

令和2年度「県民Webアンケート」 第11回 救急電話相談に関する調査

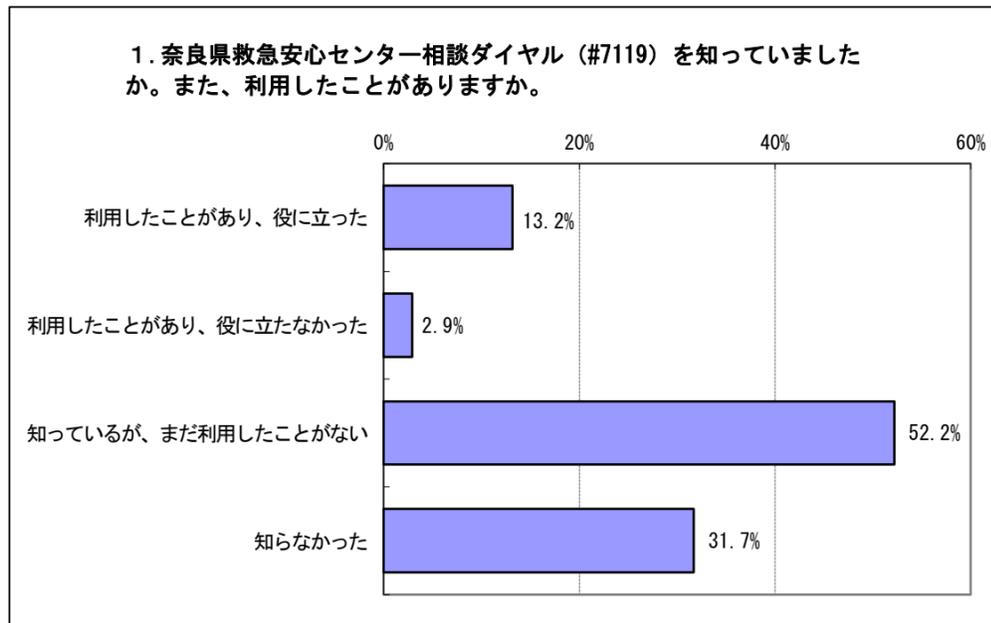
○実施期間 2020/12/10～2020/12/16

○アンケート会員数 237人 回収数 205件 (回収率 86.5%)

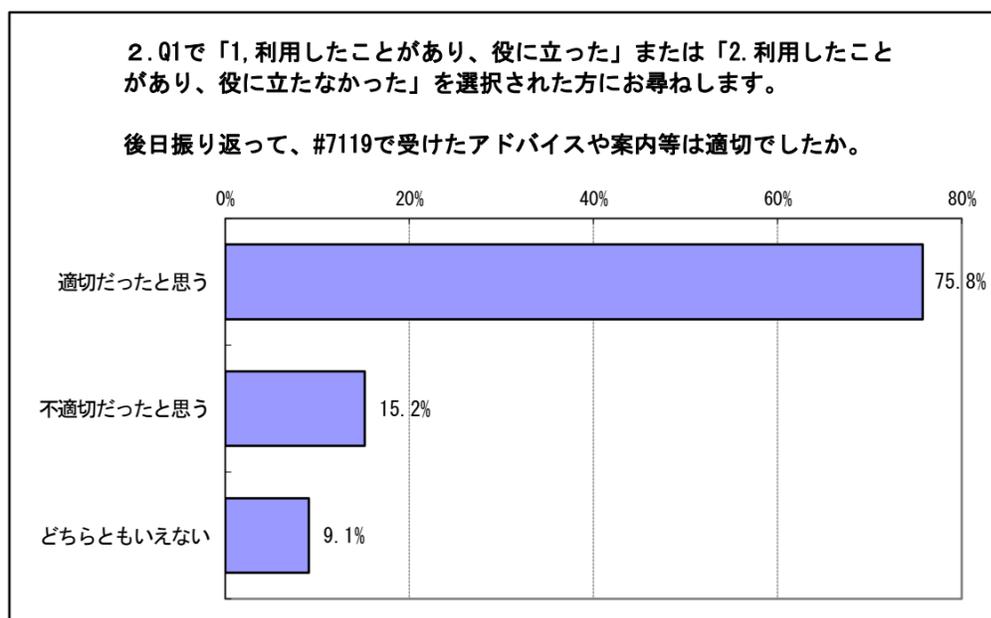
○奈良県では、「救急車を呼んだ方が良いのか」等の相談窓口として、奈良県救急安心センター相談ダイヤル（#7119）、「子どもの急病時に受診した方が良いのか」等の相談窓口として、こども救急電話相談（#8000）を開設しております。

・このアンケート調査を通じて、「奈良県救急安心センター（#7119）」及び「こども救急電話相談（#8000）」について満足度や認知度を調査し、今後の普及啓発及び業務改善の参考とするものです。

1. 奈良県救急安心センター相談ダイヤル（#7119）を知っていましたか。また、利用したことがありますか。	回答数	回答対象者	比率
→この設問（Q1）で「1. 利用したことがあり、役に立った」又は「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方はQ2へ、「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択された方はQ4へ、「4. 知らなかった」を選択された方はQ10へ			
利用したことがあり、役に立った	27	205	13.2%
利用したことがあり、役に立たなかった	6		2.9%
知っているが、まだ利用したことがない	107		52.2%
知らなかった	65		31.7%
総計	205		100%

