令和８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」　】

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８年８月24日　～　令和８年９月４日
送付数　：294人
回答率　：91.8%（270人）
（郵送回答　150人（55.6%）、インターネット回答　120人（44.4%））

３．調査結果

1. 認知度の現状と課題

・全体の認知度：調査対象者のうち 61.5%が「＃７１１９」について認知しており、一定の周知が認められますが、20代・30代は約６０%、50代は５０%以下の認知に留まっているため、世代を超えた多様な周知が必要です。

・認知経路の分析：認知に至った情報源は「テレビ・ラジオ」が47.0%で最も高く、次いで「広報ながさき・長崎市ホームページ」32.5%、「ポスター・チラシ」21.7%という結果でした。一方で「SNS（LINE、YouTube等）」は11.4%に留まっていますが、若年層への情報伝達手段としては、これからも活用できる場面がたくさんあると考えられます。

2. 利用実績と利用者の満足度

・利用率：全体のうち18名（10.9%）が「＃7119」を実際に利用したと回答。利用しなかった方は全体の約90%に上り、主な理由は「急病等にならなかった」ことが80.3%を占めています。

・利用者の評価：利用者からは「大変役に立った」「ある程度役に立った」との高評価が多数寄せられ、特に「病院での受診が必要か判断できなかった」や「救急車を呼んでいいか判断に迷った」というケースでの有用性が確認されました。具体的な声としては「的確なアドバイスで冷静に対処できた」「救急車が必要か判断できた」など、サービスの信頼性が高く評価されています。

3. 利用者が抱える課題・要望

・接続に関する課題：夜間や混雑時に電話がつながりにくいという指摘があり、電話回線の増強や応答体制の見直しが求められています。

・番号の記憶・想起：緊急時に「＃7119」をすぐに思い出せるか不安という声が多く、番号を目に留まりやすい形（ステッカー、マグネット、QR コード等）で、もっと多くの人に知ってもらう必要があります。

・情報提供の充実：利用者から「どのような医療従事者が対応するのか」「救急車手配までの流れ」など、サービスの具体的な内容をもっと知りたいという意見が寄せられました。

4. 全体的な傾向と意義

本調査を通じて、「＃7119」は市民の安心・安全を支える重要な救急相談サービスであることが改めて確認されました。利用者の高い満足度と、まだ気づいていない部分でのニーズがあると考えられるので、積極的な広報が必要です。今後の周知活動とサービス品質向上が、救急車の適正利用促進と市民の健康と安心に直結すると考えられます。

4．調査結果の見方

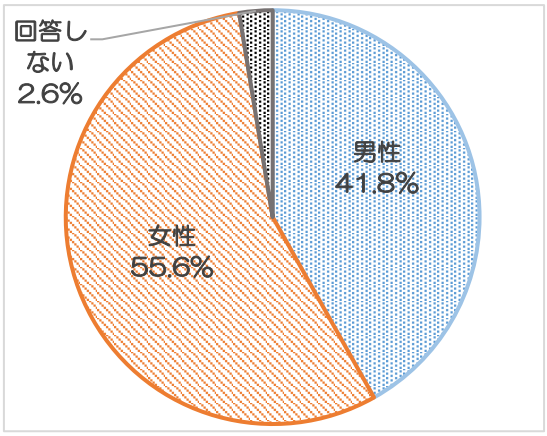
調査結果の数字は、百分率で表記しているものがあり、百分率の値は、小数点以下第２位を四捨五入して、小数点第１位まで表記しています。そのため、内訳を合計しても 100 パーセントに合致しない場合があります。

