

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	救急安心センターこうべ（#7119）について
調査期間	2024年4月17日（水曜）～4月30日（火曜）
設問数	全6問（分岐設問除く）
対象モニター数	8,058名
回答モニター数	4,205名（52.2%）

【調査結果概要】

神戸市では、平成29年10月から「救急安心センターこうべ（#7119）」（受付時間：24時間、365日対応）を設置し、当日受診可能な「医療機関案内」と、緊急性および受診の必要性を判断する「救急医療相談」を受け付けています。#7119の更なる体制強化のためにご意見をお聞きしました。

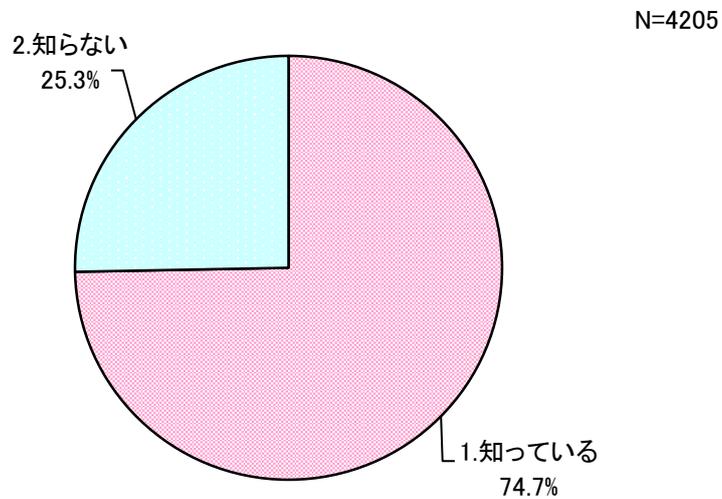
【認知度・満足度】

- ・#7119の認知度は回答者全体の74.7%で、令和4年10月に同調査を実施した時から6.4ポイント増となりました。前回調査時は前々回調査時（平成30年3月）からほぼ横ばいだったことから、救急需要のひっ迫に合わせて報道機関でも#7119の存在が度々取り上げられたことと、またこの1年半の間に行った様々な広報が、認知度向上に寄与したものと考えられます。
- ・「利用したことがある」と回答された方のうち、「得られた情報が満足のいくもの」であったと回答された方が82.2%であり、前回実施した際の利用者満足度の「大変役立った」「ある程度役立った」とした方が85%であったことから、概ねサービスの質を維持できているものと考えます。
- ・救急車を呼んだ経験のある方（47.1%）のうち、救急車を呼ぶべきか多少なりとも迷った方は半数を超える51.9%で、救急車を呼んだ経験がない方（52.9%）でも、救急車を呼ぼうか迷った経験があると回答された方は31.5%という結果となりました。利用された方の満足度が高いことから、救急車を呼ぶべきか迷ったことがある方に対して、#7119は判断の不安を取り除き、適切な救急要請に繋ぐことができる有効なサービスであると考えます。
- ・迷った理由としては、「救急車を呼ぶほど重症かどうか判断できなかったから」（79.7%）が最も多く、次に「この程度なら我慢すべきではないかと思ったから」（23.9%）といった症状に関係する理由が多い結果となりました。これらの結果は、救急車を呼ぶべきか迷った時に相談を受け付ける#7119のサービス概要と合致するものであり、救急要請を迷う場面において高いニーズがあることが伺えます。
- ・迷った時間帯については、「夜間」（19時～7時頃）が56.0%と最も多く、地域の診療所が閉まっている時間帯の不安が高いものと見受けられることから、24時間体制で運営する意義は高いものと考えます。
- ・救急車を呼んだ経験のある方で、救急要請を「多少なりとも迷った」方（51.9%）のうち、（結果として）本来であれば救急搬送対象とならない「診察後に日帰り」「搬送されなかった」方が合わせて55.6%だったことから、救急要請すべきか迷いながら119通報をしている方に対して、#7119が適切に救急医療相談を行うことで、本来救急要請の必要が無い事案を適切な形での受診（自力受診）に繋ぐことができると考えます。

