

平成27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

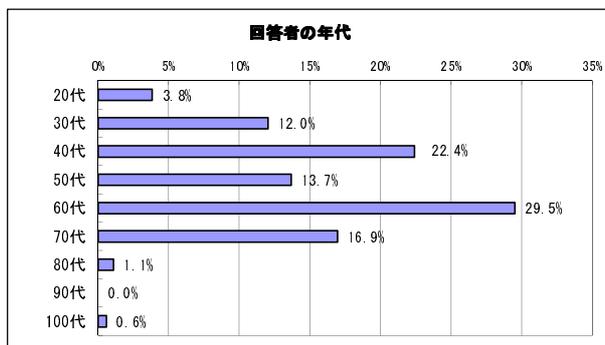
○実施期間 2015/11/26~2015/12/2

○アンケート会員数 222人 回収数 183件 (回収率 82.4%)

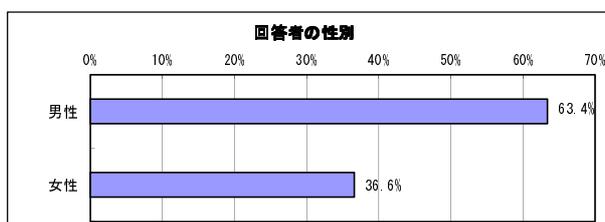
○奈良県では、「救急車を呼んだ方が良いのか」、「直ぐに医療機関への受診が必要かどうか」、「応急手当の方法が知りたい」などの相談に、看護師や相談員が電話で対応する相談窓口（奈良県救急安心センター相談ダイヤル：#7119）を24時間体制で開設しています。

本電話相談窓口については、昨年度にもアンケート調査を実施しておりますが、今回はその後の普及啓発活動の効果、利用目的、満足度等について調査し、今後の普及啓発及び業務改善の参考にします。

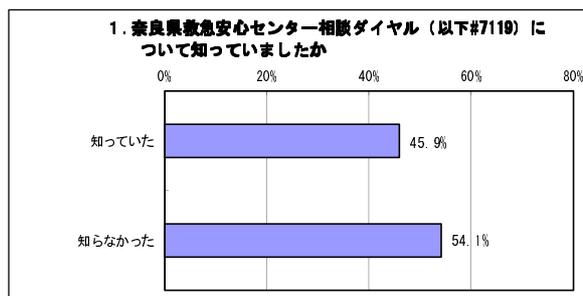
| 回答者の年代 | 回答数 | 比率 |
|--------|-----|--------|
| 20代 | 7 | 3.8% |
| 30代 | 22 | 12.0% |
| 40代 | 41 | 22.4% |
| 50代 | 25 | 13.7% |
| 60代 | 54 | 29.5% |
| 70代 | 31 | 16.9% |
| 80代 | 2 | 1.1% |
| 90代 | 0 | 0.0% |
| 100代 | 1 | 0.6% |
| 総計 | 183 | 100.0% |



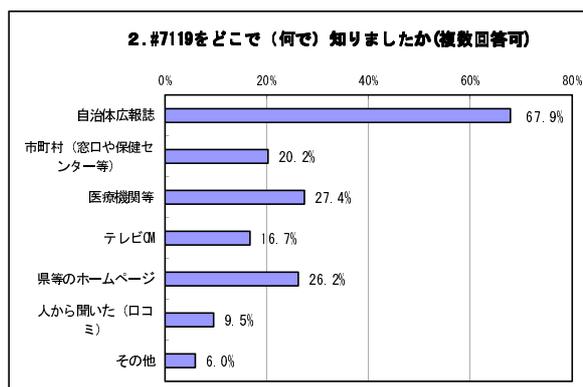
| 回答者の性別 | 回答数 | 比率 |
|--------|-----|--------|
| 男性 | 116 | 63.4% |
| 女性 | 67 | 36.6% |
| 総計 | 183 | 100.0% |



