

# 平成29年度第21回ヨコハマe アンケート

## 横浜市救急相談センター( #7119 )に関するアンケート

実施期間 平成30年2月16日(金)から3月2日(金)

事業所管課 医療局 救急・災害医療担当

年代別・性別のメンバー数／構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	22 (0.6%)	73 (2.1%)	246 (7.1%)	464 (13.3%)	329 (9.4%)	357 (10.2%)	204 (5.9%)	2 (0.1%)	1,697 (48.7%)
女性	15 (0.4%)	159 (4.6%)	622 (17.9%)	548 (15.7%)	294 (8.4%)	110 (3.2%)	30 (0.9%)	0 (0.0%)	1,778 (51.0%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)	3 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (0.2%)
計	37 (1.1%)	232 (6.7%)	870 (25.0%)	1,014 (29.1%)	626 (18.0%)	468 (13.4%)	234 (6.7%)	2 (0.1%)	3,483 (100.0%)

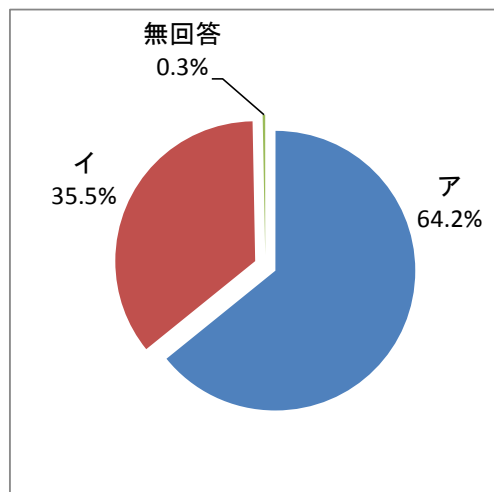
年代別・性別の回答者数／回答率

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	2 (9.1%)	16 (21.9%)	50 (20.3%)	152 (32.8%)	129 (39.2%)	182 (51.0%)	98 (48.0%)	1 (50.0%)	630 (37.1%)
女性	1 (6.7%)	13 (8.2%)	110 (17.7%)	127 (23.2%)	93 (31.6%)	38 (34.5%)	9 (30.0%)	0 (0.0%)	391 (22.0%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)
計	3 (8.1%)	29 (12.5%)	160 (18.4%)	279 (27.5%)	222 (35.5%)	221 (47.2%)	107 (45.7%)	1 (50.0%)	1,022 (29.3%)

### Q1 「横浜市救急相談センター( #7119 )」を知っていましたか。(単一選択)

n= 1,022

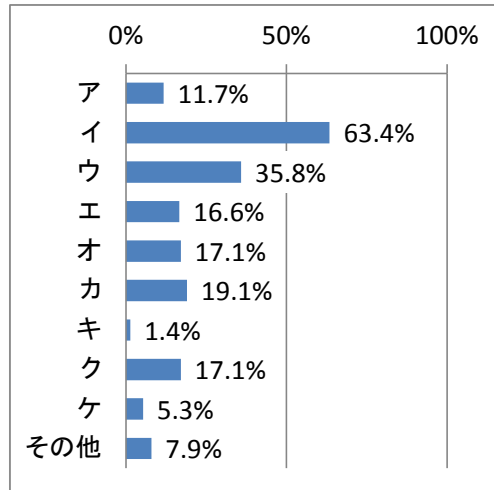
ア	知っている	64.2%	656
イ	知らなかった	35.5%	363
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,022



**Q2** Q1で「ア 知っている」を選んだ方にお聞きします。「横浜市救急相談センター（#7119）」を何で知りましたか。あてはまるものを全てお選びください。（複数選択可）

n= 656

ア	一般の新聞・テレビ・ラジオなど	11.7%	77
イ	広報よこはま	63.4%	416
ウ	暮らしのガイド	35.8%	235
エ	テレビ、新聞、広報紙(誌)、回覧板など	16.6%	109
オ	消防署のイベントや防災指導、救命講習などのイベント	17.1%	112
カ	ポスター又はリーフレット	19.1%	125
キ	広報動画	1.4%	9
ク	横浜市ウェブサイトなどインターネット	17.1%	112
ケ	人から聞いた(口コミ)	5.3%	35
その他		7.9%	52



