別

情報を知りたい	18	18.0
専門的な指導が欲しい	42	42.0
受診の必要性を知りたい	9	9.0
対処の方法を知りたい		
悩み不安を解消したい	3	3.0
聴いてほしい	28	28.0
合計	100	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	45	45.0
メンタルヘルスに関する相談	22	22.0
医療機関に関する相談	26	26.0
事故・ケガと治療に関する相談	4	4.0
薬に関する相談	2	2.0
母子保健に関する相談	1	1.0
合計	100	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	26	26.0
精神科	20	20.0
心療内科	18	18.0
小児科	12	12.0
皮膚科	6	6.0
整形外科	4	4.0
脳神経外科	4	4.0
歯科	3	3.0
循環器科	3	3.0
外科	3	3.0
産科	1	1.0
合計	100	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(100件) < 回答件数(105件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	18	17.1
不安や悩みについて解決策を助言	14	13.3
経過観察・受診の目安について説明	13	12.4
病気・症状について説明	13	12.4
何科を受診するのがよいか提案	11	10.5
家庭看護・応急措置の助言・指導	7	6.7
所定の医療機関情報を提供した	6	5.7
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	4	3.8
希望に沿った医療機関を案内	3	2.9
事故・ケガについて説明	2	1.9
病気やケガの症状について緊急性を説明	2	1.9
主治医に相談するよう助言	2	1.9
本日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.9
薬の効果・効能について説明	2	1.9
治療の内容について説明	1	1.0
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	1	1.0
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	1	1.0
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	1	1.0
薬の用法・容量について説明	1	1.0
授乳・離乳食について助言	1	1.0
合計	105	99.0
	件	%