

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	救急車出動件数の増加をめぐって
調査期間	平成 29 年 5 月 10 日～5 月 23 日
設問数	全 11 問（分岐設問のぞく）
対象モニター数	2,962 名
回答モニター数	2,230 名（75.3%）

【調査結果概要】

救急車は要請があれば、すべての事案に出動しなければなりません。

現在、高齢化の進展等を背景に、救急車による救急出動件数は全国的に伸び続けており、神戸市においても救急車出動件数は過去最多（80,859 件：速報値）を記録しました。神戸市内では 33 台の救急車が稼働しており、約 6 分に 1 台の割合で出動しています。

そのような中、神戸市では、緊急性が高く、真に救急車で搬送を必要とする市民の皆さんに対して、適正に救急車が出動できるよう、救急業務を取り巻く諸課題への対応について検討しています。

今後の救急車の適正利用の促進に向けた施策の取組を考えていく上での参考とするため、皆さんの普段の生活の中での救急車の適正利用に関する意識や医療に関する意識などをお伺いしました。

今回のアンケート調査は、これまでにお尋ねしたことのない、救急車の利用状況や救急車の要請理由、救急車出動件数を抑制するための施策等、多岐にわたる内容についてお聞きすることができました。

また、神戸市が提供している様々な救急に関する情報提供についての、皆さんの認知度についても調査させていただきました。

救急医療機関の情報提供等については 8 割の方がご存知の一方、平成 27 年 9 月からサービス提供している「神戸市救急受診ガイド」については、約 3 割の方しかご存知ないという結果となりました。

救急受診ガイドについては、平成 28 年 4 月に、同じ内容で調査を行っています。その際には、「利用したことがあるため知っている方」と「知っていたが、利用したことはない方」を合せて 14.5%だったので、今回の調査ではご存知の方が昨年比べて約 2 倍になっています。

また昨年度の調査結果では、“救急車を呼ぶべきか”や“医療機関を受診すべきか”を迷ったことを理由に、知っているとは回答した方は全体の約 7 割でしたが、今回の調査では、同じ理由で知っている方の割合は、約 6 割という結果となりました。

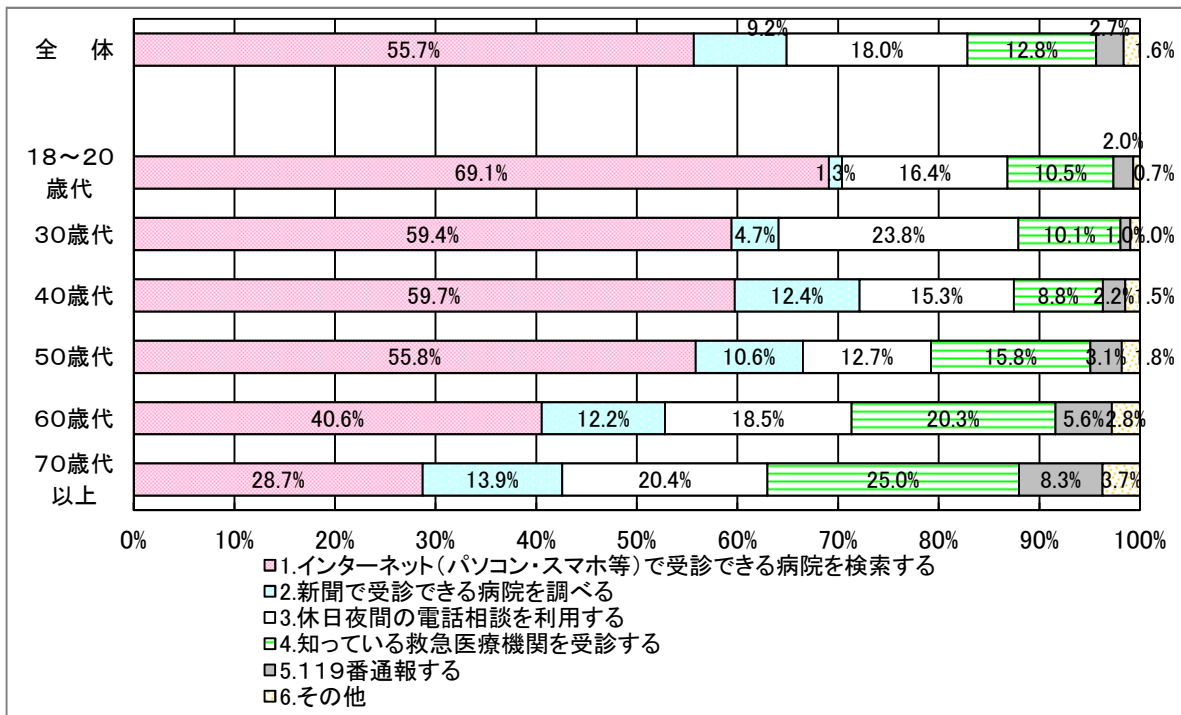
さらに、救急受診ガイドを認知した広報手段についても調査いたしました。昨年度は、「広報こうべ」の選択肢を設定していなかったため、比較することができませんが、今年度の結果として、半数の方が「広報こうべ」を選択されていることから、今後も市民の皆さんにとって身近な広報媒体である「広報こうべ」を活用していきたいと考えています。

今年秋に開設予定の神戸市救急安心センターと共に、“救急車を呼ぶべきか”や“医療機関を受診すべきか”を迷った際に、活用いただける手段について、より一層市民の皆さんに知っていただけるよう、効果的な広報に努めてまいります。

