

令和6年度

市政モニターアンケート調査結果  
【 救急安心センター「#7119」について 】



長 崎 市  
消防局指令課

## 1. 調査の目的

令和6年8月1日から、急な病気やけがのときに、「救急車を呼んだほうがよいか」「今すぐ病院へ行ったほうがよいか」「どこの病院へ行けばよいか」など、判断に迷った際、医師や看護師からアドバイスを受けることができる電話相談窓口、長崎県救急安心センター「#7119」の運用が開始されました。

「#7119」をより多くの方に利用していただくことで、救急医療機関の適正受診や救急車の適正な利用を推進し、市民の皆さまに安全安心を提供する役割が期待されています。そのため、「#7119」の現在の認知度及び利用状況を把握し、効果等を検証するため調査を行いました。

## 2. 調査の概要

調査期間：令和6年11月6日～令和6年11月21日

送付数：269人

回答率：88.1%（237人）

（郵送回答 152人 インターネット回答 85人）

## 3. 調査結果

今回の調査で、4割以上の方が「#7119」を認知しているものの、未だ5割には届いておらず、今後さらなる周知の必要性があることがわかりました。

また、「#7119」を知り得た経緯としては、テレビ・ラジオが41.1%ともっとも高く、SNS（LINE、X（旧Twitter）、Facebook）は8.4%と低い結果となり、テレビ・ラジオの活用が効果的という結果となりました。

テレビやラジオ、新聞、雑誌等については、運用開始時と比較すると今後は取り上げられる機会が少なくなることが予想されることから、今後も幅広い年代の方に周知できるよう、様々な手段を活用し、引き続き情報発信に取り組んでいきます。

次に「#7119」利用者については、回答者全員が「大変役に立った」、「ある程度役に立った」と回答しており、利用の理由としては、「病院での受診が必要か判断できなかったから」という回答が70%と最も多かったことから、市民の不安を取り除くという点で有効な手段であることがわかりました。

また、「#7119」を利用したことがない方については、「急病等にならなかったため、利用する機会がなかった」と回答した方が84.8%となっており、今後、多くの方が救急車を呼ぶべきか判断に迷ったときなどに、「#7119」を利用していただくことが重要であると考えます。

救急車の出動件数は増加傾向にあり、高齢化の進展などにより今後も増えていくことが予想されます。「#7119」を利用していただくことで、緊急性が高いときは救急車の要請を、そうでないときは医療機関の受診等を促すことから、救急車の

適正利用につながり、また、医師や看護師が症状を聞き取ることで、隠れた重症者の早期発見も期待できます。

今後も「#7119」を普及啓発し、広く市民の皆さまに利用していただくために、周知方法を検証し、さらなる啓発活動に努めてまいります。

#### 4. 調査結果の見方

調査結果の数字は、百分率で表記しているものがあり、百分率の値は、小数点以下第2位を四捨五入して、小数点第1位まで表記しています。そのため、内訳を合計しても100パーセントに合致しない場合があります。

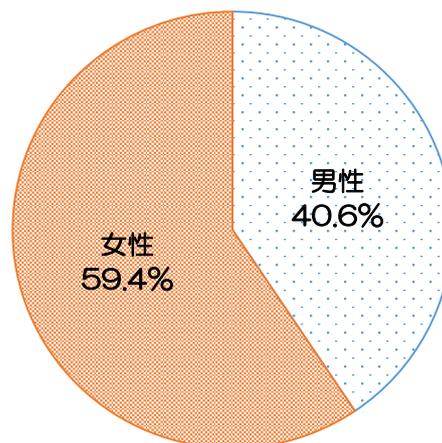
また、複数回答可とした設問においては、合計が100パーセントを上回る場合があります。

