

令和4 年度第18回ヨコハマe アンケート

救急需要対策に関するアンケート

実施期間 令和4年12月9日（金）から12月23日（金）

事業所管課 消防局 救急課

回答者数 1,126人（回答率：26.6%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,240人（12月9日時点）

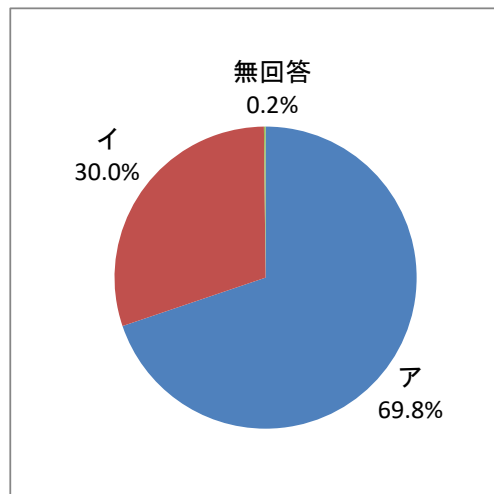
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	0 (0.0%)	11 (1.0%)	57 (5.1%)	187 (16.6%)	325 (28.9%)	288 (25.6%)	248 (22.0%)	1,116 (99.1%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	2 (0.2%)	2 (0.2%)	9 (0.8%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
計	0 (0.0%)	12 (1.1%)	59 (5.2%)	188 (16.7%)	327 (29.0%)	290 (25.8%)	250 (22.2%)	1,126 (100.0%)

**Q1 「救急受診できる病院・診療所」や「今すぐに受診すべきか救急車を呼ぶべきか」について電話相談できる「横浜市救急相談センター（#7119）」を知っていますか。
（単一選択）**

n = 1,126

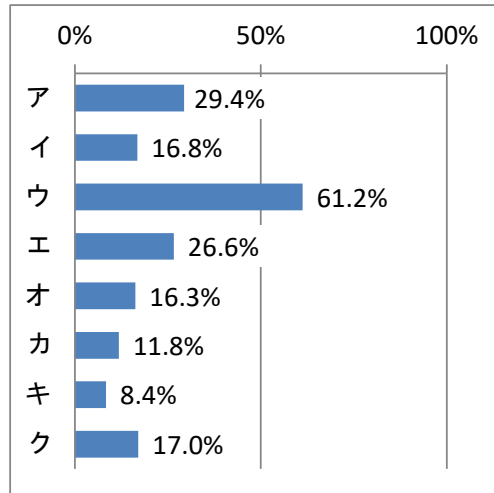
ア	知っている（Q2・3へ）	69.8%	786
イ	知らない（Q5へ）	30.0%	338
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,126



Q2 Q1で「ア 知っている」と回答された方にお聞きします。
 「横浜市救急相談センター(#7119)」を何で知りましたか。
 (複数選択可)

n = 786

ア	横浜市ホームページ	29.4%	231
イ	横浜市救急相談センターチラシ	16.8%	132
ウ	広報よこはま	61.2%	481
エ	暮らしのガイド	26.6%	209
オ	広報紙(誌)・回覧板	16.3%	128
カ	新聞・テレビ・ラジオ	11.8%	93
キ	以前実施したヨコハマeアンケート	8.4%	66
ク	その他	17.0%	134



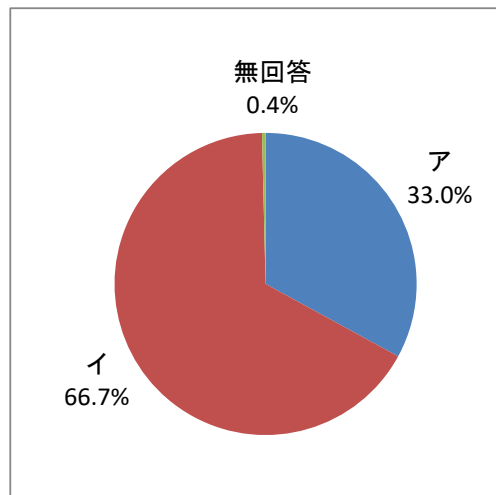
その他(抜粋)

