

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和5年7月1日～31日)

1 応答率 **74.4%**

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 **71 件**

## (1) 通話時間別

|           |           |              |
|-----------|-----------|--------------|
| 0～5分未満    | 41        | 57.7         |
| 5～10分未満   | 22        | 31.0         |
| 10～15分未満  | 6         | 8.5          |
| 15～20分未満  | 1         | 1.4          |
| 20～30分未満  | 1         | 1.4          |
| 30分以上     |           |              |
| <b>合計</b> | <b>71</b> | <b>100.0</b> |
|           | 件         | %            |

【平均】4分48秒 【最長】28分51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         | 5.0          | 1         | 2.0          |    |   | 2         | 2.8          |
| 30代       | 2         | 10.0         | 4         | 7.8          |    |   | 6         | 8.5          |
| 40代       | 2         | 10.0         | 23        | 45.1         |    |   | 25        | 35.2         |
| 50代       | 4         | 20.0         | 5         | 9.8          |    |   | 9         | 12.7         |
| 60代       | 8         | 40.0         | 8         | 15.7         |    |   | 16        | 22.5         |
| 70代       | 2         | 10.0         | 5         | 9.8          |    |   | 7         | 9.9          |
| 80歳以上     | 1         | 5.0          | 5         | 9.8          |    |   | 6         | 8.5          |
| 不明        |           |              |           |              |    |   |           |              |
| <b>合計</b> | <b>20</b> | <b>100.0</b> | <b>51</b> | <b>100.0</b> |    |   | <b>71</b> | <b>100.0</b> |
|           | 件         | %            | 件         | %            | 件  | % | 件         | %            |

## (2) - ② 住所別

|           |           |              |
|-----------|-----------|--------------|
| 鹿角市       | 67        | 94.4         |
| 小坂町       | 3         | 4.2          |
| 不明        | 1         | 1.4          |
| <b>合計</b> | <b>71</b> | <b>100.0</b> |
|           | 件         | %            |

## (2) - ③ 時間帯別

|           |           |              |             |      |
|-----------|-----------|--------------|-------------|------|
| 5時～       | 11        | 15.5         | 早朝(5時～8時)   |      |
| 6時～       | 1         | 1.4          | 17          | 23.9 |
| 7時～       | 5         | 7.0          |             |      |
| 8時～       | 7         | 9.9          | 午前中(8時～12時) |      |
| 9時～       | 1         | 1.4          |             |      |
| 10時～      | 2         | 2.8          | 13          | 18.3 |
| 11時～      | 3         | 4.2          |             |      |
| 12時～      | 2         | 2.8          | 午後(12時～17時) |      |
| 13時～      | 6         | 8.5          |             |      |
| 14時～      | 7         | 9.9          | 17          | 23.9 |
| 15時～      | 1         | 1.4          |             |      |
| 16時～      | 1         | 1.4          |             |      |
| 17時～      | 4         | 5.6          | 夜間(17時～23時) |      |
| 18時～      | 3         | 4.2          |             |      |
| 19時～      | 2         | 2.8          |             |      |
| 20時～      | 2         | 2.8          | 16          | 22.5 |
| 21時～      | 4         | 5.6          |             |      |
| 22時～      | 1         | 1.4          |             |      |
| 23時～      | 1         | 1.4          | 深夜(23時～5時)  |      |
| 0時～       | 1         | 1.4          |             |      |
| 1時～       | 1         | 1.4          |             |      |
| 2時～       |           |              | 8           | 11.3 |
| 3時～       | 2         | 2.8          |             |      |
| 4時～       | 3         | 4.2          |             |      |
| <b>合計</b> | <b>71</b> | <b>100.0</b> |             |      |
|           | 件         | %            | 件           | %    |

## (2) - ③ 曜日別

|           |           |              |
|-----------|-----------|--------------|
| 月         | 15        | 21.1         |
| 火         | 11        | 15.5         |
| 水         | 6         | 8.5          |
| 木         | 8         | 11.3         |
| 金         | 9         | 12.7         |
| 土         | 10        | 14.1         |
| 日         | 12        | 16.9         |
| <b>合計</b> | <b>71</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      |           |              |           |              |    |   |           |              |
| 1～2歳未満    | 1         | 5.6          | 1         | 1.9          |    |   | 2         | 2.8          |
| 2～3歳未満    | 1         | 5.6          |           |              |    |   | 1         | 1.4          |
| 3～4歳未満    |           |              |           |              |    |   |           |              |
| 4～5歳未満    |           |              |           |              |    |   |           |              |
| 5～6歳未満    |           |              |           |              |    |   |           |              |
| 6～12歳未満   | 1         | 5.6          | 1         | 1.9          |    |   | 2         | 2.8          |
| 12～15歳未満  |           |              |           |              |    |   |           |              |
| 15～20歳未満  | 1         | 5.6          |           |              |    |   | 1         | 1.4          |
| 20代       | 1         | 5.6          | 1         | 1.9          |    |   | 2         | 2.8          |
| 30代       | 1         | 5.6          | 4         | 7.5          |    |   | 5         | 7.0          |
| 40代       |           |              | 22        | 41.5         |    |   | 22        | 31.0         |
| 50代       | 1         | 5.6          | 2         | 3.8          |    |   | 3         | 4.2          |
| 60代       | 5         | 27.8         | 4         | 7.5          |    |   | 9         | 12.7         |
| 70代       | 1         | 5.6          | 5         | 9.4          |    |   | 6         | 8.5          |
| 80歳以上     | 5         | 27.8         | 13        | 24.5         |    |   | 18        | 25.4         |
| 不明        |           |              |           |              |    |   |           |              |
| <b>合計</b> | <b>18</b> | <b>100.0</b> | <b>53</b> | <b>100.0</b> |    |   | <b>71</b> | <b>100.0</b> |
|           | 件         | %            | 件         | %            | 件  | % | 件         | %            |

