

令和6年度 第2回市政モニターアンケート調査結果

1 アンケート内容

(1) アンケートテーマ

救急安心センターひめじ(#7119)に関するアンケート(所管課:地域医療課)

(2) アンケート目的

救急安心センターひめじ(#7119)の認知度や利用状況等を把握し、今後の地域医療に関する施策の検討材料とするため

(3) アンケート項目

11項目

- ・#7119の認知度について
- ・#7119の利用の有無について
- ・#7119を利用した感想について
- ・#7119の周知方法 など

(4) アンケート対象

令和6年度市政モニター(241名)

令和6年度高校生モニター(63名)

(5) アンケート方法

姫路市オンライン手続ポータルサイトを活用

(6) アンケート期間

令和6年10月1日(火)から令和6年10月14日(月)まで

2 回答状況

(1) 有効回答数

240

(2) 回答率

78.9%

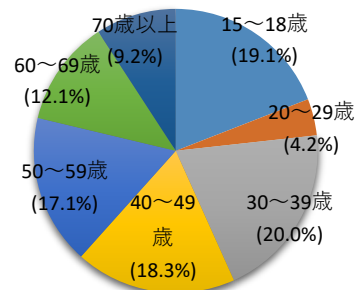
(3) 回答集計

次ページ以降のとおり

アンケート回答者の属性

年齢

15～18歳	46	(19.1%)
20～29歳	10	(4.2%)
30～39歳	48	(20.0%)
40～49歳	44	(18.3%)
50～59歳	41	(17.1%)
60～69歳	29	(12.1%)
70歳以上	22	(9.2%)



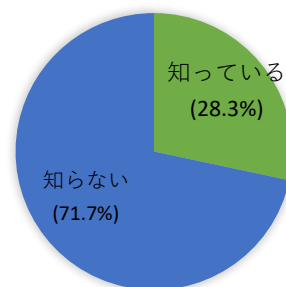
性別

男性	55	(22.9%)
女性	182	(75.8%)
その他	3	(1.3%)

質問1

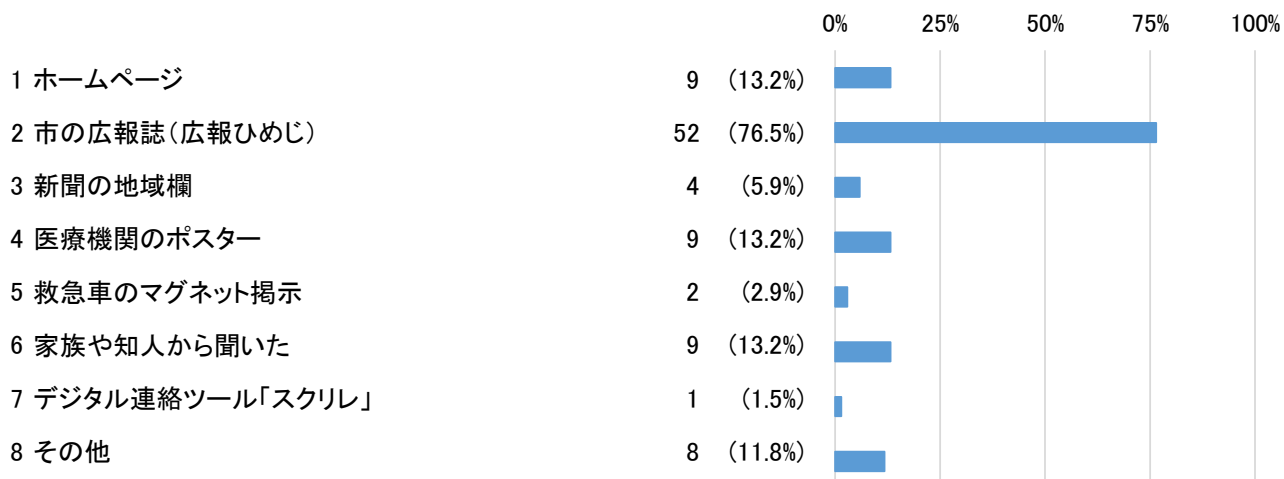
姫路市では、令和6年1月から救急医療相談や医療機関案内を行う「救急安心センターひめじ（＃7119）」を開設しましたが、知っていますか。