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

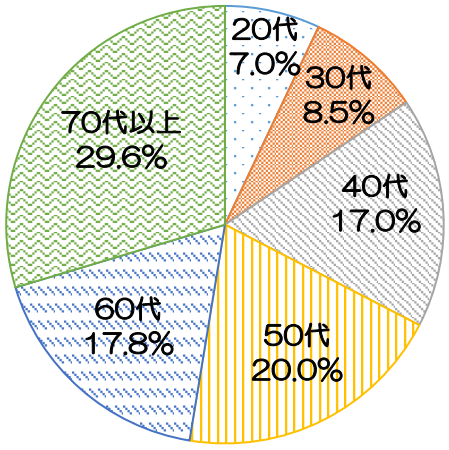
問１　あなたの性別をお答えください。

選択肢	回答者数	割合
男性	113 人	41.8%
女性	150 人	55.6%
回答しない	7 人	2.6%
合計	270 人	100.0%



問２　あなたの年齢を選択してください。

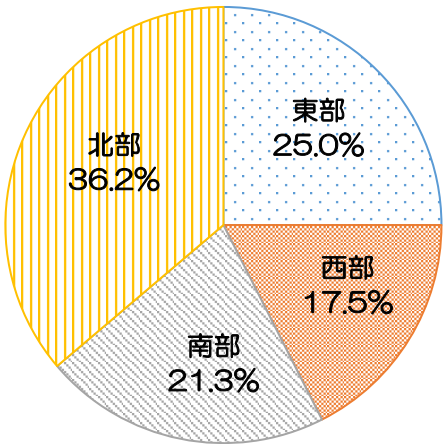
選択肢	回答者数	割合
20 代	19 人	7.0%
30 代	23 人	8.5%
40 代	46 人	17.0%
50 代	54 人	20.0%
60 代	48 人	17.8%
70 代以上	80 人	29.6%
合計	270 人	99.9%



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	67 人	25.0%
西部	47 人	17.5%
南部	57 人	21.3%
北部	97 人	36.2%
合計	268 人	100.0%

