＜救急電話相談（#7119）について＞

【調査の目的】

近年、救急搬送人員は年々増加しています。高齢化の進展とともに、救急医療の需要はさらに高まっていくものと予想され、救急医療及び救急車の適正利用が課題となっています。

このような状況を踏まえ、福岡県では、急な病気やケガの際に「救急車を呼んだ方がいいのか」「病院をすぐ受診した方がいいのか」といった相談に対応する電話相談窓口（救急電話相談（#7119））を、平成28年6月30日から開設しています。

相談の利用件数は年々増えてきておりますが、地域ごとにみた場合、利用の少ない地域も見られることから、事業の周知のあり方が課題となっています。

このため、皆さんのご意見をお聴かせいただき、今後の事業の周知の参考とさせていただきたいと思います。

【活用状況】

事業の広報手法を検討するための基礎資料として活用します。

＜救急電話相談とは＞

看護師が24時間365日体制で電話対応し、急な病気やケガの際の医療機関受診の緊急度や救急車利用の要否などについてアドバイスを行います。

電話番号は、短縮ダイヤル「#7119」又は「092－471－0099」です。

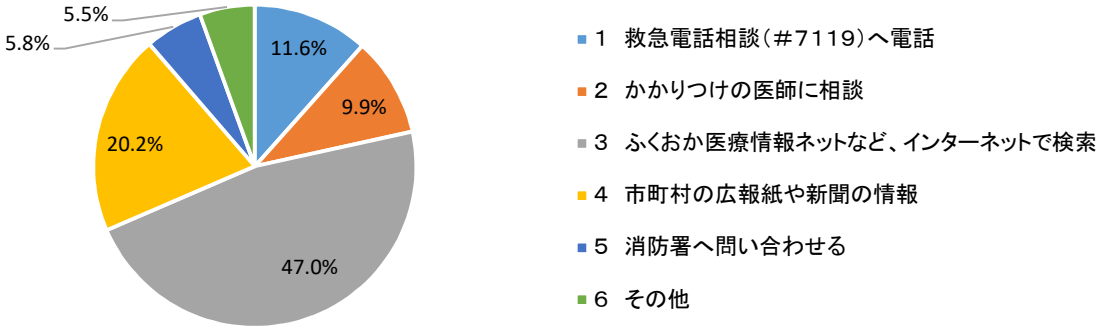
なお、同じ番号で電話による「医療機関案内」も行っています。

「医療機関案内」では「今診療している最寄りの医療機関を知りたい」といった問い合わせに、オペレーター（案内員）が24時間365日体制で対応しています。

（1）休日・夜間に診療可能な医療機関を、主にどのような方法で探しますか。

（N=362　選択肢は一つのみ）

1　救急電話相談（#7119）へ電話	11.6%	（42名）
2　かかりつけの医師に相談	9.9%	（36名）
3　ふくおか医療情報ネットなど、インターネットで検索	47.0%	（170名）
4　市町村の広報紙や新聞の情報	20.2%	（73名）
5　消防署へ問い合わせる	5.8%	（21名）
6　その他	5.5%	（20名）
無回答	0.0%	（0名）



＜内訳（地区別）＞

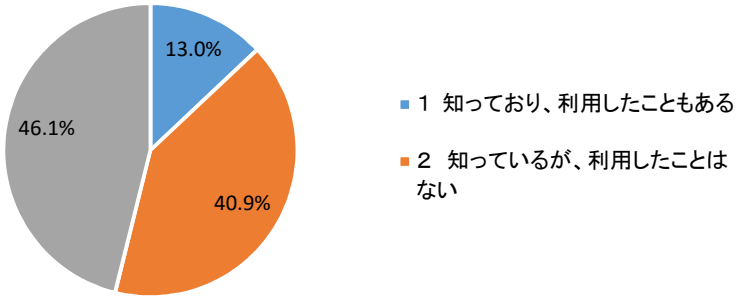
福岡地区（N=185）		
1　救急電話相談（#7119）へ電話	13.0%	（24名）
2　かかりつけの医師に相談	5.9%	（11名）
3　ふくおか医療情報ネットなど、インターネットで検索	50.3%	（93名）
4　市町村の広報紙や新聞の情報	18.9%	（35名）
5　消防署へ問い合わせる	4.9%	（9名）
6　その他	7.0%	（13名）

