

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	救急安心センターこうべ（＃7119）について ～24時間年中無休の救急相談ダイヤル～
調査期間	平成30年3月6日（火曜）～3月19日（月曜）
設問数	全3問（分岐設問のぞく）
対象モニター数	4,186名
回答モニター数	3,078名（73.5%）

【調査結果概要】

神戸市では、市民の救急医療に関する不安解消や潜在する重症者の救護・早期受診、さらに増え続ける救急需要への対策を目的とし、24時間年中無休で受け付ける救急相談ダイヤル「救急安心センターこうべ（＃7119）」を平成29年10月に新しく開設しました。

この「救急安心センターこうべ（＃7119）」では、急な病気やケガで、「今受診できる医療機関は？」「病院にいったほうがいいのか？」「救急車を呼んだ方がいいのか？」と迷った時に電話で相談でき、医療機関案内や看護師による救急医療相談を受けることができます。

当センターの開設初年度となる平成29年度は、この電話相談窓口を多くの方に知っていただくため、様々な媒体を活用し、広く広報啓発を実施しました。

今回のアンケートでは、「救急安心センターこうべ（＃7119）」の認知度や、知るきっかけとなった媒体、認知度向上に向け、どのような媒体が効果的か、また電話相談を利用したことがある方に対する感想など、皆さまがどのような考えをお持ちかをお聞きしました。

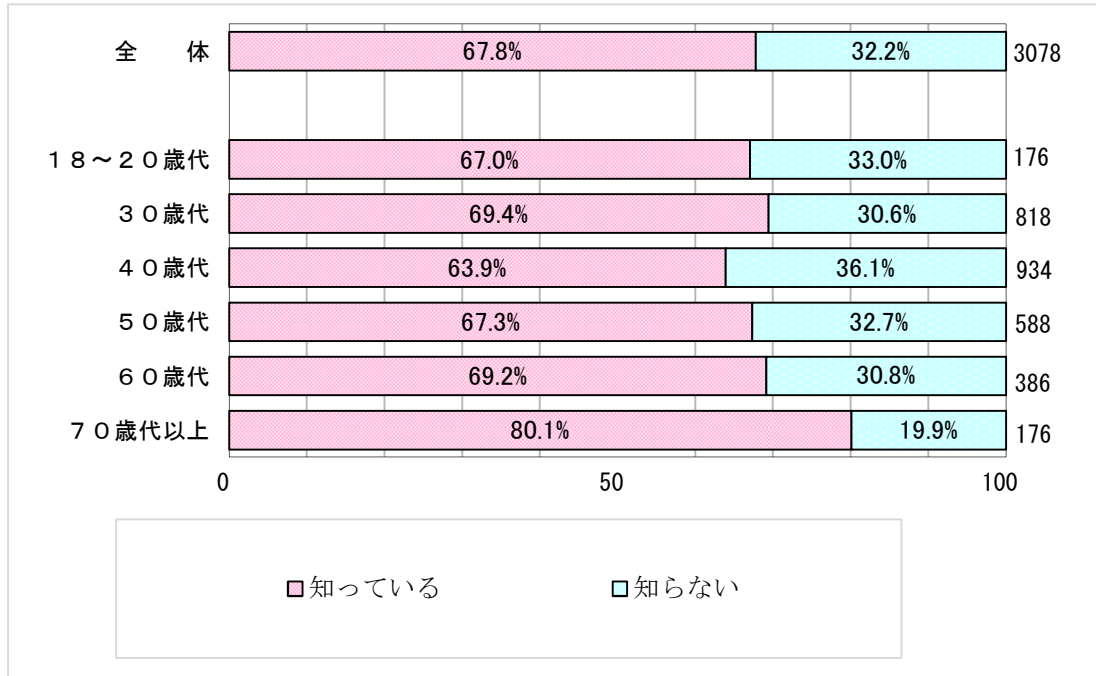
アンケートの結果としては、「救急安心センターこうべ（＃7119）」を知っている方は67.8%であり、最初に知ったきっかけが多かった順に、「広報紙KOBÉ」「ポスター」「リーフレット」となっており、紙媒体の割合が高いことが分かりました。また、「救急安心センターこうべ（＃7119）」を実際に利用したことがある方361名（17.3%）中、約9割にあたる325名の方が「大変役に立った」「ある程度役に立った」を選択しており、「救急安心センターこうべ（＃7119）」が役立つツールとして利用されていることが分かりました。しかし、一方では「あまり役に立たなかった」「全然役に立たなかった」と回答された方が36名で、その理由として、「電話が繋がらなかった（繋がるまで長い時間がかかった）」などがありました。