1 知っている	68	(28.3%)
2 知らない	172	(71.7%)



質問2

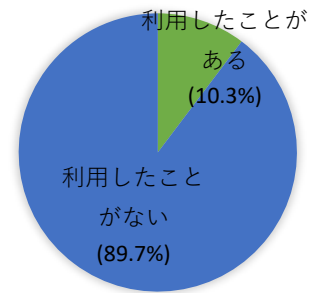
問1において「知っている」と答えられた方におたずねします。「救急安心センターひめじ（＃7119）」のことをどうやって知りましたか。（複数回答可）



質問3

問1において「知っている」と答えられた方におたずねします。「救急安心センターひめじ(#7119)」を利用したことがありますか。

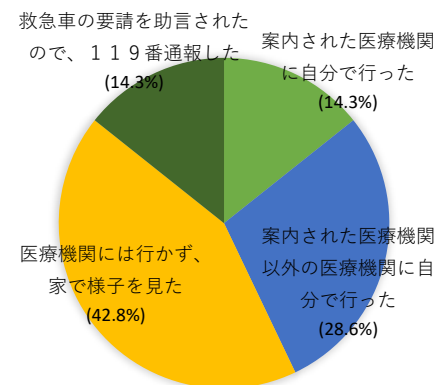
1 利用したことがある	7 (10.3%)
2 利用したことがない	61 (89.7%)



質問4

問3において「利用したことがある」と答えられた方におたずねします。相談後、どうされましたか。

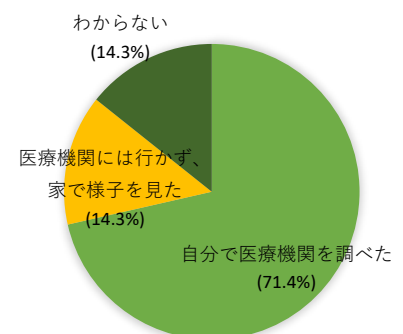
1 案内された医療機関に自分で行った	1 (14.3%)
2 案内された医療機関以外の医療機関に自分で行った	2 (28.6%)
3 医療機関には行かず、家で様子を見た	3 (42.8%)
4 救急車の要請を助言されたので、119番通報した	1 (14.3%)
5 救急車の要請を助言されなかったが、119番通報した	0 (0.0%)
6 その他	0 (0.0%)



質問5

問3において「利用したことがある」と答えられた方におたずねします。「救急安心センターひめじ(#7119)」がなかったら、どうしていたと思いますか。

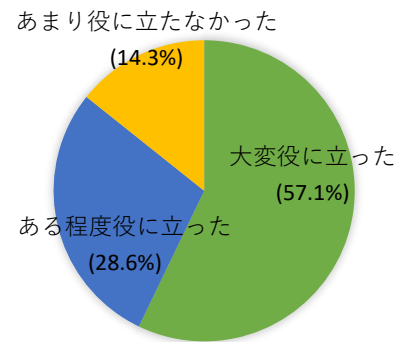
1 自分で医療機関を調べた	5 (71.4%)
2 119番通報して、救急車を要請していた	0 (0.0%)
3 医療機関には行かず、家で様子を見た	1 (14.3%)
4 わからない	1 (14.3%)
5 その他	0 (0.0%)



