

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）
調査期間	2025 年 6 月 18 日（水曜）～ 7 月 1 日（火曜）
設問数	全 9 問（分岐設問除く）
対象モニター数	9,205 名
回答モニター数	5,221 名（56.7%）

【調査概要】

神戸市では、2017 年 10 月から「救急安心センターこうべ（#7119）」を運営しています。これは、24 時間 365 日対応で、医療機関の案内や救急医療に関する相談ができる電話サービスです。2025 年 7 月 11 日からは、対象エリアが兵庫県全域に広がりました。今回のアンケートは、対象エリア拡大前のみなさまの認知度や満足度を把握し、今後のサービス改善や広報活動に活かすことを目的としてご意見をお聞きました。

【調査結果】

- ・#7119 を知っている方は70.6%で、サービス内容は知らなくとも聞いたことがある方は 11.4%でした。知るきっかけとしては、全戸配布である広報紙KOBE（54.6%）が最も多く、昨年度デザインを刷新した医療機関内の掲示ポスター（31.7%）や、消防局と連携して実施している救急車後部窓ガラスへの広報ステッカー（23.2%）など、街中で目にする広報も効果的でした。SNS（16.7%）やホームページ（14.2%）よりも高い結果となり、紙媒体や現場での広報が有効であることがわかりました。
- ・実際にサービスを利用したことがある方は 44.7%で、そのうち緊急度の判定を行う「救急医療相談」を利用した方が 38.3%と、サービス利用者の8割以上を占めました。相談の対象は「電話をした人の子供」がもっとも多く45.1%でした。
- ・アドバイスを受けて「安心した」と回答した方（78.7%）、アドバイス通りに行動したと回答した方（87.5%）、次回もサービスを利用したいと回答した方（86.6%）の割合が高かったことから、サービスへの信頼が高いことがわかりました。

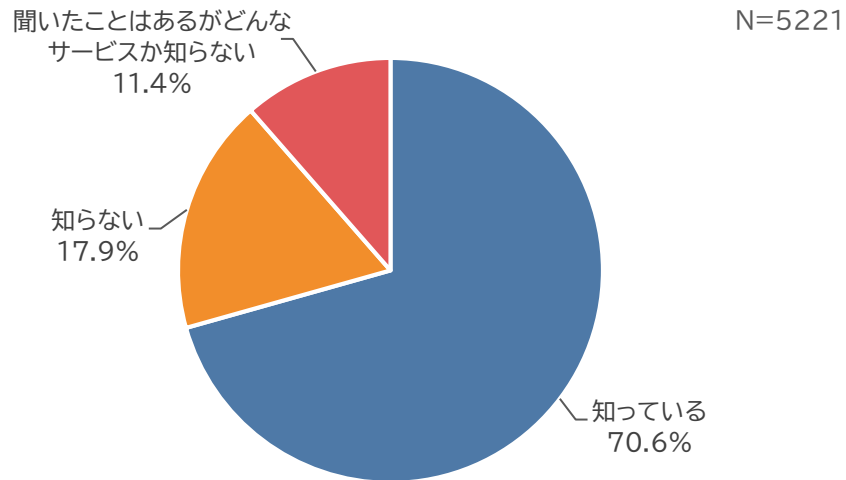
【課題】

- ・サービスの県全域への拡大については、「市外でも利用できる」と肯定的な回答をした方が7割以上いました。一方で、「電話の繋がりにくさ（27.9%）」や「医療機関情報の精度低下（16.5%）」など、不安視する意見も一定数認められました。
- ・自由意見では、「活用事例をホームページに掲載してほしい」「慌てているときに電話番号を思い出せない」といった声も寄せられました。これらの意見は、今後の広報や運用方法の見直しに活かしていきたいと考えています。

