

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和7年12月1日～31日)

1 応答率 **96.0%**

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 **44 件**

## (1) 通話時間別

0～5分未満	35	79.5
5～10分未満	6	13.6
10～15分未満	1	2.3
15～20分未満	1	2.3
20～30分未満	1	2.3
30分以上		
<b>合計</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】3分50秒 【最長】24分52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	2	13.3	10	27.8			12	23.5
40代	4	26.7	16	44.4			20	39.2
50代	4	26.7	4	11.1			8	15.7
60代	2	13.3	2	5.6			4	7.8
70代			3	8.3			3	5.9
80歳以上	3	20.0	1	2.8			4	7.8
不明								
<b>合計</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>			<b>51</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (2) - ② 住所別

鹿角市	50	98.0
小坂町	1	2.0
不明		
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>
	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～					
7時～	12	23.5	12	23.5	
8時～	2	3.9	午前中(8時～12時)		
9時～	3	5.9			
10時～	5	9.8	12	23.5	
11時～	2	3.9			
12時～	2	3.9	午後(12時～17時)		
13時～	2	3.9			
14時～	5	9.8	16	31.4	
15時～	5	9.8			
16時～	2	3.9			
17時～			夜間(17時～23時)		
18時～					
19時～	2	3.9			
20時～	3	5.9	8	15.7	
21時～	1	2.0			
22時～	2	3.9			
23時～			深夜(23時～5時)		
0時～	2	3.9			
1時～					
2時～			3	5.9	
3時～	1	2.0			
4時～					
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>			
	件	%	件	%	

## (2) - ③ 曜日別

月	9	17.6
火	8	15.7
水	11	21.6
木	2	3.9
金	6	11.8
土	10	19.6
日	5	9.8
<b>合計</b>	<b>51</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	%	件	%
1歳未満			1	2.5			1	2.0
1～2歳未満								
2～3歳未満								
3～4歳未満			1	2.5			1	2.0
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満			1	2.5			1	2.0
12～15歳未満			1	2.5			1	2.0
15～20歳未満	1	9.1					1	2.0
20代			1	2.5			1	2.0
30代			10	25.0			10	19.6
40代			15	37.5			15	29.4
50代	3	27.3	3	7.5			6	11.8
60代	1	9.1	3	7.5			4	7.8
70代	2	18.2	3	7.5			5	9.8
80歳以上	4	36.4	1	2.5			5	9.8
不明								
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>			<b>51</b>	<b>100.0</b>

## (3) - ② 続柄別

本人	37	72.5
配偶者	3	5.9
子ども	6	11.8
親	4	7.8
孫		
その他	1	2.0
不明		
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>
	<b>件</b>	<b>%</b>

**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		
健康不安・症状なし・治療前		
病気の懸念・症状あり・治療前	64	46.7
通院・治療中	31	22.6
事故・ケガ	11	8.0
日常生活の悩み	31	22.6
終末期		
その他		
不明		
<b>合計</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴別**

情報を知りたい	12	8.8
専門的な指導が欲しい	61	44.5
受診の必要性を知りたい	20	14.6
対処の方法を知りたい	9	6.6
悩み不安を解消したい	8	5.8
聴いてほしい	27	19.7
その他		
<b>合計</b>	<b>137</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	73	53.3
事故・ケガと治療に関する相談	7	5.1
メンタルヘルスに関する相談	23	16.8
医療機関に関する相談	34	24.8
<b>合計</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

内科	34	24.8
精神科	16	11.7
呼吸器科	11	8.0
消化器科	2	1.5
胃腸科	2	1.5
循環器科	6	4.4
小児科	6	4.4
整形外科	5	3.6
脳神経外科	3	2.2
皮膚科	17	12.4
泌尿器科	4	2.9
眼科	5	3.6
耳鼻咽喉科	7	5.1
心療内科	19	13.9
<b>合計</b>	<b>137</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	17.3
事故・ケガについて説明	3	2.2
病気やケガの症状について緊急性を説明	3	2.2
主治医に相談するように助言	3	2.2
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	5	3.6
本日診療時間内に受診するよう勧奨	1	0.7
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	3	2.2
所定の医療機関情報を提供した	10	7.2
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	2	1.4
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	3	2.2
希望に沿った医療機関を案内	2	1.4
何科を受診するのがよいか提案	13	9.4
経過観察・受診の目安について説明	21	15.1
家庭看護・応急処置の助言・指導	13	9.4
気持ちが落ち着くまで傾聴	22	15.8
不安や悩みについて解決方法を助言	10	7.2
他の窓口を案内した	1	0.7
<b>合計</b>	<b>139</b>	<b>100.0</b>
	件	%