

## 救急医療体制・電話医療相談について

西宮市では、休日や夜間に応急診療を実施する第1次救急医療体制（軽症患者対象）を充実させるため、平成27年4月から阪神北広域こども急病センター（伊丹市昆陽池2丁目10）との連携を開始し、毎日深夜0時から翌朝6時30分まで小児科診療に対応できる体制を整備しました。

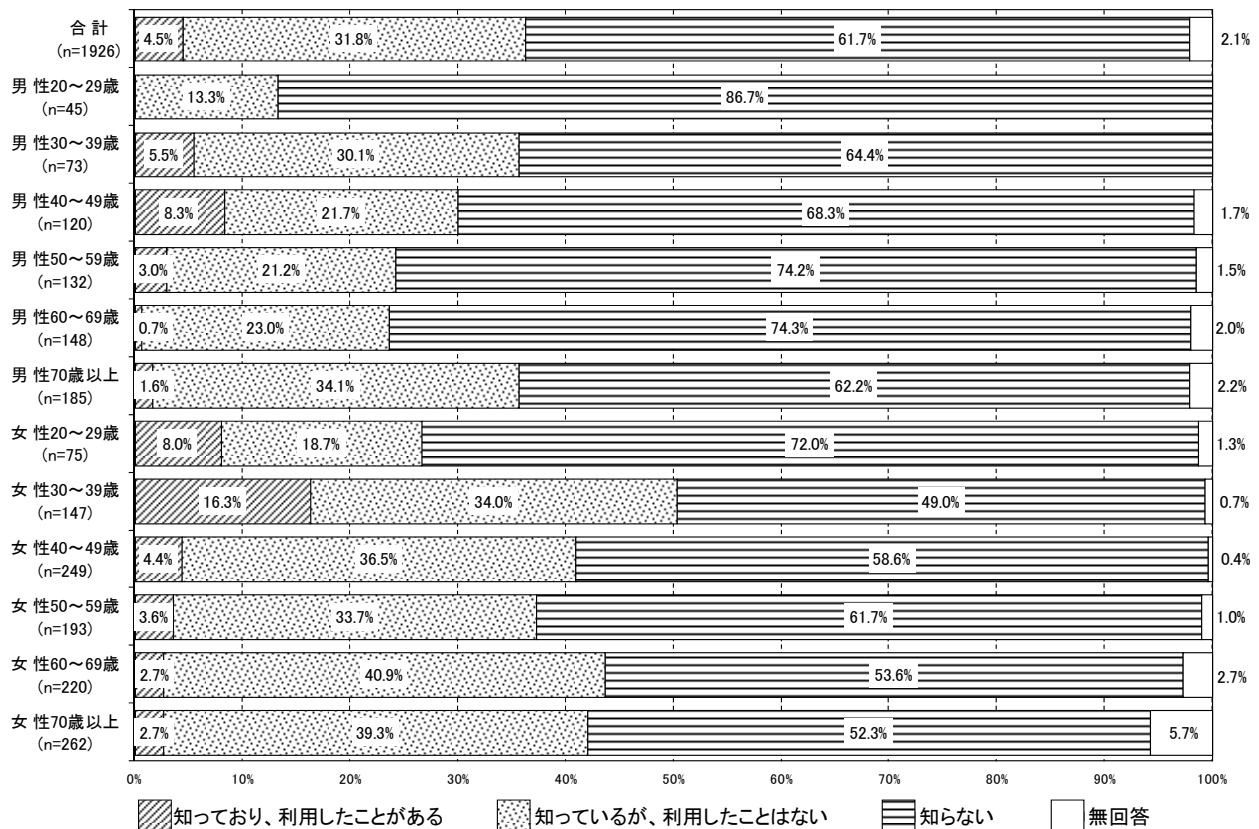
また、同年7月からは、年齢を問わず、健康や医療をはじめ育児や介護の相談ができ、医療機関の案内なども行う24時間対応の電話相談サービス「健康医療相談ハローにしのみや（0120-86-2438）」を開始しました。今回は市民の皆様はこの2つの事業を中心に西宮市の救急医療についてのご意見等をお聞きし、今後の事業改善や広報に役立てていきたいと考えています。

### 問17 平成27年7月に開始した24時間対応の電話相談サービス「健康医療相談ハローにしのみや」を知っていますか。（1つ選んで○）

「健康医療相談ハローにしのみや」を知っているのは約36%。

- ・回答者全体では4.5%が「知っており、利用したことがある」、31.8%が「知っているが、利用したことはない」としており、合計36.3%が「知っている」としている。
- ・全体的に女性の方が「知っている」とする割合が高い傾向がある。
- ・「知っており、利用したことがある」との回答の割合は、女性では20～30歳代で、男性では30～40歳代で比較的高い。その割合は、女性の20歳代で8.0%、30歳代で16.3%であり、男性の30歳代で5.5%、40歳代で8.3%となっている。

