

令和5年度第20回ヨコハマeアンケート

急な病気やけがで困ったときの対応に関するアンケート

実施期間 令和6年2月16日（金）から2月26日（月）

事業所管課 医療局 救急・災害医療課

回答者数 1,397人（回答率：29.3%）

4,769人（2月16日時点）

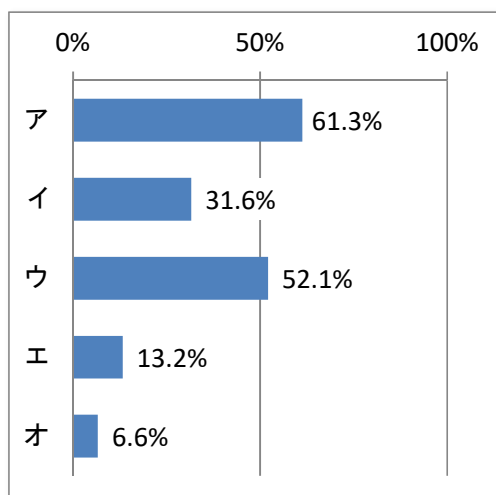
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	0 (0.0%)	14 (1.0%)	82 (5.9%)	207 (14.8%)	412 (29.5%)	362 (25.9%)	307 (22.0%)	1,384 (99.1%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	4 (0.3%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)	11 (0.8%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	2 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)
計	0 (0.0%)	16 (1.1%)	84 (6.0%)	208 (14.9%)	416 (29.8%)	364 (26.1%)	309 (22.1%)	1,397 (100.0%)

Q1 夜間や休日などに自分や家族などが急に病気やケガをした場合、受診するかどうか迷ったときはどう対応していますか。
(複数選択可)

n = 1,397

ア	インターネットでどうしたら良いか検索する	61.3%	856
イ	家族や友人などに相談する	31.6%	441
ウ	「横浜市救急相談センター（#7119）」を利用する	52.1%	728
エ	「横浜市救急受診ガイド」を利用し症状等を調べる	13.2%	185
オ	その他	6.6%	92



その他（抜粋）

救急医療機関に相談する。

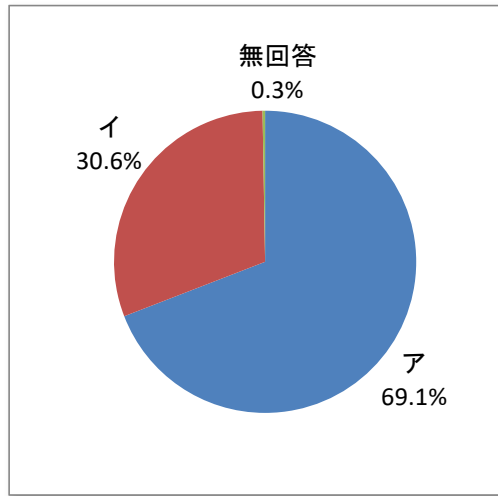
自己判断で対応する。

119で救急車を呼ぶ。

**Q2 「横浜市救急相談センター（#7119）」を知っていますか。
（単一選択）**

n = 1,397

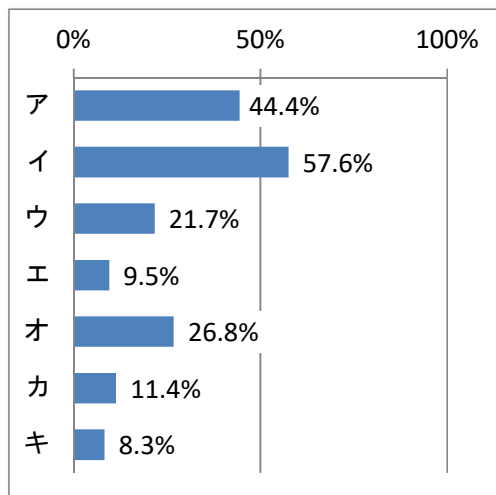
ア	知っている（Q3へ）	69.1%	966
イ	知らない（Q4へ）	30.6%	427
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,397



**Q3 Q2で「ア 知っている」と回答された方にお聞きます。
「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 = 966

ア	インターネット（横浜市ウェブサイト・SNSなど）	44.4%	429
イ	広報よこはま	57.6%	556
ウ	地域の広報紙（誌）・回覧板	21.7%	210
エ	イベント（地域の赤ちゃん教室・防災指導など）	9.5%	92
オ	医療機関等の施設にあるポスター・リーフレット	26.8%	259
カ	家族や友人などからの口コミ	11.4%	110
キ	その他	8.3%	80



