

# 令和5年度「県民Webアンケート」 第10回 救急電話相談に関する調査

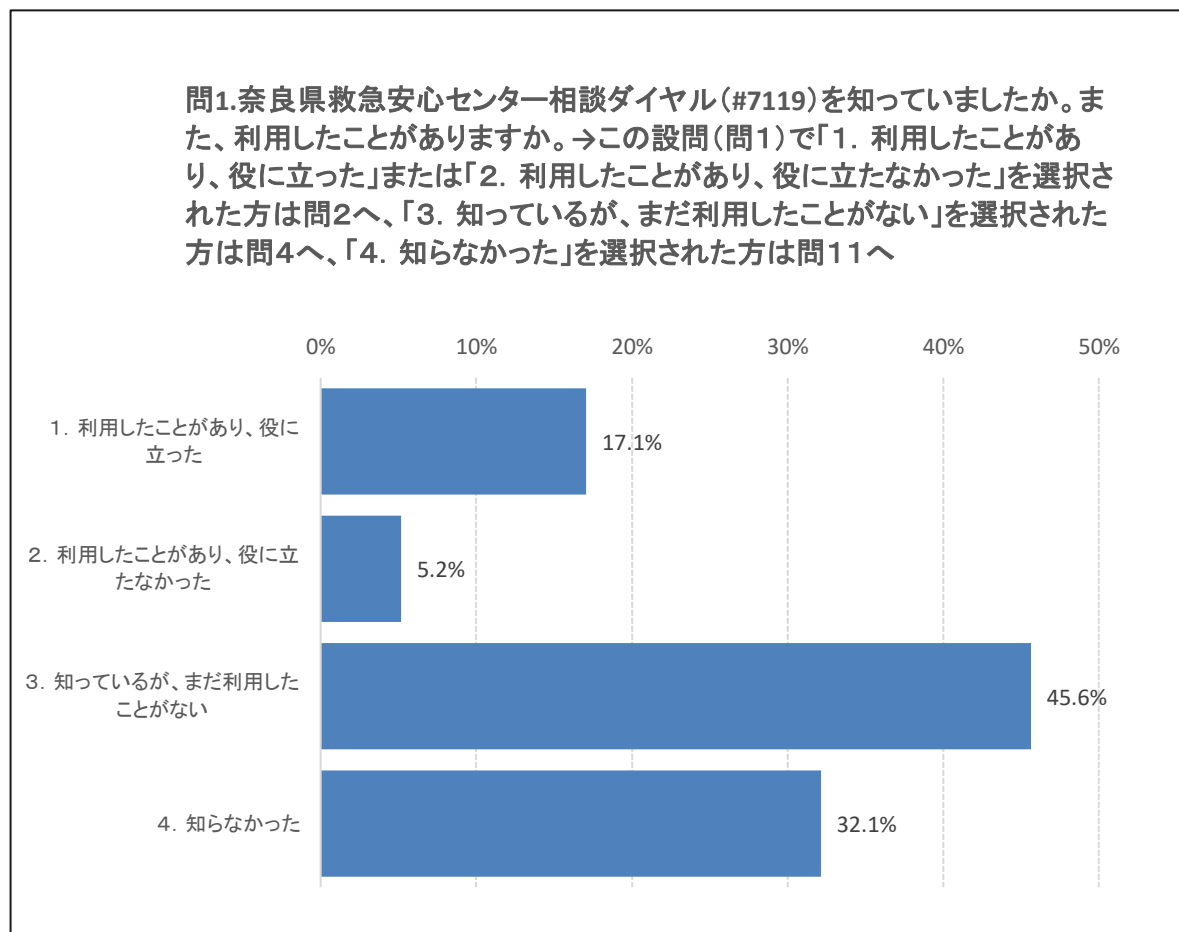
○実施期間 2023/11/15～2023/11/21

○アンケート会員数 294名 回収率 252件 (85.7%)

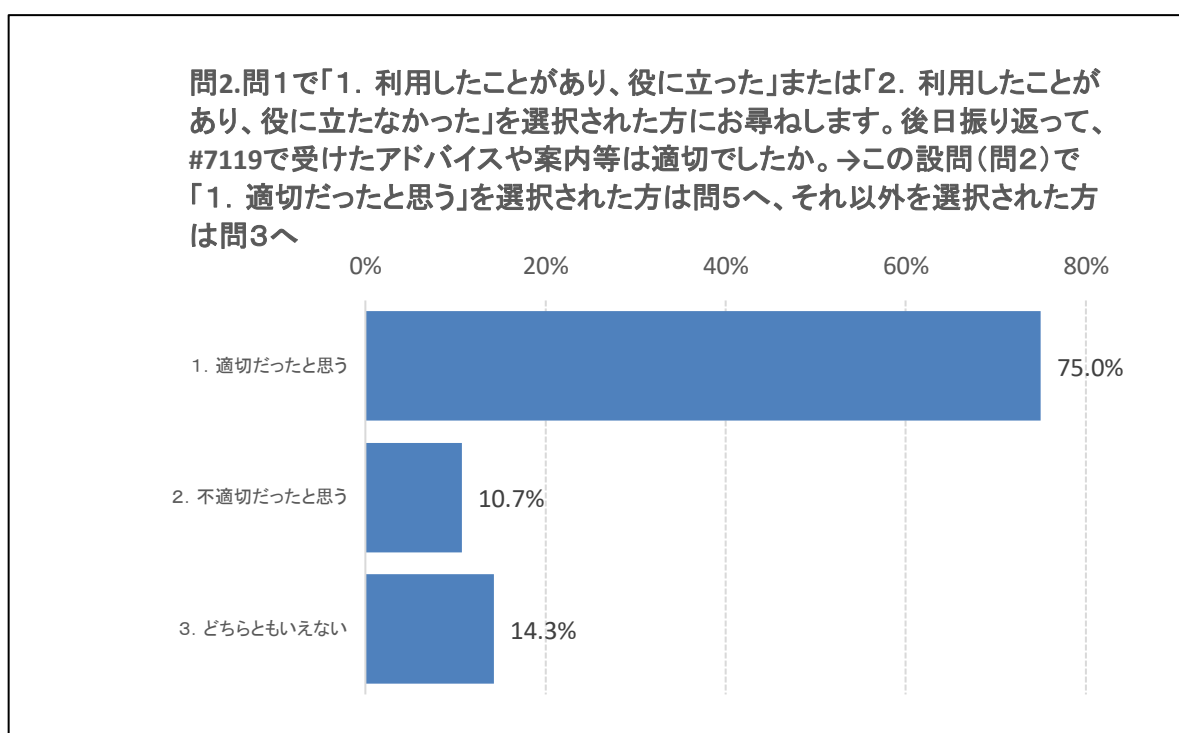
○奈良県では、「救急車を呼んだ方が良いのか」等の相談窓口として、奈良県救急安心センター相談ダイヤル(#7119)、「子どもの急病時に受診した方が良いのか」等の相談窓口として、子ども救急電話相談(#8000)を開設しております。

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「子ども救急電話相談(#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。

問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(問1)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」を選択された方は問2へ、「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択された方は問4へ、「4. 知らなかった」を選択された方は問11へ	回答数	回答対象者	比率
1. 利用したことがあり、役に立った	43	252	17.1%
2. 利用したことがあり、役に立たなかった	13		5.2%
3. 知っているが、まだ利用したことがない	115		45.6%
4. 知らなかった	81		32.1%
総計	252		100.0%