また今回のアンケートでは、「救急安心センターこうべ（＃7119）」に対する期待の声も多くいただきました。

皆さまのご意見を踏まえ、より良いサービスが提供できるよう、平成30年度以降の広報展開および「救急安心センターこうべ（＃7119）」の運営に反映させていただきたいと考えています。

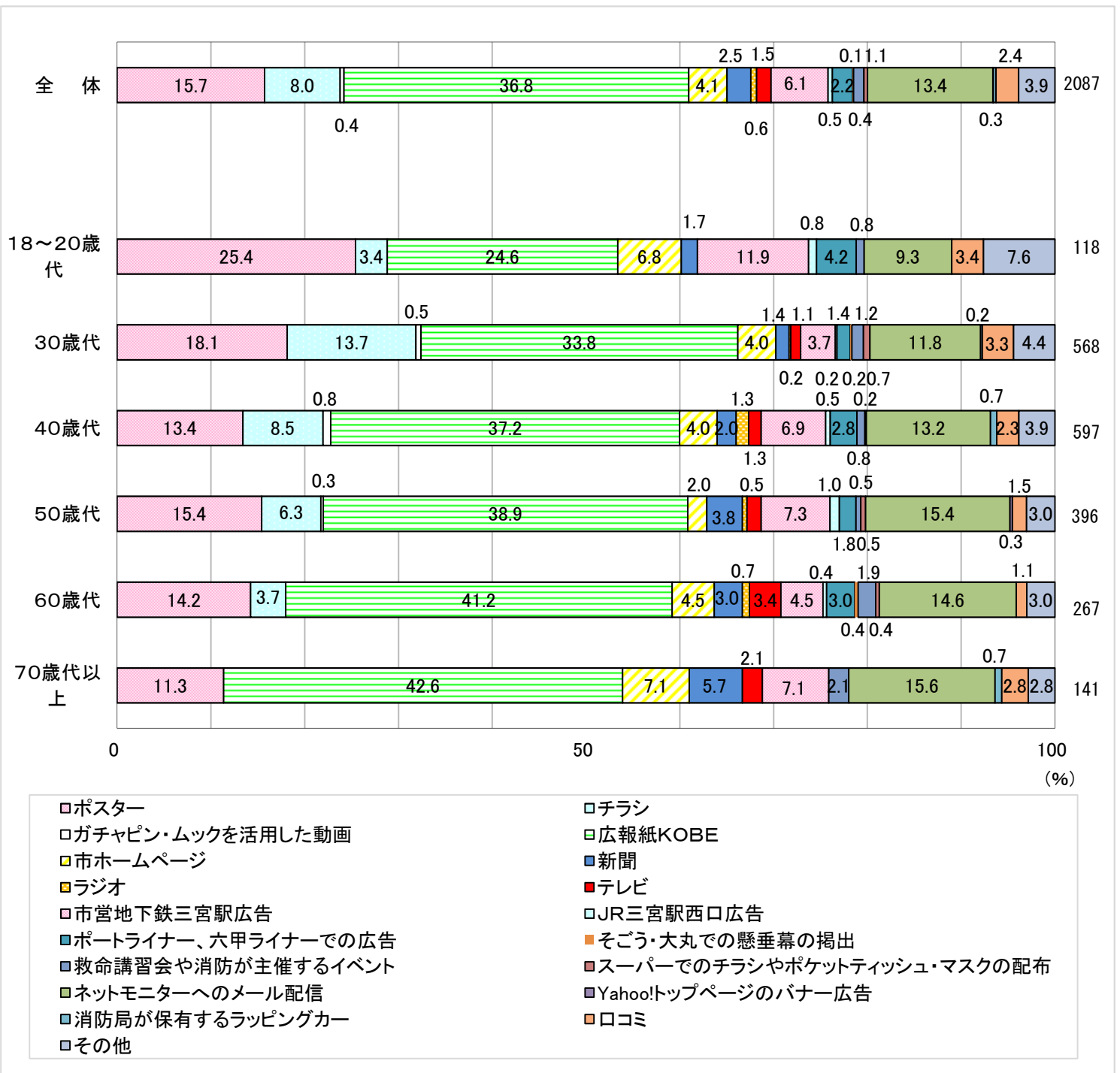
問1

神戸市では、平成29年10月より、医療機関案内や看護師による救急医療相談を24時間年中無休で行う救急相談ダイヤル「救急