

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和8年1月1日～31日)

1 応答率 **95.2%**

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	38	67.9
5～10分未満	13	23.2
10～15分未満	5	8.9
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】22分17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	2.7			1	2.1
30代	1	9.1	7	18.9			8	16.7
40代	3	27.3	23	62.2			26	54.2
50代	4	36.4	2	5.4			6	12.5
60代			1	2.7			1	2.1
70代	1	9.1					1	2.1
80歳以上	1	9.1	3	8.1			4	8.3
不明	1	9.1					1	2.1
合計	11	100.0	37	100.0			48	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	46	95.8
小坂町	2	4.2
不明		
合計	48	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～					
7時～	12	25.0	12	25.0	
8時～	6	12.5	午前中(8時～12時)		
9時～					
10時～	3	6.3	11	22.9	
11時～	2	4.2			
12時～	1	2.1	午後(12時～17時)		
13時～	3	6.3			
14時～	1	2.1	10	20.8	
15時～	3	6.3			
16時～	2	4.2			
17時～	2	4.2	夜間(17時～23時)		
18時～	1	2.1			
19時～	4	8.3			
20時～	1	2.1	9	18.8	
21時～					
22時～	1	2.1			
23時～	2	4.2	深夜(23時～5時)		
0時～	2	4.2			
1時～					
2時～			6	12.5	
3時～	1	2.1			
4時～	1	2.1			
合計	48	100.0			
	件	%	件	%	

(2) - ③ 曜日別

月	5	10.4
火	8	16.7
水	3	6.3
木	11	22.9
金	7	14.6
土	7	14.6
日	7	14.6
合計	48	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			3	8.1			3	6.3
1～2歳未満								
2～3歳未満	1	9.1					1	2.1
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満								
12～15歳未満	1	9.1	2	5.4			3	6.3
15～20歳未満	1	9.1	1	2.7			2	4.2
20代	1	9.1					1	2.1
30代			4	10.8			4	8.3
40代			20	54.1			20	41.7
50代	4	36.4	2	5.4			6	12.5
60代			1	2.7			1	2.1
70代	1	9.1	1	2.7			2	4.2
80歳以上	1	9.1	3	8.1			4	8.3
不明	1	9.1					1	2.1
合計	11	100.0	37	100.0			48	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	36	75.0
配偶者	1	2.1
子ども	10	20.8
親		
孫		
その他	1	2.1
不明		
合計	48	100.0
	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

病気の懸念・症状あり・治療前	43	35.8
通院・治療中	45	37.5
事故・ケガ	11	9.2
日常生活の悩み	21	17.5
合計	120	100.0
	件	%

(2) 主訴別

情報を知りたい	7	5.8
専門的な指導が欲しい	56	46.7
受診の必要性を知りたい	18	15.0
対処の方法を知りたい	3	2.5
悩み不安を解消したい	16	13.3
聴いてほしい	20	16.7
合計	120	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	58	48.3
事故・ケガと治療に関する相談	6	5.0
薬に関する相談	6	5.0
メンタルヘルスに関する相談	29	24.2
医療機関に関する相談	21	17.5
合計	120	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	40	33.3
精神科	10	8.3
消化器科	3	2.5
小児科	22	18.3
整形外科	5	4.2
脳神経外科	3	2.5
皮膚科	4	3.3
耳鼻咽喉科	2	1.7
心療内科	28	23.3
歯科	3	2.5
合計	120	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	22	16.9
事故・ケガについて説明	3	2.3
病気やケガの症状について緊急性を説明	1	0.8
治療の内容について説明	3	2.3
主治医に相談するように助言	3	2.3
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	2	1.5
本日診療時間内に受診するよう勧奨	2	1.5
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	3	2.3
所定の医療機関情報を提供した	5	3.8
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	3	2.3
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	2	1.5
何科を受診するのがよいか提案	10	7.7
経過観察・受診の目安について説明	19	14.6
家庭看護・応急処置の助言・指導	11	8.5
薬の用法・容量について説明	3	2.3
薬の効果・効能について説明	2	1.5
薬の副作用について説明	2	1.5
気持ちが落ち着くまで傾聴	18	13.8
不安や悩みについて解決方法を助言	14	10.8
他の窓口を案内した	1	0.8
他の相談サービスを案内した	1	0.8
合計	130	100.0
	件	%