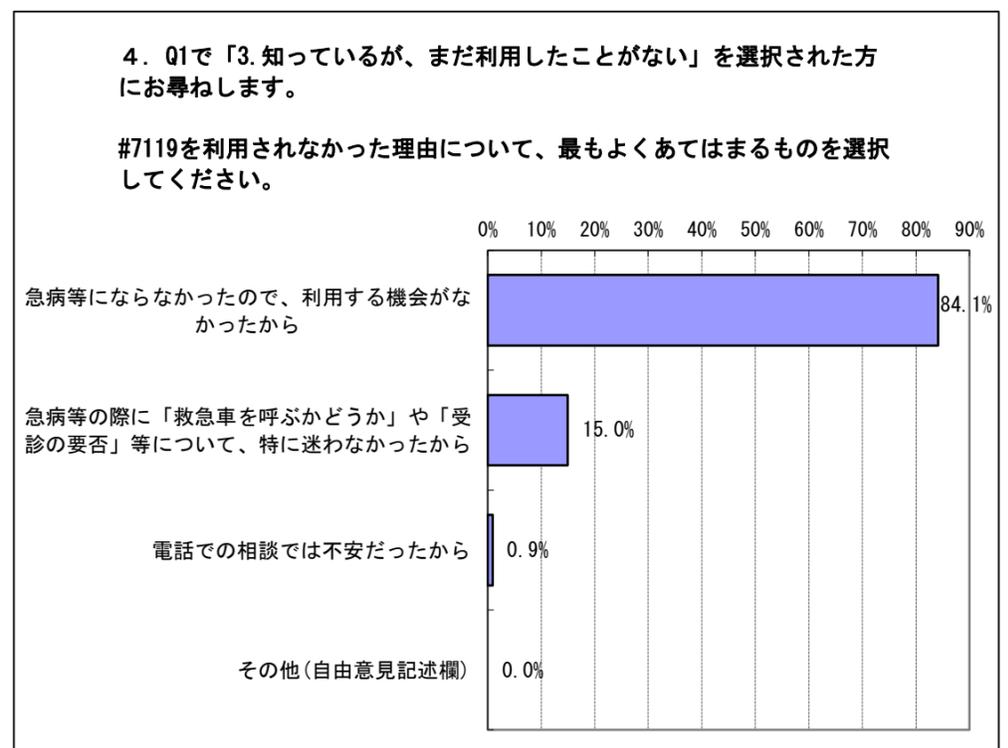


2. Q1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。	回答数	回答対象者	比率
後日振り返って、#7119で受けたアドバイスや案内等は適切でしたか。			
→この設問（Q2）で「1. 適切だったと思う」を選択された方はQ5へ、それ以外を選択された方はQ3へ			
適切だったと思う	25	33	75.8%
不適切だったと思う	5		15.2%
どちらともいえない	3		9.1%
総計	33		100%

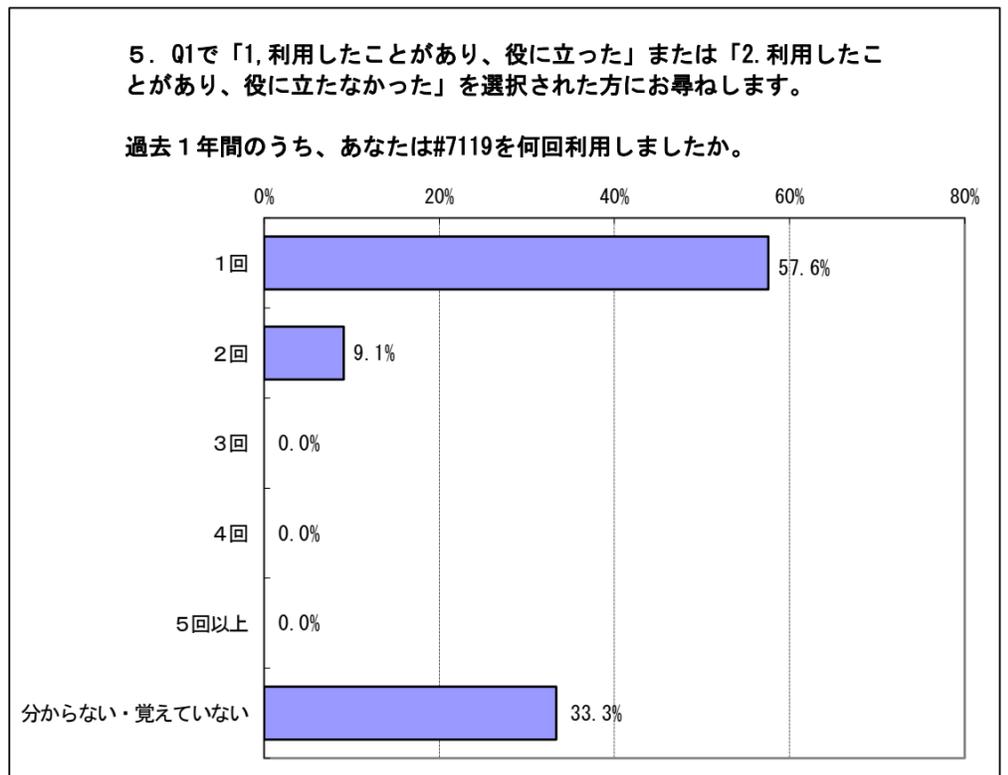


3. Q2で「2. 不適切だったと思う」または「3. どちらともいえない」を選択した方にお尋ねします。	回答数	回答対象者	比率
その理由についてご記入ください。（任意回答）			
→この設問（Q3）に回答された方はQ5へ			
ご意見等	7	-	-