質問6

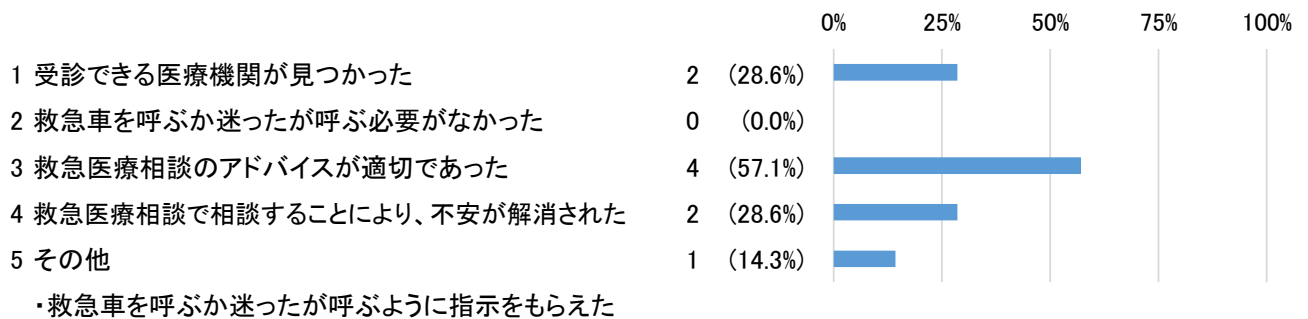
問3において「利用したことがある」と答えられた方におたずねします。利用した結果、役に立ちましたか。

1 大変役に立った	4 (57.1%)
2 ある程度役に立った	2 (28.6%)
3 あまり役に立たなかった	1 (14.3%)
4 全く役に立たなかった	0 (0.0%)



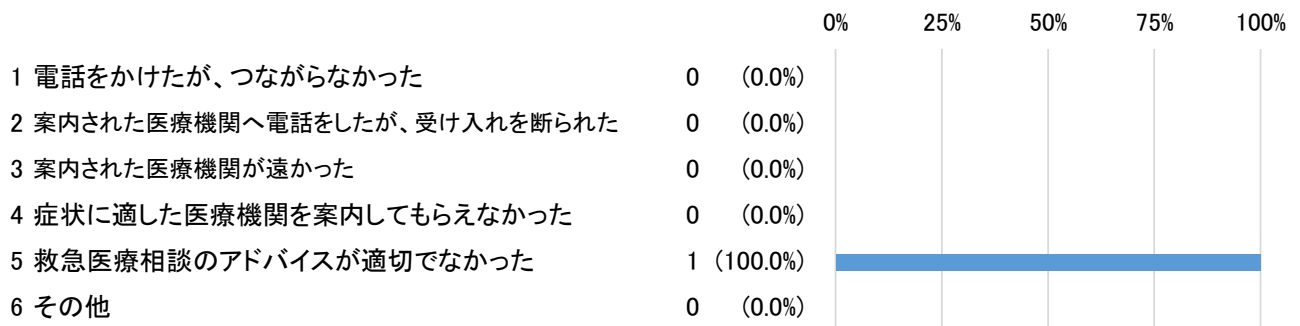
質問7

問6において「大変役に立った」、「ある程度役に立った」と答えられた方におたずねします。理由は何ですか。(複数回答可)