子育て中に冊子で
インターネット検索
普通救命や応急手当普及員の講習時

Q3 Q1で「ア 知っている」と回答された方にお聞きします。
 「横浜市救急相談センター（#7119）」を利用したことがありますか。
 （単一選択）

n = 786

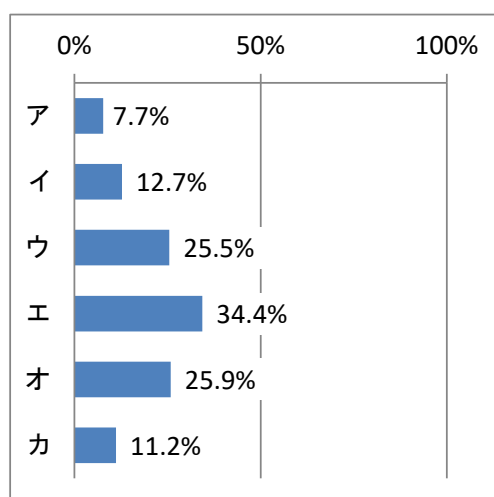
ア	ある（Q4へ）	33.0%	259
イ	ない（Q5へ）	66.7%	524
無回答		0.4%	3
		100.0%	786



Q4 Q3で「ア ある」と回答され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、あてはまるものをお選びください。
 （複数選択可）

n = 259

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	7.7%	20
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	12.7%	33
ウ	自身で思ったとおりの助言だった	25.5%	66
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）	34.4%	89
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	25.9%	67
カ	その他	11.2%	29



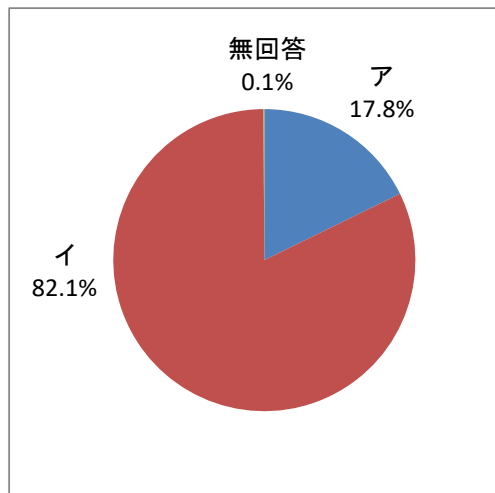
その他（抜粋）

受診先を知りたかったが、不明確だった。
 祝日に怪我をしたため、怪我の内容を伝え、受診できる病院を紹介してもらうために利用しました。しっかりと対応してもらえる病院を紹介していただきました。
 救急車を呼ぶ内容か判断がつかない状況だったので相談したところ、私が考えていたのと違う病気を心配され救急車の手配をしてくれた。

Q5 全員にお聞きします。
 緊急性や受診の必要性をパソコンやスマートフォンから確認できる「横浜市救急受診ガイド」を知っていますか。
 ※横浜市救急受診ガイド URL : <https://cgi.city.yokohama.lg.jp/shobo/kyukyu/jushinguide/>
 (単一選択)

n = 1,126

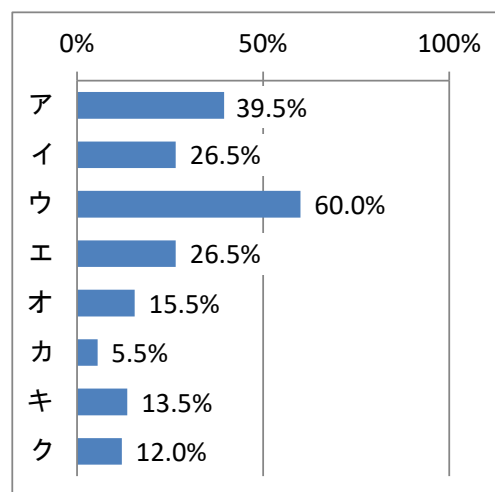
ア	知っている (Q6・7へ)	17.8%	200
イ	知らない (Q9へ)	82.1%	925
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,126



Q6 Q5で「ア 知っている」と回答された方にお聞きします。
 「横浜市救急受診ガイド」を何で知りましたか。
 (複数選択可)

n = 200

ア	横浜市ホームページ	39.5%	79
イ	横浜市救急受診ガイドチラシ	26.5%	53
ウ	広報よこはま	60.0%	120
エ	暮らしのガイド	26.5%	53
オ	広報紙(誌)・回覧板	15.5%	31
カ	新聞・テレビ・ラジオ	5.5%	11
キ	以前実施したヨコハマeアンケート	13.5%	27
ク	その他	12.0%	24