その他（抜粋）

緊急で受診をお願いした医療機関で断られたが、その際に、相談先として紹介された。

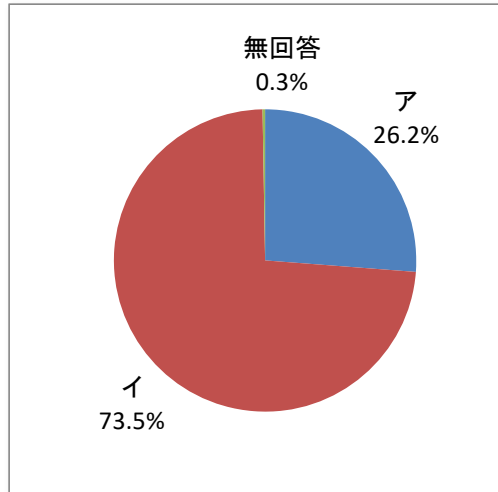
テレビで救急車を呼ぶ前に電話することができるを見たことがあった。

マンションの防災組織からのチラシにて

Q4 全員にお聞きします。
 「横浜市救急相談センター(#7119)」は「医療機関案内」と「救急電話相談」の2種類のサービスを行っています。「横浜市救急相談センター(#7119)」の「医療機関案内(いま受診できる医療機関の案内)」を利用したことはありますか。
 (単一選択)

n = 1,397

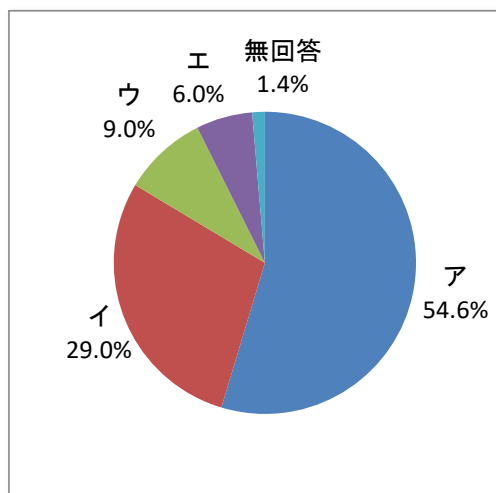
ア	ある (Q5へ)	26.2%	366
イ	ない (Q7へ)	73.5%	1,027
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,397



Q5 Q4で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
 「医療機関案内」を利用した際の案内は役に立ちましたか。(複数回ご利用の場合は、直近のものをお答えください)
 (単一選択)

n = 366

ア	とても役に立った	54.6%	200
イ	どちらかと言えば役に立った	29.0%	106
ウ	どちらかと言えば役に立たなかった	9.0%	33
エ	全く役に立たなかった	6.0%	22
無回答		1.4%	5
		100.0%	366



Q6 Q5で選択された理由をご記入ください。
(自由意見)

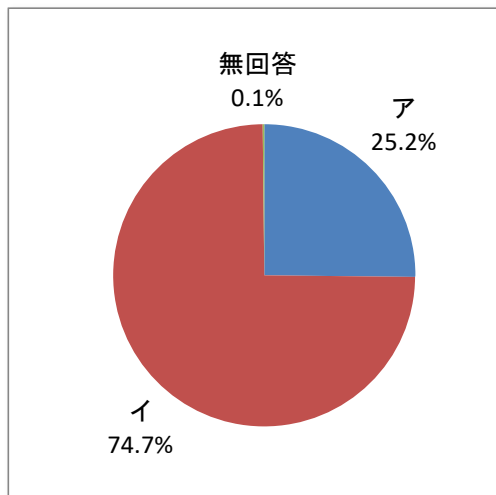
(抜粋)

【Q5回答「ア とても役に立った」】受診する医療機関の選択肢を教えてください、電話番号も教えていただけただけなので、インターネットで探すより、安心して得られる情報でとても助かりました。
【Q5回答「ア とても役に立った」】結局、救急車を呼ぶことになりましたが、救急車を呼んでいいかどうかの判断がつかなかったため、横浜市救急相談センターの存在は心強かったです。
【Q5回答「イ どちらかと言えば役に立った」】空いている診療所の連絡先だけ教えてもらい、後は自分で電話してくださいと言われました。自分でインターネットで調べるのと代わり映えしなかったです。
【Q5回答「ウ どちらかと言えば役に立たなかった」】紹介いただいた医療機関全てに電話しても、症状により診察してもらえず、医療につながらなかったことがあります。
【Q5回答「エ 全く役に立たなかった」】確認するのにだいぶ時間を費やしたにもかかわらず、緊急対応をしてもらえませんでした。夜間だったので、提示された医院に翌日受診するようにと言われました。

