

令和8年度 第1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ょうご(#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ょうご(#7119)に関する意見等を調査し、今後の広報等を行う上で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
- ・#7119の利用状況
- ・#7119の周知方法について など

(4) アンケート対象

令和8年度市政モニター(264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8年7月6日(月)から令和8年7月31日(金)まで

2 回答状況

(1) 回答数

223

(2) 回答率

84.5%

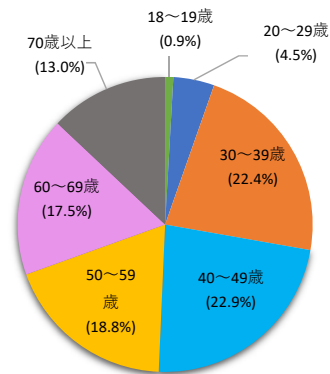
(3) 回答集計

次ページ以降のとおり

アンケート回答者の属性

年齢

18～19歳	2	(0.9%)
20～29歳	10	(4.5%)
30～39歳	50	(22.4%)
40～49歳	51	(22.9%)
50～59歳	42	(18.8%)
60～69歳	39	(17.5%)
70歳以上	29	(13.0%)



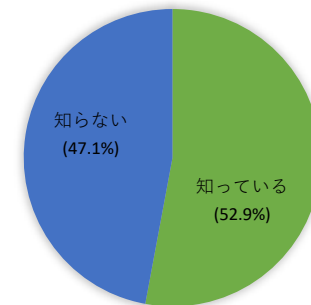
性別

男性	62	(27.8%)
女性	159	(71.3%)
その他	2	(0.9%)

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)」を開始し、令和7年7月からは兵庫県全域で「救急安心センターひょうご(#7119)」として事業を実施していますが、#7119を知っていますか。

1 知っている	118	(52.9%)
2 知らない(問10へ)	105	(47.1%)



質問2

(※問2で「1. 知っている」と回答した方へ)「救急安心センターひょうご(#7119)」のことをどうやって知りましたか。(複数回答可)

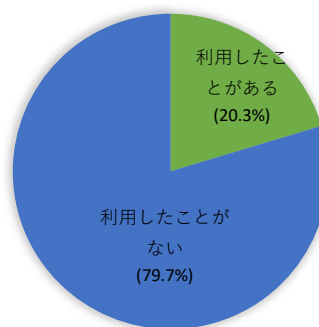
			0%	25%	50%	75%	100%
1 ホームページ	20	(16.9%)					
2 市の広報誌(広報ひめじ)	85	(72.0%)					
3 新聞の地域欄	15	(12.7%)					
4 医療機関のポスター	23	(19.5%)					
5 救急車のマグネット掲示	2	(1.7%)					
6 家族や知人から聞いた	22	(18.6%)					
7 その他	10	(8.5%)					

・職場での周知、インターネットの広告、テレビ、チラシ、学校からの案内

質問3

(※問2で「1 知っている」と回答した方へ)「救急安心センターひょうご(#7119)」を利用したことがありますか。

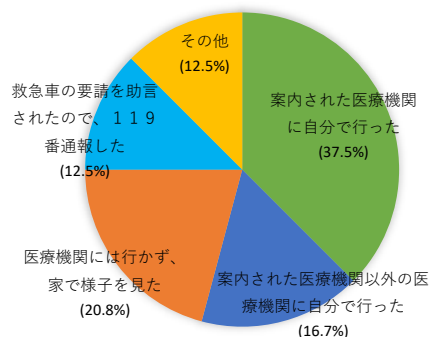
1 利用したことがある	24 (20.3%)
2 利用したことがない(問10へ)	94 (79.7%)



質問4

(※問4で「1 利用したことがある」と回答した方へ)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	9 (37.5%)
2 案内された医療機関以外の医療機関に自分で行った	4 (16.7%)
3 医療機関には行かず、家で様子を見た	5 (20.8%)
4 救急車の要請を助言されたので、119番通報した	3 (12.5%)
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	3 (12.5%)

