

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(平成30年度)

1 応答率 **82.8%**

注) 利用者がかけた電話に対し、オペレーターが応対できた率です。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 **306** 件

(1) 通話時間別

| | | |
|-----------|------------|--------------|
| 0～5分未満 | 143 | 46.7 |
| 5～10分未満 | 123 | 40.2 |
| 10～15分未満 | 34 | 11.1 |
| 15～20分未満 | 5 | 1.6 |
| 20～30分未満 | 1 | 0.3 |
| 30分以上 | | |
| 合計 | 306 | 100.0 |
| | 件 | % |

【平均】5分49秒 【最長】27分38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 | 10 | 11.4 | 38 | 17.4 | | 48 | 15.7 | |
| 30代 | 16 | 18.2 | 74 | 33.9 | | 90 | 29.4 | |
| 40代 | 18 | 20.5 | 39 | 17.9 | | 57 | 18.6 | |
| 50代 | 7 | 8.0 | 22 | 10.1 | | 29 | 9.5 | |
| 60代 | 29 | 33.0 | 22 | 10.1 | | 51 | 16.7 | |
| 70代 | 7 | 8.0 | 13 | 6.0 | | 20 | 6.5 | |
| 80歳以上 | 1 | 1.1 | 7 | 3.2 | | 8 | 2.6 | |
| 不明 | | | 3 | 1.4 | | 3 | 1.0 | |
| 合計 | 88 | 100.0 | 218 | 100.0 | | 306 | 100.0 | |
| | 件 | % | 件 | % | 件 | % | 件 | % |

(2) - ② 住所別

| | | |
|-----------|------------|--------------|
| 鹿角市 | 279 | 91.2 |
| 小坂町 | 22 | 7.2 |
| 不明 | 5 | 1.6 |
| 合計 | 306 | 100.0 |
| | 件 | % |

(2) - ③ 時間帯別

| | | | | |
|-----------|------------|--------------|-------------|------|
| 5時～ | 7 | 2.3 | 早朝(5時～8時) | |
| 6時～ | 7 | 2.3 | 32 | 10.5 |
| 7時～ | 18 | 5.9 | | |
| 8時～ | 24 | 7.8 | 午前中(8時～12時) | |
| 9時～ | 18 | 5.9 | | |
| 10時～ | 16 | 5.2 | 75 | 24.5 |
| 11時～ | 17 | 5.6 | | |
| 12時～ | 9 | 2.9 | 午後(12時～17時) | |
| 13時～ | 21 | 6.9 | | |
| 14時～ | 12 | 3.9 | 74 | 24.2 |
| 15時～ | 21 | 6.9 | | |
| 16時～ | 11 | 3.6 | | |
| 17時～ | 25 | 8.2 | 夜間(17時～23時) | |
| 18時～ | 16 | 5.2 | | |
| 19時～ | 21 | 6.9 | | |
| 20時～ | 21 | 6.9 | 108 | 35.3 |
| 21時～ | 15 | 4.9 | | |
| 22時～ | 10 | 3.3 | | |
| 23時～ | 4 | 1.3 | 深夜(23時～5時) | |
| 0時～ | 2 | 0.7 | | |
| 1時～ | 4 | 1.3 | | |
| 2時～ | 3 | 1.0 | 17 | 5.6 |
| 3時～ | 2 | 0.7 | | |
| 4時～ | 2 | 0.7 | | |
| 合計 | 306 | 100.0 | | |
| | 件 | % | 件 | % |