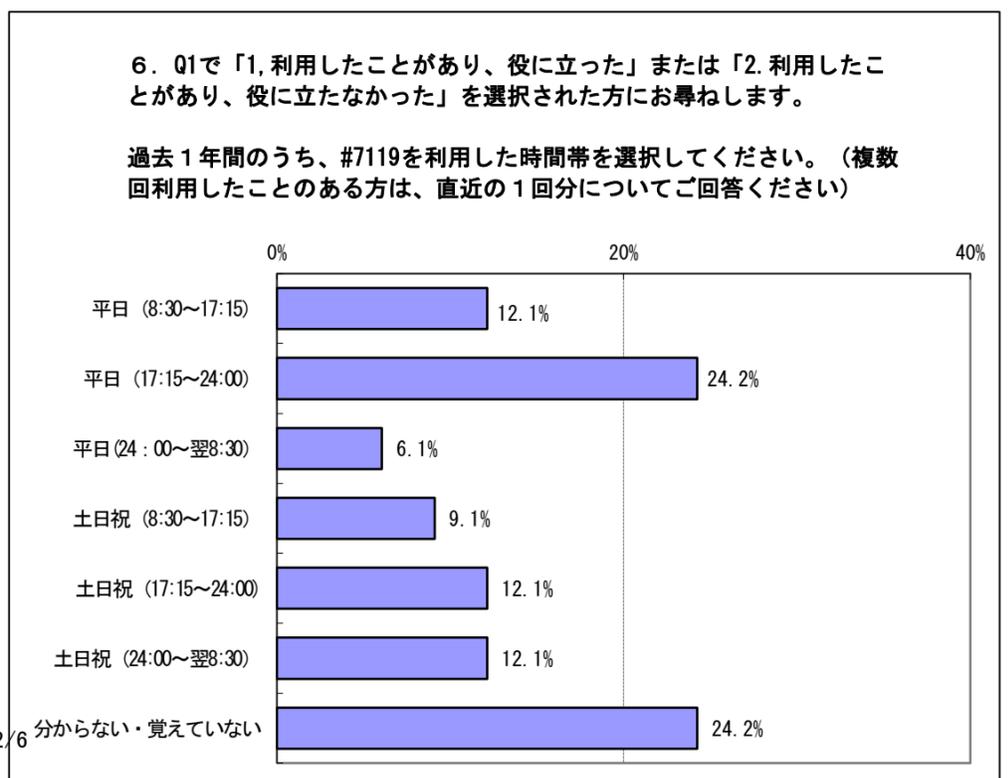
4. Q1で「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択された方にお尋ねします。 #7119を利用されなかった理由について、最もよくあてはまるものを選択してください。 →この設問(Q4)に回答された方はQ8へ	回答数	回答対象者	比率
急病等にならなかったため、利用する機会がなかったから	90	107	84.1%
急病等の際に「救急車を呼ぶかどうか」や「受診の要否」等について、特に迷わなかったから	16		15.0%
電話での相談では不安だったから	1		0.9%
その他(自由意見記述欄)	0		0.0%
総計	107		100%



5. Q1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。 過去1年間のうち、あなたは#7119を何回利用しましたか。 →この設問(Q5)に回答された方はQ6へ	回答数	回答対象者	比率
1回	19	33	57.6%
2回	3		9.1%
3回	0		0.0%
4回	0		0.0%
5回以上	0		0.0%
分からない・覚えていない	11		33.3%
総計	33	100%	



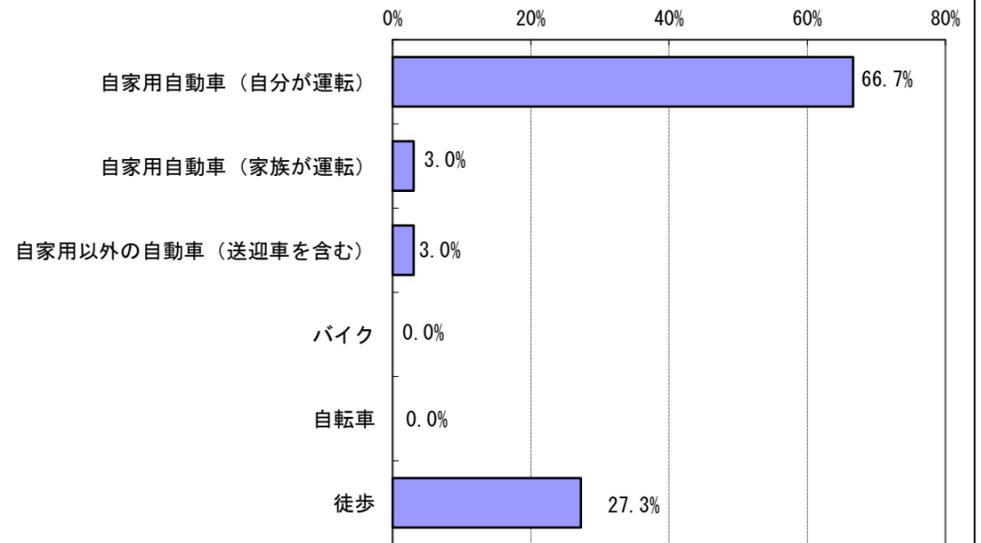
6. Q1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。 過去1年間のうち、#7119を利用した時間帯を選択してください。(複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください)	回答数	回答対象者	比率
平日(8:30~17:15)	4	33	12.1%
平日(17:15~24:00)	8		24.2%
平日(24:00~翌8:30)	2		6.1%
土日祝(8:30~17:15)	3		9.1%
土日祝(17:15~24:00)	4		12.1%
土日祝(24:00~翌8:30)	4		12.1%
分からない・覚えていない	8		24.2%
総計	33		100%



