

平成30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

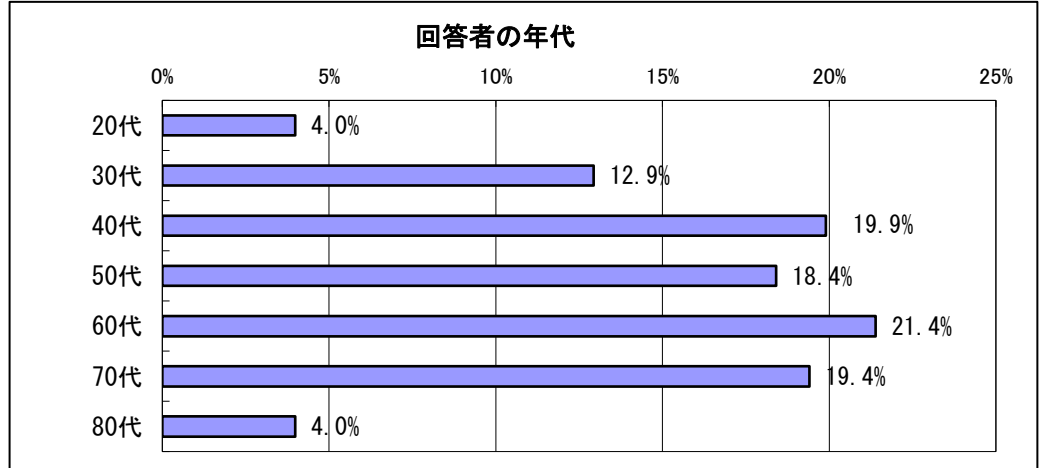
○実施期間 2018/12/6～2018/12/12

○アンケート会員数 228人 回収数 201件 (回収率 88.1%)

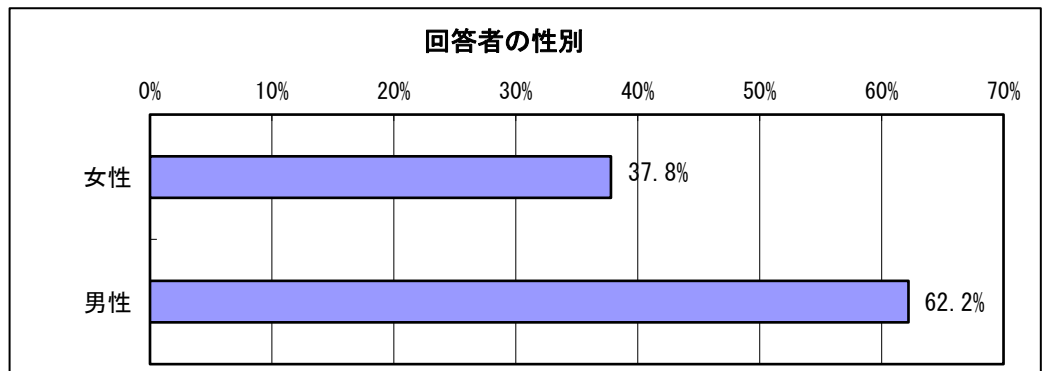
○奈良県では、「救急車を呼んだ方が良いのか」等の相談窓口として奈良県救急安心センター相談ダイヤル(#7119)、「子どもの急病時に受診した方が良いのか」等の相談窓口としてこども救急電話相談(#8000)を開設しております。

・このアンケート調査を通して、「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、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するものです。