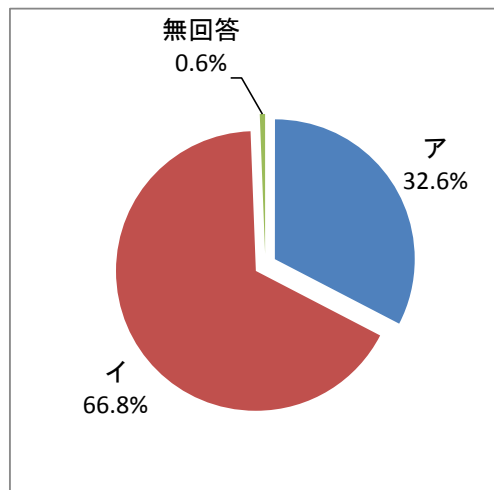
その他(抜粋)

母子手帳、産後の自治体の保健指導等を通して
消防署ののぼり
病院・診療所などの医療機関のポスター・チラシ

**Q3** Q1で「ア 知っている」を選んだ方にお聞きします。「横浜市救急相談センター（#7119）」を利用したことはありますか。（単一選択）

n= 656

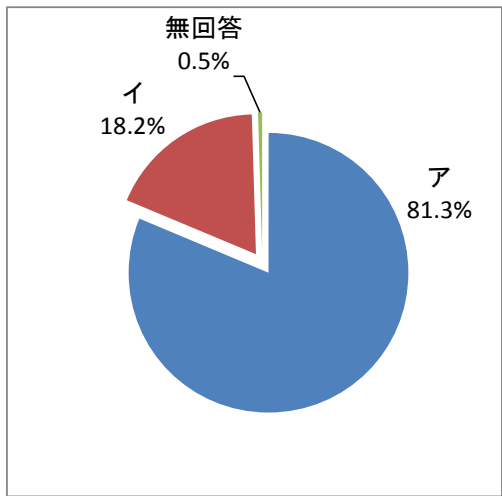
ア	ある	32.6%	214
イ	ない	66.8%	438
無回答		0.6%	4
		100.0%	656



**Q4** Q3で「ア ある」を選んだ方にお聞きします。「横浜市救急相談センター(#7119)」は「医療機関案内」・「救急電話相談」の2種類のサービスを行っていますが、「医療機関案内(いま受診できる医療機関の案内)」を利用したことがありますか。(単一選択)

n= 214

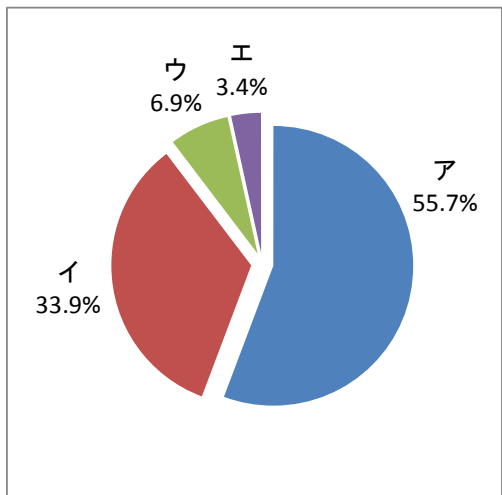
ア	ある	81.3%	174
イ	ない	18.2%	39
無回答		0.5%	1
		100.0%	214



**Q5** Q4で「ア ある」を選んだ方にお聞きします。「医療機関案内」を利用した際の印象はいかがでしたか。(複数回ご利用の場合は、直近時の印象をお答えください)(単一選択)

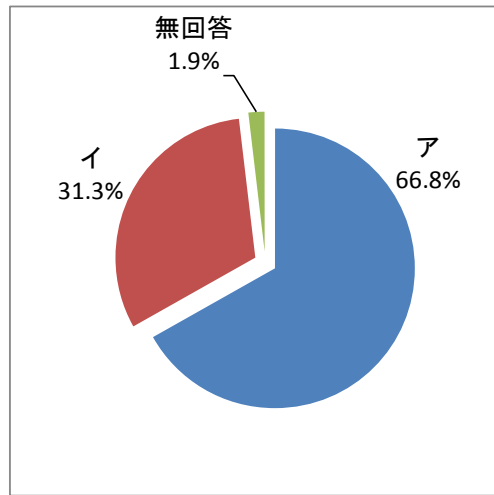
n= 174

ア	とても役立った	55.7%	97
イ	どちらかと言えば、役立った	33.9%	59
ウ	どちらかと言えば、役立たなかった	6.9%	12
エ	全く役立たなかった	3.4%	6
		100.0%	174



