

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和7年9月1日～30日)

## 1 応答率 95.0%

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 39 件

## (1) 通話時間別

0～5分未満	21	53.8
5～10分未満	10	25.6
10～15分未満	6	15.4
15～20分未満	2	5.1
20～30分未満		
30分以上		
<b>合計</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】6分0秒 【最長】19分29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			4	12.5			4	10.3
30代			2	6.3			2	5.1
40代	2	28.6	12	37.5			14	35.9
50代	2	28.6	3	9.4			5	12.8
60代	2	28.6	3	9.4			5	12.8
70代			5	15.6			5	12.8
80歳以上	1	14.3	3	9.4			4	10.3
不明								
<b>合計</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>			<b>39</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (2) - ② 住所別

鹿角市	38	97.4
小坂町	1	2.6
不明		
<b>合計</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (2) - ③ 時間帯別

5時～		早朝(5時～8時)			
6時～	4	10.3	5	12.8	
7時～	1	2.6			
8時～		午前中(8時～12時)			
9時～	3	7.7			
10時～	5	12.8	11	28.2	
11時～	2	5.1			
12時～		午後(12時～17時)			
13時～	2	5.1			
14時～			9	23.1	
15時～	3	7.7			
16時～	4	10.3			
17時～		夜間(17時～23時)			
18時～	2	5.1			
19時～	2	5.1			
20時～	1	2.6	11	28.2	
21時～	4	10.3			
22時～	1	2.6			
23時～		深夜(23時～5時)			
0時～					
1時～	1	2.6			
2時～	2	5.1	3	7.7	
3時～					
4時～					
<b>合計</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>			
	件	%	件	%	

## (2) - ③ 曜日別

月	8	20.5
火	5	12.8
水	7	17.9
木	5	12.8
金	8	20.5
土	1	2.6
日	5	12.8
<b>合計</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>
	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	3.4		1	2.6
1～2歳未満							
2～3歳未満							
3～4歳未満							
4～5歳未満	1	10.0				1	2.6
5～6歳未満							
6～12歳未満							
12～15歳未満							
15～20歳未満	2	20.0				2	5.1
20代	1	10.0	3	10.3		4	10.3
30代			3	10.3		3	7.7
40代	1	10.0	10	34.5		11	28.2
50代	1	10.0	2	6.9		3	7.7
60代	2	20.0	3	10.3		5	12.8
70代	1	10.0	2	6.9		3	7.7
80歳以上	1	10.0	5	17.2		6	15.4
不明					1.0		
<b>合計</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>1.0</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	件	%

## (3) - ② 続柄別

本人	28	71.8
配偶者	3	7.7
子ども	5	12.8
親	2	5.1
孫		
その他	1	2.6
不明		
<b>合計</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**3 相談件数 120 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		
健康不安・症状なし・治療前		
病気の懸念・症状あり・治療前	54	45.0
通院・治療中	39	32.5
事故・ケガ	13	10.8
日常生活の悩み	14	11.7
終末期		
その他		
不明		
<b>合計</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴別**

情報を知りたい	20	16.7
専門的な指導が欲しい	59	49.2
受診の必要性を知りたい	13	10.8
対処の方法を知りたい	12	10.0
悩み不安を解消したい	1	0.8
聴いてほしい	15	12.5
<b>合計</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(3) 相談内容別**

病気・症状と治療に関する相談	66	55.0
事故・ケガと治療に関する相談	7	5.8
薬に関する相談	3	2.5
メンタルヘルスに関する相談	9	7.5
医療機関に関する相談	35	29.2

<b>合計</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

内科	38	31.7
精神科	6	5.0
神経内科	2	1.7
呼吸器科	4	3.3
消化器科	7	5.8
循環器科	3	2.5
小児科	3	2.5
外科	5	4.2
脳神経外科	10	8.3
皮膚科	12	10.0
泌尿器科	14	11.7
眼科	3	2.5
心療内科	13	10.8
<b>合計</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>
	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	24	18.9
事故・ケガについて説明	3	2.4
病気やケガの症状について緊急性を説明	4	3.1
治療の内容について説明	3	2.4
主治医に相談するように助言	4	3.1
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	4	3.1
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	3	2.4
所定の医療機関情報を提供した	8	6.3
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	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	4	3.1
希望に沿った医療機関を案内	2	1.6
希望と異なる医療機関を代替案として提示	1	0.8
何科を受診するのがよいか提案	7	5.5
経過観察・受診の目安について説明	16	12.6
家庭看護・応急処置の助言・指導	15	11.8
薬の用法・容量について説明	3	2.4
薬の効果・効能について説明	2	1.6
薬の副作用について説明	1	0.8
気持ちが落ち着くまで傾聴	12	9.4
不安や悩みについて解決方法を助言	6	4.7
公的機関を案内した	1	0.8
他の相談サービスを案内した	1	0.8
<b>合計</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>
	件	%