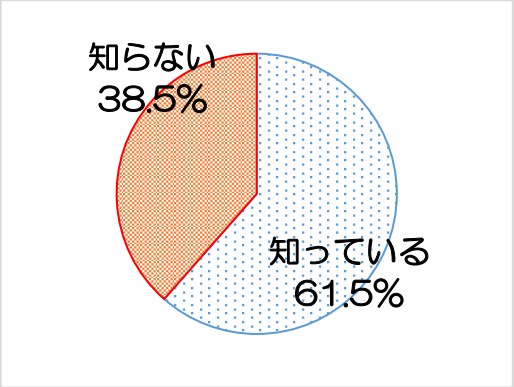
（無回答　２人）



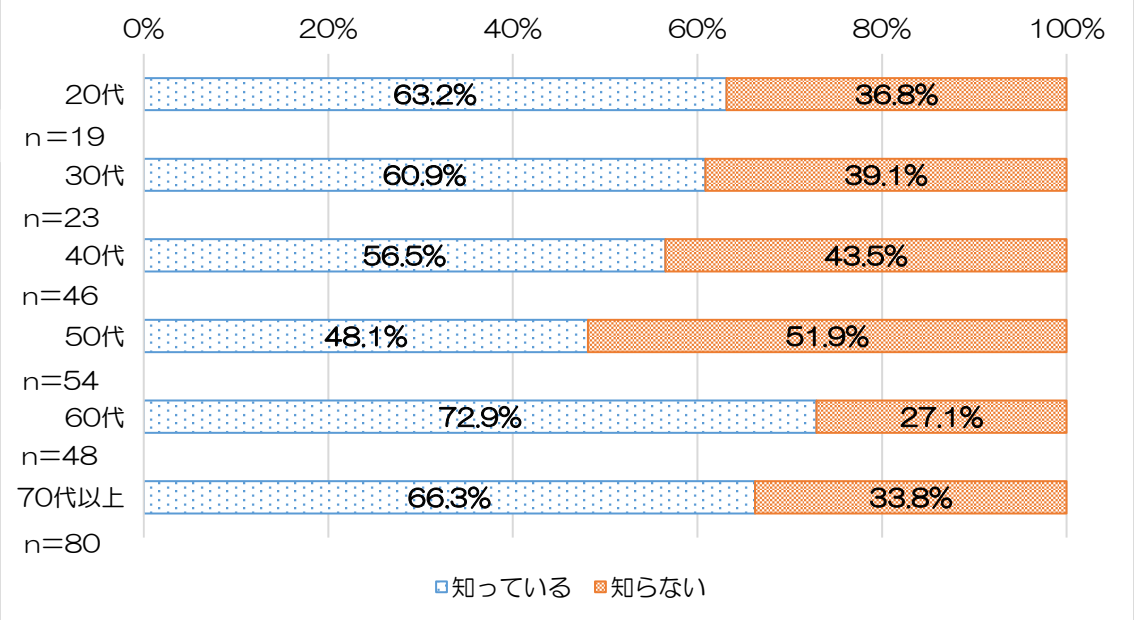
※ご記入いただいた町名をもとに、東西南北に分けて集計しています。

問４　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１つ回答）

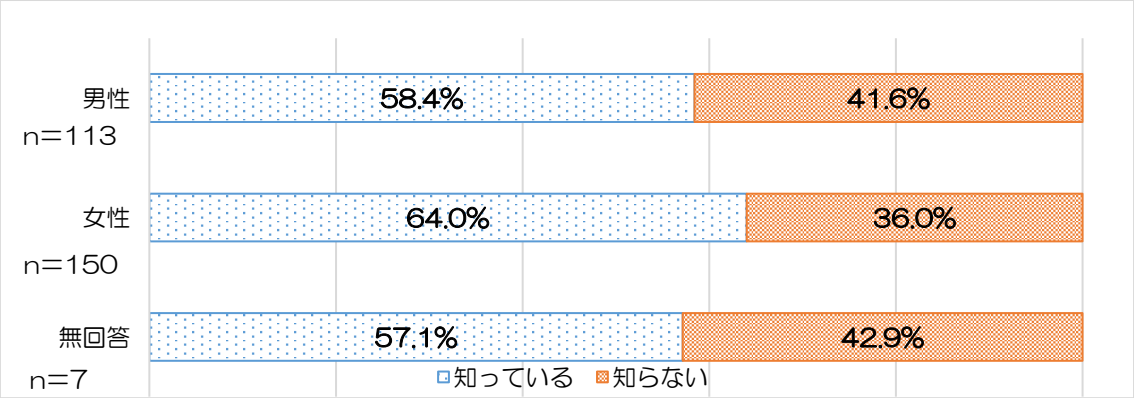
選択肢	回答者数	割合
知っている	166 人	61.5%
知らない	104 人	38.5%
合計	270 人	100.0%



〈年齢別割合〉

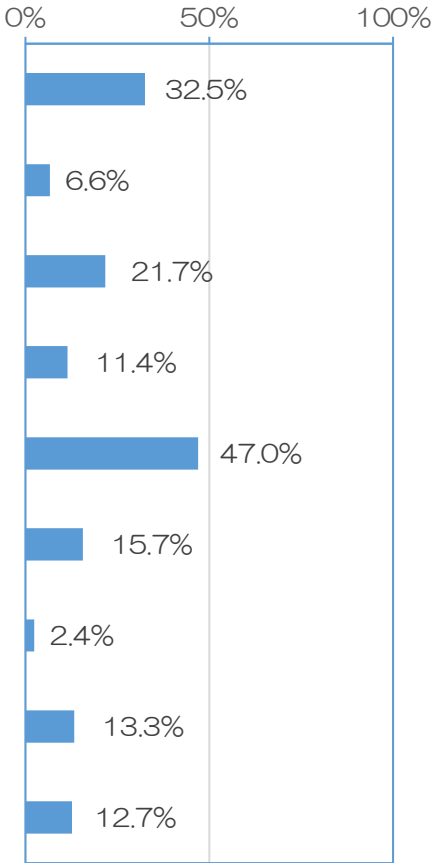


〈性別割合〉



問５　「問４」で「１　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）

No.	選択肢	回答数	割合
1	広報ながさき、長崎市ウェブサイト	54	32.5%
2	あっ！とnagasaki（テレビCM）	11	6.6%
3	ポスター、チラシ	36	21.7%
4	ＳＮＳ（ＬＩＮＥ、YouTube等）	19	11.4%
5	テレビ、ラジオ	78	47.0%
6	新聞、雑誌等	26	15.7%
7	各種イベント	4	2.4%
8	家族、友人、知人	22	13.3%
9	その他	21	12.7%



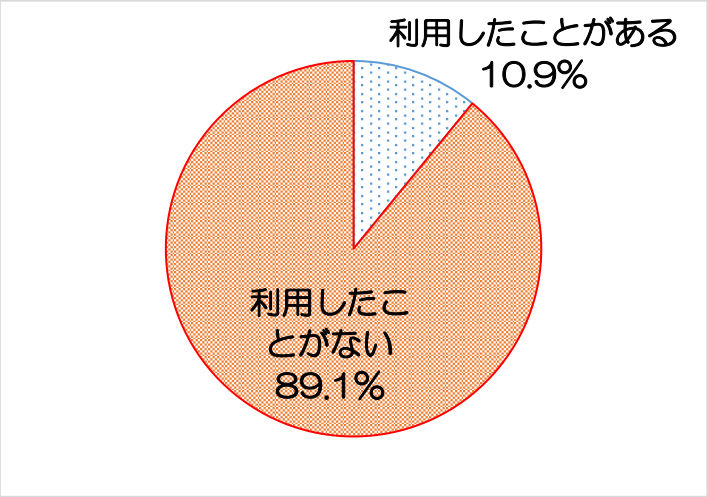
（回答者数 166 人）
※その他の意見
- 職場
- 病院、デイサービス
- インターネット等