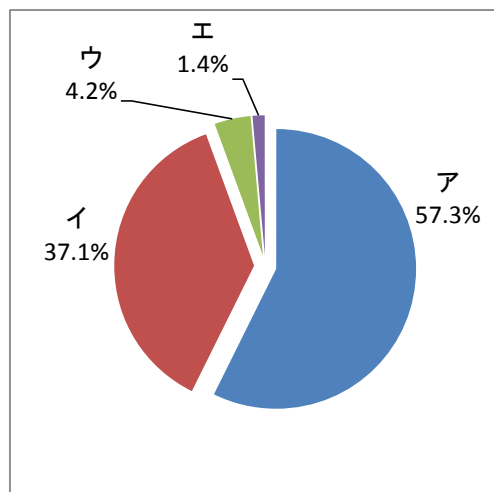
**Q6** Q3で「ア ある」を選んだ方に引き続きお聞きします。「救急電話相談(症状に基づく緊急性や受診の必要性についてのアドバイス)」を利用したことがありますか。(単一選択)

n= 214			
ア	ある	66.8%	143
イ	ない	31.3%	67
無回答		1.9%	4
		100.0%	214



**Q7** Q6で「ア ある」を選んだ方にお聞きします。「救急電話相談」を利用した際の印象はいかがでしたか。(複数回ご利用の場合は、直近時の印象をお答えください)(単一選択)

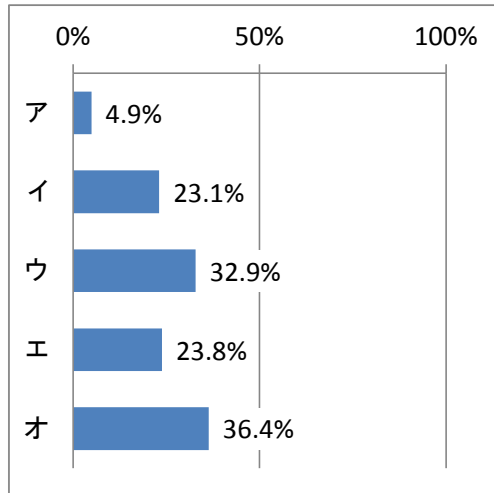
n= 143			
ア	とても役立った	57.3%	82
イ	どちらかと言えば、役立った	37.1%	53
ウ	どちらかと言えば、役立たなかった	4.2%	6
エ	全く役立たなかった	1.4%	2
		100.0%	143



**Q8** Q6で「ア ある」を選んだ方にお聞きします。「救急電話相談」を利用した際のご自身の想定と助言の内容について、あてはまるものを全てお選びください。(複数選択可)

n= 143

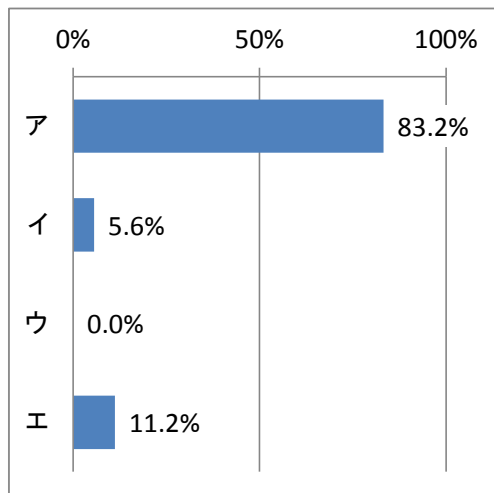
ア	救急車を呼ぶつもりだったが、その必要はないと助言を受けた	4.9%	7
イ	(救急車を使わずに)すぐに受診するつもりだったが、翌日以降まで経過を見てよいと助言を受けた	23.1%	33
ウ	自身で思ったとおりの助言だった	32.9%	47
エ	救急車を呼ぶつもりはなかったが、念のため相談したところ、救急車を呼ぶように助言を受けた(又は119へ電話を転送した)	23.8%	34
オ	経過を見るつもりでいたが、念のため相談したところ、(救急車を使う必要はないが)すぐに受診するように助言を受けた	36.4%	52



