

令和5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

救急医療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

救急医療に対するニーズ等を把握し、救急医療方策に関する指針の見直しの検討材料とするため

(3) アンケート項目

15項目

- ・休日・夜間急病センターについて
- ・電話相談窓口について
- ・救急車について
- ・救急医療体制について など

(4) アンケート対象

令和5年度市政モニター(225名)

(5) アンケート方法

姫路市公式アプリ「ひめじプラス」のアンケート機能を活用

(6) アンケート期間

令和5年5月15日(月)から令和5年5月28日(日)まで

2 回答状況

(1) 有効回答数

191

(2) 回答率

84.9%

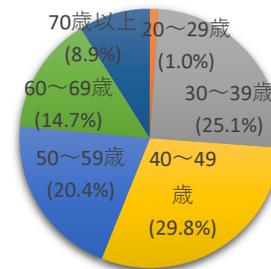
(3) 回答集計

次ページ以降のとおり

アンケート回答者の属性

年齢

20～29歳	2	(1.0%)
30～39歳	48	(25.1%)
40～49歳	57	(29.8%)
50～59歳	39	(20.4%)
60～69歳	28	(14.7%)
70歳以上	17	(8.9%)



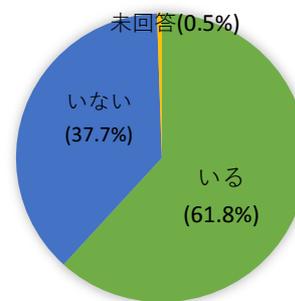
性別

男性	54	(28.3%)
女性	136	(71.2%)
その他	1	(0.5%)

質問1

かかりつけ医はいますか。

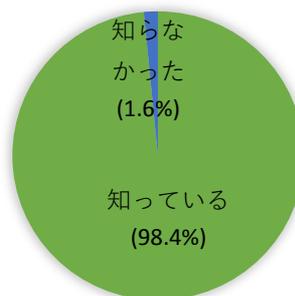
1 いる	118	(61.8%)
2 いない	72	(37.7%)
3 未回答	1	(0.5%)



質問2

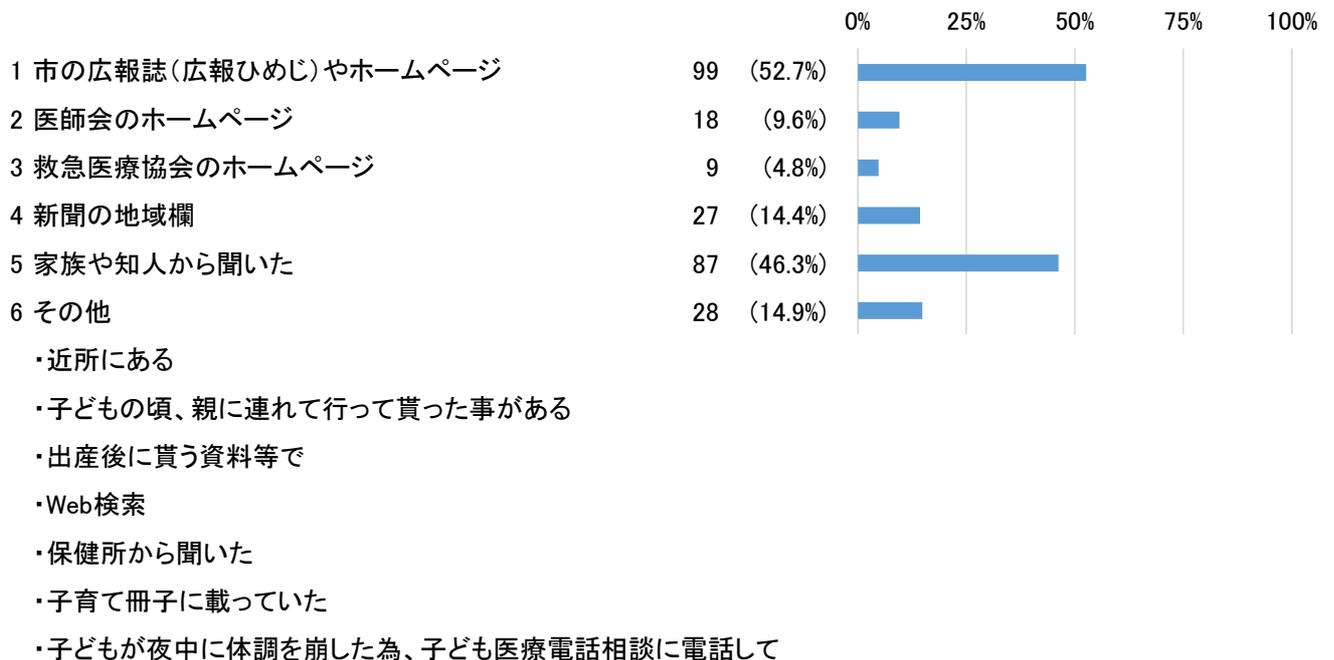
休日や夜間における救急患者に対応するため、休日・夜間急病センターがあることを知っていますか。

1 知っている(問3へ)	188	(98.4%)
2 知らなかった(問6へ)	3	(1.6%)