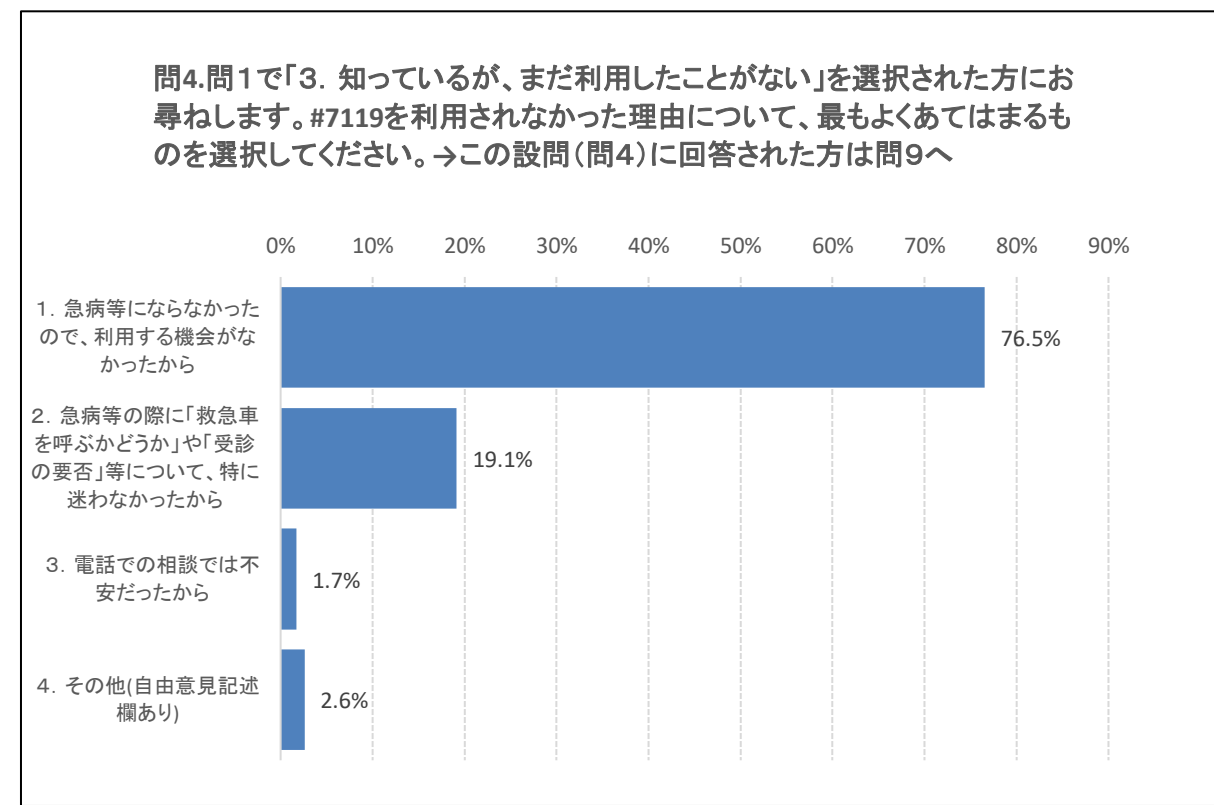


問2.問1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。後日振り返って、#7119で受けたアドバイスや案内等は適切でしたか。→この設問(問2)で「1. 適切だったと思う」を選択された方は問5へ、それ以外を選択された方は問3へ	回答数	回答対象者	比率
1. 適切だったと思う	42	56	75.0%
2. 不適切だったと思う	6		10.7%
3. どちらともいえない	8		14.3%
総計	56		100.0%

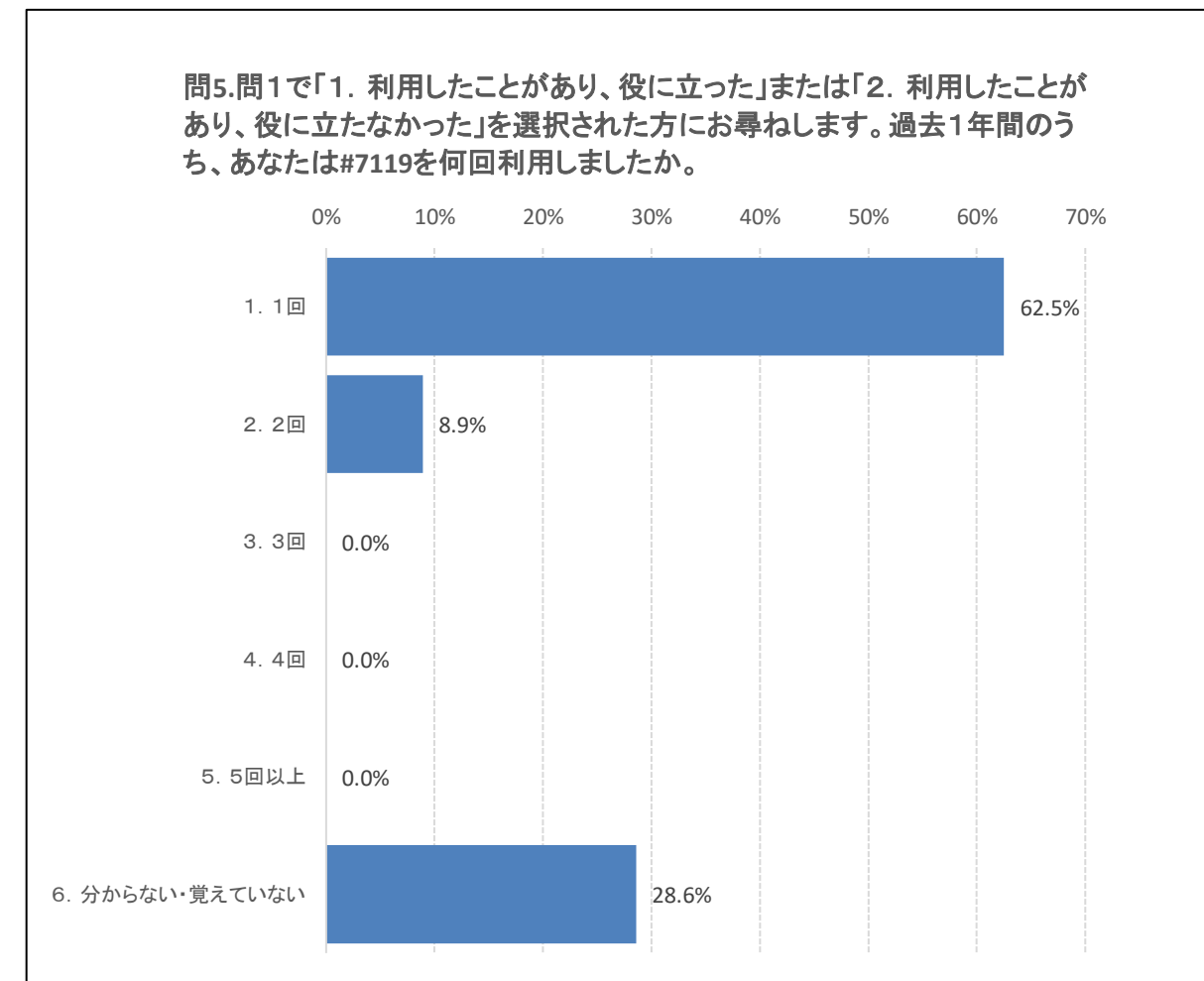


問3.問2で「2. 不適切だったと思う」または「3. どちらともいえない」を選択された方にお尋ねします。その理由についてご記入ください。(任意回答)→この設問(問3)に回答された方は問5へ(この設問に対する回答は任意ですので、未回答の方も問5へ)	回答数	回答対象者	比率
(回答者)	13	14	92.9%
総計	13		92.9%

