

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和8年5月1日～31日)

## 1 応答率 95.6%

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 47 件

## (1) 通話時間別

0～5分未満	27	57.4
5～10分未満	18	38.3
10～15分未満	2	4.3
15～20分未満		
20～30分未満		
30分以上		
<b>合計</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】4分7秒 【最長】16分34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	11.1					1	2.1
30代	2	22.2	3	7.9			5	10.6
40代			24	63.2			24	51.1
50代			2	5.3			2	4.3
60代	2	22.2	6	15.8			8	17.0
70代	1	11.1	2	5.3			3	6.4
80歳以上	3	33.3	1	2.6			4	8.5
不明								
<b>合計</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>			<b>47</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (2) - ② 住所別

鹿角市	43	91.5
小坂町	4	8.5
その他		
不明		
<b>合計</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (2) - ③ 時間帯別

5時～	4	8.5	早朝(5時～8時)	
6時～	6	12.8	18	38.3
7時～	8	17.0		
8時～	2	4.3	午前中(8時～12時)	
9時～	3	6.4		
10時～	2	4.3	9	19.1
11時～	2	4.3		
12時～	2	4.3	午後(12時～17時)	
13時～				
14時～			6	12.8
15時～	1	2.1		
16時～	3	6.4		
17時～	3	6.4	夜間(17時～23時)	
18時～	2	4.3		
19時～	2	4.3		
20時～			10	21.3
21時～	1	2.1		
22時～	2	4.3		
23時～	2	4.3	深夜(23時～5時)	
0時～	1	2.1		
1時～				
2時～			4	8.5
3時～	1	2.1		
4時～				
<b>合計</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>		
	件	%	件	%

## (2) - ③ 曜日別

月	8	17.0
火	9	19.1
水	5	10.6
木	4	8.5
金	8	17.0
土	7	14.9
日	6	12.8
<b>合計</b>	<b>47</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		
	件	%	件	%		件	%	
1歳未満	1	8.3				1	2.1	
1～2歳未満	1	8.3	1	2.9		2	4.3	
2～3歳未満								
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満	1	8.3				1	2.1	
6～12歳未満								
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代	1	8.3				1	2.1	
30代			2	5.7		2	4.3	
40代			20	57.1		20	42.6	
50代	1	8.3				1	2.1	
60代	4	33.3	3	8.6		7	14.9	
70代	1	8.3	3	8.6		4	8.5	
80歳以上	2	16.7	6	17.1		8	17.0	
不明								
<b>合計</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>		<b>47</b>	<b>100.0</b>	
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (3) - ② 続柄別

本人	33	70.2
配偶者	4	8.5
子ども	4	8.5
親	4	8.5
孫		
その他	2	4.3
不明		
<b>合計</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>
	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**

健康増進・疾病予防	1	0.8
健康不安・症状無し・治療前		
病気の懸念・症状あり・治療前	52	43.3
通院・治療中	38	31.7
事故・ケガ	9	7.5
日常生活の悩み	20	16.7
終末期		
その他		
<b>合計</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴別**

医師の見解や助言が欲しい		
情報を知りたい	4	3.3
専門的な指導が欲しい	58	48.3
受診の必要性を知りたい	31	25.8
対処の方法を知りたい	4	3.3
悩み不安を解消したい	6	5.0
聴いてほしい	17	14.2
その他		
<b>合計</b>	<b>120</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	61	50.8
メンタルヘルスに関する相談	19	15.8
医療機関に関する相談	27	22.5
事故・ケガと治療に関する相談	7	5.8
栄養・食事に関する相談	2	1.7
健康保険・医療費に関する相談	2	1.7
薬に関する相談	1	0.8
育児・しつけに関する相談	1	0.8
<b>合計</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

内科	16	13.3
精神科	12	10.0
神経科	4	3.3
呼吸器科	3	2.5
消化器科	7	5.8
循環器科	5	4.2
小児科	1	0.8
外科	6	5.0
整形外科	17	14.2
脳神経外科	7	5.8
皮膚科	7	5.8
眼科	10	8.3
耳鼻咽喉科	12	10.0
心療内科	13	10.8
<b>合計</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>
	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	23	19.0
事故・ケガについて説明	3	2.5
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	2.5
主治医に相談するように助言	7	5.8
119番し医療機関を受診するよう勧奨	1	0.8
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	1	0.8
本日診療時間内に受診するよう勧奨	3	2.5
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	1	0.8
所定の医療機関情報を提供した	6	5.0
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	1	0.8
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	2	1.7
希望に沿った医療機関を案内	1	0.8
希望と異なる医療機関を代替案として提示	2	1.7
何科を受診するのがよいか提案	10	8.3
経過観察・受診の目安について説明	16	13.2
家庭看護・応急処置の助言・指導	11	9.1
薬の副作用について説明	1	0.8
授乳・離乳食について助言	1	0.8
育児について助言	1	0.8
療養のために必要な栄養の助言	1	0.8
気持ちが落ち着くまで傾聴	15	12.4
不安や悩みについて解決方法を助言	8	6.6
公的機関を案内した	1	0.8
他の窓口を案内した	1	0.8
<b>合計</b>	<b>121</b>	<b>100.0</b>
	件	%