なお、回答者数の異なる間については、回答者の数を「N=〇〇人」で表現しています。

問1 あなたの性別をお答えください。

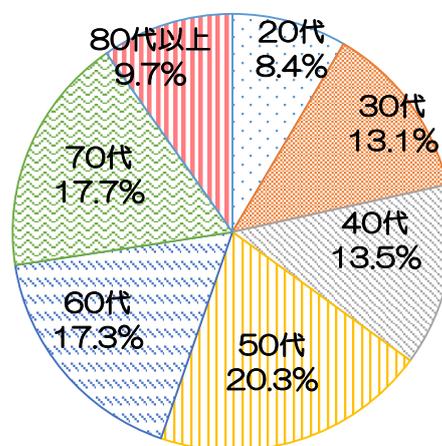
選択肢	回答者数	割合
男性	95人	40.6%
女性	139人	59.4%
合計	234人	100.0%

(無回答 3人)



問2 あなたの年齢を選択してください。

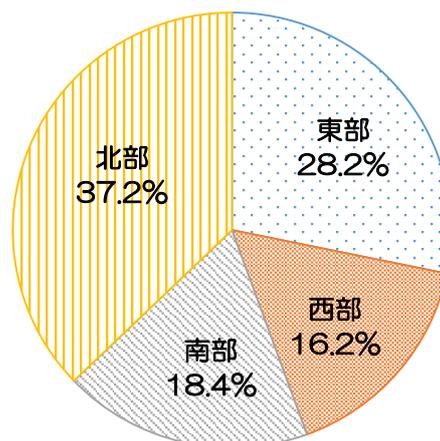
選択肢	回答者数	割合
20代	20人	8.4%
30代	31人	13.1%
40代	32人	13.5%
50代	48人	20.3%
60代	41人	17.3%
70代	42人	17.7%
80代以上	23人	9.7%
合計	237人	100.0%



問3 お住まいの町名を教えてください。

選択肢	回答者数	割合
東部	66人	28.2%
西部	38人	16.2%
南部	43人	18.4%
北部	87人	37.2%
合計	234人	100.0%

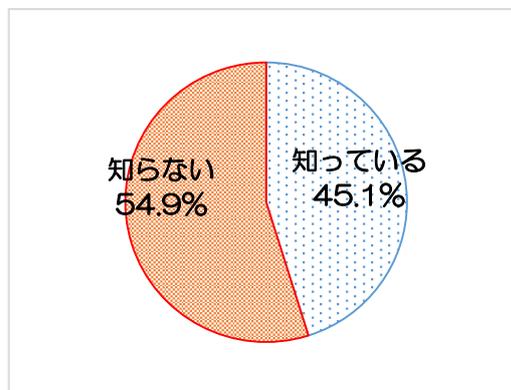
(無回答 3人)