**Q9** Q6で「ア ある」を選んだ方にお聞きします。「救急電話相談」を利用した際の助言を受けて、どのように行動しましたか。あてはまるものを全てお選びください。(複数選択可)

n= 143

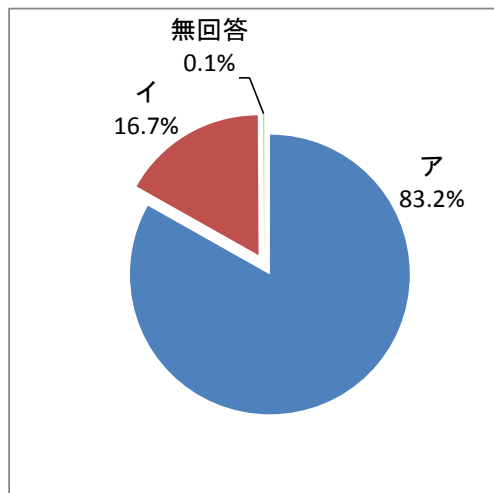
ア	助言どおりに受診若しくは救急車を呼んだ、又は助言どおりに様子を見た	83.2%	119
イ	受診又は救急車が必要と助言されたが、様子を見た	5.6%	8
ウ	救急車以外で受診するよう助言されたが、救急車に依頼した(119へ電話した)	0.0%	0
エ	経過を見るつもりでいた、又は翌日以降の受診を助言されたが、すぐに受診した	11.2%	16



**Q10** 全員にお聞きします。今後、急な病気やけがをしたときに「横浜市救急相談センター（#7119）」を利用しようと思いますか。（単一選択）

n= 1,022

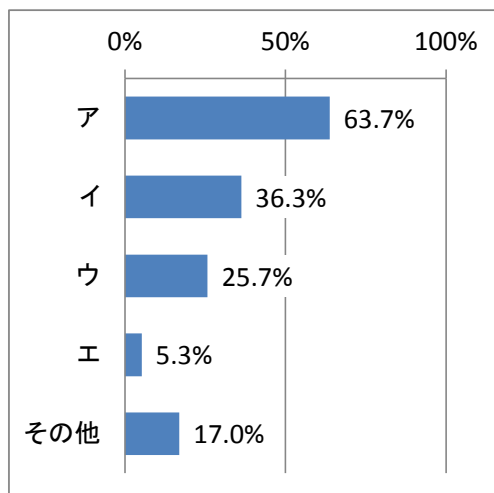
ア	思う	83.2%	850
イ	思わない	16.7%	171
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,022



**Q11** Q10で「イ 思わない」と答えた方にお聞きします。「横浜市救急相談センター（#7119）」を利用しようと思わない理由は何ですか。あてはまるものを全てお選びください。（複数選択可）

n= 171

ア	救急車を呼ぶか医療機関に行くべきか、自分で判断できるから	63.7%	109
イ	自分で医療機関を調べることができるから	36.3%	62
ウ	かかりつけの医療機関があるから	25.7%	44
エ	横浜市救急受診ガイドを使用するから	5.3%	9
その他		17.0%	29



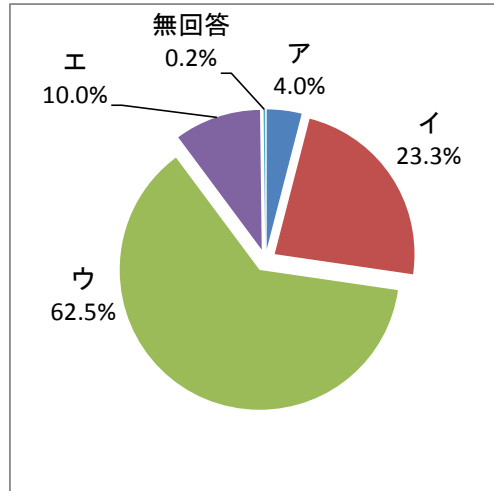
その他（抜粋）

救急時に相談をしている余裕はないから。

**Q12** 全員にお聞きします。横浜市では、急な病気やけがのときに、パソコンやスマートフォンで緊急性や受診の必要性を確認できる「横浜市救急受診ガイド」を運用しています。「横浜市救急受診ガイド」を知っていますか。また利用したことがありますか。(単一選択)

