

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	令和4年10月18日（火曜）～10月31日（月曜）
設問数	全7問（分岐設問除く）
対象モニター数	5,966名
回答モニター数	3,326名（55.7%）

【調査結果概要】

- ① #7119の認知度は全体（回答者：3,326人）の68.3%で、5年前に実施した開設当時のアンケート（回答者：3,078人）の67.8%と横ばいの0.5ポイント微増となりました。
- ② 認知のきっかけは、「市広報紙及びホームページ」が62.5%と最も高く、神戸市独自の施策である「救急車リアガラスのカッティングシート」は14.1%に留まる状況でした。
- ③ #7119をご存じの方のうち、「既に利用したことがある方」は37%でした。
- ④ 利用者の満足度として、「大変役立った」「ある程度役立った」とした方は85%でした。逆に「あまり役立たなかった」「全然役立たなかった」とした方は12.3%でした。役立たなかった理由（「その他」を除く）として最も多かったのは「症状に適した病院を紹介してもらえなかったから」の23.1%で、次いで多かったのは「案内された病院に断られたから」の20.2%でした。「その他」のうち多かった理由は、「対応が不親切だった」「電話が繋がらなかった」でした。
- ⑤ 今後、「急な病気やけがで判断を迷った時に#7119を利用しようと思う」とした方は、全体の75%でした。

【総評】

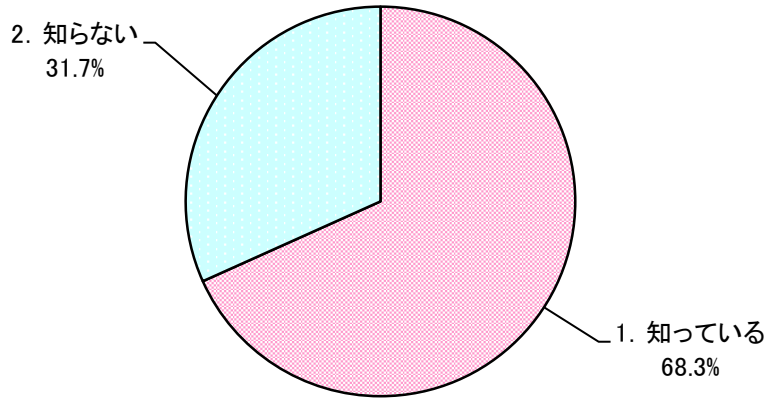
今回の調査は、平成29年の救急安心センターこうべ（#7119）開設時以来約5年ぶりの実態調査となりました。最も気にしていた認知度は、5年前から伸びておらず、目標とする8割に届いていないため、今後もなお周知の必要性があることが分かりました。

また、利用者の方に満足していただくためには、体制の増強を含む運用方法の見直しやスタッフの質の向上に加えて、広報面において「どういった場合に#7119を利用してもらいたいか」を明確に伝えていくことで、入口から利用者のニーズとミスマッチが起こらないよう工夫していくことが必要であると感じました。

開設当初は、当サービスは逼迫する救急車利用の適正化を促す取り組みとしてスタートしましたが、現在は救急需要対策のみならず、適正な医療機関を案内することで、地域医療の根幹を成す診療所の負担軽減、適正利用にも繋がると考えており、何よりもまず利用者の救急に対する不安を取り除き、市民の安心に寄与する施策であることを目指していきたいと考えています。

問1 あなたやあなたの周囲の方が急な病気やけがでどうすればいいのか迷った時に、看護師に救急の相談や受診可能な医療機関を聞くことができる「救急安心センターこうべ（#7119）」という電話相談窓口が神戸市内で利用できることをご存知ですか。