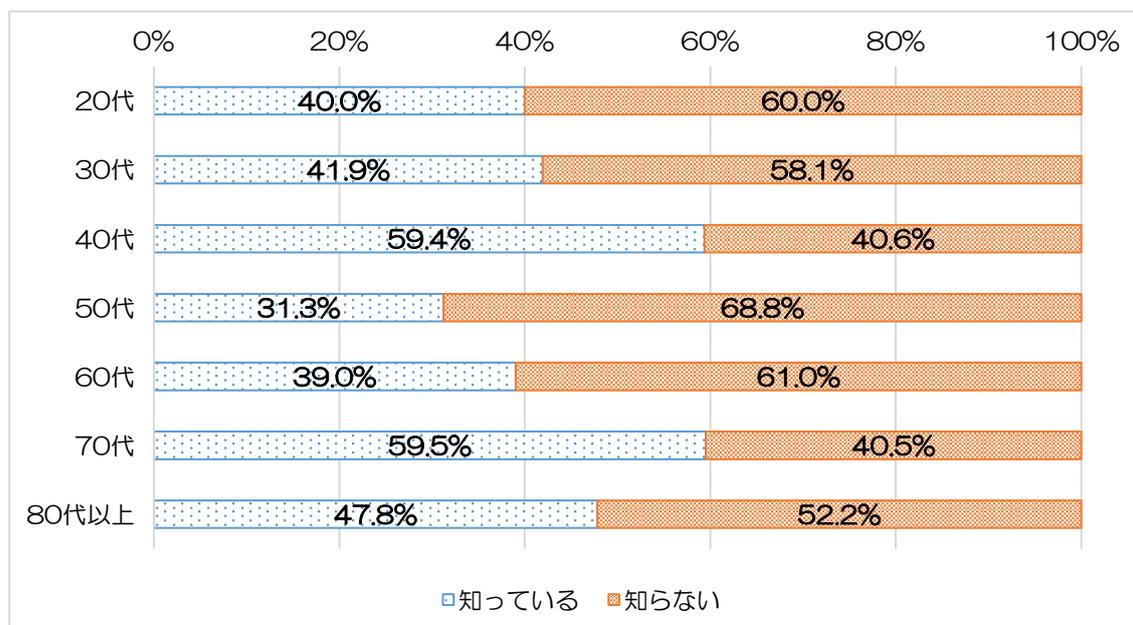
※ご記入いただいた町名をもとに、東西南北に分けて集計しています。

問 14 あなたは、急な病気やけがで、救急車を呼んだほうがいいか、病院に行ったほうがいいか、判断に迷ったとき、医師や看護師からアドバイスを受けることができる、救急安心センター「#7119」という電話相談窓口を知っていますか。(当てはまるものを一つ回答)

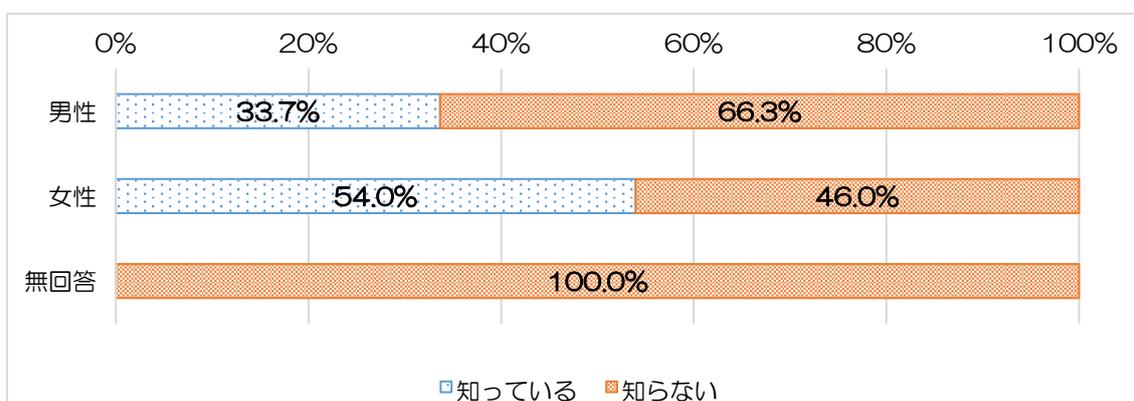
選択肢	回答者数	割合
知っている	107人	45.1%
知らない	130人	54.9%
合計	237人	100.0%