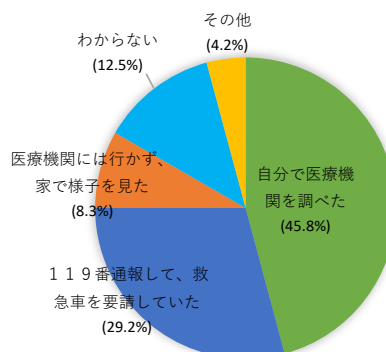


- ・かかりつけ医院へ行った。
- ・電話も話し中の連続でなかなか繋がらず、繋がった際も適切な対応をしてもらえなかった。全く役に立たないと感じました。
- ・診察時間外で案内できる科がないとかで、119に電話してどこで診てもらえるか尋ねるように言われ、119にかけて尋ねると、7119にかけて聞くようにと言われ、意味がなかった。

質問5

(※問4で「1 利用したことがある」と回答した方へ)「救急安心センターひょうご(#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	11 (45.8%)
2 119番通報して、救急車を要請していた	7 (29.2%)
3 医療機関には行かず、家で様子を見た	2 (8.3%)
4 わからない	3 (12.5%)
5 その他	1 (4.2%)

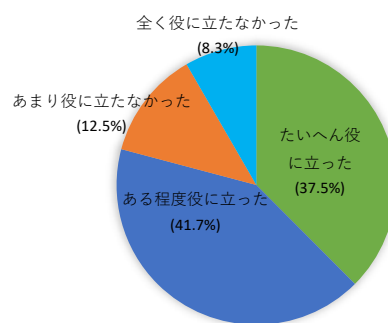


- ・消防に電話して、開いている病院を聞いて、自分で行く。

質問6

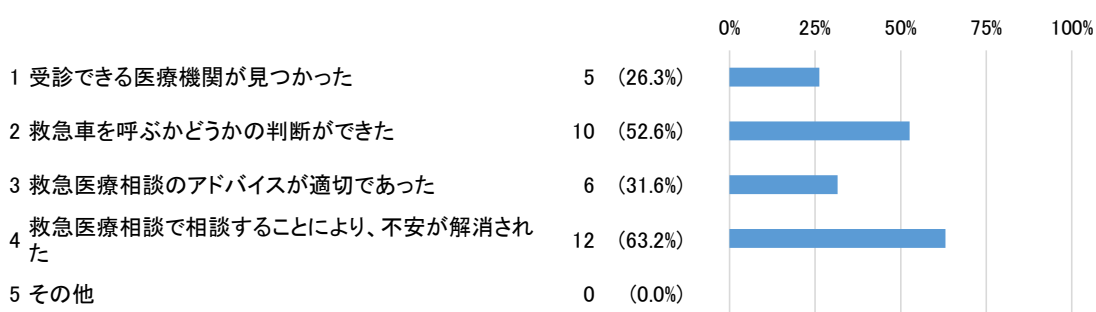
(※問4で「1 利用したことがある」と回答した方へ)利用した結果、役に立ちましたか。

1 たいへん役に立った(問8へ)	9 (37.5%)
2 ある程度役に立った(問8へ)	10 (41.7%)
3 あまり役に立たなかった(問9へ)	3 (12.5%)
4 全く役に立たなかった(問9へ)	2 (8.3%)



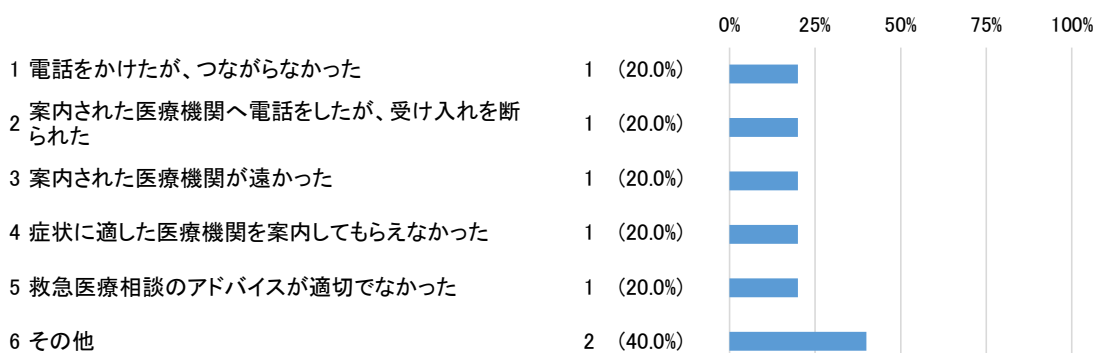
質問7

(※問7で「1 たいへん役にたった」、「2 ある程度役に立った」と回答した方へ)理由は何ですか。(複数回答可)



