

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和6年11月1日～30日)

1 応答率 **95.8%**

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	34	69.4
5～10分未満	12	24.5
10～15分未満	2	4.1
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37秒 【最長】25分08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	7.7					1	2.0
30代			6	16.7			6	12.2
40代	1	7.7	24	66.7			25	51.0
50代	6	46.2	1	2.8			7	14.3
60代	2	15.4	1	2.8			3	6.1
70代	3	23.1	3	8.3			6	12.2
80歳以上			1	2.8			1	2.0
不明								
合計	13	100.0	36	100.0			49	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	46	93.9
小坂町	3	6.1
不明		
合計	49	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	4	8.2	早朝(5時～8時)	
6時～	3	6.1	12	24.5
7時～	5	10.2		
8時～	4	8.2	午前中(8時～12時)	
9時～	5	10.2		
10時～	1	2.0	10	20.4
11時～				
12時～	3	6.1	午後(12時～17時)	
13時～	2	4.1		
14時～	2	4.1	13	26.5
15時～	5	10.2		
16時～	1	2.0		
17時～			夜間(17時～23時)	
18時～				
19時～				
20時～	2	4.1	7	14.3
21時～	5	10.2		
22時～				
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～	3	6.1		
1時～	1	2.0		
2時～			7	14.3
3時～	1	2.0		
4時～	2	4.1		
合計	49	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	10	20.4
火	3	6.1
水	5	10.2
木	11	22.4
金	7	14.3
土	5	10.2
日	8	16.3
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	
	件	%	件	%	件	%	件	%
1歳未満	2	11.1	1	3.2			3	6.1
1～2歳未満			1	3.2			1	2.0
2～3歳未満								
3～4歳未満								
4～5歳未満			1	3.2			1	2.0
5～6歳未満								
6～12歳未満	1	5.6					1	2.0
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代	1	5.6					1	2.0
30代	1	5.6	2	6.5			3	6.1
40代			24	77.4			24	49.0
50代	5	27.8					5	10.2
60代	2	11.1	1	3.2			3	6.1
70代	3	16.7	1	3.2			4	8.2
80歳以上	3	16.7					3	6.1
不明								
合計	18	100.0	31	100.0			49	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	36	73.5
配偶者	4	8.2
子ども	7	14.3
親	1	2.0
孫		
その他	1	2.0
不明		
合計	49	100.0
	件	%

3 相談件数 124 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(124件)」となります。

(1) 健康ステージ別

健康増進・疾病予防	2	1.6
健康不安・症状なし・治療前		
病気の懸念・症状あり・治療前	61	49.2
通院・治療中	16	12.9
事故・ケガ	2	1.6
日常生活の悩み	43	34.7
終末期		
その他		
不明		
合計	124	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	60	48.4
聴いてほしい	36	29.0
受診の必要性を知りたい	17	13.7
悩み不安を解消したい	10	8.1
情報を知りたい	1	0.8
合計	124	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	71	57.3
メンタルヘルスに関する相談	26	21.0
医療機関に関する相談	21	16.9
事故・ケガと治療に関する相談	2	1.6
健康の保持増進に関する相談	2	1.6
薬に関する相談	1	0.8
栄養・食事に関する相談	1	0.8
合計	124	100.0
	件	%

(4) 診療科別

精神科	32	25.8
内科	24	19.4
小児科	18	14.5
心療内科	18	14.5
皮膚科	7	5.6
呼吸器科	6	4.8
胃腸科	6	4.8
耳鼻咽喉科	5	4.0
脳神経外科	4	3.2
歯科	4	3.2
合計	124	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(124件) < 回答件数(131件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	26	19.8
不安や悩みについて解決方法を助言	22	16.8
病気・症状について説明	19	14.5
経過観察・受診の目安について説明	19	14.5
家庭看護・応急処置の助言・指導	12	9.2
何科を受診するのがよいか提案	7	5.3
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	5	3.8
所定の医療機関情報を提供した	5	3.8
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	3	2.3
主治医に相談するよう助言	2	1.5
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.5
病気やケガの症状について緊急性を説明	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
希望と異なる医療機関を代替案として提示	1	0.8
薬の用法・容量について説明	1	0.8
喫煙に関する意識づけと指導	1	0.8
望ましい食生活について助言	1	0.8
事故・ケガについて説明	1	0.8
合計	131	100.0
	件	%