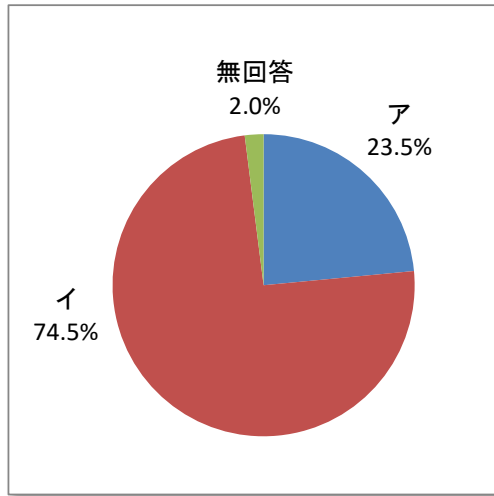
その他(抜粋)

SNS(Twitter)
妊婦教室・赤ちゃん教室・育児相談・乳幼児健のどれかでもらった資料の中にあつた気がします。
普通救命や応急手当普及員の講習時
病院に貼つてあつたポスター

Q7 Q5で「ア 知っている」と回答された方にお聞きます。
「横浜市救急受診ガイド」を利用したことがありますか。
(単一選択)

n = 200

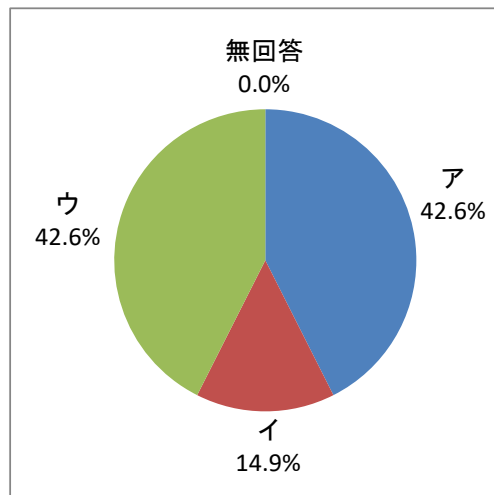
ア	ある (Q8へ)	23.5%	47
イ	ない (Q9へ)	74.5%	149
無回答		2.0%	4
		100.0%	200



Q8 Q7で「ア ある」と回答された方にお聞きます。
横浜市救急受診ガイドは使いやすかったですか。
(単一選択)

n = 47

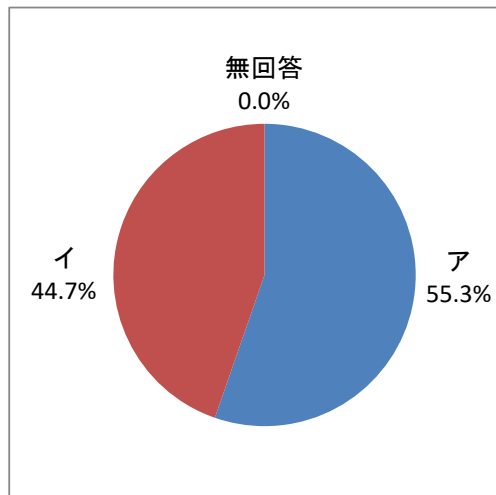
ア	使いやすかった	42.6%	20
イ	使いにくかった	14.9%	7
ウ	どちらともいえない	42.6%	20
無回答		0.0%	0
		100.0%	47



**Q9 全員にお聞きします。
119番通報をし、救急車を呼んだことがありますか。
(単一選択)**

n = 1,126

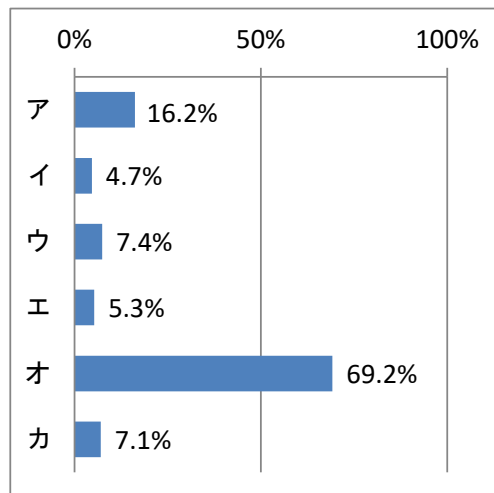
ア	ある (Q10へ)	55.3%	623
イ	ない (Q11へ)	44.7%	503
無回答		0.0%	0
		100.0%	1,126