安心センターこうべ（#7119）」を開設しましたが、知っていますか。



<「救急安心センターこうべ（#7119）」を知っている方>

問1-1 救急安心センターこうべ（#7119）を最初に知ったきっかけは何ですか。

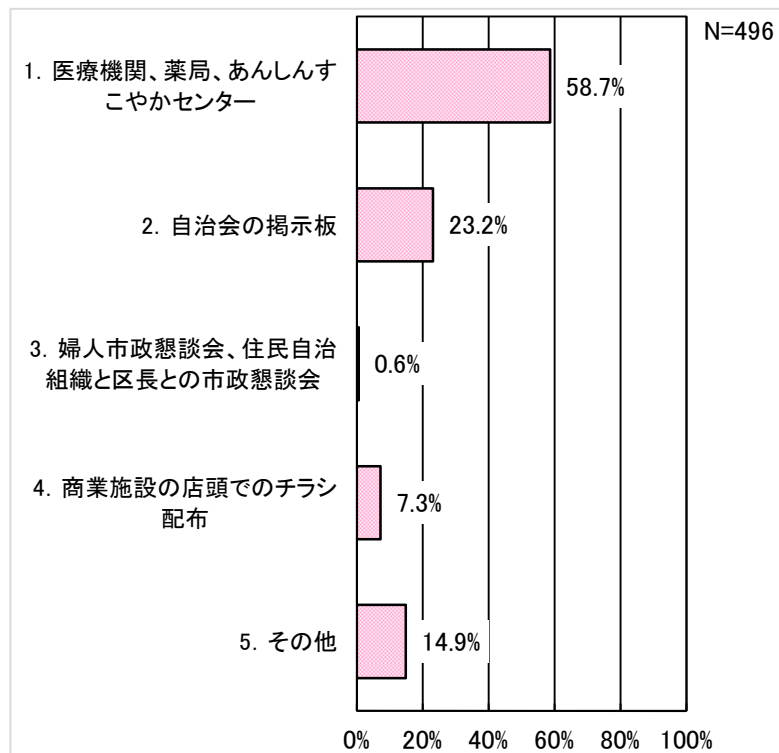


「その他」

- ・かかりつけ医や、小児科、産婦人科で教えてもらった
- ・友達が利用したと聞いた
- ・家族（主人・姉）から教えてもらった
- ・自治会や民生委員の定例会議で知った

