

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和元年度)

1 応答率 **78.6%**

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 **602** 件

## (1) 通話時間別

0～5分未満	448	74.4
5～10分未満	119	19.8
10～15分未満	27	4.5
15～20分未満	7	1.2
20～30分未満	1	0.2
30分以上		
<b>合計</b>	<b>602</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】3分32秒 【最長】27分38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	2	2.7	1	0.2		3	0.5	
20代	6	8.0	89	16.9		95	15.8	
30代	16	21.3	107	20.3		123	20.4	
40代	21	28.0	269	51.0		290	48.2	
50代	8	10.7	17	3.2		25	4.2	
60代	18	24.0	14	2.7		32	5.3	
70代	4	5.3	24	4.6		28	4.7	
80歳以上			5	0.9		5	0.8	
不明			1	0.2		1	0.2	
<b>合計</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>	<b>527</b>	<b>100.0</b>		<b>602</b>	<b>100.0</b>	
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (2) - ② 住所別

鹿角市	571	94.9
小坂町	30	5.0
その他	1	0.2
<b>合計</b>	<b>602</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (2) - ③ 時間帯別

5時～	7	1.2	早朝(5時～8時)	
6時～	29	4.8	108	17.9
7時～	72	12.0		
8時～	68	11.3	午前中(8時～12時)	
9時～	42	7.0		
10時～	26	4.3	163	27.1
11時～	27	4.5		
12時～	21	3.5	午後(12時～17時)	
13時～	12	2.0		
14時～	33	5.5	123	20.4
15時～	31	5.1		
16時～	26	4.3		
17時～	39	6.5	夜間(17時～23時)	
18時～	25	4.2		
19時～	25	4.2		
20時～	22	3.7	147	24.4
21時～	19	3.2		
22時～	17	2.8		
23時～	10	1.7	深夜(23時～5時)	
0時～	6	1.0		
1時～	15	2.5		
2時～	6	1.0	61	10.1
3時～	13	2.2		
4時～	11	1.8		
<b>合計</b>	<b>602</b>	<b>100.0</b>		
	件	%	件	%

## (2) - ③ 曜日別

月	86	14.3
火	83	13.8
水	83	13.8
木	81	13.5
金	82	13.6
土	95	15.8
日	92	15.3
<b>合計</b>	<b>602</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	30	20.3	18	4.0		48	8.0	
1～2歳未満	16	10.8	15	3.3		31	5.1	
2～3歳未満	8	5.4	6	1.3		14	2.3	
3～4歳未満	4	2.7	5	1.1		9	1.5	
4～5歳未満	3	2.0	1	0.2		4	0.7	
5～6歳未満	5	3.4	3	0.7		8	1.3	
6～12歳未満	11	7.4	7	1.5		18	3.0	
12～15歳未満			4	0.9		4	0.7	
15～20歳未満	5	3.4	5	1.1		10	1.7	
20代	2	1.4	71	15.6		73	12.1	
30代	11	7.4	29	6.4		40	6.6	
40代	11	7.4	236	52.0		247	41.0	
50代	7	4.7	11	2.4		18	3.0	
60代	22	14.9	10	2.2		32	5.3	
70代	9	6.1	21	4.6		30	5.0	
80歳以上	4	2.7	12	2.6		16	2.7	
不明								
<b>合計</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>	<b>454</b>	<b>100.0</b>		<b>602</b>	<b>100.0</b>	
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (3) - ② 続柄別

本人	413	68.6
配偶者	13	2.2
子ども	141	23.4
親	21	3.5
孫	4	0.7
その他	10	1.7
不明		
<b>合計</b>	<b>602</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**3 相談件数 1601 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(602件) < 相談件数(1601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	588	36.7
日常生活の悩み	572	35.7
通院・治療中	284	17.7
事故・ケガ	116	7.2
健康増進・疾患予防	19	1.2
健康不安・症状無し・治療前	18	1.1
その他	3	0.2
不明	1	0.1

<b>合計</b>	<b>1601</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴**

専門的な指導が欲しい	661	41.3
聴いてほしい	489	30.5
受診の必要性を知りたい	190	11.9
悩み不安を解消したい	112	7.0
情報を知りたい	79	4.9
対処の方法を知りたい	60	3.7
医師の見解や助言が欲しい	8	0.5
その他	2	0.1

<b>合計</b>	<b>1601</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	849	53.0
メンタルヘルスに関する相談	334	20.9
医療機関に関する相談	281	17.6
事故・ケガと治療に関する相談	77	4.8
薬に関する相談	30	1.9
検査・健康診断に関する相談	7	0.4
予防接種に関する相談	7	0.4
母子健康に関する相談	6	0.4
育児・しつけに関する相談	3	0.2
栄養・食事に関する相談	2	0.1
健康の保持増進に関する相談	2	0.1
介護に関する問題	1	0.1
問い合わせ	2	0.1

<b>合計</b>	<b>1601</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

小児科	350	21.9
精神科	344	21.5
心療内科	286	17.9
内科	201	12.6
皮膚科	71	4.4
整形外科	67	4.2
耳鼻咽喉科	62	3.9
脳神経外科	53	3.3
眼科	24	1.5
消化器科	21	1.3
泌尿器科	19	1.2
循環器科	16	1.0
歯科	15	0.9
神経内科	14	0.9
胃腸科	12	0.7
婦人科	10	0.6
呼吸器科	9	0.6
外科	11	0.7
産婦人科	5	0.3
神経科	4	0.2
その他	5	0.3
不明	2	0.1

<b>合計</b>	<b>1601</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(1601件) < 回答件数(1695件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	286	16.9
不安や悩みについて解決方法を助言	259	15.3
病気・症状につちて説明	243	14.3
経過観察・受診の目安について説明	221	13.0
家庭看護・応急処置の助言・指導	211	12.4
何科を受診するのがよいか提案	100	5.9
所定の医療機関情報を提供した	72	4.2
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	59	3.5
主治医に相談するように助言	34	2.0
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	34	2.0
事故・ケガについて説明	34	2.0
薬の用法・容量について説明	20	1.2
薬の効果・効能について説明	19	1.1
薬の副作用について説明	12	0.7
治療の内容について説明	13	0.8
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	11	0.6
本日診療時間内に受診するよう勧奨	12	0.7
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	8	0.5
希望に沿った医療機関を案内	11	0.6
病気やケガの症状について緊急性を説明	8	0.5
検査結果について説明	3	0.2
予防接種の受診について説明	3	0.2

予防接種の副作用について説明	4	0.2
119番し医療機関を受診するよう勧奨	2	0.1
希望と異なる医療機関を代替案として提示	2	0.1
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	2	0.1
再検査の必要性について説明	2	0.1
授乳・離乳食について助言	2	0.1
育児について助言	3	0.2
次回受診時に操短するよう勧奨	1	0.1
生活習慣病について説明と予防を助言	1	0.1
感染症予防について具体的な方法を案内	1	0.1
他の窓口を案内した	1	0.1
要件を伺い報告した	1	0.1
<b>合計</b>	<b>1695</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (6) 月間件数推移(相談件数)