1. 通常の診察時間以外における病院の受診について

問 1

ご自身が、通常の診察時間以外に病院を受診したいと思ったとき、どうしますか。最もあてはまるものを1つ選んでください。

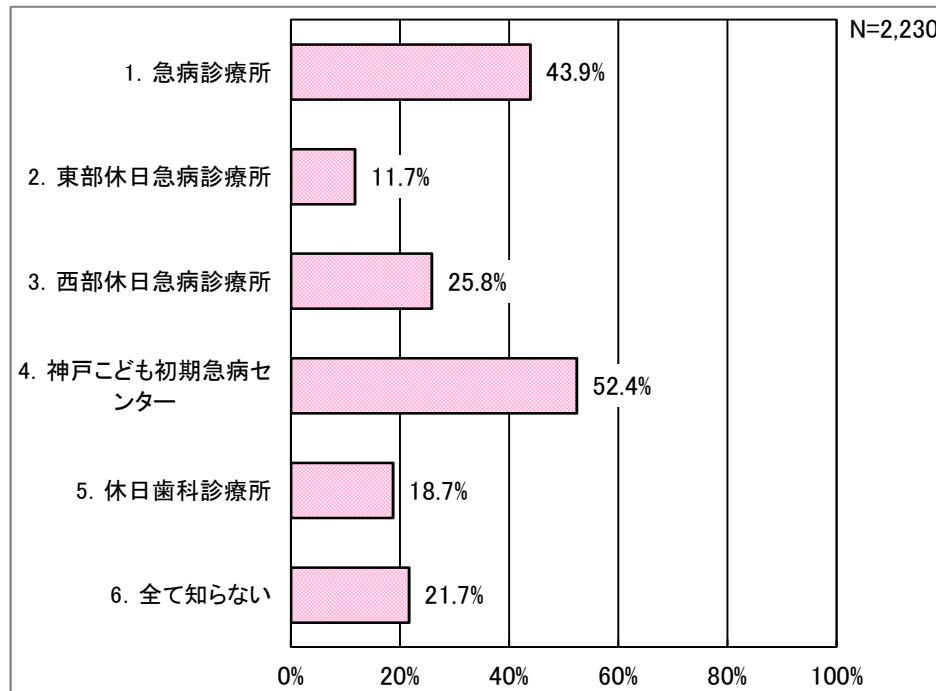


「6. その他」

- ・症状によって、緊急なら119番通報するが、そうでなければ翌日まで待つ
- ・電話等で問い合わせる

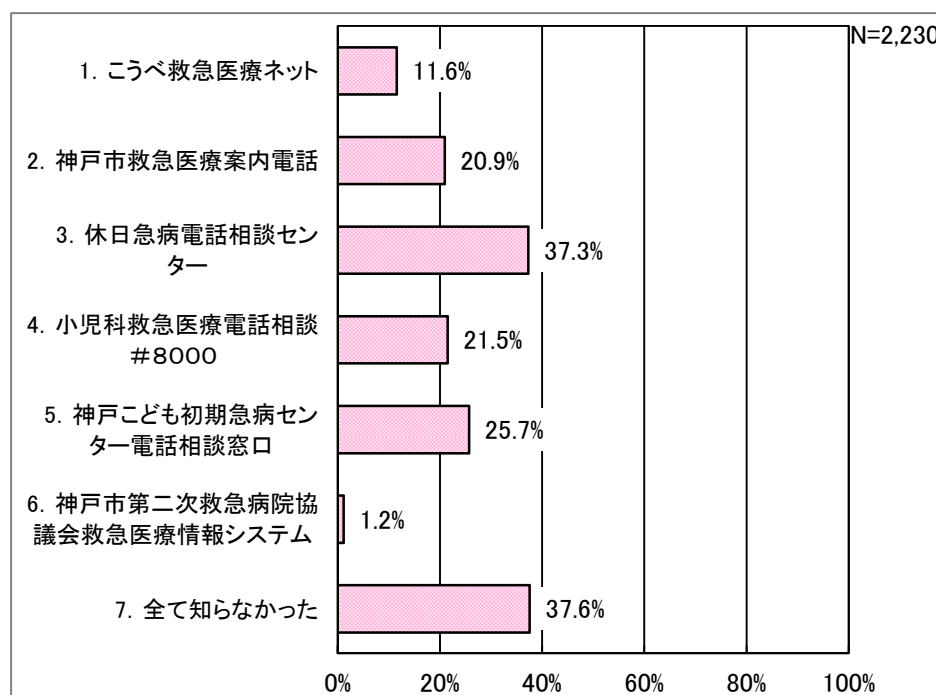
問2

神戸市では、休日や夜間における軽症・中等症の病状に対応できる救急医療機関として、下記の診療所があります。下記の中であなたが知っているものを全て選んでください。



問3

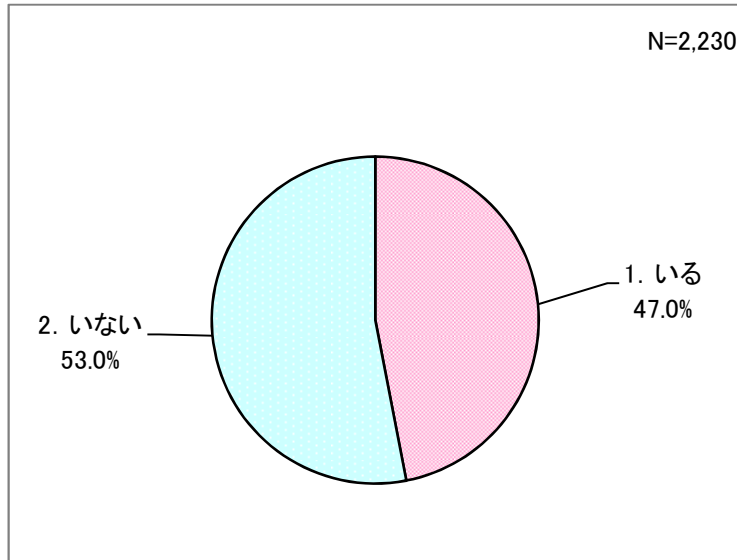
現在、輪番制の救急病院（地域ごとに日を決めて順番に担当）に関する情報は、受け持つ診療科目ごとにその日の新聞の神戸版に掲載されています。その他に救急病院を調べる方法として、医療機関の案内電話やインターネット等での情報提供があります。下記の中で知っていたものを全て選んでください。



2. かかりつけ医について

問 4

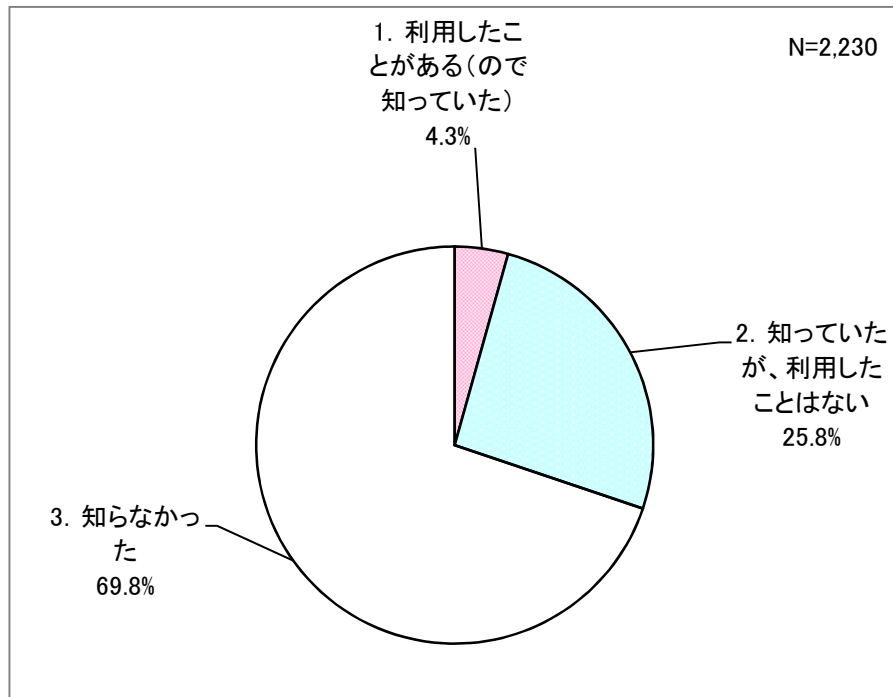
あなたが病気になったとき、真っ先に相談できる地域のお医者さん（かかりつけ医）はいますか。



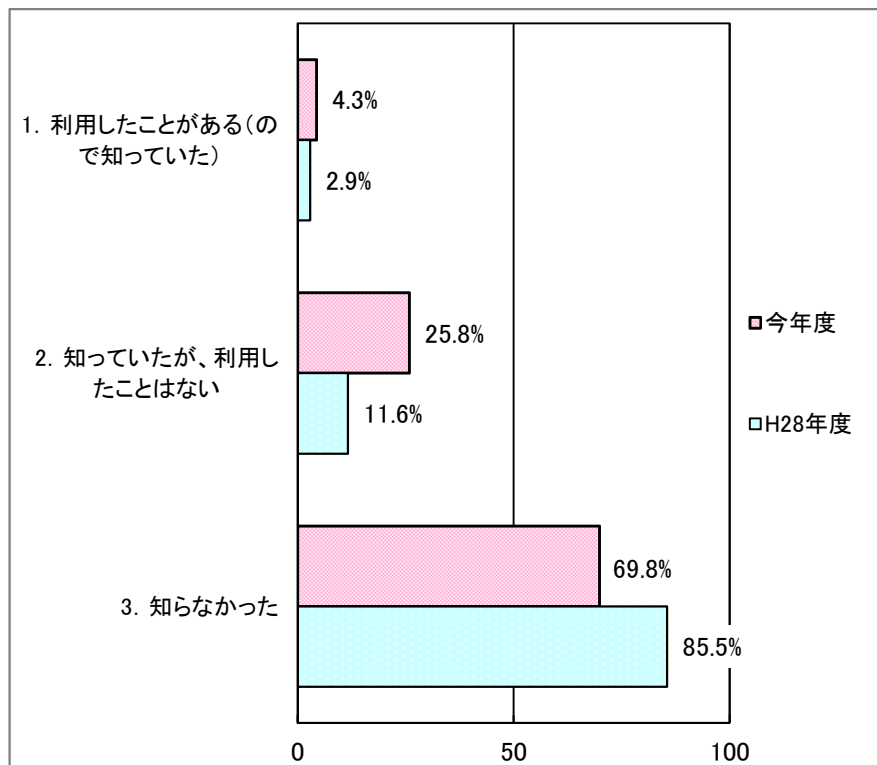
3. 「神戸市救急受診ガイド」について

現在、神戸市では、急な病気やけがをした方が「医療機関を受診した方がいいのか」「救急車を呼んだ方がいいのか」と迷った時に、ご自身の判断の材料としていただけるよう、WEB上に「神戸市救急受診ガイド」を公開しています。<http://www.kyukyujushinguide.jp/kobe/>