【総評】

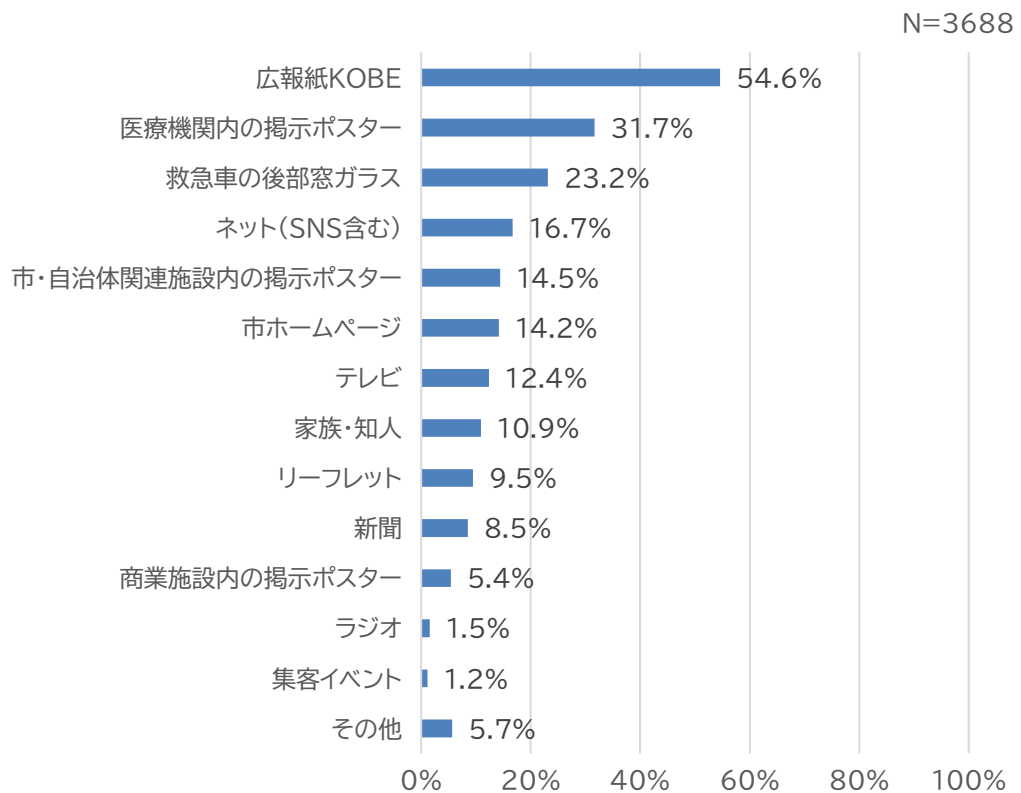
#7119 の認知度と満足度は高い水準にあることがわかりました。救急需要対策の一環として始まったこの事業が広く浸透する一方で、救急車の出動件数は増加傾向のまま高い水準にあります。ひっ迫する救急医療体制に対して、#7119 がしっかりと効果を発揮するためには、信頼して利用できるサービスとして、みなさまに認識していただけるような取り組みが重要であると考えています。今後も、誰もが身近に感じられる相談ダイヤルとなるよう、サービスの改善に努めてまいります。

問1 神戸市で#7119 のサービスを実施していることを知っていますか。



<#7119 を知っている方のみ>

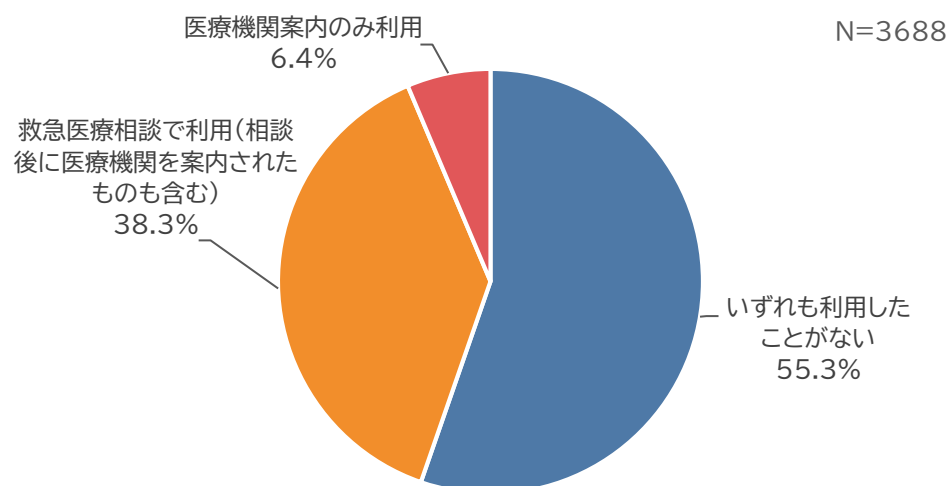
問1-1 #7119 を知ったきっかけを選択してください。（該当するもの全て）



その他

- ・母子手帳交付時の案内にチラシが入っていた。
- ・出産時、産院で教えてもらった。
- ・何かのイベントで小さなクリアファイルをもらい、子供が気に入ってもらっていた。
- ・かかりつけの医院に教えて貰った。