Q7 Q4に引き続き、全員にお聞きします。
「横浜市救急相談センター(＃7119)」の「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)」は利用したことがありますか。
(単一選択)

n = 1,397

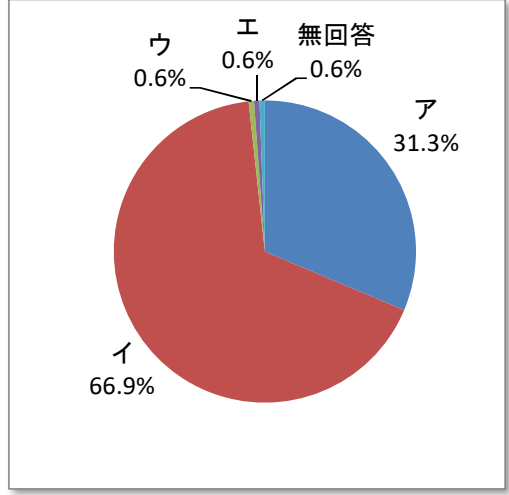
ア	ある (Q8・9・10・11・12へ)	25.2%	351
イ	ない (Q13へ)	74.7%	1,044
無回答		0.1%	2
		100.0%	1,397



Q8 Q7で「ア ある」と回答された方にお聞きます。
「救急電話相談」にて相談したのはどなたのことですか。(複数回ご利用の場合は、直近のものをお答えください)
(単一選択)

n = 351

ア	自分	31.3%	110
イ	家族・親族	66.9%	235
ウ	友人・知人	0.6%	2
エ	その他	0.6%	2
無回答		0.6%	2
		100.0%	351



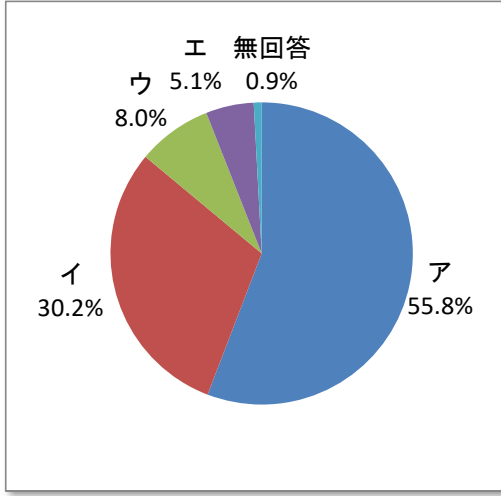
その他(抜粋)

道で倒れていた人
介護事業所の利用者

Q9 Q7で「ア ある」と回答された方にお聞きます。
「救急電話相談」を利用した際に看護師からの助言は役に立ちましたか。(複数回ご利用の場合は、直近のものをお答えください)
(単一選択)

n = 351

ア	とても役に立った	55.8%	196
イ	どちらかと言えば役に立った	30.2%	106
ウ	どちらかと言えば役に立たなかった	8.0%	28
エ	全く役に立たなかった	5.1%	18
無回答		0.9%	3
		100.0%	351



Q10 Q9で選択された理由をご記入ください。
(自由意見)

(抜粋)

【Q9回答「ア とても役に立った」】母の様子がいつもと違っておかしかったので、自分では判断ができず「救急電話相談」を利用しました。看護師さんからの助言で救急車を呼んだので大事には至りませんでした。救急車を呼ぶべきかどうかを自分で判断できない時に助言してもらえるのは、本当に助かります。また、待っている間にできることも言ってもらえたので、不安な気持ちが少し和らぎました。

【Q9回答「ア とても役に立った」】娘が1歳になってすぐ何度も吐いてしまい、夜だったので近くの小児科も行けず、パニックになりましたが、相談できて医療機関の案内もしてくれたので安心できました。