質問8

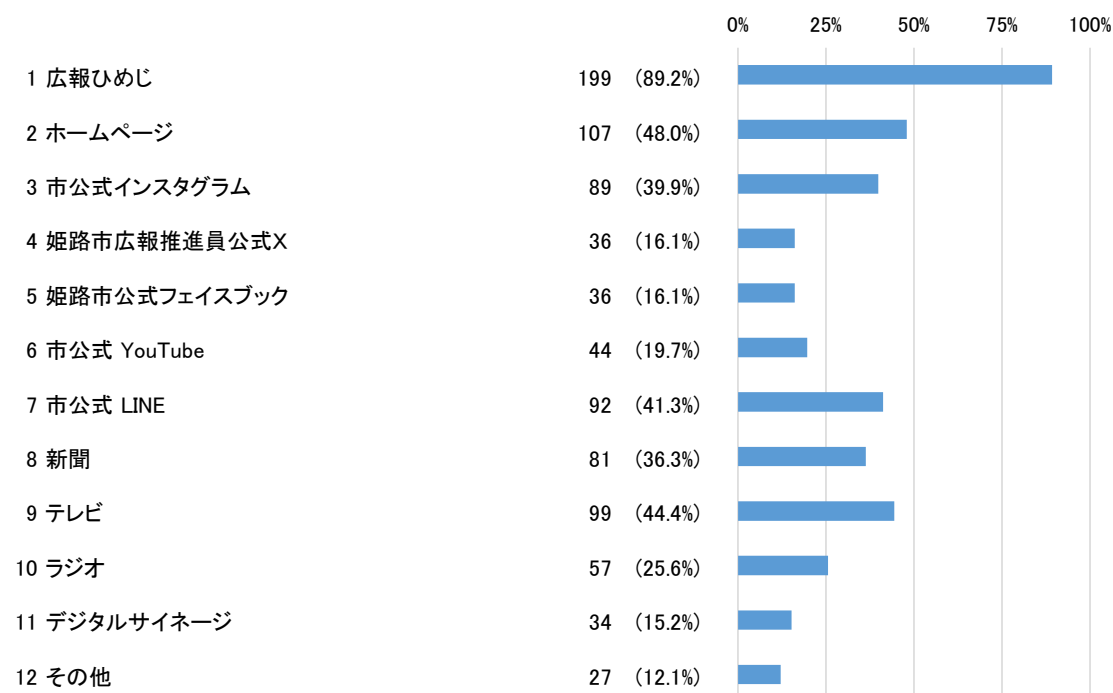
(※問7で「3 あまり役に立たなかった」、「4 全く役に立たなかった」と回答した方へ)理由は何ですか。(複数回答可)



- ・最終判断は自分で行う必要があるから。
- ・具体的に話す時間を救急隊に使ったほうが結果よかったと思ったから。

質問9

「救急安心センターひょうご（#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）

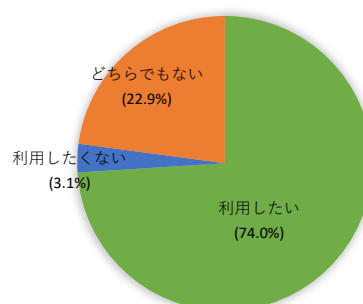


- ・回覧板、TikTok、マグネットプレート、シール、病院の領収書、電車やバスの広告、学校や幼稚園での配布物、ショッピングモールでの広告、母子手帳アプリや検診等での広報、市公式以外のSNS
- ・地域包括支援センターによる広報
- ・検索で上位に来るようにする
- ・市が送付する封筒に印刷
- ・医療機関や公民館、コンビニ、駅などに掲示
- ・キャンペーン活動や民間企業に協力を得て情報を発信

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ょうご（#7119）」を利用しようと思いますか。

1 利用したい	165	(74.0%)
2 利用したくない	7	(3.1%)
3 どちらでもない	51	(22.9%)



質問11

「救急安心センターひょうご(#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。

- ・よく理解できていない

数年前までは救急車の中で搬送先が見つからず、長時間待機することもあったが、最近は解消されてきていると感じる。また、姫路市の実態は詳しく知らないが、全国的に問題となっているタクシー感覚での利用については取り締まる必要があり、個人的には有料化するべきと考える。