7. Q1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。 過去1年間のうち、#7119を利用した際の電話接続状況はいかがでしたか。（複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください）	回答数	回答対象者	比率
すぐ繋がった	22	33	66.7%
1回かけ直して繋がった	1		3.0%
2～3回かけ直して繋がった	1		3.0%
4回以上かけ直して繋がった	0		0.0%
複数回かけ直しても繋がらず諦めた	0		0.0%
分からない・覚えていない	9		27.3%
総計	33		100%

7. Q1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。

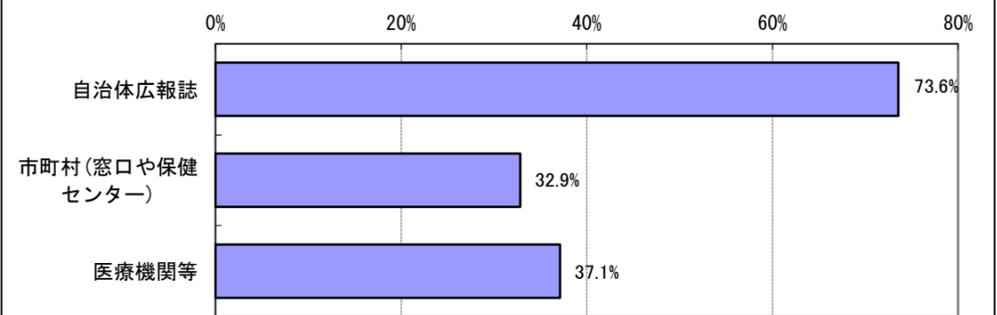
過去1年間のうち、#7119を利用した際の電話接続状況はいかがでしたか。（複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください）



8. Q1で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお尋ねします。 #7119をどこで（何で）知りましたか。（あてはまるものをいくつでも）	回答数	回答対象者	比率
自治体広報誌	103	140	73.6%
市町村（窓口や保健センター）	46		32.9%
医療機関等	52		37.1%
総計	201		-

8. Q1で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお尋ねします。

#7119をどこで（何で）知りましたか。（あてはまるものをいくつでも）



9. Q1で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお尋ねします。 #7119について、ご意見等がありましたらご記入ください。（任意回答）	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	42	-	-

