

【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(平成30年度)

1 応答率 **82.8%**

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 **306** 件

(1) 通話時間別

0～5分未満	143	46.7
5～10分未満	123	40.2
10～15分未満	34	11.1
15～20分未満	5	1.6
20～30分未満	1	0.3
30分以上		
合計	306	100.0
	件	%

【平均】5分49秒 【最長】27分38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	10	11.4	38	17.4		48	15.7	
30代	16	18.2	74	33.9		90	29.4	
40代	18	20.5	39	17.9		57	18.6	
50代	7	8.0	22	10.1		29	9.5	
60代	29	33.0	22	10.1		51	16.7	
70代	7	8.0	13	6.0		20	6.5	
80歳以上	1	1.1	7	3.2		8	2.6	
不明			3	1.4		3	1.0	
合計	88	100.0	218	100.0		306	100.0	
	件	%	件	%	件	%	件	%

(2) - ② 住所別

鹿角市	279	91.2
小坂町	22	7.2
不明	5	1.6
合計	306	100.0
	件	%

(2) - ③ 時間帯別

5時～	7	2.3	早朝(5時～8時)	
6時～	7	2.3	32	10.5
7時～	18	5.9		
8時～	24	7.8	午前中(8時～12時)	
9時～	18	5.9		
10時～	16	5.2	75	24.5
11時～	17	5.6		
12時～	9	2.9	午後(12時～17時)	
13時～	21	6.9		
14時～	12	3.9	74	24.2
15時～	21	6.9		
16時～	11	3.6		
17時～	25	8.2	夜間(17時～23時)	
18時～	16	5.2		
19時～	21	6.9		
20時～	21	6.9	108	35.3
21時～	15	4.9		
22時～	10	3.3		
23時～	4	1.3	深夜(23時～5時)	
0時～	2	0.7		
1時～	4	1.3		
2時～	3	1.0	17	5.6
3時～	2	0.7		
4時～	2	0.7		
合計	306	100.0		
	件	%	件	%

(2) - ③ 曜日別

月	46	15.0
火	35	11.4
水	33	10.8
木	39	12.7
金	39	12.7
土	56	18.3
日	58	19.0
合計	306	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	10	7.8	17	9.7			27	8.8
1～2歳未満	16	12.5	12	6.9			28	9.2
2～3歳未満	9	7.0	4	2.3			13	4.2
3～4歳未満	9	7.0	4	2.3			13	4.2
4～5歳未満	2	1.6	2	1.1			4	1.3
5～6歳未満	5	3.9	3	1.7			8	2.6
6～12歳未満	5	3.9	5	2.9			10	3.3
12～15歳未満	1	0.8	4	2.3			5	1.6
15～20歳未満	2	1.6	5	2.9			7	2.3
20代	6	4.7	22	12.6			28	9.2
30代	4	3.1	24	13.7			28	9.2
40代	12	9.4	21	12.0			33	10.8
50代	4	3.1	11	6.3			15	4.9
60代	24	18.8	8	4.6			32	10.5
70代	11	8.6	13	7.4			24	7.8
80歳以上	8	6.3	20	11.4			28	9.2
不明					3	100.0	3	1.0
合計	128	100.0	175	100.0	3	100.0	306	100.0

(3) - ② 続柄別

本人	128	41.8
配偶者	21	6.9
子ども	110	35.9
親	25	8.2
孫	9	2.9
その他	13	4.2
不明		
合計	306	100.0
	件	%

3 相談件数 1082 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(306件) < 相談件数(1082件)」となります。

(1) 健康ステージ別

健康増進・疾病予防	8	0.7
健康不安・症状なし・治療前	10	0.9
病気の懸念・症状あり・治療前	643	59.4
通院・治療中	233	21.5
事故・ケガ	120	11.1
日常生活の悩み	65	6.0
終末期		
その他	3	0.3
不明		
合計	1082	100.0
	件	%

(2) 主訴別

医師の見解や助言が欲しい	5	0.5
情報を知りたい	109	10.1
専門的な指導が欲しい	655	60.5
受診の必要性を知りたい	228	21.1
対処の方法を知りたい	15	1.4
悩み不安を解消したい	14	1.3
聴いてほしい	56	5.2
合計	1082	100.0
	件	%

(3) 相談内容別

病気・症状と治療に関する相談	589	54.4
メンタルヘルスに関する相談	36	3.3
医療機関に関する相談	327	30.2
事故・ケガと治療に関する相談	75	6.9
薬に関する相談	20	1.8
育児・しつけに関する相談	2	0.2
予防接種に関する相談	9	0.8
検査・健康診断に関する相談	14	1.3
問い合わせ	2	0.2
介護に関する問題	4	0.4
母子健康に関する相談	2	0.2
健康の保持増進に関する相談	2	0.2
合計	1,082	100.0
	件	%

(4) 診療科別

小児科	314	29.0
内科	242	22.4
皮膚科	73	6.7
整形外科	70	6.5
心療内科	63	5.8
耳鼻咽喉科	50	4.6
消化器科	39	3.6
脳神経外科	32	3.0
外科	22	2.0
泌尿器科	21	1.9
胃腸科	18	1.7
循環器科	18	1.7
婦人科	18	1.7
眼科	18	1.7
呼吸器科	16	1.5
歯科	16	1.5
産婦人科	15	1.4
精神科	14	1.3
神経内科	9	0.8
形成外科	5	0.5
肛門科	5	0.5
その他	4	0.4
合計	1082	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(1082件) < 回答件数(1163件)」となります。

病気・症状について説明	218	18.7
経過観察・受診の目安について説明	210	18.1
家庭看護・応急処置の助言・指導	188	16.2
所定の医療機関情報を提供した	90	7.7
何科を受診するのがよいか提案	96	8.3
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	62	5.3
事故・ケガについて説明	31	2.7
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	31	2.7
主治医に相談するように助言	23	2.0
希望に沿った医療機関を案内	20	1.7
予防接種の副反応について説明	4	0.3
予防接種の受診にについて	5	0.4
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	13	1.1
本日診療時間内に受診するよう勧奨	18	1.5
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	7	0.6
気持ちが落ち着くまで傾聴	33	2.8
不安や悩みについて解決方法を助言	34	2.9
病気やケガの症状について緊急性を説明	8	0.7
治療の内容について説明	7	0.6
薬の用法・容量について説明	16	1.4
薬の効果・効能について説明	16	1.4
薬の副作用について説明	9	0.8
検査結果について説明	5	0.4
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	6	0.5

介護について具体的な方法を説明	3	0.3
119番し医療機関を受診するように勧奨	1	0.1
再検査の必要性について説明	1	0.1
授乳・離乳食について助言	1	0.1
育児について助言	1	0.1
介護保険・行政福祉サービスについて案内	1	0.1
医療機関の総合窓口を案内した	1	0.1
要件を伺い報告した	1	0.1
希望と異なる医療機関を代替案として提示	2	0.2
その他	1	0.1
合計	1163	100.0
	件	%

(6) 月間件数推移(相談件数)