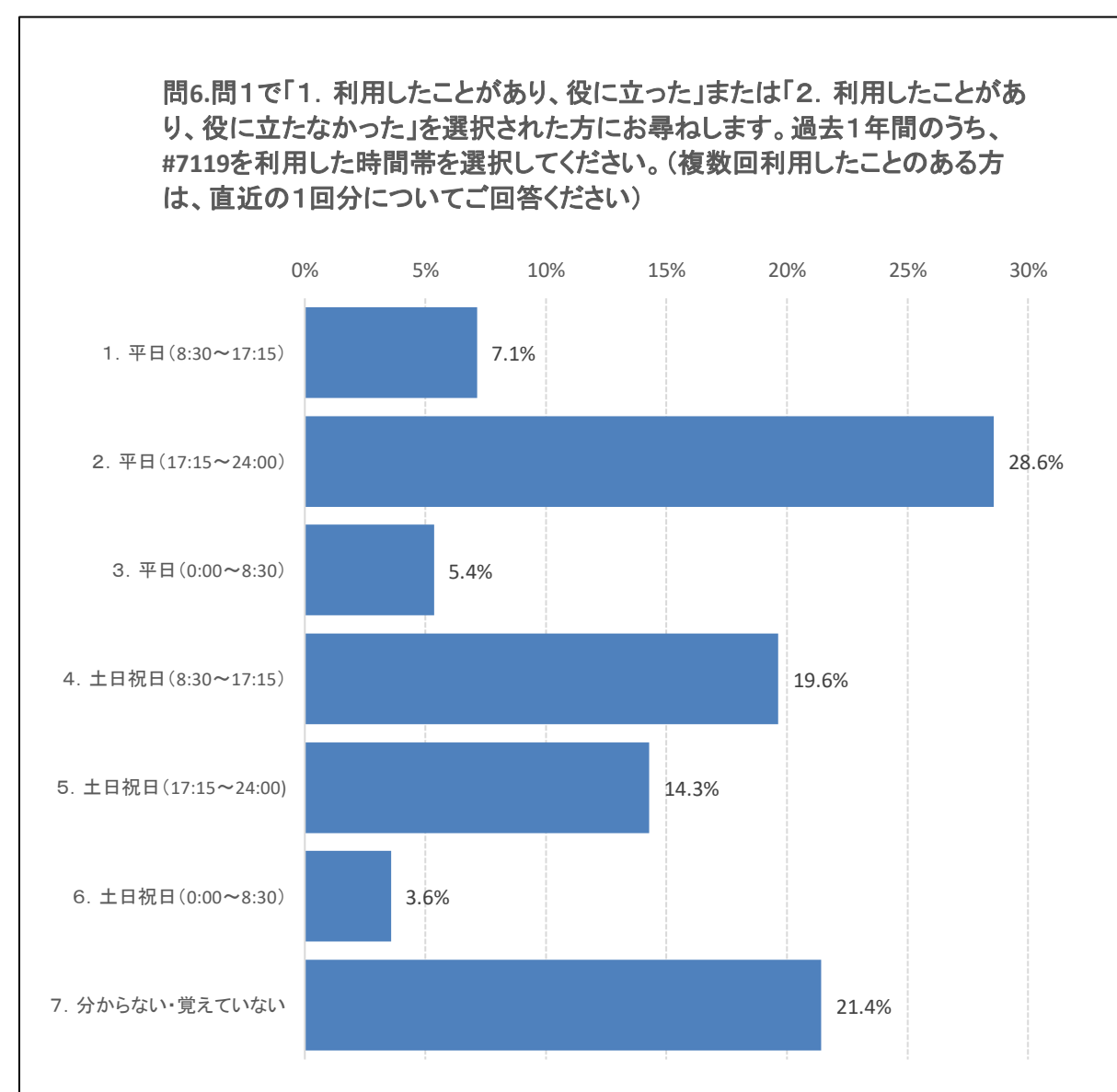
問4.問1で「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択された方にお尋ねします。#7119を利用されなかった理由について、最もよくあてはまるものを選択してください。→この設問(問4)に回答された方は問9へ	回答数	回答対象者	比率
1. 急病等にならなかったため、利用する機会がなかったから	88	115	76.5%
2. 急病等の際に「救急車を呼ぶかどうか」や「受診の要否」等について、特に迷わなかったから	22		19.1%
3. 電話での相談では不安だったから	2		1.7%
4. その他(自由意見記述欄あり)	3		2.6%
総計	115		100.0%



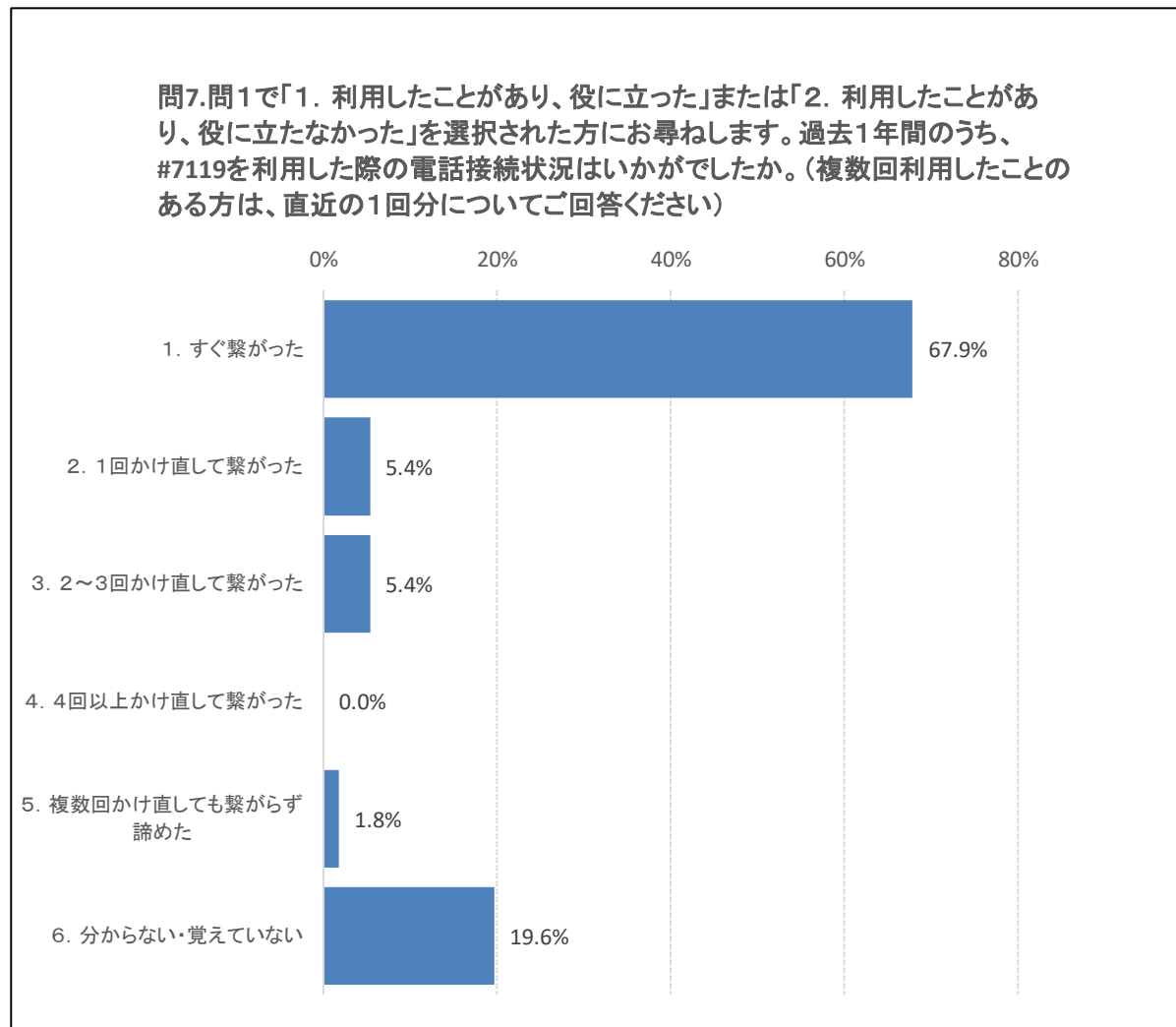
問5.問1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。過去1年間のうち、あなたは#7119を何回利用しましたか。	回答数	回答対象者	比率
1. 1回	35	56	62.5%
2. 2回	5		8.9%
3. 3回	0		0.0%
4. 4回	0		0.0%
5. 5回以上	0		0.0%
6. 分からない・覚えていない	16		28.6%
総計	56		100.0%



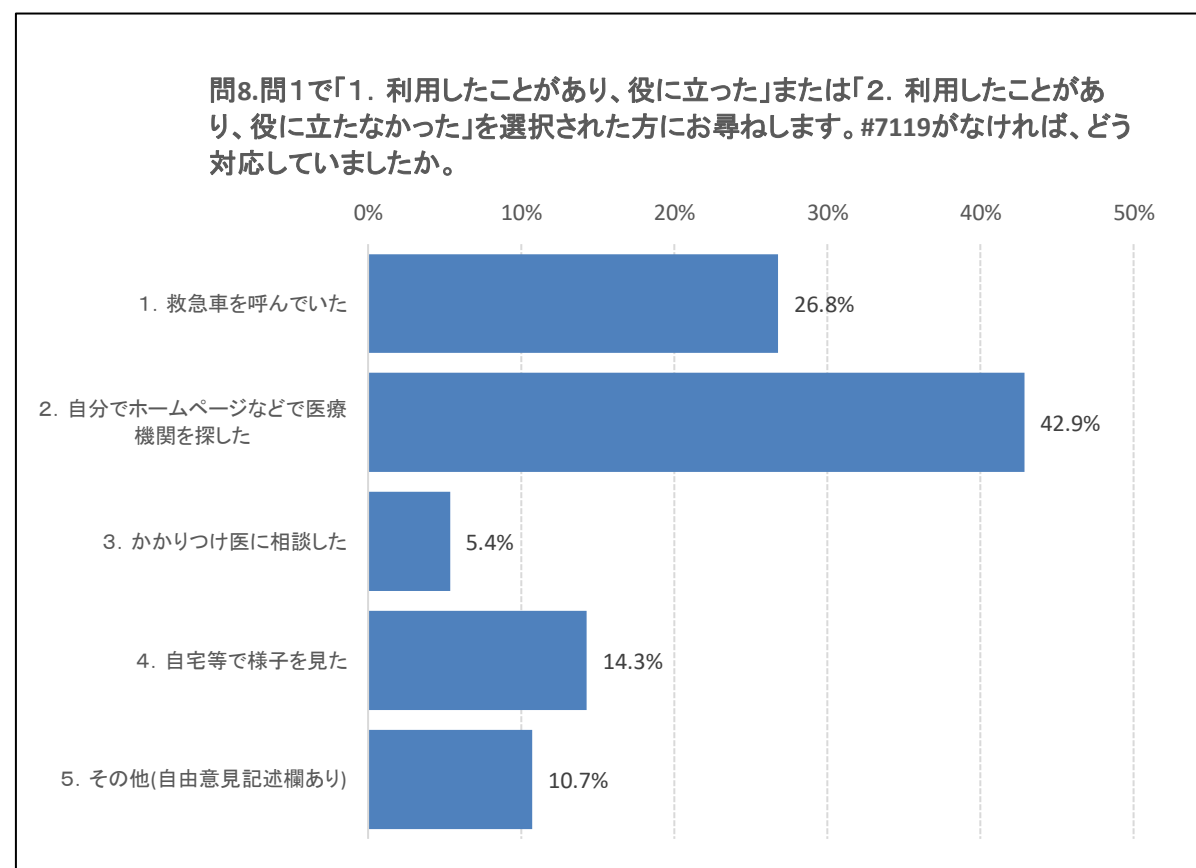
問6.問1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。過去1年間のうち、#7119を利用した時間帯を選択してください。(複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください)	回答数	回答対象者	比率
1. 平日(8:30~17:15)	4	56	7.1%
2. 平日(17:15~24:00)	16		28.6%
3. 平日(0:00~8:30)	3		5.4%
4. 土日祝日(8:30~17:15)	11		19.6%
5. 土日祝日(17:15~24:00)	8		14.3%
6. 土日祝日(0:00~8:30)	2		3.6%
7. 分からない・覚えていない	12		21.4%
総計	56		100.0%