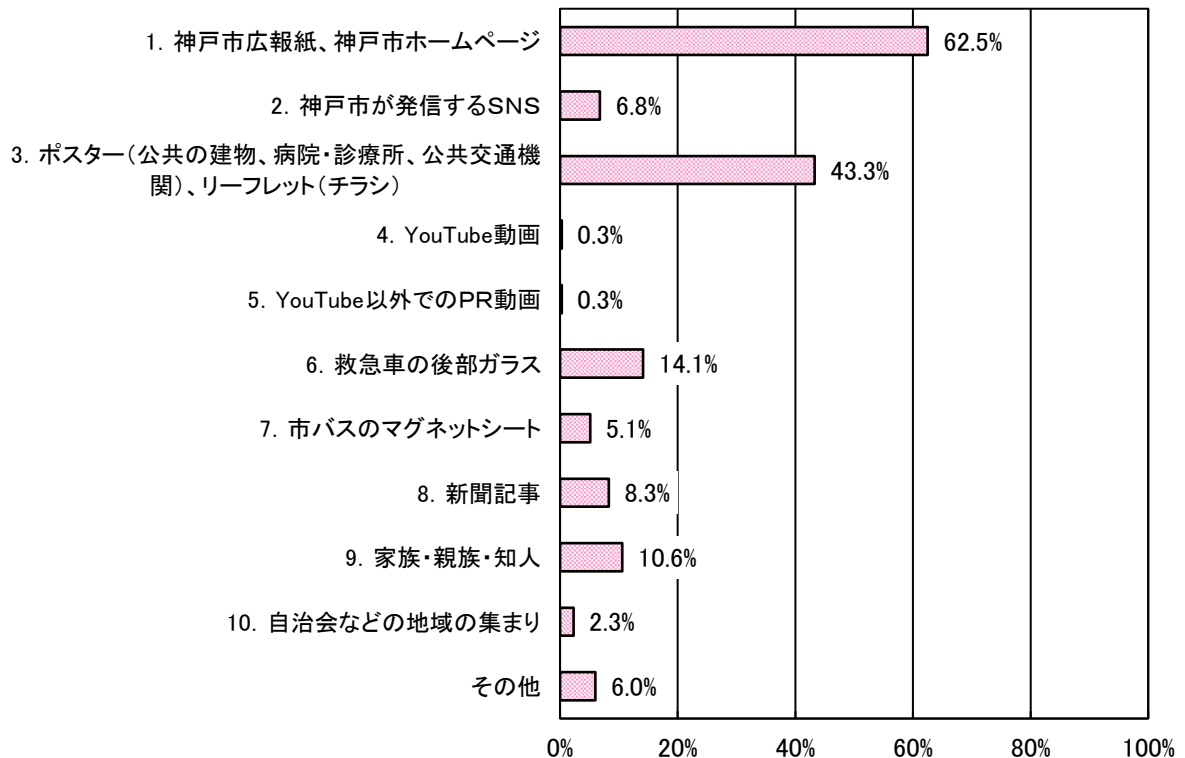
N=3326



<「#7119」をご存知の方>

問1-1 「#7119」について、何を通じて知りましたか。（該当するものすべて）

N=2271



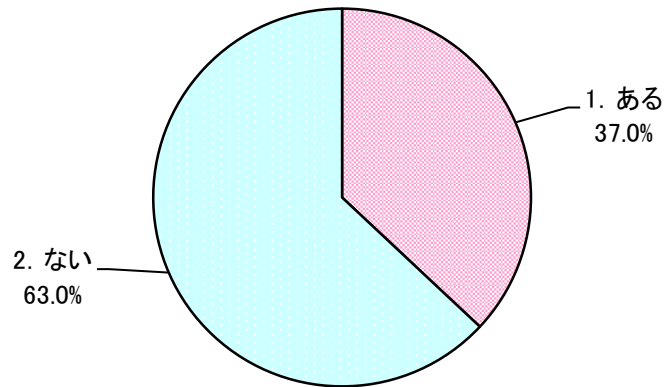
その他

- ・#7119の広報車が道路を走っていて知った。