北九州地区（N=90）		
1　救急電話相談（＃7119）へ電話	10.0%	（9名）
2　かかりつけの医師に相談	12.2%	（11名）
3　ふくおか医療情報ネットなど、インターネットで検索	48.9%	（44名）
4　市町村の広報紙や新聞の情報	14.4%	（13名）
5　消防署へ問い合わせる	11.1%	（10名）
6　その他	3.3%	（3名）
筑豊地区（N=35）		
1　救急電話相談（＃7119）へ電話	11.4%	（4名）
2　かかりつけの医師に相談	17.1%	（6名）
3　ふくおか医療情報ネットなど、インターネットで検索	42.9%	（15名）
4　市町村の広報紙や新聞の情報	20.0%	（7名）
5　消防署へ問い合わせる	2.9%	（1名）
6　その他	5.7%	（2名）
筑後地区（N=52）		
1　救急電話相談（＃7119）へ電話	9.6%	（5名）
2　かかりつけの医師に相談	15.4%	（8名）
3　ふくおか医療情報ネットなど、インターネットで検索	34.6%	（18名）
4　市町村の広報紙や新聞の情報	34.6%	（18名）
5　消防署へ問い合わせる	1.9%	（1名）
6　その他	3.8%	（2名）

（2）救急電話相談（＃7119）について知っていますか。

（N=362　選択肢は一つのみ）

1　知っており、利用したこともある	13.0%	（47名）
2　知っているが、利用したことはない	40.9%	（148名）
3　知らない	46.1%	（167名）
無回答	0.0%	（0名）



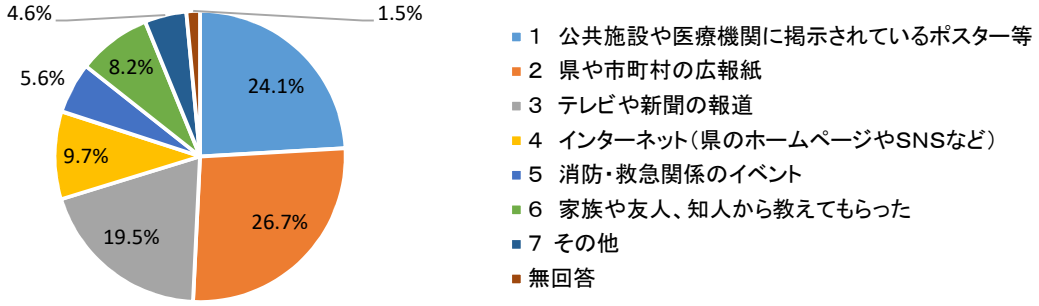
＜内訳（地区別）＞

福岡地区（N=185）		
1　知っており、利用したこともある	14.6%	（27名）
2　知っているが、利用したことはない	38.9%	（72名）
3　知らない	46.5%	（86名）
北九州地区（N=90）		
1　知っており、利用したこともある	12.2%	（11名）
2　知っているが、利用したことはない	36.7%	（33名）
3　知らない	51.1%	（46名）
筑豊地区（N=35）		
1　知っており、利用したこともある	11.4%	（4名）
2　知っているが、利用したことはない	45.7%	（16名）
3　知らない	42.9%	（15名）
筑後地区（N=52）		
1　知っており、利用したこともある	9.6%	（5名）
2　知っているが、利用したことはない	51.9%	（27名）
3　知らない	38.5%	（20名）

（3）どのようにして救急電話相談（＃7119）を知りましたか。

（回答は（2）で1又は2を選択した方　N=195　選択肢は一つのみ）

1　公共施設や医療機関に掲示されているポスター等	24.1%	（47名）
2　県や市町村の広報紙	26.7%	（52名）
3　テレビや新聞の報道	19.5%	（38名）
4　インターネット（県のホームページやSNSなど）	9.7%	（19名）
5　消防・救急関係のイベント	5.6%	（11名）
6　家族や友人、知人から教えてもらった	8.2%	（16名）
7　その他	4.6%	（9名）
無回答	1.5%	（3名）