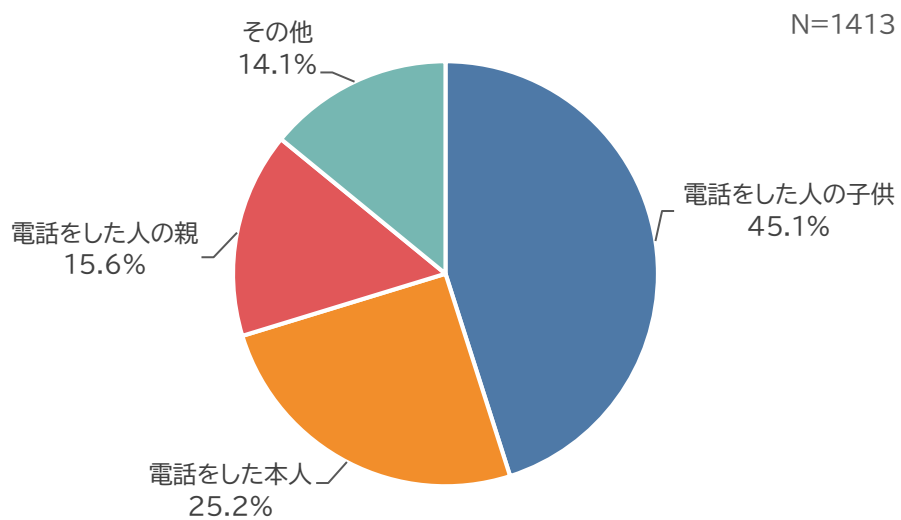
問2 これまでに#7119を利用したことはありますか。



<救急医療相談を利用したことがある方>

複数回利用したことがある方は一番最近の利用についてお答えください。

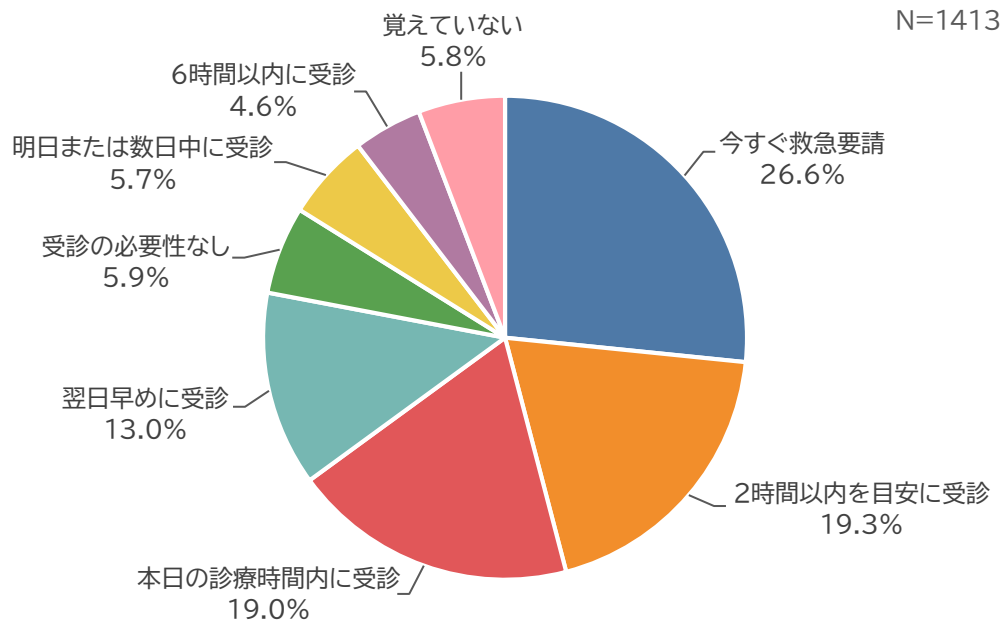
問2-1 体調が悪かった(相談の対象となる)人は誰でしたか。



その他

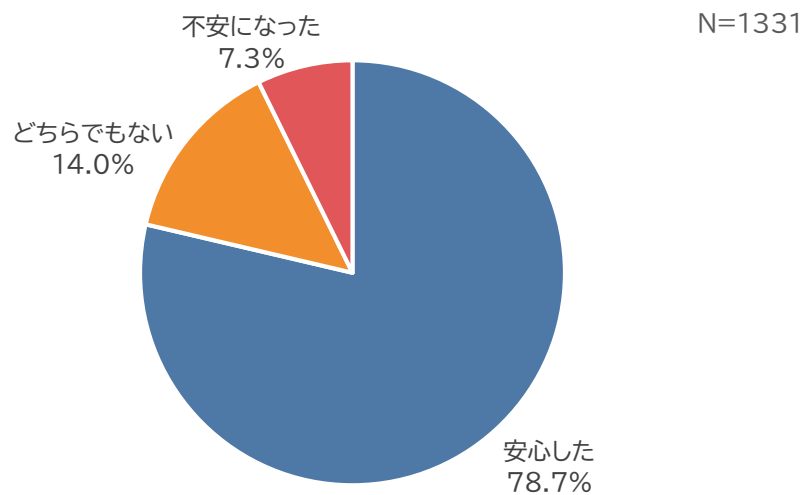
- ・ 配偶者
- ・ 上司、同僚
- ・ ヘルパー訪問先の利用者