- ・今までは子供のみの救急相談する番号だと思っていました。#7119の必要性和詳細などをもっと知らせなければならぬと思います。
- ・些細な病気やけがで気が動転しても番号がわかるように、電話番号と内容の書かれたシールやマグネットを配布してほしい

認知度が低いと思います。ネット上では7119に電話しても救急車を呼ばず、自力で病院へ行くように言われたといった口コミも多く、利用者の満足度がとても低いことがわかります。救急車の出動件数を減らすことには成功しているかもしれませんが、利用者の満足度が低ければ意味がないし、利用者は増えないと思います。話の聞き方や誘導方法を見直した方がいいのかもしれませんが。電話が繋がりにくいのも問題です。

- ・119番との使い分け方法

- ・漠然と役に立たない気がしてしまうのはなぜでしょう？

ひとり居なので、市からの案内でとくに医療に関することは資料を保存している。#7119の案内は電話機にしている。しかしPR不足と思う、姫路広報と一緒に配布したらどうでしょうか

- ・救急安心センターひょうごや、いざというときの問い合わせ先などが書かれたメモやカードみたいなのが配布されるとありがたいです。常に持ち歩きたいので。

- ・#も押すのか数字だけでいいのか分かりにくいと思いました。数字だけの方がよいのでは？

- ・一日でどれくらいの件数の電話があったかなど、統計して教えてほしいです。

- ・自宅は郊外の住宅地で高齢化が進んでいます。高齢者だけの世帯が増えているので頼りにしています。

- ・夜間診療に外科が欲しい

実際に利用した事はありませんが、具体的にどのようなアドバイスがあり、それがどれくらいの確なのかが分かりません。もし、実際 急な病気・怪我をした場合はやはり医療機関に電話して指示を仰いでしまうと思います。この#7119がどのような事業かというのを周知できれば効果的なのではと思います。

- ・12月31日に連絡をしないといけなくなったのですが開いている病院があまりなかったので お盆や 年末年始でも救急医療は充実させて欲しい。

- ・ビデオ通話

利用日が日曜日だったため、夜間・休日急病センターへ案内された。センターの対応は、質問は少なく不安に寄り添う対応ではなかった。センターでは整形を案内され、納得いかなかったため#7119へ再度相談したところ脳外科を案内され救急車ではなくタクシーで病院へ向かったところ脳梗塞だった。#7119には満足しているが、夜間・休日急病センターには不信感が残った。命を繋ぐ窓口としてレベルの底上げを求めたい。

聴覚に障害がある方はラインかメールでやり取りできるようにしたらいいと思います。ただし、事前登録者のみ使えることにしたほうがいいと思います。対応者の数は限られているので、ラインのほうが電話より気軽にしやすいので一般の方が緊急性のない症状で相談したりすることが予想されます。ライン登録を実施する場合は特別支援学校、障害雇用をしている会社や傷害手帳を所持している聴覚に障害がある方へアナウンスしてさしあげて

救急安心センター兵庫自体を私は知りません 今のところ何をやる機関なのかというのがわかりにくく、医療相談とか書いてありますが、もう少し具体的に皆さんにお知らせしたほうがいいかと思います。これからは#7119の番号を登録しておきたいです。私のように知らない人にこういうことを知ってもらうためには、友達同士の口コミなんかもいいかもしれません。

公立の学校に通っている人は手紙などで知る機会があると思うが、それ以外の人はなかなか知る機会がないと思うので、街中やエレベーターの中などにポスターを貼って多くの人が「救急安心センターひょうご」について知れる機会を増やしたらいいと思う。

妊娠中の発熱時、診療してもらえる病院がなく、とても不安に感じた事がありました。神戸市の病院まで行きました。神戸市立中央市民病院は特殊かとは思いますが、姫路は県で2番目に人口が多く、急患も多いと思うので、救急にも力を入れてくれると安心だと思います。