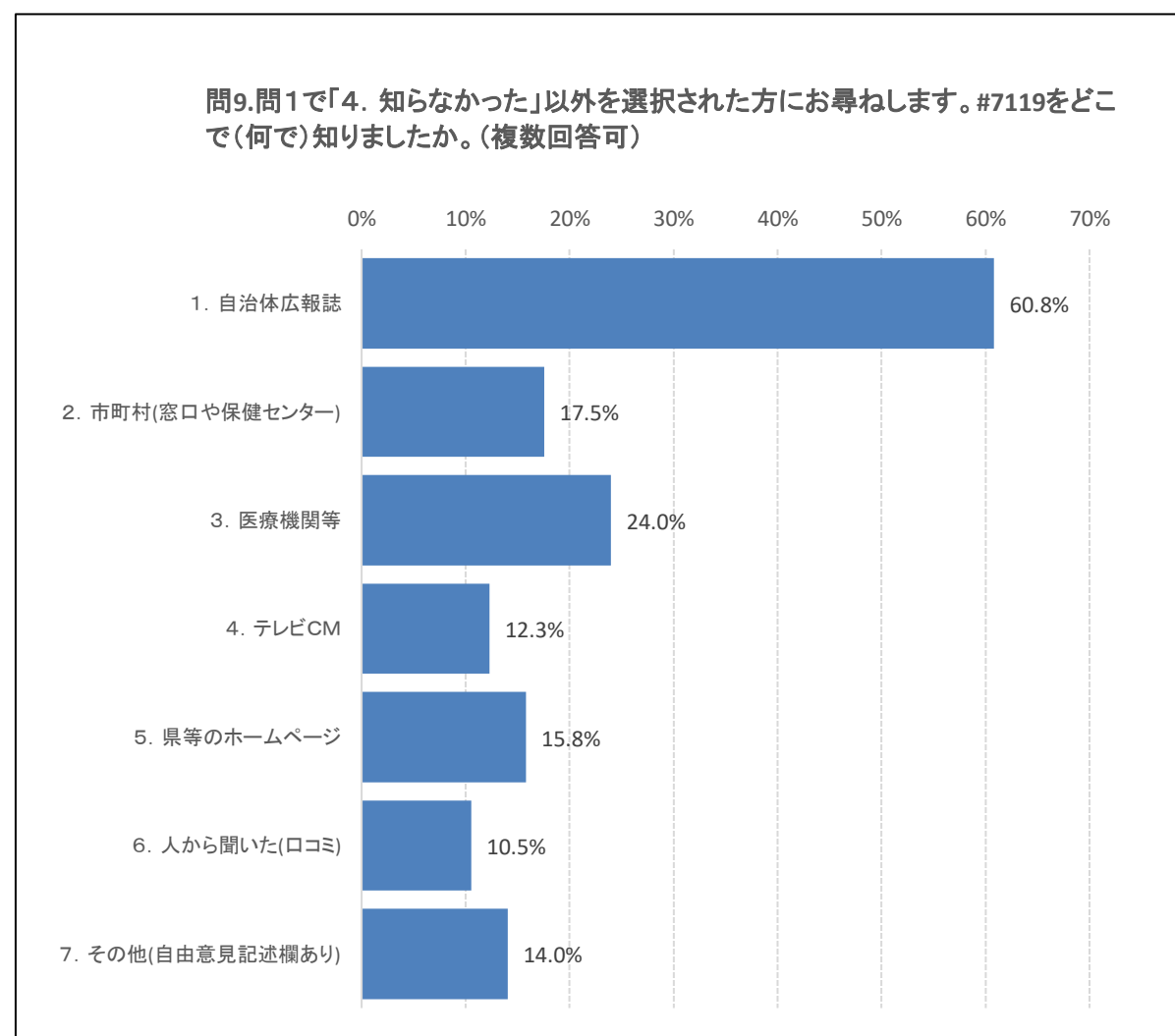
問7.問1で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。過去1年間のうち、#7119を利用した際の電話接続状況はいかがでしたか。(複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください)	回答数	回答対象者	比率
1. すぐ繋がった	38	56	67.9%
2. 1回かけ直して繋がった	3		5.4%
3. 2～3回かけ直して繋がった	3		5.4%
4. 4回以上かけ直して繋がった	0		0.0%
5. 複数回かけ直しても繋がらず諦めた	1		1.8%
6. 分からない・覚えていない	11		19.6%
総計	56		100.0%



問8.問1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。#7119がなければ、どう対応していましたか。	回答数	回答対象者	比率
1. 救急車を呼んでいた	15	56	26.8%
2. 自分でホームページなどで医療機関を探した	24		42.9%
3. かかりつけ医に相談した	3		5.4%
4. 自宅等で様子を見た	8		14.3%
5. その他(自由意見記述欄あり)	6		10.7%
総計	56		100.0%



問9.問1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。(複数回答可)	回答数	回答対象者	比率
1. 自治体広報誌	104	171	60.8%
2. 市町村(窓口や保健センター)	30		17.5%
3. 医療機関等	41		24.0%
4. テレビCM	21		12.3%
5. 県等のホームページ	27		15.8%
6. 人から聞いた(口コミ)	18		10.5%
7. その他(自由意見記述欄あり)	24		14.0%
総計	265		-



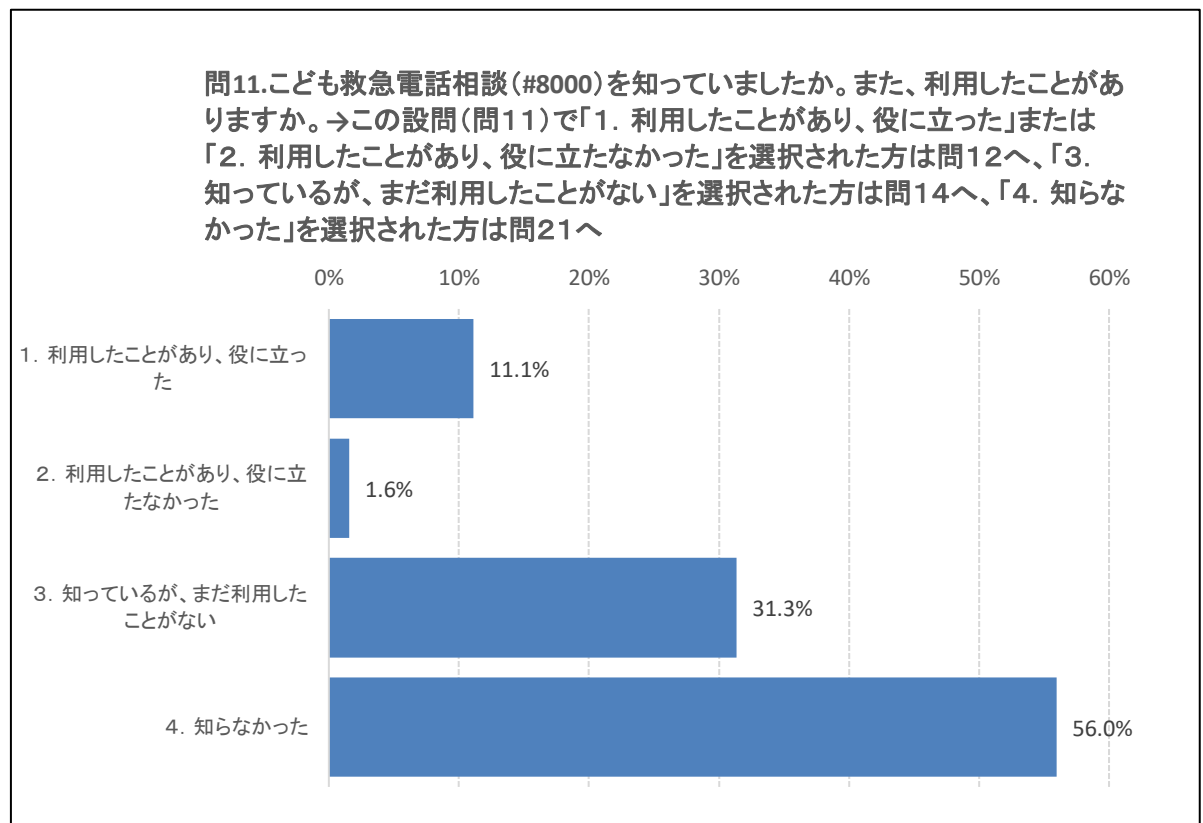
問10.問1で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお尋ねします。#7119について、ご意見等がありましたらご記入ください。(任意回答)	回答数	回答対象者	比率
(回答者)	47	151	31.1%
総計	47		31.1%