【Q9回答「イ どちらかと言えば役に立った」】夜、急に動悸が激しく、自宅にある血圧計で測ったところ脈拍が130を超えていました。どうしたらいいのか不安になり、ネットで調べて横浜市救急相談センターに連絡しました。看護師にこれまでの状況を話したところ、心筋梗塞を心配され、救急車を手配してもらい、救急搬送されました。検査の結果、幸い大事には至らず当日中に帰宅できました。

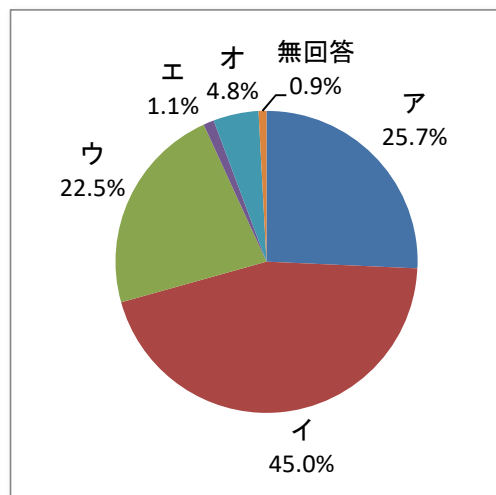
【Q9回答「ウ どちらかと言えば役に立たなかった」】「横浜市救急相談センター(#7119)」に電話をしたら、緊急事態だからすぐ救急車を呼ぶようにと案内されたので救急車を呼びましたが、救急隊からは搬送の必要がありませんと判断されて自宅に帰されたので、「横浜市救急相談センター(#7119)」での案内はちょっと過剰だったのかと思いました。

【Q9回答「エ 全く役に立たなかった」】インターネットで調べなくても分かる一般的な内容でした。そもそも救急車を呼ばないのであれば、助言が必要なのかも疑問です。

Q11 Q7で「ア ある」と回答された方にお聞きます。
「救急電話相談」を利用した際に、看護師からの助言はご自身が想定した状態と比較していかがでしたか。
あてはまるものをお選びください。(複数回ご利用の場合は、直近のものをお答えください)
(単一選択)

n = 351

ア	助言内容は想定していた状態よりも悪かった	25.7%	90
イ	助言内容は想定していたとおりだった	45.0%	158
ウ	助言内容は想定していた状態よりもよかった	22.5%	79
エ	助言の内容が理解できなかったので分からない	1.1%	4
オ	その他	4.8%	17
無回答		0.9%	3
		100.0%	351



その他(抜粋)

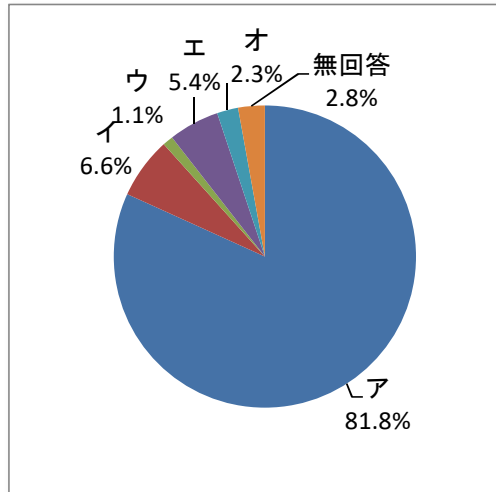
私達は全くどれくらい悪いのか、本当に分からない状態だったので、看護師さんに助言をいただいて、よかったです。

自分で想定不能(過去に経験したことの無い発症)だったので、助言者が判断した想定との比較ができません。

Q12 Q7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。あてはまるものをお選びください。(複数回ご利用の場合は、直近時の状況をお答えください)
(単一選択)

n = 351

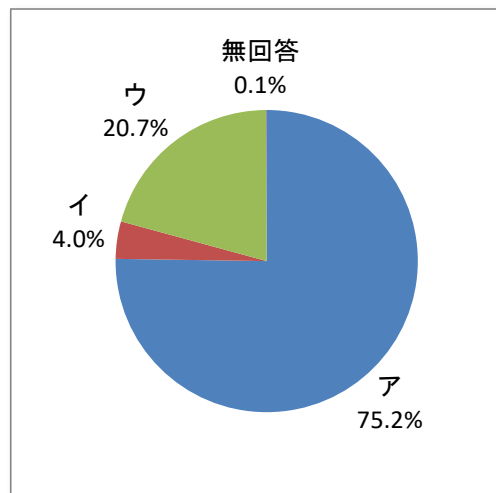
ア	助言どおりに行動した	81.8%	287
イ	助言された受診のタイミングより早く受診した(救急車を勧められなかったが救急車を要請した場合も含む)	6.6%	23
ウ	受診不要と助言されたが受診した	1.1%	4
エ	助言された受診のタイミングより遅く受診した(救急車を勧められたが自力で受診した場合も含む)	5.4%	19
オ	受診を助言されたが受診しなかった	2.3%	8
無回答		2.8%	10
		100.0%	351