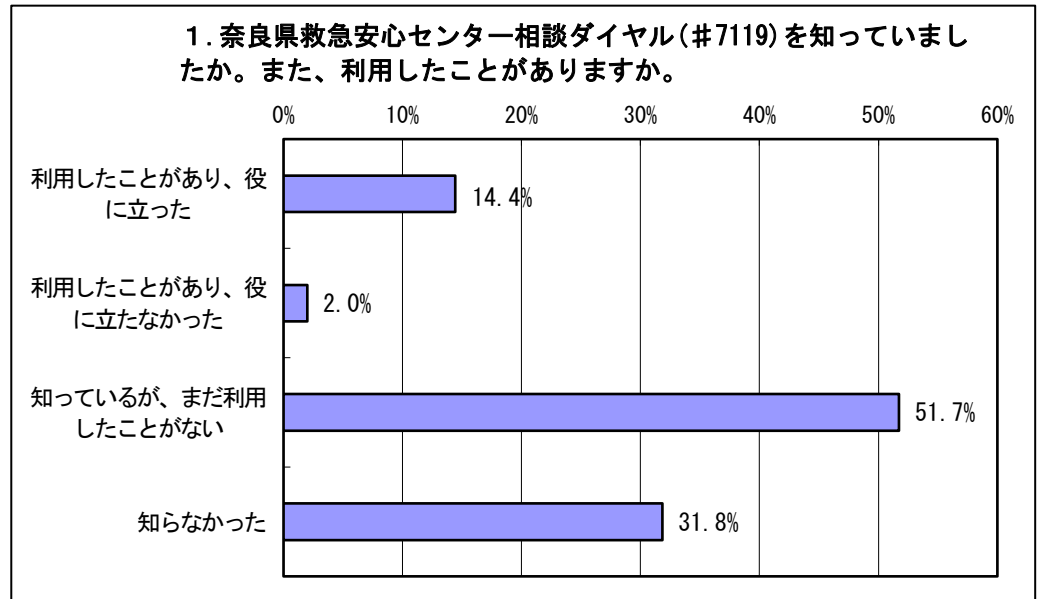
回答者の年代	回答数	比率
20代	8	4.0%
30代	26	12.9%
40代	40	19.9%
50代	37	18.4%
60代	43	21.4%
70代	39	19.4%
80代	8	4.0%
総計	201	100.0%



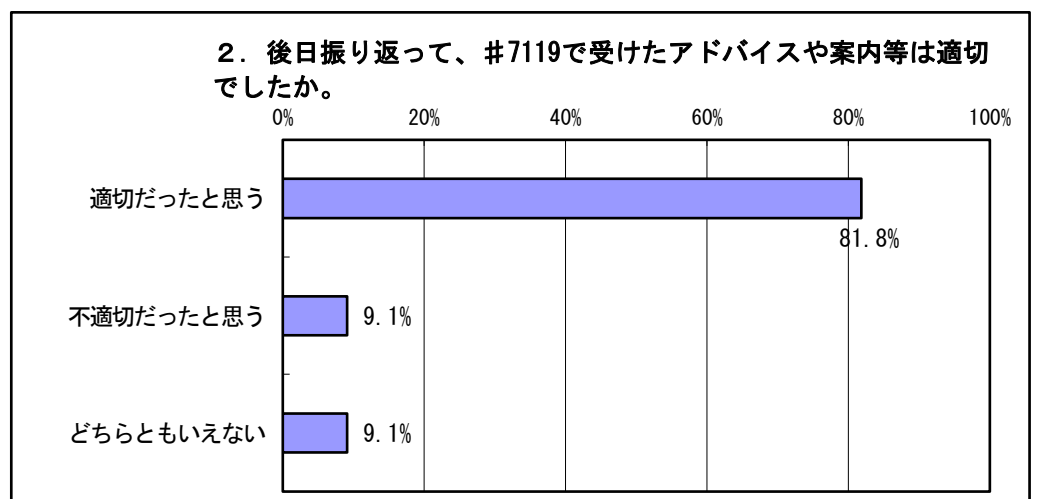
回答者の性別	回答数	比率
女性	76	37.8%
男性	125	62.2%
総計	201	100.0%



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、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Q7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	29	201	14.4%
利用したことがあり、役に立たなかった	4		2.0%
知っているが、まだ利用したことがない	104		51.7%
知らなかった	64		31.8%
総計	201		100.0%

