

【鹿角・小坂】テレフォン病院 24 利用状況

(令和8年8月1日～31日)

1 応答率 93.9%

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 43 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	27	62.8
5～10分未満	12	27.9
10～15分未満	3	7.0
15～20分未満	1	2.3
20～30分未満		
30分以上		
合計	43	100.0
	件	%

【平均】4分22秒 【最長】18分39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	10.0				1	2.3
30代	1	10.0	2	6.1		3	7.0
40代	2	20.0	21	63.6		23	53.5
50代			5	15.2		5	11.6
60代	3	30.0	2	6.1		5	11.6
70代	1	10.0	3	9.1		4	9.3
80歳以上	1	10.0				1	2.3
不明	1	10.0				1	2.3
合計	10	100.0	33	100.0		43	100.0
	件	%	件	%	件	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	40	93.0
小坂町	2	4.7
その他	1	2.3
合計	43	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	9	20.9	早朝(5時～8時)	
6時～	4	9.3	18	41.9
7時～	5	11.6		
8時～	1	2.3	午前中(8時～12時)	
9時～				
10時～	3	7.0	5	11.6
11時～	1	2.3		
12時～	2	4.7	午後(12時～17時)	
13時～	1	2.3		
14時～	2	4.7	10	23.3
15時～	3	7.0		
16時～	2	4.7		
17時～	2	4.7	夜間(17時～23時)	
18時～				
19時～	1	2.3		
20時～	1	2.3	7	16.3
21時～	3	7.0		
22時～				
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～	1	2.3		
1時～	1	2.3		
2時～	1	2.3	3	7.0
3時～				
4時～				
合計	43	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	10	23.3
火	4	9.3
水	5	11.6
木	8	18.6
金	5	11.6
土	6	14.0
日	5	11.6
合計	43	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	
1歳未満								
1～2歳未満								
2～3歳未満	1	8.3					1	2.3
3～4歳未満			1	3.2			1	2.3
4～5歳未満								
5～6歳未満			1	3.2			1	2.3
6～12歳未満	1	8.3	1	3.2			2	4.7
12～15歳未満								
15～20歳未満			1	3.2			1	2.3
20代	1	8.3					1	2.3
30代			2	6.5			2	4.7
40代	3	25.0	16	51.6			19	44.2
50代	1	8.3	4	12.9			5	11.6
60代	3	25.0					3	7.0
70代	1	8.3	1	3.2			2	4.7
80歳以上			4	12.9			4	9.3
不明	1	8.3					1	2.3
合計	12	100.0	31	100.0			43	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	29	67.4
配偶者	1	2.3
子供	9	20.9
親	3	7.0
孫		
その他	1	2.3
不明		
合計	43	100.0
	件	%

3 相談件数 126 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

病気の懸念・症状あり・治療前	81	64.3
通院・治療中	13	10.3
事故・ケガ	7	5.6
日常生活の悩み	24	19.0
その他	1	0.8

合計	126	100.0
	件	%

(2) 主訴別

情報を知りたい	5	4.0
専門的な指導が欲しい	50	39.7
受診の必要性を知りたい	36	28.6
対処の方法を知りたい	8	6.3
悩み不安を解消したい	4	3.2
聴いてほしい	23	18.3

合計	126	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	65	51.6
事故・ケガと治療に関する相談	4	3.2
メンタルヘルスに関する相談	17	13.5
医療機関に関する相談	40	31.7

合計	126	100.0
	件	%

(4) 診療科別		
内科	33	26.2
精神科	15	11.9
呼吸器科	4	3.2
胃腸科	5	4.0
小児科	20	15.9
外科	14	11.1
整形外科	17	13.5
泌尿器科	3	2.4
耳鼻咽喉科	2	1.6
心療内科	12	9.5
不明	1	0.8
合計	126	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	21	16.7
事故・ケガについて説明	2	1.6
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	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	2	1.6
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	3	2.4
所定の医療機関情報を提供した	8	6.3
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	5	4.0
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	5	4.0
希望に沿った医療機関を案内	6	4.8
希望と異なる医療機関を代替案として提示	1	0.8
何科を受診するのがよいか提案	15	11.9
経過観察・受診の目安について説明	16	12.7
家庭看護・応急処置の助言・指導	12	9.5
気持ちが落ち着くまで傾聴	18	14.3
不安や悩みについて解決方法を助言	8	6.3
他の相談サービスを案内した	1	0.8
合計	126	100.0
	件	%