「テレビ、ラジオ」が 47.0%、「広報ながさき、長崎市ホームページ」が 32.5%で情報を得たと回答されており、広報効果が高い結果となっています。
一方で「各種イベント」が 2.4%や「SNS」が 11.4%と広報効果が低い結果となっています。

問６　「問４」で「１　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１つ回答）

選択肢	回答者数	割合
利用したことがある	18 人	10.9%
利用したことがない	147 人	89.1%
合計	165 人	100.0%

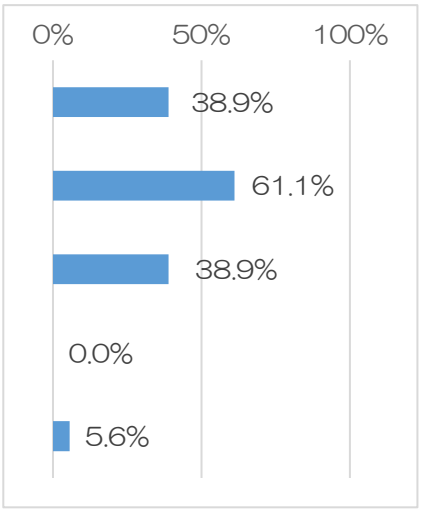
（無回答 1 人）



「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 10%であることから、利用率は未だ低い結果となりました。

問７　「問６」で「１　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	7	38.9%
2	病院での受診が必要か判断できなかったから	11	61.1%
3	受診可能な医療機関を知りたかったから	7	38.9%
4	応急手当の方法がわからなかったから	0	0.0%
5	その他	1	5.6%



（回答者数 18 人）

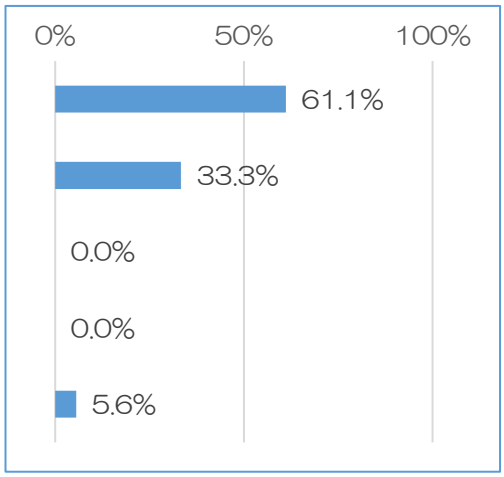
※その他の意見

・薬剤師をしていて夜間に患者から電話相談があったため。

「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 61.1%、次いで「救急車を呼んでいいのか判断に迷ったから」、「受診可能な医療機関を知りたかったから」と回答した方がともに 38.9%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８　「問６」で「１　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１つ回答）

No.	選択肢	回答数	割合
1	大変役に立った	11	61.1%
2	ある程度役に立った	6	33.3%
3	どちらでもない	0	0%
4	あまり役に立たなかった	0	0%
5	全く役に立たなかった	1	5.6%

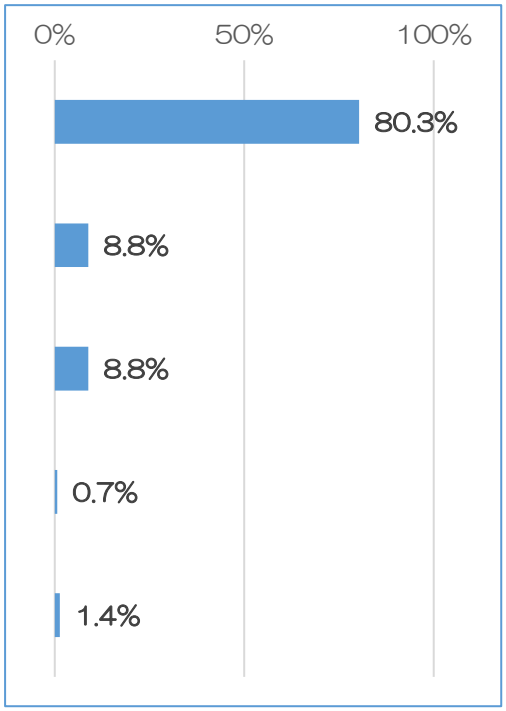


（回答者数：18 人）

「利用したことがある」と回答したほとんどの方が、「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９　「問６」で「２　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１つ回答）