「健康医療相談ハローにしのみや」を知っているか



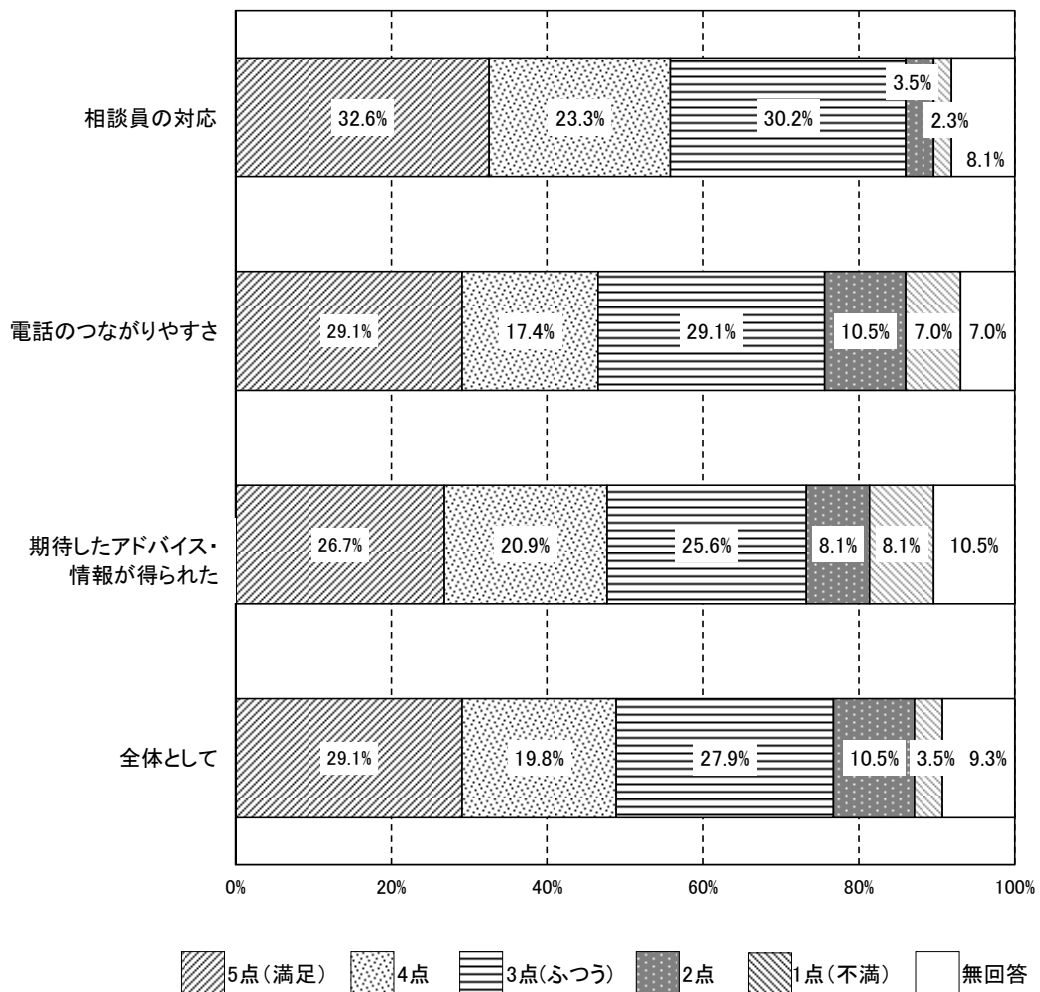
**問 18 「健康医療相談ハローにしのみや」を利用した際の満足度は 5 点満点で何点ですか。1 から 5 のあてはまるものに○をつけてください。**

「健康医療相談ハローにしのみや」利用者の全体としての満足度は 4 点以上が約 49%。

- 「相談員の対応」については、利用者のうち、32.6%が「5 点」、23.3%が「4 点」とし、合計すると 55.9%となっている。
- 「電話のつながりやすさ」については、利用者のうち、29.1%が「5 点」、17.4%が「4 点」とし、合計すると 46.5%となっている。
- 「期待したアドバイス・情報が得られた」については、利用者のうち、26.7%が「5 点」、20.9%が「4 点」とし、合計すると 47.6%となっている。
- 「全体として」については、利用者のうち、29.1%が「5 点」、19.8%が「4 点」とし、合計すると 48.9%となっている。