- ・市民救命士の講習会で知った。
- ・消防署見学で知った。

<「#7119」をご存知の方>

問1-2 「#7119」を利用したことがありますか。

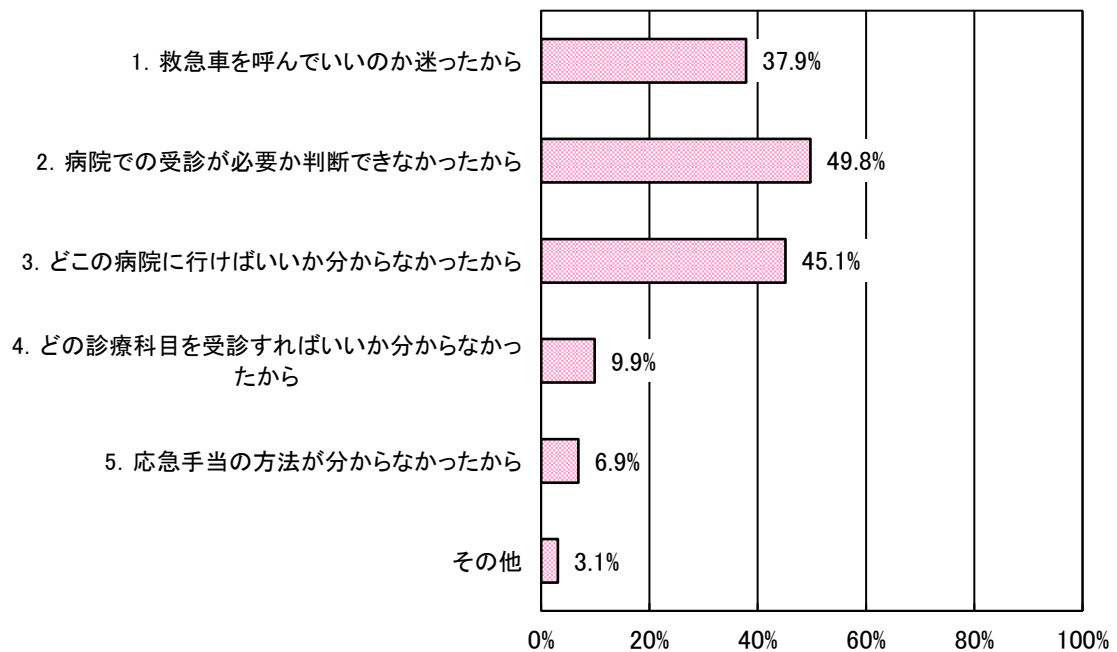
N=2271



<「#7119」を利用したことがある方>

問2 「#7119」をどのような理由で利用しましたか。(該当するものすべて)