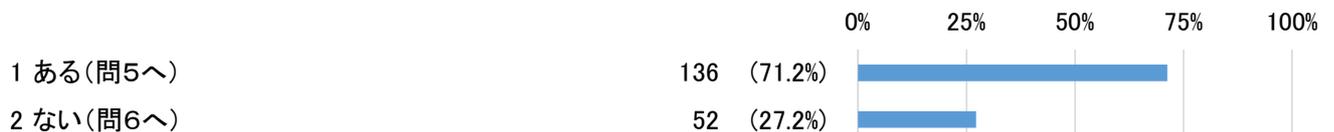
質問3

問2において「知っている」と答えられた方におたずねします。休日・夜間急病センターのことをどうやって知りましたか。
(複数回答可)



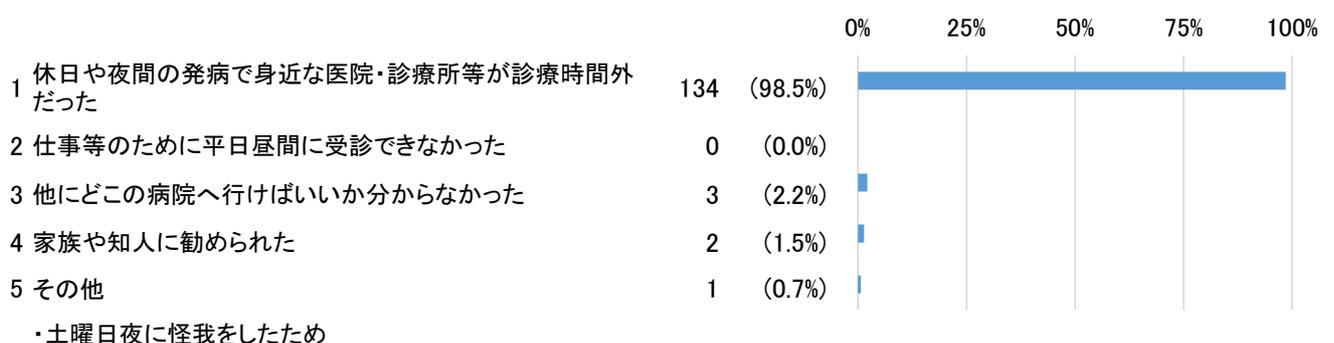
質問4

これまでに休日・夜間急病センターを利用したことがありますか。(家族が利用した場合も含む。)



質問5

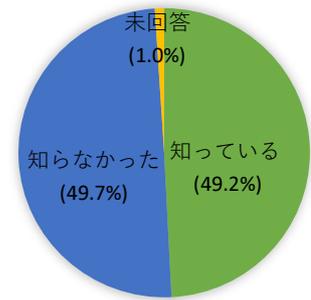
問4において「ある」と答えられた方におたずねします。休日・夜間急病センターを利用した理由は何ですか。(複数回答可)



質問6

休日や夜間における子どもの急病やけがに対して、看護師等が電話相談対応を行う、姫路市小児救急医療電話相談(079-292-4874 ふくつうしんぱいなし)があることを知っていますか。

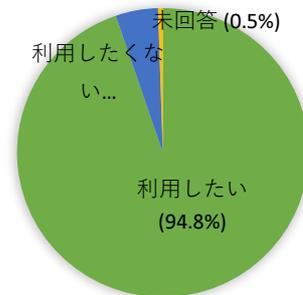
1 知っている	94	(49.2%)
2 知らなかった	95	(49.7%)
3 未回答	2	(1.0%)



質問7

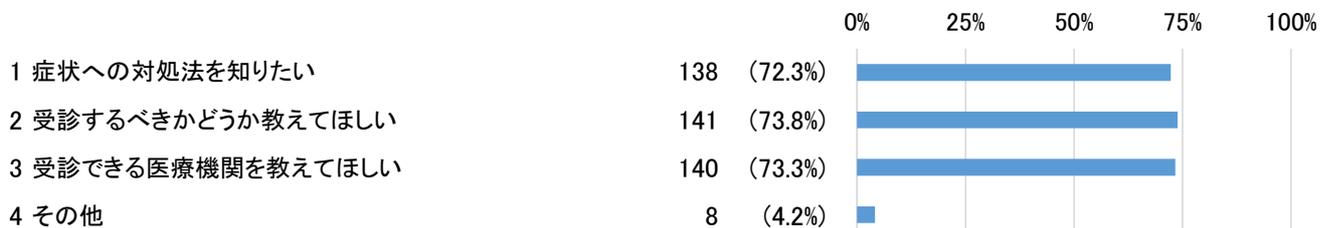
姫路市小児救急医療電話相談のように、成人でも利用できる電話相談窓口がある場合、利用したいですか。

1 利用したい	181	(94.8%)
2 利用したくない	9	(4.7%)
3 未回答	1	(0.5%)



質問8

成人でも利用できる電話相談窓口に対応してほしいことはどんなことですか。(複数回答可)