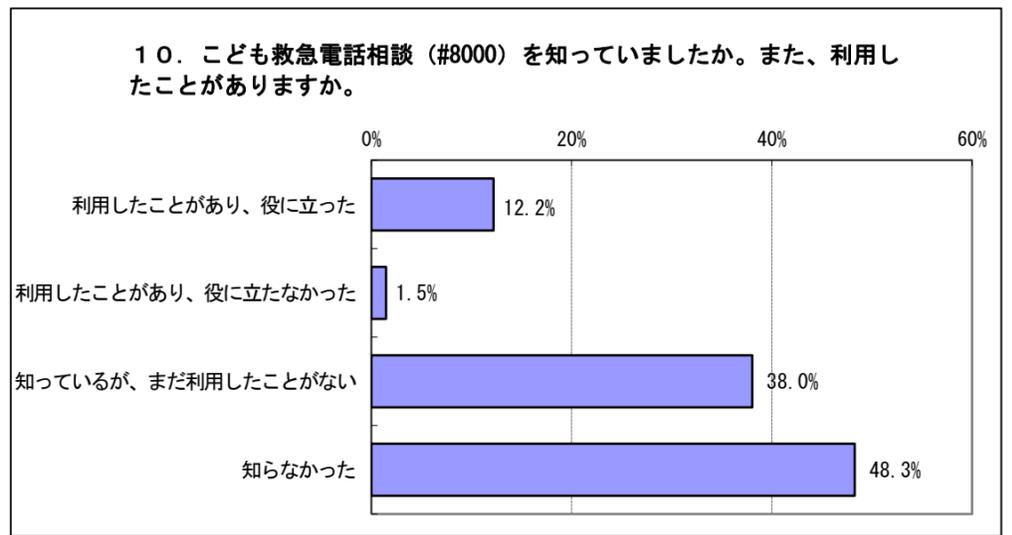
その他（自由意見記述欄） 一部抜粋

電話に出てくださった看護師さんが非常に的確にアドバイスをくださった。医療機関が閉まっている時間帯だったので非常に心強かった。

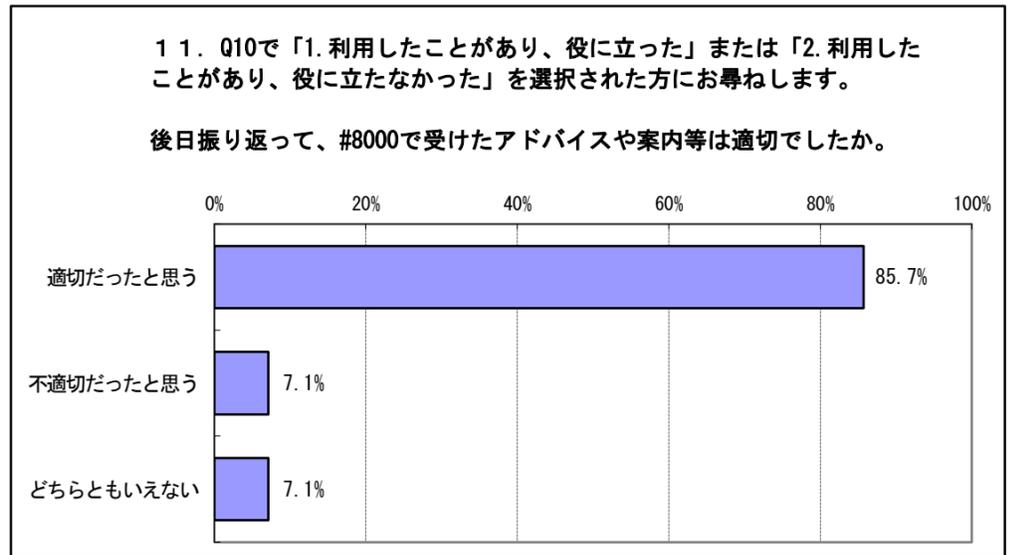
痛みがひどかったが、即対応した方が良いのか、何とかしのぐことができるか相談できて助かった。看護師のアドバイスにより救急車のお世話になりましたが、安心して依頼出来た。

知らない方も多いのではないかと思いますので、県民日より、各市町村の広報誌や保健センター、子育て支援センター、医療機関などでも周知してもらいたい。

10. こども救急電話相談（#8000）を知っていましたか。また、利用したことがありますか。 →この設問（Q10）で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方はQ11へ、「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択された方はQ13へ、「4. 知らなかった」を選択された方はQ19へ	回答数	回答対象者	比率
利用したことがあり、役に立った	25	205	12.2%
利用したことがあり、役に立たなかった	3		1.5%
知っているが、まだ利用したことがない	78		38.0%
知らなかった	99		48.3%
総計	205		100%

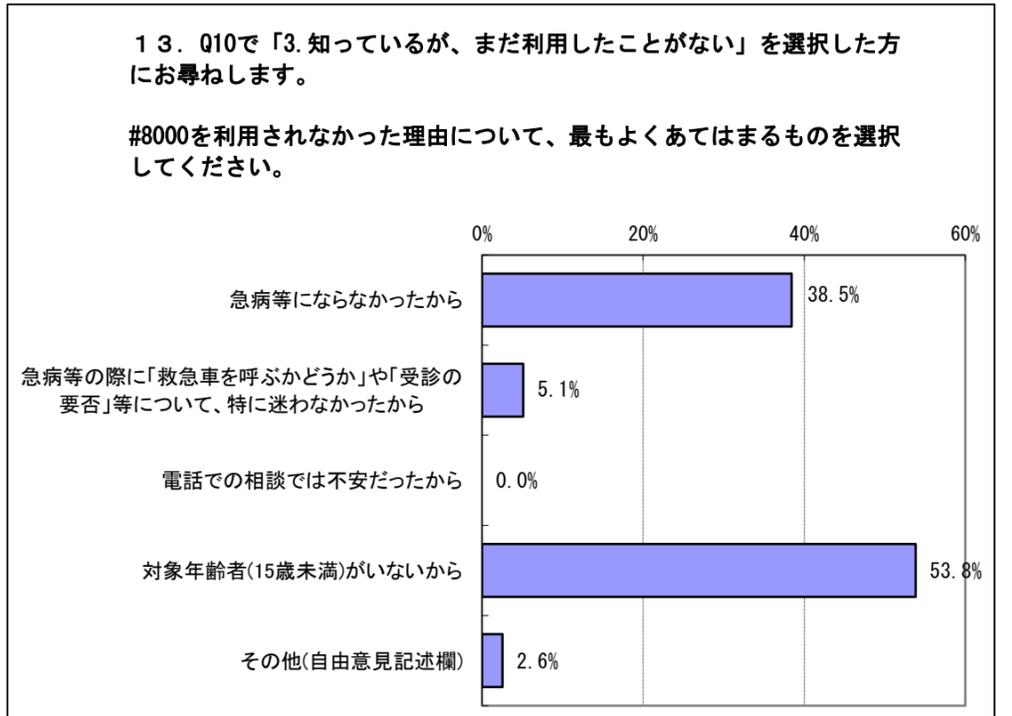


11. Q10で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。 後日振り返って、#8000で受けたアドバイスや案内等は適切でしたか。 →この設問（Q11）で「1. 適切だったと思う」を選択された方はQ14へ、それ以外を選択された方はQ12へ	回答数	回答対象者	比率
適切だったと思う	24	28	85.7%
不適切だったと思う	2		7.1%
どちらともいえない	2		7.1%
総計	28		100%

