

「えひめ救急電話相談#7119」に関するアンケートの結果について

1 調査目的

令和5年7月1日から運用を開始した、「えひめ救急電話相談#7119」については、運用開始から月平均1,500件程度の利用があり、当初の想定を上回っている状況であるが、救急車の出動件数は依然として高い水準で推移しており、真に必要な人に、必要な医療を提供するためには、引き続き#7119を多くの方にご利用いただくことが不可欠であることから、現在の認知度を把握するとともに、これまで行ってきた広報の効果等を検証するため。

2 調査方法

インターネットを利用したアンケート調査

3 調査期間

令和6年1月24日（水）～ 1月31日（水）

4 回答者数

400人（男性195人・女性205人、20歳～79歳の県内在住者）

5 概要

（1）#7119の認知度について（Q1）

○調査結果：33%（130人／400人）

○「#7119を今後利用するか（Q12）」の質問結果では、「利用意向あり」が6割（240人／400人）であることから、更に広報して周知を図ることで、救急医療の適正化に貢献できる余地がある。

（2）認知に至ったきっかけ・経緯（Q2）

順位	広報媒体	割合（人数）	備考
1位	TVニュース等	45%（58人）	3位のTVCMと合わせるとTV媒体で50%超
2位	自治体の広報紙	9%（11人）	紙媒体でもまだまだ効果あり。 （地道に継続的に）
3位	TVコマーシャル	8%（10人）	※1位と同様
4位	ネット/ポスターチラシ/新聞/クチコミ	各6%（8人）	幅広い周知に向けて各媒体を活用して継続的に。

○TVの活用が効果的であるため、TVで取り上げられるような情報提供が必要である。

○しかし、運用開始時と比較すると、取り上げられる機会は少なくなることが予想されるため、各種媒体での定期的かつ継続的広報が必要である。

(3) 利用経験者 11 人の行動変容について (Q7)

○利用者全員に行動変容あり。

・救急車を呼ぶつもり → 相談により救急車を呼ばなかった

・受診か様子見のつもり → 相談により救急車を呼んだ

○利用していただくことで、救急車の適正利用に繋がることや、潜在重症者等の早期受診、早期搬送に繋がっているものと思料。

(4) 救急車の出動件数が過去最多であったことの認知 (Q9) 及び救急搬送車のうち 5 割が軽症者であることの認知 (Q11)

○調査結果：Q9⇒14% (57 人／400 人)、Q11⇒28% (110 人／400 人)

○#7119 の広報に加え、救急出動件数が高い水準で推移していることや、軽症者の搬送が多いこと等、救急医療の逼迫状況を広報していくことが必要である。

(5) 受診可能病院を確認するための 119 番利用歴 (Q10)

○調査結果：11% (45 人／400 人)

○#7119 の認知度を上げることで、各消防本部通信指令室への 119 番入電件数を削減し、負担軽減につなげられる可能性あり。