【総評】

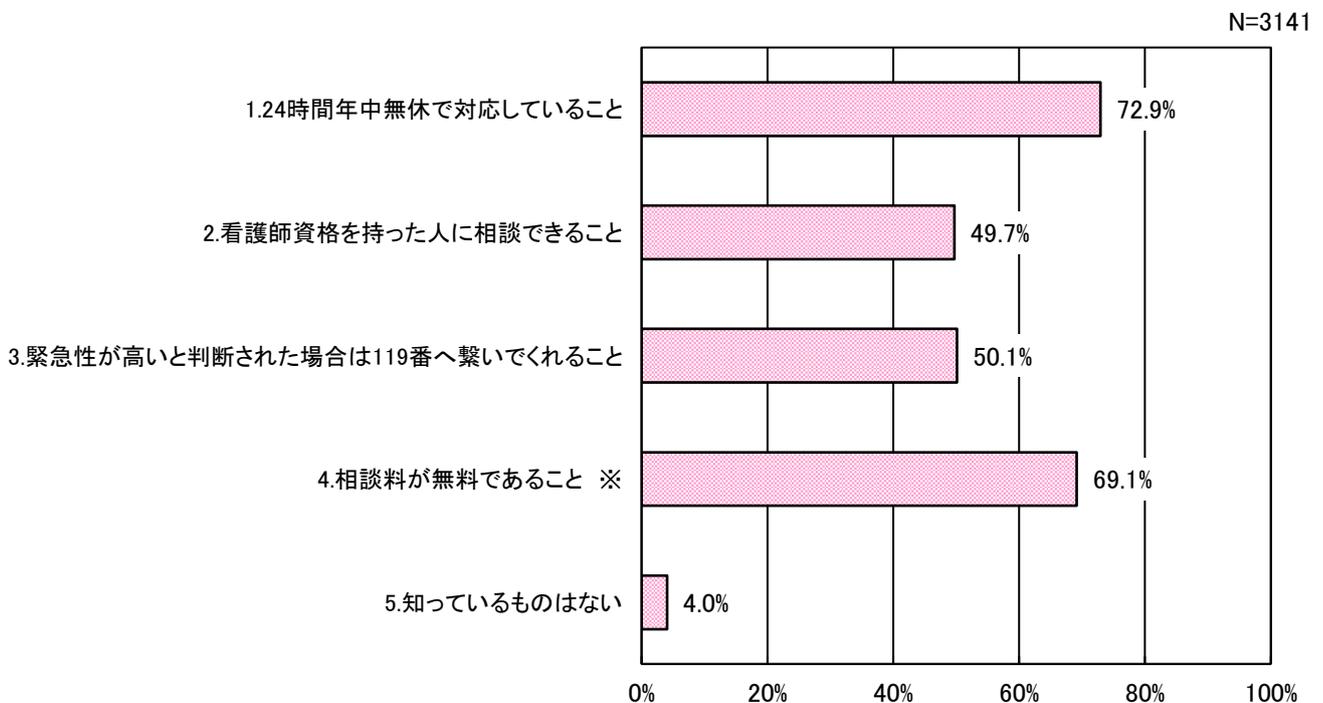
#7119は認知度が向上し、満足度は高い水準にあることが分かりました。市民の緊急時における不安解消に加え、社会の高齢化により出動件数が増加の一途をたどる救急車の需要対策や、今年度より本格化した医師の働き方改革の推進に貢献する施策として、更なる利用促進を図ってまいります。具体的には、今後は単に電話番号を広めるだけでなく、具体的な活用事例等を踏まえた広報を実施し、利用する事で得られる効果についても分かりやすく伝えることで、積極的に利用したいと思える身近な相談ダイヤルとなるよう、広報の改善に努めてまいります。