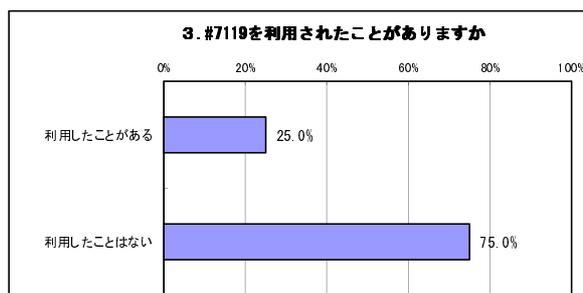
| 1. 奈良県救急安心センター相談ダイヤル(以下#7119)について知っていましたか。 | 回答数 | 回答対象者 | 比率 |
|--|-----|-------|--------|
| →この設問(Q1)で「1. 知っていた」を選択された方はQ2へ、「2. 知らなかった」を選択された方はQ8へ | | | |
| 知っていた | 84 | 183 | 45.9% |
| 知らなかった | 99 | | 54.1% |
| 総計 | 183 | | 100.0% |



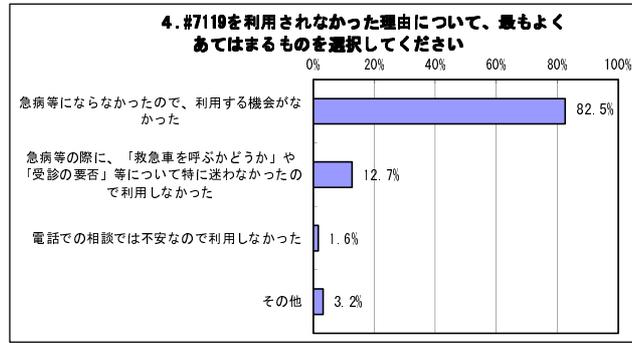
| 2. Q1で「1. 知っていた」を選択された方にお聞きします。#7119をどこで(何で)知りましたか。(当てはまるものをいくつでも) | 回答数 | 回答対象者 | 比率 |
|--|-----|-------|-------|
| 自治体広報誌 | 57 | 84 | 67.9% |
| 市町村(窓口や保健センター等) | 17 | | 20.2% |
| 医療機関等 | 23 | | 27.4% |
| テレビCM | 14 | | 16.7% |
| 県等のホームページ | 22 | | 26.2% |
| 人から聞いた(口コミ) | 8 | | 9.5% |
| その他 | 5 | | 6.0% |
| 総計 | 146 | | - |



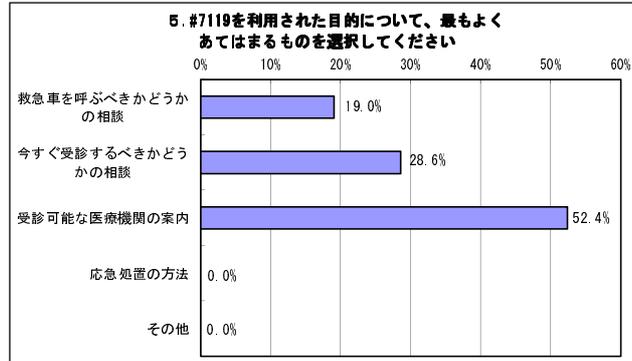
| 3. Q1で「1. 知っていた」を選択された方にお聞きします。#7119を利用されたことがありますか。 | 回答数 | 回答対象者 | 比率 |
|---|-----|-------|--------|
| →この設問(Q3)で「1. 利用したことがある」を選択された方はQ5へ、「2. 利用したことはない」を選択された方はQ4へ | | | |
| 利用したことがある | 21 | 84 | 25.0% |
| 利用したことはない | 63 | | 75.0% |
| 総計 | 84 | | 100.0% |



