

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和8年3月1日～31日)

1 応答率 **96.6%**

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 **50** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	32	64.0
5～10分未満	14	28.0
10～15分未満	3	6.0
15～20分未満	1	2.0
20～30分未満		
30分以上		
合計	50	100.0
	件	%

【平均】4分11秒 【最長】20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								
30代	2	33.3	11	25.0			13	26.0
40代	1	16.7	25	56.8			26	52.0
50代	1	16.7	2	4.5			3	6.0
60代	2	33.3	3	6.8			5	10.0
70代			1	2.3			1	2.0
80歳以上			2	4.5			2	4.0
不明								
合計	6	100.0	44	100.0			50	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	47	94.0
小坂町	2	4.0
不明	1	2.0
合計	50	100.0
	件	%

(2) -③ 時間帯別

時間帯	件数	割合	件数	割合
5時～			早朝(5時～8時)	
6時～	4	8.0	12	24.0
7時～	8	16.0		
8時～	4	8.0	午前中(8時～12時)	
9時～	4	8.0		
10時～	2	4.0	13	26.0
11時～	3	6.0		
12時～	3	6.0	午後(12時～17時)	
13時～	3	6.0		
14時～	1	2.0	8	16.0
15時～	1	2.0		
16時～				
17時～	2	4.0	夜間(17時～23時)	
18時～	3	6.0		
19時～	3	6.0		
20時～	2	4.0	15	30.0
21時～	4	8.0		
22時～	1	2.0		
23時～	2	4.0	深夜(23時～5時)	
0時～				
1時～				
2時～			2	4.0
3時～				
4時～				
合計	50	100.0		
	件	%	件	%

(2) -④ 曜日別

月	10	20.0
火	6	12.0
水	7	14.0
木	3	6.0
金	9	18.0
土	7	14.0
日	8	16.0
合計	50	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								
1～2歳未満			1	2.8			1	2.0
2～3歳未満			2	5.6			2	4.0
3～4歳未満	1	7.7	1	2.8			2	4.0
4～5歳未満								
5～6歳未満			2	5.6			2	4.0
6～12歳未満	4	30.8	1	2.8	1	100.0	6	12.0
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代								
30代	1	7.7	2	5.6			3	6.0
40代	3	23.1	20	55.6			23	46.0
50代	1	7.7	1	2.8			2	4.0
60代	1	7.7	3	8.3			4	8.0
70代	1	7.7	1	2.8			2	4.0
80歳以上	1	7.7	2	5.6			3	6.0
不明								
合計	13	100.0	36	100.0	1	100.0	50	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	32	64.0
配偶者	3	6.0
子ども	13	26.0
親	1	2.0
孫		
その他	1	2.0
不明		
合計	50	100.0
	件	%

3 相談件数 148 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	78	52.7
通院・治療中	43	29.1
事故・ケガ		
日常生活の悩み	27	18.2
終末期		
その他		
不明		
合計	148	100.0
	件	%

(2) 主訴別

情報を知りたい	11	7.4
専門的な指導が欲しい	58	39.2
受診の必要性を知りたい	46	31.1
悩み不安を解消したい	5	3.4
聴いてほしい	25	16.9
その他	3	2.0
合計	148	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	88	59.5
医療機関に関する相談	37	25.0
メンタルヘルスに関する相談	18	12.2
健康の保持増進に関する相談	2	1.4
薬に関する相談	2	1.4
検査・健康診断に関する相談	1	0.7
合計	148	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	17	11.5
精神科	14	9.5
消化器科	14	9.5
胃腸科	4	2.7
循環器科	5	3.4
小児科	46	31.1
整形外科	7	4.7
小児外科	5	3.4
皮膚科	8	5.4
泌尿器科	12	8.1
心療内科	16	10.8
合計	148	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	30	19.7
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	4	2.6
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	1	0.7
本日診療時間内に受診するよう勧奨	6	3.9
翌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	12	7.9
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	5	3.3
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	7	4.6
希望に沿った医療機関を案内	2	1.3
何科を受診するのがよいか提案	9	5.9
経過観察・受診の目安について説明	23	15.1
家庭看護・応急処置の助言・指導	16	10.5
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	1	0.7
薬の用法・容量について説明	2	1.3
薬の効果・効能について説明	1	0.7
気持ちが落ち着くまで傾聴	18	11.8
不安や悩みについて解決方法を助言	11	7.2
合計	152	100.0
	件	%