問3 #7119 で相談した結果、救急要請や受診のタイミングについて、どのようなアドバイスを受けましたか。

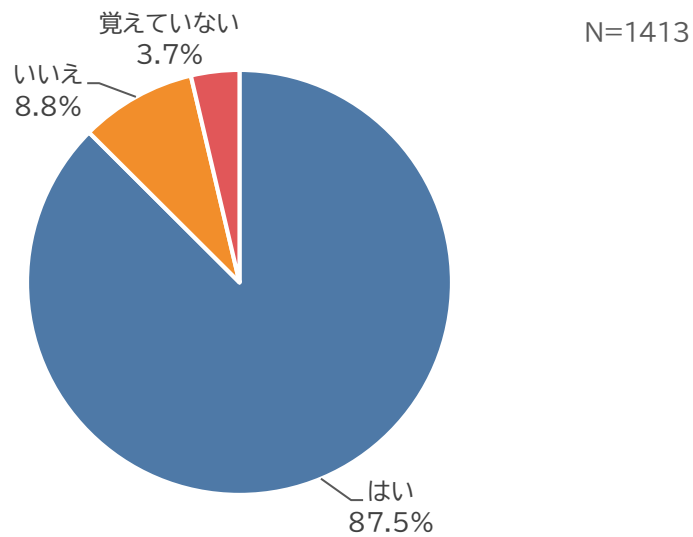


<救急要請や受診のタイミングに関するアドバイスを受けた経験がある方>

問3-1 #7119 でアドバイスを受けてどう感じましたか。

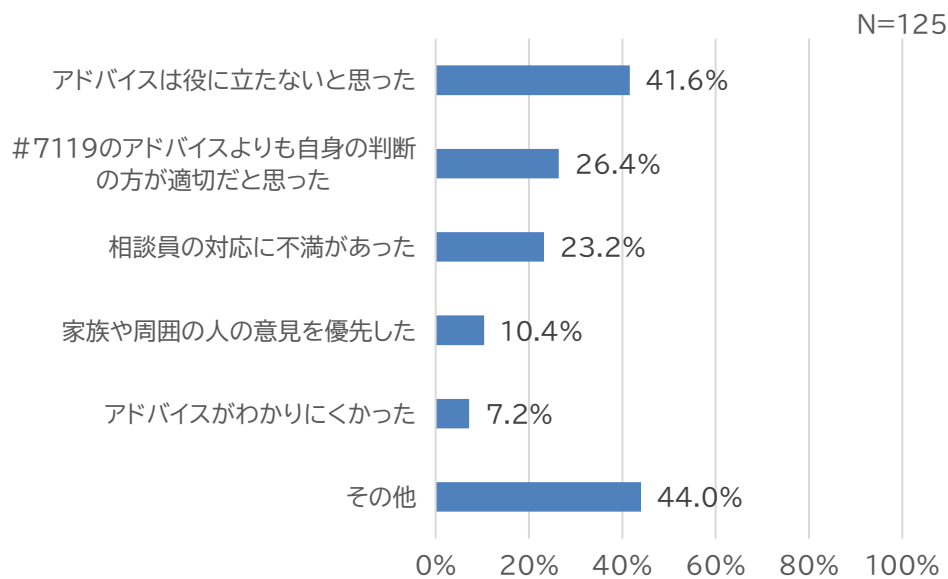


問4 #7119 で救急要請や受診のタイミングに関するアドバイスを受けたあと、そのアドバイス通りに行動しましたか。



<#7119 のアドバイス通りに行動しなかった方>

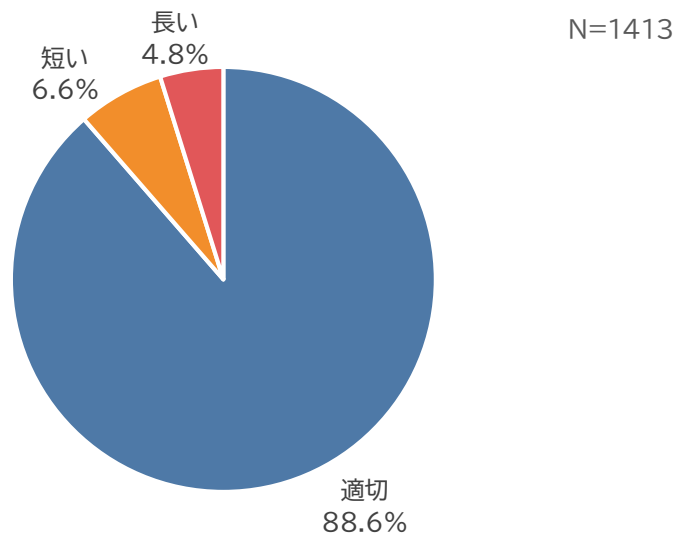
