

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(令和5年8月1日～31日)

1 応答率 **73.1%**

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 **73** 件

## (1) 通話時間別

0～5分未満	48	65.8
5～10分未満	17	23.3
10～15分未満	5	6.8
15～20分未満	1	1.4
20～30分未満	1	1.4
30分以上	1	1.4
<b>合計</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】5分19秒 【最長】31分58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			2	3.7			2	2.7
30代	4	21.1	12	22.2			16	21.9
40代	3	15.8	25	46.3			28	38.4
50代	2	10.5	5	9.3			7	9.6
60代	5	26.3	2	3.7			7	9.6
70代	2	10.5	7	13.0			9	12.3
80歳以上	3	15.8	1	1.9			4	5.5
不明								
<b>合計</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>54</b>	<b>100.0</b>			<b>73</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (2) - ② 住所別

鹿角市	70	95.9
小坂町	3	4.1
その他		
<b>合計</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (2) - ③ 時間帯別

5時～	6	8.2	早朝(5時～8時)	
6時～	7	9.6	20	27.4
7時～	7	9.6		
8時～	4	5.5	午前中(8時～12時)	
9時～	2	2.7		
10時～	2	2.7	10	13.7
11時～	2	2.7		
12時～	3	4.1	午後(12時～17時)	
13時～	2	2.7		
14時～	6	8.2	16	21.9
15時～	3	4.1		
16時～	2	2.7		
17時～	1	1.4	夜間(17時～23時)	
18時～	7	9.6		
19時～	4	5.5		
20時～	1	1.4	17	23.3
21時～	2	2.7		
22時～	2	2.7		
23時～	5	6.8	深夜(23時～5時)	
0時～				
1時～	2	2.7		
2時～	2	2.7	10	13.7
3時～				
4時～	1	1.4		
<b>合計</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>		
	件	%	件	%

## (2) - ③ 曜日別

月	2	2.7
火	11	15.1
水	14	19.2
木	9	12.3
金	12	16.4
土	12	16.4
日	13	17.8
<b>合計</b>	<b>73</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	3.2					1	1.4
1～2歳未満					1	100.0	1	1.4
2～3歳未満	2	6.5					2	2.7
3～4歳未満	1	3.2					1	1.4
4～5歳未満	2	6.5	1	2.4			3	4.1
5～6歳未満	1	3.2	1	2.4			2	2.7
6～12歳未満	1	3.2	1	2.4			2	2.7
12～15歳未満	2	6.5					2	2.7
15～20歳未満	1	3.2	2	4.9			3	4.1
20代	1	3.2	1	2.4			2	2.7
30代	2	6.5	7	17.1			9	12.3
40代	3	9.7	15	36.6			18	24.7
50代	3	9.7	2	4.9			5	6.8
60代	6	19.4	2	4.9			8	11.0
70代			7	17.1			7	9.6
80歳以上	5	16.1	2	4.9			7	9.6
不明								
<b>合計</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>

## (3) - ② 続柄別

本人	43	58.9
配偶者	8	11.0
子ども	17	23.3
親	2	2.7
孫	2	2.7
その他	1	1.4
不明		
<b>合計</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>
	<b>件</b>	<b>%</b>

**3 相談件数 237 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(73件) < 相談件数(237件)」となります。

**(1) 健康ステージ別**

健康増進・疾病予防	4	1.7
健康不安・症状なし・治療前	3	1.3
病気の懸念・症状あり・治療前	135	57.0
通院・治療中	65	27.4
事故・ケガ	13	5.5
日常生活の悩み	17	7.2
終末期		
その他		
不明		
<b>合計</b>	<b>237</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴別**

専門的な指導が欲しい		
情報を知りたい	29	12.2
受診の必要性を知りたい	151	63.7
受診の必要性を知りたい	33	13.9
対処の方法を知りたい	7	3.0
悩み不安を解消したい	5	2.1
聴いてほしい	12	5.1
<b>合計</b>	<b>237</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	136	57.4
医療機関に関する相談	77	32.5
事故・ケガと治療に関する相談	8	3.4
メンタルヘルスに関する相談	8	3.4
薬に関する相談	3	1.3
介護に関する相談	2	0.8
健康の保持増進に関する相談	2	0.8
検査・健康診断に関する相談	1	0.4
<b>合計</b>	<b>237</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

内科	88	37.1
小児科	46	19.4
皮膚科	27	11.4
呼吸器科	14	5.9
精神科	12	5.1
整形外科	11	4.6
耳鼻咽喉科	10	4.2
泌尿器科	8	3.4
外科	7	3.0
心療内科	7	3.0
歯科	4	1.7
消化器科	3	1.3
<b>合計</b>	<b>237</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(237件) < 回答件数(254件)」となります。

病気・症状について説明	54	21.3
経過観察・受診の目安について説明	40	15.7
家庭看護・応急処置の助言・指導	31	12.2
何科を受診すればよいか提案	22	8.7
所定の医療機関情報を提供した	19	7.5
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	15	5.9
気持ちが落ち着くまで傾聴	11	4.3
主治医に相談するよう助言	9	3.5
不安や悩みについて解決策を助言	8	3.1
治療の内容について説明	6	2.4
本日診療時間内に受診するよう勧奨	6	2.4
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	6	2.4
他の窓口を案内した	4	1.6
事故・ケガについて説明	4	1.6
病気やケガの症状について緊急性を説明	3	1.2
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	3	1.2
希望に沿った医療機関を案内	2	0.8
薬の用法・容量について説明	2	0.8
薬の効果・効能について説明	2	0.8
薬の副作用について説明	2	0.8
希望と異なる医療機関を代替案として提示	1	0.4
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	1	0.4
望ましい食生活について助言	1	0.4
公的機関を案内した	1	0.4
他の相談サービスを案内した	1	0.4
<b>合計</b>	<b>254</b>	<b>100.0</b>
	件	%