

平成29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

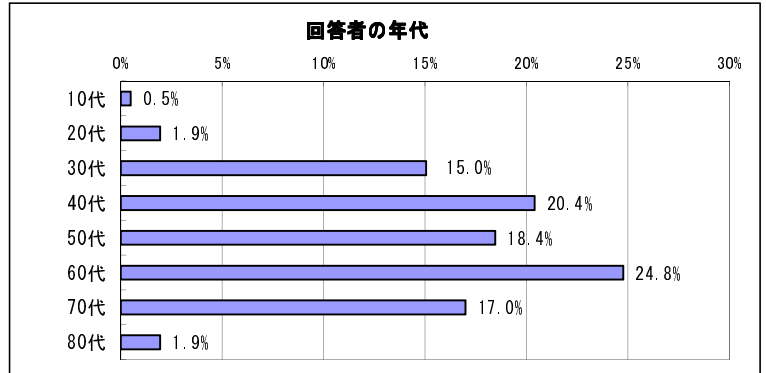
○実施期間 2017/11/24～2017/11/30

○アンケート会員数 240人 回収数 206件 (回収率 85.8%)

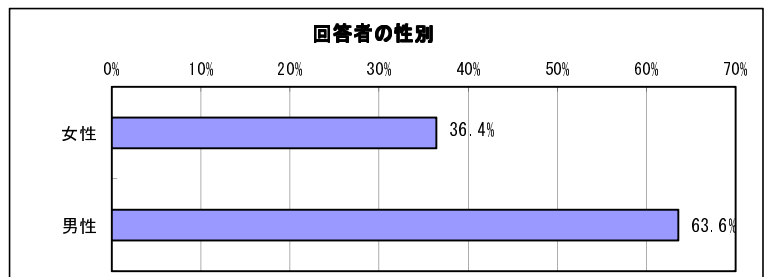
○奈良県では、「救急車を呼んだ方が良いのか」等の相談窓口として奈良県救急安心センター相談ダイヤル(#7119)を開設しています。一方、急な発熱など、「子どもの急病時に受診した方が良いのか」等の相談窓口としてこども救急電話相談(#8000)を開設しています。

昨年度は奈良県救急安心センター(#7119)について、アンケート調査を実施しておりますが、今回はこども救急電話相談についても普及啓発活動の効果、満足度等を調査し、今後の普及啓発及び業務改善の参考にさせていただくものです。

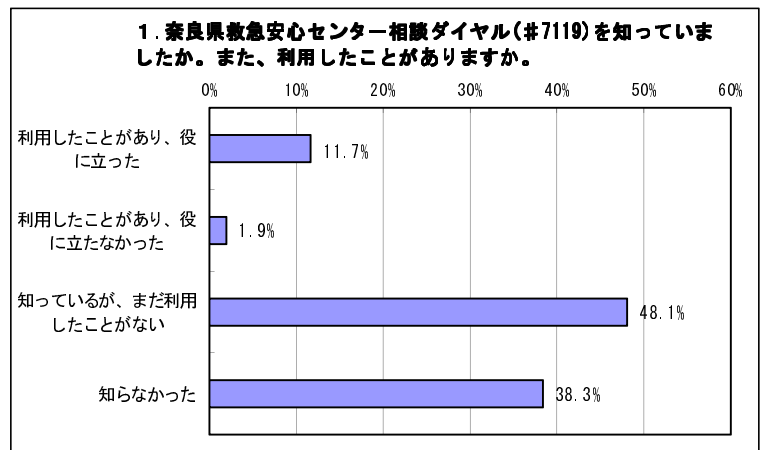
回答者の年代	回答数	比率
10代	1	0.5%
20代	4	1.9%
30代	31	15.0%
40代	42	20.4%
50代	38	18.4%
60代	51	24.8%
70代	35	17.0%
80代	4	1.9%
総計	206	100.0%



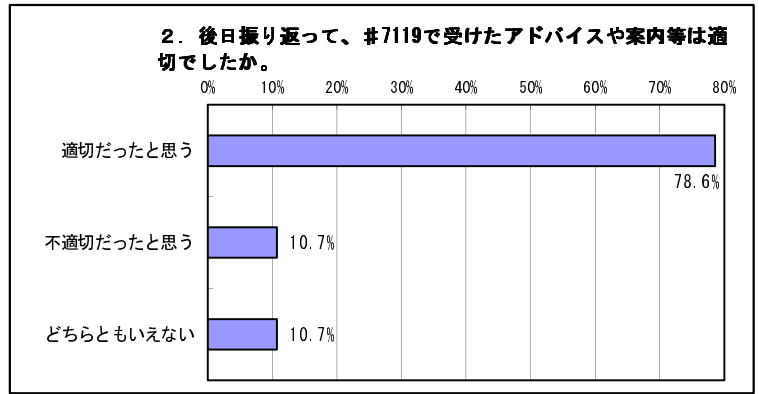
回答者の性別	回答数	比率
女性	75	36.4%
男性	131	63.6%
総計	206	100.0%