問4-1 #7119 のアドバイス通りに行動しなかった理由を教えてください。(該当するもの全て)



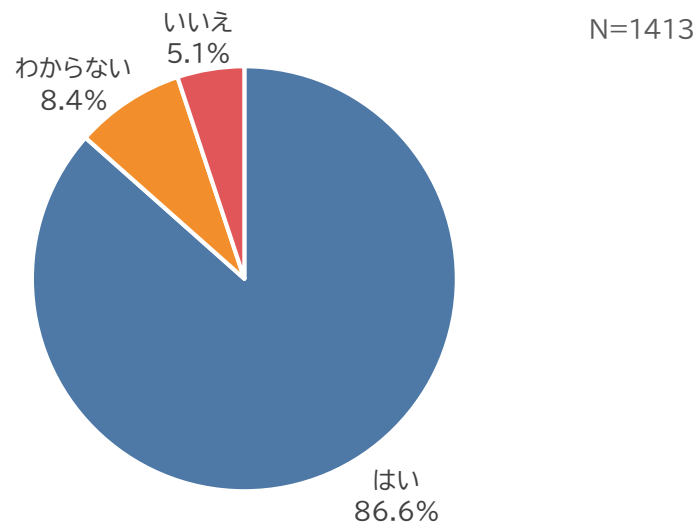
その他

- ・慌てて焦って電話をしたが、意見を聞いて落ち着いて、自己判断ができるようになった。
- ・症状改善のため。
- ・アドバイス通りに行動したかったが案内された受け入れ先の病院から拒否され、実行できなかった
- ・更に具合が悪くなり救急車を要請した。

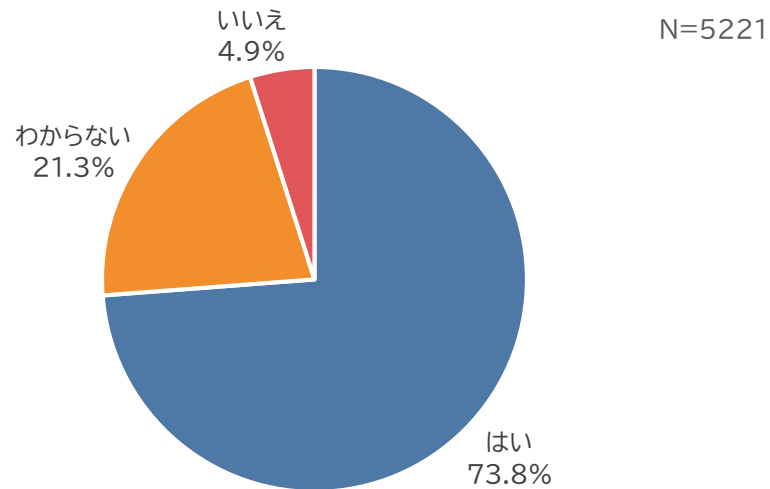
問5 #7119 で相談した際のスタッフの対応時間についてどのように感じましたか。



