

## 【鹿角・小坂】テレフォン病院24 利用状況

(平成29年度)

## 1 応答率 80.8%

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 733 件

## (1) 通話時間別

0～5分未満	491	67.0
5～10分未満	177	24.1
10～15分未満	46	6.3
15～20分未満	16	2.2
20～30分未満	3	0.4
30分以上		
<b>合計</b>	<b>733</b>	<b>100.0</b>
	件	%

【平均】4分33秒 【最長】22分39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	
	件	%	件	%	件	%	件	%
12歳未満								
12～15歳未満								
15～20歳未満	1	2.0					1	0.1
20代	8	15.7	22	3.5			30	4.1
30代	16	31.4	78	12.5			94	12.8
40代	8	15.7	476	76.5			484	66.0
50代	4	7.8	19	3.1			23	3.1
60代	7	13.7	14	2.3			21	2.9
70代	3	5.9	10	1.6			13	1.8
80歳以上	1	2.0	3	0.5			4	0.5
不明	3	5.9			60	100.0	63	8.6
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>	<b>622</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>733</b>	<b>100.0</b>
	件	%	件	%	件	%	件	%

## (2) - ② 住所別

鹿角市	635	86.6
小坂町	36	4.9
その他	2	0.3
不明	60	8.2
<b>合計</b>	<b>733</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (2) - ③ 時間帯別

5時～	11	1.5	早朝(5時～8時)	
6時～	28	3.8	84	11.5
7時～	45	6.1		
8時～	47	6.4	午前中(8時～12時)	
9時～	68	9.3		
10時～	54	7.4	226	30.8
11時～	57	7.8		
12時～	39	5.3	午後(12時～17時)	
13時～	62	8.5		
14時～	47	6.4	225	30.7
15時～	42	5.7		
16時～	35	4.8		
17時～	33	4.5	夜間(17時～23時)	
18時～	23	3.1		
19時～	24	3.3		
20時～	21	2.9	134	18.3
21時～	20	2.7		
22時～	13	1.8		
23時～	15	2.0	深夜(23時～5時)	
0時～	15	2.0		
1時～	13	1.8		
2時～	8	1.1	64	8.7
3時～	6	0.8		
4時～	7	1.0		
<b>合計</b>	<b>733</b>	<b>100.0</b>		
	件	%	件	%

## (2) - ③ 曜日別

月	111	15.1
火	104	14.2
水	89	12.1
木	112	15.3
金	100	13.6
土	111	15.1
日	106	14.5
<b>合計</b>	<b>733</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

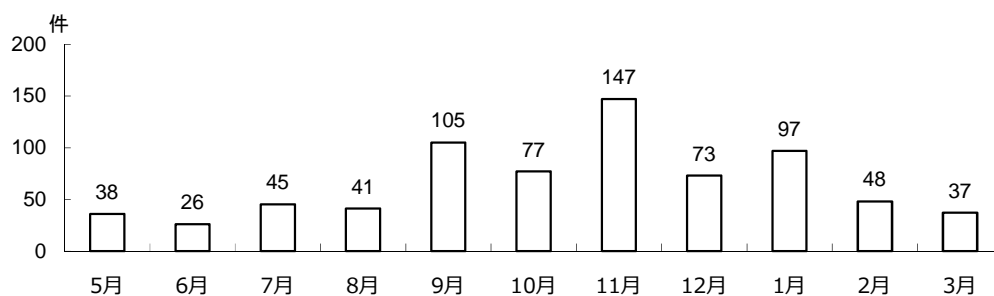
	男性		女性		不明		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
1歳未満	24	18.3	9	1.7			33	4.5
1～2歳未満	18	13.7	7	1.3			25	3.4
2～3歳未満	10	7.6	4	0.7			14	1.9
3～4歳未満	5	3.8	3	0.6			8	1.1
4～5歳未満	6	4.6	1	0.2			7	1.0
5～6歳未満	4	3.1	2	0.4			6	0.8
6～12歳未満	5	3.8	4	0.7			9	1.2
12～15歳未満	1	0.8	18	3.3			19	2.6
15～20歳未満	2	1.5	10	1.8			12	1.6
20代	7	5.3	10	1.8			17	2.3
30代	7	5.3	18	3.3			25	3.4
40代	7	5.3	404	74.7			411	56.1
50代	3	2.3	9	1.7			12	1.6
60代	16	12.2	18	3.3			34	4.6
70代	7	5.3	10	1.8			17	2.3
80歳以上	7	5.3	14	2.6			21	2.9
不明	2	1.5			61	100.0	63	8.6
<b>合計</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>	<b>541</b>	<b>100.0</b>	<b>61</b>	<b>100.0</b>	<b>733</b>	<b>100.0</b>