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。 →この設問(Q1)で「1. 利用したことがあります、役に立った」又は「2. 利用したことがあります、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Q7へ	回答数	回答対象者	比率
利用したことがあります、役に立った	24	206	11.7%
利用したことがあります、役に立たなかった	4		1.9%
知っているが、まだ利用したことがない	99		48.1%
知らなかった	79		38.3%
総計	206		100.0%

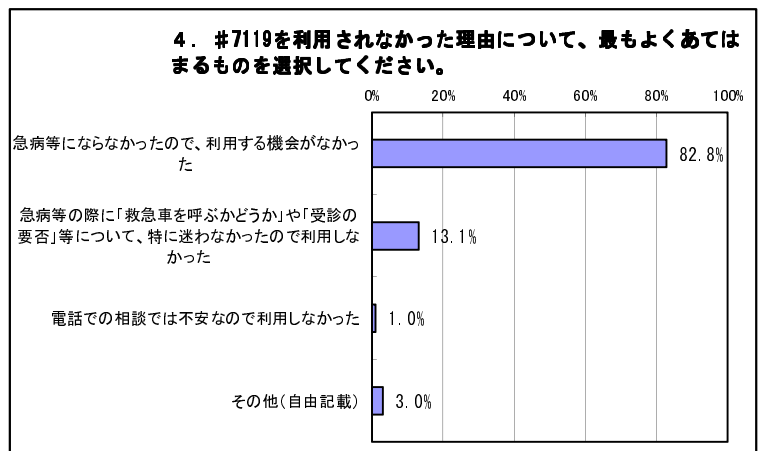


2. Q1で「1. 利用したことがあり、役に立った」又は「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお聞きします。後日振り返って、#7119で受けたアドバイスや案内等は適切でしたか。 →この設問(Q2)で「1. 適切だったと思う」を選択された方はQ5へ、それ以外を選択された方はQ3へ	回答数	回答対象者	比率
適切だったと思う	22	28	78.6%
不適切だったと思う	3		10.7%
どちらともいえない	3		10.7%
総計	28		100.0%

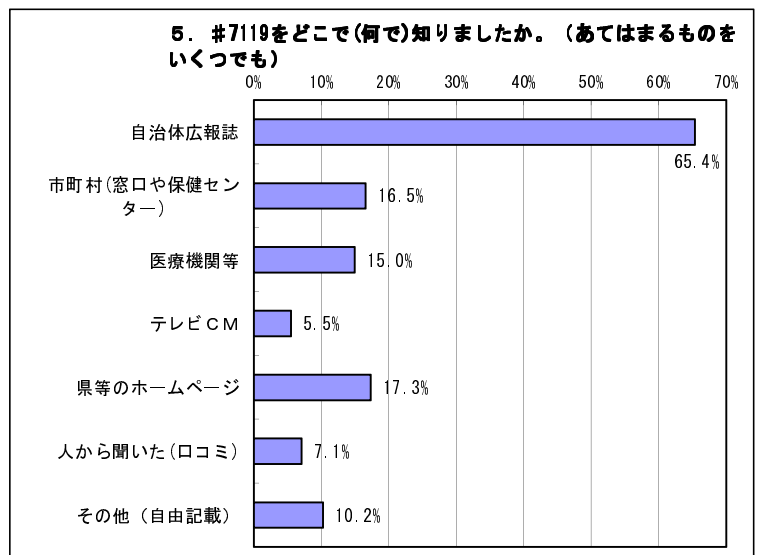


3. Q2で「2. 不適切だったと思う」又は「3. どちらともいえない」を選択した方にお聞きします。その理由についてご記入してください。(任意回答) →この設問(Q3)に回答された方はQ5へ	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	6	—	—

4. Q1で「3. 知っているが、まだ利用していない」を選択された方にお聞きします。#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。	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	82	99	82.8%
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、特に迷わなかったため利用しなかった	13		13.1%
電話での相談では不安なので利用しなかった	1		1.0%
その他(自由記載)	3		3.0%
総計	99		100.0%