問1 「#7119（救急安心センターこうべ）」の存在を知っていますか。



<#7119を知っている方>

問1-1 「#7119（救急安心センターこうべ）」について、知っているものを選択してください。（該当するものすべて）

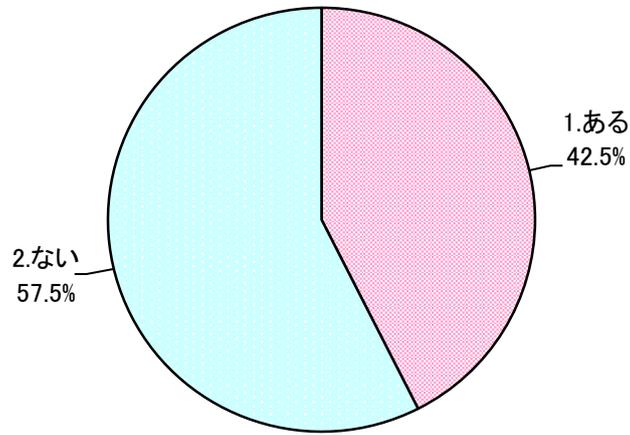


※相談料は無料ですが、通話料は利用者負担です。

<#7119を知っている方>

問 1-2 今までに#7119に電話をしたことがありますか。(自分の体調が悪く家族等が電話した場合も含む。)