- ・救急車の正しい利用と現状問題事を透明化して周知に力を入れて欲しい

- ・ くるものこばまずにして欲しい

- ・ 必要以上の検査や薬を薦めない病院であって欲しいです。

- ・ 救急車を使った事が無いのですがテレビ等のニュースで、タクシー的な事を行っている方がある。と放映されています、本来の目的として活用が必要な方が使えない人にとって死活問題です。何かあった場合に初期対応として色々確認すべき事を一緒に見聞きして頂く事で救急車の要請が本来の活用として行えると思います。

- ・ ドクターヘリで救急搬送をしてください。

- ・ 24時間対応している、受信可能な医療機関を教えてくれるのがとても便利だと思います。姫路市に関しては日赤や医療センターが近いので重症だったり緊急の場合は安心感があります。

- ・ 我慢できない痛みで受診するので、内科外科いろんな症状に対応できるところであってほしい

- ・ 救急車がやってきてすぐ病院に運ばれて欲しいです。

- ・ 診療時間外に骨折などしたときにどこの病院が候補になるのか予め場所を教えて欲しい。全て未就学児対応か知りたい

- ・ 病状を番号等で簡単に回答できる様な冊子等を作り特に高齢者の方に無料配布する。

- ・ 相談者に寄り添った親身な対応をしていただきたいです。

- ・ 救急が起きた際に、スマホなど連絡する手段がない場合がある。コンビニや駅などの商業施設と連携を行い、救急電話などの設置を行う。

- ・ 広報誌等にて救急車及び救急医療の不適切利用による事例及びその影響により本当に利用必要だった方の利用が出来なかった等について掲載して欲しいです。

- ・ 車は救急車を避けているが、横断歩道を歩いている人で救急車が止まるのをみたことが何度もあるので、車だけでなく歩行者も気をつけてくださいなど記載してあると少しは変わるのかと思う。

- ・ まだ利用したことがないが、今後#7119を利用した際、実際の症状や状態を的確に伝えることができるのか、また適切な回答を得られるのか、という点が、やはり遠隔での音声のみの対応だと心配になってしまいます

- ・ 利用した時の対応に満足しています

- ・ #7119と従来の救急との差が理解できていません。現時点では昼間は「かかりつけ医」に連絡、夜間・休日は「急病センター」に連絡すると思います。

- ・ 知識乏しい看護師が知らない病院を輪番だからと紹介しないでください

- ・ 今起こっている症状を市民が電話で#7119に相談しようと思うよりも、かかりつけ医を受診して相談することを優先する市民が多いと思う。

- ・ 緊急時に気軽に#7119を選択する心理的余裕がないと思う。

- ・ 救急車を利用したときに軽症であった場合に#7119の相談機関を根気よく紹介してほしい。

- ・ 平時に地域包括支援センターに#7119の周知に関与してもらう。

- ・ 本当に必要としているか、また必要かの判断力のある人の配置で対応してもらいたいと感じました。

- ・ 担当。急病センターでの医師の名札をかけて欲しい

- ・ 通話料無料にしてくれたら安心感がある

- ・ 夜間救急センターや#7119や救急車の利用方法を広報ひめじで大きく取り上げて再度周知した方がいいと思う。救急車を軽傷で呼んだり、あしがないので呼んだりする人もいと聞いた事があるので。

- ・ 救急の場合に受け入れてくれる病院を探すことに時間かかりすぎに思います。その辺をどのように対策をお考えか

- ・ 使う状況に至っていない為特に意見はないが、頼れる場所があるのは心強いと思う

- ・ 最近、緊急車両の音が小さくてどこから来るか分からないことがある。クレームが来た結果なのかもしれないが、気にせず生命優先で鳴らせれば良いと思う。

- ・ 息子が1歳の頃、36年ぐらい前ですが引きつけをおこし、救急車のお世話になりました。隊員の方が近くの病院から順に連絡を入れてくださいましたが、なかなか受け入れてもらえず、ハラハラしました。その時よりは良くなっていると思いますが、早く受け入れてもらえる体制づくりを希望します。

