

令和2年度第15回ヨコハマeアンケート

急な病気やけがで困ったときの対応に関するアンケート

実施期間 令和3年2月26日（金）から3月12日（金）

事業所管課 医療局 医療政策課

年代別・性別のメンバー数／構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	14 (0.4%)	50 (1.6%)	197 (6.2%)	401 (12.7%)	370 (11.7%)	390 (12.3%)	243 (7.7%)	1 (0.0%)	1,666 (52.7%)
女性	10 (0.3%)	91 (2.9%)	441 (13.9%)	479 (15.1%)	314 (9.9%)	113 (3.6%)	39 (1.2%)	0 (0.0%)	1,487 (47.0%)
不明	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)	3 (0.1%)	3 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (0.3%)
計	24 (0.8%)	142 (4.5%)	638 (20.2%)	882 (27.9%)	687 (21.7%)	506 (16.0%)	283 (8.9%)	1 (0.0%)	3,163 (100.0%)

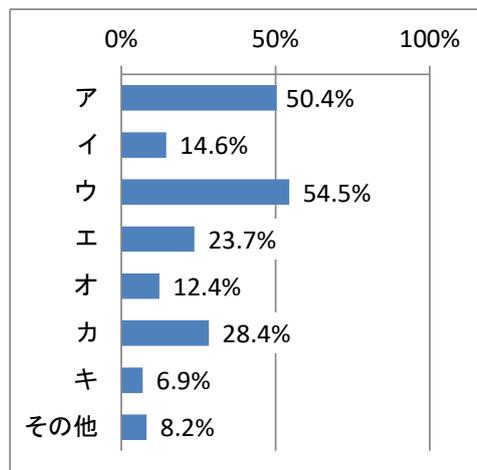
年代別・性別の回答者数／回答率

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	4 (28.6%)	9 (18.0%)	46 (23.4%)	182 (45.4%)	183 (49.5%)	226 (57.9%)	126 (51.9%)	1 (100.0%)	777 (46.6%)
女性	1 (10.0%)	12 (13.2%)	107 (24.3%)	157 (32.8%)	141 (44.9%)	50 (44.2%)	18 (46.2%)	0 (0.0%)	486 (32.7%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (50.0%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (50.0%)
計	5 (20.8%)	21 (14.8%)	153 (24.0%)	340 (38.5%)	326 (47.5%)	278 (54.9%)	144 (50.9%)	1 (100.0%)	1,268 (40.1%)

Q1 夜間や休日などに自分や家族が急に病気やケガをし、医療機関を受診するかどうか迷った場合、どう対応していますか。
(複数選択可)

n= 1,268

ア	「横浜市救急相談センター（#7119）」を利用する	50.4%	639
イ	「横浜市救急受診ガイド」を利用し症状等を調べる	14.6%	185
ウ	インターネットの検索サイトを利用する	54.5%	691
エ	家族や友人などに相談する	23.7%	301
オ	かかりつけ医に相談する	12.4%	157
カ	市販薬等を使って様子を見る	28.4%	360
キ	「家庭の医学」などの本を参考にする	6.9%	88
その他		8.2%	104



その他(抜粋)

休日急患診療所を利用する。

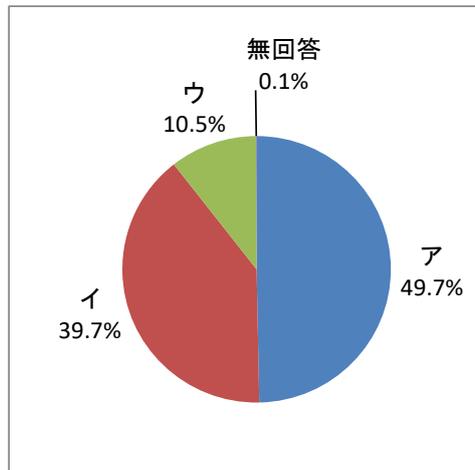
オンライン診療を利用する。

症状をみて、ひどければ119番へ電話する。

Q2 夜間や休日に診療している「夜間急病センター(中区・都筑区・泉区)」や「休日急患診療所(18区)」を知っていましたか。また、利用したことはありますか。
(単一選択)