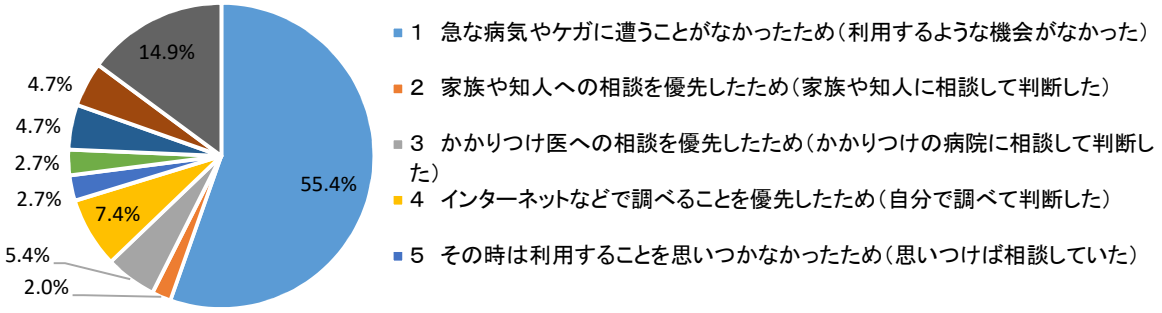
＜内訳（地区別）＞

福岡地区（N=99）		
1　公共施設や医療機関に掲示されているポスター等	18.2%	（18名）
2　県や市町村の広報紙	33.3%	（33名）
3　テレビや新聞の報道	21.2%	（21名）
4　インターネット（県のホームページやSNSなど）	6.1%	（6名）
5　消防・救急関係のイベント	6.1%	（6名）
6　家族や友人、知人から教えてもらった	7.1%	（7名）
7　その他	7.1%	（7名）
無回答	1.0%	（1名）
北九州地区（N=11）		
1　公共施設や医療機関に掲示されているポスター等	36.4%	（4名）
2　県や市町村の広報紙	27.3%	（3名）
3　テレビや新聞の報道	9.1%	（1名）
4　インターネット（県のホームページやSNSなど）	9.1%	（1名）
5　消防・救急関係のイベント	0.0%	（0名）
6　家族や友人、知人から教えてもらった	18.2%	（2名）
7　その他	0.0%	（0名）
無回答	0.0%	（0名）
筑豊地区（N=20）		
1　公共施設や医療機関に掲示されているポスター等	40.0%	（8名）
2　県や市町村の広報紙	0.0%	（0名）
3　テレビや新聞の報道	20.0%	（4名）
4　インターネット（県のホームページやSNSなど）	10.0%	（2名）
5　消防・救急関係のイベント	10.0%	（2名）
6　家族や友人、知人から教えてもらった	5.0%	（1名）
7　その他	10.0%	（2名）
無回答	5.0%	（1名）
筑後地区（N=32）		
1　公共施設や医療機関に掲示されているポスター等	25.0%	（8名）
2　県や市町村の広報紙	25.0%	（8名）
3　テレビや新聞の報道	21.9%	（7名）
4　インターネット（県のホームページやSNSなど）	9.4%	（3名）
5　消防・救急関係のイベント	6.3%	（2名）
6　家族や友人、知人から教えてもらった	12.5%	（4名）
7　その他	0.0%	（0名）
無回答	0.0%	（0名）

（4）救急電話相談を利用しなかった理由は何ですか。（N=148）

（回答は（2）で2を選択した方　N=148　選択肢は一つのみ）

1　急な病気やケガに遭うことがなかったため（利用するような機会がなかった）	55.4%	（82名）
2　家族や知人への相談を優先したため（家族や知人に相談して判断した）	2.0%	（3名）
3　かかりつけ医への相談を優先したため（かかりつけの病院に相談して判断した）	5.4%	（8名）
4　インターネットなどで調べることを優先したため（自分で調べて判断した）	7.4%	（11名）
5　その時は利用することを思いつかなかったため（思いつけば相談していた）	2.7%	（4名）
6　相談したかったが電話番号が分からなかったため（電話番号を忘れていた）	2.7%	（4名）
7　相談したり調べたりしなくても自分で判断できる症状であったため	4.7%	（7名）
8　その他	4.7%	（7名）
無回答	14.9%	（22名）