〈年齢別割合〉

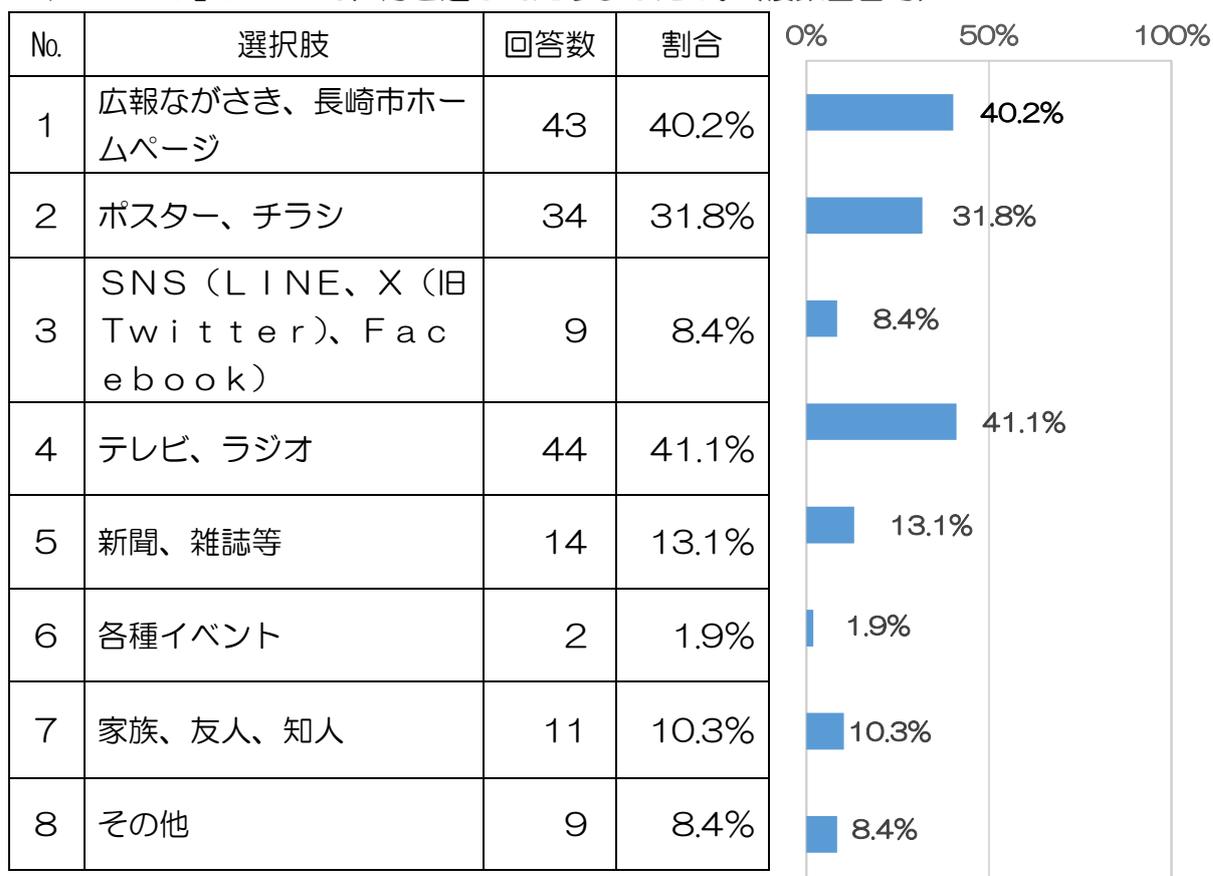


〈性別割合〉



問 15 「問 14」で「知っている」と回答した方に質問です。

「#7119」について、何を通じて知りましたか。(複数回答可)



(回答者数107人、有効回答数 166)

※その他の意見

- 職場
- 病院、デイサービス
- YouTube、インターネット等

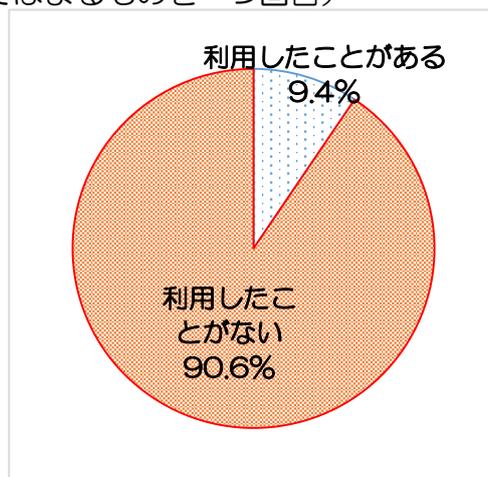
「テレビ、ラジオ」、「広報ながさき、長崎市ホームページ」で情報を得た方が40%を超えており、認知度が高い媒体となっています。  
一方で「各種イベント」や「SNS」は、10%未満と認知度が低い媒体となっています。