問5 「神戸市救急受診ガイド」を知っていましたか。

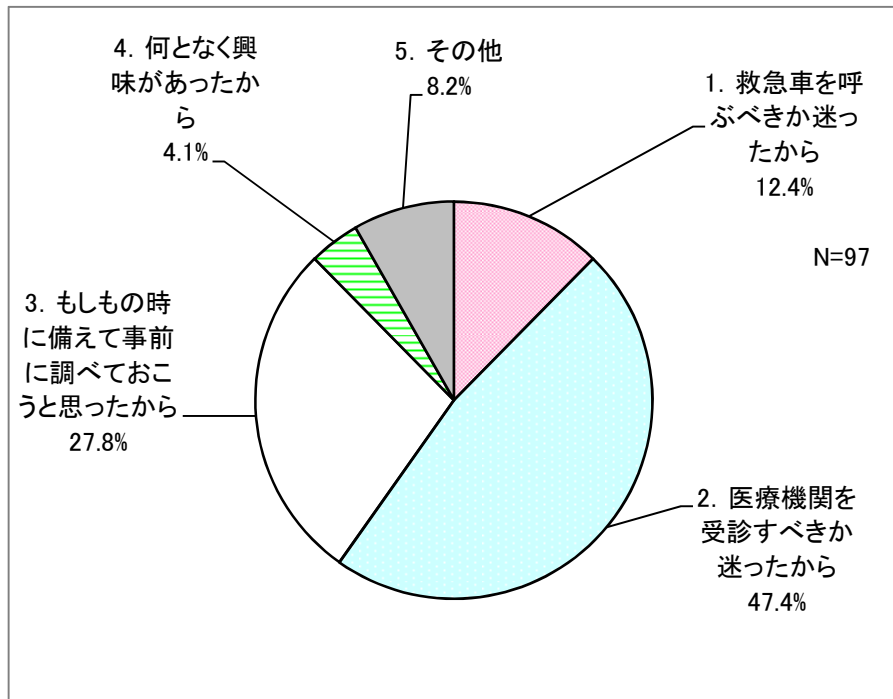


問5 (前年度との比較)

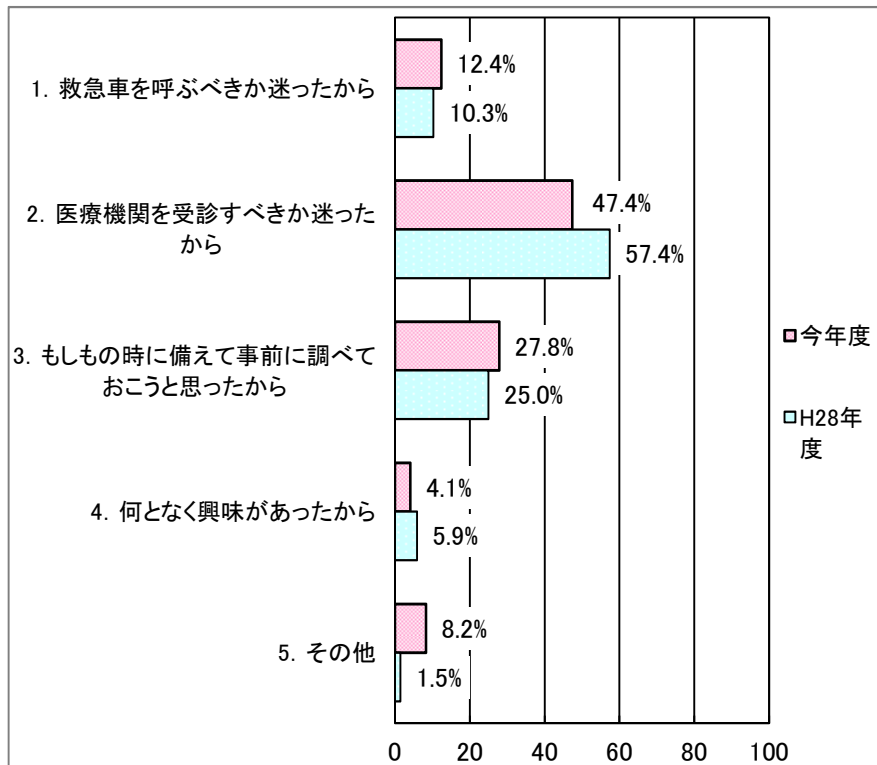


問5-1

「神戸市救急受診ガイド」を利用したことがある方にお聞きします。どのような目的で「神戸市救急受診ガイド」を操作しましたか。下記の中から最もあてはまる理由を1つ選んでください。

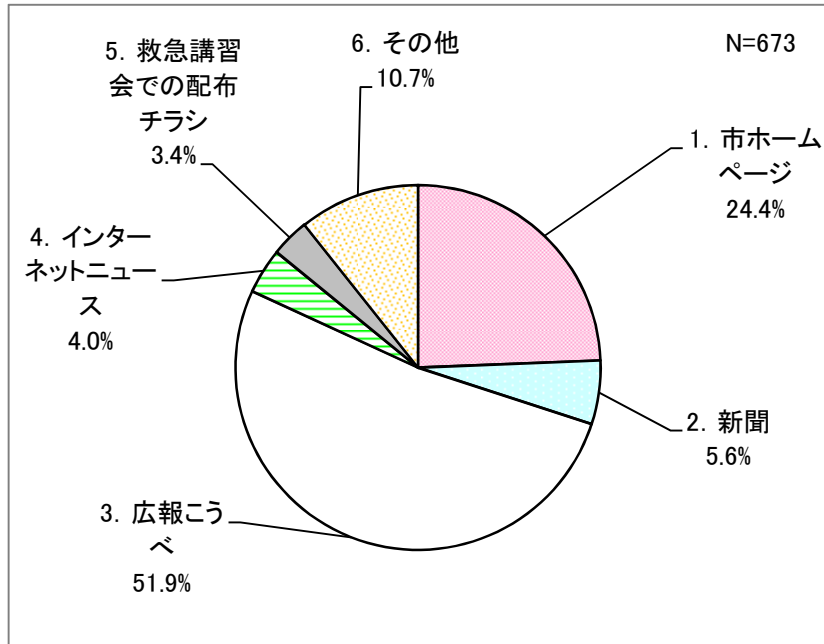


問5-1 (前年度との比較)

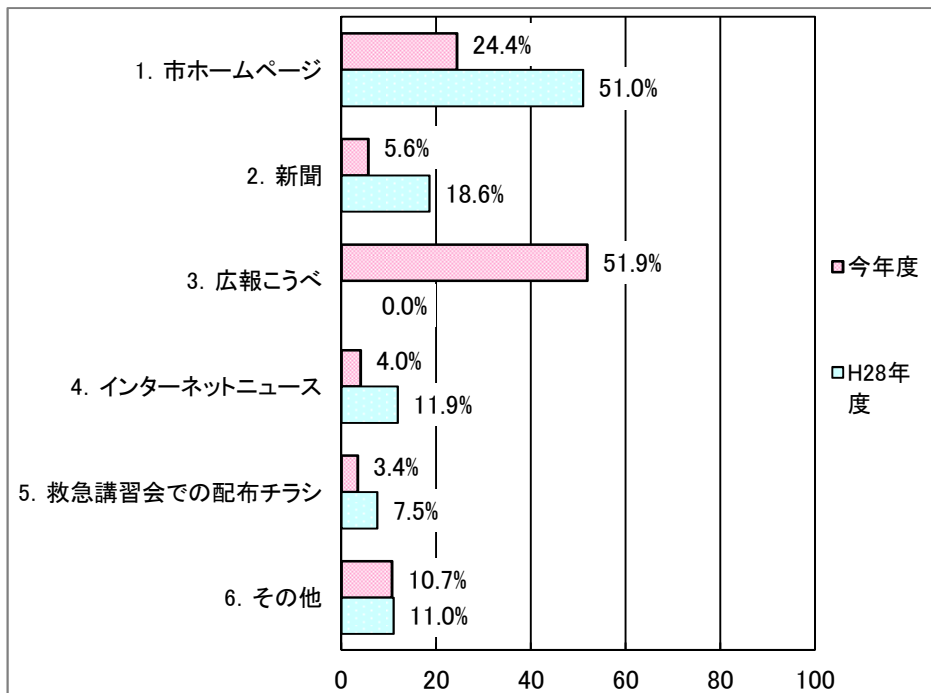


問5-2

「神戸市救急受診ガイド」を知っていた方にお聞きします。「神戸市救急受診ガイド」を何で知りましたか。下記の中から選んでください。



問5-2 (前年度との比較)