・緊急性の有無を教えてほしい

・どんな医療機関に行けばよいか教えてほしい。何科に行けばよいかわからない時がある

・おおまかな医療費

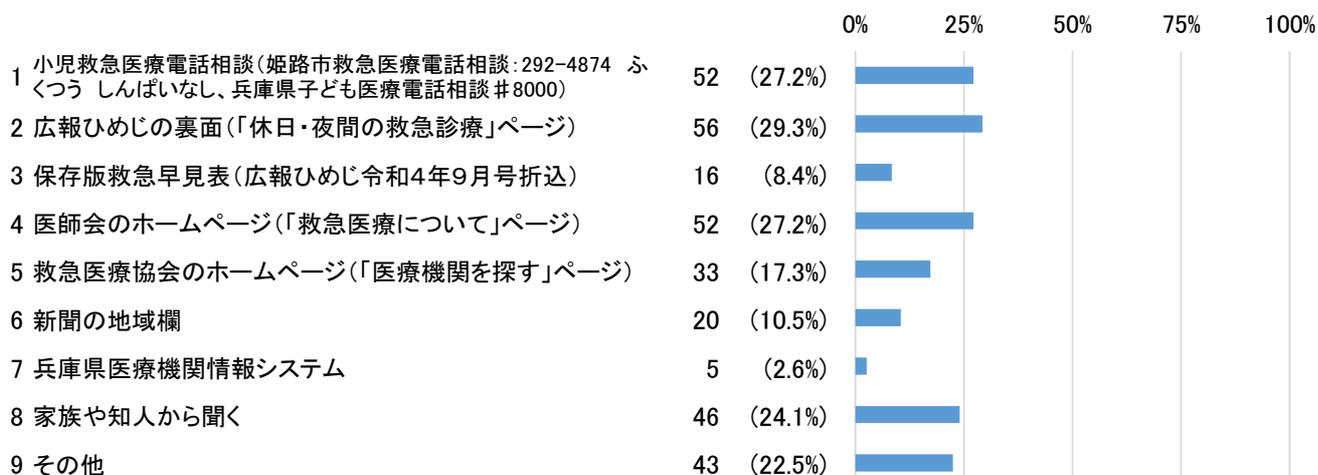
・一定年齢以上の場合、判断が難しいケースは少ないため、限りある財源の中から、成人でも利用できる電話相談窓口の設置は優先度が圧倒的に低いと考えています。そういった部分で財源を使用するのではなく、子どもの医療費に対して所得制限を無くすなどの対応が長期的の考えて必要な対応項目であると思います

・以前処方された薬を服用しても良いか(妊娠中授乳中や飲み合わせなど)

・救急車を呼ぶべきかどうか教えて欲しい

質問9

休日や夜間の急病やけがに対応している医療機関を知りたいとき、どのような方法で調べますか。(複数回答可)



・インターネット検索

・医師会館へ行く、電話する

・オンライン診療アプリ

・管轄の消防署に聞く

・民間の病院検索サイト

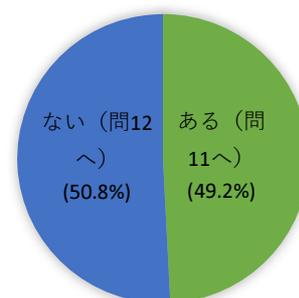
・119番に電話する

・姫路市では急病センターがあるので、緊急時対応としてはそれで十分と考えます。さらに緊急度と重要度が高い状態の場合は119から救急車を手配することが可能ですので問題ないように感じますがいかがでしょうか。

質問10

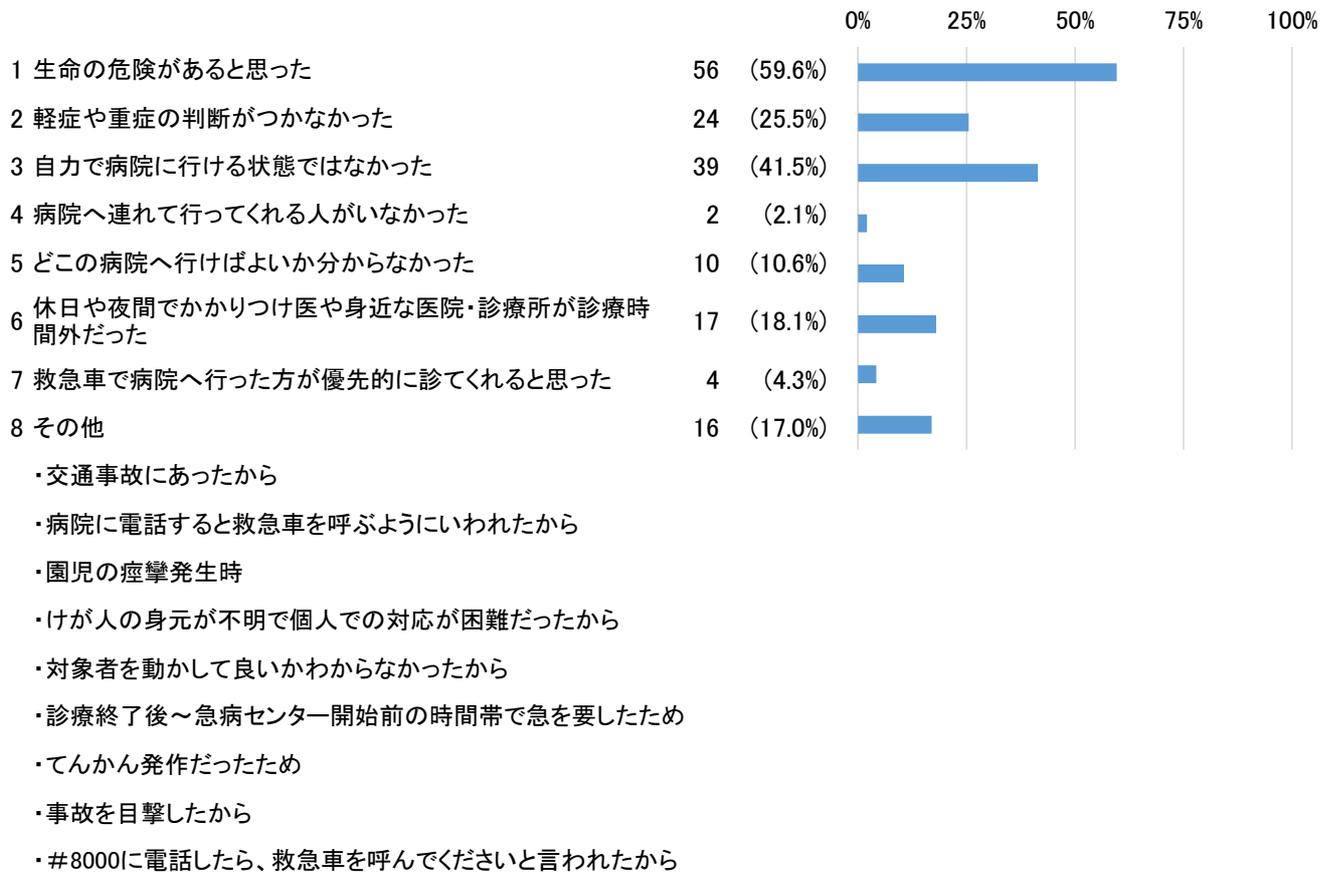
これまでに救急車を要請したことがありますか。(家族のための場合も含む。)