n= 1,268

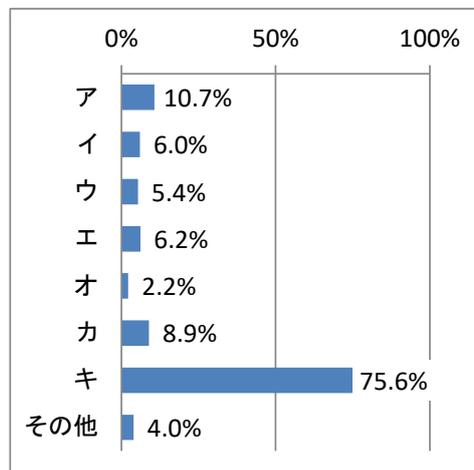
ア	知っていて利用したことがある (⇒Q4)	49.7%	630
イ	知っているが利用したことはない (⇒Q3)	39.7%	504
ウ	まったく知らなかった (⇒Q4)	10.5%	133
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,268



Q3 Q2で「イ 知っているが利用したことはない」と回答された方に伺います。利用しなかった理由について教えてください。
(複数選択可)

n= 504

ア	自宅から遠いから	10.7%	54
イ	診療時間外だったから	6.0%	30
ウ	受診しても応急処置だけだから	5.4%	27
エ	必要な診療科がないから	6.2%	31
オ	新型コロナウイルス感染症などの感染症に感染することが心配だから	2.2%	11
カ	かかりつけ医などの医療機関を受診したいから	8.9%	45
キ	利用する機会が無いから	75.6%	381
その他		4.0%	20



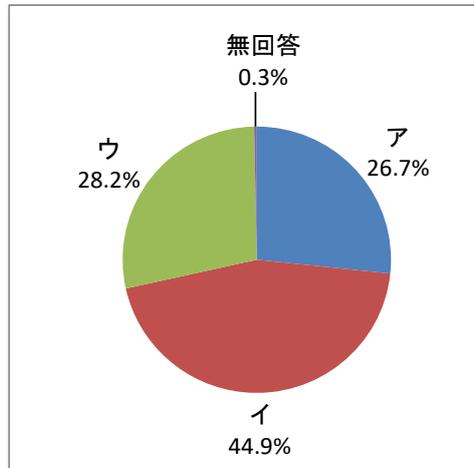
その他(抜粋)

あることだけは知っていたが、連絡先を把握していなかった。
余程の緊急でないと受診するのは憚られる気がする。
深夜の場合、夜間急病センターや休日急患診療所への移動手段が無いから。

Q4 全員にお聞きします。「横浜市救急相談センター(#7119)」を知っていましたか。(単一選択)

n= 1,268

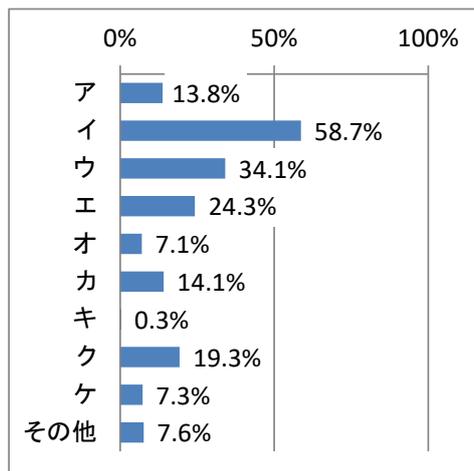
ア	知っていて利用したことがある (⇒Q5・Q6)	26.7%	338
イ	知っているが利用したことはない (⇒Q5)	44.9%	569
ウ	まったく知らなかった (⇒Q12)	28.2%	357
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,268



Q5 Q4で「ア 知っていて利用したことがある」または「イ 知っているが利用したことはない」と回答された方に伺います。「横浜市救急相談センター(#7119)」を何で知りましたか。あてはまるものを全てお選びください。(複数選択可)

n= 907

ア	新聞・テレビ・ラジオなど	13.8%	125
イ	広報よこはま	58.7%	532
ウ	暮らしのガイド	34.1%	309
エ	広報紙(誌)・回覧板など	24.3%	220
オ	消防署が行う防災指導や救命講習などのイベント	7.1%	64
カ	ポスター又はリーフレット	14.1%	128
キ	広報動画	0.3%	3
ク	横浜市ウェブサイトなど	19.3%	175
ケ	家族や友人などから聞いた(口コミ)	7.3%	66
その他		7.6%	69