「健康医療相談ハローにしのみや」を利用した際の満足度

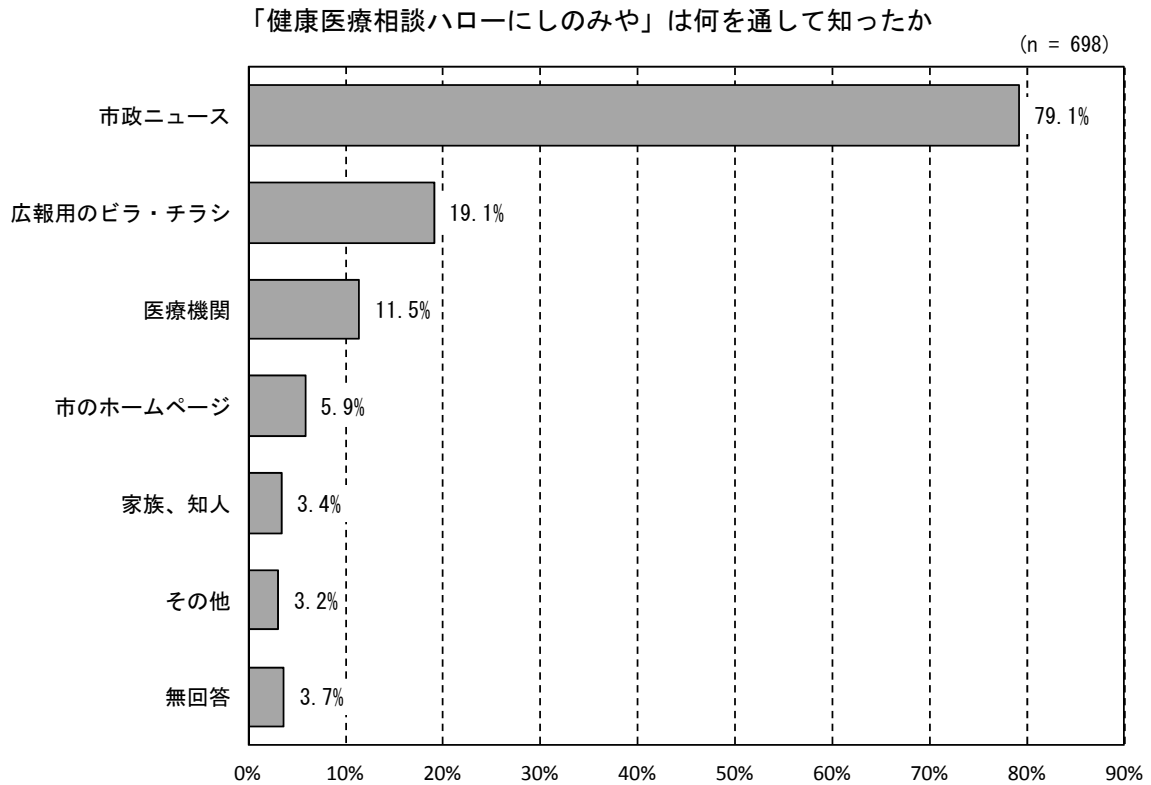
(n = 86)



問 19 問 17 で「知っている (1 または 2)」に○を付けた方にお聞きします。何を  
通して知りましたか。(あてはまるものをすべて選んで○)

「健康医療相談ハローにしのみや」を何を通して知ったかで最も多いのは「市政ニュース」。

- ・「健康医療相談ハローにしのみや」を何を通して知ったかについて、最も多い回答は、「市政ニュース」で 79.1%、次いで「広報用のピラ・チラシ」が 19.1%となっている。



- 年齢・性別にみる回答の割合は、「市政ニュース」が、どの年齢・性別でも高いが、60歳以上の女性で特に高い傾向がある。「医療機関」は、20～30歳代の女性でやや高い傾向にある。
- その他として、主に「職場で」や「出産時に」などという回答があった。

(単位：%)

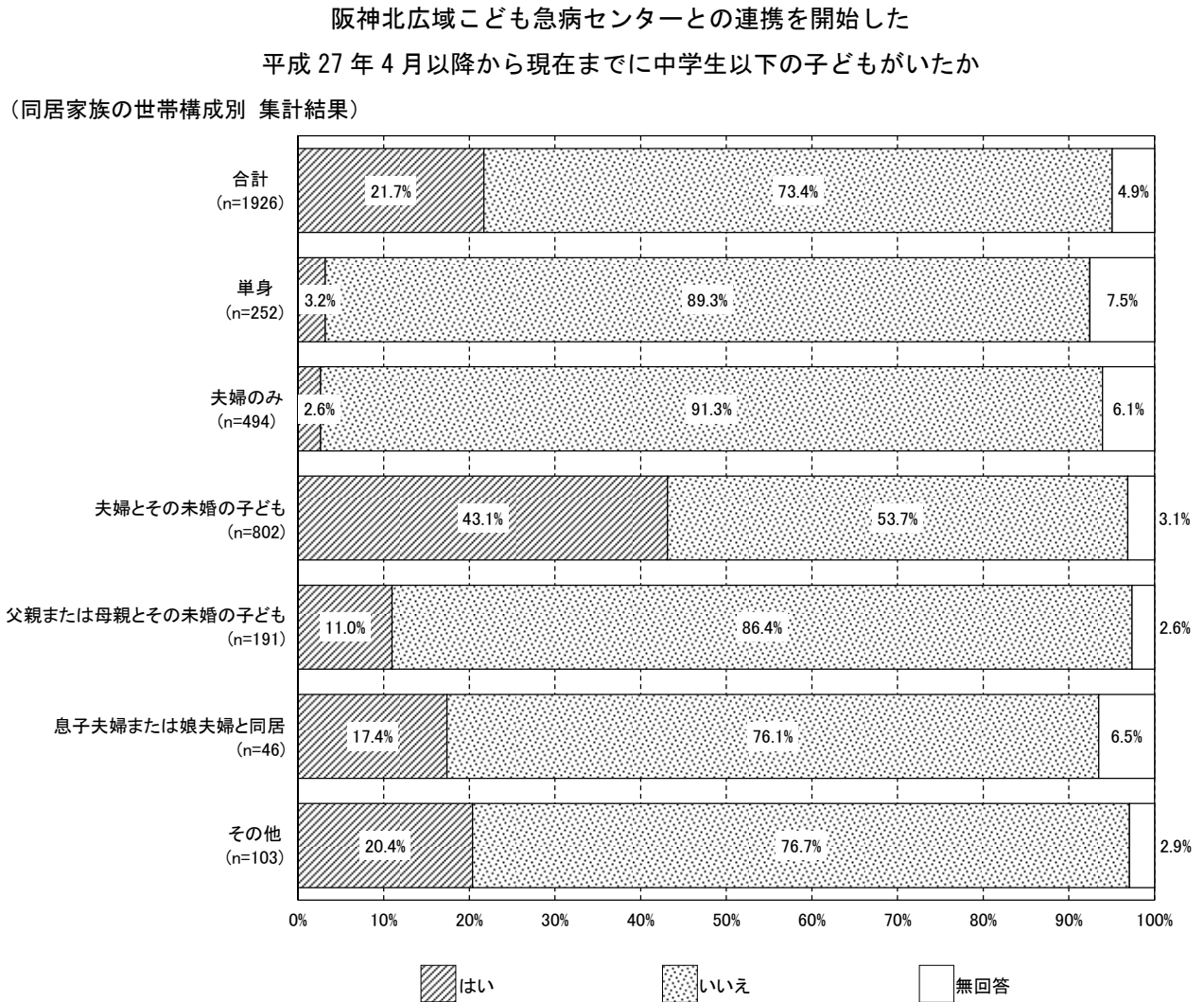
	市政ニュース	広報用のピラ・チラシ	市のホームページ	家族、知人	医療機関	その他	無回答
全体(n=698)	79.1	19.1	5.9	3.4	11.5	3.2	3.7
男性 20～29 歳(n=6)	66.7	0.0	0.0	16.7	16.7	16.7	0.0
男性 30～39 歳(n=26)	80.8	15.4	3.8	3.8	15.4	3.8	3.8
男性 40～49 歳(n=36)	72.2	25.0	13.9	2.8	11.1	0.0	5.6
男性 50～59 歳(n=32)	78.1	15.6	12.5	0.0	15.6	6.3	3.1
男性 60～69 歳(n=35)	77.1	31.4	0.0	5.7	5.7	2.9	2.9
男性 70 歳以上(n=66)	81.8	13.6	4.5	4.5	10.6	3.0	7.6
女性 20～29 歳(n=20)	60.0	20.0	20.0	10.0	20.0	5.0	0.0
女性 30～39 歳(n=74)	67.6	25.7	8.1	8.1	20.3	1.4	2.7
女性 40～49 歳(n=102)	84.3	22.5	6.9	1.0	8.8	4.9	1.0
女性 50～59 歳(n=72)	72.2	15.3	5.6	1.4	13.9	5.6	2.8
女性 60～69 歳(n=96)	86.5	21.9	2.1	2.1	6.3	0.0	2.1
女性 70 歳以上(n=110)	85.5	12.7	1.8	2.7	8.2	2.7	8.2