1 ある(問11へ)	94	(49.2%)
2 ない(問12へ)	97	(50.8%)



質問11

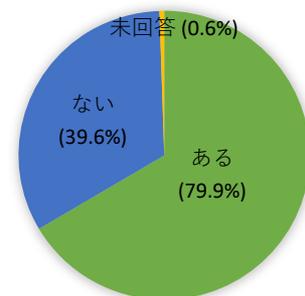
問10において、「ある」と答えられた方におたずねします。救急車を要請した理由は何ですか。(複数回答可)



質問12

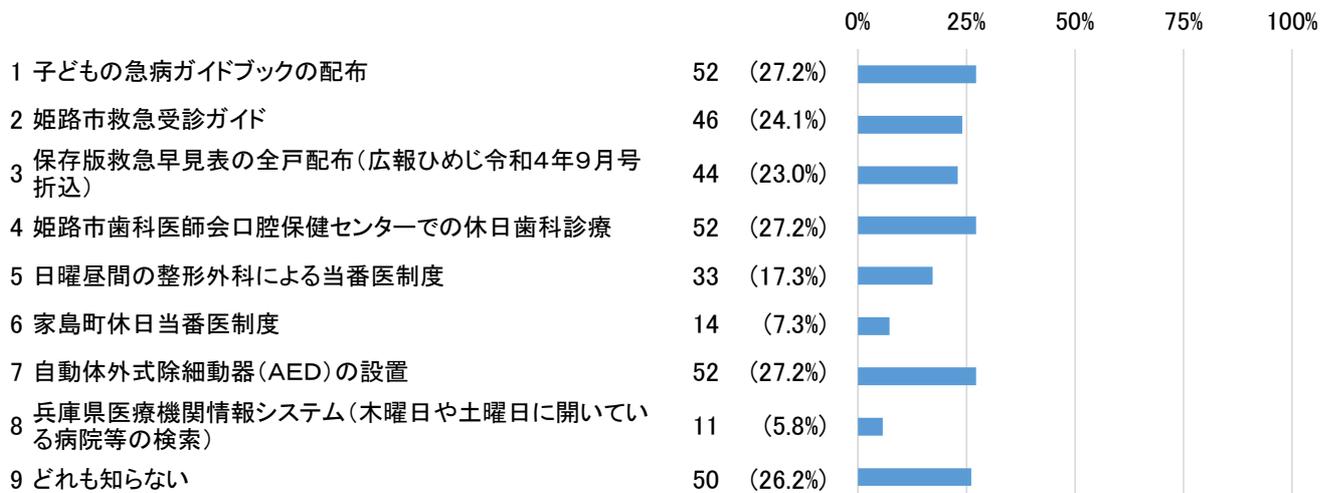
救急車の適正利用について、ポスターやチラシ、SNS等で目にしたことはありますか。

1 ある	127	(79.9%)
2 ない	63	(39.6%)
3 未回答	1	(0.6%)



