

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	適正な救急車利用を促進する施策の展開に向けて
調査期間	平成 30 年 1 月 10 日（水曜）～1 月 23 日（火曜）
設問数	全 12 問（分岐設問のぞく）
対象モニター数	4,199 名
回答モニター数	2,945 名（70.1%）

【調査結果概要】

救急車の出動件数が増加し続けていることについては、平成 29 年 5 月に実施したアンケートの際にもお知らせしましたが、「救急安心センターこうべ（#7119）」の開設を契機に、神戸市では平成 29 年度に「救急需要対策に係る有識者会議」を立ち上げて議論することとし、救急車が緊急度の高い事案への出動に遅れを生じさせないための対策を、医師や市民の代表の皆さまに検討していただいているところです。その中では、「ご自身の症状が、緊急度が低く軽症であるとわかっているのに、救急車を要請する場合については、何か別の方策を考える必要があるのではないか」、とのご指摘をいただいています。

今回のアンケートにおいても、どうすれば、緊急度が低く軽症であるような救急車要請を減らすことができるか、あるいは、救急車以外に何か病院に行くための方策を講じることができるかについて、皆さまがどのような考えをお持ちか、などをお聞きしました。

アンケートの結果としては、不要・不急の要請を減らすために必要な施策として、「他の行政サービス（介護・福祉サービス、精神保健福祉行政、障がい者生活支援等）への橋渡し」が必要と考える方が 28.4%であり、行政サービスへの期待が高いことがわかります。また、不適切な救急車要請に対して、行政が対応すべきことについて「事後に、救急車を呼んではいけないと指導する」を選択した方が 48.2%と、行政機関が必要に応じて適正利用についての指導を進める必要性があると考えの方が半数近くいらっしゃいました。不要・不急の要請を減らすための施策として、「民間の患者搬送サービス事業の推進」を選択した方が 28.0%、緊急度が低い方が自力で病院に行っていただけるように、行政の責務として、「新しい民間搬送サービス事業者の利用の奨励」を選択した方が 38.7%となっており、民間搬送サービス事業者の皆様を活用することへの期待も高いことがわかりました。

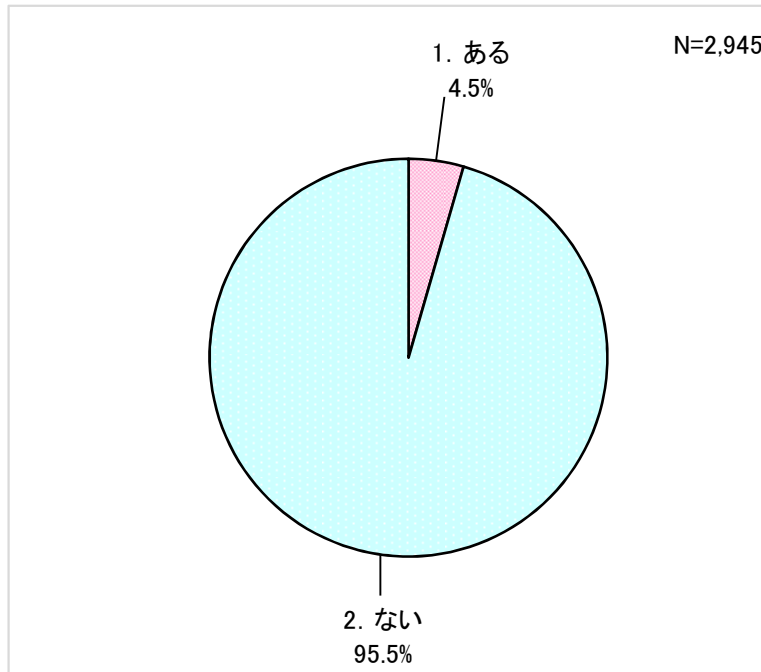
皆さまのご意見を踏まえ、平成 30 年度以降の施策に十分に反映させていきたいと考えています。

アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。

問1

昨年10月2日に、「救急安心センターこうべ（#7119）」が開設されました。

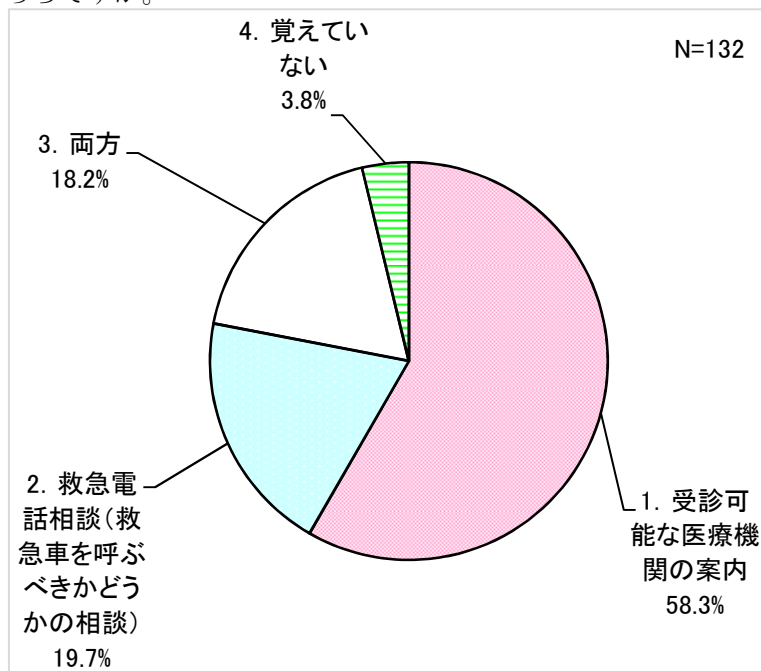
「救急安心センターこうべ」を利用されたことはありますか。



<「救急安心センターこうべ」を利用したことがある方>

問1-1

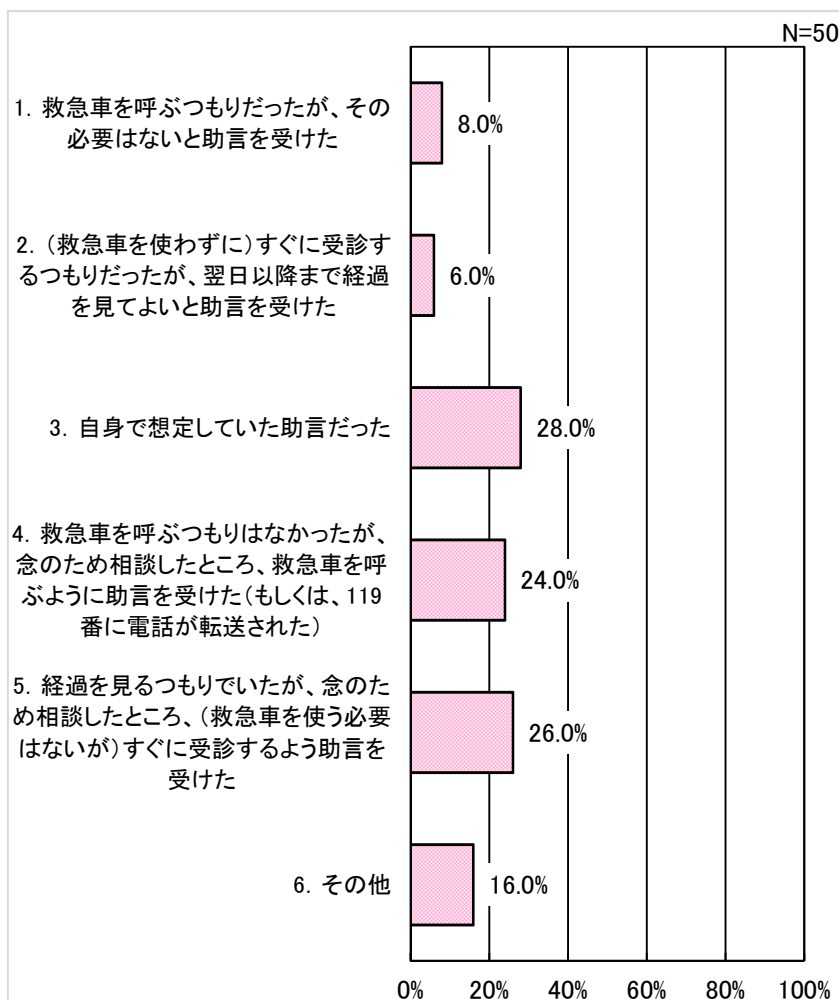
利用したのは、「受診可能な医療機関の案内」と、「救急電話相談（救急車を呼ぶべきかどうかの相談）」のどちらですか。



