

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和4年度)

1 応答率 73.9%

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 613 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	490	79.9
5～10分未満	93	15.2
10～15分未満	25	4.1
15～20分未満	3	0.5
20～30分未満	2	0.3
30分以上		
合計	613	100.0
	件	%

【平均】2分59秒 【最長】27分33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	6	4.2	22	4.7		28	4.6	
30代	14	9.7	60	12.8		74	12.1	
40代	5	3.5	324	69.1		329	53.7	
50代	8	5.6	21	4.5		29	4.7	
60代	105	72.9	12	2.6		117	19.1	
70代	4	2.8	25	5.3		29	4.7	
80歳以上	2	1.4	5	1.1		7	1.1	
不明								
合計	144	100.0	469	100.0		613	100.0	
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	582	94.9
小坂町	30	4.9
その他	1	0.2
合計	613	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	33	5.4	早朝(5時～8時)	
6時～	51	8.3	186	30.3
7時～	102	16.6		
8時～	44	7.2	午前中(8時～12時)	
9時～	22	3.6		
10時～	14	2.3	90	14.7
11時～	10	1.6		
12時～	19	3.1	午後(12時～17時)	
13時～	14	2.3		
14時～	24	3.9	109	17.8
15時～	25	4.1		
16時～	27	4.4		
17時～	27	4.4	夜間(17時～23時)	
18時～	27	4.4		
19時～	25	4.1		
20時～	24	3.9	139	22.7
21時～	17	2.8		
22時～	19	3.1		
23時～	25	4.1	深夜(23時～5時)	
0時～	8	1.3		
1時～	12	2.0		
2時～	12	2.0	89	14.5
3時～	15	2.4		
4時～	17	2.8		
合計	613	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	82	13.4
火	84	13.7
水	95	15.5
木	71	11.6
金	83	13.5
土	97	15.8
日	101	16.5
合計	613	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		
	件	%	件	%		件	%	
1歳未満	9	4.6	11	2.6		20	3.3	
1～2歳未満	6	3.1	10	2.4		16	2.6	
2～3歳未満	6	3.1	2	0.5		8	1.3	
3～4歳未満	2	1.0				2	0.3	
4～5歳未満	11	5.6	2	0.5		13	2.1	
5～6歳未満	6	3.1				6	1.0	
6～12歳未満	9	4.6	8	1.9		17	2.8	
12～15歳未満	2	1.0				2	0.3	
15～20歳未満	1	0.5	2	0.5		3	0.5	
20代	3	1.5	12	2.9		15	2.4	
30代	6	3.1	17	4.1		23	3.8	
40代	8	4.1	301	72.2		309	50.4	
50代	5	2.6	17	4.1		22	3.6	
60代	106	54.1	9	2.2		115	18.8	
70代	8	4.1	16	3.8		24	3.9	
80歳以上	8	4.1	10	2.4		18	2.9	
不明								
合計	196	100.0	417	100.0		613	100.0	
	件	%	件	%	件	%	件	%

(3) - ② 続柄別

本人	491	80.1
配偶者	15	2.4
子ども	91	14.8
親	10	1.6
孫	1	0.2
その他	5	0.8
不明		
合計	613	100.0
	件	%

3 相談件数 1341 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(613件) < 相談件数(1341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	524	39.1
日常生活の悩み	536	40.0
通院・治療中	200	14.9
事故・ケガ	52	3.9
健康増進・疾患予防	15	1.1
健康不安・症状無し・治療前	13	1.0
その他	1	0.1
合計	1341	100.0
	件	%

(2) 王訴

専門的な指導が欲しい	496	37.0
聴いてほしい	477	35.6
受診の必要性を知りたい	112	8.4
悩み不安を解消したい	113	8.4
情報を知りたい	112	8.4
対処の方法を知りたい	31	2.3
合計	1341	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	723	53.9
メンタルヘルスに関する相談	313	23.3
医療機関に関する相談	211	15.7
事故・ケガと治療に関する相談	35	2.6
薬に関する相談	14	1.0
検査・健康診断に関する相談	17	1.3
予防接種に関する相談	14	1.0
介護に関する問題	3	0.2
育児・しつけに関する相談	1	0.1
栄養・食事に関する相談	1	0.1
健康の保持増進に関する相談	5	0.4
母子健康に関する相談	2	0.1
問い合わせ	2	0.1
合計	1341	100.0
	件	%

(4) 診療科別

精神科	302	22.5
心療内科	307	22.9
内科	228	17.0
小児科	225	16.8
整形外科	40	3.0
脳神経外科	17	1.3
循環器科	15	1.1
皮膚科	59	4.4
耳鼻咽喉科	22	1.6
歯科	16	1.2
消化器科	22	1.6
眼科	27	2.0
胃腸科	20	1.5
外科	11	0.8
婦人科	7	0.5
泌尿器科	7	0.5
神経科	4	0.3
呼吸器科	3	0.2
神経内科	3	0.2
産婦人科	3	0.2
その他	3	0.2
合計	1341	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(1341件) < 回答件数(1417件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	349	24.6
不安や悩みについて解決方法を助言	227	16.0
病気・症状について説明	191	13.5
経過観察・受診の目安について説明	161	11.4
家庭看護・応急処置の助言・指導	136	9.6
何科を受診するのがよいか提案	60	4.2
所定の医療機関情報を提供した	39	2.8
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	30	2.1
主治医に相談するように助言	34	2.4
治療の内容について説明	26	1.8
事故・ケガについて説明	16	1.1
本日診療時間内に受診するよう勧奨	13	0.9
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	13	0.9
希望に沿った医療機関を案内	13	0.9
薬の用法・容量について説明	12	0.8
薬の効果・効能について説明	11	0.8
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	11	0.8
他の窓口を案内した	10	0.7
予防接種の副反応について説明	8	0.6
病気やケガの症状について緊急性を説明	7	0.5
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	7	0.5
薬の副作用について説明	7	0.5
公的機関を案内した	7	0.5
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	6	0.4

検査結果について説明	5	0.4
他の相談サービスを案内した	4	0.3
再検査の必要性について説明	3	0.2
119番し医療機関を受診するよう勧奨	2	0.1
感染予防について具体的な方法を案内	2	0.1
予防接種の受診について説明	1	0.1
禁煙に対する意識づけと指導	1	0.1
生活習慣病についての説明と予防を助言	1	0.1
望ましい食生活について助言	1	0.1
介護サービスの利用について	1	0.1
要件を伺い報告した	1	0.1
その他	1	0.1
合計	1417	100.0
	件	%

(6) 月間件数推移(相談件数)

