

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和5年4月1日～30日)

1 応答率 **87.1%**

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 **40** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	29	72.5
5～10分未満	9	22.5
10～15分未満	2	5.0
15～20分未満		
20～30分未満		
30分以上		
合計	40	100.0
	件	%

【平均】3分33秒 【最長】21分30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	3.0			1	2.5
30代	3	42.9	2	6.1			5	12.5
40代	1	14.3	22	66.7			23	57.5
50代	2	28.6	2	6.1			4	10.0
60代	1	14.3	4	12.1			5	12.5
70代			1	3.0			1	2.5
80歳以上			1	3.0			1	2.5
不明								
合計	7	100.0	33	100.0			40	100.0
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	40	100.0
小坂町		
不明		
合計	40	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	4	10.0	早朝(5時～8時)	
6時～	5	12.5	15	37.5
7時～	6	15.0		
8時～	1	2.5	午前中(8時～12時)	
9時～	1	2.5		
10時～			3	7.5
11時～	1	2.5		
12時～	2	5.0	午後(12時～17時)	
13時～	1	2.5		
14時～	3	7.5	10	25.0
15時～	2	5.0		
16時～	2	5.0		
17時～			夜間(17時～23時)	
18時～	3	7.5		
19時～	3	7.5		
20時～	1	2.5	7	17.5
21時～				
22時～				
23時～	1	2.5	深夜(23時～5時)	
0時～	2	5.0		
1時～				
2時～			5	12.5
3時～				
4時～	2	5.0		
合計	40	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	8	20.0
火	4	10.0
水	7	17.5
木	5	12.5
金	4	10.0
土	4	10.0
日	8	20.0
合計	40	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	%	件	%
1歳未満			2	5.9			2	5.0
1～2歳未満	2	33.3					2	5.0
2～3歳未満								
3～4歳未満								
4～5歳未満								
5～6歳未満								
6～12歳未満								
12～15歳未満								
15～20歳未満								
20代								
30代	1	16.7	1	2.9			2	5.0
40代	1	16.7	22	64.7			23	57.5
50代			1	2.9			1	2.5
60代	1	16.7	4	11.8			5	12.5
70代			2	5.9			2	5.0
80歳以上	1	16.7	2	5.9			3	7.5
不明								
合計	6	100.0	34	100.0			40	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	33	82.5
配偶者		
子ども	4	10.0
親	3	7.5
孫		
その他		
不明		
合計	40	100.0
	件	%

3 相談件数 87 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(40件) < 相談件数(87件)」となります。

(1) 健康ステージ別

健康増進・疾病予防		
健康不安・症状なし・治療前	1	1.1
病気の懸念・症状あり・治療前	33	37.9
通院・治療中	15	17.2
事故・ケガ	2	2.3
日常生活の悩み	36	41.4
終末期		
その他		
不明		
合計	87	100.0
	件	%

(2) 主訴別

専門的な指導が欲しい	34	39.1
受診の必要性を知りたい	2	2.3
聴いてほしい	29	33.3
情報を知りたい	4	4.6
悩み不安を解消したい	10	11.5
医師の見解や助言が欲しい		
対処の方法を知りたい	8	9.2
合計	87	90.8
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	50	57.5
メンタルヘルスに関する相談	22	25.3
医療機関に関する相談	10	11.5
事故・ケガと治療に関する相談	2	2.3
薬に関する相談	2	2.3
健康の保持増進に関する相談	1	1.1
合計	87	100.0
	件	%

(4) 診療科別

精神科	24	27.6
心療内科	17	19.5
内科	15	17.2
小児科	13	14.9
婦人科	6	6.9
耳鼻咽喉科	4	4.6
胃腸科	3	3.4
循環器科	2	2.3
整形外科	2	2.3
その他	1	1.1
合計	87	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(87件) < 回答件数(94件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	20	21.3
不安や悩みについて解決方法を助言	17	18.1
病気・症状について説明	15	16.0
経過観察・受診の目安について説明	12	12.8
所定の医療機関情報を提供した	4	4.3
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	3	3.2
病気やケガの症状について緊急性を説明	2	2.1
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	2	2.1
家庭看護・応急処置の助言・指導	9	9.6
治療の内容について	1	1.1
主治医に相談するように助言	1	1.1
直ぐに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	1	1.1
希望に沿った医療機関を案内	1	1.1
薬の用法・容量について説明	1	1.1
他の窓口を案内した	2	2.1
公的機関を案内した	1	1.1
事故・ケガについて説明	1	1.1
合計	94	100.0
	件	%