(2) - ③ 曜日別

| | | |
|-----------|------------|--------------|
| 月 | 46 | 15.0 |
| 火 | 35 | 11.4 |
| 水 | 33 | 10.8 |
| 木 | 39 | 12.7 |
| 金 | 39 | 12.7 |
| 土 | 56 | 18.3 |
| 日 | 58 | 19.0 |
| 合計 | 306 | 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 | 10 | 7.8 | 17 | 9.7 | | | 27 | 8.8 |
| 1～2歳未満 | 16 | 12.5 | 12 | 6.9 | | | 28 | 9.2 |
| 2～3歳未満 | 9 | 7.0 | 4 | 2.3 | | | 13 | 4.2 |
| 3～4歳未満 | 9 | 7.0 | 4 | 2.3 | | | 13 | 4.2 |
| 4～5歳未満 | 2 | 1.6 | 2 | 1.1 | | | 4 | 1.3 |
| 5～6歳未満 | 5 | 3.9 | 3 | 1.7 | | | 8 | 2.6 |
| 6～12歳未満 | 5 | 3.9 | 5 | 2.9 | | | 10 | 3.3 |
| 12～15歳未満 | 1 | 0.8 | 4 | 2.3 | | | 5 | 1.6 |
| 15～20歳未満 | 2 | 1.6 | 5 | 2.9 | | | 7 | 2.3 |
| 20代 | 6 | 4.7 | 22 | 12.6 | | | 28 | 9.2 |
| 30代 | 4 | 3.1 | 24 | 13.7 | | | 28 | 9.2 |
| 40代 | 12 | 9.4 | 21 | 12.0 | | | 33 | 10.8 |
| 50代 | 4 | 3.1 | 11 | 6.3 | | | 15 | 4.9 |
| 60代 | 24 | 18.8 | 8 | 4.6 | | | 32 | 10.5 |
| 70代 | 11 | 8.6 | 13 | 7.4 | | | 24 | 7.8 |
| 80歳以上 | 8 | 6.3 | 20 | 11.4 | | | 28 | 9.2 |
| 不明 | | | | | 3 | 100.0 | 3 | 1.0 |
| 合計 | 128 | 100.0 | 175 | 100.0 | 3 | 100.0 | 306 | 100.0 |

(3) - ② 続柄別

| | | |
|-----------|------------|--------------|
| 本人 | 128 | 41.8 |
| 配偶者 | 21 | 6.9 |
| 子ども | 110 | 35.9 |
| 親 | 25 | 8.2 |
| 孫 | 9 | 2.9 |
| その他 | 13 | 4.2 |
| 不明 | | |
| 合計 | 306 | 100.0 |
| | 件 | % |

3 相談件数 1082 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(306件) < 相談件数(1082件)」となります。

(1) 健康ステージ別

| | | |
|----------------|-------------|--------------|
| 健康増進・疾病予防 | 8 | 0.7 |
| 健康不安・症状なし・治療前 | 10 | 0.9 |
| 病気の懸念・症状あり・治療前 | 643 | 59.4 |
| 通院・治療中 | 233 | 21.5 |
| 事故・ケガ | 120 | 11.1 |
| 日常生活の悩み | 65 | 6.0 |
| 終末期 | | |
| その他 | 3 | 0.3 |
| 不明 | | |
| 合計 | 1082 | 100.0 |
| | 件 | % |

(2) 主訴別

| | | |
|--------------|-------------|--------------|
| 医師の見解や助言が欲しい | 5 | 0.5 |
| 情報を知りたい | 109 | 10.1 |
| 専門的な指導が欲しい | 655 | 60.5 |
| 受診の必要性を知りたい | 228 | 21.1 |
| 対処の方法を知りたい | 15 | 1.4 |
| 悩み不安を解消したい | 14 | 1.3 |
| 聴いてほしい | 56 | 5.2 |
| 合計 | 1082 | 100.0 |
| | 件 | % |

(3) 相談内容別

| | | |
|----------------|--------------|--------------|
| 病気・症状と治療に関する相談 | 589 | 54.4 |
| メンタルヘルスに関する相談 | 36 | 3.3 |
| 医療機関に関する相談 | 327 | 30.2 |
| 事故・ケガと治療に関する相談 | 75 | 6.9 |
| 薬に関する相談 | 20 | 1.8 |
| 育児・しつけに関する相談 | 2 | 0.2 |
| 予防接種に関する相談 | 9 | 0.8 |
| 検査・健康診断に関する相談 | 14 | 1.3 |
| 問い合わせ | 2 | 0.2 |
| 介護に関する問題 | 4 | 0.4 |
| 母子健康に関する相談 | 2 | 0.2 |
| 健康の保持増進に関する相談 | 2 | 0.2 |
| 合計 | 1,082 | 100.0 |
| | 件 | % |