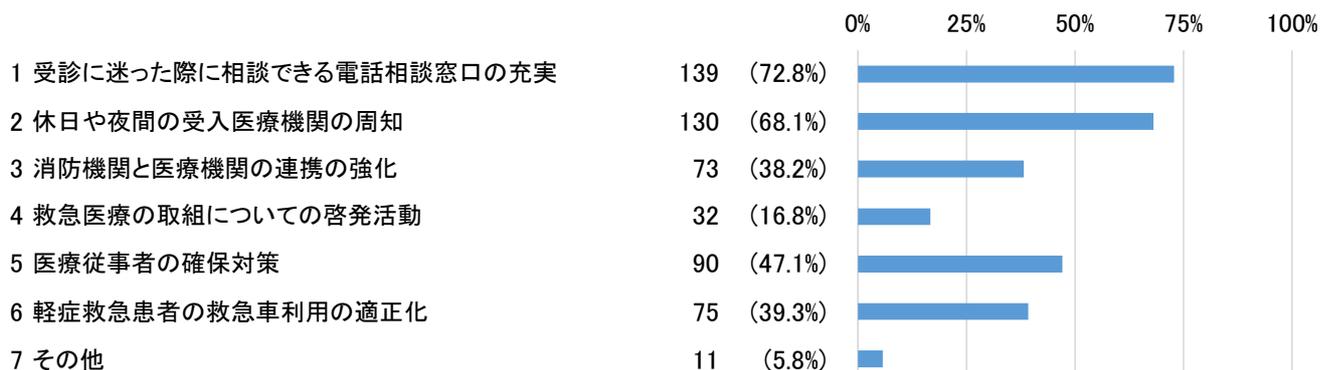
質問13

現在、姫路市が行っている救急医療の取組の中で、休日・夜間急病センターでの救急診療や小児救急医療電話相談以外であなたが知っているものに○をつけてください。(複数回答可)



質問14

住民が安心して生活を送る救急医療体制の維持・整備には、何が必要であると考えますか。(複数回答可)



・どのような対策があるかの広報活動・周知活動

・利用者のモラル

・時間外でもすぐに受け入れてくれる病院

・問い合わせの電話がつながる事。当日の救急当番を電話で確認しなくてもいいようにホームページで毎日当番をお知らせしてほしい。いちいち病院に電話で確認しなければならないのはお互いに手間だし、無駄な時間だと思う

・受け入れ先の確保 たらい回しが怖い

・市として医療に必要なお金をかけること

・オンライン対応の充実、薬の宅配便

・最低限の対応はすでに可能な状態であると思うので、優先度は低いように思う。人口減地域への対応は一部必要な可能性もあると思うが最低限のライン以上の場合、市の他の施策(子育て支援など)との兼ね合いを考慮しての優先度設定が必要だと思います。今回のアンケートの内容から推察すると、基本的には最低限レベルの対応はすでに取られていると思いますので、あとは各個人の意識の問題もあると思う

質問15

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

- ・ もっと皆がわかりやすくして欲しい。誰もが目に出来るように。
- ・ 怪我の時に、夜間外科対応の病院に困った。数件電話したが受け入れてくれず、相当離れた病院に自家用車で行った。どこの病院に電話しても、ここへとと言う指示が欲しいし、連絡を入れてくれるようにして欲しい。
- ・ LINE相談やWEB受診が充実すると、高齢者や乳幼児などを連れての移動が困難な場合や、インフルなどの流行で待ち時間が長い時期でも利用しやすいと思う。
- ・ 娘が小さい頃、お正月に高熱が出て夜間急病センターを利用しましたが、小児科の先生がいらっしゃらず、応急処置的なことだけしかしていただけなかったので小児科の先生は常勤していただきたいかった。
- ・ 自家用車を持っていないので、救急車に乗る必要がないレベルでも、休日診察してくれる遠い病院に行きづらいことが予想されるので、病人でも受け付けてくれるタクシーなどの情報があればよい。
- ・ 日曜日にも、受診できる病院を増やしてほしい

先日親が咳き込み酸素量が低下して、救急車を呼ぶか迷った際、#7119が姫路市は使えないことを知って驚いた。他に相談できる場所は無いのかと、医師会の夜間センターも電話をしたがつかない。ネットで兵庫県のコロナ相談電話を見つけ相談して事なきを得た。姫路市に健康安心相談窓口(24時間対応)がない為無駄な救急車の要請が後を経たないのは明らかだと実感した。今はSNSの活用など、いくらでも資源はあるはず。ただ、ネットありきになるのも、それに対応できない高齢者もおられる為平等でないと思う。独居高齢者や認知症、ネット操作不自由な方はまだまだ沢山いる。(そもそも通信状態も当然各家さまざまで、つながる環境が当然とも思えない)多様な窓口の設置を期待する。

救急では、お薬手帳に記載してくれなかったり、子供が熱が出ていて解熱剤を粉では飲めないから坐薬が欲しいと言っているのに、対応してもらえず、粉にも慣れてくださいの一点張りで、対応してもらえなかったりと、夜間に行った意味があるのかと思うような優しさのかけらもないと思わせる対応をされました。結局薬は飲めず、熱は下がらず、40度の熱が出たまま子供のかかりつけ医院に行きました。他の方に聞いても、あー救急は優しくないよね。との事。救急だからこそ、寄り添って欲しいです。

一度子どもが休日の夕方に頭を打って病院を探している時、ネットで調べても分からず、電話で相談できる場所も時間外で出来ず結局近くの病院に色々電話しましたがどこもみれないと断られ、結局次の日にいつもの小児科に行きました。その日1日ずっと不安で仕方がなかったので電話相談は常に何時でもできるようにしておいてほしい。

直接電話するのではなくスマホ、PCでの検索、案内をもっと充実させてほしい。受診が必要か、対処の方法などについては判断が難しいところだと思いますが、なにか良い方法がないかと思っています。

身近なひとが、受入られる病院がなく救急車で待機したという話を聞いたので、病院の受入体制を整えてほしい。救急車を呼ぶか自力で病院へ行くか、マンガなどのわかりやすいハンドブックがあればいいと思う。瞬間の判断なので事例などがあれば対応しやすいと思う。