問6 救急車を呼ぶべきか、今すぐ受診すべきかなどで判断に迷った時、また#7119 を利用したいと思いますか。

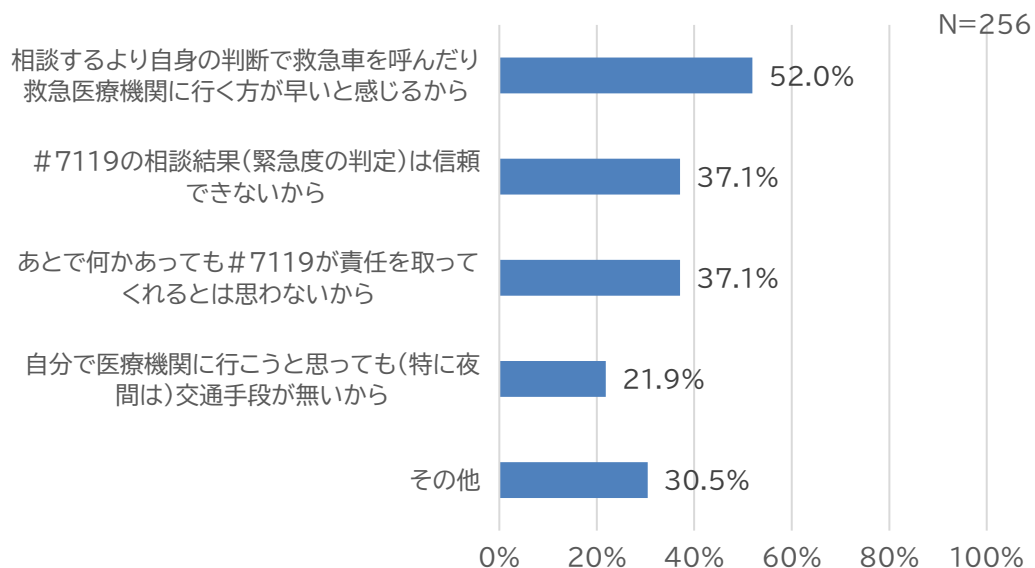


問7 #7119 は、救急車や救急医療機関の適正利用につながると思いますか。



<救急車や救急医療機関の適正利用につながると思わない方>

問7-1 #7119 が、救急車や救急医療機関の適正利用につながると思わない理由を教えてください。（該当するもの全て）



その他

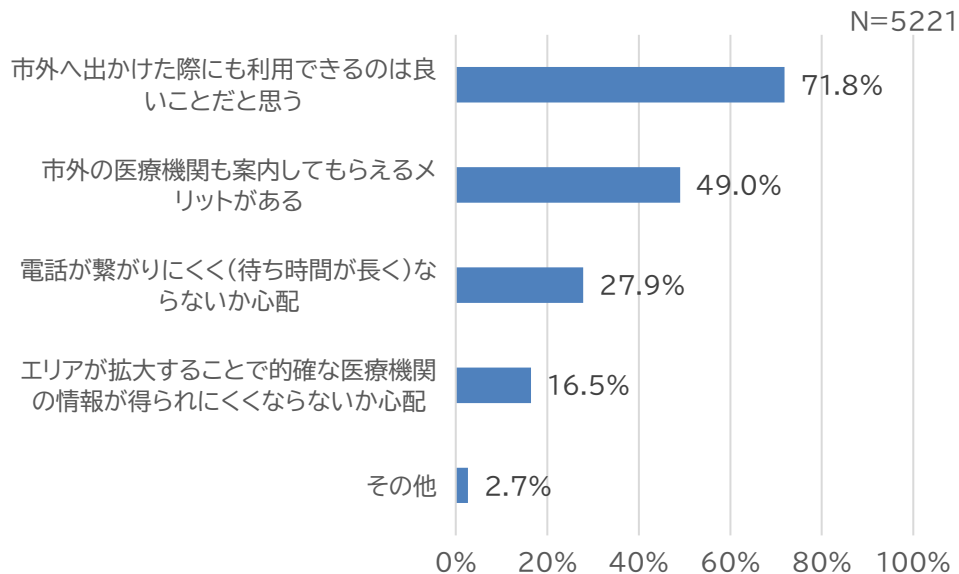
- ・不適正利用をする人は、元から適正な救急車利用の重要性を理解しようとしていないから。
- ・一部の効果はあると思いますが、本来の抑制されるべき使用者は相談するような人ではないから。
- ・結局医療機関で受診を断られるため。医療機関への連携までしてもらいたい。
- ・適正とは何かわからない。
- ・#7119 の存在がすぐに頭に浮かばない。必要なときに思い出さないと思う。

2025 年 7 月 11 日から#7119 のサービス対象エリアが県内全域に拡大する予定です。

総務省消防庁：救急安心センター事業（#7119）の全国展開

https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/appropriate/items/appropriate006_01_kyukyu_anshin_01.pdf