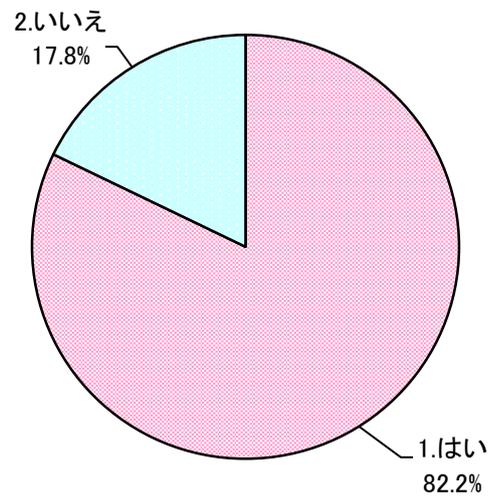
N=3141



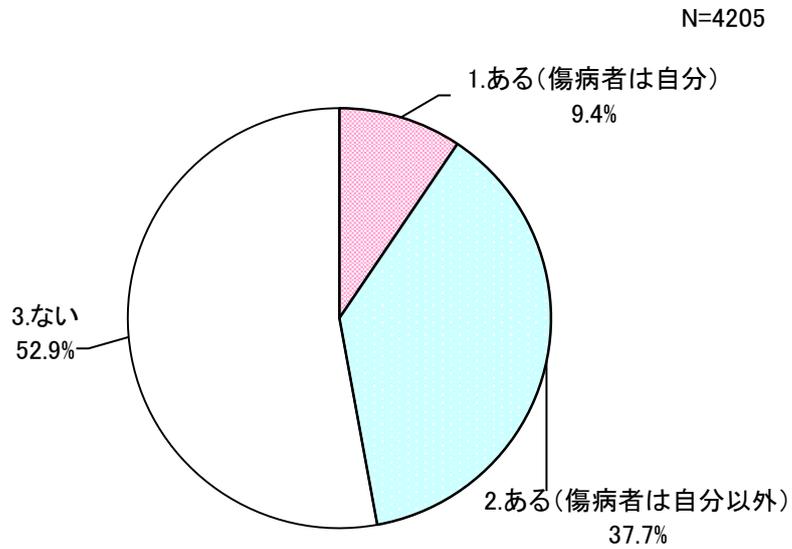
<今までに#7119に電話をしたことがある方>

問 1-3 得られた情報は満足のものでしたか。

N=1336

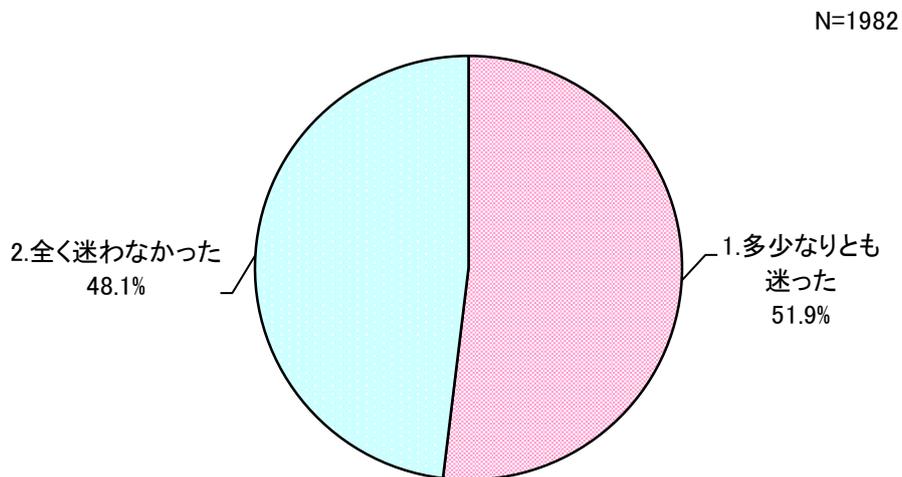


問2 今までに自分で119に電話をして救急車を呼んだ経験がありますか。複数回ある場合は、直近の場合でお答えください。



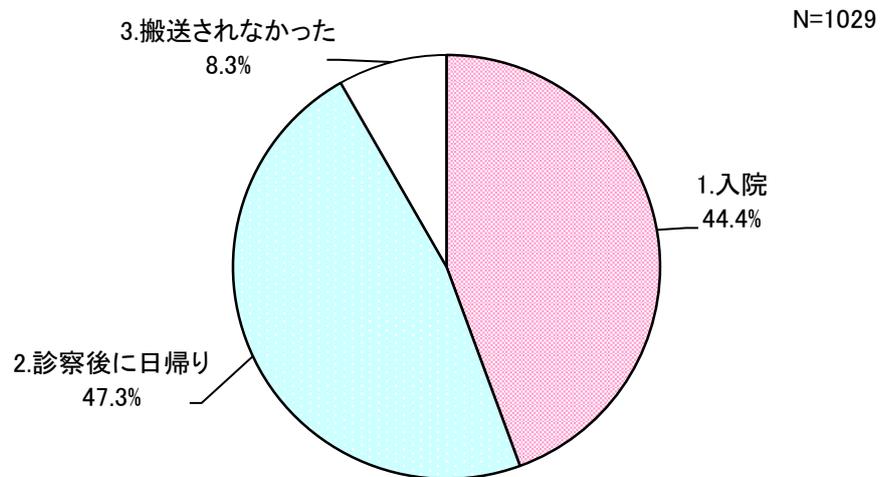
<救急車を呼んだ経験がある方>

問2-1 その時、救急車を呼ぶべきか迷いましたか。



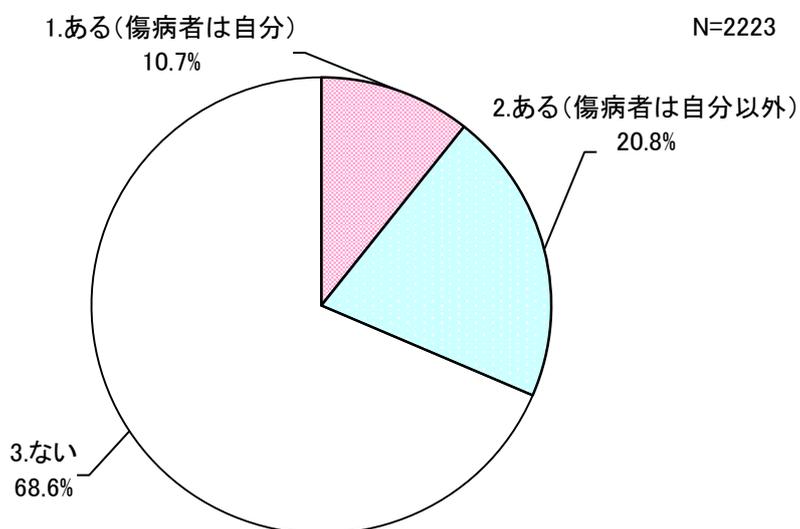
<多少なりとも迷った方>

問2-2 救急車を呼んだ結果はどうになりましたか。



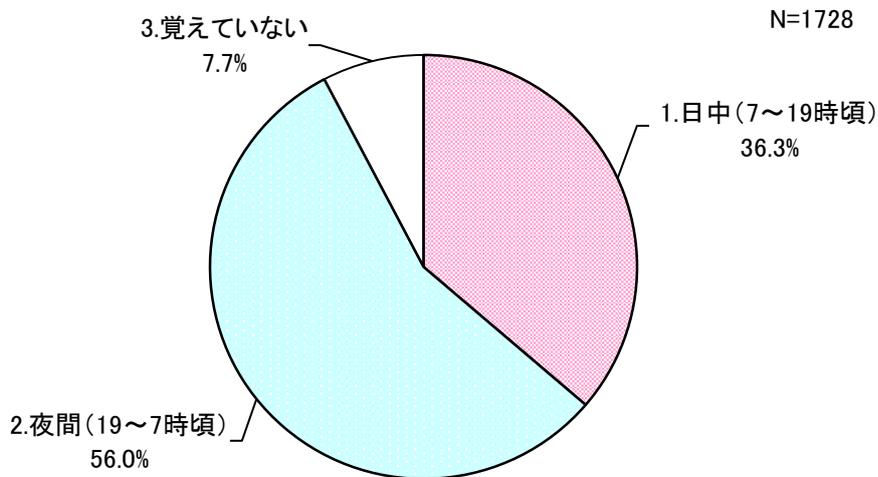
<救急車を呼んだ経験がない方>

問3 救急車を呼ぼうか迷った経験はありますか。複数回ある場合は、直近の場合でお答えください。



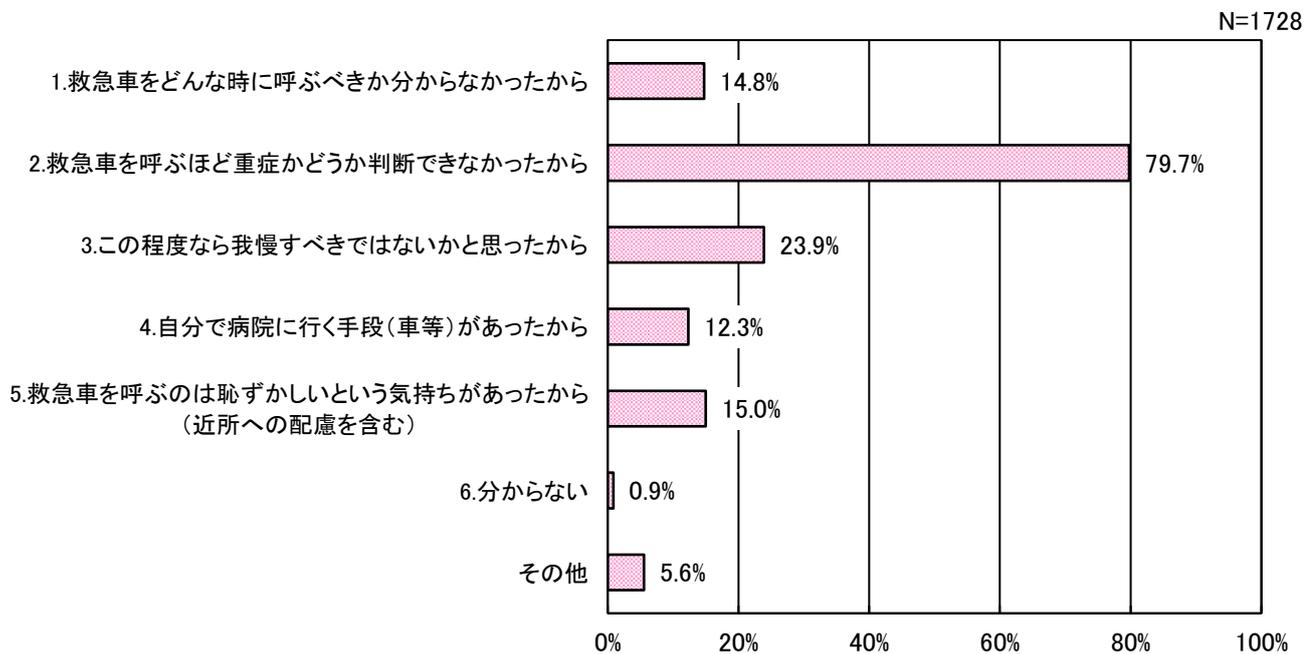
<救急車を呼ぼうか迷った経験がある方>

問4 迷った時の時間帯は（おおよそ）いつですか。



<救急車を呼ぼうか迷った経験がある方>

問5 迷ったのはなぜですか。（該当するものすべて）



その他

- ・ガラケーからスマホに買い替えたばかりで操作に戸惑っているうちに他の方が119した。
- ・急なことで自分では判断ができなかったのだ