<「救急電話相談」を利用したことがある方>

問 1 - 2

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を選択してください。(該当するものすべて)

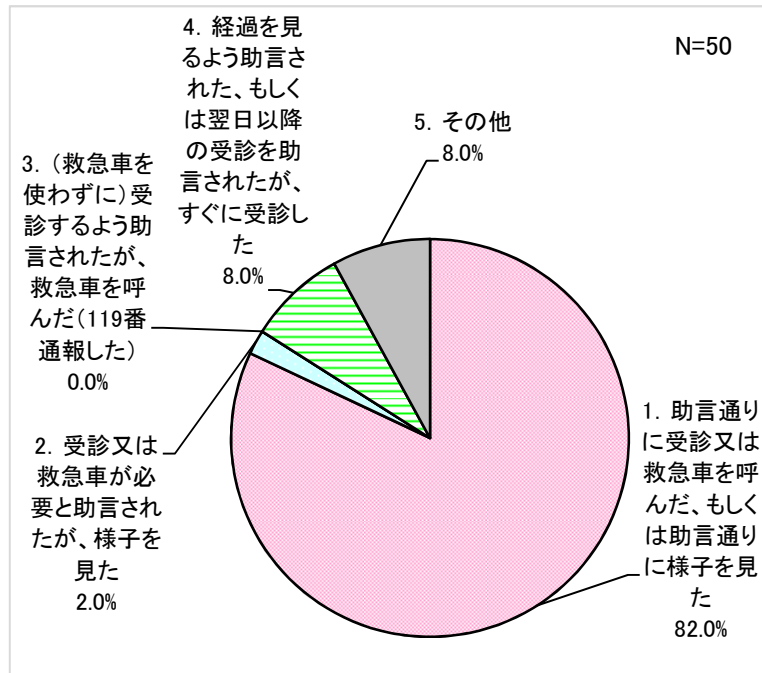


「6. その他」

- ・救急車を呼んですぐに受診した。
- ・近隣の診てもらえるかもしれない病院を教えてくれた。
- ・救急対応すべきか迷っていたが、救急車を呼んでもよい事例だと助言を受け、家族で近くの医療機関に搬送できる状況だったので、救急外来を紹介してもらい、病院に向かった。
- ・救急車を呼んだほうがいいのかどうか助言をしてもらおうつもりで電話をしたところ、症状を説明した結果、救急の医療機関を教えてもらい、そこへタクシーで行った。
- ・あまりはっきりした助言がもらえなかった。

<「救急電話相談」を利用したことがある方>

問 1 - 3 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。



「5. その他」

- ・ 救急車を呼ぶよう指示されたが自力で運転して受診した。

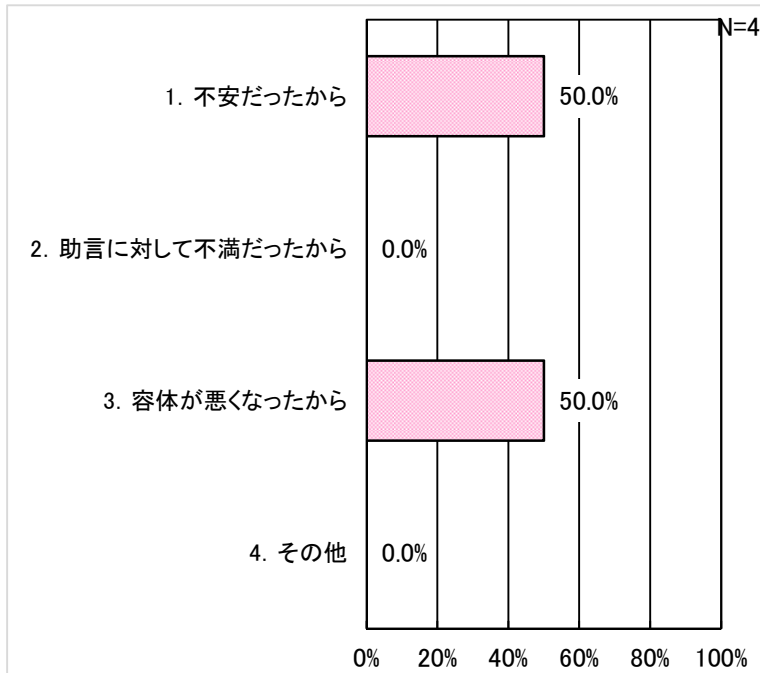
<（救急車を使わずに）受診するよう助言されたが救急車を呼んだ（119番通報した）方>