※表内の網掛け部分は、全体を 10 ポイント以上上回るものを示している。

**問 20 阪神北広域子ども急病センターとの連携を開始した平成 27 年 4 月 1 日以降現在までの間に、ご家族に診療対象となる中学生以下の子供がいたことはありますか。**

平成 27 年 4 月 1 日以降現在までの間に、中学生以下の子供がいた家庭は約 22%。

- 回答者全体では 21.7%が「平成 27 年 4 月 1 日以降現在までの間に、家族に中学生以下の子供がいた」としている。



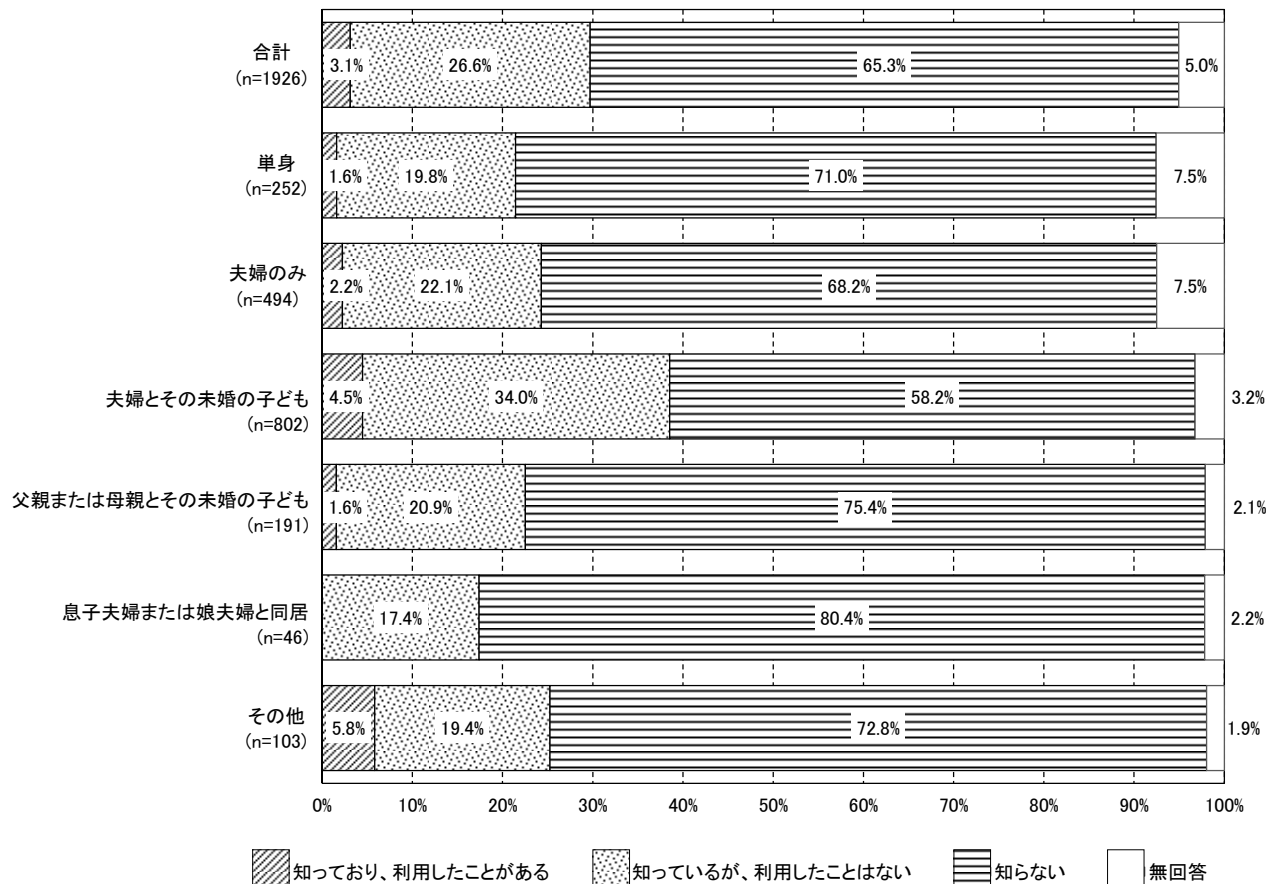
## 問 21 深夜 0 時以降に阪神北広域こども急病センターで小児科診療を受診できることを知っていますか。(1つ選んで〇)