- ・どこの病院に救急車で搬送されるのか不明であり、「主治医が属する病院の夜間救急に直接電話して、受けてもらえるなら自分の車で直接連れて行く」という選択が頭をよぎった。
- ・呼ぶとお金がかかると思った

問6 救急安心センターこうべ（#7119）について、ご意見、ご感想があればご入力ください。

【肯定的な意見】

- #7119 は何度か利用させていただいた事がありますが、すぐに救急車を呼ばなくても良い状態であっても、こういう様子が見られたらこうして下さいという様な確な指示をして下さった事がとても有り難く、落ち着いて対処する事が出来ました。感謝しかないです。
- 3月に自宅で倒れ救急安心センターに電話をして、途中でわたくしの息づかい話し方の異常に気づきセンターから救急車へ連絡を入れていただき、肋骨ヒビ2本と頭5針縫うくらいですんでよかったと思っている。感謝しかない。ありがとうございました。
- 以前、救急車を呼ぼうか迷った時に、とりあえず119に電話をして、症状を伝え、「判断がつかないなら、とりあえず向かいます。安心して下さい。」と言ってもらえたので、躊躇なく119してもいいのだと思い、それからは判断出来ない時は119へ連絡することにしていました。今度、同じようなことがあれば、7119を利用しようと思います。
- 中学生の息子の嘔吐・下痢がひどく続いた時、#7119に相談させてもらいました。的確に問診してくださり、結果すぐに救急車を勧められ、救急病院にて迅速な処置を受けることができました。息子も、「とても苦しかったけど、すぐに病院に行けて助かった…」と、喜んでいました。