問1-4 なぜ救急車を要請しましたか。（該当するものすべて）

- ・該当者なし

<経過を見るよう助言された、もしくは翌日以降の受診を助言されたがすぐに受診した方>

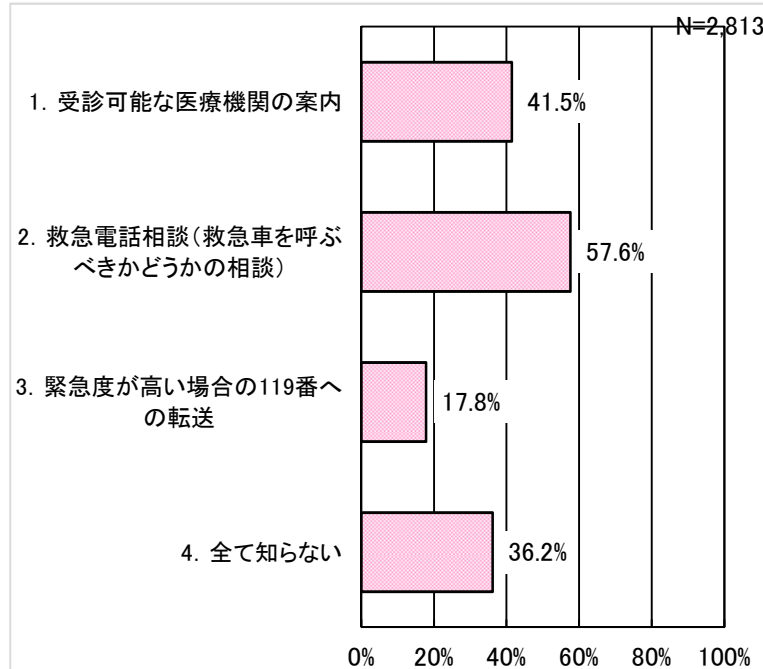
問1-5 なぜすぐに受診しましたか。（該当するものすべて）



<「救急安心センターこうべ」を利用したことがない方>

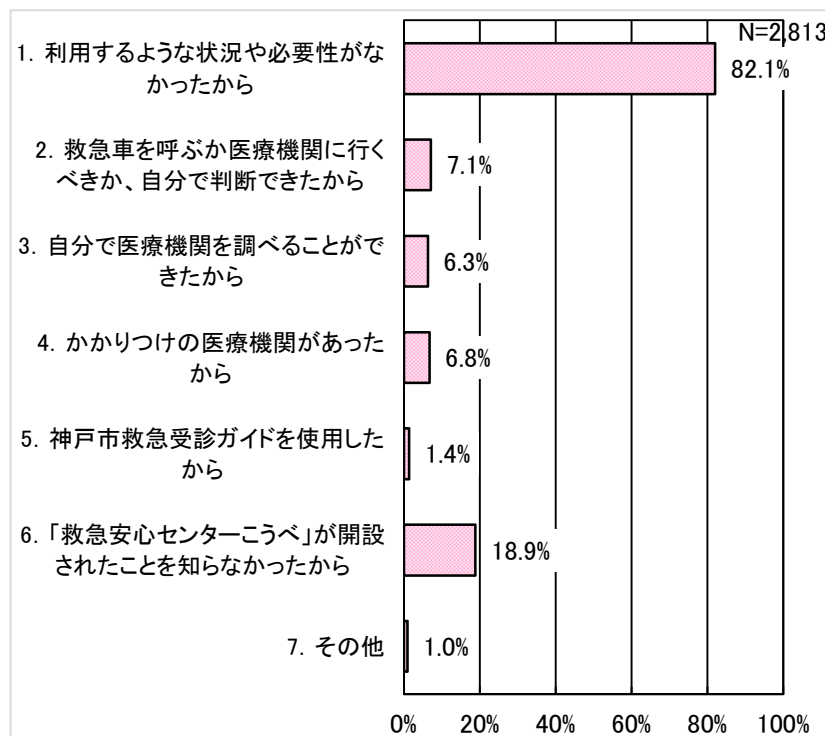
問 1-6

「救急安心センターこうべ」の機能について、知っている機能を選択してください。(該当するものすべて)



<「救急安心センターこうべ」を利用したことがない方>

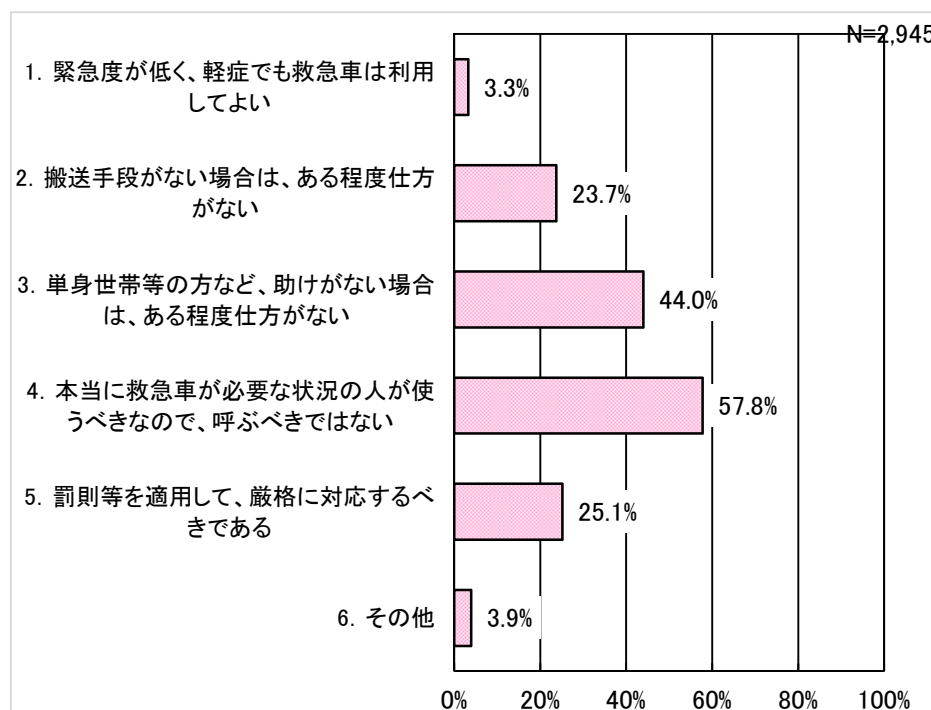
問 1-7 利用したことがない理由選択してください。(該当するものすべて)



問2 現在、神戸市では救急車の出動件数が増加し続けているため、救急車の不適切な利用を減らすための施策を検討しています。

救急車の不適切な利用（※）について、どう思いますか。（該当するものすべて）

※救急車の不適切な利用とは・・・緊急度が低く軽症だと自らわかっているのに、救急車を要請することなど

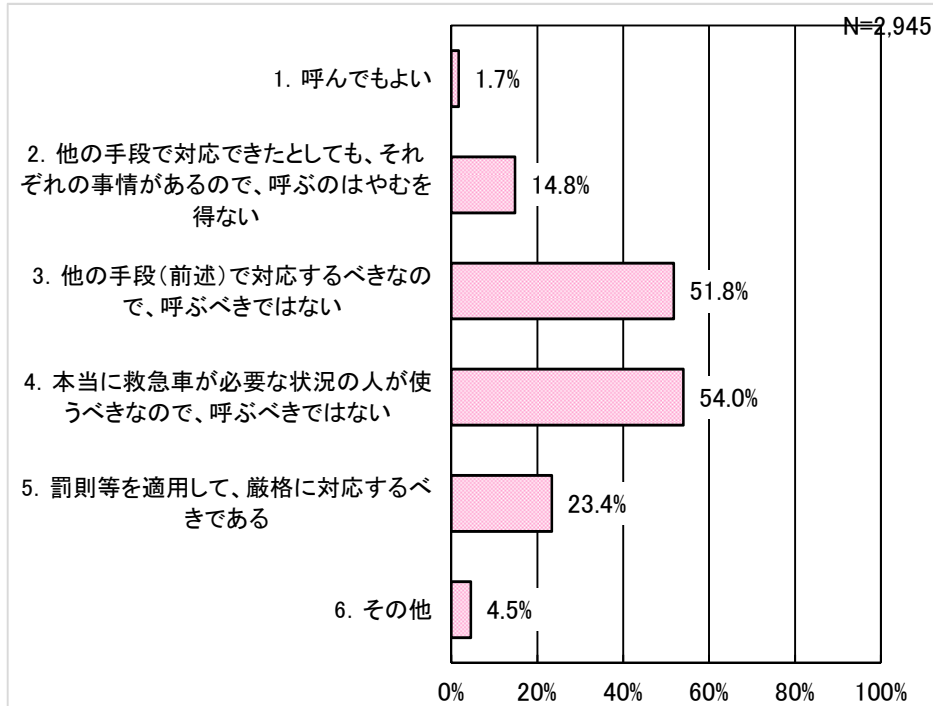


「6. その他」

- ・重症だと思って救急車を呼んでも軽症の場合もあり、その逆もあるので、一般人が軽々に判断するのは難しい。
- ・まずはタクシーを手配出来る機能を作るべき。緊急性が無いのならタクシーを手配したらいい。
- ・テクノロジーで解決できないかCode for Kobe 等とも連携してみてもどうか？
- ・タクシー代を安くする。
- ・罰則も状況によって必要、の選択肢が欲しかったです。常習者へは情報共有のうえ厳重注意、繰り返す場合は警察引き渡し若しくは氏名公表、勤務先への通知等社会的制裁の措置を講じる
- ・搬送手段がない場合や、単身世帯には救急車を呼ばなくてもすむレベルなら、タクシーを手配して欲しい。
- ・単身、高齢世帯が止むを得ず救急車を呼ぶのであれば、それに代わるタクシーサービスやその補助金などのサポートを考えるべきだ。単身高齢者はこれからどんどん増えていく。救急車を呼ばないで、というだけでは問題は解決しないし、救急の現場に丸投げしているだけでは無理を強いているだけである。
- ・近隣で車を出し会う等助け合う仕組みを作ることも大事と考えます。
- ・不適切だと思われた事例をアピールするべきだと思います。

問3

緊急度が低く軽症であるにもかかわらず、飲酒癖により適切な判断ができなかったり、こころの病気からの不安感などがあつたりするために、頻繁に救急車を呼ぶことについてどう思いますか。(該当するものすべて)