<ポスターやチラシで「救急安心センターこうべ（#7119）」を知った方>

問1-2 どこでポスター、チラシを見ましたか（もしくは、もらいましたか）。

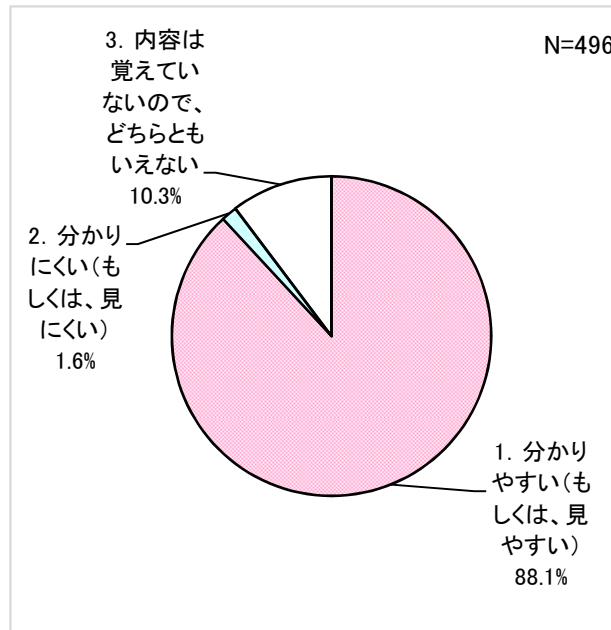


「5. その他」

- ・市営地下鉄や、市営バスといった公共交通機関
- ・保育園や幼稚園

<ポスターやチラシで「救急安心センターこうべ（＃7119）」を知った方>

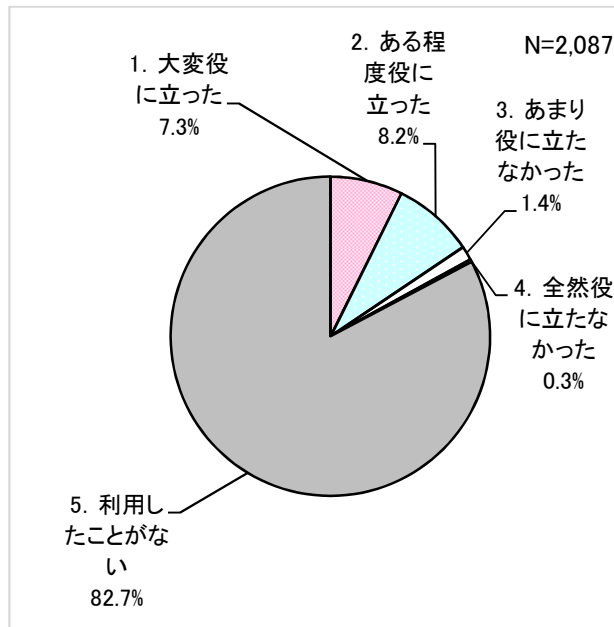
問1-3 ポスター、チラシは分かりやすい内容でしたか。



「2. 分かりにくい (もしくは、見にくい)」部分

- ・文字が太字のゴシック体で読みづらい
- ・文字数が多い

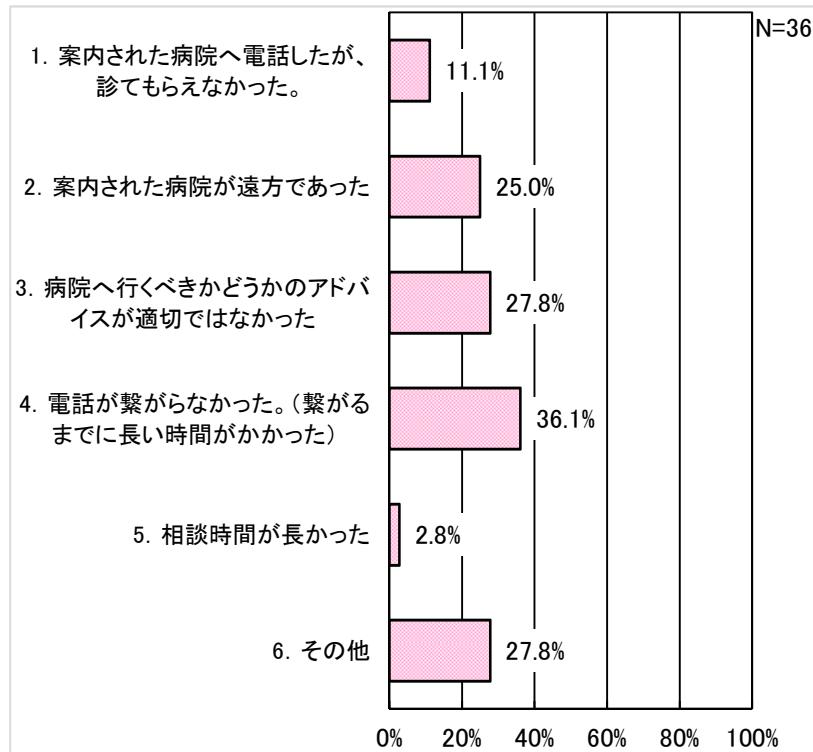
問1-4 救急安心センターこうべ（＃7119）を利用した結果、役に立ちましたか。