深夜 0 時以降に阪神北広域こども急病センターで受診できることを知っているのは約 30%。

- 回答者全体では 3.1%が「知っており、利用したことがある」、26.6%が「知っているが、利用したことはない」としており、合計 29.7%が「知っている」としている。
- 「知っており、利用したことがある」と回答した割合が比較的高いのは、世帯構成が夫婦とその未婚の子どもの人であり、4.5%となっている。
- 「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合が最も高いのも、世帯構成が夫婦とその未婚の子どもの人であり、38.5%となっている。

### 深夜 0 時以降に阪神北広域こども急病センターで受診できることを知っているか

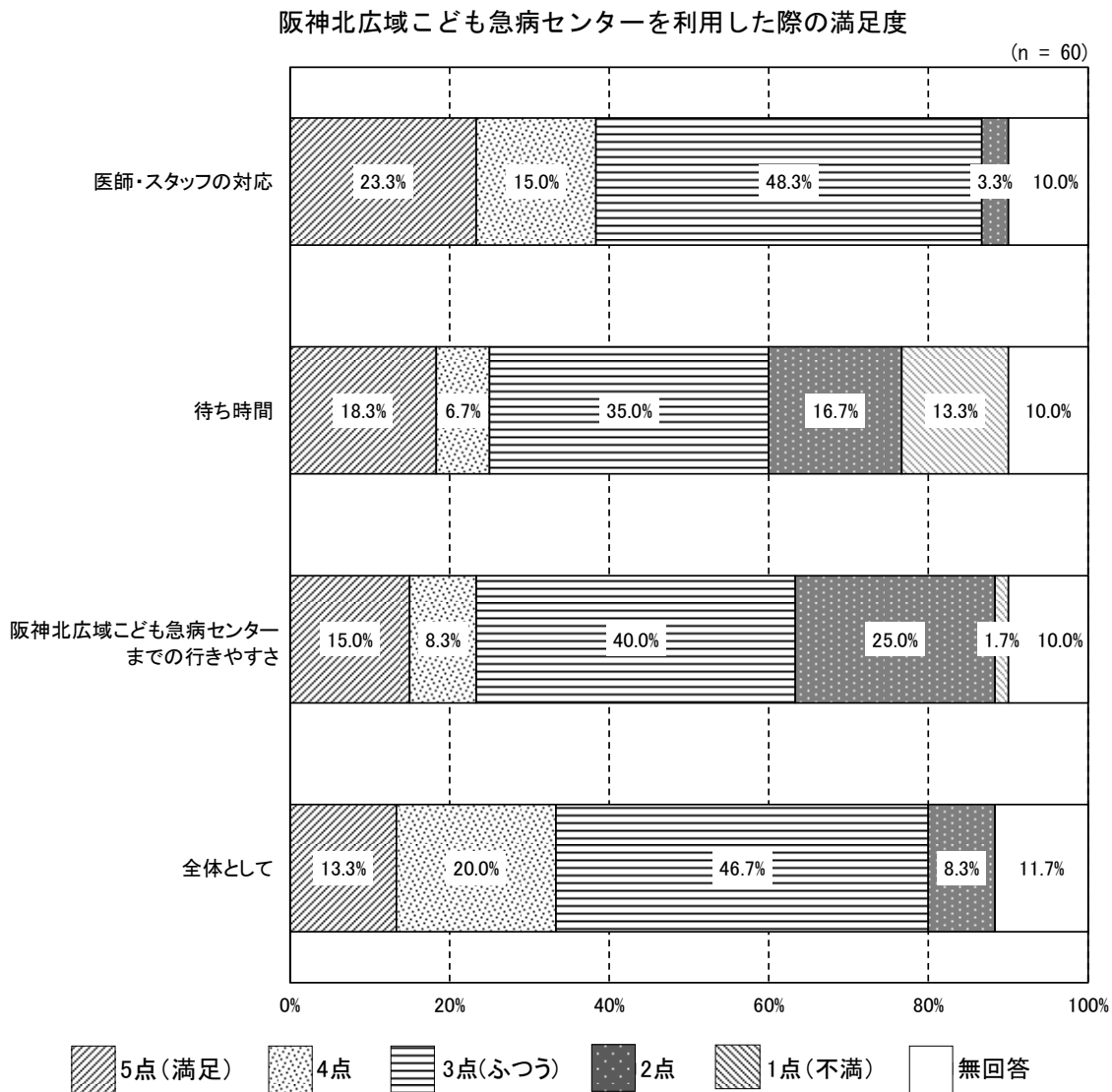
(同居家族の世帯構成別 集計結果)