私は心臓に不安があり高齢ですので皆さん方が適正な救急車を利用して待機時間を確保していただきたいいつでも利用できる体制を望みます。

整形なので内科は診れない、バイト医師なので診れないと言われてしまうことがある。夜間当直医は最低限の処置判断が出来る人にして欲しい。人手が足りなくて受け入れ出来ないと言われることもある。医療者不足が深刻なので対応して欲しい。

救急車が通過する時のマナーが悪すぎる。通路を塞いで通れなくなっている救急車を見かけることがあるため、適正利用とともに定期的な啓発が必要ではないか。

システムを作っていくのは大変なことだと思いますが、成人でも電話相談できる窓口があると安心できます。

近年、天候異変やお年寄りが多い等、色々と患者数が多いので、ドクターヘリが1カ所ありますが、もう1カ所あると良いとおもいます(例、日本赤十字病院のような大病院)ドクターヘリを毎日見ていると、つくづく感じます

小さい子供さんを抱えるお母さんたちが安心して使える救急体制を作って欲しい。姫路市より他市を利用したとかSNSで見た事があります。箱ものバンバン建てるのもええですが、もっと住みやすい姫路市であって欲しい。

市民が、安易な救急車の利用や休日夜間急病センターの利用を控えるべき。そのことが何をもたらすか、どのような現状であるかを周知してほしい。

夜間の診療時間をもっと早く始めてほしい。

病院の時間外で急を要する時 様々な診療科で1年を通して受け入れ可能な個人開業医も含めて来院可能な病院を作ってはどうかと思います

数年前(コロナ前)に40度の熱が続き救急車を呼ぶべきか消防署に電話相談したが「我々も病院に電話して受け入れてくれるか確認するんやけど、あなた電話できるんなら自分で病院に電話して」と言われた。結果、私は肺炎になっており、医師には「若いから入院はせんでええけど、異変を感じたら我慢しないで救急車呼びよ」と言われたことを強烈に覚えている。まずは基本的な教育プログラムの見直しと強化をすべきかと思うが、専門相談窓口を設置し周知や窓口への斡旋が徹底され、必ず全ての相談者が専門的な案内を受けられるなら、そちらの方が安心ではある。

コロナ前はインフルエンザなどの患者で休日・夜間急病センターが大変混雑していた(深夜に2時間待ちなど)ため、コロナ禍の経験を活かして、インフルエンザのシーズンにはインフルエンザ簡易検査キットによる検査等(事前配布も含めて)で、診察待ちから処方までを迅速に対応して欲しい。また、何科を受診すればよいかわからないときや、休日・夜間急病センターへ行くべきか迷ったときに、ワンストップで電話相談できる窓口があれば安心できる。そして、その窓口と休日・夜間急病センターを連携していただければスムーズに受診できる。以前、せっかく休日・夜間急病センターまでいったが、「今開いている科では、対応できない」と門前払いされたことがあるため事前に確認できれば助かると思う。

配布資料は見てもすぐにわすれてどこかへなくしてしまいます。それよりもネットを見ればすぐに必要な個所に誘導できる専門のホームページがあればいいですが、なければ作ってほしい。

アクリエもハリヒメも遠いのでシャトルバスがあればいい。

医院、病院が人口に比して少ない地域に対し、当該地域に新規に設立した医院等に金銭面や人的面など多種に渡る補助を行い、幅広くPRする。特に、内科が不足する地域や医師の能力が低い地域に対して姫路市が公的に募集する等、姫路市医師会と対峙し進めていただきたい。姫路市長が医師である今が絶好の機会と捉えるべきと考えます。

コロナ陰性でないと救急車で搬送してもらえない、という事態の改善。夜間休日の発熱外来診療。(現状は小児しかない。)神戸中央市民病院のような機関があると頼もしいと感じます。こどものかかりつけ医登録制度だけでなく大人の登録制度。(診療外でも電話相談ができるシステムの構築)妊産婦の診療外の時の緊急時の診療。(私は妊娠時に大変なことがありましたが、どこも受け入れてくれず、とても辛い思いをしました。)医師である清元市長には、医療の充実を図って欲しいと思っています。

夜間急病センターの待ち時間が長すぎて困ります。予約がとれるようにしてほしいです。

安易な救急車の要請を避けるため 救急車以外の方法があれば(緊急できてくれるタクシーなど)良いと思います。

休日にすぐ、受診したくても当直が専門の方じゃなくて、見てもらえないと言うことが結構あります。あと、専門の方はわかることでも、受診したい人は不安な気持ちになるので、もう少しこちらに寄り添った対応をして欲しいと思うこともあったので、その辺を研修とかしてもらってもいいのかなと思います。

8000番に連絡したが、いつまでも繋がらなかったため救急に電話した。体制を強化するなどの措置を取ってもらいたい。

行先が決まらないので出発出来ない。救急隊員は疲弊、救急車は不溜り早々に行先がきまるシステムの構築すべだと考える。

電話相談の際、夜間受け入れの病院を相談してもらったが5件くらいかけた後に対応していただけたところが見つかった。何かいい方法があればなと思います。

子供が幼い頃は急な発熱や嘔吐などなど、よくお世話になりました。私は子育て初心者でオロオロするばかりでしたが夜間休日病院があるおかげで、心強かったです。子供たちは成人しましたが姫路市の夜間休日診療が充実しているので安心して子育てができました。これからも、子供たちのより良い未来のため、夜間休日診療を続けてほしいです。それから、なかには子供の症状を聞く前に、偉そうで怖い先生もいたので、夜間病院にいる当番の先生がどこの病院の先生か名札をつけて欲しかったです。