<「救急安心センターこうべ（#7119）」を利用した結果、あまり役に立たなかった方、
全然役に立たなかった方>

問1-5

救急安心センターこうべ（#7119）を利用した結果、「あまり役に立たなかった」、「全然役に立たなかった」と答えた理由を選択してください（該当するものすべて）

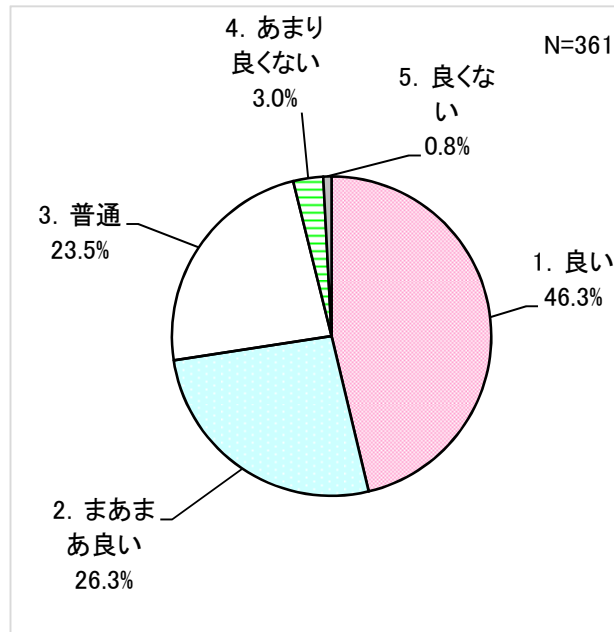


「6. その他」

- ・声が聞き取りにくかった
- ・対応がそっけなかった
- ・怪我をしたため、早く病院へ行きたいのに、口調がゆっくりであった
- ・家の固定電話がIP電話であったため、#ダイヤルが繋がらなかった