**問 22 阪神北広域こども急病センターを利用した際の満足度は 5 点満点で何点ですか。1 から 5 のあてはまるものに○をつけてください。**

阪神北広域こども急病センター利用者の全体としての満足度は、4 点以上が約 33%。

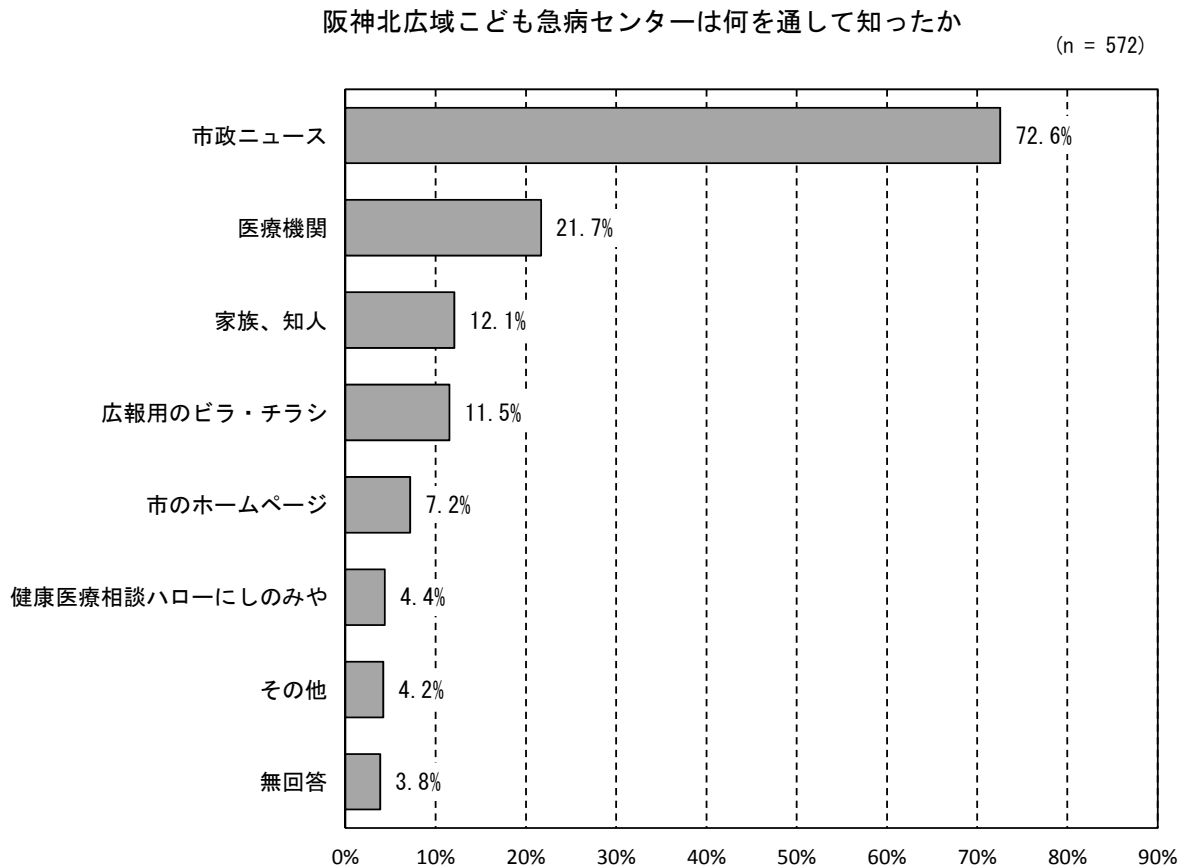
- 「医師・スタッフの対応」については、利用者のうち、23.3%が「5 点」、15.0%が「4 点」とし、合計で 38.3%となっている。
- 「待ち時間」については、利用者のうち、18.3%が「5 点」、6.7%が「4 点」とし、合計で 25.0%となっている。
- 「阪神北広域こども急病センターまでの行きやすさ」については、利用者のうち、15.0%が「5 点」、8.3%が「4 点」とし、合計で 23.3%となっている。
- 「全体として」については、利用者のうち、13.3%が「5 点」、20.0%が「4 点」とし、合計で 33.3%となっている。



問 23 問 21 で「知っている（1 または 2）」に○を付けた方にお聞きします。何を  
通して知りましたか。（あてはまるものをすべて選んで○）

深夜 0 時以降に阪神北広域こども急病センターで受診できることを知った広報媒体で最も多い  
のは「市政ニュース」。

- ・深夜 0 時以降に阪神北広域こども急病センターで受診できることを知った広報媒体として、最も多い回答  
は、「市政ニュース」で 72.6%、次いで、「医療機関」が 21.7%となっている。





- 同居家族の世帯構成別にみる回答の割合は、「市政ニュース」がどの世帯構成でも高いが、父親または母親とその未婚の子どもの人で比較的高い。
- その他としては、主に「新聞」や「通りすがりに」、「妊娠、出産時に」、「保育園」、「児童館」などという回答があった。