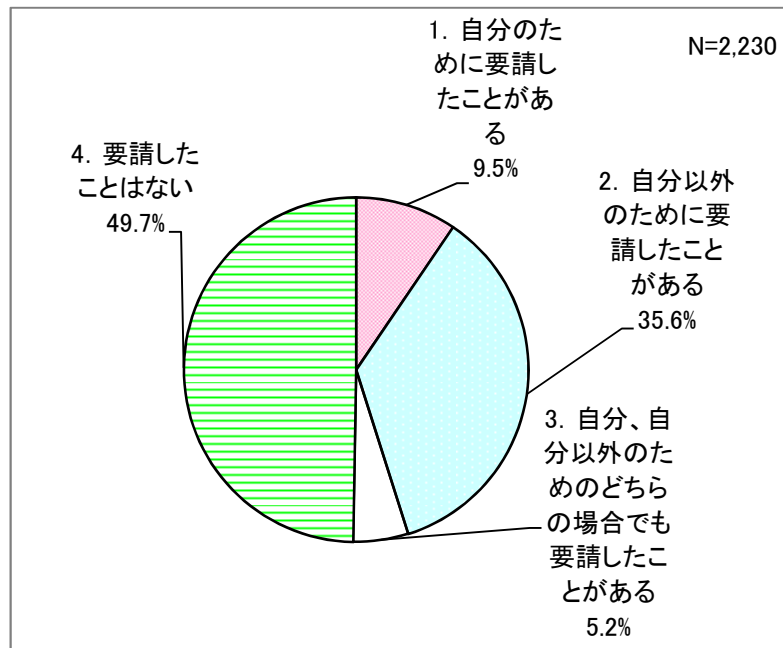


「6. その他」

- ・昨年度のネットモニタアンケートで見た。
- ・インターネットで検索した。
- など

4. 救急車の要請について

問6 救急車を要請したことはありますか。

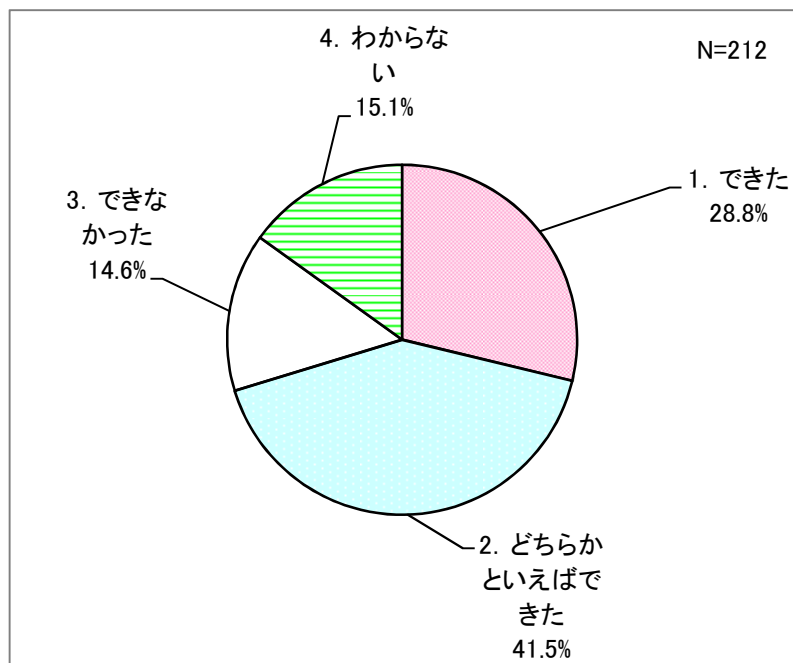


<自分のために要請したことがある方にお聞きします>

問6-1

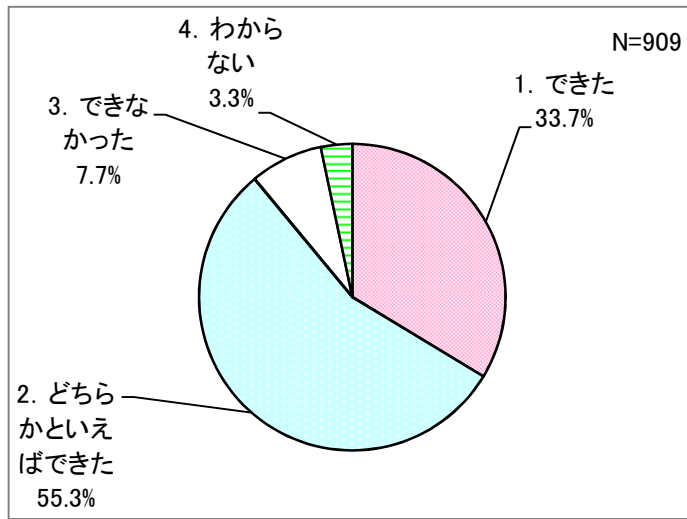
119番通報した際、冷静にご自身の症状を伝えることができましたか。

(複数回ご経験がある場合は、最も印象に残っている時のことを選択してください。)



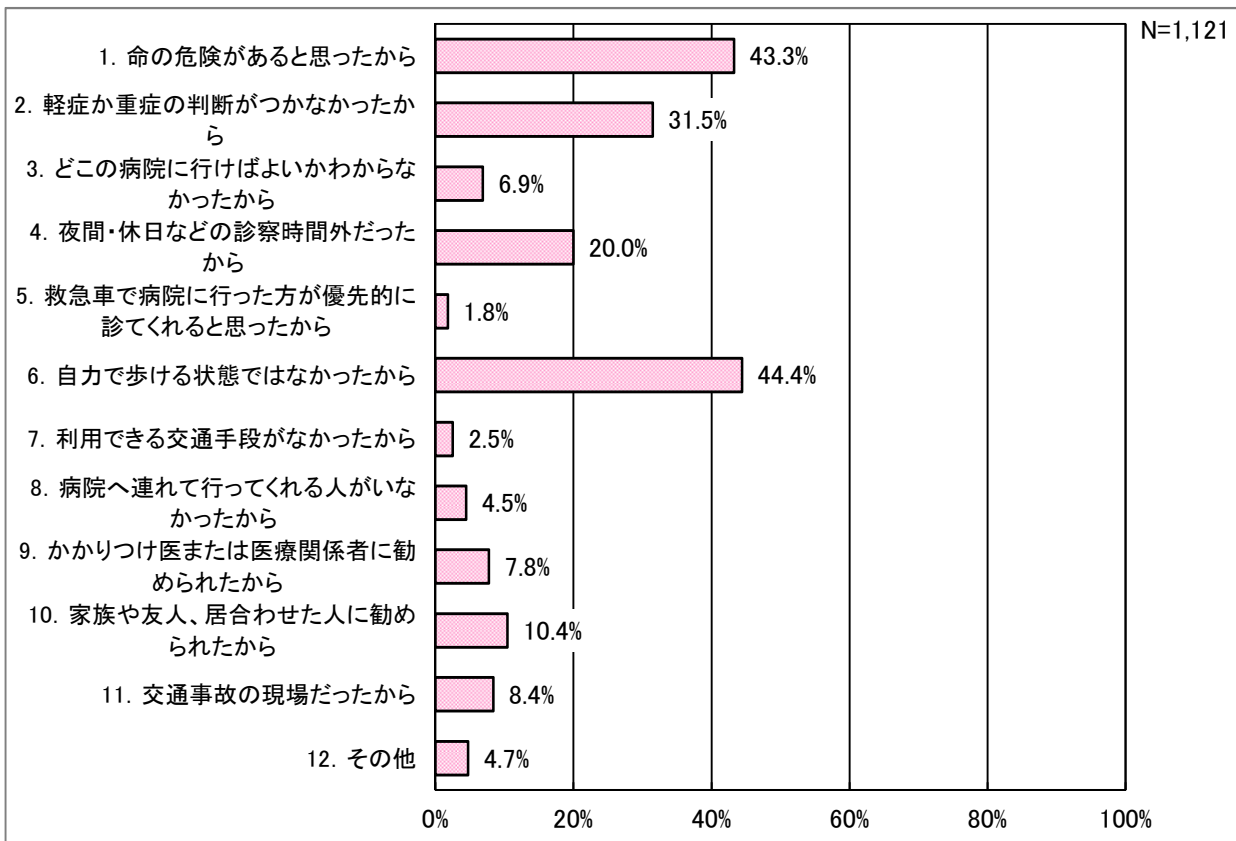
<自分以外のために要請したことがある方、自分、自分以外のためのどちらの場合でも要請したことがある方>

問6-2 119番通報した際、冷静にその方(自分以外の方)の症状を伝えることができましたか。
(複数回ご経験がある場合は、最も印象に残っている時のことを選択してください。)



<救急車を要請したことがある方にお聞きします>

問6-3 救急車を要請した理由について、下記から3つ以内で選んでください。
(複数回ご経験がある場合は、最も印象に残っている時のことを選択してください。)