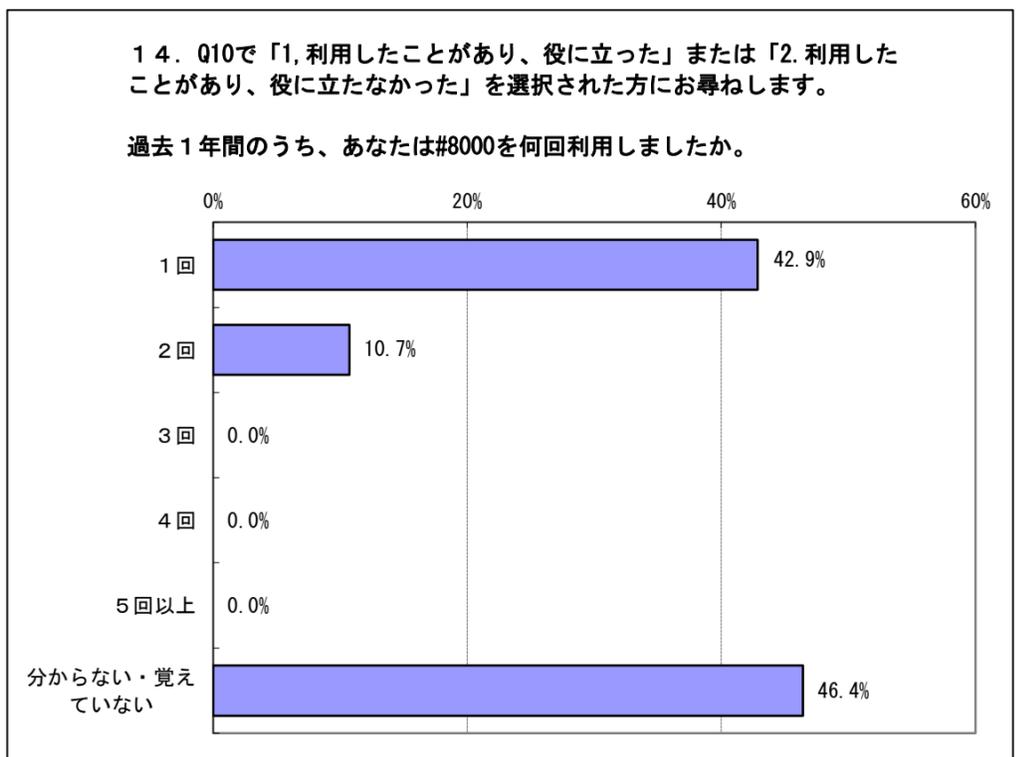


12. Q11で「2. 不適切だったと思う」または「3. どちらともいえない」を選択した方にお尋ねします。 その理由についてご記入ください。（任意回答） →この設問（Q12）に回答された方はQ14へ	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	3	-	-

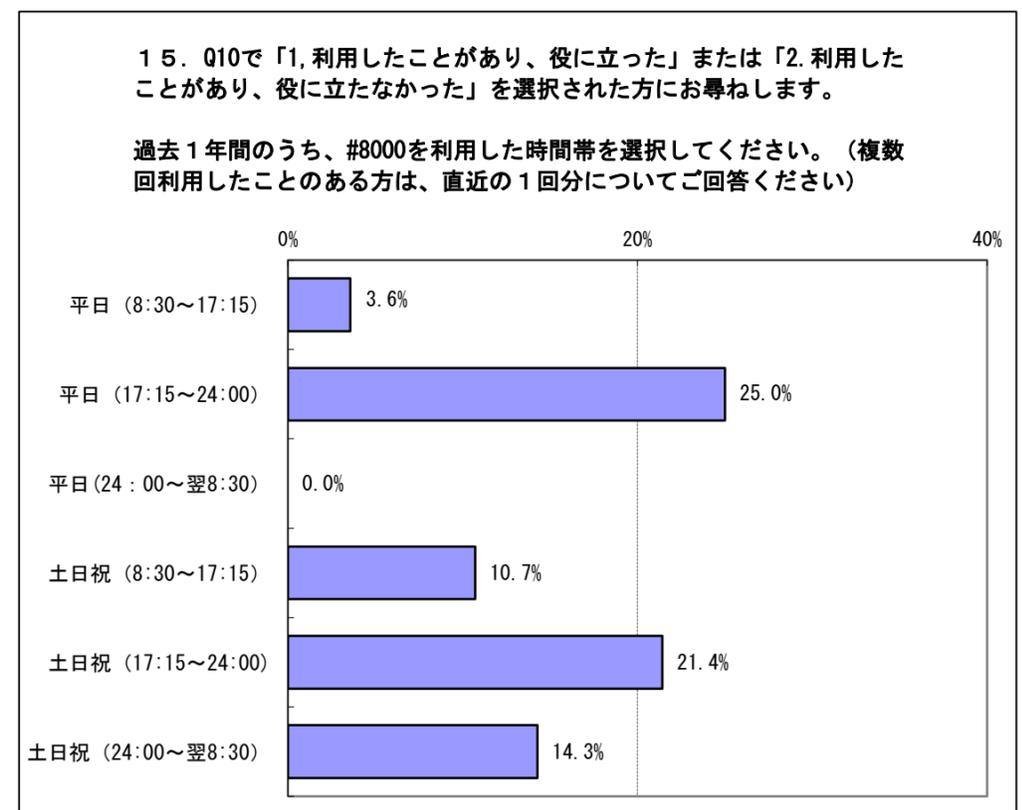
13. Q10で「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択した方にお尋ねします。 #8000を利用されなかった理由について、最もよくあてはまるものを選択してください。 →この設問（Q13）に回答された方はQ17へ	回答数	回答対象者	比率
急病等にならなかったから	30	78	38.5%
急病等の際に「救急車を呼ぶかどうか」や「受診の要否」等に	4		5.1%
電話での相談では不安だったから	0		0.0%
対象年齢者（15歳未満）がないから	42		53.8%
その他（自由意見記述欄）	2		2.6%
総計	78		100%