問8 2025 年 7 月 11 日から#7119 のサービス対象エリアを拡大することに対してどのように思いますか。（該当するもの全て）



その他

- ・ エリア拡張はいいが、サービス品質が向上しているか心配。以前、相談した時、こちらとしては、条件に合う、具体的、特定の医療機関を紹介してほしいが、挙げてくれなかった。果たして、現在は一定程度、利用者の需要を満たせるようになったのかわかりません。
- ・ 私が利用したのは外出先でしたので、神戸市のセンターではありませんが、アドバイスをいただき大変助かりました。国内どこからでも、近隣の自治体のセンターに電話がつながるようにして欲しいです。
- ・ 知らない土地だと怖いから救急車を呼んでしまいそうです。
- ・ 迷った時に適切な行動を示唆してくれる相談機関を利用できるエリアが広がることで、不安を感じる人が減ることは喜ばしい事だと感じます。
- ・ 都市部の救急病院に患者が集中することを懸念しています。
- ・ 県全域で数多くの相談を常時受けることで、本来の救急案件が埋もれてしまわないか心配です。また、容態の伝え方は人によってまちまちな点も大変気がかりです。
- ・ 神戸市在住ですが、すぐ隣が芦屋市なので、一番近い医療機関を紹介していただきたいです。
- ・ 旅行先などより医療機関が分からない為、全国に拡大して欲しい。
- ・ 神戸から嫁いで明石に住んでいる友人が、倒れたとき#7119 にかけても対応してもらえず、辛かったと言う話を聞いていたので、良かったなぁと思います。

問9 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自由にお聞かせください。

【肯定的なご意見】

- ・ 必要になった時に咄嗟にこの番号が出てくるかまだ自信がないが、不必要に救急車を呼ぶこともなくなり良い取り組みだと思うので、今後のためにもしっかり覚えておきたいと思います。
- ・ 夜中に父 85 歳の体調が悪くなり、#7119 で状況を報告したところ、救急車を呼ぶことになりました。救急車を呼ぶことはご近所にも知られてしまうため、どうしてもためらいがあり、大げさになるのでなるべく呼びたくないという気持ちがある一方、命に係わる重篤な可能性があるかもしれない部分もあり、適切な判断をするのに大変役に立つと思いました
- ・ #7119 は兵庫県だけでなく、他の都道府県にもありますが、今回の兵庫県全域で利用が拡大することは、意義のあることだと思います。病気や怪我の際は 119 番で救急車を呼ぶのが一般的ですが、救急車は台数が限られており、軽い病気や怪我で救急車を呼ぶ人もいて、#7119 をもっと知ってほしいです。もし、病気や怪我で救急車を呼ぶべきか、どの病院に行けばいいのか迷った時は、#7119 を活用したいです。
- ・ 何度も子供が体調不良やケガでお世話になり、こちらが不安な状態でも落ち着いて対応してくださいました。どうすればいいか質問したことに対し、適切なアドバイスを（特に診療時間外の週末など）いただけて本当に助かります。ありがとうございます。
- ・ 夜中、子ども（乳児）が頭を打った後、救急車を呼ぶべきか判断に迷った時に利用し、すぐ救急要請の判断をしてくださったおかげで結果的に無事に済みました。ある程度の年齢だと様子見できますが、乳児の場合はその時間が怖いのに関わらず、すぐに相談できる医療機関が少ないので、#7119 があって良かったです。
- ・ いつも救急車の後ろの#7119 を見かけるたびに、安心して暮らせる社会に守られているのだと感謝しています。いざという時に迷わず連絡できるよう、忘れないように番号をメモして貼っています。
- ・ 病院を 3 つぐらい紹介してくれるので助かる。
- ・ ひとりで母の介護をしていた際、相談する相手がなくて迷っていたところ、#7119 を思い出し、電話したところ、電話をしている間に救急安心センターの方が同時に消防管制室に電話をしてくださっていました。私が母の側に居るようにと安心させていただき、気配りに驚いたのを覚えています。緊急な症状なのに、気も付かずにはいたことを思うと怖いと思いました。とても落ち着いたお声で対応いただいて、本当に感謝です。県全体に広がることはとても良いと思います。応援しています！
- ・ 大変なお仕事だと思います。嫌な事を言われたりすると思いますが、感謝しているかたの方が多いと思います。いつもありがとうございます。