<「救急安心センターこうべ（＃7119）」を利用されたことがある方>

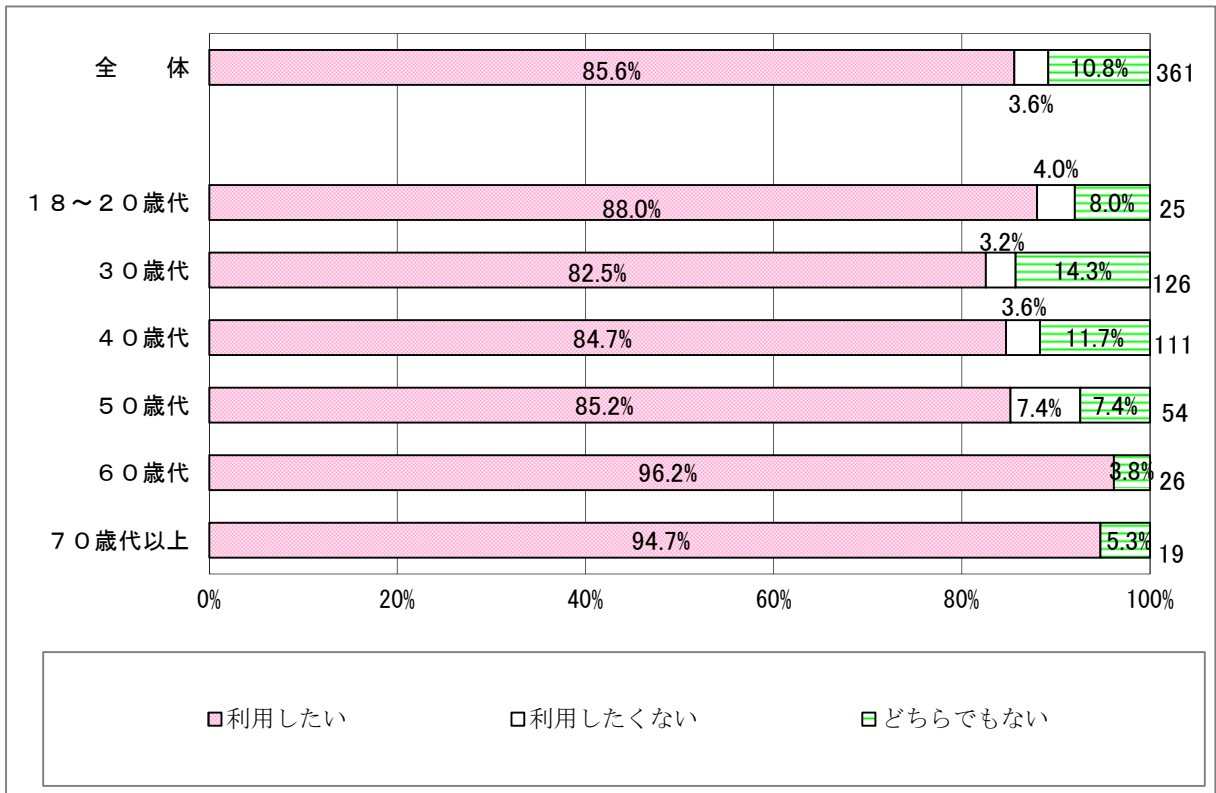
問1-6 救急安心センターのスタッフの対応（接遇・言葉遣い）はどうでしたか。



<「救急安心センターこうべ（＃7119）」を利用されたことがある方>

問1-7

今後、急な病気やケガで迷った時は、「救急安心センターこうべ（＃7119）」を利用しようと思いますか。



問2

今後、救急安心センターこうべ（#7119）の更なる認知度向上のために、どのような広報が効果的であると考えますか。

- ・医療機関（特に待合室）や薬局、公共施設、教育機関、介護福祉機関、商業施設（スーパー、コンビニ、ドラッグストア）、銀行や郵便局、ゴミステーションにポスターを掲示する。
- ・常に人の目に触れる場所にポスターを掲示する。
- ・電話機や冷蔵庫に貼れるようマグネットやステッカー（またはシール）、名刺サイズのカードを作成し、全戸に配布する。
- ・公共交通機関（駅構内や車内吊りなど）を活用した広報を行う。
- ・自治会や老人会の掲示版や回覧板など、地域のコミュニティを活用した広報を行う。
- ・国民健康保険証や、お薬手帳、母子手帳に掲載する。
- ・ポケットティッシュやウェットティッシュ、マスクなどの実用的なものを作成する。
- ・テレビCMやニュース番組で取り上げてもらう。
- ・テレビやラジオ、新聞といったマスメディアを活用する。
- ・ゆるキャラを作ってPRする。
- ・「短縮ダイヤル#7119」を覚えやすくするため、語呂合わせやキャッチフレーズ、メロディーを作る。
- ・「救急安心センター（#7119）月間（または週間）」というように期間を設けて、集中的にアピールする。
- ・短期間でも回数を繰り返すことで多くの人の目にとまり、効果的な発信ができる。
- ・駅の柱巻きのような大きな広告はインパクトがあり、覚えられたため、年に数回、定期的に広報してほしい。
- ・新年度や季節の変わり目、年末年始など、定期的に啓発活動を繰り返す。
- ・継続的な広報をする。
- ・今やっていることを根気強く、地道に続けていく。
- ・どのような時に相談すれば良いか、利用方法やうまくいった事例や利用した方の感想を冊子や寸劇、漫画、動画などで紹介する。
- ・実際に電話をかけてもらうような体験イベントを行う。
- ・「短縮ダイヤル#7119」にちなんだラインスタンプを作る。