n= 1,022

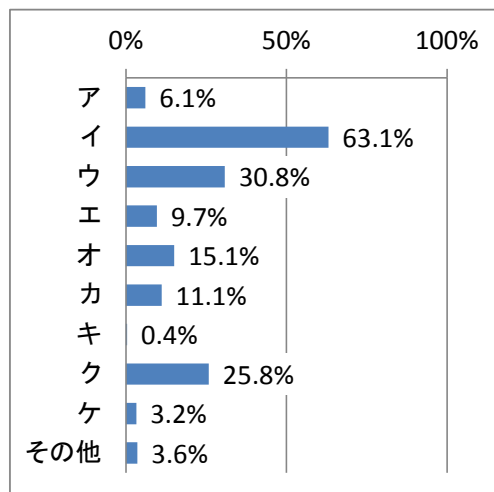
ア	知っていて、利用したことがある	4.0%	41
イ	知っているが、利用したことはない	23.3%	238
ウ	知らなかったが、今後利用してみたい	62.5%	639
エ	知らないし、利用しないと思う	10.0%	102
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,022



**Q13** Q12で「ア 知っていて、利用したことがある」又は「イ 知っているが、利用したことはない」と答えた方にお聞きします。「横浜市救急受診ガイド」をどこで(何で)知りましたか。(複数選択可)

n= 279

ア	一般の新聞・テレビ・ラジオなど	6.1%	17
イ	広報よこはま	63.1%	176
ウ	暮らしのガイド	30.8%	86
エ	テレビ、新聞、広報紙(誌)、回覧板など	9.7%	27
オ	消防署のイベントや防災指導、救命講習などのイベント	15.1%	42
カ	ポスター又はリーフレット	11.1%	31
キ	広報動画	0.4%	1
ク	横浜市ウェブサイトなどインターネット	25.8%	72
ケ	人から聞いた(口コミ)	3.2%	9
その他		3.6%	10



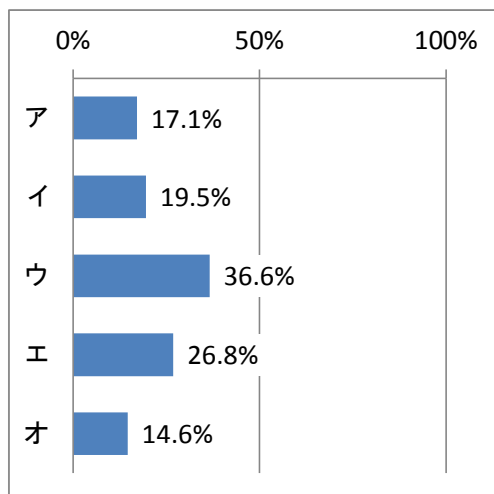
その他(抜粋)

ツイッター  
両親教室

**Q14** Q12で「ア 知っていて、利用したことがある」と答えた方にお聞きします。「横浜市救急受診ガイド」を利用した際のご自身の想定と判定結果について、あてはまるものを全てお選びください。(複数選択可)

n= 41

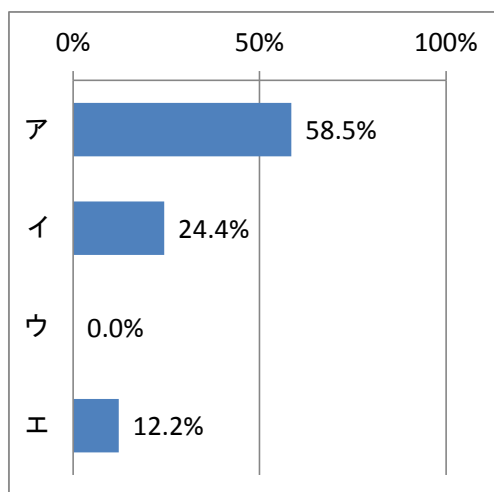
ア	救急車を呼ぶつもりだったが、その必要はないという判定結果だった	17.1%	7
イ	(救急車を使わずに)すぐに受診するつもりだったが、当日又は翌日の通常時間に受診という判定結果だった	19.5%	8
ウ	自身で思ったとおりの判定結果だった	36.6%	15
エ	救急車を呼ぶつもりはなかったが、念のため利用したところ、救急車を呼んでくださいという判定結果だった	26.8%	11
オ	経過を見るつもりでいたが、念のため利用したところ、今すぐに病院で受診しましょうという判定結果だった	14.6%	6