休日、インフルエンザで受診したが、薬を処方してもらえず、漢方薬を処方された。他の医療機関と同じく薬を処方してほしい。高齢者が待合室で談笑しており、待ち時間が長く、症状が悪化した。救急のみの受診に制限するか、医師を増やすかできないものか。

はり姫が出来、医療設備や救急時の対応など整ったのだと思います。高齢の一人暮らしをしている義理の父親も市内で暮らしているので、高齢者でも分かりやすいように調子が悪くなった時に相談しやすい所があれば、助かります。

かかりつけ医と言うけれど、内科的な持病がなければ相談できる所がありません。かかりつけ医がない人が気になる症状について気軽に話が聞ける窓口があればいいと思います。病院に行くべきかの目安にもなり重症化も防げます。

姫路市の場合、内科等は急病センターがあり整形外科は当番制で各病院があり比較的きちんと利用しやすい状態にあると思えました。こうなれば良いのに。と思う事は救急車の病院探しの事です。急を要する様な時にこの時間は凄く無駄だな事だと思えました。電話をかけなくてもタブレット端末等で受け入れ先がもっとスムーズに見つけられるなどネットシステムを活用出来れば良いのになと思えました。

ふくつうしんばいなしの電話が繋がらなくて使えなかった。夜間診療開始まで空白の時間があるので通常診療と切れ目が無いようにしてほしい。

処置のしかた、相談する個所が欲しい。

姫路市のホームページに夜間休日診療対応の医療機関を見やすく掲載して欲しい。

幅広く対応できる病院が限られているところが、行き先に迷う点だと思います。医療機関の総合窓口など、市民にわかりやすく病院や対処法などをご案内して頂ける24時間対応の相談窓口があればと思います。

一度子供が夜中に高熱や嘔吐をした時に姫路の救急電話相談や#8000に電話したが全く繋がらなかった。窓口はあっても回線が少ないなどで結局機能していないなと感じたので改善した方が良くと思う。

広報ひめじ令和4年9月号の折り込みに保存版救急早見表を入れていただいていたとは知らなかった。今度からは気をつけます。

子供が初めて飲む薬の説明(味や飲みやすさなど)

キャッシュレス決済対応にしてほしい

コロナ以降特に町で救急車を見かけることが多くなった、交通事情が厳しい中、救急隊員の方は毎日苦労されていると思う。救急隊員のみならず、救急病院のスタッフの方々に感謝したい。

小児の救急電話相談を24時間体制にしてほしい。先日GWの祝日7:50に連絡したが時間外で利用できなかったため。

空いてるようにみえるのにうけいれてもらえない。コロナ禍のときの入り口での対応が悪かった。もう少しどこにあって受け入れ時間とかもポスターなどあるといい。

木曜午後診察している医院の周知

実際に救急医療を利用する際の参考になるように、トラブル事例集を作ったり、広報誌等でコラム等にして知識を普及してほしい。

夜間救急に受診する際、内科的診察は対応してくれるが、外科的対応はしてくれないから困る。過去に子どもがお風呂場でずべて転けて頭を打った時にたんこぶと出血がみられ、#8000に連絡して病院受診を勧められたのだから、紹介された病院は大人しか見れないと言われ、子ども対応のできる脳外が無く困った。子どもは病院が開いてない時に怪我をすることが多いから、夜間や休日対応の整形や外科を充実してほしい。また、大人も同じで自分自身も土曜日の夜に帝王切開の傷口が開き、不安になり出産をした日赤に電話をしたが、コロナ禍もあって、すぐに電話対応してもらえず、最終的には病院の開く月曜日に受診してくださいと言われた。看護師や医者は知識もあって、それなら大丈夫と判断できるのだろうが、一般市民の知識では縫ったところが開くことの不安もあり、月曜日までの1日がすごく不安でだった。他に対応してくれる病院もなく、不安のまま1日過ごしたので、多少の傷(受信の必要性があるような傷)を対応してくれるところがあってもいいのではないのでしょうか？結局夜間休日対応してくれる病院が自分で探せないから、救急車をよんで、本当に急を要するところに救急車がすぐに行けないと悪循環になると思います。

救急医療が必要な症例を簡単にネット検索出来るようにする事と、学校教育の場で親子で知識を向上させるための啓発活動を積極的に行う。例えば運動会シーズンの前に怪我を防ぐ為に出来る事や怪我をした際の対応の実践教育の推進。

救急医療従事者の確保のため、姫路医専か姫路獨協大学に医学科を追加する条件で、市立化および公立学校化する。

自治会レベルでの頻繁な広報、周知徹底

例)・回覧板に連絡先を常につける・あちこちに掲示する・市の広報を見ない人がいるので、広報につけずに、単独で各家に配布

子供の救急医療体制の整備は進められているが、高齢者の救急医療体制の整備をどのようにするのか分からない。軽症とはいえ医療機関での診察が必要な場合、出かける交通手段がないと救急車を要請することになる。救急車に代わる運搬手段の検討、制度化が必要ではないか。