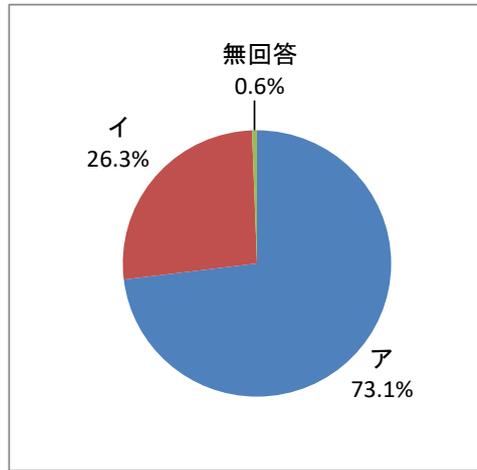
その他(抜粋)

マンション管理組合及び自治会の配布物
救急車に貼ってあるステッカー
子育て支援施設で聞いたり、子育て支援の講座
かかりつけの病院

Q6 Q4で「ア 知っている利用したことがある」と回答された方に伺います。「横浜市救急相談センター（#7119）」は「医療機関案内」・「救急電話相談」の2種類のサービスを行っていますが、「医療機関案内（いま受診できる医療機関の案内）」を利用したことはありますか。
（単一選択）

n= 338

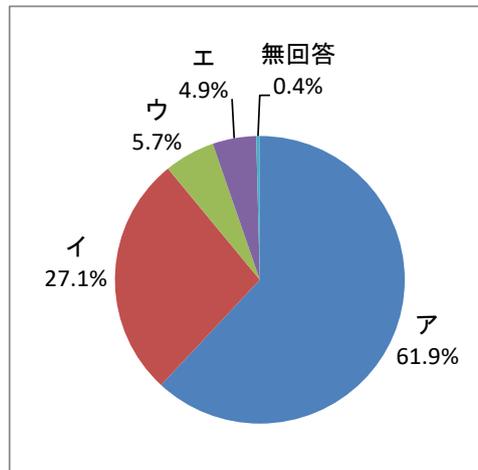
ア	ある（⇒Q7・Q8）	73.1%	247
イ	ない（⇒Q8）	26.3%	89
無回答		0.6%	2
		100.0%	338



Q7 Q6で「ア ある」と回答された方に伺います。「医療機関案内」を利用した際の印象はいかがでしたか。（複数回ご利用の場合は、直近時の印象をお答えください）
（単一選択）

n= 247

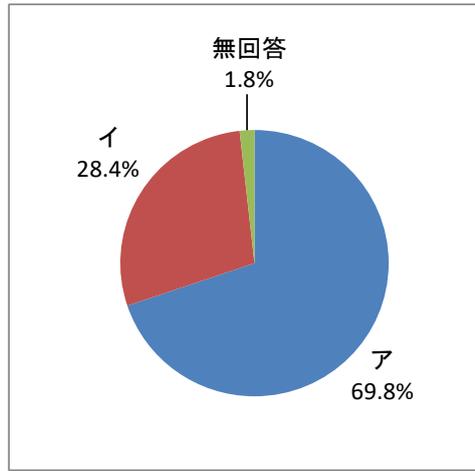
ア	とても役に立った	61.9%	153
イ	どちらかと言えば役に立った	27.1%	67
ウ	どちらかと言えば役に立たなかった	5.7%	14
エ	全く役に立たなかった	4.9%	12
無回答		0.4%	1
		100.0%	247



Q8 Q4で「ア 知っている利用したことがある」と回答された方に引き続き、伺います。「救急電話相談(症状に基づく緊急性や受診の必要性についてのアドバイス)」を利用したことがありますか。
(単一選択)

n= 338

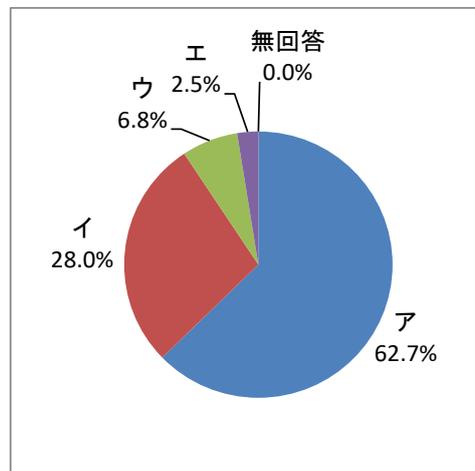
ア	ある (⇒Q9・Q10・Q11)	69.8%	236
イ	ない (⇒Q12)	28.4%	96
無回答		1.8%	6
		100.0%	338