N=840

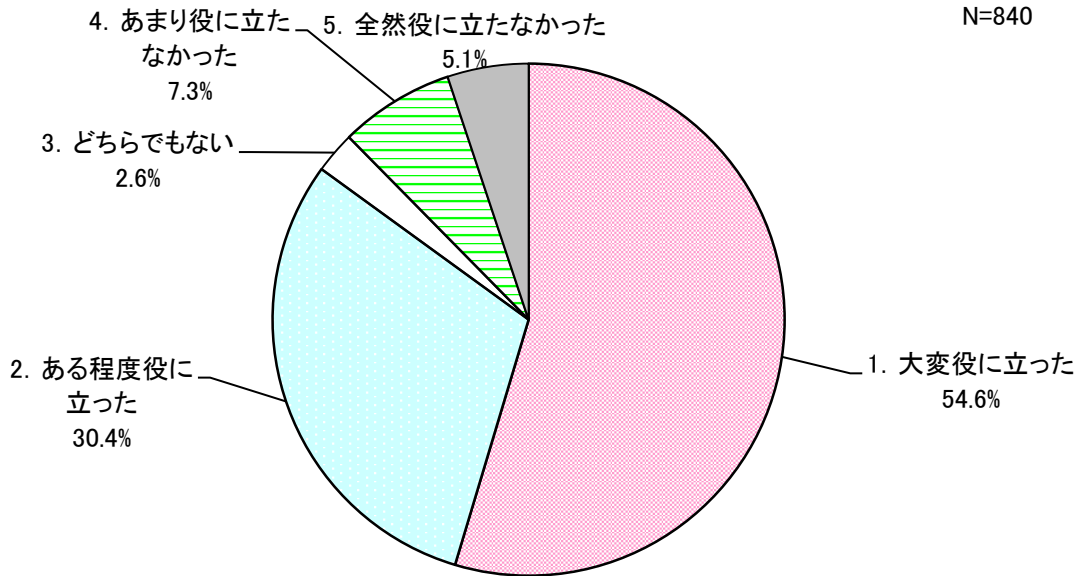


その他

- ・夜間対応の病院を知りたかったため。
- ・診療時間外でかかりつけ医と相談できなかったため。
- ・本当の救急でない限り救急車をコンビニのように使ってはいけないと思うから。
- ・同僚が救急車を呼ぶべきか悩んでいたの。

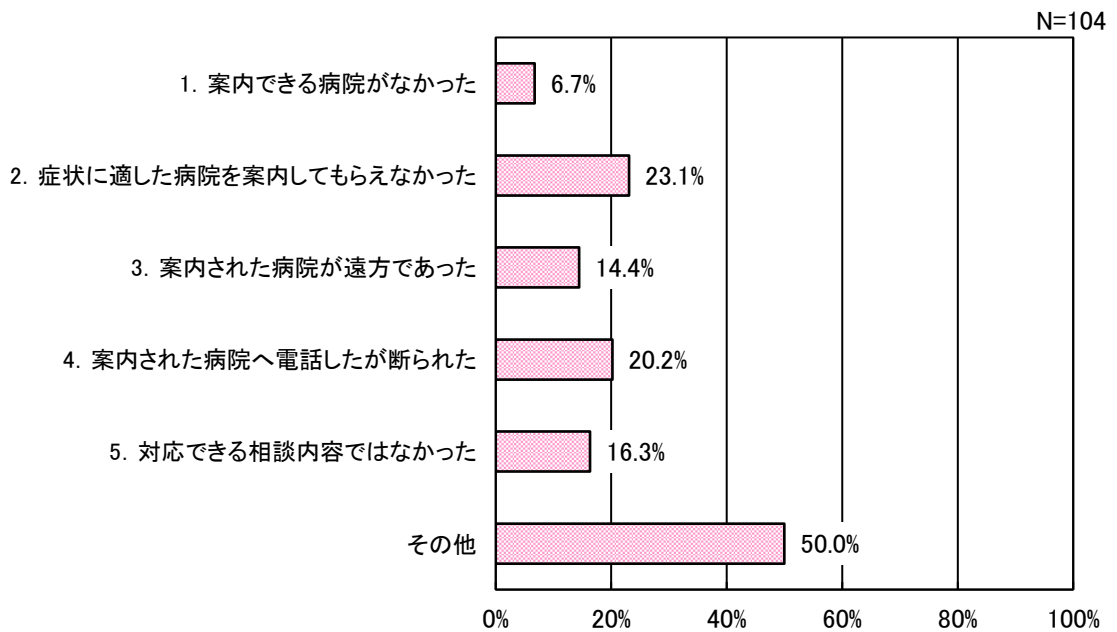
<「#7119」を利用したことがある方>

問2-1 「#7119」は役に立ちましたか。



<「#7119」が「あまり役に立たなかった」または「全然役に立たなかった」と回答された方>

問3 その理由は何ですか。(該当するものすべて)