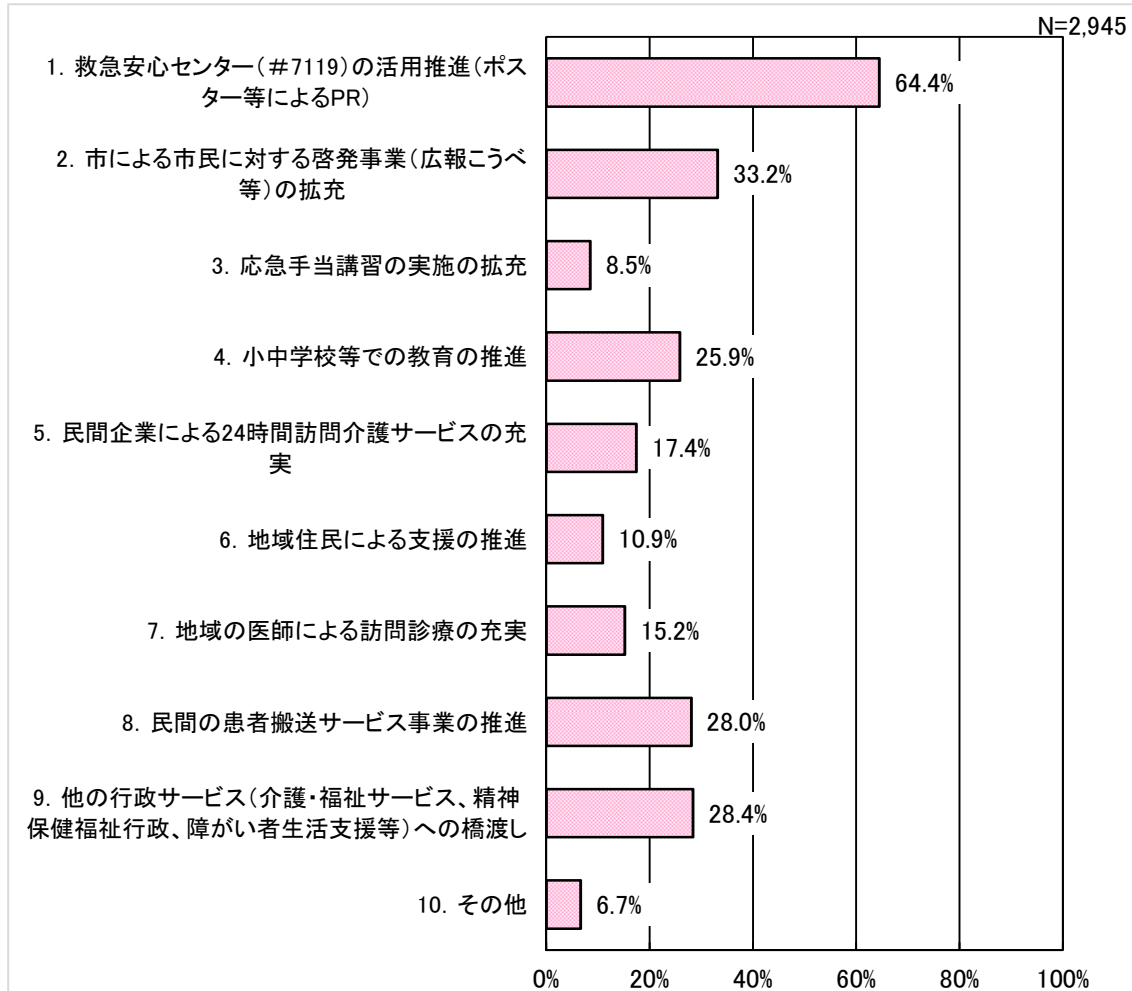


「6. その他」

- ・他の支援でサポートできる体制があるといい。呼んでしまう人の背景にある問題に付き添える公的・民間の部署・組織に連携することはできないか。
- ・常習化している人をリストアップして個別に対応すべき。
- ・まずはタクシーを手配出来る機能を作るべき。一覧表にして病院に行ってくれるタクシーを加盟店みたいにして市民に配布して緊急性が無いものはまずタクシーで行くべき制度にしてそれでも救急車を呼ぶなら結果緊急性がなかった場合は有料でお金を徴収すれば良いと思います。
- ・呼ぶべきでは無いと思うが、その判断が出来るかどうかだと思う。

問4

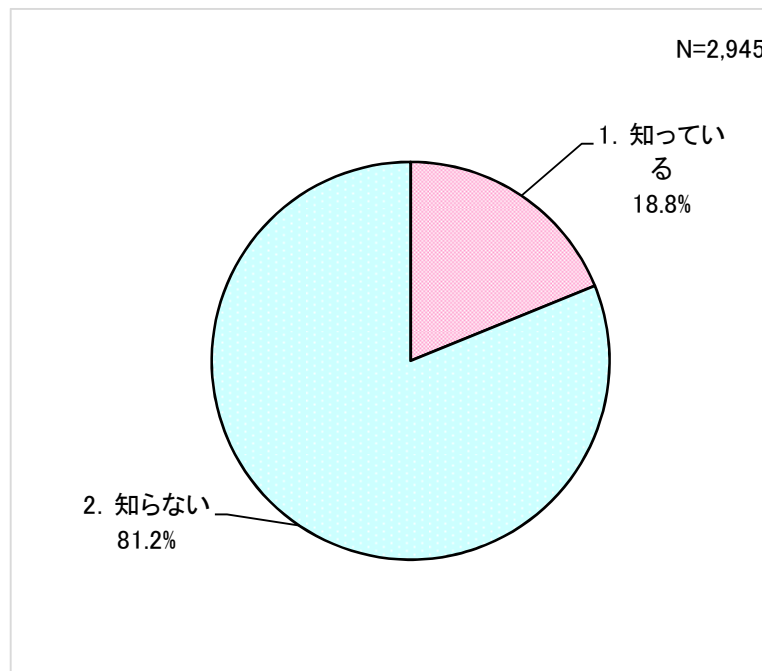
増加し続ける救急車要請に対して、少しでも不要・不急の要請を減らすために、どのような施策が必要と考えますか。該当するものを3つまで選択してください。



「10. その他」

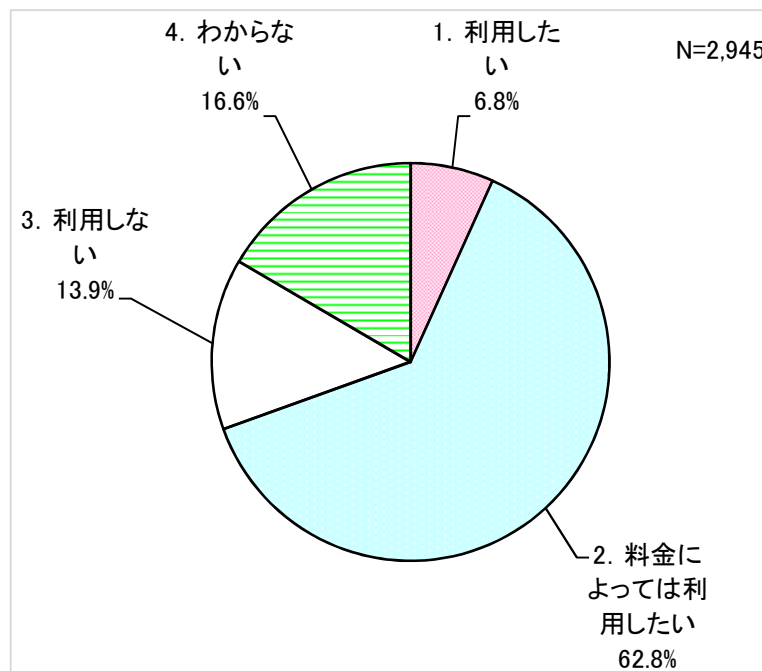
- ・救急車の即時の代替サービスがあればと思う。
- ・民間が参入できるように規制緩和する、若しくは民間が参入できる地域として特区を設ける。
- ・地域コミュニティで患者搬送等の対応をする
- ・罰則等を設定・適用して厳格に対応するべきである。
- ・警察とも連携しての橋渡しが必要だと思う。
- ・救急車の要請を受けたとき、医師が問診する。
- ・救急車を有料化すればよい。
- ・窓口業務のA I化
- ・小中学校だけでなく、高等教育においても基本的な身体のことや病気のことを積極的に教育するべき
- ・明らかに故意の場合は別として、緊急性について個人が判断するのは難しいと思う。

