

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和6年12月1日～31日)

1 応答率 93.1%

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 44 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	35	79.5
5～10分未満	6	13.6
10～15分未満	1	2.3
15～20分未満	1	2.3
20～30分未満	1	2.3
30分以上		
合計	44	100.0
	件	%

【平均】3分54秒 【最長】23分58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			1	3.0			1	2.3
20代	1	9.1	1	3.0			2	4.5
30代	1	9.1	3	9.1			4	9.1
40代			17	51.5			17	38.6
50代	5	45.5	2	6.1			7	15.9
60代			3	9.1			3	6.8
70代	2	18.2	2	6.1			4	9.1
80歳以上	1	9.1	4	12.1			5	11.4
不明	1	9.1					1	2.3
合計	11	100.0	33	100.0			44	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	43	97.7
小坂町	1	2.3
不明		
合計	44	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	3	6.8	早朝(5時～8時)	
6時～	2	4.5	6	13.6
7時～	1	2.3		
8時～	3	6.8	午前中(8時～12時)	
9時～	4	9.1		
10時～	2	4.5	12	27.3
11時～	3	6.8		
12時～	2	4.5	午後(12時～17時)	
13時～	3	6.8		
14時～	3	6.8	11	25.0
15時～	2	4.5		
16時～	1	2.3		
17時～	5	11.4	夜間(17時～23時)	
18時～	3	6.8		
19時～	3	6.8		
20時～			11	25.0
21時～				
22時～				
23時～	2	4.5	深夜(23時～5時)	
0時～				
1時～				
2時～	1	2.3	4	9.1
3時～	1	2.3		
4時～				
合計	44	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	10	22.7
火	12	27.3
水	4	9.1
木	5	11.4
金	2	4.5
土	5	11.4
日	6	13.6
合計	44	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	6.3			2	4.5
2～3歳未満			1	3.1			1	2.3
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満			2	6.3			2	4.5
12～15歳未満								
15～20歳未満			1	3.1			1	2.3
20代	1	8.3	2	6.3			3	6.8
30代	1	8.3	2	6.3			3	6.8
40代			13	40.6			13	29.5
50代	5	41.7	1	3.1			6	13.6
60代			2	6.3			2	4.5
70代	3	25.0	1	3.1			4	9.1
80歳以上	1	8.3	5	15.6			6	13.6
不明	1	8.3					1	2.3
合計	12	100.0	32	100.0			44	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	33	75.0
配偶者	2	4.5
子ども	6	13.6
親	1	2.3
孫		
その他	2	4.5
不明		
合計	44	100.0
	件	%

3 相談件数 113 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 (44件) < 相談件数 (113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	1.8
病気の懸念・症状あり・治療前	51	45.1
通院・治療中	33	29.2
事故・ケガ		
日常生活の悩み	27	23.9
終末期		
その他		
不明		
合計	113	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	61	54.0
聴いてほしい	21	18.6
情報を知りたい	8	7.1
悩み不安を解消したい	7	6.2
受診の必要性を知りたい	8	7.1
対処の方法を知りたい	8	7.1
その他		
合計	113	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	75	66.4
医療機関に関する相談	20	17.7
メンタルヘルスに関する相談	14	12.4
健康の保持増進に関する相談	2	1.8
薬に関する相談	1	0.9
問い合わせ	1	0.9
合計		
	113	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	38	33.6
小児科	16	14.2
心療内科	16	14.2
精神科	11	9.7
泌尿器科	7	6.2
皮膚科	5	4.4
歯科	5	4.4
耳鼻咽喉科	5	4.4
消化器科	4	3.5
循環器科	3	2.7
脳神経外科	3	2.7

合計	113	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(113件) < 回答件数(121件)」となります。

病気・症状について説明	26	21.5
経過観察・受診の目安について説明	21	17.4
気持ちが落ち着くまで傾聴	16	13.2
家庭看護・応急措置の助言・指導	11	9.1
不安や悩みについて解決方法を助言	10	8.3
何科を受診するのがよいか提案	7	5.8
主治医に相談するように助言	6	5.0
所定の医療機関を提供した	5	4.1
治療の内容について説明	3	2.5
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	3	2.5
本日診療時間内に受診するよう勧奨	2	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	2	1.7
感染予防について具体的な方法を案内	2	1.7
病気やケガの症状について緊急性を説明	1	0.8
119番し医療機関を受診するよう勧奨	1	0.8
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	1	0.8
薬の用法・容量について説明	1	0.8
薬の効果・効能について説明	1	0.8
禁煙に対する位置づけと指導	1	0.8
その他	1	0.8
合計	121	100.0
	件	%