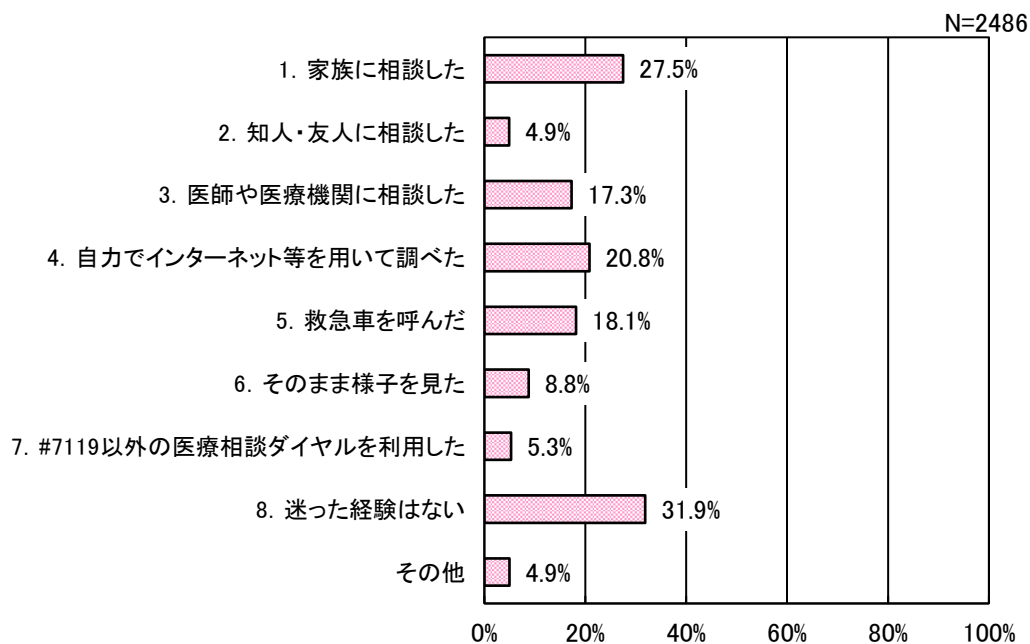


その他

- ・あまり親身に話をきいてくれず、自分で判断して救急車を呼ぶように言われて、最初から119に電話すれば良かったと思った。
- ・対応が不親切だった。
- ・回答があやふやだった。
- ・ホームページで調べればわかる程度の情報だった。
- ・コロナの流行っているときに電話したがつながらなかった。

＜「#7119」を知っているが、利用したことがない方、「#7119」を知らない方＞

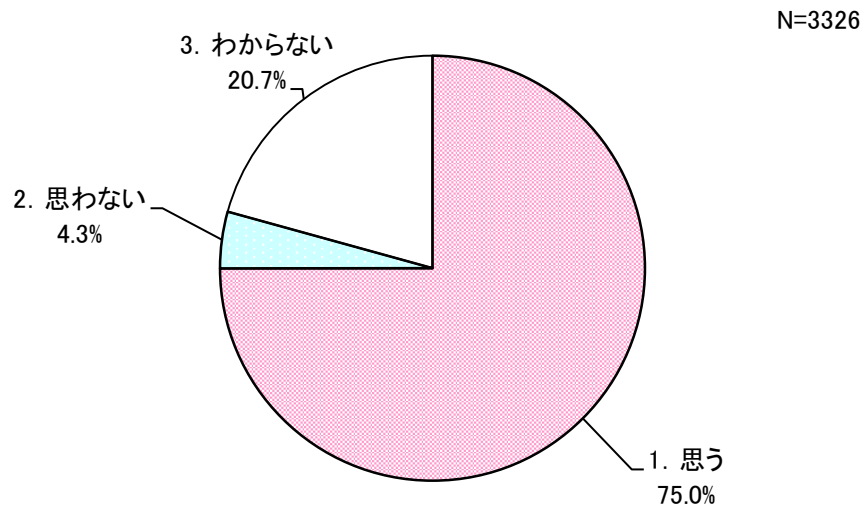
問4 あなた自身や周囲の方の急な病気やけがで、救急車を呼ぶべきか、すぐに病院に行っただ方がよいのか、あるいは様子を見た方がいいのかなど迷ったとき、あなたはどうしましたか。(該当するものすべて)



