

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和7年度)

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 **607** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	425	70.0
5～10分未満	134	22.1
10～15分未満	37	6.1
15～20分未満	8	1.3
20～30分未満	3	0.5
30分以上		
合計	607	100.0
	件	%

【平均】4分1秒 【最長】27分50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	5	3.7	21	4.5		26	4.3
30代	19	14.0	86	18.3		105	17.3
40代	22	16.2	247	52.4		269	44.3
50代	45	33.1	35	7.4		80	13.2
60代	18	13.2	24	5.1		42	6.9
70代	16	11.8	25	5.3		41	6.8
80歳以上	10	7.4	33	7.0		43	7.1
不明	1	0.7				1	0.2
合計	136	100.0	471	100.0		607	100.0
	件	%	件	%	件	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	576	94.9
小坂町	29	4.8
その他	2	0.3
合計	607	100.0
	件	%

(2) -③ 時間帯別

5時～	15	2.5	早朝(5時～8時)	
6時～	48	7.9	165	27.2
7時～	102	16.8		
8時～	45	7.4	午前中(8時～12時)	
9時～	37	6.1		
10時～	40	6.6	142	23.4
11時～	20	3.3		
12時～	23	3.8	午後(12時～17時)	
13時～	26	4.3		
14時～	23	3.8	137	22.6
15時～	34	5.6		
16時～	31	5.1		
17時～	23	3.8	夜間(17時～23時)	
18時～	21	3.5		
19時～	28	4.6		
20時～	27	4.4	126	20.8
21時～	18	3.0		
22時～	9	1.5		
23時～	11	1.8	深夜(23時～5時)	
0時～	10	1.6		
1時～	2	0.3		
2時～	5	0.8	37	6.1
3時～	3	0.5		
4時～	6	1.0		
合計	607	100.0		
	件	%	件	%

(2) -④ 曜日別

月	99	16.3
火	82	13.5
水	80	13.2
木	83	13.7
金	82	13.5
土	82	13.5
日	99	16.3
合計	607	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	2	1.2	16	3.7	1	50.0	19	3.1
1～2歳未満	3	1.7	7	1.6			10	1.6
2～3歳未満	4	2.3	5	1.2			9	1.5
3～4歳未満	3	1.7	3	0.7			6	1.0
4～5歳未満	1	0.6					1	0.2
5～6歳未満	2	1.2	4	0.9			6	1.0
6～12歳未満	16	9.3	16	3.7	1	50.0	33	5.4
12～15歳未満	3	1.7	6	1.4			9	1.5
15～20歳未満	12	7.0	4	0.9			16	2.6
20代	10	5.8	8	1.8			18	3.0
30代	11	6.4	46	10.6			57	9.4
40代	7	4.1	208	48.0			215	35.4
50代	40	23.3	22	5.1			62	10.2
60代	18	10.5	19	4.4			37	6.1
70代	21	12.2	23	5.3			44	7.2
80歳以上	18	10.5	46	10.6			64	10.5
不明	1	0.6					1	0.2
合計	172	100.0	433	100.0	2	100.0	607	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	437	72.0
子ども	116	19.1
親	26	4.3
配偶者	21	3.5
孫	1	0.2
その他	6	1.0
不明		
合計	607	100.0
	件	%

3 相談件数 1643 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(607件) < 相談件数(1643件)」となります。

(1) 健康ステージ別

病気の懸念・症状あり・治療前	735	44.7
通院・治療中	387	23.6
日常生活の悩み	364	22.2
事故・ケガ	142	8.6
健康増進・疾患予防	7	0.4
健康不安・症状無し・治療前	6	0.4
不明	2	0.1
合計	1643	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	649	39.5
聴いてほしい	336	20.5
受診の必要性を知りたい	316	19.2
情報を知りたい	157	9.6
悩み不安を解消したい	98	6.0
対処の方法を知りたい	84	5.1
その他	3	0.2
合計	1643	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	861	52.4
医療機関に関する相談	391	23.8
メンタルヘルスに関する相談	264	16.1
事故・ケガと治療に関する相談	80	4.9
薬に関する相談	21	1.3
健康の保持増進に関する相談	9	0.5
予防接種に関する相談	8	0.5
検査・健康診断に関する相談	4	0.2
介護に関する問題	1	0.1
栄養・食事に関する相談	1	0.1
母子健康に関する相談	1	0.1
問い合わせ	2	0.1
合計	1643	100.0
	件	%

(4) 診療科別

内科	368	22.4
小児科	267	16.3
心療内科	257	15.6
精神科	190	11.6
皮膚科	86	5.2
整形外科	75	4.6
脳神経外科	68	4.1
消化器科	58	3.5
泌尿器科	54	3.3
耳鼻咽喉科	51	3.1
循環器科	41	2.5
呼吸器科	24	1.5
歯科	24	1.5
神経内科	17	1.0
眼科	16	1.0
外科	13	0.8
胃腸科	12	0.7
小児外科	5	0.3
神経科	4	0.2
肛門科	3	0.2
婦人科	3	0.2
気管食道科	3	0.2
麻酔科	1	0.1
その他	3	0.2
合計	1643	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(1643件) < 回答件数(1703件)」となります。

病気・症状について説明	289	17.0
経過観察・受診の目安について説明	235	13.8
気持ちが落ち着くまで傾聴	233	13.7
不安や悩みについて解決方法を助言	170	10.0
家庭看護・応急処置の助言・指導	169	9.9
所定の医療機関情報を提供した	114	6.7
何科を受診するのがよいか提案	111	6.5
主治医に相談するように助言	50	2.9
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	41	2.4
本日診療時間内に受診するよう勧奨	37	2.2
事故・ケガについて説明	37	2.2
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	37	2.2
治療の内容について説明	28	1.6
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	24	1.4
病気やケガの症状について緊急性を説明	21	1.2
希望に沿った医療機関を案内	17	1.0
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	17	1.0
薬の用法・容量について説明	15	0.9
薬の効果・効能について説明	12	0.7
薬の副作用について説明	10	0.6
119番し医療機関を受診するよう勧奨	6	0.4
希望と異なる医療機関を代替案として提案	5	0.3
公的機関を案内した	5	0.3
他の相談サービスを案内した	4	0.2
他の窓口を案内した	4	0.2
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	2	0.1
予防接種の受診について説明	2	0.1
予防接種の副反応について説明	2	0.1
禁煙に関する意識付けと指導	1	0.1
検査結果について説明	1	0.1
望ましい食生活について助言	1	0.1
医療機関の総合案内を案内した	1	0.1
その他	2	0.1
合計	1703	100.0
	件	%

(6) 月間件数推移(相談件数)