**Q15** Q12で「ア 知っていて、利用したことがある」と答えた方にお聞きします。「横浜市救急受診ガイド」を利用した際の判定結果を受けて、どのように行動しましたか。あてはまるものを全てお選びください。(複数選択可)

n= 41

ア	判定結果どおりに受診若しくは救急車を呼んだ、又は判定結果どおりに様子を見た	58.5%	24
イ	受診又は救急車が必要という判定結果だったが、様子を見た	24.4%	10
ウ	救急車を呼んでくださいという判定結果ではなかったが、救急車に依頼した(119へ電話した)	0.0%	0
エ	当日又は翌日の通常時間に受診という判定結果だったが、すぐに受診した	12.2%	5





**Q16 「横浜市救急相談センター(#7119)」について、ご意見等がありましたらご記入ください。  
(自由意見)**

(抜粋)

知らなかったなので、必要な時に利用したい。
電話担当者の医療知識の向上をお願いしたい。
電話番号が覚えにくい。
119との区別のイメージがまだわからない。具体的な例をもっと紹介してほしい。
センターの番号をもっと浸透させる必要があると思う。
たくさんの人に周知する方が良いと思います。CMや学校へ広報するなど。
病気やけがのとき、電話で相談することは知っているが、どのようなことを回答してくれるのかよくわからない。
個人的には非常に助かっているシステムなので、このまま続けてほしい。子供や高齢者だけでなく、誰でも使えることをアピールしてほしい。
119と7119の役割区分がよく分からない。
利用したことはないが、すぐに繋がり相談できるようになっているのでしょうか？なかなか繋がらないことがないような体制であってほしいです。
相談する機会はおそらく緊急時だったり、慌てていると想像するので、やさしく、穏やかに対応していただけたらうれしいです。
利用するときは、本人もしくは家族が切羽詰まった状態での相談なので、親切で丁寧な会話を心掛けてほしい。

**Q17 「横浜市救急受診ガイド」について、ご意見等がありましたらご記入ください。  
(自由意見)**

(抜粋)

一人暮らしなので、このようなものがあれば、安心。
小さな子供や高齢の老人がいる家庭にはありがたいと思いますので、今後も周知に努めていただきたいと思います。
パソコンで見ましたが、症状別に選んで行く際、短くて分かりやすい言葉が使われている。最終的に「救急車を呼ぶ」「病院で受診」と対処法が分かり、とても見やすい。
いざ緊急性があるときに落ち着いてガイドを使えるかどうかわからない。
もっと周知活動が必要だと思います。
医師の方々に、軽症でも救急の夜間の受診などでご負担をお掛けしないためにも日頃からこういうガイドに目を通しておくのは大切だと思いました。
横浜市救急受診ガイドなど様々なツールがあるのはとても良いと思います。また、日本語が分からない方にも対応が可能だと嬉しいと思います。
簡単な操作で利用できれば良いかなと思います。
市民にとって大変良いシステムだと思うので拡充して継続してほしい。
職場で救急相談センターを使用する場面が多いが、まだ知らない人も多いので広報して行くべきだと思う。
知らなかったなので、このアンケートをきっかけに利用したいと思う。



# ヨコハマeアンケート

## 平成 29 年度 第 21 回アンケートの「その後」

アンケートテーマの担当部署が、アンケート結果をどのように受け止めたのか、事業にどう活用しているのかなど、アンケートの「その後」をご紹介します。



### 横浜市救急相談センター（#7119）に関するアンケート （平成 30 年2月実施） 担当 医療局 救急・災害医療担当

#### アンケートの回答を事業に反映した事例、又は反映する予定

救急相談センター（#7119）の認知率及び知った手段については、今後の広報計画を考えるうえで、参考にさせていただきます。

#### アンケートを実施しての感想

前回（約1年前）のアンケート時と比べて、救急相談センター（#7119）を知っている方の割合が増加していました。また、効果的な広報媒体がつかめました。

今後も年一回程度継続してアンケートを行い、経年での変化を把握していきたいと考えています。

#### 担当部署から登録メンバー様へのメッセージ

いただいたご意見を参考に、今後も救急相談センターの改善につなげていきたいと思えます。このたびは、アンケートに御協力いただき、ありがとうございました。

ヨコハマeアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。