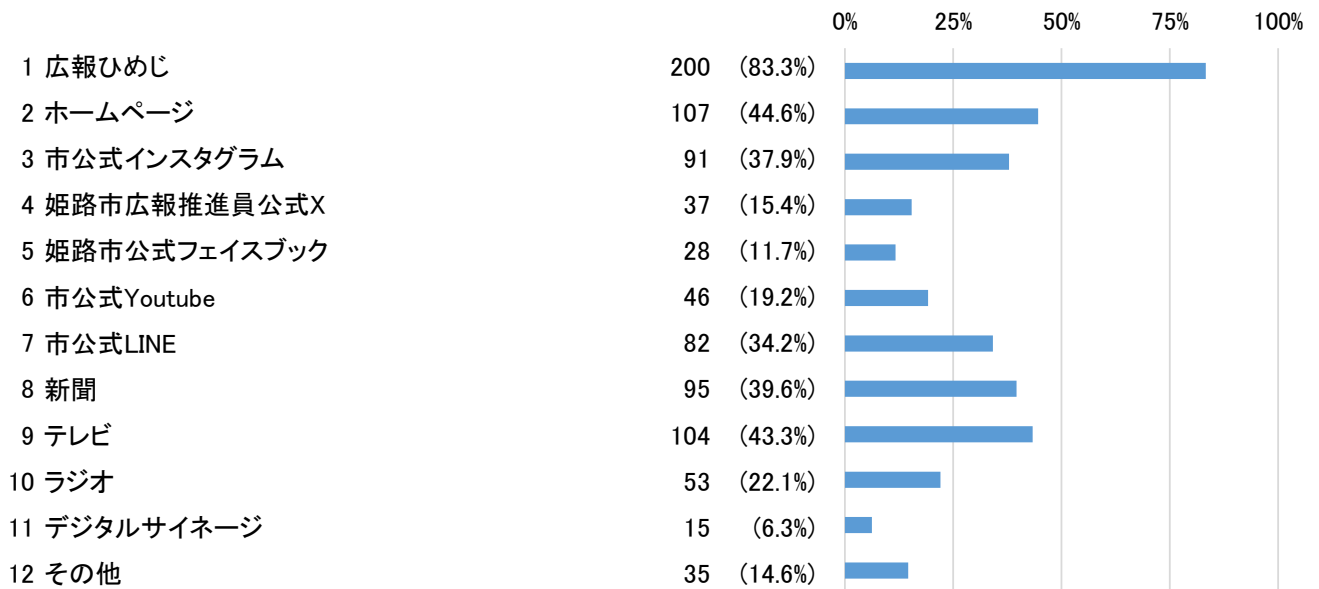
質問8

問6において「あまり役に立たなかった」、「全く役に立たなかった」と答えられた方におたずねします。理由は何ですか。(複数回答可)



質問9

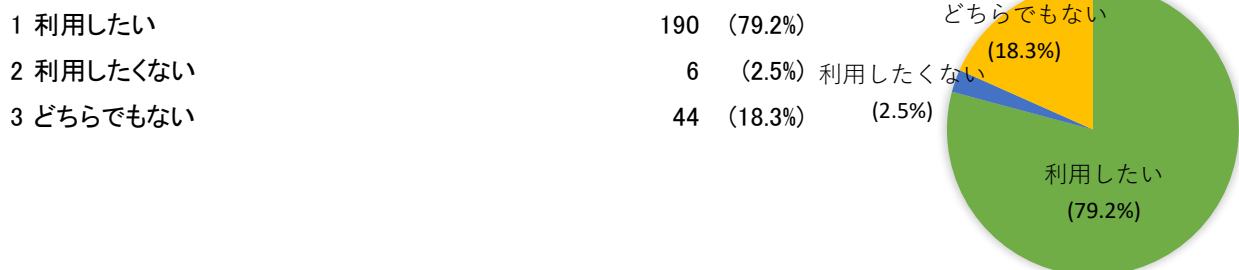
「救急安心センターひめじ（＃7119）」を周知するためには、どのような方法が効果的だと思いますか。（複数回答可）



- ・町内会の掲示板や地域の放送
- ・自治会の回覧板
- ・学校のお知らせや配布物
- ・学校の保健の授業
- ・口コミ
- ・商業施設・病院・駅・保育園・公民館、公共施設などへのチラシの配布や貼り出し
- ・映画館の広報コーナー
- ・＃7119を利用方法を記載した、冷蔵庫や目につくところに置いておけるしっかりとした形の紙を各家庭に配布
- ・学校や公共施設の救急講演会など
- ・インターネット広告
- ・紙面でのお知らせ（ハガキ・マグネットシート）や簡単なハガキ大サイズくらいのパンフレット
- ・ウイंक等の地域のメディア