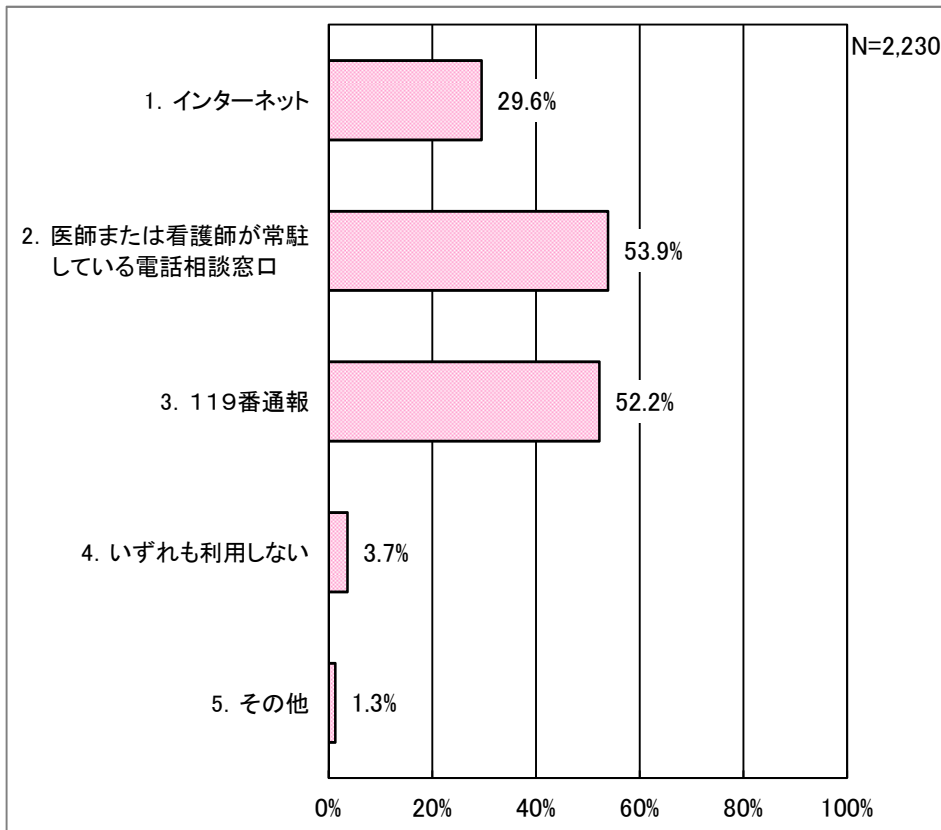
「12. その他」

- ・出血があったため。 ・緊急性があったため。
- ・どうしてもよいかわからなかったため。

など

問7

救急車を呼ぶかどうか迷った時などに、相談できる媒体としてどのようなものが利用しやすいですか。下記の中からあてはまるものを全て選んでください。



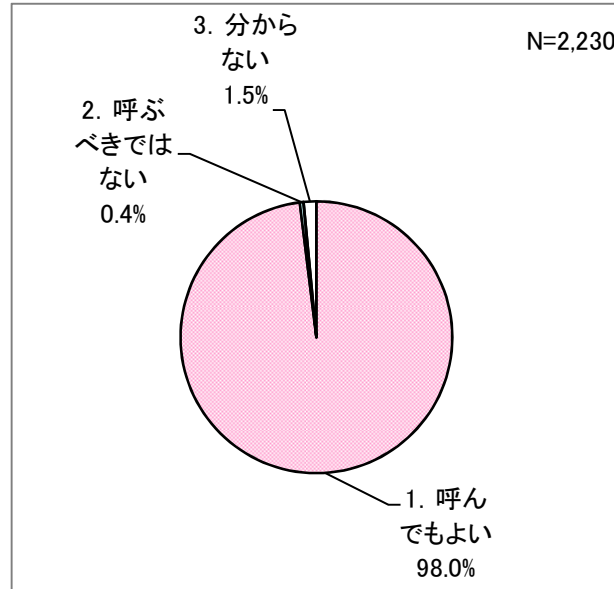
「5. その他」

- ・ かかりつけ医に相談する。
- ・ 119 番以外の相談ダイヤル。
- など

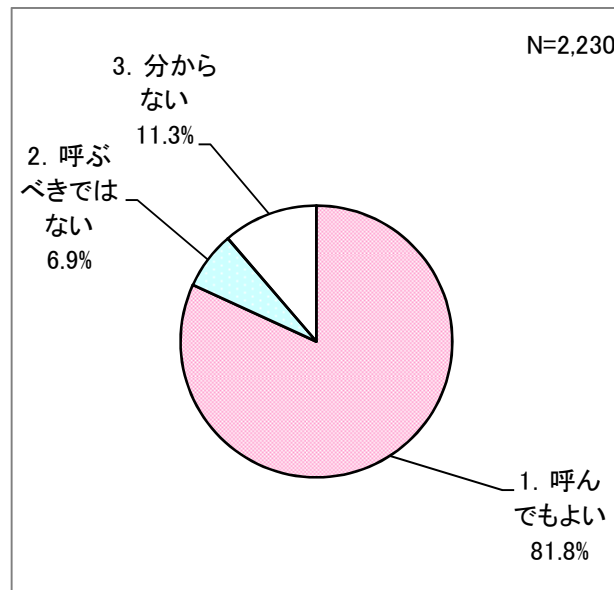
問 8

現在、神戸市では救急車の出動件数が伸び続けている一方で、救急車が出動した事案の中には様々なものがあるため、緊急性が高く、真に救急車の出動を必要としている事案への出動の遅れにつながりかねない状況が発生することを心配しています。次の（１）から（１７）までのそれぞれについて、あなたは救急車を呼んでよいと思いますか？

