【鹿角・小坂】テレフォン病院２４　利用状況

（令和8年10月1日～31日）

１　応答率　　89.8%

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　　35 件

（１）通話時間別

0～5分未満	27	77.1
5～10分未満	7	20.0
10～15分未満	1	2.9
15～20分未満		
20～30分未満		
30分以上		
合計	**35**	**100.0**
	件	%

【平均】3分16秒　【最長】19分59秒　※看護師＋カウンセラー通算での時間

（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			1	3.8			1	2.9
40代	1	11.1	4	15.4			5	14.3
50代	2	22.2	13	50.0			15	42.9
60代	6	66.7	2	7.7			8	22.9
70代			2	7.7			2	5.7
80歳以上			4	15.4			4	11.4
不明								
合計	**9**	**100.0**	**26**	**100.0**			**35**	**100.0**
	件	%	件	%	件	%	件	%

（２）－②　住所別

鹿角市	33	94.3
小坂町	2	5.7
不明		
合計	**35**	**100.0**
	件	%

（２）－③　時間帯別

5時～			早朝(5時～8時)	
6時～	4	11.4	13	37.1
7時～	9	25.7		
8時～	2	5.7	午前中(8時～12時)	
9時～	1	2.9		
10時～	4	11.4	9	25.7
11時～	2	5.7		
12時～	1	2.9	午後(12時～17時)	
13時～	1	2.9		
14時～	1	2.9	4	11.4
15時～				
16時～	1	2.9		
17時～	3	8.6	夜間(17時～23時)	
18時～	2	5.7		
19時～				
20時～	1	2.9	7	20.0
21時～	1	2.9		
22時～				
23時～			深夜(23時～5時)	
0時～	1	2.9		
1時～				
2時～			2	5.7
3時～				
4時～	1	2.9		
合計	**35**	**100.0**		
	件	%	件	%

（２）－③　曜日別

月	7	20.0
火	5	14.3
水	3	8.6
木	3	8.6
金	5	14.3
土	7	20.0
日	5	14.3
合計	**35**	**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	1	8.3					1	2.9
2～3歳未満	1	8.3					1	2.9
3～4歳未満								
4～5歳未満			1	4.3			1	2.9
5～6歳未満								
6～12歳未満								
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代								
30代								
40代	1	8.3	2	8.7			3	8.6
50代	3	25.0	13	56.5			16	45.7
60代	2	16.7	2	8.7			4	11.4
70代	3	25.0	1	4.3			4	11.4
80歳以上	1	8.3	4	17.4			5	14.3
不明								
合計	**12**	**100.0**	**23**	**100.0**			**35**	**100.0**
	件	**%**	**件**	**%**	**件**	**%**	**件**	**%**

（３）－②　続柄別

本人	22	62.9
配偶者	7	20.0
子ども	3	8.6
親	3	8.6
孫		
その他		
不明		
合計	**35**	**100.0**
	件	**%**

３ 相談件数　　**90** 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	2	2.2
健康不安・症状無し・治療前	4	4.4
病気の懸念・症状あり・治療前	44	48.9
通院・治療中	19	21.1
事故・ケガ	3	3.3
日常生活の悩み	18	20.0
合計	**90**	**100.0**
	件	%

（２）主訴別

情報を知りたい	7	7.8
専門的な指導が欲しい	37	41.1
受診の必要性を知りたい	18	20.0
対処の方法を知りたい	8	8.9
悩み不安を解消したい	4	4.4
聴いてほしい	16	17.8
合計	**90**	**100.0**
	件	%

（３）相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	41	45.6
事故・ケガと治療に関する相談	2	2.2
薬に関する相談	1	1.1
予防接種に関する相談	2	2.2
メンタルヘルスに関する相談	17	18.9
医療機関に関する相談	26	28.9
問い合わせ	1	1.1
合計	**90**	**100.0**
	件	%

（４）診療科別

内科	32	35.6
精神科	13	14.4
胃腸科	4	4.4
小児科	11	12.2
整形外科	7	7.8
泌尿器科	5	5.6
眼科	7	7.8
心療内科	7	7.8
アレルギー科	4	4.4
合計	**90**	**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	17	18.5
事故・ケガについて説明	1	1.1
病気やケガの症状について緊急性を説明	1	1.1
治療の内容について説明	5	5.4
主治医に相談するように助言	4	4.3
119番し医療機関を受診するよう勧奨	1	1.1
本日診療時間内に受診するよう勧奨	3	3.3
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	3	3.3
所定の医療機関情報を提供した	6	6.5
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	3	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	3	3.3
何科を受診するのがよいか提案	6	6.5
経過観察・受診の目安について説明	9	9.8
家庭看護・応急処置の助言・指導	9	9.8
予防接種の受診について説明	1	1.1
気持ちが落ち着くまで傾聴	12	13.0
不安や悩みについて解決方法を助言	7	7.6
その他	1	1.1
合計	**92**	**100.0**
	件	%