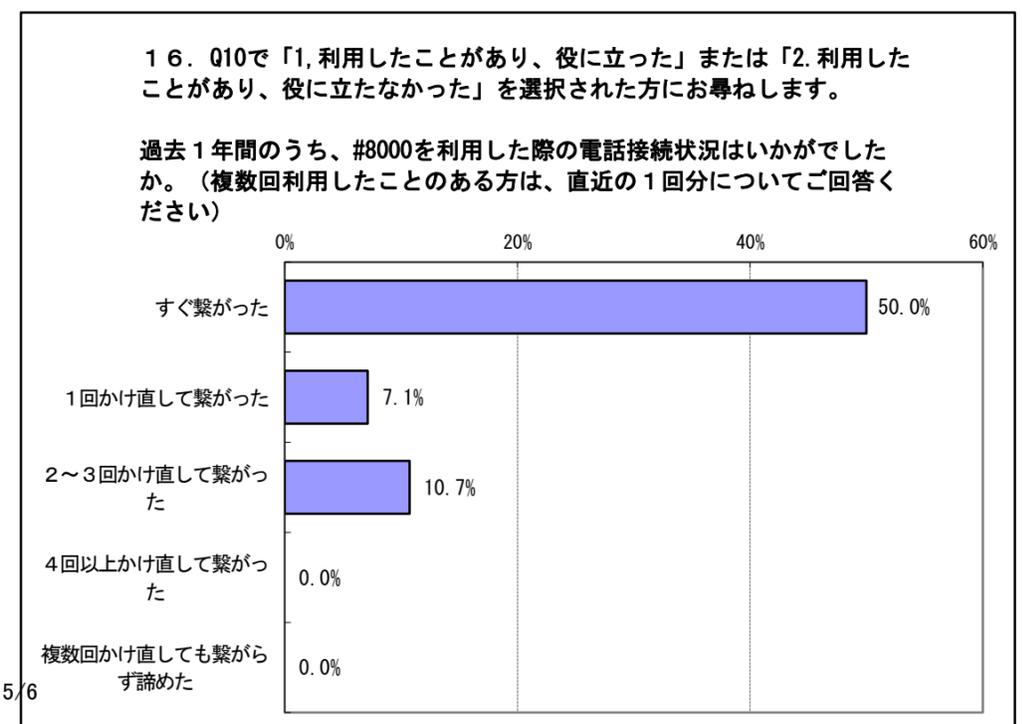
14. Q10で「1, 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。 過去1年間のうち、あなたは#8000を何回利用しましたか。	回答数	回答対象者	比率
1回	12	28	42.9%
2回	3		10.7%
3回	0		0.0%
4回	0		0.0%
5回以上	0		0.0%
分からない・覚えていない	13		46.4%
総計	28		100%



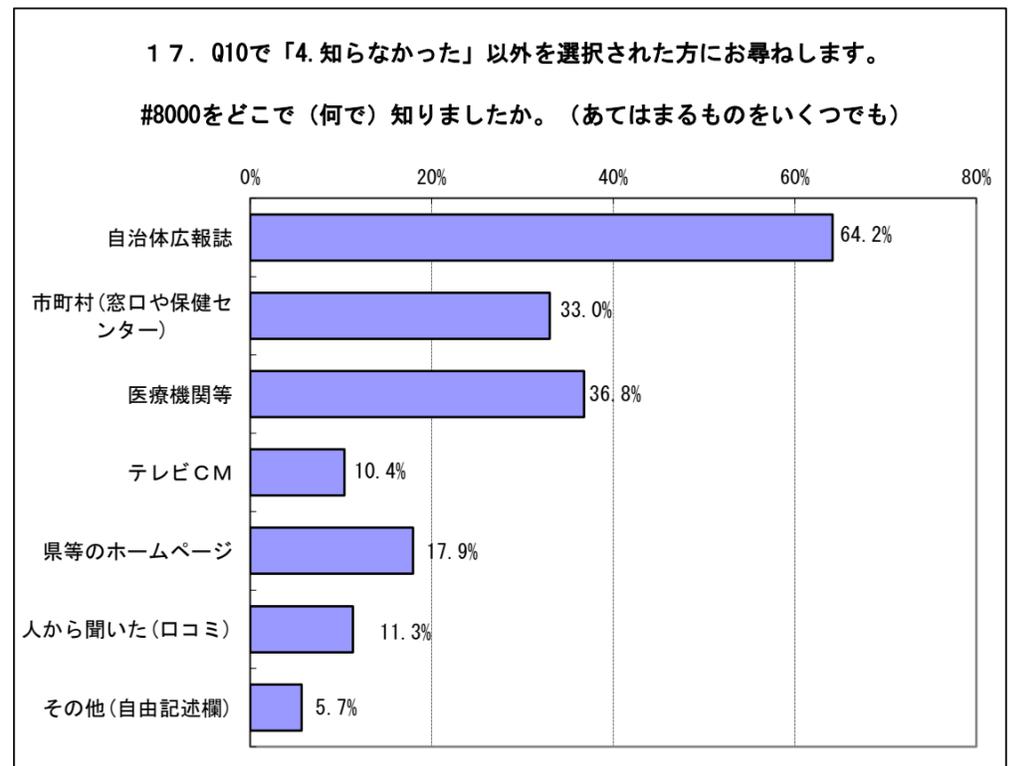
15. Q10で「1, 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。 過去1年間のうち、#8000を利用した時間帯を選択してください。（複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください）	回答数	回答対象者	比率
平日（8:30～17:15）	1	28	3.6%
平日（17:15～24:00）	7		25.0%
平日（24:00～翌8:30）	0		0.0%
土日祝（8:30～17:15）	3		10.7%
土日祝（17:15～24:00）	6		21.4%
土日祝（24:00～翌8:30）	4		14.3%
分からない・覚えていない	7		25.0%
総計	28		100%