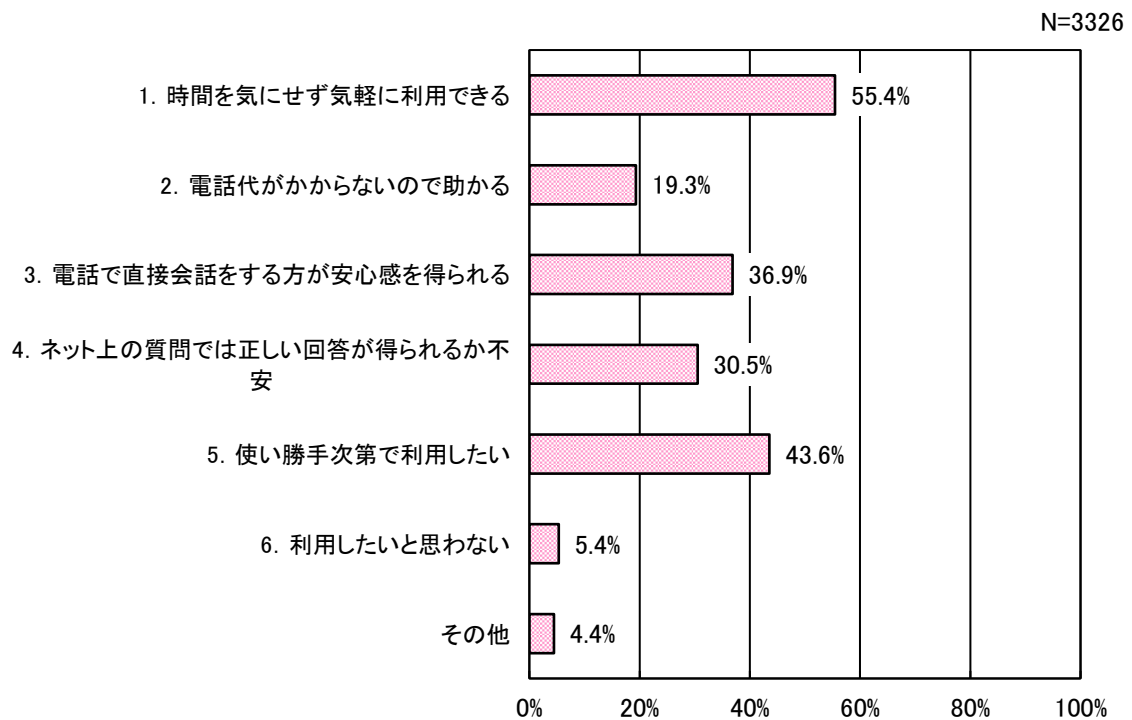
その他

- ・タクシーで救急病院に行った。
- ・直接病院に行った。
- ・救急車を呼ばずに 救急診察を受けた。

問5 今後、急な病気やけがで判断を迷った時には、「#7119」を利用しようと思いませんか。



問6 現行の電話相談サービスに加えて、インターネット上で相談することができる「ネット#7119」※が開始された場合、利用するにあたって、どのように感じられますか。(該当するものすべて) 【※チャットボット等を活用して自動で回答する仕組みを想定】



その他

- ・ ネットを速く使えないし電話のほうが早いので電話にするとと思う。
- ・ チャットボットでは的確な回答が得られるか疑わしい。
- ・ 救急車を呼ぼうか悩んでいる時にネットは開かないと思います。
- ・ 状況をすばやく伝えて、手間をかけずに回答を得たい。電話が使いやすいと思う。
- ・ 人相手だと申し訳なく感じるので AI なら気軽にできる。
- ・ チャット形式でリアルタイムに質問できれば使用したい。
- ・ 電話が繋がらない時に安心。
- ・ ネット#7119 で解決できない場合、電話の#7119 にスムーズにつながるようになっていたら安心。
- ・ 息苦しい等、電話での会話が困難な時に便利だと思う。
- ・ 状況が逼迫していれば 119 か#7119 に電話し、多少の余裕があればネット#7119 を使う、という使い分けをしたいです。