(任意回答) 一部抜粋

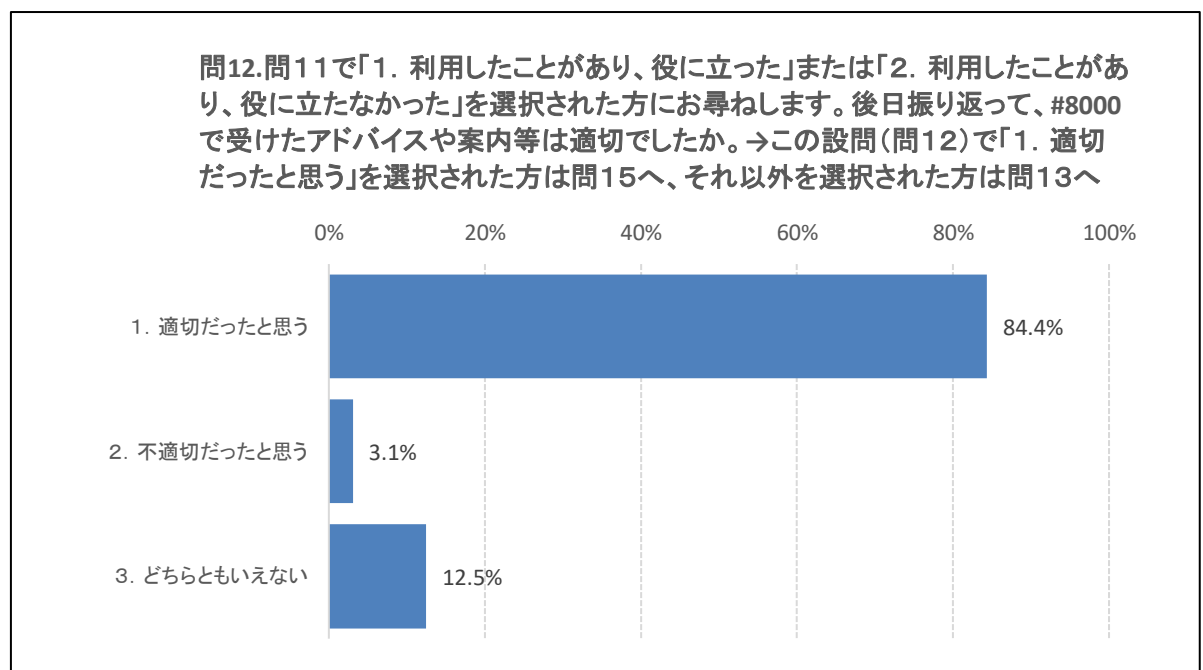
身内が急病の時に救急車を呼んでいいのかかわからずかけましたが、そういう場合は救急車を呼んでください等の的確なアドバイスがいただけたので、とても頼りになりました。SNS(旧Twitter)で知った情報でしたがとても役に立ちました。

自治体の広報誌に常時掲載をしていただければありがたいです。奈良県救急安心センター相談ダイヤルは常時使っていないので、とっさの時に相談ダイヤル番号を忘れて探さなければならないと思いますので。

問11.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(問11)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」を選択された方は問12へ、「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択された方は問14へ、「4. 知らなかった」を選択された方は問21へ	回答数	回答対象者	比率
1. 利用したことがあり、役に立った	28	252	11.1%
2. 利用したことがあり、役に立たなかった	4		1.6%
3. 知っているが、まだ利用したことがない	79		31.3%
4. 知らなかった	141		56.0%
総計	252		100.0%



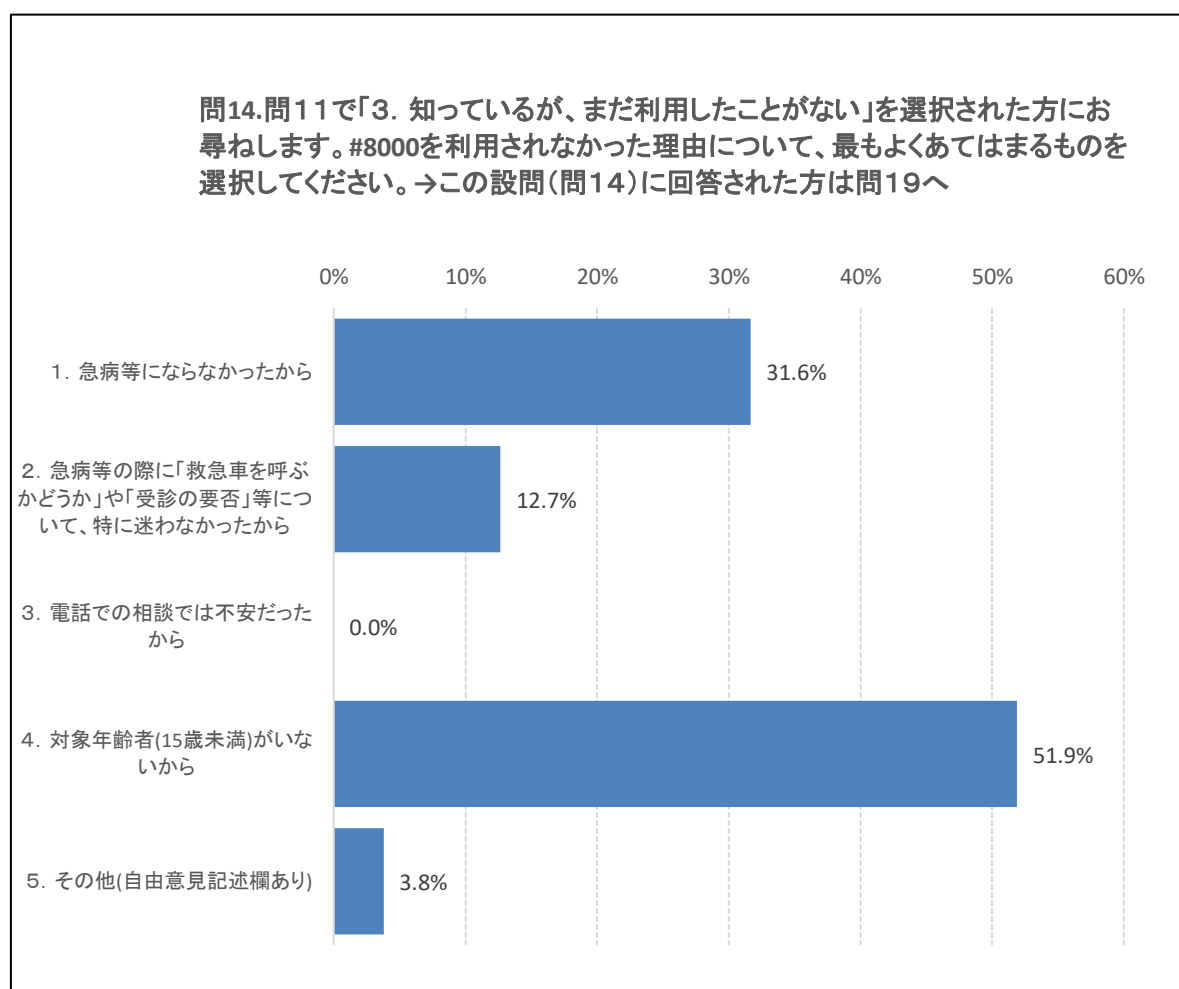
問12.問11で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。後日振り返って、#8000で受けたアドバイスや案内等は適切でしたか。→この設問(問12)で「1. 適切だったと思う」を選択された方は問15へ、それ以外を選択された方は問13へ	回答数	回答対象者	比率
1. 適切だったと思う	27	32	84.4%
2. 不適切だったと思う	1		3.1%
3. どちらともいえない	4		12.5%
総計	32		100.0%