- 救急安心センターのことは知っていましたが、激しい腹痛のときに、救急車を呼ぶか迷った際に、その救急安心センターのことを思いつけなかった。結果的には、そのときは入院になりましたが、その激しい腹痛のとき、昼間と深夜に2回の救急車を呼ぶことになったのですが、救急安心センターで相談をしていれば、2回の救急車を呼ばずに済んでいたかと思うと同時に、結果的に入院となったので救急車が必要だったが、このように思案していますが、このアンケートで、この救急安心センターの存在をあらためて実感しています。
- 無駄な救急車への連絡をなくせるように、今後も#7119の積極的な利用を促進して欲しい。
- 緊急性があるか専門知識を持った方に相談できたので、安心して翌日の開院時間まで待つことができた。
- 自分では気づいてなかったけどアナフィラキシー発症していたようでの確に対応できる病院紹介してくださり、もしもの時の為に別病院も案内してくれていました。結果最初の病院で対応して頂け一泊の入院加療となりました。相談していなければ死んでいたかもしれなかったと今も適切な対応に感謝しています。
- 神戸市の救急車には#7119の表示がされており、日頃目にすることができて良いと思います。
- 消防署がすぐ近くで、救急車の通り道に住んでいます。サイレンで眠れなくて悩んでいましたが、このダイヤルができてから、出勤が減った気がします。慣れもあるのかもしれませんが、あまり気にならなくなりました。
- 元旦に怪我をして何処が当番病院かを知りたく電話しました。外科と思って聞きましたが整形外科でも大丈夫と教わり近くの当番医に行けて助かりました。
- 救急外来だと待ち時間が長いので安易に救急車を呼ぶという話を聞いたことがある。本当に急を要するのか判断材料になる機関として意義があると思う