Q9 Q8で「ア ある」と回答された方に伺います。「救急電話相談」を利用した際の印象はいかがでしたか。(複数回ご利用の場合は、直近時の印象をお答えください)
(単一選択)

n= 236

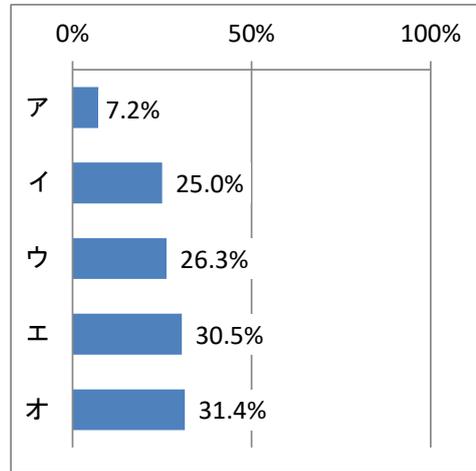
ア	とても役に立った	62.7%	148
イ	どちらかと言えば役に立った	28.0%	66
ウ	どちらかと言えば役に立たなかった	6.8%	16
エ	全く役に立たなかった	2.5%	6
無回答		0.0%	0
		100.0%	236



Q10 Q8で「ア ある」と回答された方に伺います。「救急電話相談」を利用した際のご自身の想定と助言の内容について、あてはまるものを全てお選びください。
(複数選択可)

n= 236

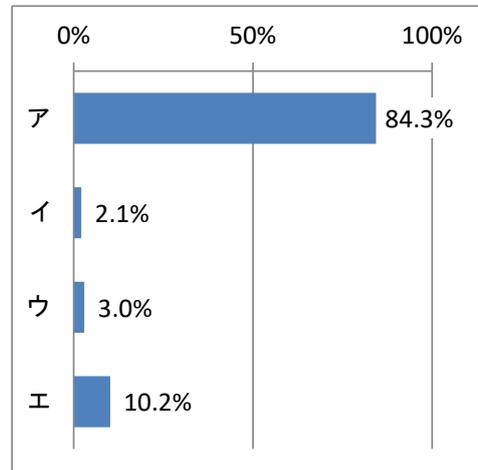
ア	救急車を呼ぶつもりだったがその必要はないと助言を受けた	7.2%	17
イ	(救急車を使わずに)すぐに受診するつもりだったが翌日以降まで経過を見てよいと助言を受けた	25.0%	59
ウ	自身で思ったとおりの助言だった	26.3%	62
エ	救急車を呼ぶつもりはなかったが念のため相談したところ救急車を呼ぶように助言を受けた(または119番へ転送された)	30.5%	72
オ	経過を見るつもりでいたが念のため相談したところ(救急車を使う必要はないが)すぐに受診するように助言を受けた	31.4%	74



Q11 Q8で「ア ある」を選んだ方にお聞きします。「救急電話相談」を利用した際の助言を受けて、どのように行動しましたか。あてはまるものを全てお選びください。
(複数選択可)

n= 236

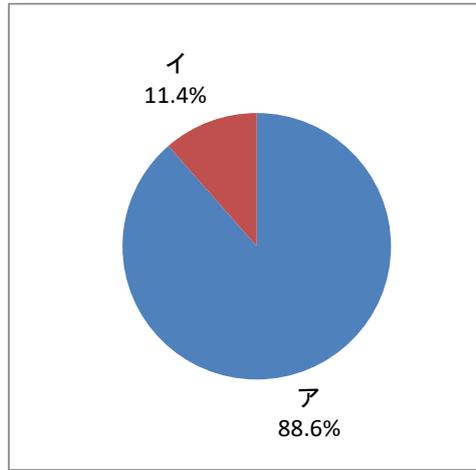
ア	助言どおりに受診または救急車を呼んだ又は助言どおりに様子を見た	84.3%	199
イ	受診または救急車が必要と助言されたが様子を見た	2.1%	5
ウ	救急車以外で受診するよう助言されたが119番へ通報した	3.0%	7
エ	経過を見るつもりでいたまたは翌日以降の受診を助言されたがすぐに受診した	10.2%	24



