

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和7年1月1日～31日)

1 応答率 92.5%

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 63 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	46	73.0
5～10分未満	15	23.8
10～15分未満	1	1.6
15～20分未満	1	1.6
20～30分未満		
30分以上		
合計	63	100.0
	件	%

【平均】3分40秒 【最長】20分01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	4.8				1	1.6
20代	2	9.5	2	4.8		4	6.3
30代	1	4.8	12	28.6		13	20.6
40代	2	9.5	23	54.8		25	39.7
50代	5	23.8	1	2.4		6	9.5
60代	2	9.5				2	3.2
70代	8	38.1	1	2.4		9	14.3
80歳以上			2	4.8		2	3.2
不明			1	2.4		1	1.6
合計	21	100.0	42	100.0		63	100.0
	件	%	件	%	件	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	60	95.2
小坂町	2	3.2
不明	1	1.6
合計	63	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～			早朝(5時～8時)	
6時～	5	7.9	14	22.2
7時～	9	14.3		
8時～	5	7.9	午前中(8時～12時)	
9時～	3	4.8		
10時～	3	4.8	14	22.2
11時～	3	4.8		
12時～	3	4.8	午後(12時～17時)	
13時～	2	3.2		
14時～	2	3.2	10	15.9
15時～	2	3.2		
16時～	1	1.6		
17時～	4	6.3	夜間(17時～23時)	
18時～	6	9.5		
19時～	1	1.6		
20時～	3	4.8	17	27.0
21時～	3	4.8		
22時～				
23時～	1	1.6	深夜(23時～5時)	
0時～				
1時～	2	3.2		
2時～	1	1.6	8	12.7
3時～	2	3.2		
4時～	2	3.2		
合計	63	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	6	9.5
火	5	7.9
水	9	14.3
木	7	11.1
金	9	14.3
土	14	22.2
日	13	20.6
合計	63	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	2	7.4	1	2.8		3	4.8	
1～2歳未満			1	2.8		1	1.6	
2～3歳未満			1	2.8		1	1.6	
3～4歳未満	1	3.7				1	1.6	
4～5歳未満	1	3.7				1	1.6	
5～6歳未満								
6～12歳未満	3	11.1				3	4.8	
12～15歳未満								
15～20歳未満	2	7.4	3	8.3		5	7.9	
20代	3	11.1	1	2.8		4	6.3	
30代	1	3.7	5	13.9		6	9.5	
40代	1	3.7	18	50.0		19	30.2	
50代	4	14.8				4	6.3	
60代	2	7.4				2	3.2	
70代	6	22.2	3	8.3		9	14.3	
80歳以上	1	3.7	3	8.3		4	6.3	
不明								
合計	27	100.0	36	100.0		63	100.0	
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	41	65.1
配偶者	5	7.9
子ども	16	25.4
親	1	1.6
孫		
その他		
不明		
合計	63	100.0
	件	%

3 相談件数 182 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(63件) < 相談件数(182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	108	59.3
日常生活の悩み	26	14.3
通院・治療中	31	17.0
事故・ケガ	13	7.1
健康不安・症状無し・治療前	4	2.2
合計	182	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	67	36.8
聴いてほしい	26	14.3
受診の必要性を知りたい	41	22.5
情報を知りたい	31	17.0
対処の方法を知りたい	10	5.5
悩み不安を解消したい	7	3.8
合計	182	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	100	54.9
医療機関に関する相談	47	25.8
メンタルヘルスに関する相談	19	10.4
事故・ケガと治療に関する相談	8	4.4
薬に関する相談	5	2.7
検査・健康診断に関する相談	2	1.1
介護に関する相談	1	0.5
合計	182	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	62	34.1
小児科	36	19.8
精神科	26	14.3
消化器科	13	7.1
診療内科	11	6.0
皮膚科	10	5.5
外科	9	4.9
整形外科	7	3.8
呼吸器科	3	1.6
歯科	3	1.6
眼科	2	1.1

合計	182	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(182件) < 回答件数(185件)」となります。

病気・症状について説明	37	20.0
経過観察・受診の目安について説明	26	14.1
所定の医療機関情報を提供した	22	11.9
何科を受診するするのがよいか提案	18	9.7
気持ちが落ち着くまで傾聴	18	9.7
家庭看護・応急処置の助言・指導	17	9.2
不安や悩みについて解決方法を助言	12	6.5
治療の内容について説明	4	2.2
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	4	2.2
事故・ケガについて説明	3	1.6
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	3	1.6
主治医に相談するように助言	3	1.6
薬の効果・効能について説明	3	1.6
本日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.1
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.1
病気やケガの症状について緊急性を説明	1	0.5
119番し医療機関を受診するよう勧奨	1	0.5
希望に沿った医療機関を案内	1	0.5
希望と異なる医療機関を代替案として提示	1	0.5
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	1	0.5
薬の用法・容量について説明	1	0.5
薬の副作用について説明	1	0.5
介護サービスの利用について案内	1	0.5
介護保険・行政福祉制度について案内	1	0.5
公的機関を案内した	1	0.5
他の窓口を案内した	1	0.5
合計	185	100.0
	件	%