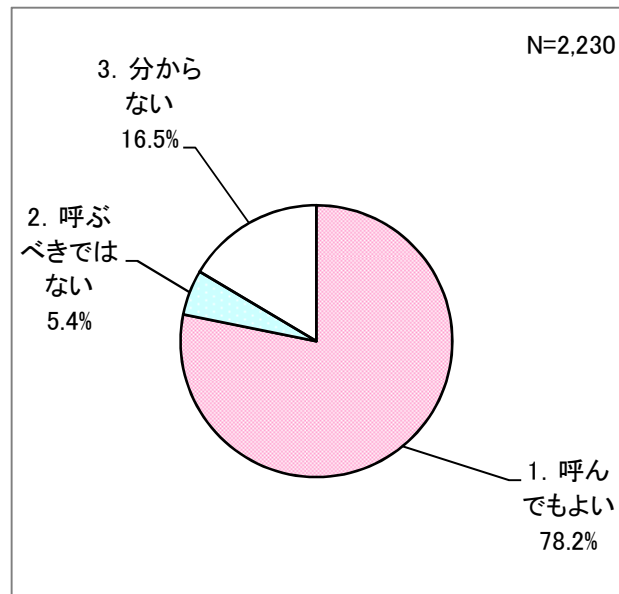
（１）倒れて意識がないとき



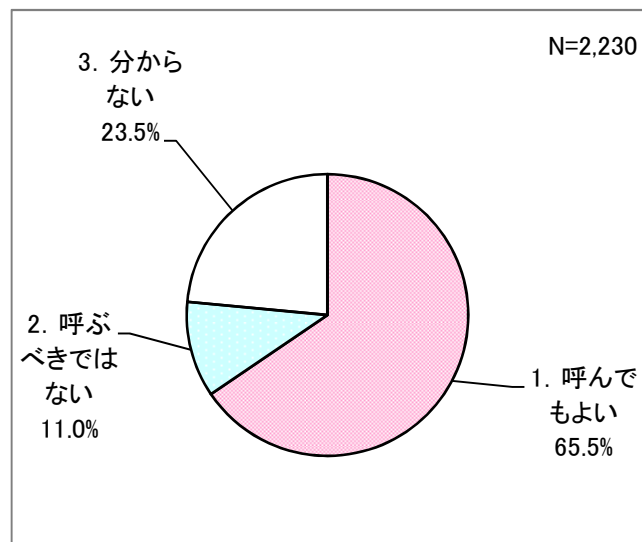
（２）急にろれつが回らなくなったとき



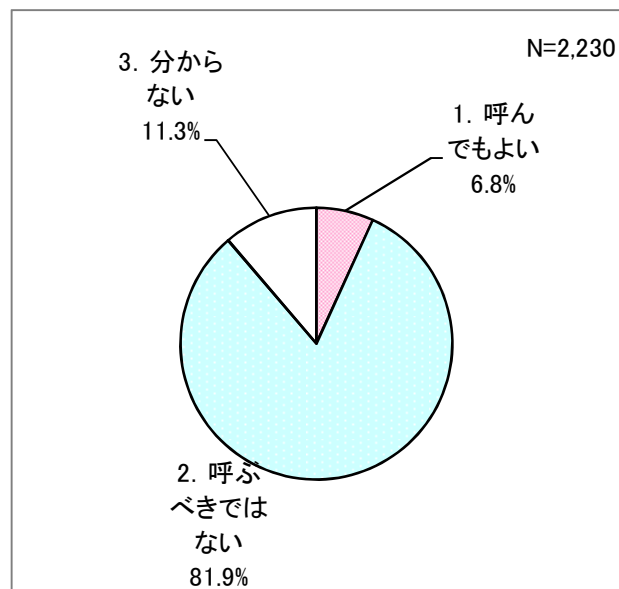
(3) 胸が締め付けられるように痛むとき



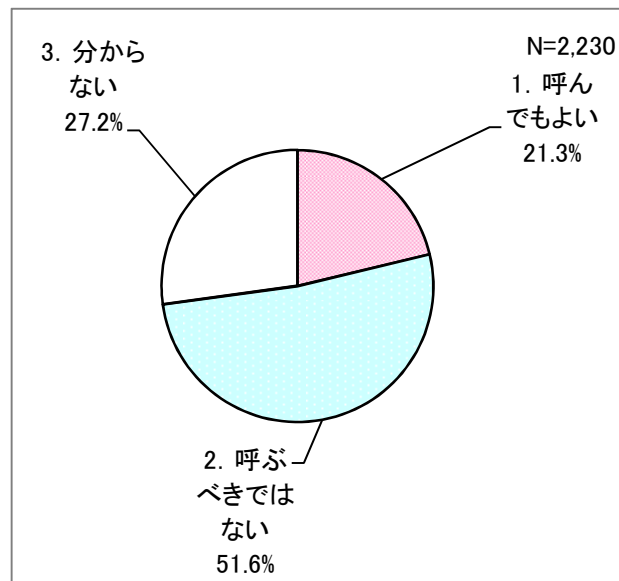
(4) 突然、激しい頭痛がおこったとき



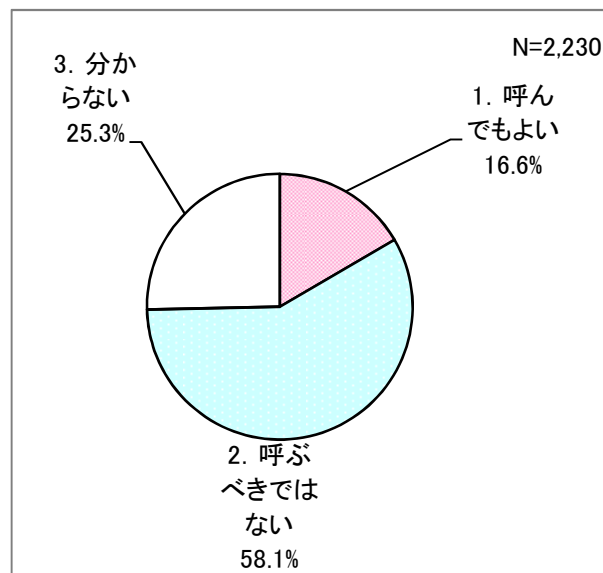
(5) 受診できる病院・診療科目が分からないとき



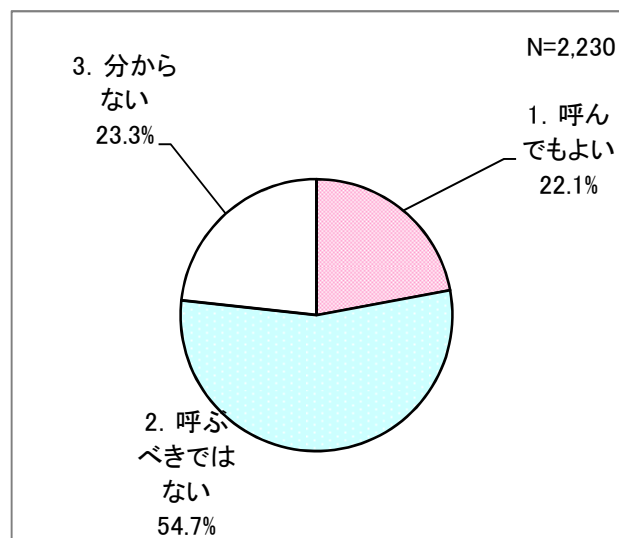
(6) 精神疾患あるいは認知症の症状のため冷静に判断できず、救急車に来てもらいたいとき



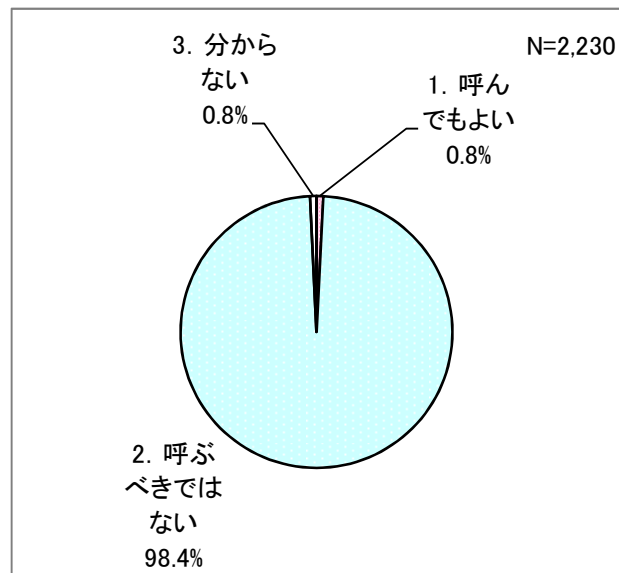
(7) 病状の緊急度がわからないために、精神的に不安があったり、心配があるとき（本人が不安だった、子どもがけがをした等で親が心配したなど）



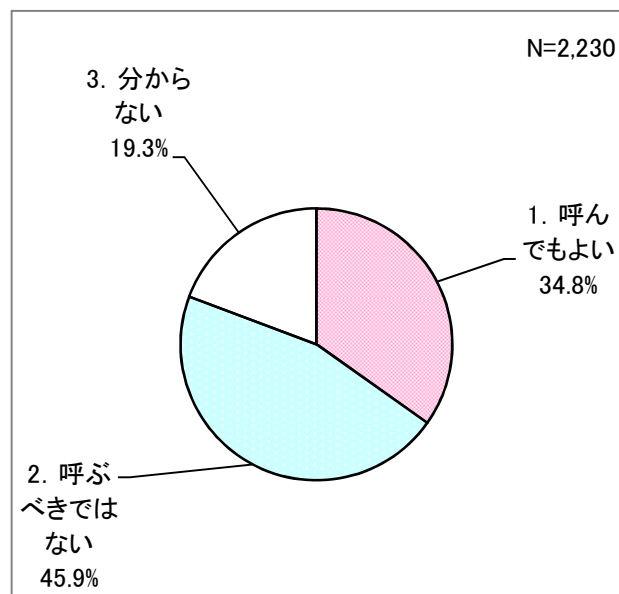
(8) 一人暮らしの高齢者が自力でトイレに行けないとき、あるいはベッド等から落ちて自分では戻れないとき



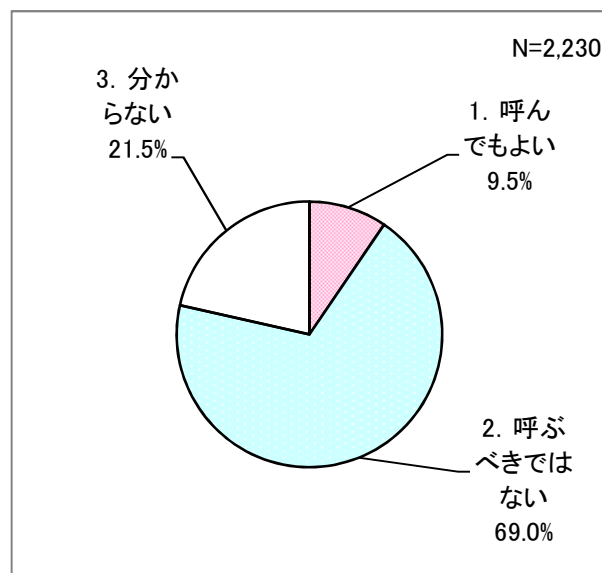
(9) 医療処置が不要なけが（軽微なかすり傷、切り傷、皮膚症状等）のみのとき



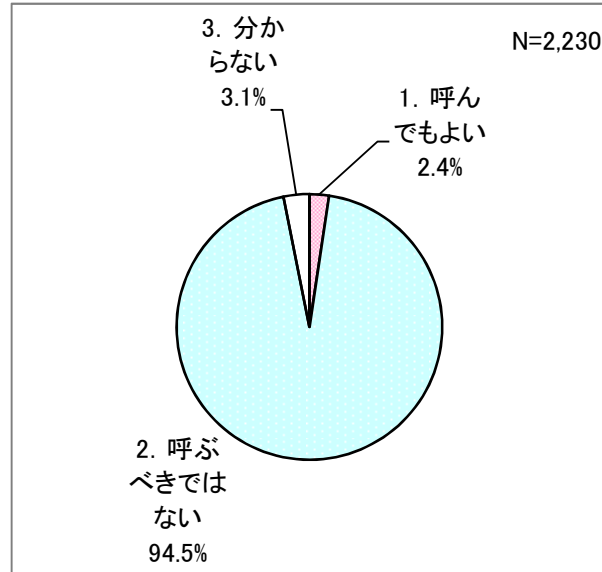
(10) 明らかに亡くなっていると分かっているが、どこに連絡してよいか分からないとき