問7 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。

- ・ 以前、利用した時に親身になって案内して頂いたので感謝しています。
- ・ 救急車の要請や到着するまでの処置についてもしっかりと指示をしてくれて、緊張と動揺で家族みなが混乱していたので、電話口の担当者様の的確なサポートがとても心強かったです。
- ・ このような制度があると、判断を後押ししてくれるので、助かります。加えて、インターネットサービスが開始すると言う事になればなおさらです。
- ・ いつでも頼れるところがあるというだけでとても安心感があります。ありがとうございます。
- ・ 救急と判断された場合、救急安心センターこうべから直接 119 に連絡してもらえることが良いと思っています。身近な人が救急の場合、落ち着いて#7119 に連絡できるかどうかわかりませんが、慌てて 119 に連絡せずに#7119 で判断を仰ぐことを記憶に留めておきます。
- ・ できれば使いたいですが急病の時冷静に使えるかどうか心配である。
- ・ 子供が急に怪我をしたときに利用した。夕方で夜間救急になる時間だったが的確に教えていただき、安心して受診できた。
- ・ なるべく自力で病院に行くための相談窓口がある事は、いざと言う時にとても心強い。
- ・ 子供が赤ちゃんの時に利用させて頂きました。夜中など、誰かにアドバイス欲しいとき、助かりました。
- ・ いきなり救急車を呼ぶのではなく、いったん相談できるのが良い。
- ・ 良い取り組みだと思います。救急車の無駄遣いを減らし、少しでも救急隊員の負担が少なくなればと思います。

- ・病院に行くか夫婦で意見が食い違ったり、判断に迷うことがあるので、電話で事前に相談できるのは有難いです。
- ・家族の体調が悪いときや転んでけがをしたときに相談させていただき、とても助かりました。これからも、困ったときに相談させていただきます。
- ・利用する機会がなかなかなくても「判断に迷ったら#7119がある！」と思うだけでも心強いです。今後もあると安心です。
- ・母の急病時に救急車も呼んでくれて助かりました。幸い大事に至らず、その説はお世話になりました。判断に迷う際の心強い味方です。
- ・#7119と言うのは初めて知りましたが、以前家族が体調を崩して救急車を呼ぶか迷った事がありました。呼ばなかったのですが、医療関係者の方に相談出来るのは有難いです。自己判断はつけにくいですから。
- ・ネットもあると便利だけれど、救急車呼ぶか悩むくらいの酷いときは電話で直ぐに知りたいため、本当に必要なサービス。ですから、どうか続けて欲しい。
- ・もっと適切に案内してもらいたい。以前利用したときは、こちらの状況を伝えて数件医院を教えてもらったが、連絡すると全然関係ないところばかりで、結局自分で調べて病院へ連れて行って診察を受けた。
- ・電話代を気にせず相談できることに何より期待している。
- ・もっと宣伝してもよいと思う。
- ・まだあまり浸透してないように思います。良い仕組みなので広く知らしめて頂ければと思います。
- ・結局直接診察しないとわからないことも多そうですが一旦問い合わせ先があるのは良いと思う。
- ・緊急時に問い合わせた場合、医師が電話に出て意見が聞けたら嬉しい。焦っている時に自動回答は難しいかもしれない。でも無いよりいい。
- ・動画を送りながら相談できると状況説明が上手く出来なくてもストレスなく状況把握してもらえる。webのチャットボットは、上手く作らないと、邪魔くさいだけでイライラする。慌てている時は使いたく無い。
- ・電話サービスに加えて、ネットサービスも開始して頂けると助かります。
- ・いざというときに忘れそうなのでいろんな方法でこれからも告知してほしい。ステッカーなど配ってどこかに貼ってもらうなどするのもよいかも。
- ・救急な事態にチャットボットは使わない。
- ・病気のときは余裕がないので119に電話します。
- ・救急車呼ぶか迷う時にチャットボットはしない、回答が変な時があるし、そんなことを、している間に容体が悪化するかもしれないから。この電話も、救急車呼んでくださいってなったときに、また一から説明しないといけない時間に容体悪化したら困るので利用しないと思う。
- ・不安や焦りで混乱しながら連絡したら病院側が不親切だったりあちこちたらい回しにかけて病院に行ける時間が遅くなった事がある。