(単位：%)

	市政ニュース	広報用のピラ・チラシ	市のホームページ	家族、知人	医療機関	健康医療相談ハローにしのみや	その他	無回答
全体(n=572)	72.6	11.5	7.2	12.1	21.7	4.4	4.2	3.8
単身(n=54)	74.1	7.4	5.6	7.4	18.5	3.7	1.9	9.3
夫婦のみ(n=120)	75.0	10.8	6.7	12.5	14.2	4.2	3.3	6.7
夫婦とその未婚の子ども(n=309)	70.9	12.6	5.8	12.9	24.9	4.2	4.9	1.6
父親または母親とその未婚の子ども(n=43)	86.0	9.3	16.3	9.3	25.6	2.3	2.3	4.7
息子夫婦または娘夫婦と同居(n=8)	50.0	37.5	12.5	12.5	12.5	25.0	0.0	0.0
その他(n=26)	53.8	11.5	11.5	19.2	23.1	0.0	11.5	7.7

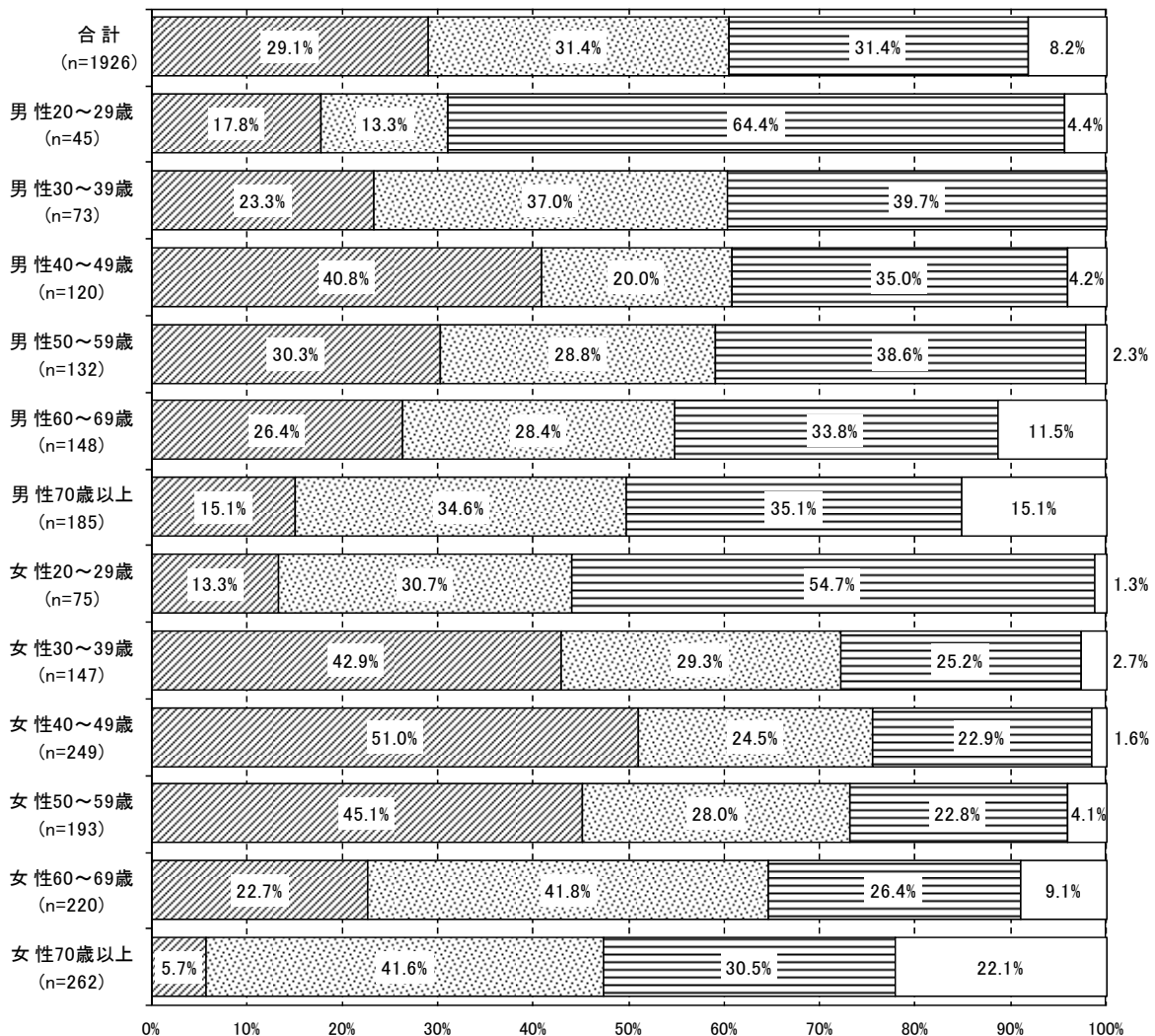
※表内の網掛け部分は、全体を10ポイント以上上回るものを示している。

**問 24 2 つの新規事業以外にも西宮市では下記一覧表のとおり第 1 次救急医療体制（軽症患者対象）を整備しています。それぞれの救急医療機関や制度について、下記の選択肢の中から選び該当する番号に○を付けてください。**

西宮市応急診療所を知っているのは約 61%。

- ・ 回答者全体では 29.1%が「知っており、利用したことがある」、31.4%が「知っているが、利用したことはない」としており、合計 60.5%が「知っている」としている。
- ・ 全体的に女性の方が「知っている」とする割合が高い傾向がある。
- ・ 「知っており、利用したことがある」と回答した割合が最も高いのは、男女ともに 40 歳代である。40 歳代の男性では 40.8%、女性では 51.0%となっている。
- ・ 「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合は、男女ともに 30~50 歳代で高く、男性では約 6 割、女性では 7 割以上となっている。
- ・ 一方で「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合は、男女ともに 20 歳代で低く、男性では 31.1%、女性では 44.0%となっている。