16. Q10で「1, 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。 過去1年間のうち、#8000を利用した際の電話接続状況はいかがでしたか。（複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください）	回答数	回答対象者	比率
すぐ繋がった	14	28	50.0%
1回かけ直して繋がった	2		7.1%
2～3回かけ直して繋がった	3		10.7%
4回以上かけ直して繋がった	0		0.0%
複数回かけ直しても繋がらず諦めた	0		0.0%
分からない・覚えていない	9		32.1%
総計	28		100%

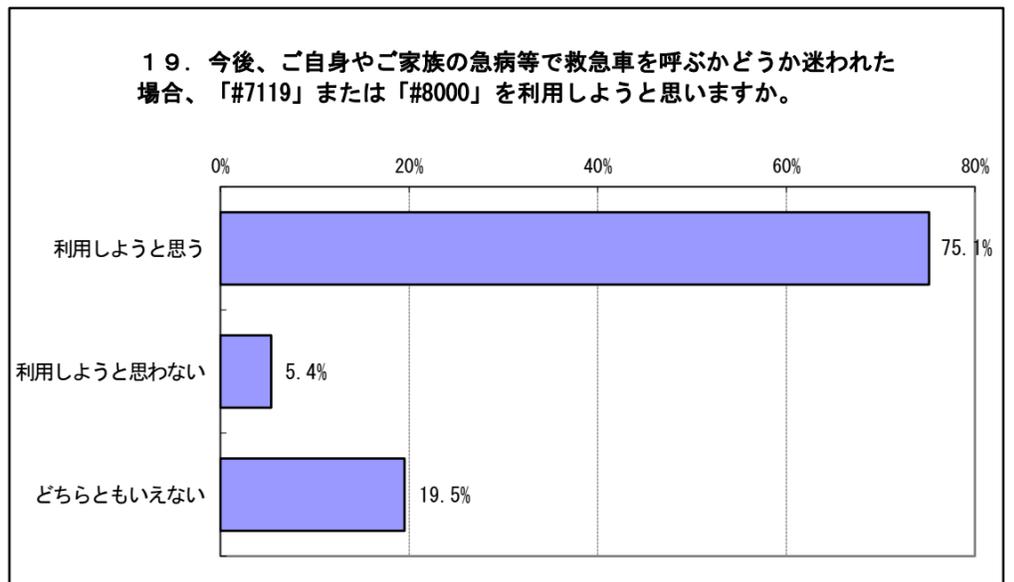


17. Q10で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお尋ねします。 #8000をどこで（何で）知りましたか。（あてはまるものをいくつでも）	回答数	回答対象者	比率
自治体広報誌	68	106	64.2%
市町村（窓口や保健センター）	35		33.0%
医療機関等	39		36.8%
テレビCM	11		10.4%
県等のホームページ	19		17.9%
人から聞いた（口コミ）	12		11.3%
その他（自由記述欄）	6		5.7%
総計	190		-



18. Q10で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお尋ねします。 #8000について、ご意見等がありましたらご記入ください。（任意回答）	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	32	-	-

19. 今後、ご自身やご家族の急病等で救急車を呼ぶかどうか迷われた場合、「#7119」または「#8000」を利用しようと思えますか。 →この設問（Q19）で「1. 利用しようと思う」を選択された方はQ21へ、それ以外を選択された方はQ20へ	回答数	回答対象者	比率
利用しようと思う	154	205	75.1%
利用しようと思わない	11		5.4%
どちらともいえない	40		19.5%
総計	205		100%



20. Q19で「2. 利用しようと思わない」または「3. どちらともいえない」を選択された方にお尋ねします。 その理由についてご記入ください。（任意回答）	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	34	-	-

その他（自由意見記述欄） 一部抜粋

急病の時に利用しようと思える位に自身が冷静か分からない。
電話の近くに番号を貼って気を付けようと思う。