Q12 全員にお伺いします。今後、急な病気やけがをしたときに「横浜市救急相談センター（#7119）」を利用しようと思いますか。
（単一選択）

n= 1,268

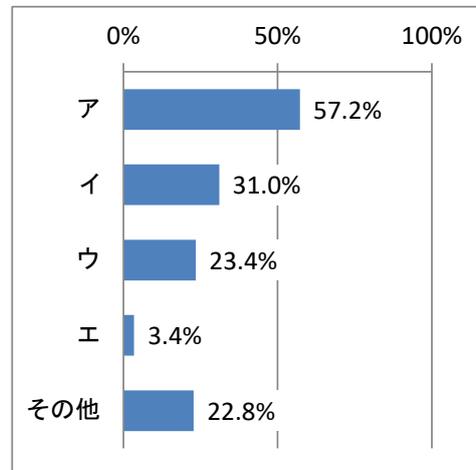
ア	思う（⇒Q14）	88.6%	1,123
イ	思わない（⇒Q13）	11.4%	145
無回答		0.0%	0
		100.0%	1,268



Q13 Q12で「イ 思わない」と答えた方にお聞きします。「横浜市救急相談センター（#7119）」を利用しようと思わない理由は何ですか。あてはまるものを全てお選びください。
（複数選択可）

n= 145

ア	救急車を呼ぶか医療機関に行くべきかを自分で判断できるから	57.2%	83
イ	自分で医療機関を調べることができるから	31.0%	45
ウ	かかりつけの医療機関があるから	23.4%	34
エ	「横浜市救急受診ガイド」を使用するから	3.4%	5
その他		22.8%	33



その他(抜粋)

どのような情報を提供してもらえるのかわからないから。

症状についての電話相談は難しいから。

特に今はコロナ禍で、電話が繋がらなそう。緊急の時は、色々聞かれて、時間が掛かりそうだから。

緊急時は頭が廻らず、救急に連絡すると思うから。

Q14 全員にお聞きします。「横浜市救急相談センター(#7119)」について、ご意見等がありましたらご記入ください。
(自由意見)

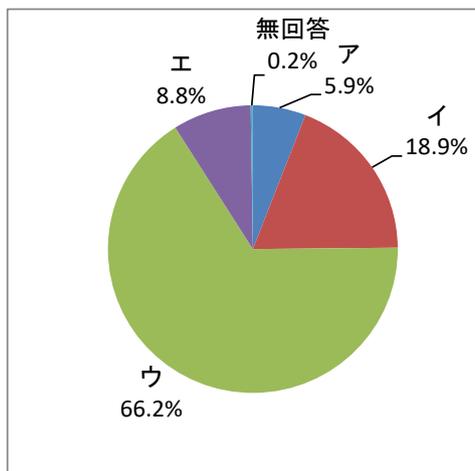
(抜粋)

自己判断で直ぐに救急車を呼ばなくてはならない状態以外は、気軽に相談出来て心強いです。
「救急車を呼ぶ前に、まずは、横浜市救急相談センター(#7119)を利用しよう」ということをSNSや、駅や電車・バスなどの広報媒体で市民に周知する必要があるのではないかと思います。
24時間体制なので人を張り付けるのは非常に困難かも知れないが、応答できる体制をできる限り維持して欲しい。
これまでに二回利用しましたが、親身になって話を聞いて助言をしてくださったので、とてもありがたかったです。体調不良でも診察を受けたり救急車を呼んだりするのをためらうことがありますので、こうして相談できるのは助かります。
横浜市救急相談センターの存在と、相談できる内容、連絡方法等を、横浜市の広報等で繰り返しPRして欲しい。
どのような対応をして頂けるのか、具体的なことが分からないこともあり、利用することを躊躇してしまう。
急な病気やけがで困ったとき、自分や家族だけで判断するのはとても危険だと思う。ただし、むやみやたらに救急車を呼ぶことは避けたいので大変良いシステムだと思う。
電話が繋がりにくかったがアドバイスはありがたかった。一人で不安だったので話を聞いてくれただけで随分と安心でき、気持ちも落ち着いた。救急目的ではなくても、不安な時に話を聞いていただけただけで、症状も落ち着くなど感じました。
電話しても、遠かったり対応する診療科目が少なかったりするの、受け皿の拡充が必要だと思う。
自分で判断できない時に、専門の方に相談してアドバイスしてもらえると安心できる。特に子供が夜中に具合が悪くなったりした時は、かかりつけ医に相談できないので、助かります。
119番の電話と違うようだが、分かりにくいので、各家庭への通知方法をどうすべきか、毎年周知するのか、現状の仕方を改善したほうが良いのか等、最善の仕方で施策を実施して欲しい。