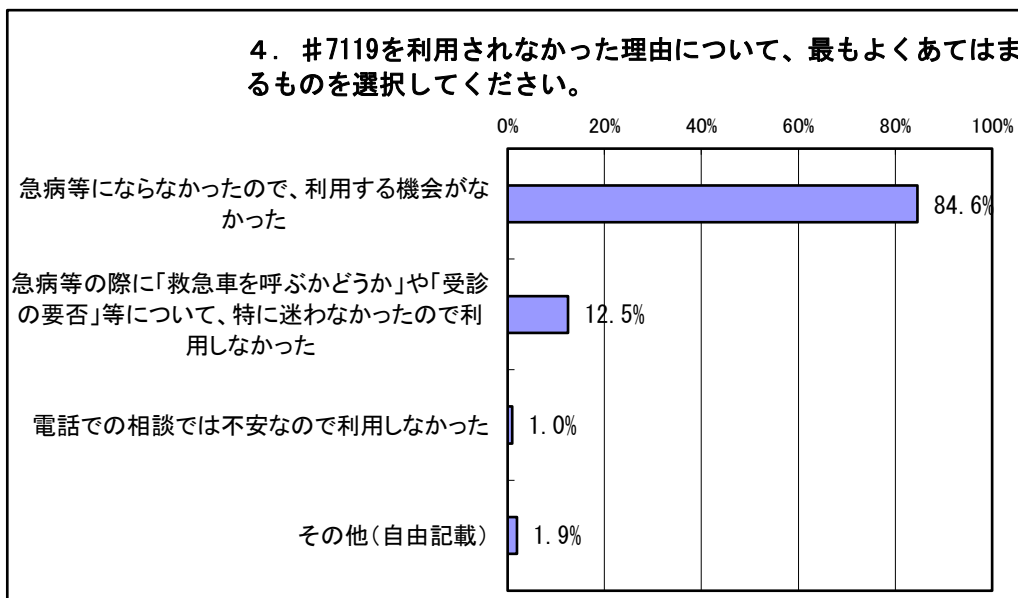


2. Q1で「1. 利用したことがあり、役に立った」又は「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお聞きします。 後日振り返って、#7119で受けたアドバイスや案内等は適切でしたか。 →この設問(Q2)で「1. 適切だったと思う」を選択された方はQ5へ、それ以外を選択された方はQ3へ	回答数	回答対象者	比率
適切だったと思う	27	33	81.8%
不適切だったと思う	3		9.1%
どちらともいえない	3		9.1%
総計	33		100.0%

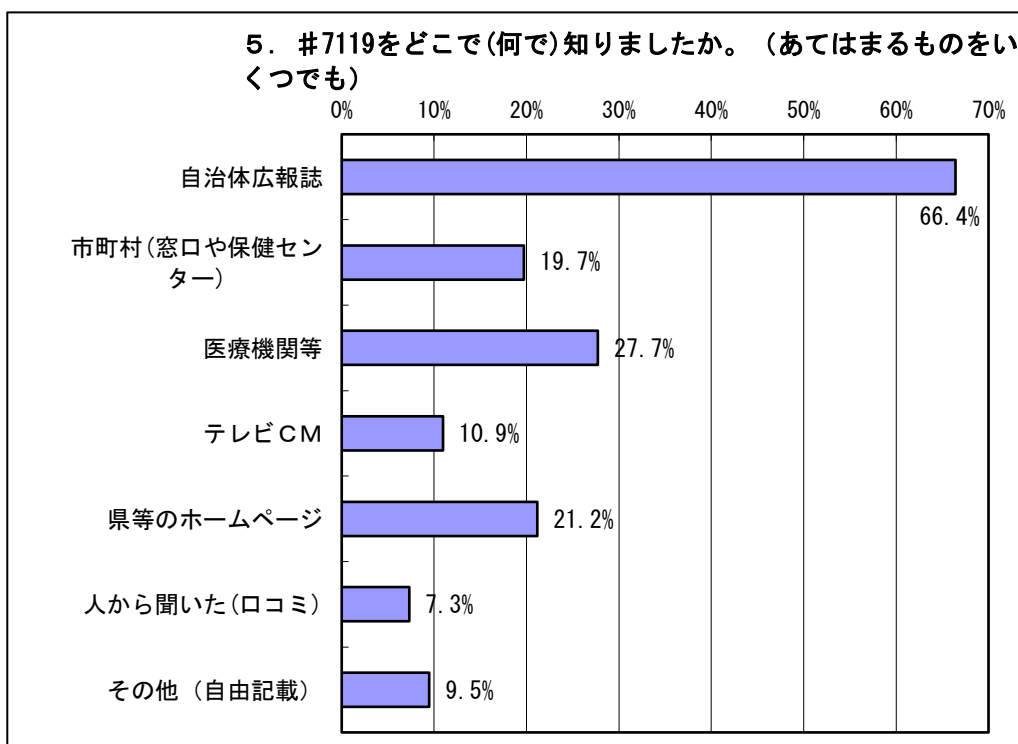


3. Q2で「2. 不適切だったと思う」又は「3. どちらともいえない」を選択した方にお聞きします。 その理由についてご記入してください。(任意回答) →この設問(Q3)に回答された方はQ5へ	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	6	—	—