問5 救急車以外の、民間事業者による有料の患者搬送サービスを知っていますか。



問6

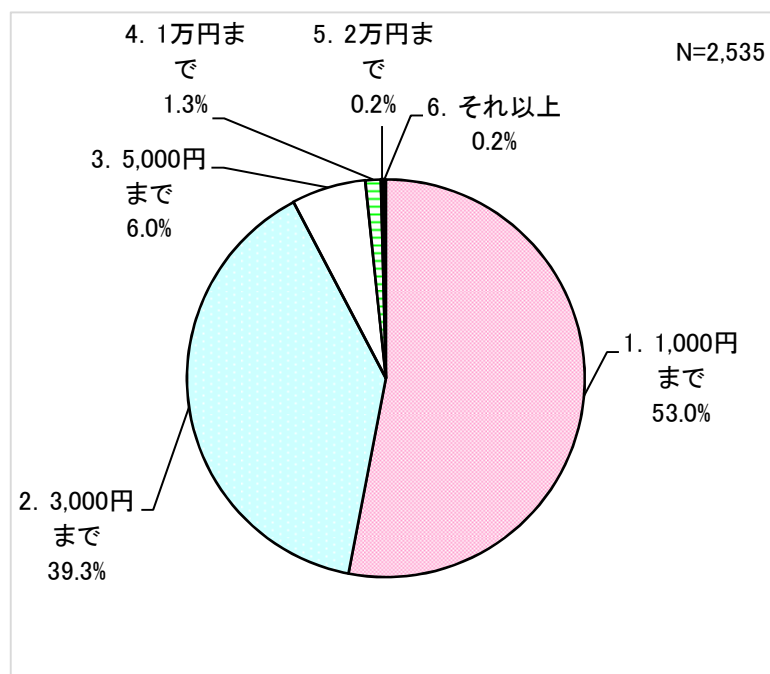
病院に行くために、自分の症状や状況に合わせて、有料の患者搬送サービス事業者を利用したいと思いますか。



< (料金によっては) 利用したい方、どちらともいえない方 >

問 6 - 1

患者搬送サービスを利用する場合、時間制や距離制など様々な料金体系があります。利用料金がどの程度であれば、利用しますか。 ※片道 5 km 程度を想定した場合をお考えください。

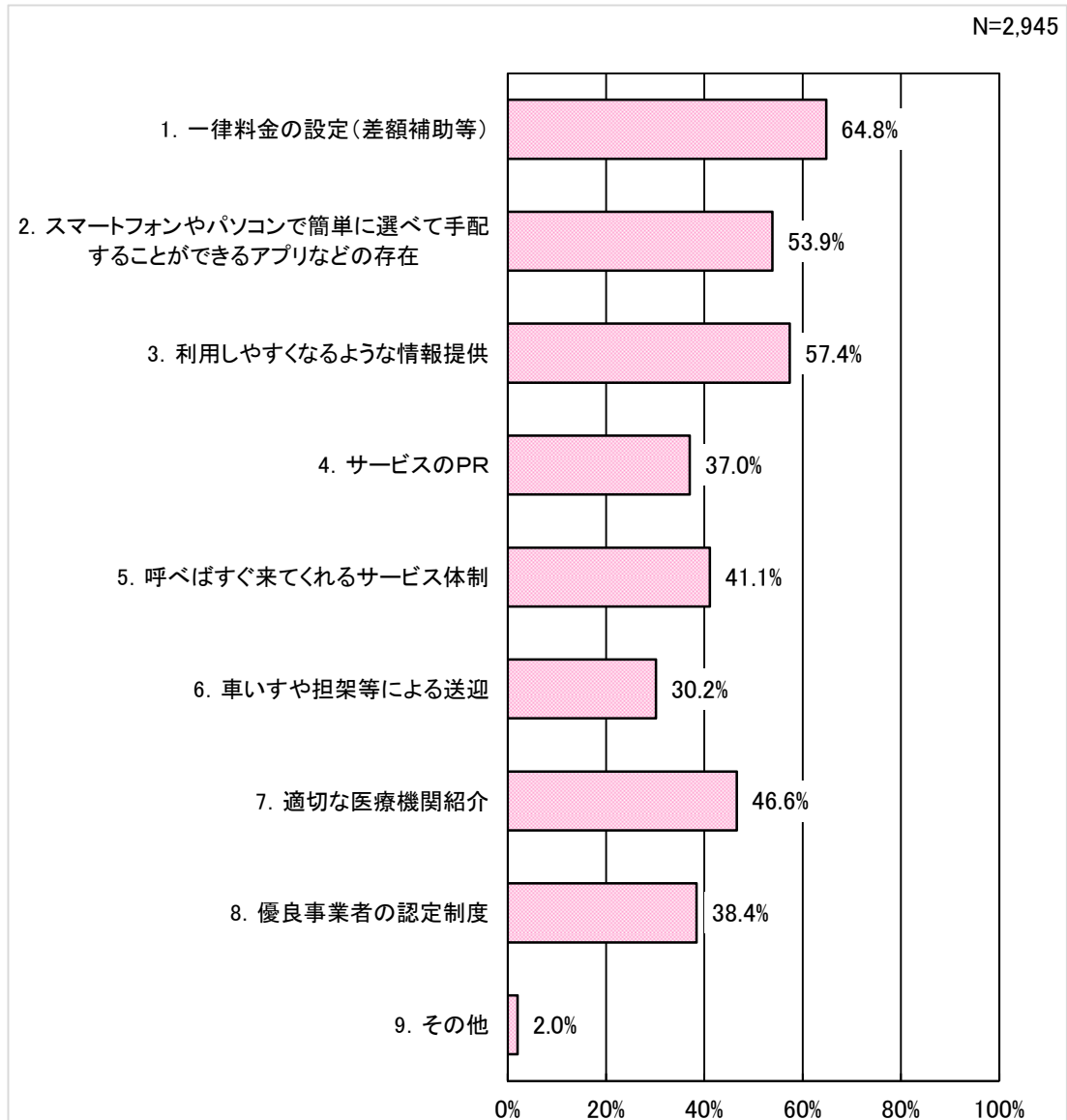


「6. それ以上」

- ・ タクシーの値段とその介護度に合わせた料金
- ・ 対応可能な医療機関までで 5,000 円等

問7

民間の患者搬送サービスをさらに利用しやすくするためには、どのような対策が必要とと思いますか。(該当するものすべて)