・良い仕組みですが、利用者には高齢者が多いと思われるので市民に浸透するのは難しいのではないのでしょうか。

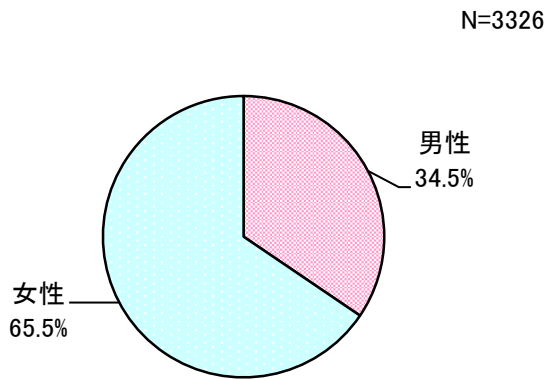
・電話が繋がりにくかったので、焦ってしまいました。出来れば、繋がりやすいようにしていただくと、相談が出来ると思います。話し中だと、救急車に電話してしまう気がします。季節や気温で相談が重なると思いますが、是非ご検討をお願いします。最近、独り暮らしになったので、相談できる電話は安心につながるのを頼りにしています。

・以前、利用したのは母が意識を失った時で、しばらくして意識が戻り、相談させていただきました。適切に対応いただきありがとうございました。

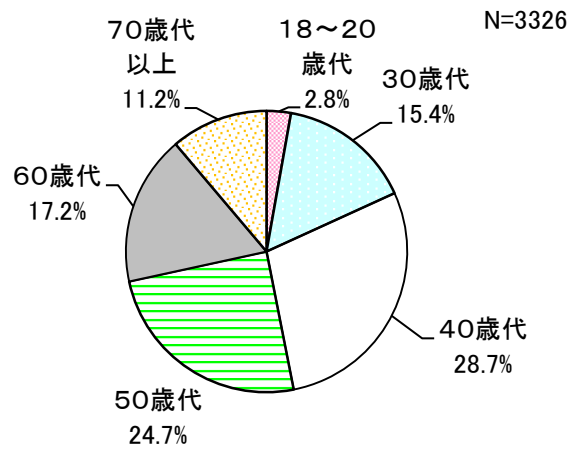
・電話をかける人は殆どが不安で分からなくて安心したい一心でかけると思います。その時に対応してくれる的確な回答がなかったとしても、その不安を解消してくれる対応が必要です。端的に「これはこうです。他に何か？」みたいに、言葉を切る（会話を終わらせる）様な対応は絶対にしないでほしいです。

全 891 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

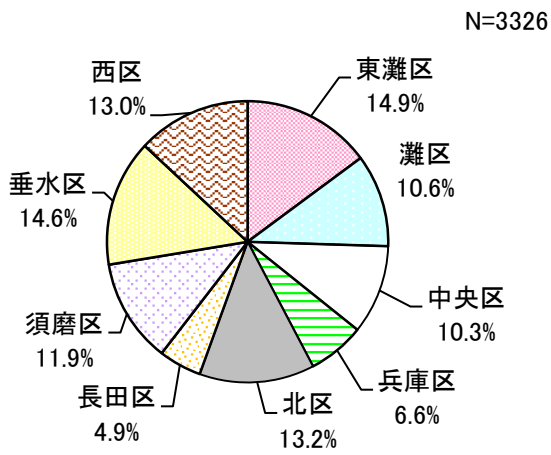
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