(4) 診療科別

| | | |
|-----------|-------------|--------------|
| 小児科 | 314 | 29.0 |
| 内科 | 242 | 22.4 |
| 皮膚科 | 73 | 6.7 |
| 整形外科 | 70 | 6.5 |
| 心療内科 | 63 | 5.8 |
| 耳鼻咽喉科 | 50 | 4.6 |
| 消化器科 | 39 | 3.6 |
| 脳神経外科 | 32 | 3.0 |
| 外科 | 22 | 2.0 |
| 泌尿器科 | 21 | 1.9 |
| 胃腸科 | 18 | 1.7 |
| 循環器科 | 18 | 1.7 |
| 婦人科 | 18 | 1.7 |
| 眼科 | 18 | 1.7 |
| 呼吸器科 | 16 | 1.5 |
| 歯科 | 16 | 1.5 |
| 産婦人科 | 15 | 1.4 |
| 精神科 | 14 | 1.3 |
| 神経内科 | 9 | 0.8 |
| 形成外科 | 5 | 0.5 |
| 肛門科 | 5 | 0.5 |
| その他 | 4 | 0.4 |
| 合計 | 1082 | 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(1082件) < 回答件数(1163件)」となります。

| | | |
|-------------------------|-----|------|
| 病気・症状について説明 | 218 | 18.7 |
| 経過観察・受診の目安について説明 | 210 | 18.1 |
| 家庭看護・応急処置の助言・指導 | 188 | 16.2 |
| 所定の医療機関情報を提供した | 90 | 7.7 |
| 何科を受診するのがよいか提案 | 96 | 8.3 |
| 症状の改善が無ければ受診するよう勧奨 | 62 | 5.3 |
| 事故・ケガについて説明 | 31 | 2.7 |
| 判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内 | 31 | 2.7 |
| 主治医に相談するように助言 | 23 | 2.0 |
| 希望に沿った医療機関を案内 | 20 | 1.7 |
| 予防接種の副反応について説明 | 4 | 0.3 |
| 予防接種の受診にについて | 5 | 0.4 |
| 直ぐに医療機関を受診するよう勧奨 | 13 | 1.1 |
| 本日診療時間内に受診するよう勧奨 | 18 | 1.5 |
| 翌日診療時間内に受診するよう勧奨 | 7 | 0.6 |
| 気持ちが落ち着くまで傾聴 | 33 | 2.8 |
| 不安や悩みについて解決方法を助言 | 34 | 2.9 |
| 病気やケガの症状について緊急性を説明 | 8 | 0.7 |
| 治療の内容について説明 | 7 | 0.6 |
| 薬の用法・容量について説明 | 16 | 1.4 |
| 薬の効果・効能について説明 | 16 | 1.4 |
| 薬の副作用について説明 | 9 | 0.8 |
| 検査結果について説明 | 5 | 0.4 |
| 検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言 | 6 | 0.5 |

| | | |
|---------------------|-------------|--------------|
| 介護について具体的な方法を説明 | 3 | 0.3 |
| 119番し医療機関を受診するように勧奨 | 1 | 0.1 |
| 再検査の必要性について説明 | 1 | 0.1 |
| 授乳・離乳食について助言 | 1 | 0.1 |
| 育児について助言 | 1 | 0.1 |
| 介護保険・行政福祉サービスについて案内 | 1 | 0.1 |
| 医療機関の総合窓口を案内した | 1 | 0.1 |
| 要件を伺い報告した | 1 | 0.1 |
| 希望と異なる医療機関を代替案として提示 | 2 | 0.2 |
| その他 | 1 | 0.1 |
| 合計 | 1163 | 100.0 |
| | 件 | % |

(6) 月間件数推移(相談件数)