4. Q1で「3. 知っているが、まだ利用したことがない」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	88	104	84.6%
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		12.5%
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)	2		1.9%
総計	104		100.0%



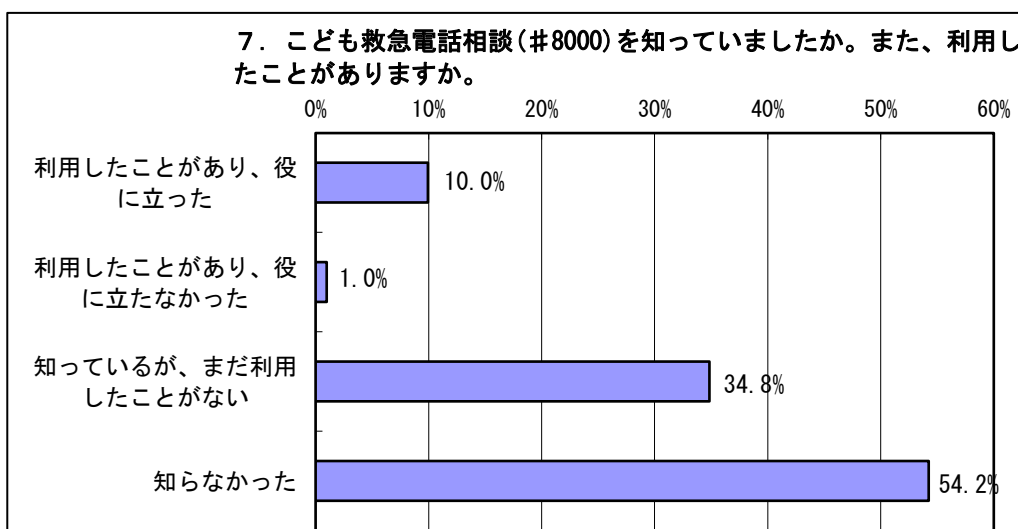
5. Q1で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお聞きします。 #7119をどこで(何で)知りましたか。(あてはまるものをいくつでも)	回答数	回答対象者	比率
自治体広報誌	91	137	66.4%
市町村(窓口や保健センター)	27		19.7%
医療機関等	38		27.7%
テレビCM	15		10.9%
県等のホームページ	29		21.2%
人から聞いた(口コミ)	10		7.3%
その他(自由記載)	13		9.5%
総計	223	—	—



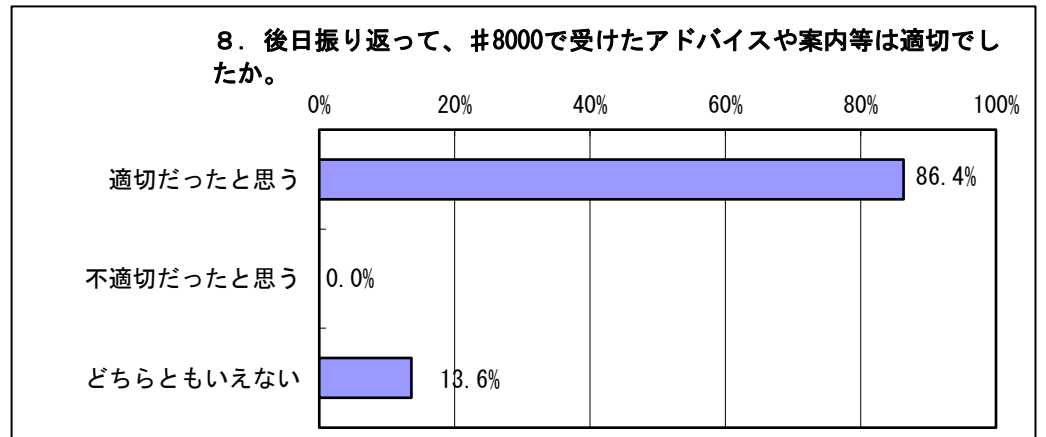
6. Q1で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお聞きします。 #7119について、ご意見等がありましたらご記入ください。(任意回答)	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	40	—	—