**Q10 Q9で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
119番通報をする前に、ご自身で相談や対応方法を調べるなどされたことはありますか。
※「オ 特別にしたことはない」を選択した方は、他の回答を選択しないでください。
(複数選択可)**

n = 623

ア	横浜市救急相談センター(#7119)を利用した	16.2%	101
イ	横浜市救急受診ガイドを利用した	4.7%	29
ウ	インターネット等で対応方法を検索した	7.4%	46
エ	近隣の医療機関に対処方法を直接問い合わせた	5.3%	33
オ	特別にしたことはない	69.2%	431
カ	その他	7.1%	44



その他(抜粋)

かかりつけの、救急病院に連絡した。

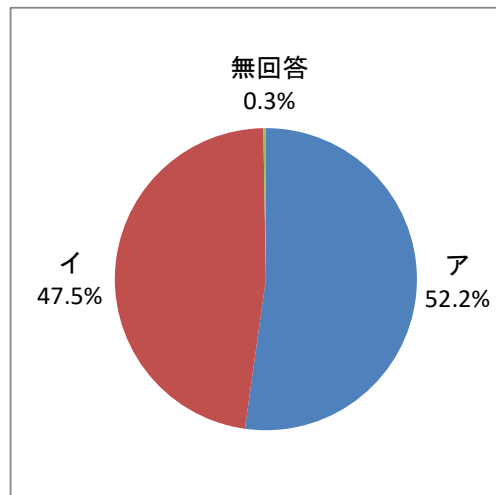
親族に相談した。

ケアマネージャーに相談した。

Q11 全員にお聞きします。
 横浜市内の過去の救急搬送の実態を分析したところ、ケガにより救急搬送された方の割合が高く、危険性を事前に知っていればケガを防げたと思われる事案が多いことが分かりました。
 様々な場面で起こりうる事故を予防し、ケガの防止につながるよう対策をご家庭や職場でしていますか。
 (単一選択)

n = 1,126

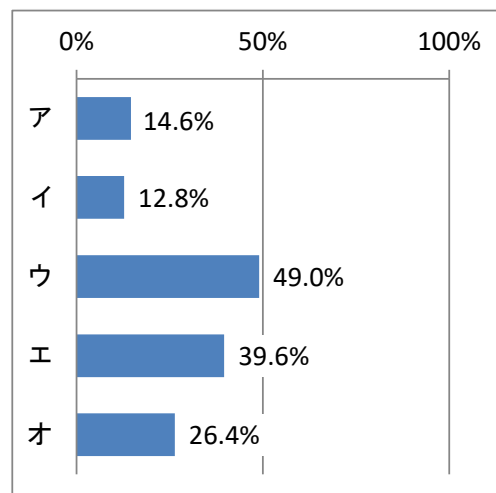
ア	対策している (Q12へ)	52.2%	588
イ	対策していない (Q13へ)	47.5%	535
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,126



Q12 Q11で「ア 対策している」と回答された方にお聞きします。
 ケガを予防する方法は何で知りましたか。
 (複数選択可)

n = 588

ア	横浜市ホームページ「ケガの予防対策」(消防局作成)	14.6%	86
イ	冊子「ケガの予防対策」(消防局作成)	12.8%	75
ウ	新聞・テレビ・ラジオ	49.0%	288
エ	家族や友人から	39.6%	233
オ	その他	26.4%	155



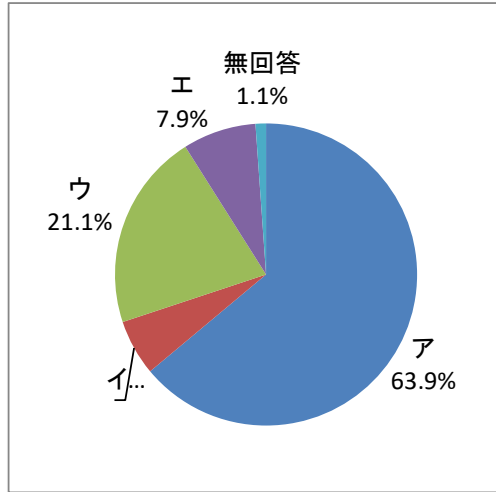
その他(抜粋)

会社の安全対策研修
自分で考えて予防をしている
同居していた母が介護中にケアマネージャーさんから教えてもらった。

Q13 Q11で「イ 対策していない」と回答された方にお聞きます。
それはなぜですか。
(単一選択)

n = 535

ア	対策を知らないから	63.9%	342
イ	対策を知っているけど必要ない	6.0%	32
ウ	今後やろうと思っている	21.1%	113
エ	その他	7.9%	42
無回答		1.1%	6
		100.0%	535



