

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和7年6月1日～30日)

1 応答率 **94.8%**

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 **57 件**

(1) 通話時間別

0～5分未満	46	80.7
5～10分未満	8	14.0
10～15分未満	3	5.3
15～20分未満		
20～30分未満		
30分以上		
合計	57	100.0
	件	%

【平均】3分6秒 【最長】22分14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	2.3			2	3.5
30代	1	7.7	8	18.2			9	15.8
40代			33	75.0			33	57.9
50代	4	30.8					4	7.0
60代	3	23.1					3	5.3
70代	4	30.8					4	7.0
80歳以上			2	4.5			2	3.5
不明								
合計	13	100.0	44	100.0			57	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	53	93.0
小坂町	4	7.0
不明		
合計	57	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	4	7.0	早朝(5時～8時)	
6時～	6	10.5	28	49.1
7時～	18	31.6		
8時～	2	3.5	午前中(8時～12時)	
9時～	2	3.5		
10時～	4	7.0	10	17.5
11時～	2	3.5		
12時～	3	5.3	午後(12時～17時)	
13時～	1	1.8		
14時～	1	1.8	9	15.8
15時～				
16時～	4	7.0		
17時～	2	3.5	夜間(17時～23時)	
18時～	2	3.5		
19時～	2	3.5		
20時～	4	7.0	10	17.5
21時～				
22時～				
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～				
1時～				
2時～				
3時～				
4時～				
合計	57	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	7	12.3
火	9	15.8
水	10	17.5
木	12	21.1
金	6	10.5
土	6	10.5
日	7	12.3
合計	57	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	1	6.7	1	2.4			2	3.5
1～2歳未満			1	2.4			1	1.8
2～3歳未満			1	2.4			1	1.8
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満	1	6.7	2	4.8			3	5.3
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代	2	13.3					2	3.5
30代	1	6.7	4	9.5			5	8.8
40代			30	71.4			30	52.6
50代	4	26.7					4	7.0
60代	3	20.0					3	5.3
70代	3	20.0	1	2.4			4	7.0
80歳以上			2	4.8			2	3.5
不明								
合計	15	100.0	42	100.0			57	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	48	84.2
配偶者	1	1.8
子ども	8	14.0
親		
孫		
その他		
不明		
合計	57	100.0
	件	%

3 相談件数 141 件

注) 入電1件で複数の質問をされる場合があるため、入電件数と相談件数は一致しません。

(1) 健康ステージ別

健康不安・症状無し・治療前	4	2.8
病気の懸念・症状あり・治療前	48	34.0
通院・治療中	21	14.9
事故・ケガ	16	11.3
日常生活の悩み	52	36.9
合計	141	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	47	33.3
受診の必要性を知りたい	26	18.4
対処の方法を知りたい	13	9.2
悩み不安を解消したい	4	2.8
聴いてほしい	51	36.2
合計	141	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	71	50.4
事故・ケガと治療に関する相談	9	6.4
薬に関する相談	1	0.7
メンタルヘルスに関する相談	31	22.0
健康の保持増進に関する相談	1	0.7
医療機関に関する相談	28	19.9
合計	141	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	16	11.3
精神科	22	15.6
神経内科	9	6.4
消化器科	7	5.0
胃腸科	3	2.1
小児科	17	12.1
外科	4	2.8
整形外科	6	4.3
脳神経外科	8	5.7
皮膚科	11	7.8
耳鼻咽喉科	4	2.8
心療内科	34	24.1
合計	141	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、相談件数と回答件数は一致しません。

病気・症状について説明	17	12.0
事故・ケガについて説明	4	2.8
治療の内容について説明	2	1.4
主治医に相談するように助言	5	3.5
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	2	1.4
本日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.4
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.4
所定の医療機関情報を提供した	4	2.8
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	4	2.8
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	5	3.5
希望に沿った医療機関を案内	1	0.7
希望と異なる医療機関を代替案として提示	2	1.4
何科を受診するのがよいか提案	8	5.6
経過観察・受診の目安について説明	19	13.4
家庭看護・応急処置の助言・指導	10	7.0
薬の副作用について説明	1	0.7
気持ちが落ち着くまで傾聴	27	19.0
不安や悩みについて解決方法を助言	26	18.3
他の窓口を案内した	1	0.7
合計	142	100.0
	件	%