問 16 「問 14」で「知っている」と回答した方に質問です。

「#7119」を利用したことがありますか。(当てはまるものを一つ回答)

選択肢	回答者数	割合
利用したことがある	10人	9.4%
利用したことがない	96人	90.6%
合計	106人	100.0%

(無回答1人)

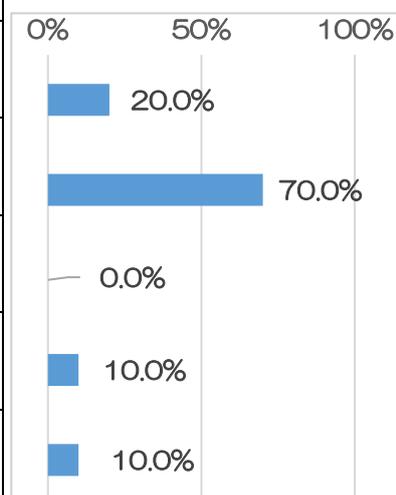


「利用したことがない」と回答した方が約90%を占めており、「利用したことがある」と回答した方は約9%であることから、利用率は未だ低いといった結果となりました。

問 17 「問 16」で「利用したことがある」と回答した方に質問です。

「#7119」をどのような理由で利用しましたか。(複数回答可)

No.	選択肢	回答数	割合
1	救急車を呼んでいいのか判断に迷ったから	2	20.0%
2	病院での受診が必要か判断できなかったから	7	70.0%
3	受診可能な医療機関を知りたかったから	0	0%
4	応急手当の方法がわからなかったから	1	10.0%
5	その他	1	10.0%



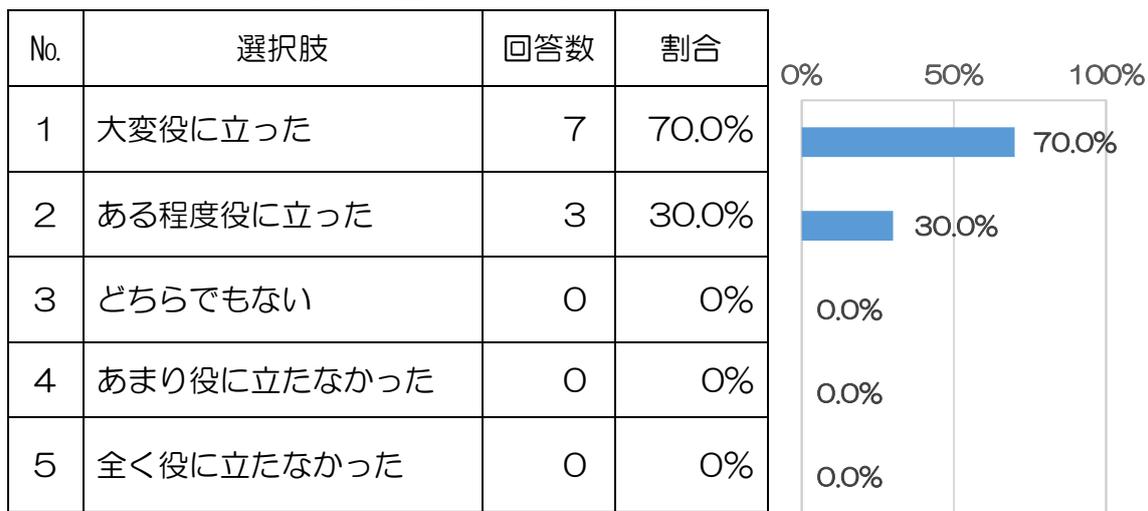
(回答者数 10 人、有効回答数 12)

※その他の意見

- ・子供の容態確認のため利用

「病院での受診が必要か判断できなかったから」と回答した方が70%となっており、医師や看護師からアドバイスを受けることができる相談窓口としての役割が求められた結果となっています。