質問10

今後、急な病気やケガをした時に、「救急安心センターひめじ（＃7119）」を利用しようと思いますか。



質問11

「救急安心センターひめじ（＃7119）」や姫路市の救急医療について、ここが足りない、こうあってほしい等、ご意見がありましたら、自由にご記入ください。

- ・＃7119の対応は満足。しかし、休日夜間センターへ電話するよう指示され、そこでの対応に不信感がある（詳しくヒアリングされず、質問に真摯に回答されない印象）。＃にかけなおし、適切な病院へ。結果、脳梗塞。
- ・車がない人や公共交通機関の利用が難しい時、受信先へのアクセス方法の案内・手配があると助かる。
- ・素人では緊急度が判断しにくい相談できるところがあるのはとてもよい。市民に当然のように周知してもらい不要な救急車の出動が減るといいと思う。最終的には救急車を有料化させてほしい。
- ・救急車を呼ぶかなどの相談をいつでもできるのはとてもいいことだと思います。ですが、周りの友達も救急安心センターひめじについて知らないと言った子が多かったので、知ってもらうことが必要だと思います。
- ・救急安心センターひめじは心強いものだと感じました。私自身が情報不足なのもありますが、このような機関があるのをより多くの人に知ってもらって姫路市民がいざという時に頼れるところになってほしいです。
- ・以前母が転倒して痛みが酷かった時、車で病院に問い合わせたがたらい回しにあった。
- ・休日夜間救急センターでの診療の待ち時間が長い
- ・姫路市の広さの割に救急で受け入れてくれる施設が少ないイメージがあります。そもそもどこで救急医療を受けられるかわかっていないのですが。さらなる周知が必要だと思います。
- ・どの程度で連絡したらよいか判断に悩むこともあります。悩んだ末に連絡するので寄り添って対応してほしいです。
- ・受け入れ体制がとれる病院が増えるといいなと思います。なかなか受け入れられずたらい回しにされたら怖いので。
- ・駅など目立つところに掲示したら色んな人に伝わると思う。救急安心センター姫路自体は便利なサービスだと思うので。
- ・急なときは電話が良いですが、気軽に相談できるようチャット形式もあればいいとおもう
- ・救急119番との違いが分からない、緊急時は救急119番は電話すると思う。周知が進んでいないと思う。
- ・丁寧に対応していただいたので、いつでも電話がつながるように人員配置を手厚くし続けて欲しいです。
- ・受入先病院の把握等情報の収集
- ・急病センターでの受け入れの拡充。急病センターを使うくらいだから、不安だし、しんどくて我慢できないというのをわかってほしいと思ったことがあります。
- ・存在の周知が足りない。病院の案内までしてくれるのか、救急車の手配までしてくれるのか分からないのでそこまで表記してほしい
- ・夜間急病センターもあり、はり姫も出来たので何かあった際の受け入れ先も安心しています。
- ・受診可能な医療機関の紹介を的確にしてほしい
- ・相談員「看護師【等】」と書いてあるのを見て、医師もいる？と思った。医師がいるなら利用したい。紛らわしい表記だと感じた。
- ・対象医療機関がわかるようなリストがあれば有難い
- ・以前の経験より。救急車は不用でも救急で対処が必要な場合、電話相談すると救急車を呼んでくださいと。無駄すぎる。救急病院電話連絡してくれ、その後自力受診が可能な繋ぎ役的なシステムが必要。
- ・①救急対応の医療機関を増やしてほしい。②軽傷者の基準を設け、軽傷者の有料化を図り不要不急の要請を抑制してほしい。
- ・①発熱患者の搬送受け入れ病院の公表、②周産期の搬送受け入れ病院の公表と受入体制強化。私は妊婦のときに原因不明の発熱で、姫路市内でどこにも見てもらえず、神戸市立中央市民病院まで行きました。
- ・使うときの目安など細かく知りたい
- ・年末や年度末に広報誌などで利用状況を掲載してさらに周知を図るとよいと考えます。
- ・各家庭に広く浸透するために、ステッカーなどの配布があればよいと思う。
- ・顔が見えず声だけでアドバイスされるので、何か他人ごとのように感じてしまった。こちらが焦って電話してるのに、何か機械が答えてるかのようだった。
- ・スマホや固定電話から（7119）と電話すればいいのですか？
- ・小さい子どもがいる家庭や高齢者、特に独居の方、持病のある方などが緊急時に対応できるかが心配です。ショッピングモールや駅前、地域の掲示板など、人が行き交う場所にポスターを掲示すると効果的だと思います。
- ・救急車が到着してから搬送先が決まるまでの時間が短縮する対策。
- ・夜間に診察してもらえる病院がたくさんあってほしいです
- ・姫路夜間急病センターのグーグルマップの口コミがとても低くて、行く意味がなかったと書いている人や適当な対応だったと書いている方が多いのでそれらを読んだ時、いつか利用する時不安だなと思いました。

