

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和8年4月1日～30日)

1 応答率 **95.7%**

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 **51** 件

## (1) 通話時間別

0～5分未満	38	74.5
5～10分未満	10	19.6
10～15分未満	3	5.9
15～20分未満		
20～30分未満		
30分以上		
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】3分14秒 【最長】20分54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			8	18.2			8	15.7
40代			27	61.4			27	52.9
50代	2	28.6	1	2.3			3	5.9
60代	3	42.9	3	6.8			6	11.8
70代	1	14.3	3	6.8			4	7.8
80歳以上	1	14.3	2	4.5			3	5.9
不明								
<b>合計</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>			<b>51</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (2)-② 住所別

鹿角市	49	96.1
小坂町	2	3.9
不明		
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (2) - ③ 時間帯別

5時～	2	3.9	早朝(5時～8時)	
6時～	10	19.6	20	39.2
7時～	8	15.7		
8時～	4	7.8	午前中(8時～12時)	
9時～	1	2.0		
10時～	1	2.0	7	13.7
11時～	1	2.0		
12時～	3	5.9	午後(12時～17時)	
13時～	2	3.9		
14時～	1	2.0	11	21.6
15時～				
16時～	5	9.8		
17時～	2	3.9	夜間(17時～23時)	
18時～	3	5.9		
19時～	1	2.0		
20時～	3	5.9	11	21.6
21時～				
22時～	2	3.9		
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～	1	2.0		
1時～				
2時～	1	2.0	2	3.9
3時～				
4時～				
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>		
	件	%	件	%

## (2) - ③ 曜日別

月	2	3.9
火	6	11.8
水	8	15.7
木	8	15.7
金	10	19.6
土	11	21.6
日	6	11.8
<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	
1歳未満								
1～2歳未満								
2～3歳未満								
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満	1	11.1					1	2.0
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代								
30代			8	19.0			8	15.7
40代	1	11.1	24	57.1			25	49.0
50代	2	22.2					2	3.9
60代	3	33.3	3	7.1			6	11.8
70代	1	11.1	4	9.5			5	9.8
80歳以上	1	11.1	3	7.1			4	7.8
不明								
<b>合計</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>			<b>51</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (3) - ② 続柄別

本人	47	92.2
配偶者	1	2.0
子ども	1	2.0
親	2	3.9
その他		
孫		
不明		
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**3 相談件数 118 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(51件) < 相談件数(118件)」となります。

**(1) 健康ステージ別**

日常生活の悩み	40	33.9
通院・治療中	36	30.5
病気の懸念・症状あり・治療前	33	28.0
事故・ケガ	8	6.8
終末期	1	0.8
<b>合計</b>	<b>118</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴別**

聴いてほしい	42	35.6
専門的な指導が欲しい	35	29.7
受診の必要性を知りたい	20	16.9
対処の方法を知りたい	11	9.3
悩み不安を解消したい	8	6.8
情報を知りたい	2	1.7
<b>合計</b>	<b>118</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	56	47.5
メンタルヘルスに関する相談	34	28.8
医療機関に関する相談	21	17.8
事故・ケガと治療に関する相談	4	3.4
薬に関する相談	3	2.5
<b>合計</b>	<b>118</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

精神科	41	34.7
内科	21	17.8
心療内科	16	13.6
整形外科	8	6.8
脳神経外科	5	4.2
消化器科	5	4.2
泌尿器科	5	4.2
呼吸器科	4	3.4
循環器科	4	3.4
皮膚科	3	2.5
肛門科	3	2.5
眼科	3	2.5
<b>合計</b>	<b>118</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (5) 回答内容別

気持ちが落ち着くまで傾聴	30	24.2
不安や悩みについて解決方法を助言	18	14.5
病気・症状について説明	15	12.1
経過観察・受診の目安について説明	14	11.3
家庭看護・応急処置の助言・指導	8	6.5
何科を受診するのがよいか提案	7	5.6
主治医に相談するように助言	6	4.8
所定の医療機関情報を提供した	5	4.0
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	5	4.0
事故・ケガについて説明	2	1.6
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	2	1.6
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	2	1.6
病気やケガの症状について緊急性を説明	2	1.6
治療の内容について説明	2	1.6
薬の副作用について説明	2	1.6
薬の効果・効能について説明	1	0.8
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	1	0.8
次回受診時に相談するよう勧奨	1	0.8
他の窓口を案内した	1	0.8
<b>合計</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>
	件	%

注) 質問に対し複数の回答をする場合があるため、相談回数と回答内容別件数は一致しません。