Q13 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 = 1,397

ア	思う	75.2%	1,051
イ	思わない	4.0%	56
ウ	分からない	20.7%	289
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,397



Q14 Q13で選択された理由をご記入ください。
(自由意見)

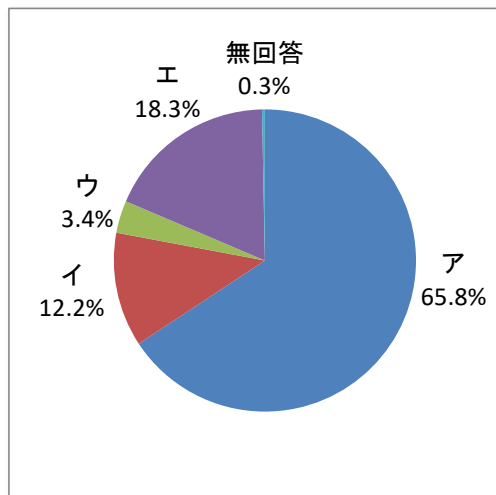
(抜粋)

【Q13回答「ア 思う」】救急車が必要かどうか知りたいのと、どう対処するのがよいのかを聞きたい。
【Q13回答「ア 思う」】救急隊員の疲弊問題に協力したいので、自分でできることはしたいと思うから。
【Q13回答「ア 思う」】そういう状態になった際、WEBチュートリアルやAI回答ではなく、直接相談できる窓口があるのは非常にありがたい。
【Q13回答「イ 思わない」】インターネットで自分で調べた方が早く情報が手に入れられると思うから。
【Q13回答「ウ 分からない」】とっさに番号が思い浮かばないから。

Q15 これからの「横浜市救急相談センター（#7119）」に最も期待することを挙げてください。
(単一選択)

n = 1,397

ア	的確な助言・医療機関の案内	65.8%	919
イ	電話がつながってからの迅速な対応	12.2%	171
ウ	丁寧な接遇	3.4%	48
エ	電話のつながりやすさ	18.3%	256
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,397



Q16 Q15で選択された理由をご記入ください。
(自由意見)

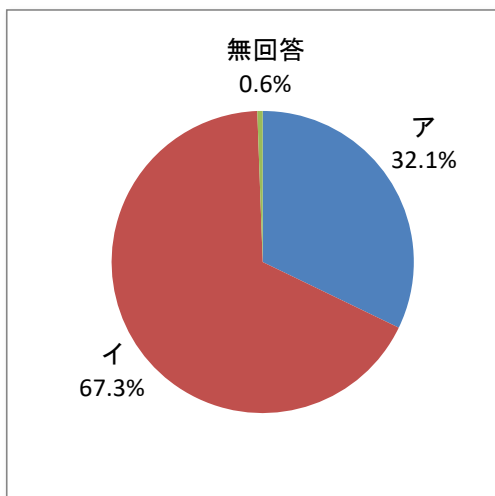
(抜粋)

【Q15回答「ア 的確な助言・医療機関の案内」】問題発生時は冷静な判断ができないので、的確な指示をしていただけることを期待します。
【Q15回答「ア 的確な助言・医療機関の案内」】迷ったときに連絡するので、的確な助言やどこの医療機関にかかったらいいかの案内が欲しいため。
【Q15回答「イ 電話がつながってからの迅速な対応」】早期な対応が必要だから。
【Q15回答「ウ 丁寧な接遇」】救急医療情報センターの設置の趣旨から、他の選択肢は当然の内容だと思います。具合の悪い方、もしくはその家族は焦って連絡していると思いますので、丁寧な対応を心掛けてくださるとよいと思います。
【Q15回答「エ 電話のつながりやすさ」】困っているときに待たされるのは辛いことだから。