病院の受け入れ体制の確保を充実させてほしい。

私が知る限り、救急医療施設は1件しかないのを数を増やしてほしい。

救急車の適正利用が難しい気がします。気を使う人などは、本当に救急車を呼んだほうが良いときでさえ遠慮したり躊躇したりしそうです。呼ぶべきときはきちんと呼ぶ、遠慮はしないことも徹底して適正利用できればいいなと思います。

コロナが流行した去年の夏、コロナ様の症状が出た時、かかりつけ医では診察できないと言われ、相談窓口には電話が繋がらず、無料の診断キットは健常者が対象となっており、八方塞がりでもこのまま放置されて死ぬしかないのかと絶望した。医療体制が不十分なのは理解できるが、それならせめて無料診断キットは希望者全員配布に切り替えるなど、少数派の弱い立場の市民が取り残されることがないように柔軟に対応して欲しい。

急病センターはいつも患者が多く、待ち時間が長いので行くのをためらう。休日診療の24時間体制、医師の確保、スペースの確保、他病院とのカルテの共有を希む。

医療機関の土日休診を見直すべきでは

- ・平日の診療時間を午後から夜半にかけての時間にシフトする(曜日限定)
- ・土日に診療(割増料金)する病院があれば平日の混雑や救急への負荷軽減が有るのではと考えます

他の市であるような、電話で救急車を呼ぶべきかどうか、何科を受診すればよいか等を気軽に聞けるダイヤルが足りていない(既にあるのであれば、啓蒙が不十分)と思います。

休日も年齢問わず、全ての科で受け入れできる体制をとってもらえると安心できる。

コロナ禍の時、コロナに罹患しているおそれがあるときに利用できるタクシー会社があるのか知りたかったです。自分では調べきれませんでした。自家用車がない場合、病院まで行くことが難しいこともあると思うので感染症でも利用できる移動手段が充実するとありがたいです。

神戸など他市では【#7119】などの救急相談ダイヤルがあると思いますが、姫路市にはあるのでしょうか？もし有ならば周知が出来ていないと思います。数年前、自身も心筋梗塞で救急にお世話になりました。その時もこれが救急車の適正利用なのか分からなかったのも、すぐに救急車を呼ぶことが出来ず、次の日に自力で病院に行き、危うく手遅れになるところでした。救急車の適正利用は当然の事ですが、その前にこのような相談窓口の充実が必要ではないか？と感じました。

救急相談窓口の対応のクオリティが低い。コロナの相談窓口も殆どが酷い。募集要項を見て分かったが、病人を見たこともないような経験値の低い看護師が配置され、マニュアル通りに伝えれば良いようになっているだけ。接客態度も極めて悪く、名も名乗らなず上からの物言いをして、しかも非常に不親切なので掛ける気がしない。そんな低レベルな看護師を置くくらいなら、医療従事者の層が厚い、神戸市や大阪と連携し、姫路市独自の窓口は閉めたら良いと思う。窓口には経験年数、経験内容を相応に積んでいる看護師を今より条件を良くして募集するか、医師の輪番にするしかないと思う。姫路の医療はレベルが総じて低すぎる。

救急車の適正利用のために、利用が必要かどうか判断できる電話相談窓口の周知徹底。

利用した時に、今担当医師の名前が分かればその後が助かる。

大きな町なのに市民病院がない時点で基本的には医療が今まであまり大事にされてこなかったように感じる。民間に頼るのはほどほどに、それなりに医療にはお金をかけないとボランティアでは成り立つものではない。もうそろそろ開業医や中規模の中途半端な病院が儲けの奪い合いをするのは終わりにして医療全体がうまく回るようにしなければならない。少しずつはかわってきているように感じるのでトップダウン形式で進めていかないとしごらみが多くてなかなかかわらないように思う。

1.医療体制と対象医療機関及び利用方法等の徹底した周知を希望

残念ながらボンヤリとした認識はあるものの、明確な知識や認識がなく、手に取る機会、目につく機会、学ぶ機会などを設定して頂ければ有り難い。例えば、1)図書館、献血センター、市役所・支所、医療機関、百貨店、スーパー、飲食店などにポスターまたはリーフレットなどを設置する 2)学校授業での広報、幼稚園・保育園での保護者への広報、市民講座での広報など

北方面から姫路城周辺へ向かう道が狭くて一車線で、救急車がスムーズに通れない様子をよく見ます。姫路医療センターへ通ずる道であり、消防局がある道なのに、このままでいいのか疑問です。世界遺産との景観等の関係があるのかもしれませんが、1秒を争う救急医療にとって、道が障害になるならば、消防局や病院の位置を移転する必要があります。

最低限必要な緊急対応は取れる状態であると考えます。あまり手厚くする必要はないと感じます。あるとすれば、今ある制度や施策について知ってもらう機会を創出する程度ではないでしょうか。そういった内容より、明石市で取り組まれているような子育て支援などを取り込み、姫路市自体を活性化の方が優先ではと感じます。結局、人口が減ると最低限の緊急医療を賄う財源もなくなることが想定されるため、如何に人を集めながら、財源自体を確保していくかという点での対応が最重要課題ではと思います。飾東への道の駅建設や、市内公立高校の統合による新校舎の建設なども財源を使用することになると思いますが、優先度を再考しながら検討いただきたいと感じております。