問 18 「問 16」で「利用したことがある」と回答した方に質問です。  
 「#7119」は役に立ちましたか。(当てはまるものを一つ回答)



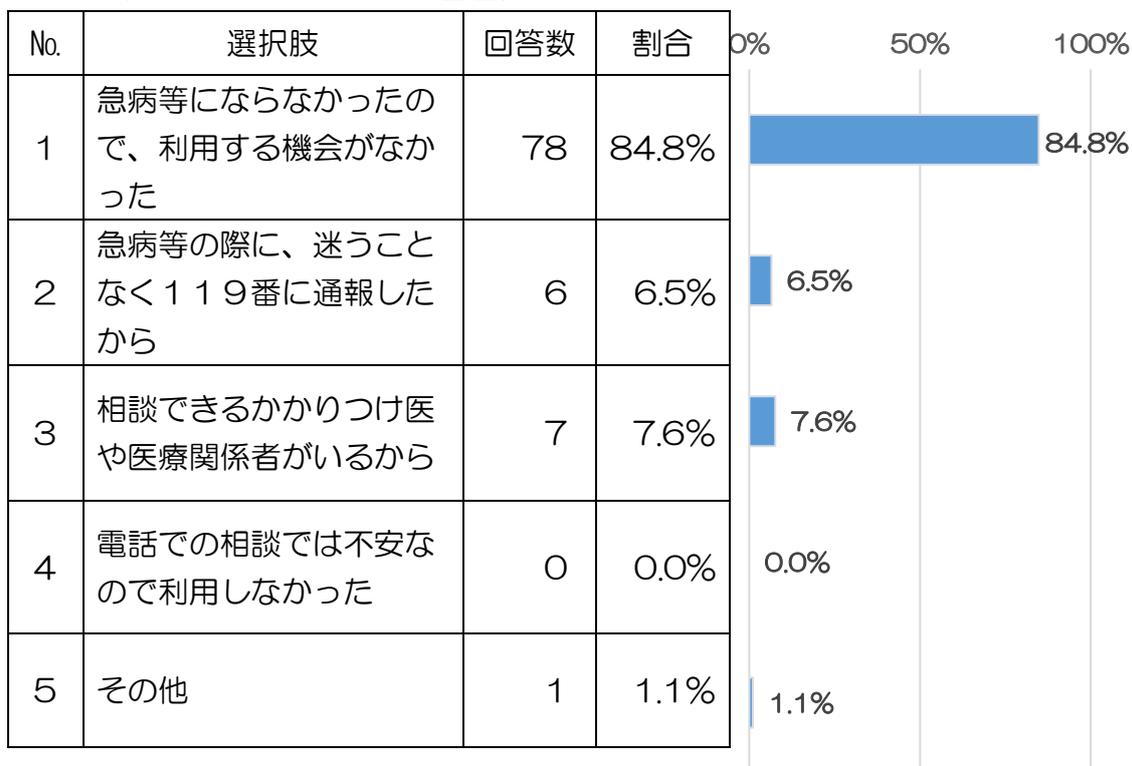
(回答者数：10人)

「利用したことがある」と回答したすべての方が、「大変役に立った」、「ある程度役に立った」と回答しており、「#7119」の有効性が得られる結果となりました。

問 19 「問 16」で「利用したことはない」と回答した方に質問です。

「#7119」を利用されなかった理由は何ですか。

(当てはまるものを一つ回答)



(有効回答数：92)

※「その他」の意見

- ・ #8000 を利用した

「急病等にならなかったの  
で、利用する機会がなか  
った」と回答した方が、全体の  
約 84%を占める結果となり  
ました。一方で「電話での  
相談は不安なので利用しな  
かった」と回答した方はお  
らず、「相談できるかかりつ  
け医や医療関係者がいるか  
ら」回答した方は約 7%、「  
急病等の際に、迷うことな  
く119番に通報したから」  
と回答した方は約 6%と低  
い割合となっています。