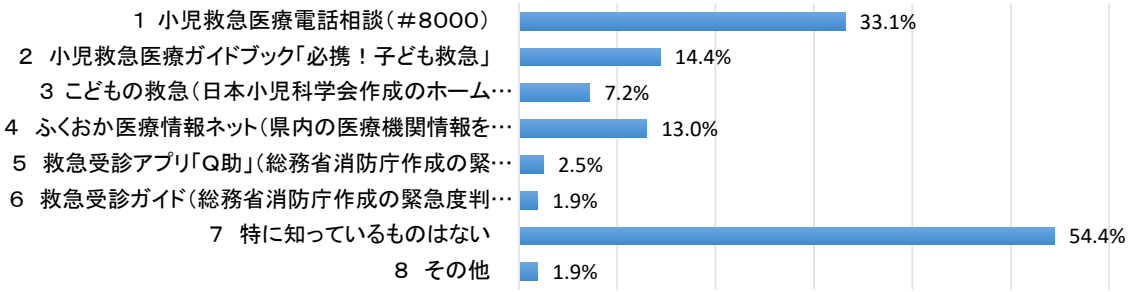
＜内訳（地区別）＞

福岡地区（N=72）		
1　急な病気やケガに遭うことがなかったため（利用するような機会がなかった）	65.3%	（47名）
2　家族や知人への相談を優先したため（家族や知人に相談して判断した）	0.0%	（0名）
3　かかりつけ医への相談を優先したため（かかりつけの病院に相談して判断した）	0.0%	（0名）
4　インターネットなどで調べることを優先したため（自分で調べて判断した）	4.2%	（3名）
5　その時は利用することを思いつかなかったため（思いつけば相談していた）	2.8%	（2名）
6　相談したかったが電話番号が分からなかったため（電話番号を忘れていた）	2.8%	（2名）
7　相談したり調べたりしなくても自分で判断できる症状であったため	4.2%	（3名）
8　その他	4.2%	（3名）
無回答	16.7%	（12名）
北九州地区（N=33）		
1　急な病気やケガに遭うことがなかったため（利用するような機会がなかった）	51.5%	（17名）
2　家族や知人への相談を優先したため（家族や知人に相談して判断した）	3.0%	（1名）
3　かかりつけ医への相談を優先したため（かかりつけの病院に相談して判断した）	6.1%	（2名）
4　インターネットなどで調べることを優先したため（自分で調べて判断した）	12.1%	（4名）
5　その時は利用することを思いつかなかったため（思いつけば相談していた）	3.0%	（1名）
6　相談したかったが電話番号が分からなかったため（電話番号を忘れていた）	6.1%	（2名）
7　相談したり調べたりしなくても自分で判断できる症状であったため	3.0%	（1名）
8　その他	3.0%	（1名）
無回答	12.1%	（4名）
筑豊地区（N=16）		
1　急な病気やケガに遭うことがなかったため（利用するような機会がなかった）	50.0%	（8名）
2　家族や知人への相談を優先したため（家族や知人に相談して判断した）	6.3%	（1名）
3　かかりつけ医への相談を優先したため（かかりつけの病院に相談して判断した）	12.5%	（2名）
4　インターネットなどで調べることを優先したため（自分で調べて判断した）	0.0%	（0名）
5　その時は利用することを思いつかなかったため（思いつけば相談していた）	0.0%	（0名）
6　相談したかったが電話番号が分からなかったため（電話番号を忘れていた）	0.0%	（0名）
7　相談したり調べたりしなくても自分で判断できる症状であったため	12.5%	（2名）
8　その他	0.0%	（0名）
無回答	18.8%	（3名）
筑後地区（N=27）		
1　急な病気やケガに遭うことがなかったため（利用するような機会がなかった）	37.0%	（10名）
2　家族や知人への相談を優先したため（家族や知人に相談して判断した）	3.7%	（1名）
3　かかりつけ医への相談を優先したため（かかりつけの病院に相談して判断した）	14.8%	（4名）
4　インターネットなどで調べることを優先したため（自分で調べて判断した）	14.8%	（4名）
5　その時は利用することを思いつかなかったため（思いつけば相談していた）	3.7%	（1名）
6　相談したかったが電話番号が分からなかったため（電話番号を忘れていた）	0.0%	（0名）
7　相談したり調べたりしなくても自分で判断できる症状であったため	3.7%	（1名）
8　その他	11.1%	（3名）
無回答	11.1%	（3名）

（5）救急医療に関係する相談窓口やウェブサイト等で知っているものがありますか。

（N=362　複数選択可　回答件数465件）

1　小児救急医療電話相談（＃8000）	33.1%	（120名）
2　小児救急医療ガイドブック「必携！子ども救急」	14.4%	（52名）
3　こどもの救急（日本小児科学会作成のホームページ）	7.2%	（26名）
4　ふくおか医療情報ネット（県内の医療機関情報を検索できるホームページ）	13.0%	（47名）
5　救急受診アプリ「Q助」（総務省消防庁作成の緊急度判定アプリ）	2.5%	（9名）
6　救急受診ガイド（総務省消防庁作成の緊急度判定ガイドブック）	1.9%	（7名）
7　特に知っているものはない	54.4%	（197名）
8　その他	1.9%	（7名）
無回答	0.0%	（0名）