【否定的なご意見】

- ・ シャープ（#）がわかりにくい方や、電話のマークは見えても、それが電話番号だとわからない人もいないか。
- ・ 119 番にかけるときはパニックになるので、とっさに#7119 は頭に浮かばないだろう。

- ・的確な医療機関の情報とは何を指すのか。医療機関の所在地や診療科目、診療時間の案内であれば、各自のスマホでわかる内容だと思う。テレビ電話を通じて症状の詳細な把握と救急搬送の必要性の判断、症状に対応した医療機関への事前連絡といった当事者では判断できないようなことをセンターでの「ひと」を使ったサービス提供に充ててほしい。
- ・救急安心センターこうべ（#7119）には、市民の実際の心理や行動との間に制度設計上の根本的なズレがあるように思います。「救急車を呼んでいいか分からない」という不安と「安易に救急車を呼ぶ」行動は別問題ですが、現行の#7119 ではこのギャップを埋められていません。また、電話越しの緊急度判定の信頼性や判断に伴う責任の所在も曖昧です。そのため、この仕組みでの問題解決は難しく、別のアプローチが必要だと感じます。
- ・電話した際、看護師の対応に不満がありました。限られた時間で適正な判断は必要ですが、もう少し利用者に寄り添った対応をしていただけると、相談してよかったなと思えたと思います。
- ・利用経験者として、緊急時に「性別」や「住所区」などの質問は負担に感じました。統計のためかもしれませんが、症状の緊急性を優先し、後から聞いてほしいです。こちらは1分1秒を急いでいます。次回からは迷わず直接救急車を呼ぼうと思いました。

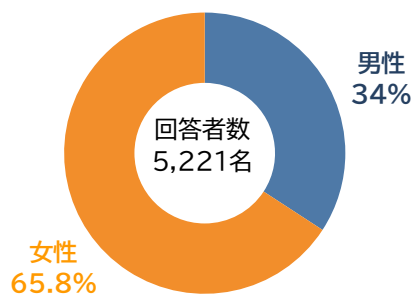
【その他のご意見】

- ・電話する側は「話せるなら何をどう伝えればいいか」や一人暮らしで万一の場合に、電話はしたものの、言葉も発せられないような重篤なケースはどのように対応されるのかなど、広報紙等に掲載してもらえると少しは安心できます。
- ・いざという時に備えて、『こんなときはどうすればいいのか』というシミュレーションの情報などを広報で紹介してもらえると、知識として身につけやすく、安心につながると思います。
- ・#7119 のアドバイザーの質向上とともに、利用する我々も普段から備えと心構えが必要だと感じています。いざという時にお互いに冷静で的確なやりとりができるのか、自分はまだ自信がありません。地域や神戸市の取り組みとして、防災と合わせて訓練する機会を設けてはいかがでしょうか？
- ・1分1秒で状態が変わるお仕事です。
- ・2日前に利用させていただき、適切なアドバイスを頂きました。今は息子が快復に向かっています。不安な気持ちに寄り添っていただき、感謝しています。電話が今後、繋がらなかったらと思うと少し心配です。
- ・神戸市外の人達が#7119 を使う事で、神戸市の病院や医院を受診する事例が増え過ぎると、市内の医療従事者の負担が大きくなるのか、とても心配です。
- ・若い世代は#7119 を知っているが、高齢者は全く知らない。高齢者はパニックになって、すぐに病院や救急に電話をしてしまうので、高齢者が認識するように、チラシや自宅の電話に貼るシールなど配ったら良いと思う。（振り込め詐欺の防止チラシやシールの様に）
- ・電話代が発生しない仕組みを検討してください。
- ・番号が覚えにくいので、語呂合わせがあるといいと思います。

全 1,391 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

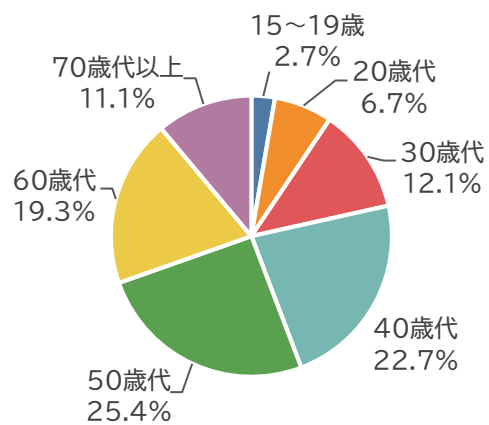
構成比

【性別】



【年代】

N=5221



【区】

N=5221