- ・電話をしている方は不安で連絡をしていると思うので、素早い対応を望みます
- ・そこから救急につながるようにしてほしい。また同じことを話して説明しなければならない
- ・今、元気な時は考えてた事でも急病の時に冷静になれるかは心配です。でも迷う事があると思うのでいい制度だとおもいます。
このシステムが、どんなものなのかがわからないので、なんとも言えませんが、高齢の家族が大きな病院を紹介された時に、予約制でありながら何時間待たされ、疲弊してしまうということがありました。救急車を呼んでも、受け入れ先がなかなか見つからないということもあり、そういうことがスムーズになるシステムが出来るといいなと思います。
- ・急病センターの先生の資質に差がありすぎる
- ・電話の相談員の方には豊富な知識で適格な判断をお願いしたいです。又、緊張して電話をしていると思うので症状を上手く聞き出していただければ助かります。
- ・西今宿救急医療センターの待合混雑を改善してほしい
電話した場合に、早朝、夜中など関係なくすぐにつながるシステムになっているのでしょうか。最近はどこにかけてもガイダンスが長い上に混んでいます、という案内が多いですが、救急医療に関してはすぐにつながるシステムにしておいてほしいです。一ヶ所で電話を取るのではなく繋がらない場合は別の部署なりに必ずすぐつながるようにシステム構築をお願いします。
- ・深夜に繋がりがやすい電話相談窓口があると助かります。
- ・「こんなことで電話してくるなんて」って思われたり態度に出されたりするのではないかと思い、少し躊躇する。些細なことでも相談しやすい環境であってほしい。
- ・どのような場合に利用したらいいのか、細かく例を挙げて広く知らせる
- ・救急車を呼ぶべきかどうかの相談窓口があることは知っていたが、具体的に番号などは知らなかった。もっと県民に熟知するようにアピールするべきだと思います。
- ・耳鼻科、皮膚科も対応できるところを教えてください
夜間救急センターを利用しても日中はインフルエンザの検査を受けられず、夜間にしか無理なため、長蛇の列に体調不良の子供を抱えていかなければならないことに疑問を感じました。大人だったら少し我慢しますが重症に繋がってはと警戒し受診したいと思うも、夜間しか検査が無理なのであれば、家でゆっくり寝かせてあげたほうが良いとも思います。医療従事者の方の人材確保も大変だと思いますが、親の気持ちに寄り添ってください。
- ・土日祝や夜間に救急外来を受診するべきか相談したところ、するべきだということで救急もやっている病院を教えてください。病院に電話をするとまず救急医療センターに行ってほしいと言われ、よく分からずもう一度#7119に電話させてもらった。その辺りの連携をとっていただけると助かる。
- ・受診が必要で、緊急性が低い場合は、受診可能な医療機関が案内され、本人が事前に医療機関に電話して受診とありますが、教えて頂いた医療機関は必ず受け付けて貰えるのかを明確にして頂ければと思います。
- ・各世帯へ 連絡方法の確認が必要。自治会の回覧板等に随時貼り付けるなど
- ・利用する事なれば明確に判断欲しい
- ・救急車を呼ぶべきか悩む時に#7119がある事を知るだけで安心できるし、本当に必要な人が遠慮なくお願いできるようになればよいとおもいます。
- ・繋がりにくい場合。つながったけど後でかけ直してください、と言う時に利用料がかからないようにしてほしい。
- ・救急の受け入れてくれる病院が少ないと思います。子供の急な病気やケガを受け入れてくれる病院を増やしてほしい。もっと身近にわかりやすくしてほしい。
- ・具体的なチェック項目を案内して、ある程度の確信性を持って救急車を呼ぶべきかどうかの判断をしてほしい
救急車を呼んでも、症状を何度も何度も尋ねられたり、一つ一つ受け入れ先を探したりで、驚くほど時間がかかってしまう。電話をした時点で、受け入れ先を探せるようなシステムがあれば。あるいはせめて複数同時に問い合わせられるようにしてほしい。
- ・土日の担当病院がわかるようにしてほしい
夜間救急医療を利用したことあるが、嫌々診てくれているのが伝わるし、大した治療もされない、休み明け違う病院行って下さいなどと言われたことがあり良いイメージはない。担当の先生や看護師の方にもよるが、改善してほしい。もっと親身に寄り添って欲しい。
- ・救急車の使い方も難しい。どんな時なら呼んでいいのか、わからない。救命のことも学びたいし、知ってるのと知らないでは大違い。勉強したいと思うのですが、近くで講習会がない。もっと身近に講習会などがあればいいと思う。

- ・ もっと番号を色んなところで貼って、外で倒れた時などに掛けれるようにしたい
- ・ 不安な事も相談出来そう。