## (3) - ② 続柄別

本人	478	65.2
配偶者	8	1.1
子ども	133	18.1
親	41	5.6
孫	1	0.1
その他	12	1.6
不明	60	8.2
<b>合計</b>	<b>733</b>	<b>100.0</b>

件 %

## (4) 月間件数推移(入電)



**3 相談件数** 1,937 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(733件) < 相談件数(1,937件)」となります。

**(1) 健康ステージ別**

健康増進・疾病予防	1	0.1
健康不安・症状なし・治療前	15	0.8
病気の懸念・症状あり・治療前	679	35.1
通院・治療中	299	15.4
事故・ケガ	114	5.9
日常生活の悩み	765	39.5
終末期		
その他	4	0.2
不明	60	3.1
<b>合計</b>	<b>1,937</b>	<b>100.0</b>
	件	%

**(2) 主訴別**

専門的な指導が欲しい	706	36.4
聴いてほしい	505	26.1
悩み不安を解消したい	269	13.9
受診の必要性を知りたい	189	9.8
情報を知りたい	126	6.5
対処の方法を知りたい	75	3.9
医師の見解や助言が欲しい	5	0.3
その他	2	0.1
不明	60	3.1
<b>合計</b>	<b>1,937</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	1,017	52.5
メンタルヘルスに関する相談	449	23.2
医療機関に関する相談	295	15.2
事故・ケガと治療に関する相談	82	4.2
薬に関する相談	10	0.5
育児・しつけに関する相談	6	0.3
予防接種に関する相談	5	0.3
検査・健康診断に関する相談	4	0.2
問い合わせ	4	0.2
介護に関する問題	2	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	1	0.1
健康保険・医療費に関する相談	1	0.1
不明	60	3.1
<b>合計</b>	<b>1,937</b>	<b>100.0</b>
	件	%

## (4) 診療科別

心療内科	567	29.3
精神科	379	19.6
小児科	309	16.0
内科	202	10.4
整形外科	58	3.0
脳神経外科	48	2.5
皮膚科	46	2.4
耳鼻咽喉科	46	2.4
消化器科	36	1.9
婦人科	30	1.5
外科	29	1.5
泌尿器科	25	1.3
循環器科	22	1.1
神経内科	18	0.9
歯科	16	0.8
呼吸器科	14	0.7
眼科	12	0.6
産婦人科	8	0.4
肛門科	4	0.2
胃腸科	3	0.2
その他	5	0.3
不明	60	3.1
<b>合計</b>	<b>1,937</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(1,937件) < 回答件数(1,986件)」となります。

気持ちが落ち着くまで傾聴	375	18.9
不安や悩みについて解決方法を助言	365	18.4
病気・症状について説明	259	13.0
家庭看護・応急処置の助言・指導	244	12.3
経過観察・受診の目安について説明	189	9.5
何科を受診するのがよいか提案	96	4.8
判断に迷ったり不安があれば再度電話するよう案内	80	4.0
症状の改善が無ければ受診するよう勧奨	73	3.7
所定の医療機関情報を提供した	69	3.5
主治医に相談するように助言	31	1.6
事故・ケガについて説明	24	1.2
本日診療時間内に受診するよう勧奨	18	0.9
希望に沿った医療機関を案内	12	0.6
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨	11	0.6
薬の用法・容量について説明	9	0.5
病気やケガの症状について緊急性を説明	8	0.4
薬の効果・効能について説明	8	0.4
治療の内容について説明	7	0.4
公的機関を案内した	7	0.4
翌日診療時間内に受診するよう勧奨	6	0.3
次回受診時に相談するよう勧奨	5	0.3
薬の副作用について説明	5	0.3
予防接種の副反応について説明	4	0.2
要件を伺い報告した	4	0.2
育児について助言	3	0.2
希望と異なる医療機関を代替案として提示	2	0.1
検査結果について説明	2	0.1
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言	2	0.1
再検査の必要性について説明	1	0.1
望ましい食生活について助言	1	0.1
療養のために必要な栄養の助言	1	0.1
介護について具体的な方法を説明	1	0.1
介護保険・行政福祉制度について案内	1	0.1
医療機関の総合窓口を案内した	1	0.1
他の窓口を案内した	1	0.1
迷惑電話への対応	1	0.1
不明	60	3.0
<b>合計</b>	<b>1,986</b>	<b>100.0</b>

## (6) 月間件数推移(相談件数)