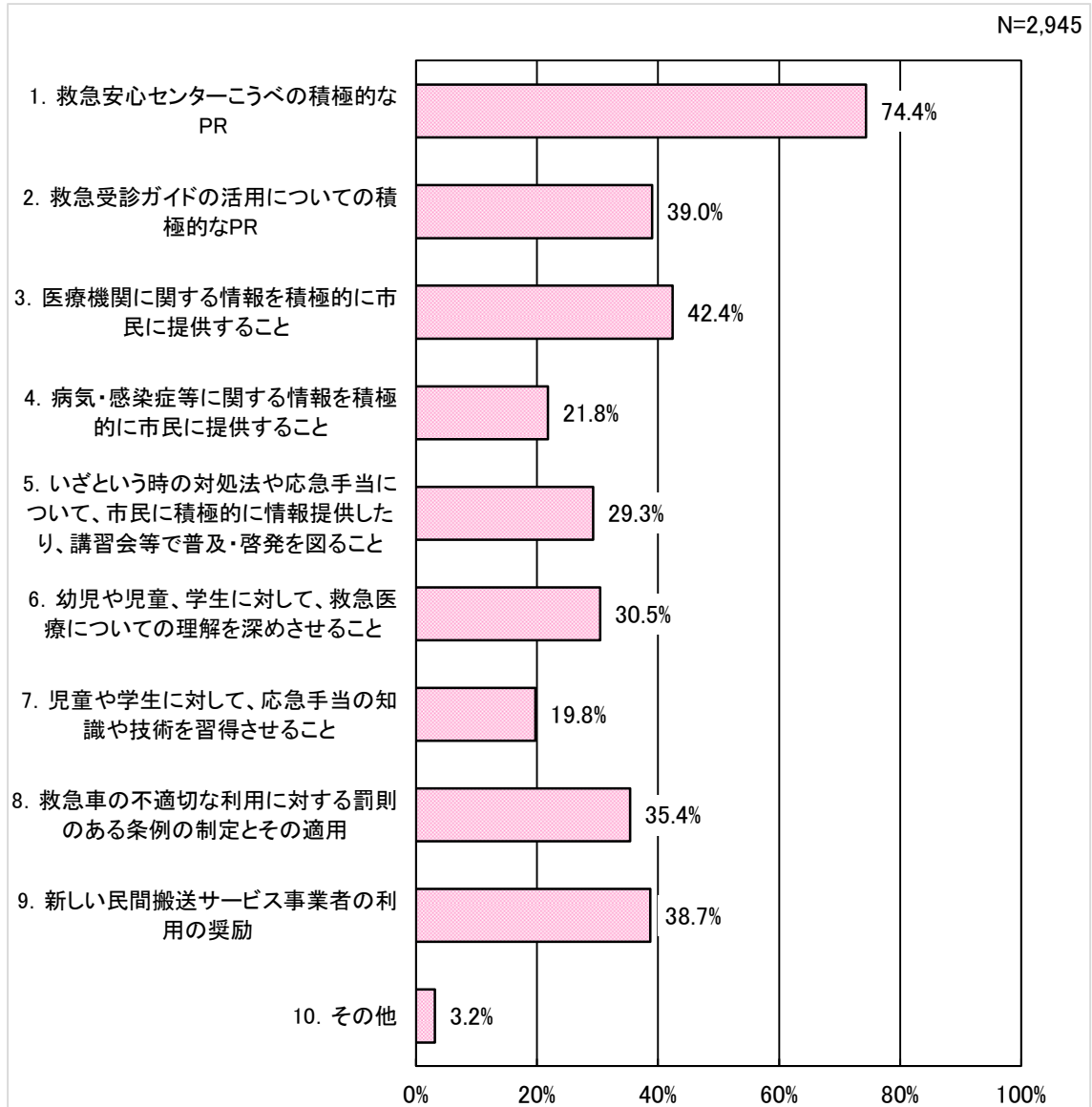


「9. その他」

- ・保険適用や医療費控除対象とすればよい。自治体が補助するなど。
- ・室内移動も困難な場合の介助等もしてもらいたい。
- ・民間搬送サービス会社の信頼性を高める必要がある。地域のことを把握している業者や地域と交流がある事業者がよい。
- ・広報活動でたくさんの人に知ってもらいたいと思う。
- ・運転手が医学や救急の知識を持っているべき。
- ・医療機関と連携し、病院で待ち時間がないように予約制度があれば利用しやすいのではないかと。

問8

救急医療全般の需要対策として、緊急度が低い方が自分で病院へ行ってもらえるようにするために、行政の責務として、ふさわしいと思うものを選択してください。(該当するものすべて)



「9. その他」

- ・救急車以外の公的な窓口対応を増やす。
- ・不適切な利用が続く人に個別に訪問指導等を実施したり、悪質な場合には罰則も必要、個別の対応が必要。
- ・不適切であることが明らかであれば、有料にする。
- ・病院へ行く他の方法を冊子等にする、ごみの出し方のように救急医療全般の冊子があればよいと思う。転入時や出生届時、介護保険受給時、成人式等で配布するとか、併せて#7119の広報等も行うべき。
- ・緊急度の低い人が利用できるような救急車の代替搬送手段が提供できれば理想。民間の保険会社等を活用して民間サービスの活性化を図る。

問9

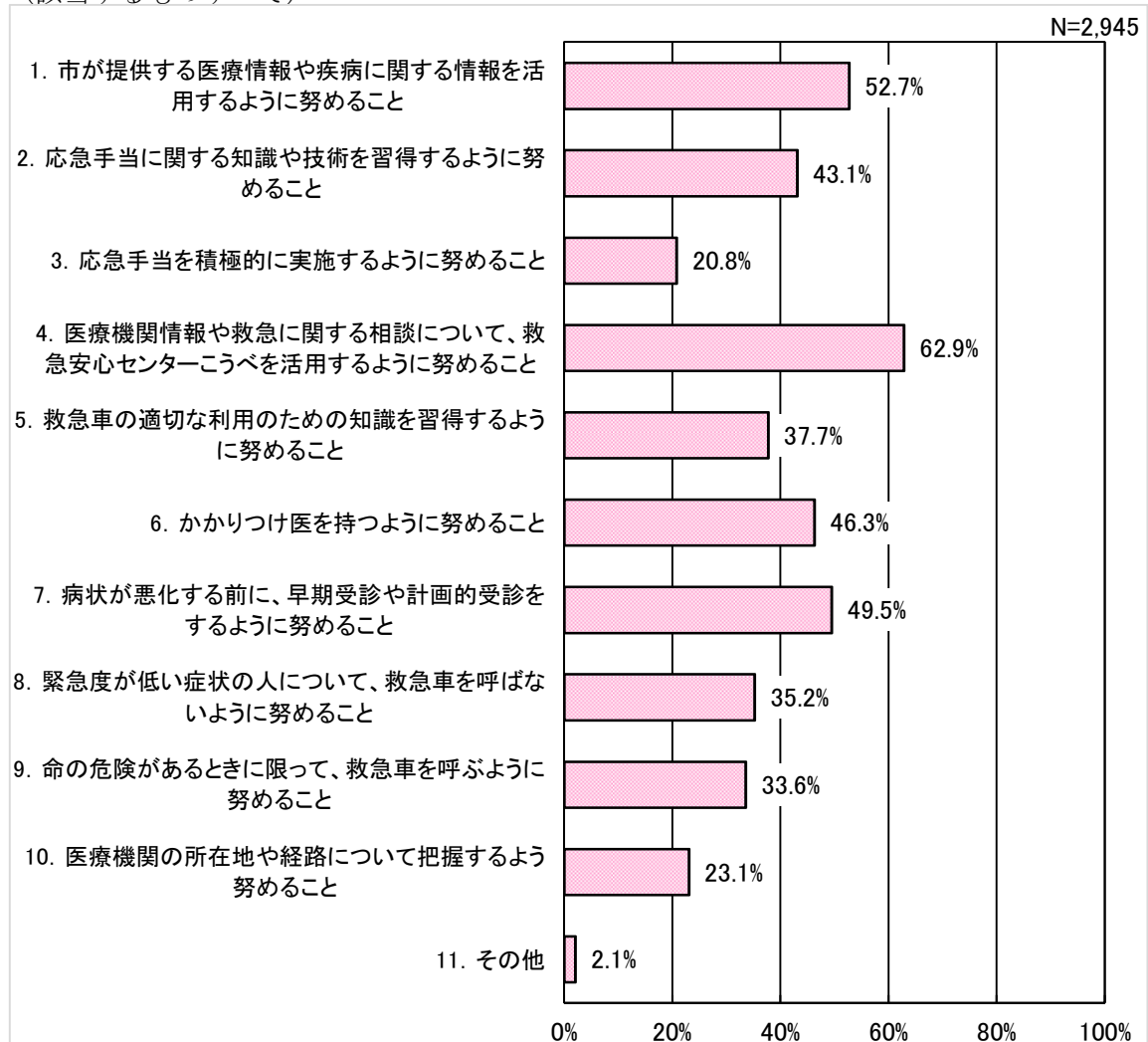
緊急度が高い症状の場合に、救急車を躊躇せず呼んでもらえるようにするために、どのような施策が必要だと思いますか。ご意見があれば、ご記入ください。