No.	選択肢	回答数	割合
1	急病等にならなかったので、利用する機会がなかった	118	80.3%
2	急病等の際に、迷うことなく１１９番に通報したから	13	8.8%
3	相談できるかかりつけ医や医療関係者がいるから	13	8.8%
4	電話での相談では不安なので利用しなかった	1	0.7%
5	その他	2	1.4%



（有効回答数：147）

※「その他」の意見
- 自分一人で病院へ行ったため
- 地域独自の「緊急通報アプリ」を活用しているため

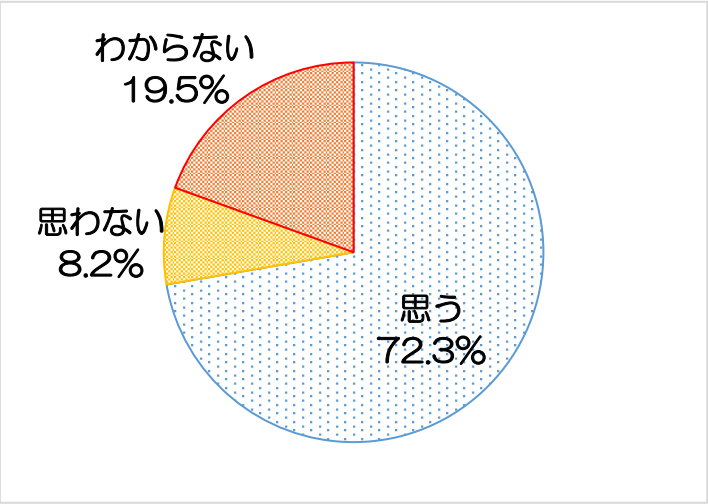
「急病等にならなかったので、利用する機会がなかった」と回答した方が、全体の約 80%を占める結果となりました。一方で「電話での相談は不安なので利用しなかった」と回答した方は約 1%、「相談できるかかりつけ医や医療関係者がいるから」と回答した方は約 9%、「急病等の際に、迷うことなく１１９番に通報したから」と回答した方も約９%と低い割合となっています。

問 10　「問 8」で「4　あまり役に立たなかった」または「5　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）
（回答者 1 人）
・繋がらなかった、繋がりづらかった

問 11　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すか。（当てはまるものを 1 つ回答）

選択肢	回答者数	割合
思う	193 人	72.3%
思わない	22 人	8.2%
わからない	52 人	19.5%
合計	267 人	100.0%

（無回答 3 人）



「思う」と回答した方が、全体の約 72%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 8%と最も低い割合となっています。

問 12　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

- 意見
  - 「救急車を呼ぶか迷う時に相談できる窓口として便利」
  - 「もっとみんなに知ってほしい」
- 要望
  - SNS やアプリで若年層に周知してほしい
  - スマートフォン向けアプリや QR コードで簡単にアクセスできる仕組みを希望

---

30 代

- 意見
  - テレビやネットで聞いたことがない人が多い
  - 迷った時相談できる場があるのはありがたい
- 要望
  - テレビ・ネットなど多様な媒体で広報強化
  - 冷蔵庫貼付用マグネットなど身近な告知で認知度向上
  - 相談時の丁寧な対応と電話がつながりやすい体制の整備

---

40 代

- 意見
  - 初めて知ったが、もっと周知してほしい
  - 夜間・休日の急な体調不良で安心できた
- 要望
  - ポスター・チラシ・SNS での広報活動拡充
  - 無料配布のステッカーやマグネットで家庭に常備できる工夫

---

50 代

- 意見
  - どの世代でも知ってもらえるような広報が必要
  - 迷った時に使えると安心感がある
- 要望
  - 地域イベントや掲示で広く周知してほしい
  - 覚えやすい語呂合わせやスマホ登録など思い出しやすくする工夫

60 代

- 意見
    - 認知度が低く、広報が必要
    - 高齢者にとって的確なアドバイスは助かる
- 要望
    - CM や自治体広報で大々的に宣伝し認知度向上
    - 高齢者向けに覚えやすい番号表記やステッカー配布など身近な周知策

---

70 代以上

- 意見
    - とても良い選択肢だと思うが、もっと広報してほしい
    - いざという時に番号が思い出せるか不安
- 要望
    - 新聞・広報紙・地域掲示板で定期的な告知
    - メモやマグネットで番号を目に付く場所に置くなど思い出しやすくする工夫