

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和3年度)

1 応答率 **73.0%**

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 **775 件**

## (1) 通話時間別

0～5分未満	685	88.4
5～10分未満	64	8.3
10～15分未満	19	2.5
15～20分未満	5	0.6
20～30分未満	2	0.3
30分以上		
<b>合計</b>	<b>775</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】2分14秒 【最長】25分52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	1.4	8	1.9			13	1.7
30代	6	1.7	51	11.9			57	7.4
40代	11	3.2	324	75.7	1	100.0	336	43.4
50代	10	2.9	20	4.7			30	3.9
60代	311	89.9	11	2.6			322	41.5
70代	3	0.9	8	1.9			11	1.4
80歳以上			6	1.4			6	0.8
不明								
<b>合計</b>	<b>346</b>	<b>100.0</b>	<b>428</b>	<b>100.0</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>775</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (2) - ② 住所別

鹿角市	763	98.5
小坂町	11	1.4
その他	1	0.1
<b>合計</b>	<b>775</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (2) - ③ 時間帯別

5時～	18	2.3	早朝(5時～8時)	
6時～	60	7.7	182	23.5
7時～	104	13.4		
8時～	63	8.1	午前中(8時～12時)	
9時～	33	4.3		
10時～	18	2.3	130	16.8
11時～	16	2.1		
12時～	15	1.9	午後(12時～17時)	
13時～	16	2.1		
14時～	27	3.5	112	14.5
15時～	28	3.6		
16時～	26	3.4		
17時～	14	1.8	夜間(17時～23時)	
18時～	36	4.6		
19時～	33	4.3		
20時～	50	6.5	207	26.7
21時～	40	5.2		
22時～	34	4.4		
23時～	18	2.3	深夜(23時～5時)	
0時～	43	5.5		
1時～	33	4.3		
2時～	23	3.0	144	18.6
3時～	19	2.5		
4時～	8	1.0		
<b>合計</b>	<b>775</b>	<b>100.0</b>		
	件	%	件	%

## (2) - ③ 曜日別

月	100	12.9
火	112	14.5
水	106	13.7
木	99	12.8
金	115	14.8
土	116	15.0
日	127	16.4
<b>合計</b>	<b>775</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	%	件	%
1歳未満	5	1.3	9	2.3			14	1.8
1～2歳未満	1	0.3	4	1.0			5	0.6
2～3歳未満	3	0.8					3	0.4
3～4歳未満	9	2.4	2	0.5			11	1.4
4～5歳未満	2	0.5	2	0.5			4	0.5
5～6歳未満	7	1.9	1	0.3			8	1.0
6～12歳未満	2	0.5	3	0.8			5	0.6
12～15歳未満	2	0.5	1	0.3			3	0.4
15～20歳未満	3	0.8	4	1.0			7	0.9
20代	4	1.1	7	1.8			11	1.4
30代	1	0.3	11	2.8			12	1.5
40代	10	2.7	308	77.4	1	100.0	319	41.2
50代	9	2.4	13	3.3			22	2.8
60代	311	82.7	7	1.8			318	41.0
70代	3	0.8	13	3.3			16	2.1
80歳以上	4	1.1	13	3.3			17	2.2
不明								
<b>合計</b>	<b>376</b>	<b>100.0</b>	<b>398</b>	<b>100.0</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>775</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (3) - ② 続柄別

本人	684	88.3
配偶者	10	1.3
子ども	63	8.1
親	12	1.5
孫		
その他	6	0.8
不明		
<b>合計</b>	<b>775</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**3 相談件数 1511 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(775件) < 相談件数(1511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	341	22.6
日常生活の悩み	831	55.0
通院・治療中	256	16.9
事故・ケガ	44	2.9
健康増進・疾患予防	24	1.6
健康不安・症状無し・治療前	15	1.0
その他		
不明		

<b>合計</b>	<b>1511</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴**

専門的な指導が欲しい	385	25.5
聴いてほしい	798	52.8
受診の必要性を知りたい	116	7.7
悩み不安を解消したい	136	9.0
情報を知りたい	40	2.6
対処の方法を知りたい	32	2.1
医師の見解や助言が欲しい	3	0.2
その他		
不明	1	

<b>合計</b>	<b>1511</b>	<b>99.9</b>
	件	%

**(3) 相談内容別**

病気・症状と治療に関する相談	817	54.1
メンタルヘルスに関する相談	456	30.2
医療機関に関する相談	144	9.5
事故・ケガと治療に関する相談	30	2.0
薬に関する相談	18	1.2
検査・健康診断に関する相談	3	0.2
予防接種に関する相談	31	2.1
介護に関する問題	2	0.1
育児・しつけに関する相談	2	0.1
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	4	0.3
問い合わせ	2	0.1

<b>合計</b>	<b>1511</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

精神科	505	33.4
心療内科	432	28.6
内科	191	12.6
小児科	145	9.6
整形外科	34	2.3
脳神経外科	36	2.4
循環器科	25	1.7
皮膚科	23	1.5
耳鼻咽喉科	19	1.3
歯科	24	1.6
消化器科	15	1.0
呼吸器科	13	0.9
外科	14	0.9
眼科	8	0.5
泌尿器科	6	0.4
婦人科	6	0.4
神経内科	4	0.3
産婦人科	4	0.3
神経科	2	0.1
アレルギー科	3	0.2
その他	2	0.1
<b>合計</b>	<b>1511</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(1511件) < 回答件数(1589件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	555	34.9
不安や悩みについて解決方法を助言	355	22.3
病気・症状について説明	161	10.1
経過観察・受診の目安について説明	115	7.2
家庭看護・応急処置の助言・指導	105	6.6
何科を受診するのがよいか提案	46	2.9
所定の医療機関情報を提供した	35	2.2
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	28	1.8
主治医に相談するように助言	31	2.0
予防接種の副反応について説明	20	1.3
事故・ケガについて説明	13	0.8
治療の内容について説明	14	0.9
薬の効果・効能について説明	16	1.0
薬の用法・容量について説明	11	0.7
薬の副作用について説明	10	0.6
病気やケガの症状について緊急性を説明	9	0.6
公的機関を案内した	8	0.5
予防接種の受診について説明	8	0.5
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	7	0.4
希望に沿った医療機関を案内	7	0.4
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	6	0.4
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	5	0.3
本日診療時間内に受診するよう勧奨	4	0.3
他の窓口を案内した	4	0.3

感染予防について具体的な方法を案内	3	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
119番し医療機関を受診するよう勧奨	2	0.1
検査結果について説明	1	0.1
育児について助言	1	0.1
禁煙に対する意識づけと指導	1	0.1
望ましい食生活について助言	1	0.1
次回受診時に相談するよう勧奨	1	0.1
療養のために必要な栄養の助言	1	0.1
介護サービスの利用について	1	0.1
医療機関の総合窓口を案内した	1	0.1
その他	1	0.1
<b>合計</b>	<b>1589</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (6) 月間件数推移(相談件数)