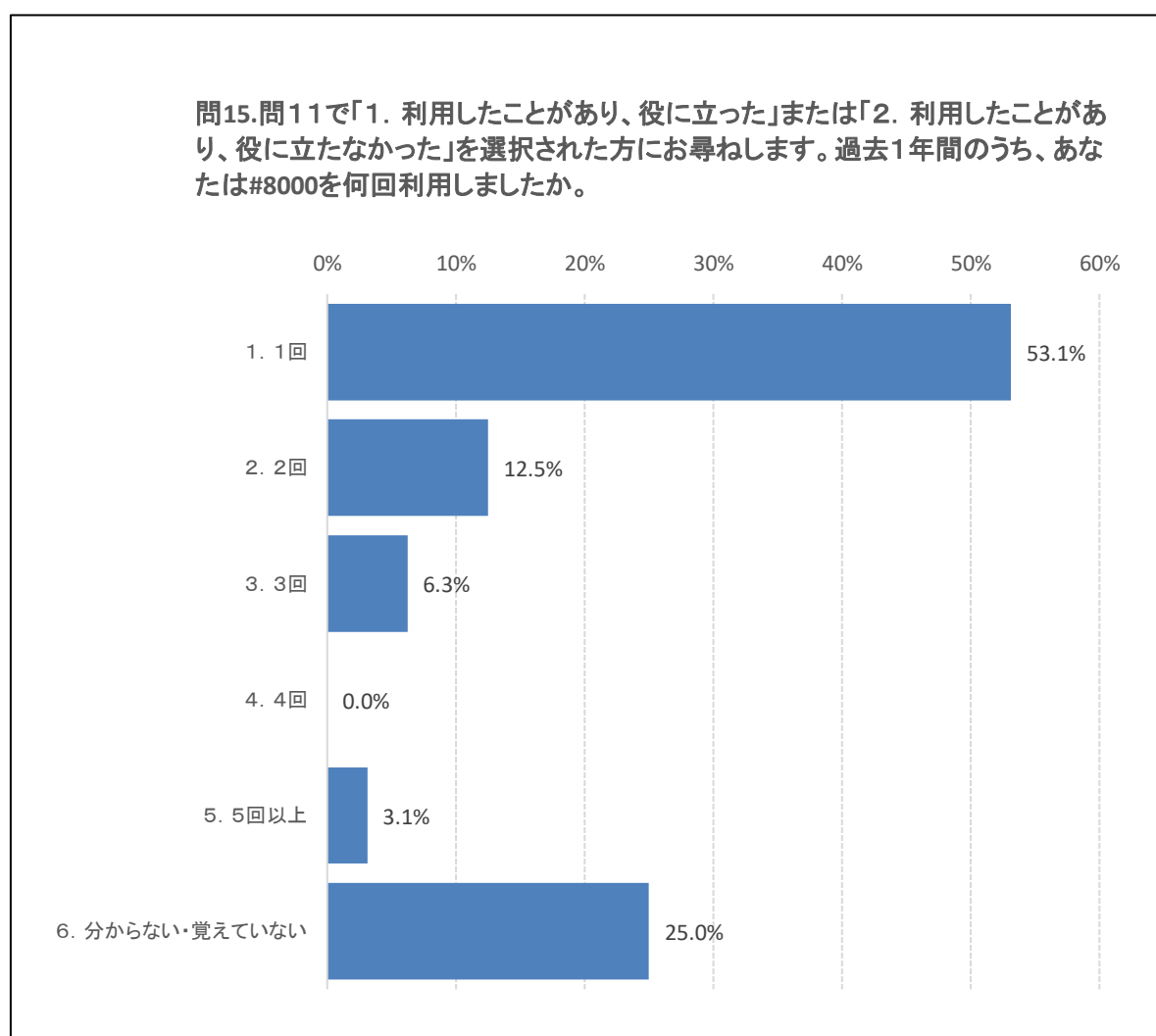
問13.問12で「2. 不適切だったと思う」または「3. どちらともいえない」を選択された方にお尋ねします。その理由についてご記入ください。(任意回答)→この設問(問13)に回答された方は問15へ(この設問に対する回答は任意ですので、未回答の方も問15へ)	回答数	回答対象者	比率
(回答者)	3	5	60.0%
総計	3		60.0%



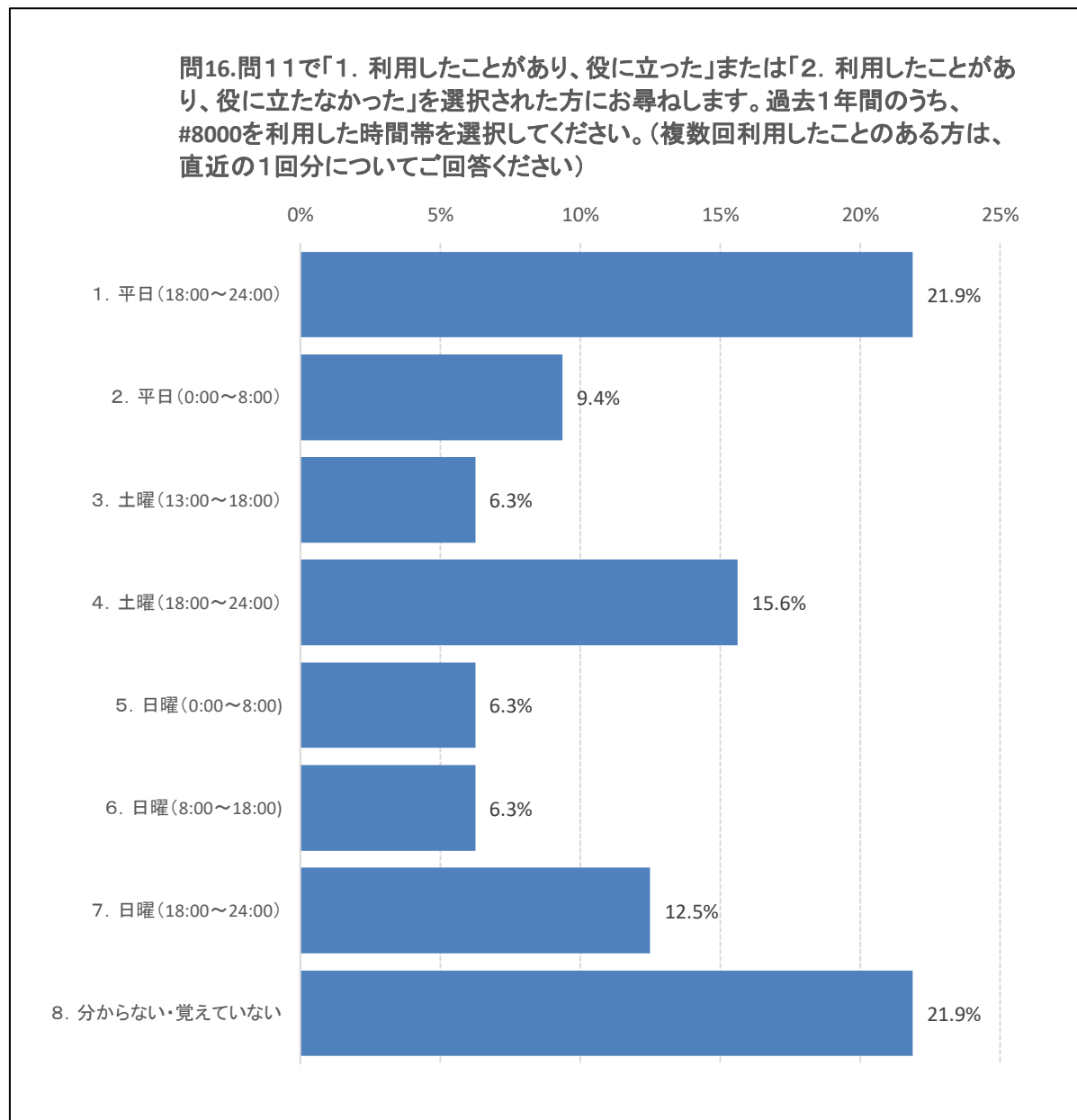
問14.問11で「3. 知っているが、まだ利用したことがない」を選択された方にお尋ねします。#8000を利用されなかった理由について、最もよくあてはまるものを選択してください。→この設問(問14)に回答された方は問19へ	回答数	回答対象者	比率
1. 急病等にならなかったから	25	79	31.6%
2. 急病等の際に「救急車を呼ぶかどうか」や「受診の要否」等について、特に迷わなかったから	10		12.7%
3. 電話での相談では不安だったから	0		0.0%
4. 対象年齢者(15歳未満)がいないから	41		51.9%
5. その他(自由意見記述欄あり)	3		3.8%
総計	79		100.0%