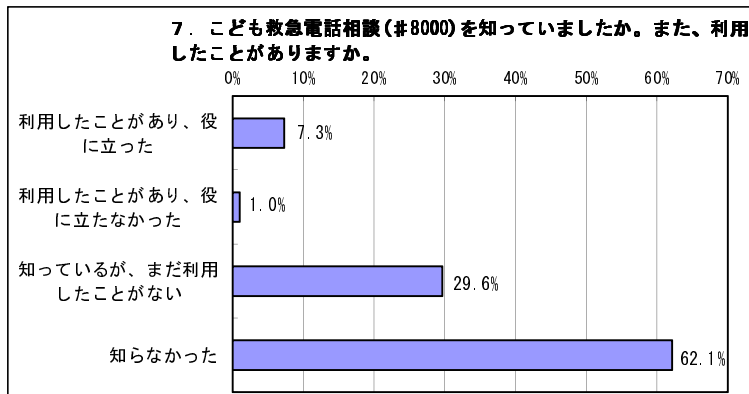
5. Q1で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお聞きします。#7119をどこで(何で)知りましたか。(あてはまるものをいくつでも)	回答数	回答対象者	比率
自治体広報誌	83	127	65.4%
市町村(窓口や保健センター)	21		16.5%
医療機関等	19		15.0%
テレビCM	7		5.5%
県等のホームページ	22		17.3%
人から聞いた(口コミ)	9		7.1%
その他(自由記載)	13		10.2%
総計	174		—



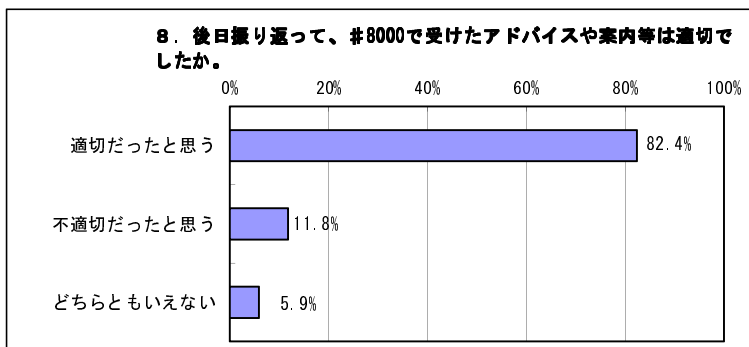
6. Q1で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお聞きします。 #7119について、ご意見等がありましたらご記入ください。(任意回答)	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	34	—	—

(一部抜粋)
奈良県救急安心センター相談ダイヤルはまだ一般的に知れ渡っていないように思います。周知徹底して利用者が多くなる方法を考えて欲しいと思います。
救急車を呼ぶほどでもないだろうが、こういった対応をすれば良いのか分からない時に、適切な対応を教えてくれたので非常に良かったです。

7. 子ども救急電話相談(#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(Q7)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Q8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Q10へ、「4. 知らなかった」を選択された方はQ13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	15	206	7.3%
利用したことがあり、役に立たなかった	2		1.0%
知っているが、まだ利用したことがない	61		29.6%
知らなかった	128		62.1%
総計	206		100.0%

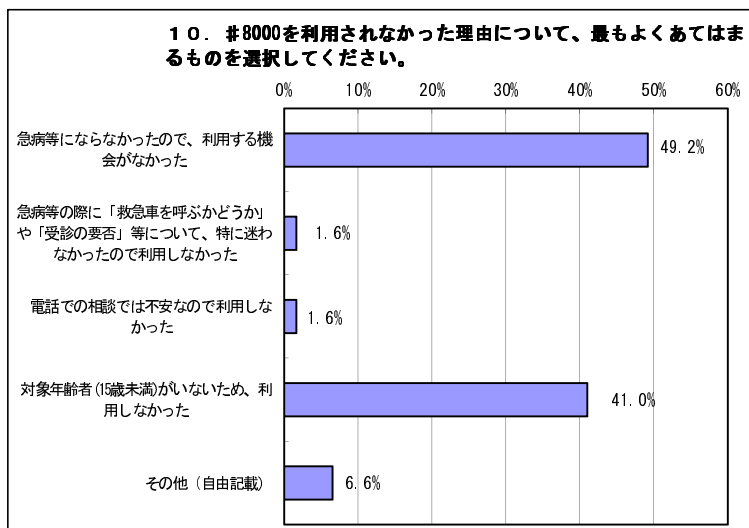


8. Q7で「1. 利用したことがあり、役に立った」又は「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお聞きします。 後日振り返って、#8000で受けたアドバイスや案内等は適切でしたか。 →この設問(Q8)で「1. 適切だったと思う」を選択された方はQ11へ、それ以外を選択された方はQ9へ	回答数	回答対象者	比率
適切だったと思う	14	17	82.4%
不適切だったと思う	2		11.8%
どちらともいえない	1		5.9%
総計	17		100.0%