**Q17 「横浜市救急受診ガイド」は知っていますか。
(単一選択)**

n = 1,397

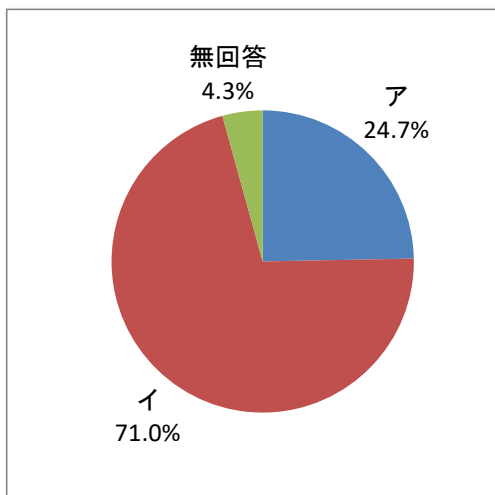
ア	知っている (Q18へ)	32.1%	449
イ	知らなかった (Q20へ)	67.3%	940
無回答		0.6%	8
		100.0%	1,397



**Q18 Q17で「ア 知っている」を選んだ方にお聞きます。
「横浜市救急受診ガイド」を利用したことがありますか。
(単一選択)**

n = 449

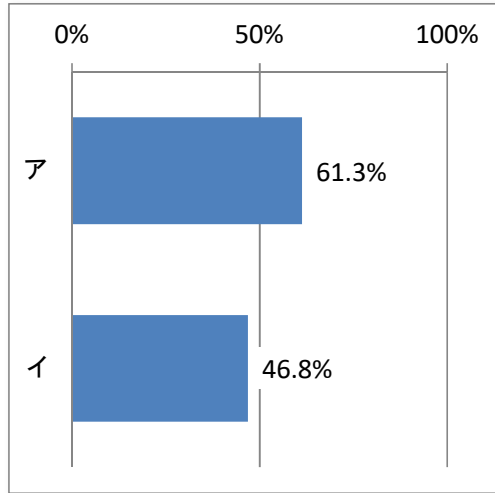
ア	利用したことがある (Q19へ)	24.7%	111
イ	利用したことはない (Q20へ)	71.0%	319
無回答		4.3%	19
		100.0%	449



Q19 Q18で「ア 利用したことがある」を選んだ方にお聞きます。
 利用したことのあるものを選んでください。
 ※【参考】
 「横浜市救急受診ガイド」WEB版
<https://cgi.city.yokohama.lg.jp/shobo/kyukyu/jushinguide/>
 (複数選択可)

n = 111

ア	WEB版	61.3%	68
イ	冊子版	46.8%	52



※ 「ア」、「イ」の両方とも

Q20 全員にお伺いします。
 「横浜市救急相談センター(＃7119)」・「横浜市救急受診ガイド」に関するご意見がございましたら、ご自由にお書きください。
 (自由意見)

(抜粋)

知らない人が多いと思うので、告知をいろいろな機会にしてほしい。
自治会として住民に周知しており、利用経験者から感謝が寄せられています。もっともっと広く周知してください。
特に「横浜市救急相談センター(＃7119)」は、頼りにしています。相談中に、必要に応じて救急要請に繋げていただけたところも、とてもよいと思います。超高齢社会が進む中で、ますます重要な取り組みになると思います。
本当に必要な人が使えるように、また、病気や怪我をしていると不安を感じたり、パニックになるので、わかりやすくサポートしてもらえるとありがたいです。
できれば救急車を要請したくないので「まだ大丈夫」と助言してもらえるとありがたい。自分自身で判断すると「なんで救急車を呼ばなかったの!」「なんでこんなに我慢したの!」「家族はどうした!ここまでほっといて!」と大抵言われます。
AIを活用して自動対応が出来るようにしてほしい。
相談や症状の把握と言う意味では、119より対応が難しい部分もあるかと思いますが、できれば、架電件数、119との比較、有効情報件数(実際にアドバイス、提供情報が有効であったケース数)等が見える化され、メディアに公表されるとより市民の理解が深まり、有効活用されるように思います。
上記でも記載しましたが、電話が繋がることが大前提だと思います。設置されているものは活用したいのでこの二つの案内を家の目につく場所に貼るための冊子やステッカーなどを配布していただけるとありがたいです。
非常に良いシステムなので今後も継続してほしいです。また、多言語対応等でサービス内容のレベルアップをしてほしいです。
どの程度の利用者があるのか、どのようなケースがあったのか、どんなアドバイスを行ったのか、等々の具体的な情報を公表すれば、もっと身近な問題として周知が進むと思います。