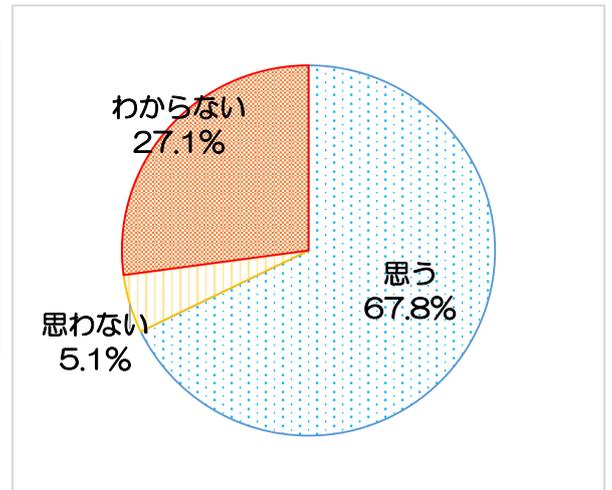
問20 「問17」で「#7119」が「あまり役に立たなかった」または「まったく役に立たなかった」と回答した方に質問です。  
その理由は何ですか。(複数回答可)

回答なし

問21 今後、急な病気やけがで判断に迷ったとき、「#7119」を利用しようと思いませんか。(当てはまるものを一つ回答)

選択肢	回答者数	割合
思う	160人	67.8%
思わない	12人	5.1%
わからない	64人	27.1%
合計	236人	100.0%

(無回答1人)



「思う」と回答した方が、全体の約67%を占める結果となりました。一方で「思わない」と回答している方が、全体の約5%と最も低い割合となっています。

問22 救急安心センター「#7119」について、ご意見、ご感想があれば自由にお書きください。

【20代】

- もっとみんなに広めた方がいい。

【30代】

- 急なときは、パニック状態となり判断できないケースもあるため、救急安心センターから直接救急車を呼ぶことができるシステムがあったらいいと思う。
- #8000を利用した際、なかなか繋がらないことが多かったため、繋がりがやすくしてほしい。
- 利用した際、話せるけど動けない状態だった時で、とても親身に対応してくださり安心した。#7119にかけてみてよかったと思った。

- ・ #8000へ電話したところ、少し冷たく対応され判断がつかなかった事があったが、#7119の方にも電話をしたところ、丁寧に話してくれた。
- ・ 相談できる所があるというだけで安心するのでよいと思う。
- ・ 緊急の場合であるなら救急に電話することを考える。やはり口頭だけの説明で状況判断すること、状況を正確に伝えることは双方において難しいのでは。

【40代】

- ・ あまり的確なアドバイスをもらえなかった。
- ・ 一番救急車を利用する可能性がある高齢者にもっと周知されるよう、努力するべきだと思う。周りの高齢者に聞いても誰も知らなかった。
- ・ 持病から急変する場合は、心配なので救急車をお願いすると思う。
- ・ 色々な情報の媒体がある中で、今回のアンケートで#7119の事を知ることが出来てよかった。
- ・ 悩んだときにとっても助かると思った。
- ・ すぐに#7119を思いつくかわからない。

【50代】

- ・ #7119については知らなかった。医療機関などにポスターを貼ると、もっと知られると思う。
- ・ もっとアピールすべき。自己満足で終わっていると思う。わかりやすく、人に伝える為に努力してほしい。
- ・ 救急安心センターの案内を見たことも聞いたこともない。
- ・ 家族が医療従事者なので任せている。
- ・ いざという時にパッとわかる様に冷蔵庫にでも貼れるマグネット式等の小さいチラシを配布するなど、検討して欲しい。
- ・ PR不足。安易な「110」や「119」が多いと聞く。
- ・ 周知が足りていない。
- ・ こういう電話相談窓口があることを知らず不安のあまり救急車を呼んだことがあったので、これからは利用しようと思う。
- ・ 知らなかったのでCM等があればいいと思った。
- ・ 本当に緊急を要する時などはセンターに相談など不要と思う。
- ・ 利用したことはないが、電話が繋がらないという話を聞いたことがある。
- ・ どういう告知をしているのか知りたい。また、#7119を活用して無駄な救急車の出動が減ったなどの事例はあるのか。#7119で電話対応されるのはお医者さんや看護師さんなどの医療専門の方なのか。それとも119と同じ救急センターなのか？
- ・ タクシー感覚で救急車を呼ぶ事案が多いとニュースや情報番組で何度も目にするが、自分にそういったことが起きた場合、対応できるか自信がない。
- ・ ネットやバスや電車等を使い告知した方がいい。また、近年ヤングケアラーも増えているので、学校での告知は必要かと思う。