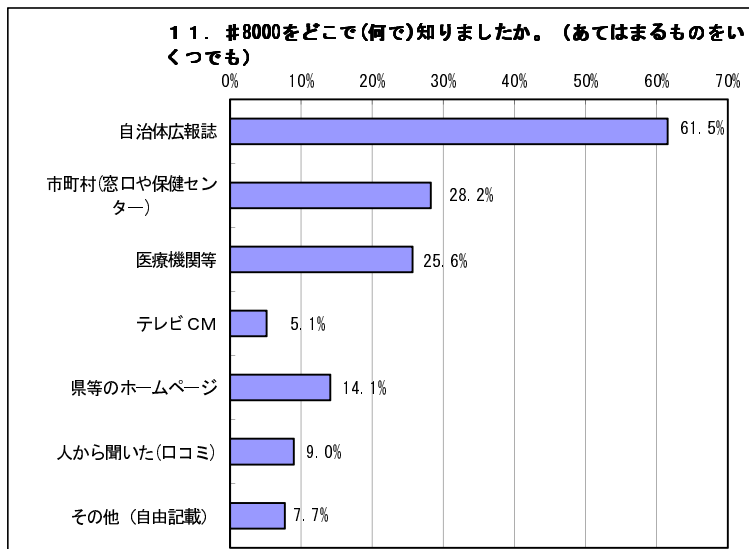


9. Q8で「2. 不適切だったと思う」又は「3. どちらともいえない」を選択した方にお聞きします。 その理由についてご記入してください。(任意回答) →この設問(Q9)に回答された方はQ11へ	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	2	—	—

10. Q7で「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択した方にお聞きします。 #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。	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	30	61	49.2%
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、特に迷わなかったため利用しなかった	1		1.6%
電話での相談では不安なので利用しなかった	1		1.6%
対象年齢者(15歳未満)がいなかったため、利用しなかった	25		41.0%
その他(自由記載)	4		6.6%
総計	61		100.0%



11. Q7で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお聞きします。 #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	48	78	61.5%
市町村(窓口や保健センター)	22		28.2%
医療機関等	20		25.6%
テレビCM	4		5.1%
県等のホームページ	11		14.1%
人から聞いた(口コミ)	7		9.0%
その他(自由記載)	6		7.7%
総計	118	-	-



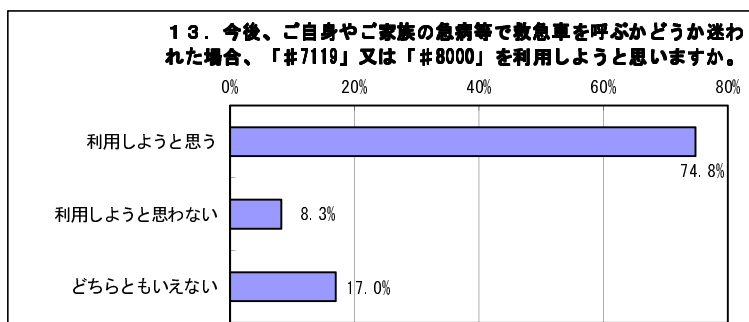
12. Q7で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお聞きします。 #8000について、ご意見等がありましたらご記入ください。(任意回答)	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	22	-	-

(一部抜粋)

夜間の受診など、急な時にどこに行けばいいのかわからない、自宅から一番近いところはどこかを教えてくれるので、大変役に立ちました。

子育て世代の方には夜間の相談窓口は必要だと思います。広報活動により周知が期待されます。

13. 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」又は「#8000」を利用しようと思いますか。 →「1. 利用しようと思う」を選択された方はアンケート終了です、「確認」ボタンを押してください。それ以外を選択された方はQ14へ	回答数	回答対象者	比率
利用しようと思う	154	206	74.8%
利用しようと思わない	17		8.3%
どちらともいえない	35		17.0%
総計	206	-	100.0%



14. Q13で「2. 利用しようと思わない」又は「3. どちらともいえない」を選択された方にお聞きします。 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	35	-	-