【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和7年3月1日～31日)

1 応答率 **95.1%**

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 **51** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	41	80.4
5～10分未満	7	13.7
10～15分未満	2	3.9
15～20分未満	1	2.0
20～30分未満		
30分以上		
合計	51	100.0
	件	%

【平均】3分19秒 【最長】21分34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								
30代	3	20.0	4	11.1		7	13.7	
40代	2	13.3	24	66.7		26	51.0	
50代	5	33.3	2	5.6		7	13.7	
60代	2	13.3	4	11.1		6	11.8	
70代	2	13.3	2	5.6		4	7.8	
80歳以上	1	6.7				1	2.0	
不明								
合計	15	100.0	36	100.0		51	100.0	
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) -② 住所別

鹿角市	49	96.1
小坂町	2	3.9
不明		
合計	51	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

時間帯	件数	割合	時間帯	件数	割合
5時～			早朝(5時～8時)		
6時～	8	15.7		15	29.4
7時～	7	13.7			
8時～	4	7.8	午前中(8時～12時)		
9時～	1	2.0			
10時～	5	9.8		11	21.6
11時～	1	2.0			
12時～	3	5.9	午後(12時～17時)		
13時～	3	5.9			
14時～	2	3.9		11	21.6
15時～					
16時～	3	5.9			
17時～	1	2.0	夜間(17時～23時)		
18時～	2	3.9			
19時～	3	5.9			
20時～	2	3.9		11	21.6
21時～	3	5.9			
22時～					
23時～	1	2.0	深夜(23時～5時)		
0時～	1	2.0			
1時～	1	2.0			
2時～				3	5.9
3時～					
4時～					
合計	51	100.0			
	件	%	件	%	

(2) - ③ 曜日別

月	11	21.6
火	4	7.8
水	7	13.7
木	6	11.8
金	5	9.8
土	9	17.6
日	9	17.6
合計	51	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	%	
1歳未満	1	4.8				1	2.0	
1～2歳未満	1	4.8	1	3.3		2	3.9	
2～3歳未満	1	4.8	1	3.3		2	3.9	
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満	3	14.3	1	3.3		4	7.8	
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代	1	4.8				1	2.0	
30代	1	4.8				1	2.0	
40代	1	4.8	21	70.0		22	43.1	
50代	5	23.8	1	3.3		6	11.8	
60代	2	9.5	3	10.0		5	9.8	
70代	3	14.3	1	3.3		4	7.8	
80歳以上	2	9.5	1	3.3		3	5.9	
不明								
合計	21	100.0	30	100.0		51	100.0	
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	38	74.5
配偶者	1	2.0
子ども	9	17.6
親	2	3.9
孫	1	2.0
その他		
不明		
合計	51	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(51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		
健康不安・症状なし・治療前	3	2.4
病気の懸念・症状あり・治療前	53	42.7
通院・治療中	25	20.2
事故・ケガ	9	7.3
日常生活の悩み	34	27.4
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	58	46.8
受診の必要性を知りたい	15	12.1
聴いてほしい	31	25.0
情報を知りたい	3	2.4
悩み不安を解消したい	5	4.0
対処の方法を知りたい	12	9.7
合計	124	90.3
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	71	57.3
医療機関に関する相談	27	21.8
メンタルヘルスに関する相談	20	16.1
事故・ケガと治療に関する相談	5	4.0
薬に関する相談	1	0.8
合計	124	100.0
	件	%

(4) 診療科別

小児科	26	21.0
心療内科	26	21.0
内科	25	20.2
精神科	15	12.1
整形外科	9	7.3
耳鼻咽喉科	7	5.6
消化器科	5	4.0
胃腸科	5	4.0
眼科	4	3.2
泌尿器科	2	1.6

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(127)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	23	18.1
病気・ケガについて説明	22	17.3
経過観察・受診の目安について説明	20	15.7
不安や悩みについて解決方法を助言	13	10.2
家庭看護・応急処置の助言・指導	8	6.3
何科を受診するのがよいか提案	10	7.9
所定の医療機関情報を提供した	6	4.7
主治医に相談するように助言	5	3.9
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	3	2.4
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	3	2.4
事故・ケガについて説明	3	2.4
治療の内容について説明	2	1.6
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	2	1.6
本日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.6
病気やケガの症状について緊急性を説明	2	1.6
希望に沿った医療機関を案内	1	0.8
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	1	0.8
薬の副作用について説明	1	0.8

合計	127	100.0
-----------	------------	--------------

	件	%
--	---	---