- ・良いサービスだと思うが初めて知った。
- ・周りで知っている人は少ない。

【60代】

- ・いざとなったとき、思いつかないので、わかるように各家庭にシールのように貼れる物を配布したらどうか。
- ・高齢者や障がい者などの弱者に届くようにもっと広く知らせてほしい。
- ・もっと告知してほしい。
- ・本当の救急に対応が早くできることがよいと思う。
- ・サービスの目的がわからない。
- ・あまり急を要しない場合でもタクシー代わりにしているごく一部の人がいるようだ。TVで見た事があるため、そういう利用の仕方があれば、これからは本当に重要な有効利用になるのではないだろうか。
- ・とても良いシステムだと思う。
- ・大変良い取り組みだと思う。救急車をタクシー代わりに利用する人達が減ることを期待。将来的には救急車の有料化を考える余地があると思う。
- ・利用した事はないが、時と場合、症状を見極めて#7119を利用してみたい。
- ・急な病気やけがで相談する場合は、精神的に余裕がないと思われるので、適切なアドバイスをお願いしたい。
- ・いざというときに、さっと思い出せるようにしたい。
- ・電話で病状がどこまで正確に伝わり、的確に対応してもらえるかが不安ではあるが、機会があれば、様子を見ていいのか、自己対応で済むのか、病院に掛かったほうがいいのかの判断に利用したい。

【70代】

- ・急なときは#7119を思いつくかわからない。
- ・何かあった時、1人では不安なので「#7119」に相談し、指示を受けられるのは安心できると思う。もっと多くの人に知ってほしい。家の中でよく見える所にチラシを貼り、携帯にも登録している。
- ・自力で対応ができない時など、まず#7119に相談していいのかなと思う。
- ・知らない人が多いため、各家庭にステッカーを配布したらどうか。
- ・利用したことはないが、いい制度だと思う。長崎の場合は特に独居や独居ではなくても患者を車まで運べない事例も多いので、かならずしも#7119を主導にした制度であってはならないと思う。
- ・急な場合は忘れてしまうため、見えるところに貼っておこうと思う。
- ・一人暮らしなので安心できる。
- ・役にたつと思う。
- ・身近な場所(自宅の中)に赤のボールペンで書き目立つように置いてある。
- ・告知不足だと思う。

- 110、とか 119 みたいに、咄嗟の時にも、直ぐ思い出せる番号にして欲しい【80代】
- 利用したことはないが、医師や看護師と直接話すことができるなら非常に便利だと思う。
- #7119の周知徹底
- 年齢が増すにつれて不安がいっぱい。救急安心センターを覚えておきたい。
- 知らない人が多いので、広報誌などで知らせていくとよいと思う。
- 時間帯で話し中のため、なかなかつながらなかった。
- どんなサービスかイメージがわからない。
- 病気の状況を的確に説明できるか心配。救急車を呼ぶと費用が高いと聞いたが本当か。
- 救急車のお世話になったことがあるが、とても親切にしてくださり感謝している。
- 1人暮らしや高齢者家族が多い中、安心、安全につながると思うが、知らない人がいるのではないか。番号を押せないなど使用が難しい面もあると思う。
- あれば安心。