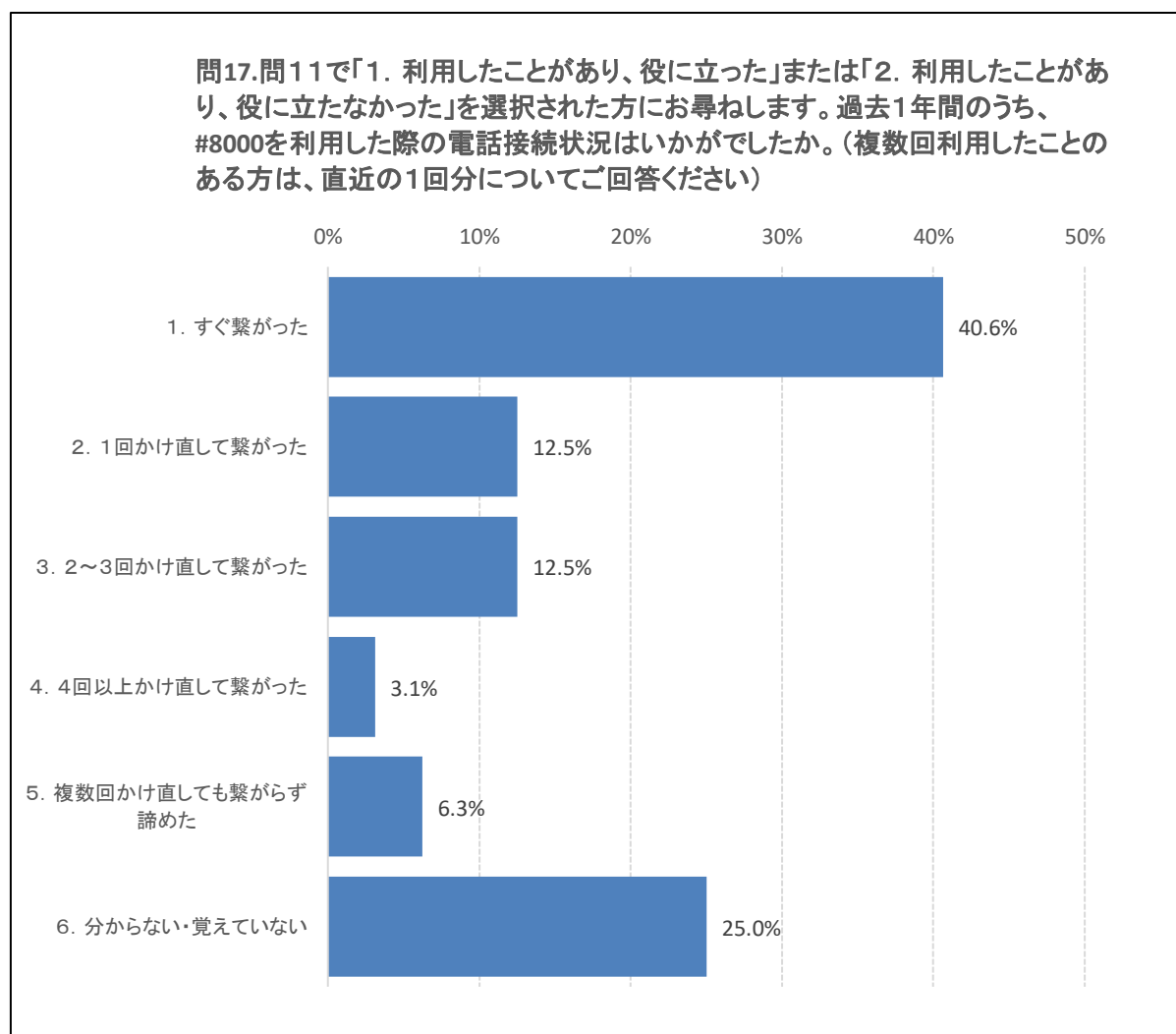
問15.問11で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。過去1年間のうち、あなたは#8000を何回利用しましたか。	回答数	回答対象者	比率
1. 1回	17	32	53.1%
2. 2回	4		12.5%
3. 3回	2		6.3%
4. 4回	0		0.0%
5. 5回以上	1		3.1%
6. 分からない・覚えていない	8		25.0%
総計	32		100.0%



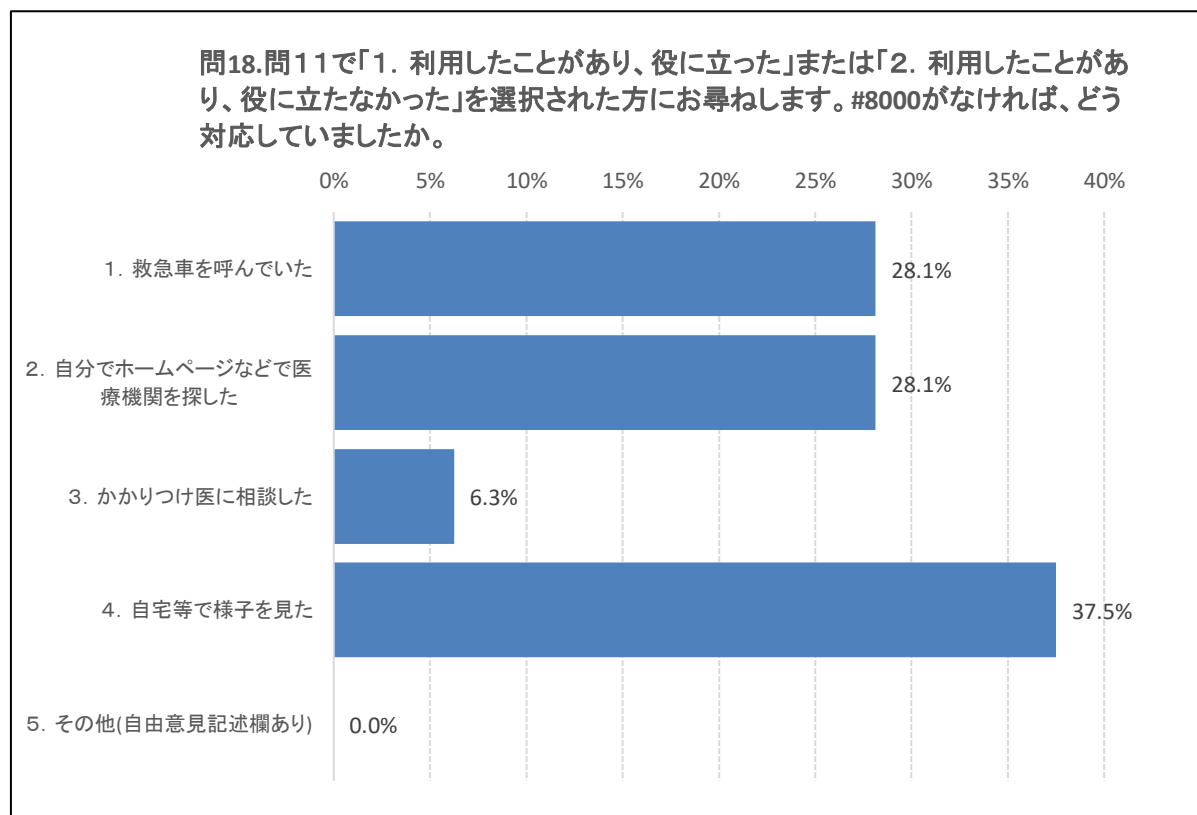
問16.問11で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。過去1年間のうち、#8000を利用した時間帯を選択してください。(複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください)	回答数	回答対象者	比率
1. 平日(18:00～24:00)	7	32	21.9%
2. 平日(0:00～8:00)	3		9.4%
3. 土曜(13:00～18:00)	2		6.3%
4. 土曜(18:00～24:00)	5		15.6%
5. 日曜(0:00～8:00)	2		6.3%
6. 日曜(8:00～18:00)	2		6.3%
7. 日曜(18:00～24:00)	4		12.5%
8. 分からない・覚えていない	7		21.9%
総計	32		100.0%