(一部抜粋)
大変よい取り組みと思いますが、とっさに番号を思い出せません(携帯電話の電話帳に登録しています)。
怪我病気の時は、自分一人で心配、動揺しているので先ず聞いて下さり指示なり方法原因を頂けるのは、気持ちが落ち着き安心します。

7. 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(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	20	201	10.0%
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	70		34.8%
知らなかった	109		54.2%
総計	201	—	100.0%

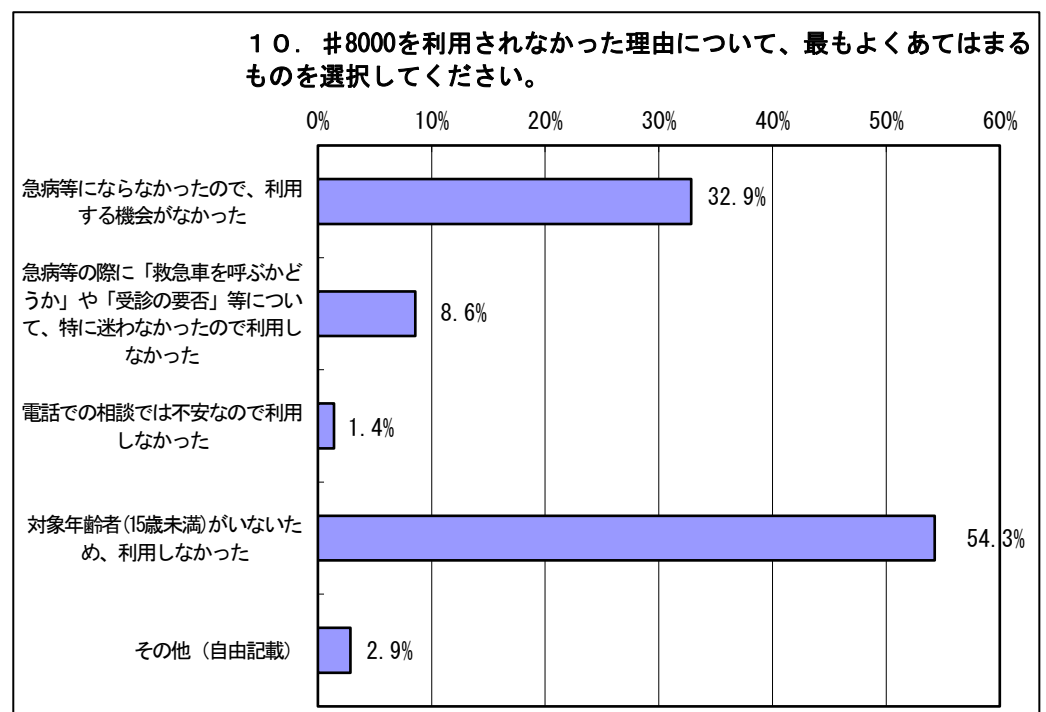


8. Q7で「1. 利用したことがあり、役に立った」又は「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお聞きします。後日振り返って、#8000で受けたアドバイスや案内等は適切でしたか。→この設問(Q8)で「1. 適切だったと思う」を選択された方はQ11へ、それ以外を選択された方はQ9へ	回答数	回答対象者	比率
適切だったと思う	19	22	86.4%
不適切だったと思う	0		0.0%
どちらともいえない	3		13.6%
総計	22		100.0%