- ・緊急の症状についての啓もうになるような教育活動や広報活動が必要。どんな時に呼ぶのかのわかりやすい指標・具体例がほしい。単なる情報提供ではなく、教育の普及も必要。
- ・何かあれば家庭医のアドバイスを受けられるシステムが必要。
- ・#7119の活用が必要。緊急度が高いかどうかを判断してもらう必要がある。#7119を救急車要請の窓口にしてはどうか。迷ったらとりあえず#7119に電話すれば、緊急の場合には119番に転送してもらえることをPRしてはどうか。
- ・緊急度が低い人は使わないようにとの過剰なアピールはしない方がよい。
- ・緊急度が高いか低いかの判断は専門家が行うべき。医師等が窓口にいれば、救急車が到着するまでの間にやるべきことの指示等ができるのではないかな。
- ・病気の知識がないために救急車を呼ぶのであろうから、知識が必要である。講習会等を開いてもらいたい。
- ・救急車要請時に、近隣医師が同乗し、呼出場所で救急車に乗せるか民間搬送で行けるのか判断してくれるシステムがあればよい。
- ・受入医療機関との連携強化や単身・高齢世帯の情報の事前登録が必要なのではないかな。
- ・救急車を呼ぶべき場合について、健康保険組合等を通じて広報してはどうか。
- ・救急車を呼ぶべきかどうか、緊急度を判定するアプリなどで気軽に知れる機会を作る。動画等で市民が救急要請の際にやり取りできるようなアプリの開発をしてはどうか。
- ・119番通報を受診する側に、救急車を出動させるかどうか、民間にするかどうかを判断できるような徹底教育した専門の人員を配置する。
- ・迷ってもまずは119に通報し、内容によって#7119に転送するという逆のパターンも可能にする。
- ・高齢・単身世帯にはホットラインとなるようなボタンを押せば直接救急安心センターにつながるようなシステムをつくる。
- ・罰則のある条例などはやめてほしい。他人が倒れても緊急度が低いのではないかと考えてしまい、罰則のせいで倒れている人を無視する人が増えるのではないかな。
- ・救急車を有料にしてはどうか。
- ・自宅で初期医療を受けられる技術や人工知能（AI）等、最先端技術を研究してはどうか。

全 986 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

問10

救急車の適正利用を推進する上では、健康維持や、いざという時の救急知識などについての、市民の皆さんの協力が不可欠ですが、そのためにあなたができることは、どんなことですか。
(該当するものすべて)

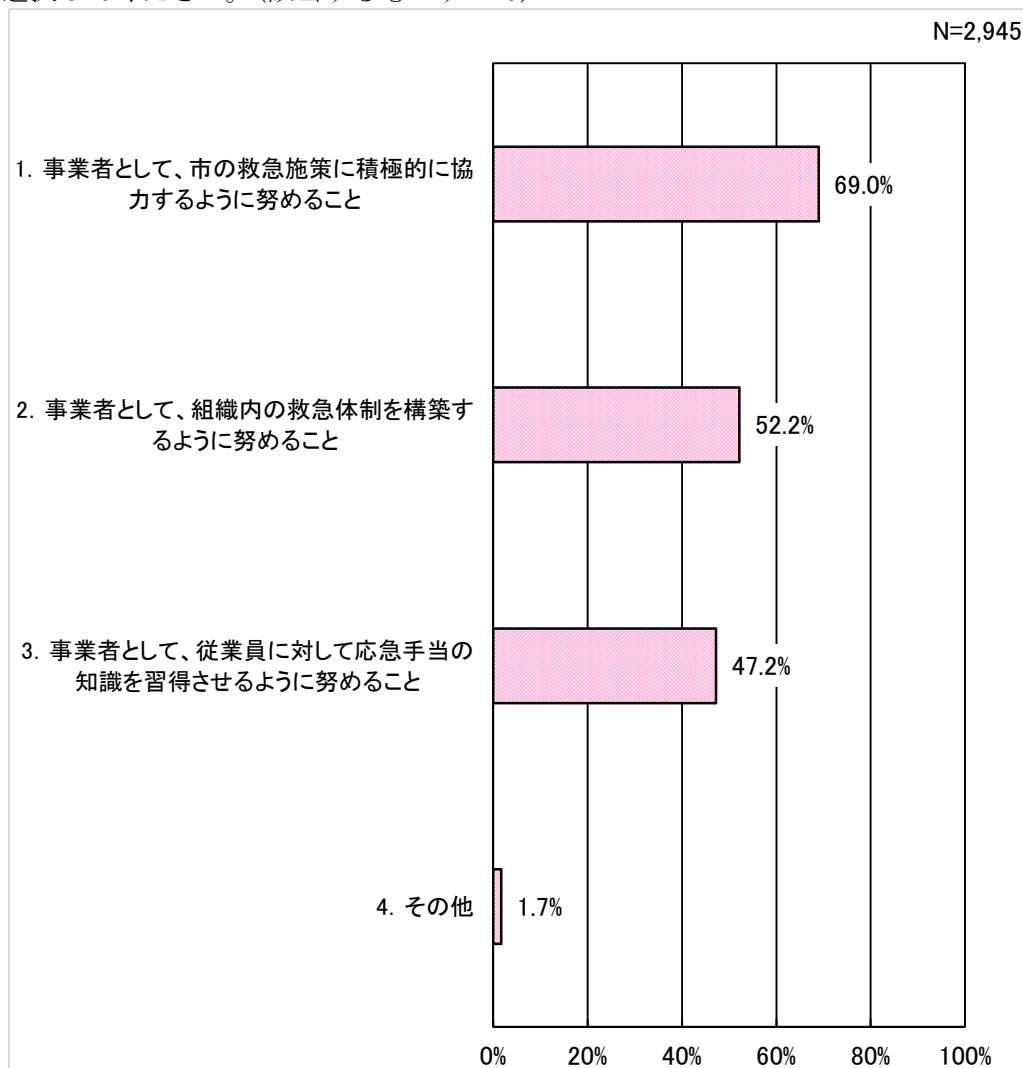


「11. その他」

- ・定期健診の啓発や、自己の健康管理に努めるようにするべき。予防医学の考え方を浸透させる。
- ・健康に関する無料相談窓口の設置、その際には#7119についても周知する
- ・タクシー代程度で利用できる搬送サービスの開発と周知が必要。救急車を利用しなくても病院へ行ける手段を確保する。
- ・地域における連携体制の強化が必要。

問 1 1

市内の様々な事業者の皆さんに協力を求める場合、事業者の責務として、ふさわしいと思うものを選択してください。(該当するものすべて)