全2,084件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

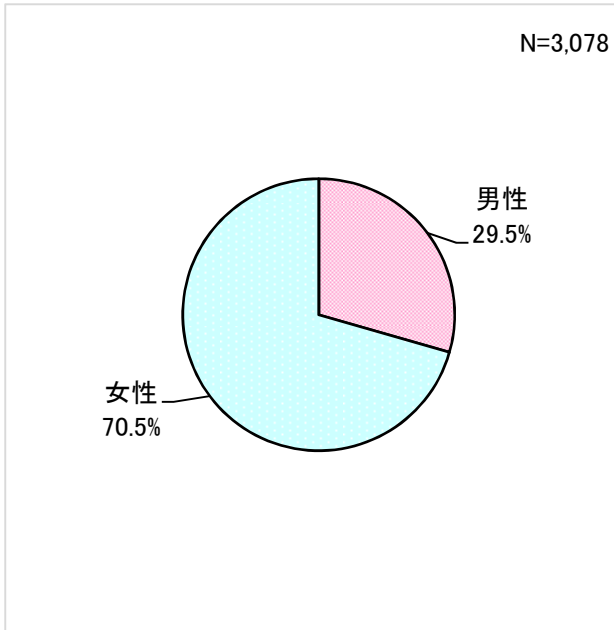
問3

救急安心センターこうべ（#7119）に関してのご要望・ご意見がありましたら、ご入力ください。

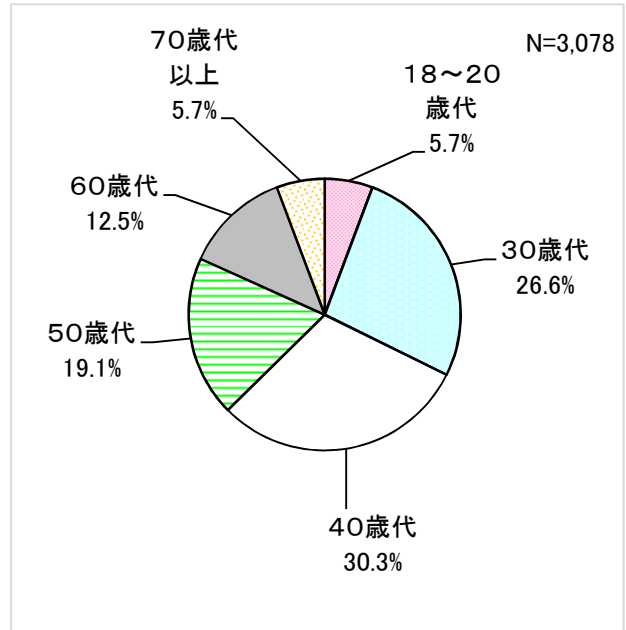
- ・ 不要な救急搬送の削減と、安心して救急を利用するための良い方法である。
- ・ 大変良い事業であり、一人でも多くの方に知ってほしい。
- ・ 何かあった時に相談できる窓口があるのは心強い。特に1人暮らしの高齢者の方は安心だと思う。
- ・ とても丁寧に対応していただいた。アドバイスがもらえ、助けてもらった。もっと多くの人に知ってほしい。
- ・ 丁寧かつ的確な対応で、救急車の要請に繋いでもらった。
- ・ 専門家による的確な説明と指示を受け、安心した。
- ・ 誰もが利用しやすい、優しい対応をお願いしたい。
- ・ 定期的な研修で質の高い対応（サービスや接遇の向上）をしてほしい。
- ・ 短縮番号（#7119）が覚えにくい。
- ・ 電話が繋がりにくいため、祝日や連休の際は、増員をして対応してほしい。
- ・ 「119」や「#8000」と、どう違うのかをもっとPRしてほしい。
- ・ 広報が足りない、もっと広めてほしい。
- ・ どういった内容で相談できるのか、具体的な事例を基に、センターの仕組みを紹介してほしい。
- ・ センターに相談した結果、うまくいった事例を紹介し、どのような時に相談すれば良いかを教えてほしい。

全742件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

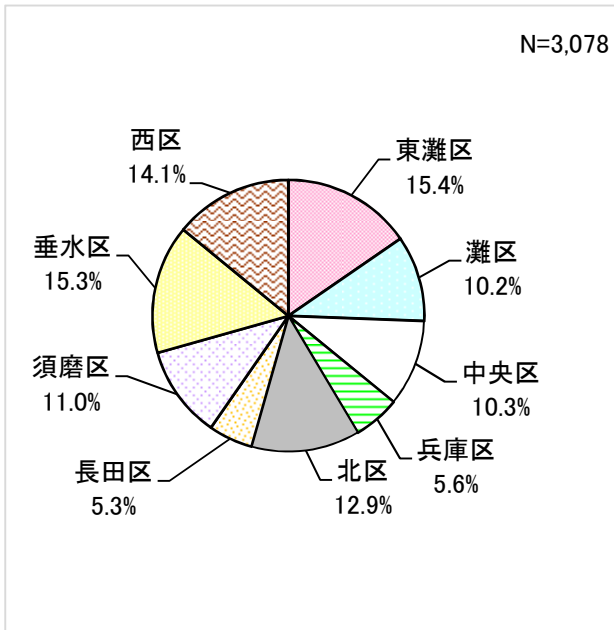
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