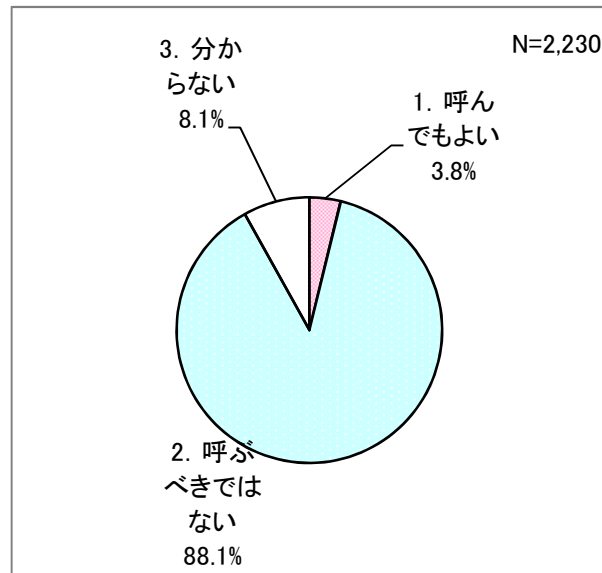
(11) 本人は救急搬送を望んでいないのに、他の人が心配して救急車を呼ぶようなとき（酔っ払い・休憩者等含む）



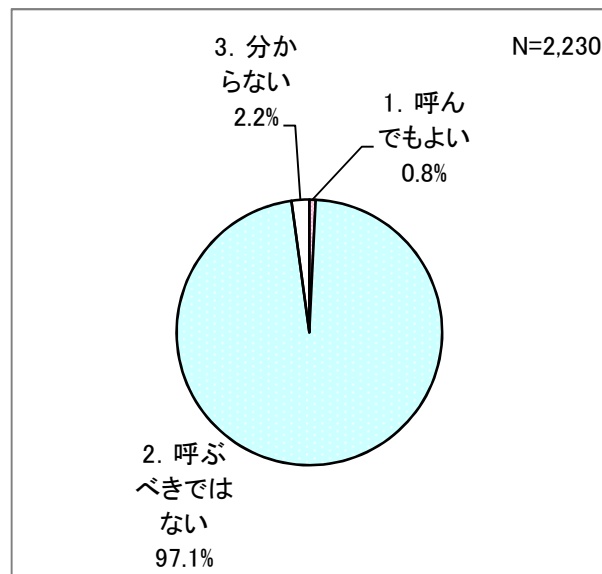
(12) かかりつけ医から、緊急性はないものの病院に来る(行く)ように指示・助言があったとき



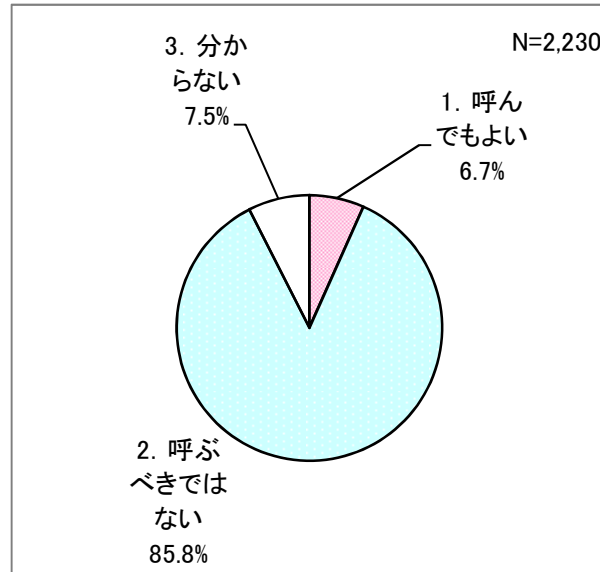
(13) 病院を受診したいが、救急車以外の手段が思いつかなかったとき(飲酒で運転できない場合含む)



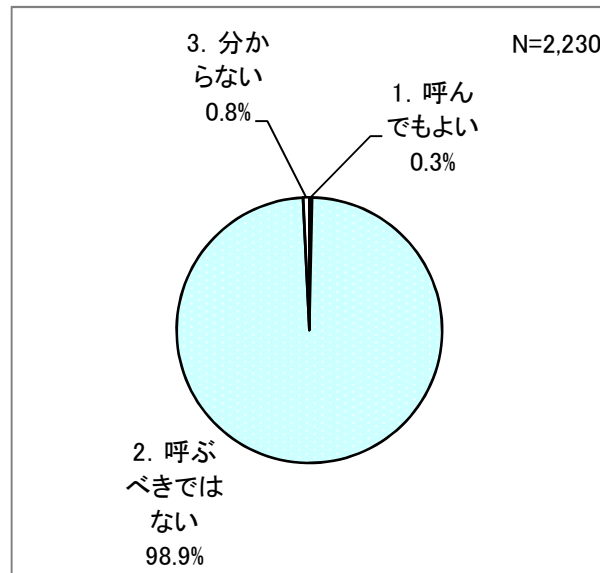
(14) 行きたい病院や近所の病院に運んでももらいたいとき



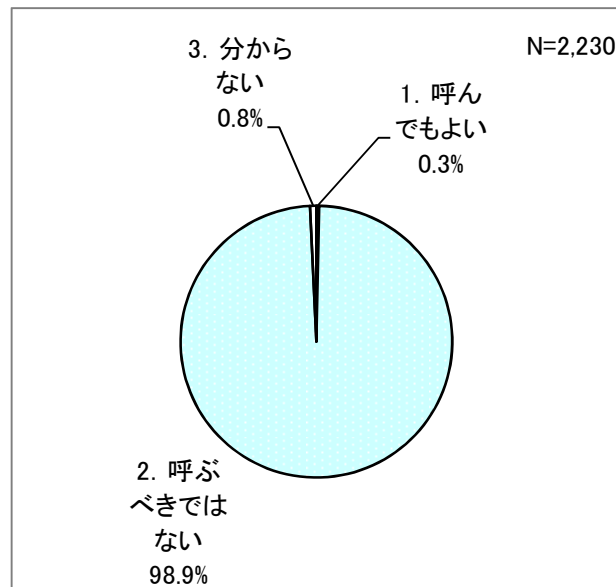
(15) 交通事故などに遭い、一定時間(2時間程度)が経過したが、念のために病院で診察を受けたとき