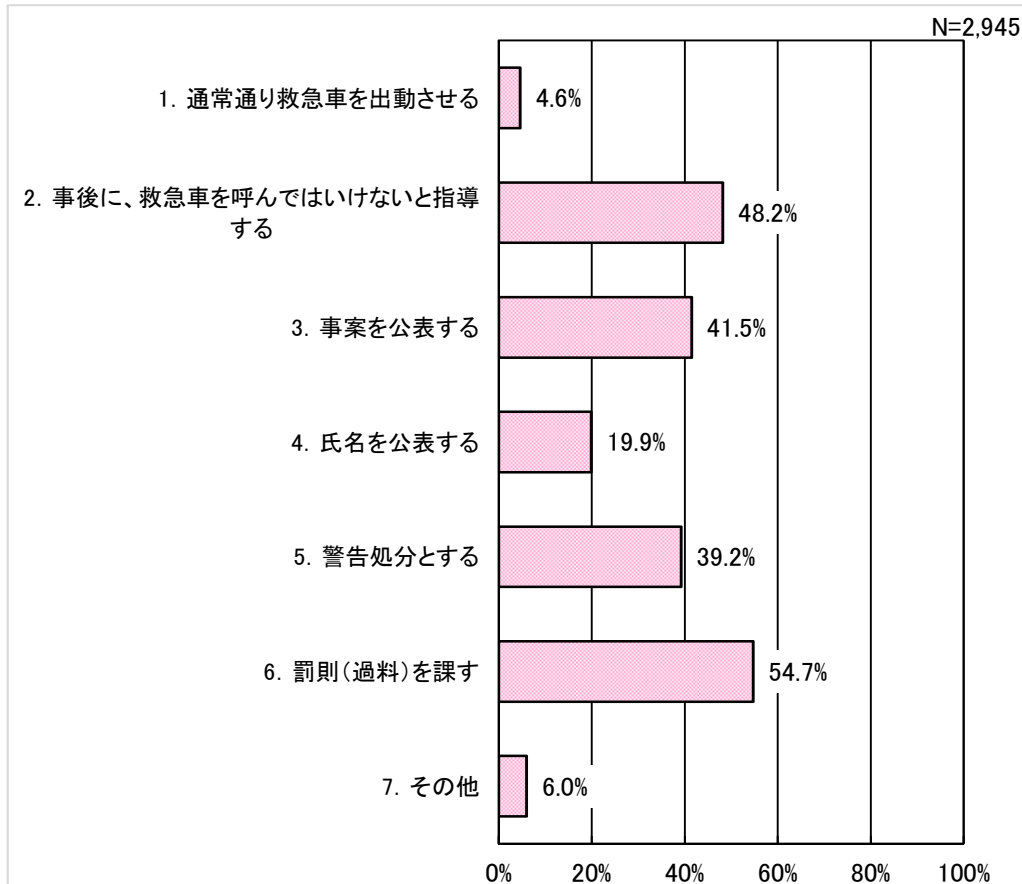
「4. その他」

- ・ 医療機関と平時から連携関係を構築し迅速に対応が図れるようにする。
- ・ 軽度であれば救急車を呼ばない教育をする。
- ・ 民間事業者の負担増には反対だ。
- ・ 事業者任せではなく、普段から自分で応急処置ができるように訓練が必要だ。
- ・ 経営者側と従業員組織の双方で健康維持や促進のための講習や情報提供等を行うなど。
- ・ 体調が悪い時に従業員がすぐに医療機関を受診できるような雰囲気づくりが必要ではないか。

問12

不適切な救急車要請（※）を繰り返す人がいた場合、行政はどう対応するべきと考えますか。
（該当するものすべて）

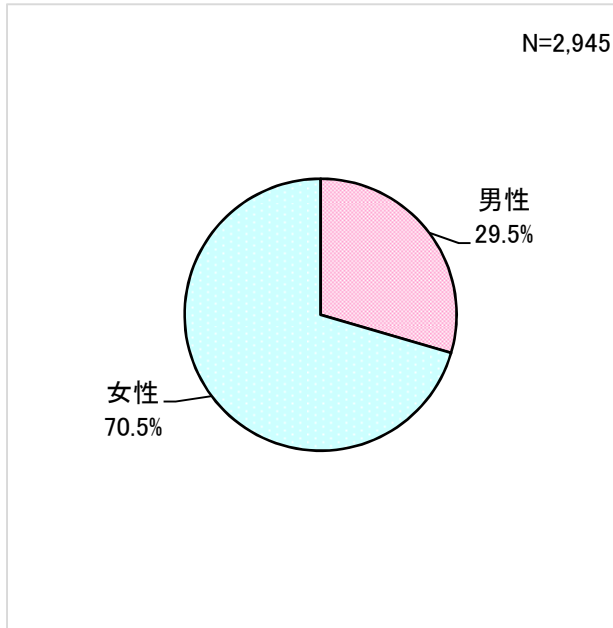
（※不適切な救急車要請とは・・・緊急度が低く軽症だと自らわかっているのに、救急車を要請することなどをいいます）



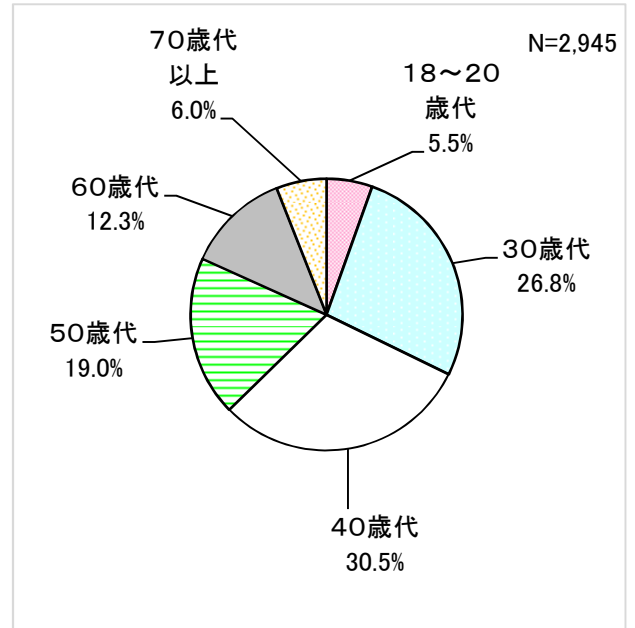
「7. その他」

- ・ 不適切であっても、重症の時には救急出動を断り、結果的に現場の救急隊員が責められることがないような規則等をあらかじめつくっておく。
- ・ 通報の段階で相談したり、病状の説明を医療関係者やカウンセラーの方にしてもらい納得してもらえるようにつとめられないか。相談支援する機関が必要ではないか。
- ・ 家族や親類、本人に身近な人との協議が必要。
- ・ 必要に応じた搬送料金を取るべきではないか。
- ・ #7119 を最初の連絡先にして、緊急の場合のみ 119 番に転送する仕組みにすればよい。
- ・ 本人に不適切な救急要請であったことを理解してもらう取組みが必要。
- ・ 医師から診察の際に救急車の利用すべき場合でないと説明してもらう。
- ・ 繰り返す人が特定できるならば、警告後に改善が見られない場合、罰則を課してもよいのではないか。

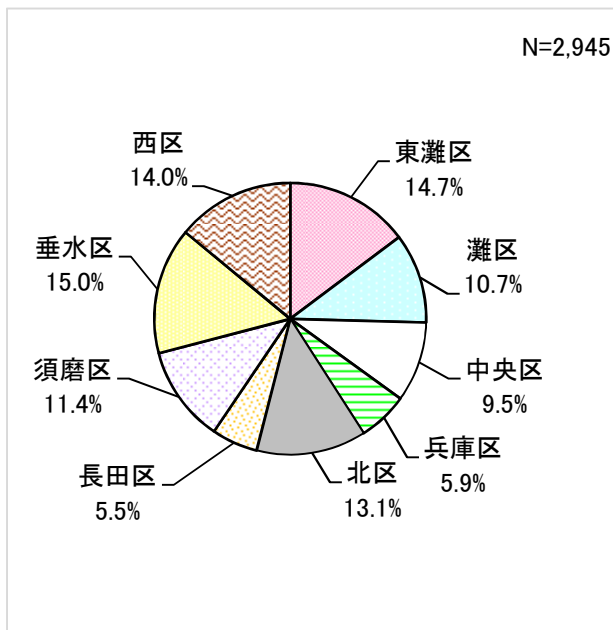
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

