

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和7年7月1日～31日)

1 応答率 93.4%

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 56 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	41	73.2
5～10分未満	13	23.2
10～15分未満	2	3.6
15～20分未満		
20～30分未満		
30分以上		
合計	56	100.0
	件	%

【平均】3分33秒 【最長】20分41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	8.3	4	9.1			5	8.9
30代	1	8.3	5	11.4			6	10.7
40代	1	8.3	19	43.2			20	35.7
50代	3	25.0	3	6.8			6	10.7
60代	2	16.7	1	2.3			3	5.4
70代	3	25.0	9	20.5			12	21.4
80歳以上	1	8.3	3	6.8			4	7.1
不明								
合計	12	100.0	44	100.0			56	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	54	96.4
小坂町	2	3.6
不明		
合計	56	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	3	5.4	早朝(5時～8時)	
6時～	3	5.4	16	28.6
7時～	10	17.9		
8時～	3	5.4	午前中(8時～12時)	
9時～	4	7.1		
10時～	3	5.4	14	25.0
11時～	4	7.1		
12時～	2	3.6	午後(12時～17時)	
13時～	3	5.4		
14時～	1	1.8	17	30.4
15時～	7	12.5		
16時～	4	7.1		
17時～	2	3.6	夜間(17時～23時)	
18時～	1	1.8		
19時～	3	5.4		
20時～			8	14.3
21時～	1	1.8		
22時～	1	1.8		
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～				
1時～				
2時～			1	1.8
3時～				
4時～	1	1.8		
合計	56	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	10	17.9
火	5	8.9
水	11	19.6
木	8	14.3
金	7	12.5
土	5	8.9
日	10	17.9
合計	56	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			4	9.3			4	7.1
1～2歳未満								
2～3歳未満								
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満	1	7.7	2	4.7			3	5.4
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代	1	7.7					1	1.8
30代	1	7.7	4	9.3			5	8.9
40代			17	39.5			17	30.4
50代	3	23.1	1	2.3			4	7.1
60代	3	23.1	1	2.3			4	7.1
70代	3	23.1	9	20.9			12	21.4
80歳以上	1	7.7	5	11.6			6	10.7
不明								
合計	13	100.0	43	100.0			56	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	46	82.1
配偶者		
子ども	7	12.5
親	3	5.4
孫		
その他		
不明		
合計	56	100.0
	件	%

3 相談件数 137 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

健康増進・疾病予防	2	1.5
健康不安・症状無し・治療前		
病気の懸念・症状あり・治療前	51	37.2
通院・治療中	25	18.2
事故・ケガ	18	13.1
日常生活の悩み	40	29.2
終末期		
その他	1	0.7
不明		
合計	137	100.0
	件	%

(2) 主訴別

情報を知りたい	8	5.8
専門的な指導が欲しい	54	39.4
受診の必要性を知りたい	25	18.2
対処の方法を知りたい	6	4.4
悩み不安を解消したい	6	4.4
聴いてほしい	38	27.7
合計	137	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	63	46.0
事故・ケガと治療に関する相談	12	8.8
検査・健康診断に関する相談	1	0.7
薬に関する相談	1	0.7
介護に関する問題	1	0.7
母子健康に関する相談	1	
メンタルヘルスに関する相談	25	
健康の保持増進に関する相談	2	
医療機関に関する相談	30	21.9
問い合わせ	1	0.7
合計	137	79.6
	件	%

(4) 診療科別

内科	37	27.0
精神科	14	10.2
小児科	18	13.1
整形外科	9	6.6
脳神経外科	8	5.8
皮膚科	4	2.9
泌尿器科	4	2.9
眼科	5	3.6
耳鼻咽喉科	2	1.5
心療内科	30	21.9
歯科	4	2.9
その他	2	1.5
合計	137	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	19	12.8
事故・ケガについて説明	6	4.0
病気やケガの症状について緊急性を説明	1	0.7
治療の内容について説明	2	1.3
主治医に相談するように助言	6	4.0
本日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.3
所定の医療機関情報を提供した	4	2.7
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	8	5.4
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	4	2.7
希望に沿った医療機関を案内	3	2.0
何科を受診するのがよいか提案	11	7.4
経過観察・受診の目安について説明	17	11.4
家庭看護・応急処置の助言・指導	15	10.1
検査結果について説明	1	0.7
薬の用法・容量について説明	1	0.7
薬の効果・効能について説明	1	
気持ちが落ち着くまで傾聴	25	16.8
不安や悩みについて解決方法を助言	21	
公的機関を案内した	1	0.7
その他	1	
合計	149	84.6
	件	%