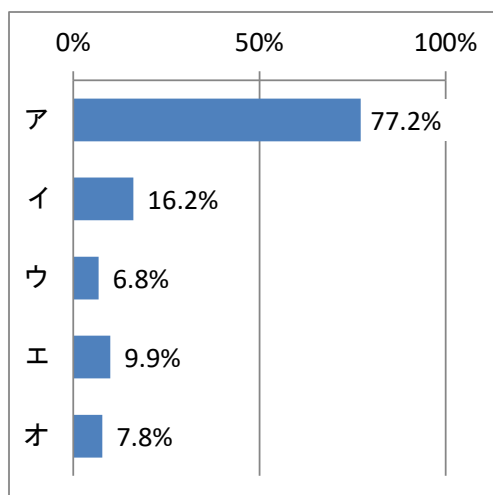
その他(抜粋)

ケガをし、救急搬送が必要になる事態に自分が遭遇すると思っていないから
危険性を事前を知っていればケガを防げたと思われる事案を知らないから
予防・対策をしたところで、起きる時には起きるから。

Q14 消防局が発信する情報媒体について、知っているものをお選びください。
(複数選択可)

n = 1,126

ア	横浜市ホームページ	77.2%	869
イ	横浜市消防局公式ツイッター	16.2%	182
ウ	横浜市民防災センターFacebook	6.8%	77
エ	ターミナル駅等のデジタルサイネージ	9.9%	112
オ	その他	7.8%	88



その他(抜粋)

知っているものがない
火災調査メールマガジン、消防音楽隊メールマガジン(横浜ウインドメール)
町内会の回覧板

(抜粋)

このアンケートを通して「横浜市救急受診ガイド」を知ることができたのが良かったです。非常に役立つ内容なので、スマートフォンアプリ等のリリースもお願いしたいです。
外を歩くのが困難な高齢者が具合悪くなったとき、救急車に依頼せざるを得ないときがあります。認知症などで高齢者本人が救急車を呼んでしまうこともあります。歩行が困難な高齢者が具合悪くなったとき、相談できる機関が分かりにくいので、テレビ局などを通じて、公に伝えてほしいです。
市民の救急に対する意識の差が大きいように思う。つまらないことで救急車を呼ぶ市民もいれば、助けを求めるよりも自分で何とかしようと救急を呼ばない市民もいる。意識が両極端に違う市民に対して、同じように広報メッセージを伝えても、伝えたい意思が伝えたい市民へ届かないのではないかと危惧する。
緊急性があるのか判断できないときの「#7119」は心強かったです。説明の電話中に軽いパニック状態になりましたが適切に対応していただき感謝しています。緊急性がないのにむやみに119通報する案件が少なくなれば良いと思います。
救急の際は、救急車要請以外の選択肢がなかなか思い出せない。子どもの病気やケガなどの際にはパニックになってしまう。救急車要請の電話もあたふたしてうまく話せないことが多い。一度でもAI相手でも良いので練習できたら良いと思う。
FMラジオなどで配信して、ポッドキャストで再配信してみてもどうでしょう。現状のメディアのほとんどは能動的に情報を見に行かないと得られない情報源が多く、いざ情報を得たいときには検索性が不足していて探せない媒体が多いように感じます。
近年、救急車の適正利用についての議論が高まっていますが、現在出動中の救急車の割合が市のホームページ等でリアルタイムに公開されれば、市民の理解が進むのではないかと思います。
本当に必要な方を救うために、救急車が適切に利用されるよう、啓発を続けていくことが大事。躊躇して手遅れにならないようにすることが肝心。日頃から軽微な手当てができるようになるための、ハンドブックの配布が役立つと思う。ケガは注意していても、思わぬ時に思わぬ場所で起きる。様々なケースに関する情報を提供し、繰り返し注意喚起する必要がある。
救急車をタクシー代わりに呼ぶ人がいることが問題だとなっているので、その様な事がないよう市民全体で考えなければいけないと思います。いざというときに、使えないと困るので。
過去に119番通報で救急搬送をされたことがあり、その時の隊員さんが、同乗する家族だけでなく意識が朦朧とする私にも声をかけてくださり、朦朧としながらも自分の状況を把握でき、とても安心できました。