- ・ 番号が覚えにくい。語呂合わせなど覚えやすくした方が利用しやすい。
- ・ オペレーターが対応いただけるのか？又その質は？ボタンを押させて結果程度低い人につながれば最低、
- ・ 休日に対応してくれるところが少ない気がします
- ・ 救急安心センターひめじに問い合わせたことはないが、直ぐに繋がるのか、手遅れにならないのか、不安です。
- ・ 知人が利用しようとしたが、ずっと話し中でつながらなかったと聞きました。意味が無いのでは。
- ・ 利用した事がないけど、皆が使えて受け入れの病院がすぐに見つかるようにして欲しい。夜中だと受け入れ先がなかなかなくて救急車が動かないこともあるようなので
- ・ 駐車場の係の人の対応何方すぎて急いでいるのに間に合わない
- ・ 電話では伝えきれない場合もあるのでテレビ電話対応とかあってもいいかも？
- ・ 困った時にどうしようかと思わないために、もっとみんなが知って欲しい情報を、教えて欲しいです。回覧も回ってこなくなり、知る術がなく、すこし不安です。
- ・ 実際にどういう症例の連絡があるか具体的例が分かると利用しやすい。かけていいのか悩む。
- ・ 乳幼児を育てていますが、市内でも北側なので、高度医療施設や医師会の救急外来まで距離があるため、土日や夜間の急変が起こったときに不安です。
- ・ 救急が必要な事は頻繁ではないので、いざ必要になった時にわからないことが多い。救急以外でも、医療などの問い合わせができる窓口があって、救急と連携できていたら良いと思う。
- ・ 相談員には定期的に研修はされるのか。
- ・ 救急車を呼んでも受け入れ先が見つからず長時間待つことが多い。病床不足もあるだろうが、人手不足もあるのでは？
- ・ 病院を案内していただきましたが小児外科の担当者がいませんでした。どこの病院が何科を担当しているか把握していただき親が何度も病院に電話することがないようにして欲しいです
- ・ 救急車の利用についての逼迫している現状を市民に広報紙などで説明し、適正な利用を周知する
- ・ 年齢を考えるとこれからお世話になる機会が出てくると思います。お医者さんや看護師さんの確保等大変かと思いますが、出来るだけ専門の先生に診てもらえたらありがたいです。
- ・ 四六時中かけるところが同じだったらわかりやすいと思う。ここに付けていいのか迷ったときも気軽にかけれて、もし違ったらそのまま転送してくれるなどのサービス。
- ・ 緊急時に電話をしたときに、こんな程度で大したことないと思われたり、威圧的な返答がありそうで相談をするのに勇気がいる。
- ・ どのようなことが相談できるのか？
- ・ 夜間救急は軽傷者を早く返す工夫(看護師などが対応して翌日に回すなど)して医者への負荷を減らす
- ・ 最近では知りませんが、急な事もあり先生方も横柄で大雑把な治療しかしてもらえなかった記憶があるので、そういう事はやめて欲しいです
- ・ 救急安心センターの役割が見えにくい
- ・ 看護師や受付などの対応がかなり悪いので利用しにくいので改善してほしい。
- ・ 夜間救急や休日救急が私の自宅からだといし大変混雑するので西側に一箇所増えたと分散するので利用しやすくなると思います
- ・ 姫路市の119番を救急安心センターひめじが仲介して必要に応じて119番を手配してくれると利便性が良いと思います