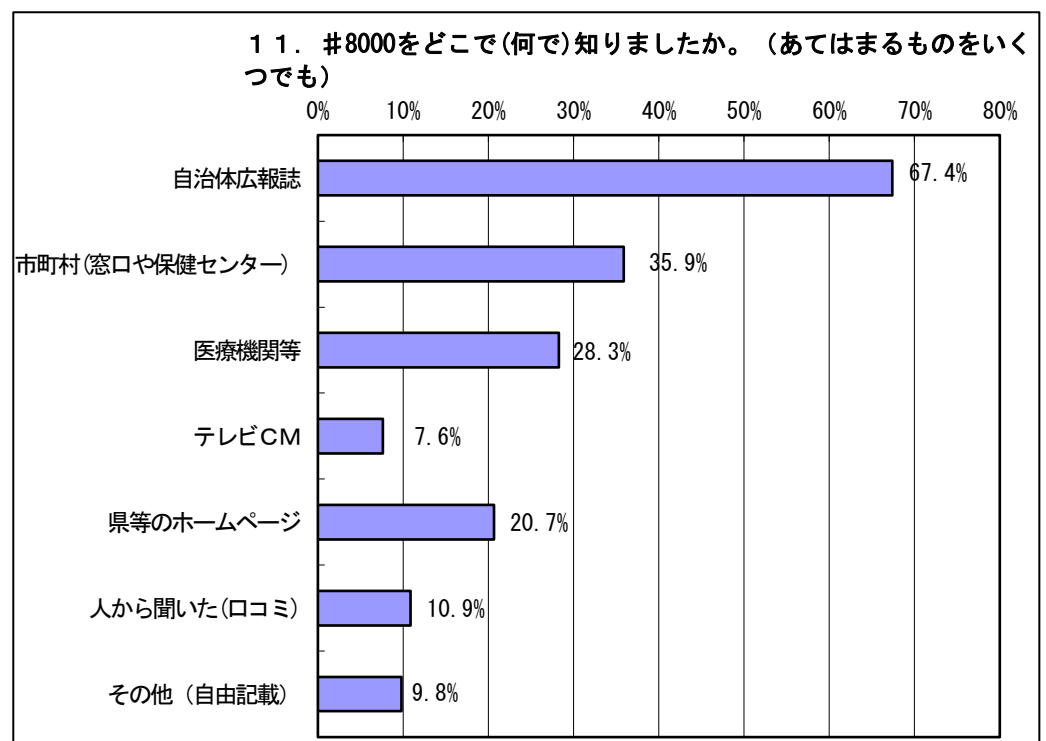


9. Q8で「2. 不適切だったと思う」又は「3. どちらともいえない」を選択した方にお聞きします。その理由についてご記入してください。(任意回答)→この設問(Q9)に回答された方はQ11へ	回答数	回答対象者	比率
ご意見等	3	—	—

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	23	70	32.9%
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	6		8.6%
電話での相談では不安なので利用しなかった	1		1.4%
対象年齢者(15歳未満)がいないため、利用しなかった	38		54.3%
その他(自由記載)	2		2.9%
総計	70	100.0%	



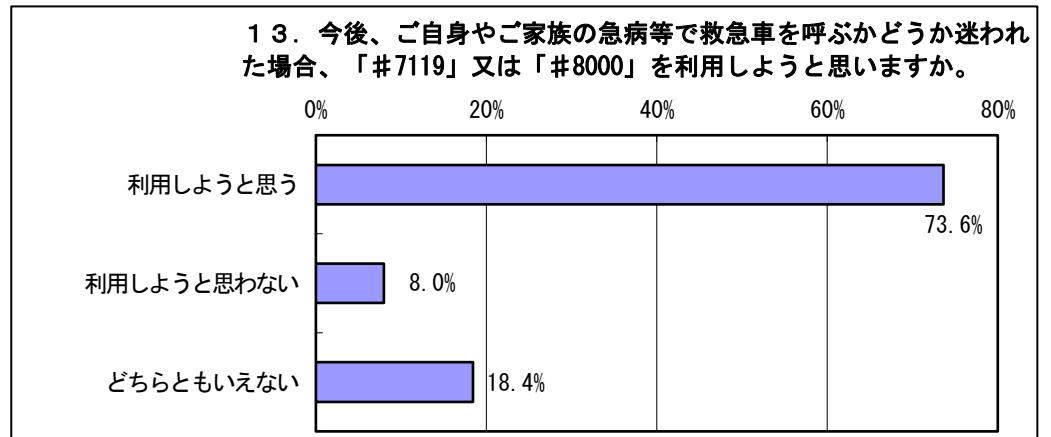
11. Q7で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお聞きします。#8000をどこで(何で)知りましたか。(あてはまるものをいくつでも)	回答数	回答対象者	比率
自治体広報誌	62	92	67.4%
市町村(窓口や保健センター)	33		35.9%
医療機関等	26		28.3%
テレビCM	7		7.6%
県等のホームページ	19		20.7%
人から聞いた(口コミ)	10		10.9%
その他(自由記載)	9		9.8%
総計	166		—



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	26	—	—

(一部抜粋)
 まだまだ認知度が低いように感じます。更なる普及啓発をお願いします。

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	148	201	73.6%
利用しようと思わない	16		8.0%
どちらともいえない	37		18.4%
総計	201		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	36	—	—