- ・夫が倒れ、救急車を呼ぼうか迷った時に利用しました。すぐに繋がり、知識のある方に事情を話すだけでも自身が落ち着きました。また冷静に判断をしていただき、119 に繋いでもらい救急車を呼び夫は大事に至らず、本当に感謝しています。電話対応は大変なことが多いとは思いますが、引き続きこのダイヤルを継続して行って欲しいです。ありがとうございました。

【否定的な意見】

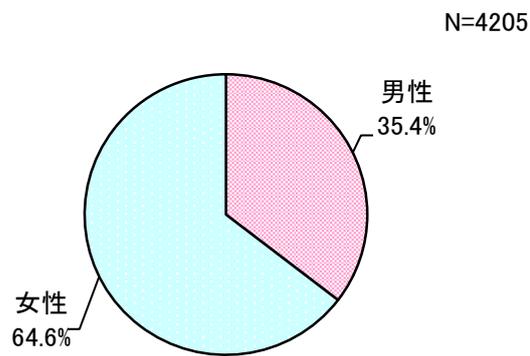
- ・一度かけたことがあるが、向こうからの質問に答えて緊急性がないと判断されたようですが、マニュアル通りなのかとても機械的でこちらは不安で思い切って電話をしたのに何の情報も得る事がなかったので、今後もかける事はないと思う。
- ・コロナ禍で緊急事態宣言のなか酷い火傷を負いましたが、救急安心センターこうべのおかげで適切な応急処置ができました。電話する前はネットで調べた知識で応急処置を試みましたが、救急安心センターこうべに質問したところそれは間違った(私の症状には適切ではない)処置でした。このあたりの危険性をもっと喧伝すべきかと思います。

【その他意見】

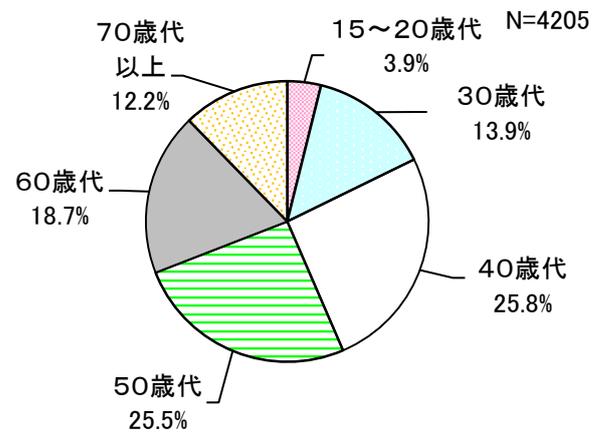
- ・救急安心センターこうべがある事を初めて知った。神戸市民としてもっと普及してほしいと思った。色々なやり方があると思うので知らせていくべきだと痛感した。
- ・病院勤務です 高齢者など#の押し方を伝えるのに難しい場合があるので 078-331-7119 をもっとアピールしてもいいのでは。
- ・銀行や医療機関、駅やショッピングセンターなど、日常に利用する場所にポスターを掲示するなど、もっと広く告知してほしい。
- ・夜間や休日専用ダイヤルだと思っていたので、どんな時でもかけて良いことを今回のアンケートで認識できてよかったです。
- ・#7119 は東京在住時に一度利用しました。今回このアンケートに答える時に「こうべ」という表記に違和感がありました。全国展開されていると思っていたからです。
- ・救急ではなく、体調や具合が悪いが何科を受診したらいいのかみたいな気軽な相談もできるのだろうか？色々な科のある病院なら受付で聞くことができるが、最近は直接病院を受診できない・させないようにしているので何科を受診したらいいのかわからず、かかりつけ医もないので具合が悪くなったときにどうすればいいのか困る。
- ・緊急の際に、この番号を思い出す余裕がありません。もっと周知の必要があるかと。
- ・救急の負担が減れば良いが、どうしても良いことで呼ぶ人には効果なさそう。

全 1224 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

【性別】



【年代】



【区】