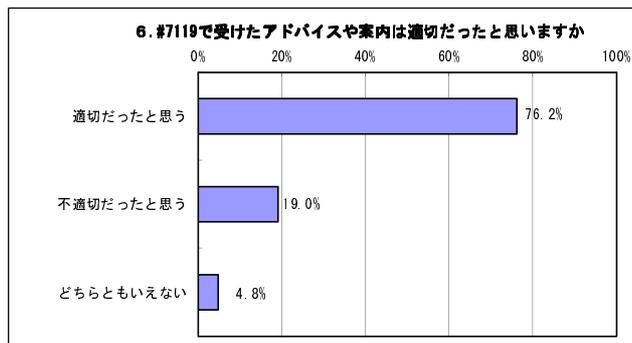
| 4. Q3で「2. 利用したことはない」を選択された方にお聞きします。 #7119を利用されなかった理由について、最もよくあてはまるものを選択してください。 →この設問(Q4)に回答された方はQ8へ | 回答数 | 回答対象者 | 比率 |
|---|-----|-------|--------|
| 急病等にならなかったで、利用する機会がなかった | 52 | 63 | 82.5% |
| 急病等の際に、「救急車を呼ぶかどうか」や「受診の要否」等について特に迷わなかったで利用しなかった | 8 | | 12.7% |
| 電話での相談では不安なので利用しなかった | 1 | | 1.6% |
| その他 | 2 | | 3.2% |
| 総計 | 63 | | 100.0% |



| 5. Q3で「1. 利用したことがある」を選択された方にお聞きします。 #7119を利用された目的について、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 |
|--|-----|--------|-------|
| 救急車を呼ぶべきかどうかの相談 | 4 | 21 | 19.0% |
| 今すぐ受診すべきかどうかの相談 | 6 | | 28.6% |
| 受診可能な医療機関の案内 | 11 | | 52.4% |
| 応急処置の方法 | 0 | | 0.0% |
| その他 | 0 | | 0.0% |
| 総計 | 21 | 100.0% | |

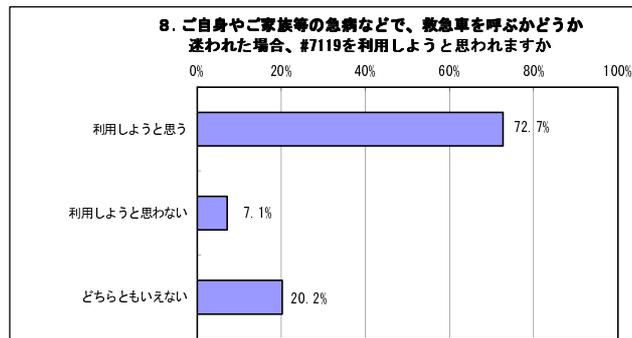


| 6. Q3で「1. 利用したことがある」を選択された方にお聞きします。 後日振り返って、#7119で受けたアドバイスや案内は適切だったと思いますか。(複数回利用されたことのある方は、直近の1回分についてご回答ください) →この設問(Q6)で「1. 適切だったと思う」を選択された方はQ8へ、「2. 不適切だったと思う」又は「3. どちらともいえない」を選択された方はQ7へ | 回答数 | 回答対象者 | 比率 |
|--|-----|-------|--------|
| 適切だったと思う | 16 | 21 | 76.2% |
| 不適切だったと思う | 4 | | 19.0% |
| どちらともいえない | 1 | | 4.8% |
| 総計 | 21 | | 100.0% |



| 7. Q6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 | 3 | — | — |

| 8. ご自身やご家族等の急病などで、救急車を呼ぶかどうか迷われた場合、#7119を利用しようと思われませんか。 →この設問(Q8)で「1. 利用しようと思う」を選択された方はQ10へ、「2. 利用しようと思わない」又は「3. どちらともいえない」を選択された方はQ9へ | 回答数 | 回答対象者 | 比率 |
|---|-----|-------|--------|
| 利用しようと思う | 133 | 183 | 72.7% |
| 利用しようと思わない | 13 | | 7.1% |
| どちらともいえない | 37 | | 20.2% |
| 総計 | 183 | | 100.0% |



| 9. Q8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 | 40 | — | — |

| 10. #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 | 78 | — | — |