## (3) - ② 続柄別

|           |           |              |
|-----------|-----------|--------------|
| 本人        | 47        | 66.2         |
| 配偶者       | 3         | 4.2          |
| 子ども       | 6         | 8.5          |
| 親         | 11        | 15.5         |
| 孫         | 1         | 1.4          |
| その他       | 3         | 4.2          |
| 不明        |           |              |
| <b>合計</b> | <b>71</b> | <b>100.0</b> |
|           | 件         | %            |

**3 相談件数 190 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(71件) < 相談件数(190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  | 2          | 1.1          |
| 病気の懸念・症状あり・治療前 | 96         | 50.5         |
| 通院・治療中         | 44         | 23.2         |
| 事故・ケガ          | 8          | 4.2          |
| 日常生活の悩み        | 40         | 21.1         |
| 終末期            |            |              |
| その他            |            |              |
| 不明             |            |              |
| <b>合計</b>      | <b>190</b> | <b>100.0</b> |
|                | 件          | %            |

**(2) 主訴別**

|             |            |              |
|-------------|------------|--------------|
| 専門的な指導が欲しい  | 92         | 48.4         |
| 受診の必要性を知りたい | 41         | 21.6         |
| 情報を知りたい     | 10         | 5.3          |
| 対処の方法を知りたい  | 9          | 4.7          |
| 悩み不安を解消したい  | 6          | 3.2          |
| 聴いてほしい      | 32         | 16.8         |
| <b>合計</b>   | <b>190</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 | 116        | 61.1         |
| 医療機関に関する相談     | 42         | 22.1         |
| メンタルヘルスに関する相談  | 23         | 12.1         |
| 事故・ケガと治療に関する相談 | 4          | 2.1          |
| 薬に関する相談        | 2          | 1.1          |
| 介護に関する問題       | 2          | 1.1          |
| 健康の保持増進に関する相談  | 1          | 0.5          |
| <b>合計</b>      | <b>190</b> | <b>100.0</b> |
|                | 件          | %            |

## (4) 診療科別

|           |            |              |
|-----------|------------|--------------|
| 内科        | 56         | 29.5         |
| 精神科       | 24         | 12.6         |
| 心療内科      | 19         | 10.0         |
| 皮膚科       | 14         | 7.4          |
| 神経内科      | 13         | 6.8          |
| 小児科       | 12         | 6.3          |
| 耳鼻咽喉科     | 12         | 6.3          |
| 消化器科      | 8          | 4.2          |
| 脳神経外科     | 7          | 3.7          |
| 整形外科      | 6          | 3.2          |
| 循環器科      | 5          | 2.6          |
| 外科        | 5          | 2.6          |
| 歯科        | 3          | 1.6          |
| 泌尿器科      | 2          | 1.1          |
| その他       | 4          | 2.1          |
| <b>合計</b> | <b>190</b> | <b>100.0</b> |
|           | 件          | %            |

## (5) 回答内容別

|                         |            |              |
|-------------------------|------------|--------------|
| 病気・症状について説明             | 42         | 19.6         |
| 経過観察・受診の目安について説明        | 37         | 17.3         |
| 家庭看護・応急処置の助言・指導         | 33         | 15.4         |
| 気持ちが落ち着くまで傾聴            | 24         | 11.2         |
| 不安や悩みについて解決方法を助言        | 18         | 8.4          |
| 所定の医療機関情報を提供した          | 8          | 3.7          |
| 何科を受診するのがよいか提案          | 11         | 5.1          |
| 主治医に相談するよう助言            | 7          | 3.3          |
| 症状の改善が無ければ受診するよう勧奨      | 5          | 2.3          |
| 本日診療時間内に受診するよう勧奨        | 4          | 1.9          |
| 翌日診療時間内に受診するよう勧奨        | 4          | 1.9          |
| 公的機関を案内した               | 3          | 1.4          |
| 事故・ケガについて説明             | 2          | 0.9          |
| 治療の内容について説明             | 2          | 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 | 2          | 0.9          |
| 薬の用法・容量について説明           | 2          | 0.9          |
| 薬の効果・効能について説明           | 2          | 0.9          |
| 他の窓口を案内した               | 2          | 0.9          |
| 病気やケガの症状について緊急性を説明      | 1          | 0.5          |
| 119番し医療機関を受診するよう勧奨      | 1          | 0.5          |
| 直ぐに医療機関を受診するよう勧奨        | 1          | 0.5          |
| 次回受診時に相談するよう勧奨          | 1          | 0.5          |
| 希望と異なる医療機関を代替案として提示     | 1          | 0.5          |
| 介護サービスの利用について案内         | 1          | 0.5          |
| <b>合計</b>               | <b>214</b> | <b>100.0</b> |
|                         | 件          | %            |