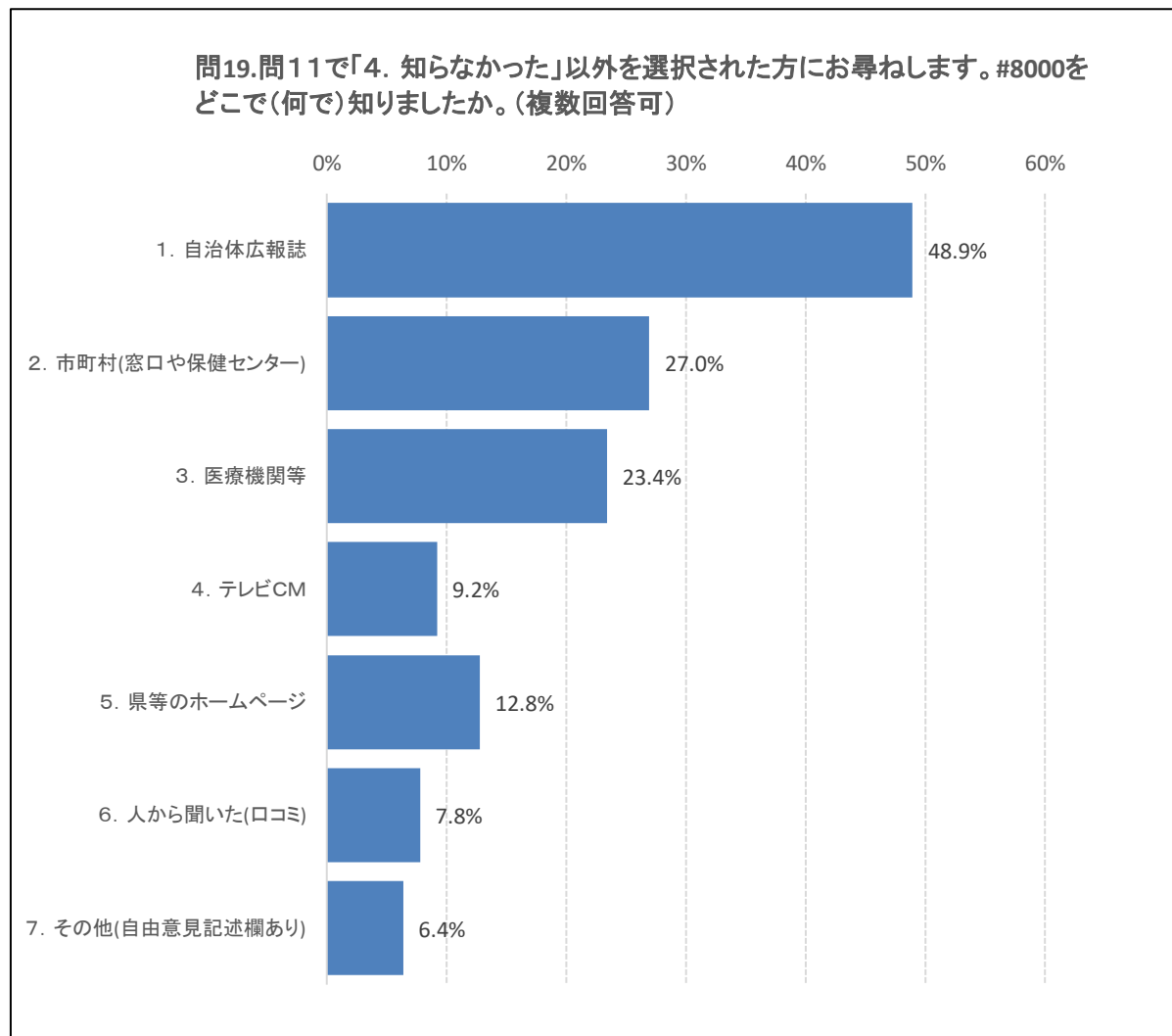
問17.問11で「1. 利用したことがあり、役に立った」または「2. 利用したことがあり、役に立たなかった」を選択された方にお尋ねします。過去1年間のうち、#8000を利用した際の電話接続状況はいかがでしたか。(複数回利用したことのある方は、直近の1回分についてご回答ください)	回答数	回答対象者	比率
1. すぐ繋がった	13	32	40.6%
2. 1回かけ直して繋がった	4		12.5%
3. 2～3回かけ直して繋がった	4		12.5%
4. 4回以上かけ直して繋がった	1		3.1%
5. 複数回かけ直しても繋がらず諦めた	2		6.3%
6. 分からない・覚えていない	8		25.0%
総計	32		100.0%



問18.問11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。#8000がなければ、どう対応していましたか。	回答数	回答対象者	比率
1. 救急車を呼んでいた	9	32	28.1%
2. 自分でホームページなどで医療機関を探した	9		28.1%
3. かかりつけ医に相談した	2		6.3%
4. 自宅等で様子を見た	12		37.5%
5. その他(自由意見記述欄あり)	0		0.0%
総計	32		100.0%



問19.問11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。(複数回答可)	回答数	回答対象者	比率
1. 自治体広報誌	69	141	48.9%
2. 市町村(窓口や保健センター)	38		27.0%
3. 医療機関等	33		23.4%
4. テレビCM	13		9.2%
5. 県等のホームページ	18		12.8%
6. 人から聞いた(口コミ)	11		7.8%
7. その他(自由意見記述欄あり)	9		6.4%
総計	191		-

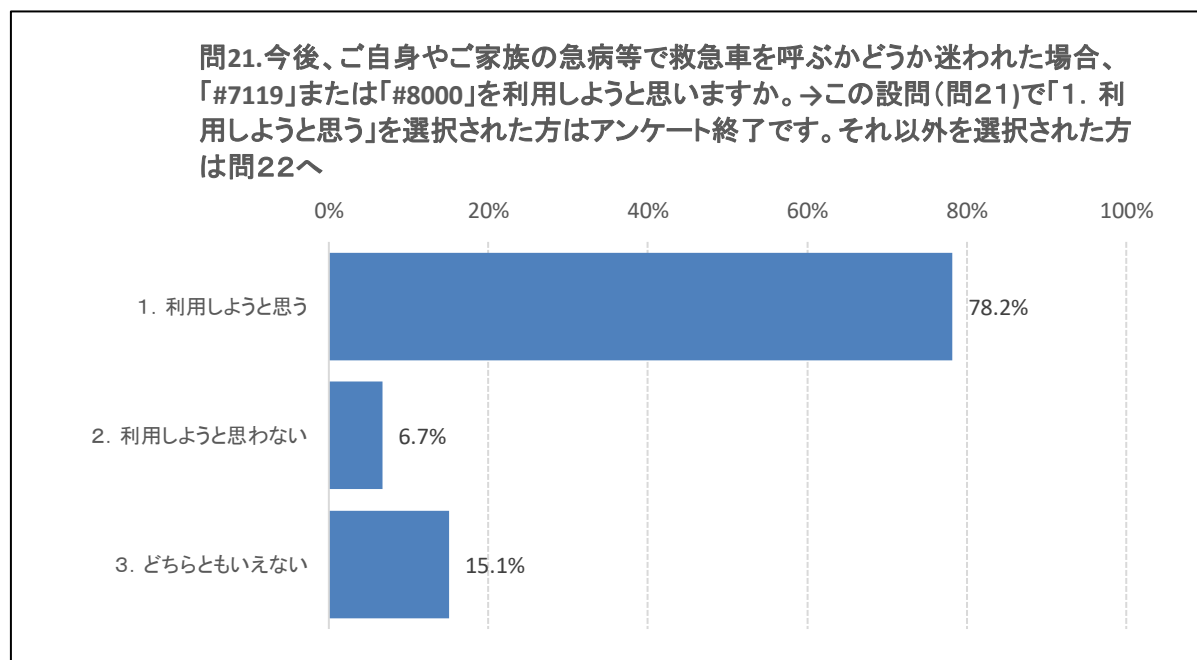


問20.問11で「4. 知らなかった」以外を選択された方にお尋ねします。#8000について、ご意見等がありましたらご記入ください。(任意回答)	回答数	回答対象者	比率
(回答者)	21	141	14.9%
総計	21		14.9%

(任意回答) 一部抜粋

とても丁寧に対応して下さいました。特に、連絡する時事前に聞かれる事をまとめて記載しておいてもらえると電話口で慌てずに伝えられそうです。(啓発時のチラシや広報など)

問21.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」を利用しようと思いませんか。→この設問(問21)で「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。それ以外を選択された方は問22へ	回答数	回答対象者	比率
1. 利用しようと思う	197	252	78.2%
2. 利用しようと思わない	17		6.7%
3. どちらともいえない	38		15.1%
総計	252		100.0%



問22.問21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
(回答者)	37	55	67.3%
総計	37		67.3%