

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和6年度)

1 応答率 91.9%

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 647 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	467	72.2
5～10分未満	134	20.7
10～15分未満	28	4.3
15～20分未満	13	2.0
20～30分未満	5	0.8
30分以上		
合計	647	100.0
	件	%

【平均】3分53秒 【最長】27分56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	0.7	1	0.2		2	0.3
20代	5	3.3	12	2.4		17	2.6
30代	18	11.8	74	15.0		92	14.2
40代	13	8.5	289	58.5		302	46.7
50代	40	26.1	29	5.9		69	10.7
60代	38	24.8	26	5.3		64	9.9
70代	32	20.9	33	6.7		65	10.0
80歳以上	4	2.6	27	5.5		31	4.8
不明	2	1.3	3	0.6		5	0.8
合計	153	100.0	494	100.0		647	100.0
	件	%	件	%	件	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	626	96.8
小坂町	20	3.1
その他	1	0.2
合計	647	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	46	7.1	早朝(5時～8時)	
6時～	56	8.7	154	23.8
7時～	52	8.0		
8時～	42	6.5	午前中(8時～12時)	
9時～	31	4.8	127	19.6
10時～	26	4.0		
11時～	28	4.3		
12時～	29	4.5	午後(12時～17時)	
13時～	20	3.1	121	18.7
14時～	25	3.9		
15時～	26	4.0		
16時～	21	3.2		
17時～	31	4.8	夜間(17時～23時)	
18時～	35	5.4	149	23.0
19時～	30	4.6		
20時～	22	3.4		
21時～	28	4.3		
22時～	3	0.5		
23時～	11	1.7	深夜(23時～5時)	
0時～	18	2.8	96	14.8
1時～	15	2.3		
2時～	16	2.5		
3時～	14	2.2		
4時～	22	3.4		
合計	647	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	97	15.0
火	75	11.6
水	88	13.6
木	96	14.8
金	82	12.7
土	102	15.8
日	107	16.5
合計	647	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	6	2.9	7	1.6			13	2.0
1～2歳未満	7	3.4	12	2.7			19	2.9
2～3歳未満	4	2.0	7	1.6			11	1.7
3～4歳未満	4	2.0	2	0.5			6	0.9
4～5歳未満	6	2.9	2	0.5			8	1.2
5～6歳未満			3	0.7			3	0.5
6～12歳未満	14	6.9	11	2.5			25	3.9
12～15歳未満								
15～20歳未満	4	2.0	5	1.1			9	1.4
20代	11	5.4	8	1.8			19	2.9
30代	13	6.4	26	5.9			39	6.0
40代	7	3.4	268	60.8			275	42.5
50代	35	17.2	11	2.5			46	7.1
60代	35	17.2	14	3.2			49	7.6
70代	36	17.6	27	6.1			63	9.7
80歳以上	20	9.8	38	8.6			58	9.0
不明	2	1.0			2	100.0	4	0.6
合計	204	100.0	441	100.0	2	100.0	647	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	466	72.0
配偶者	32	4.9
子ども	100	15.5
親	33	5.1
孫	3	0.5
その他	13	2.0
不明		
合計	647	100.0
	件	%

3 相談件数 1662 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 (647件) < 相談件数 (1662件)」となります。

(1) 健康ステージ別

病気の懸念・症状あり・治療前	690	41.5
日常生活の悩み	454	27.3
通院・治療中	349	21.0
事故・ケガ	144	8.7
健康不安・症状無し・治療前	16	1.0
健康増進・疾患予防	3	0.2
終末期		
その他	1	0.1
不明	5	0.3
合計	1662	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	747	44.9
聴いてほしい	395	23.8
受診の必要性を知りたい	213	12.8
情報を知りたい	123	7.4
対処の方法を知りたい	93	5.6
悩み不安を解消したい	91	5.5
その他		
合計	1662	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	885	53.2
医療機関に関する相談	356	21.4
メンタルヘルスに関する相談	281	16.9
事故・ケガと治療に関する相談	82	4.9
薬に関する相談	33	2.0
健康の保持増進に関する相談	8	0.5
検査・健康診断に関する相談	7	0.4
栄養・食事に関する相談	4	0.2
介護に関する問題	3	0.2
母子健康に関する相談	1	0.1
予防接種に関する相談		
育児・しつけに関する相談		
問い合わせ	2	0.1
その他		
合計	1662	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	359	21.6
精神科	284	17.1
心療内科	244	14.7
小児科	235	14.1
皮膚科	81	4.9
整形外科	79	4.8
消化器科	60	3.6
脳神経外科	52	3.1
耳鼻咽喉科	46	2.8
泌尿器科	39	2.3
外科	34	2.0
眼科	32	1.9
循環器科	28	1.7
歯科	20	1.2
胃腸科	19	1.1
神経内科	16	1.0
呼吸器科	15	0.9
形成外科	6	0.4
婦人科	3	0.2
肛門科	3	0.2
アレルギー科	2	0.1
産科	1	0.1
その他・不明	4	0.2
合計	1662	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(1662件) < 回答件数(1770件)」となります。

病気・症状について説明	281	15.9
気持ちが落ち着くまで傾聴	279	15.8
経過観察・受診の目安について説明	233	13.2
不安や悩みについて解決方法を助言	198	11.2
家庭看護・応急処置の助言・指導	166	9.4
何科を受診するのがよいか提案	117	6.6
所定の医療機関情報を提供した	100	5.6
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	50	2.8
主治医に相談するように助言	49	2.8
事故・ケガについて説明	36	2.0
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	34	1.9
治療の内容について説明	30	1.7
本日診療時間内に受診するよう勧奨	26	1.5
病気やケガの症状について緊急性を説明	21	1.2
薬の用法・容量について説明	21	1.2
希望に沿った医療機関を案内	20	1.1
薬の効果・効能について説明	20	1.1
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	18	1.0
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	17	1.0
薬の副作用について説明	16	0.9
119番し医療機関を受診するよう勧奨	6	0.3
公的機関を案内した	5	0.3

希望と異なる医療機関を代替案として提案	5	0.3
他の窓口を案内した	3	0.2
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	3	0.2
検査結果について説明	2	0.1
望ましい食生活について助言	2	0.1
感染予防について具体的な方法を案内	2	0.1
療養のために必要な栄養の助言	2	0.1
禁煙に対する意識づけと指導	2	0.1
介護サービスの利用について	1	0.1
授乳・離乳食について助言	1	0.1
介護保険・行政福祉制度について案内	1	0.1
医療機関の総合案内を案内した	1	0.1
その他	2	0.1
合計	1770	100.0
	件	%

(6) 月間件数推移(相談件数)