(16) お金をかけずに病院に行きたいとき



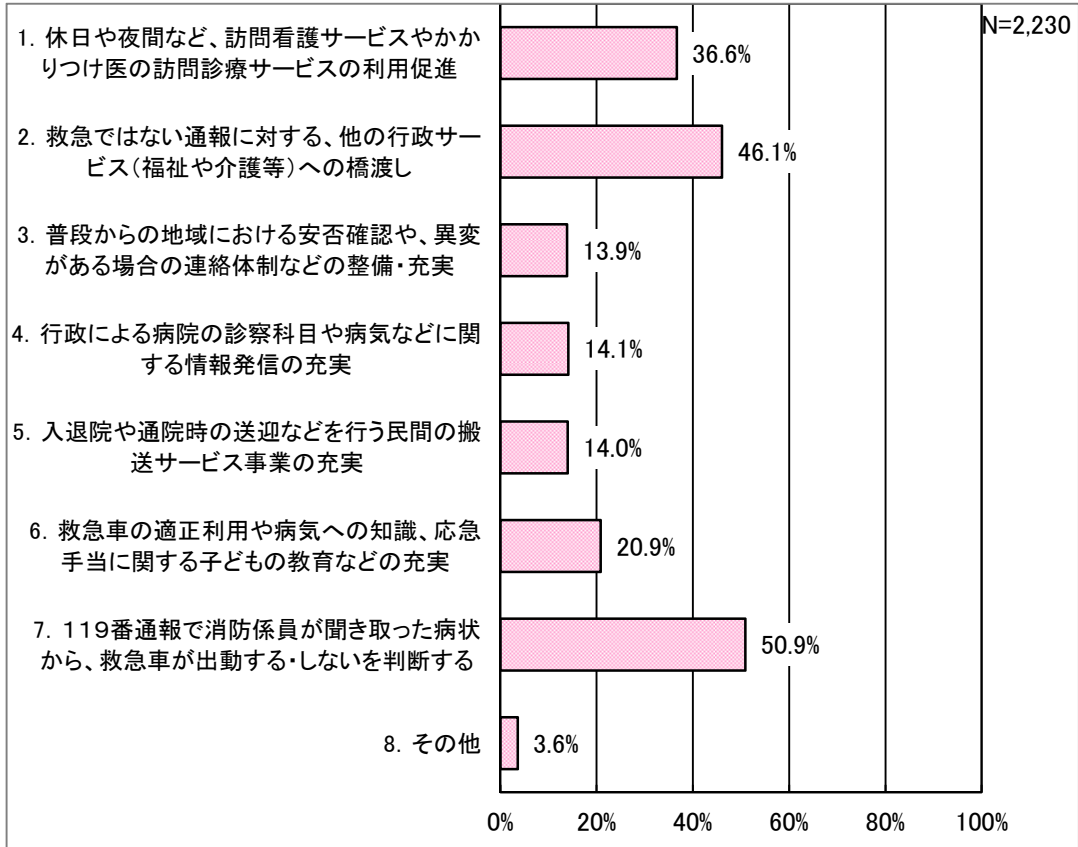
(17) 病院で待つのが嫌なので、優先的に診察してもらいたいとき



問9

神戸市では、真に救急車を必要とする方に、適切な処置や搬送を迅速に実施できるよう、増え続ける救急需要に対して、どのようなことができるかを検討しています。

救急相談窓口を開設して相談体制を充実させたり、救急隊を増やしたりするほかに、下記の対策の中で効果が高いと考えられるものを2つ選んでください。

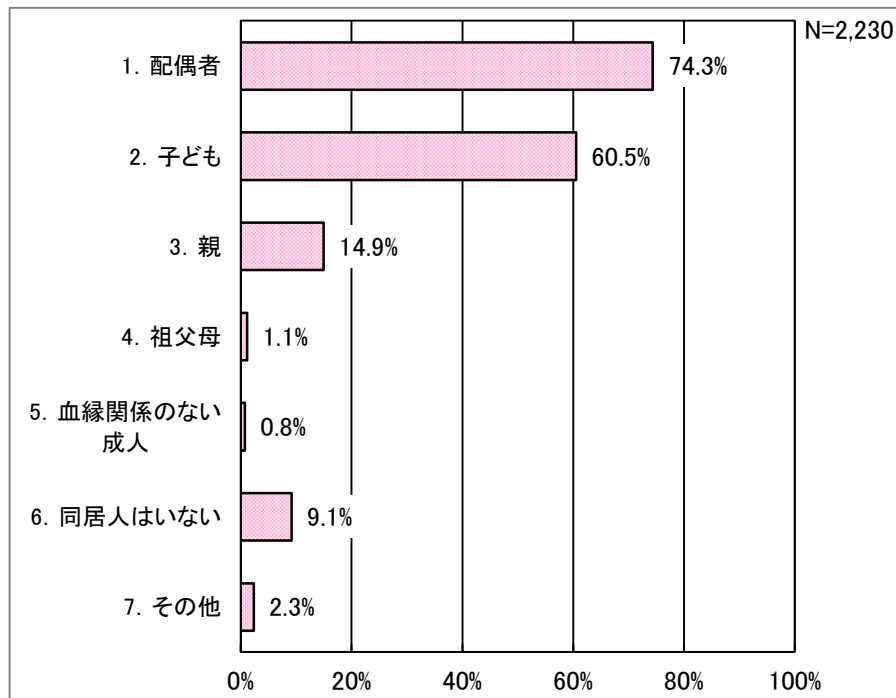


「8. その他」

- ・ 緊急性がない事案には、5のような民間搬送サービス事業を紹介してもらいたい。
- ・ 119番以外の相談窓口を作る。
- ・ 明らかに緊急でない場合には、料金を徴収するのはいかがでしょうか。

など

問 10 あなたが同居している方を全て選択してください。



「7. その他」

・孫 ・兄弟姉妹 など

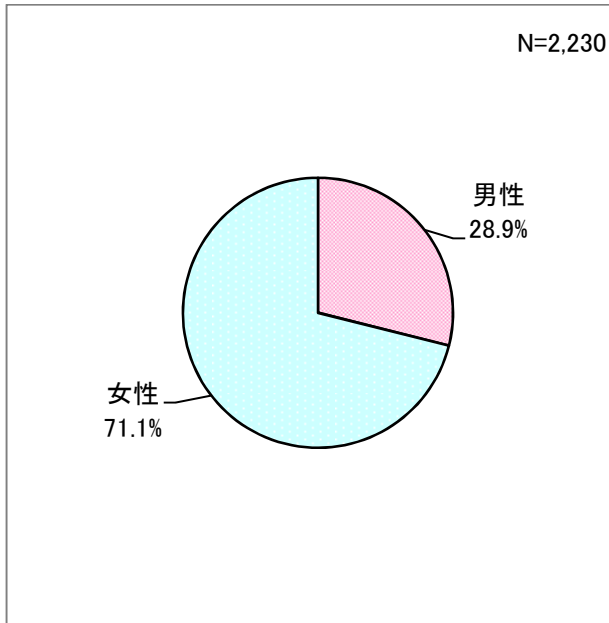
問 11

救急車の利用について、ご意見やご感想、ご提案などございましたら、ご入力ください。

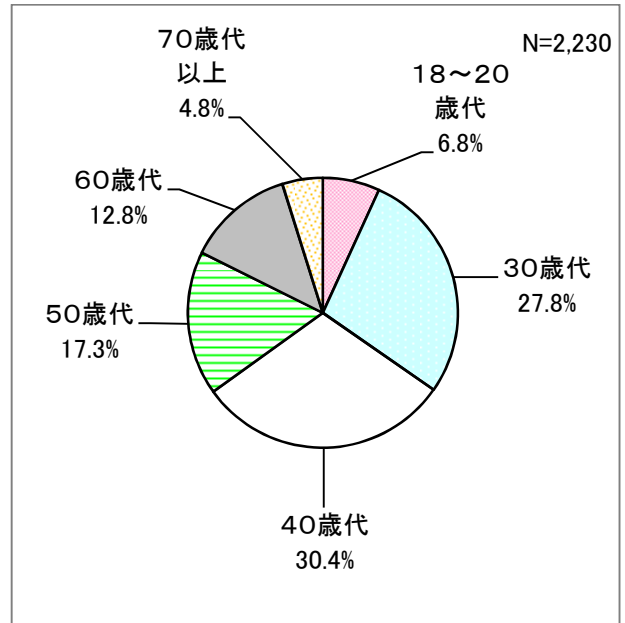
- ・タクシー代わりに利用する人は、有料にしてもらいたい。
- ・119番通報は心のセーフティネットとしてしっかり存在してもらいたい。
- ・迷った時にかける電話番号があればいいと思う。
- ・この現状を広報したり学校教育に取り入れたりして、子供から大人まで市民に知らせていくべき。
- ・知識がなく判断に自信がなくて救急車を呼んでしまうと思う。
- ・交通機関が乏しいところで自家用車を持っていないと救急車を呼んでしまうので、その点を補完できればいい。
- ・増税になったとしても救急車の台数や救急隊員の数を増やす等の対応も必要と思う。
- ・地域や家族の関係希薄化が関係していると思う。日頃からつながりを増やしたり保てる工夫も必要だと思う。
- ・症状から交通手段まで電話で相談できる専門のポータル窓口が充実すればうれしい。
- ・明らかに不必要に救急車を呼んだ人に対して罰則的なものを課するのもいいのではないかと思う。
- ・本当に必要とする人に、救急車が間に合わない状況が生まれる可能性が高くなっているようで心配です。
- ・適正利用のためには、市民一人一人の意識付けが本当に重要だと思います。
- ・119番にかかってきた電話を振り分ける等行政の体制を整えるべきだと思う。

全 779 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

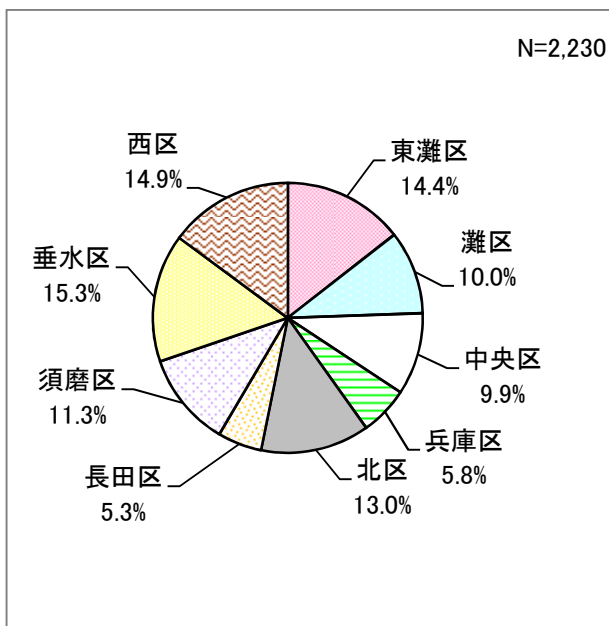
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