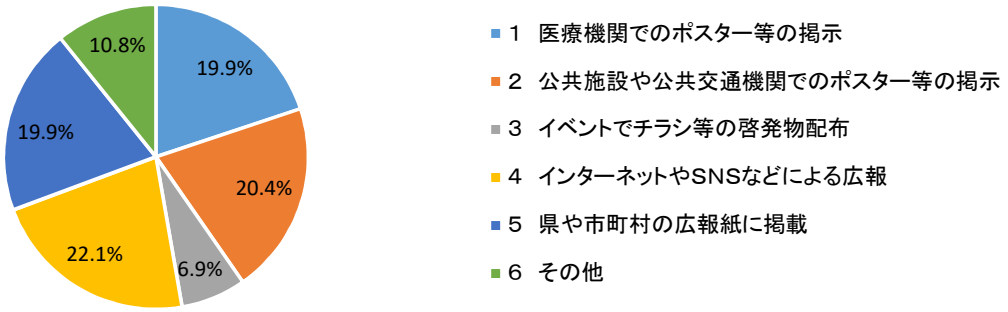
＜内訳＞

＃7119を知っている方（N=195）		
1　小児救急医療電話相談（＃8000）	44.1%	（86名）
2　小児救急医療ガイドブック「必携！子ども救急」	20.5%	（40名）
3　こどもの救急（日本小児科学会作成のホームページ）	10.3%	（20名）
4　ふくおか医療情報ネット（県内の医療機関情報を検索できるホームページ）	15.9%	（31名）
5　救急受診アプリ「Q助」（総務省消防庁作成の緊急度判定アプリ）	4.1%	（8名）
6　救急受診ガイド（総務省消防庁作成の緊急度判定ガイドブック）	3.1%	（6名）
7　特に知っているものはない	42.6%	（83名）
8　その他	0.5%	（1名）
＃7119を知らない方（N=167）		
1　小児救急医療電話相談（＃8000）	20.4%	（34名）
2　小児救急医療ガイドブック「必携！子ども救急」	7.2%	（12名）
3　こどもの救急（日本小児科学会作成のホームページ）	3.6%	（6名）
4　ふくおか医療情報ネット（県内の医療機関情報を検索できるホームページ）	9.6%	（16名）
5　救急受診アプリ「Q助」（総務省消防庁作成の緊急度判定アプリ）	0.6%	（1名）
6　救急受診ガイド（総務省消防庁作成の緊急度判定ガイドブック）	0.6%	（1名）
7　特に知っているものはない	68.3%	（114名）
8　その他	3.6%	（6名）

（6）「救急電話相談（＃7119）」の周知に効果的だと思う広報の手法は何だと思いますか。

（N=362　選択肢は一つのみ）

1　医療機関でのポスター等の掲示	19.9%	（72名）
2　公共施設や公共交通機関でのポスター等の掲示	20.4%	（74名）
3　イベントでチラシ等の啓発物配布	6.9%	（25名）
4　インターネットやSNSなどによる広報	22.1%	（80名）
5　県や市町村の広報紙に掲載	19.9%	（72名）
6　その他	10.8%	（39名）
無回答	0.0%	（0名）



＜内訳（地区別）＞

福岡地区（N=185）		
1　医療機関でのポスター等の掲示	17.3%	（32名）
2　公共施設や公共交通機関でのポスター等の掲示	20.5%	（38名）
3　イベントでチラシ等の啓発物配布	5.4%	（10名）
4　インターネットやSNSなどによる広報	22.7%	（42名）
5　県や市町村の広報紙に掲載	21.6%	（40名）
6　その他	12.4%	（23名）
北九州地区（N=90）		
1　医療機関でのポスター等の掲示	20.0%	（18名）
2　公共施設や公共交通機関でのポスター等の掲示	24.4%	（22名）
3　イベントでチラシ等の啓発物配布	10.0%	（9名）
4　インターネットやSNSなどによる広報	22.2%	（20名）
5　県や市町村の広報紙に掲載	17.8%	（16名）
6　その他	5.6%	（5名）
筑豊地区（N=35）		
1　医療機関でのポスター等の掲示	22.9%	（8名）
2　公共施設や公共交通機関でのポスター等の掲示	20.0%	（7名）
3　イベントでチラシ等の啓発物配布	8.6%	（3名）
4　インターネットやSNSなどによる広報	22.9%	（8名）
5　県や市町村の広報紙に掲載	14.3%	（5名）
6　その他	11.4%	（4名）
筑後地区（N=52）		
1　医療機関でのポスター等の掲示	26.9%	（14名）
2　公共施設や公共交通機関でのポスター等の掲示	13.5%	（7名）
3　イベントでチラシ等の啓発物配布	5.8%	（3名）
4　インターネットやSNSなどによる広報	19.2%	（10名）
5　県や市町村の広報紙に掲載	21.2%	（11名）
6　その他	13.5%	（7名）