Q15 横浜市では、急な病気やけがのときに、パソコンやスマートフォンで緊急性や受診の必要性を確認できる「横浜市救急受診ガイド」を運用しています。「横浜市救急受診ガイド」を知っていますか、また、利用したことがありますか。
(単一選択)

n= 1,268

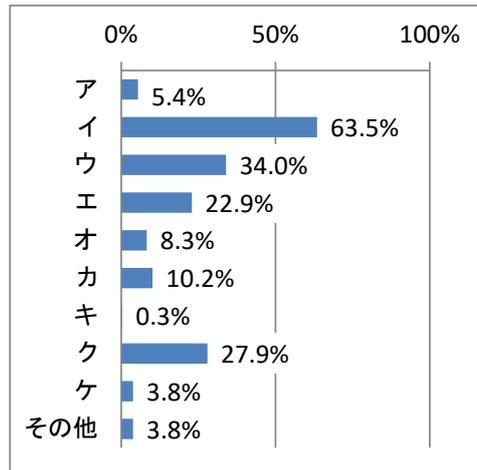
ア	知っていて利用したことがある (⇒Q16)	5.9%	75
イ	知っているが利用したことはない (⇒Q16)	18.9%	240
ウ	知らなかったが今後利用してみたい (⇒Q17)	66.2%	839
エ	知らないし利用しないと思う (⇒Q17)	8.8%	111
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,268



Q16 Q15で「ア 知っているが利用したことがある」または「イ 知っているが利用したことはない」と答えた方にお聞きします。「横浜市救急受診ガイド」を何で(どこで)知りましたか。
(複数選択可)

n= 315

ア	一般の新聞・テレビ・ラジオなど	5.4%	17
イ	広報よこはま	63.5%	200
ウ	暮らしのガイド	34.0%	107
エ	広報紙(誌)・回覧板など	22.9%	72
オ	消防署が行う防災指導や救命講習などのイベント	8.3%	26
カ	ポスター又はリーフレット	10.2%	32
キ	広報動画	0.3%	1
ク	横浜市ウェブサイトなど	27.9%	88
ケ	家族や友人などから聞いた(口コミ)	3.8%	12
その他		3.8%	12



その他(抜粋)

たまたま消防署を訪問した際に入手した。

区の防災ボランティア団体の講演で。

子育て支援施設で知りました。

Q17 全員にお聞きします。「横浜市救急受診ガイド」について、ご意見等がありましたらご記入ください。
(自由意見)

(抜粋)

誰でも見やすく、活用できるように、各家庭に一冊ずつ配布するのも良いと思う。
こんな便利なサイトがあるとは知りませんでした。もう少し周知していただいて、みんなに知ってもらえると良いと思います。
早速プリントして透明なケースに入れて保管しました。緊急時の相談先がひとまとめになっていて便利です。このアンケートがなければずっと気づかなかったかもしれません。
横浜市に住んで五年になりますが、専門病院の場所など知らずに過ごしてきました。急に病になると慌てて救急車を呼びがちですが、ガイドがあると不安が解消できそうです。
初めてスマホで検索し見ました。分かりやすい表示で、今後何かあったら使わせてもらいます。
今まで知らなかったなので、ダウンロードし念のため印刷しました。高齢の方には、もう少し文字が大きい方が良いと思います。
PCの検索で「横浜市救急受診ガイド」と検索をかけても、直接そのページへのリンクが表示されず、広報のPDFや市のホームページしか出てこない。市のページからガイドへのリンクを辿ることは可能だが、そもそも検索1ページ目のリンク表示から直接サイトへ飛べないのは意味がない。
何度か利用しています。適正な判断をいただけるので、とても頼りになります。小さいお子さん、高齢者のいる家には是非知ってもらいたいです。救急のリーフレットで知ったように記憶していますが、病院での掲示があっても良いと思います。