西宮市応急診療所を知っているか

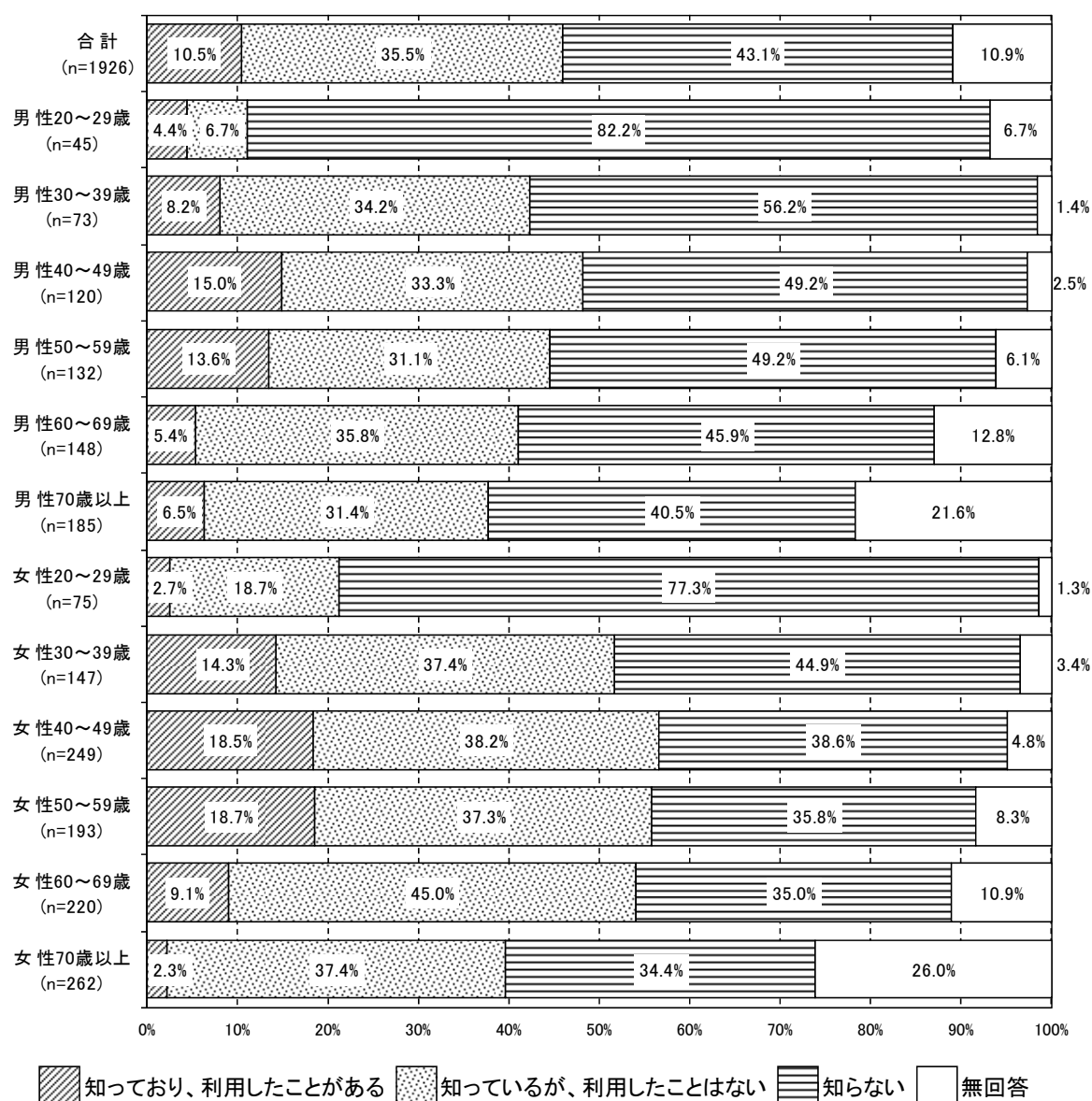


知っており、利用したことがある
  知っているが、利用したことはない
  知らない
  無回答

## 在宅当番医制を知っているのは約46%。

- 回答者全体では10.5%が「知っており、利用したことがある」、35.5%が「知っているが、利用したことはない」としており、合計46.0%が「知っている」としている。
- 全体的に女性の方が「知っている」とする割合がやや高い傾向がある。
- 「知っており、利用したことがある」と回答した割合が比較的高いのは、男女ともに40～50歳代である。男性の40歳代では15.0%、50歳代では13.6%、女性の40歳代では18.5%、50歳代では18.7%となっている。
- 「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合は、男女ともに30～60歳代が高く、男性では4割以上、女性では5割以上となっている。
- 一方で「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合は、男女ともに20歳代で低く、男性では11.1%、女性では21.4%となっている。

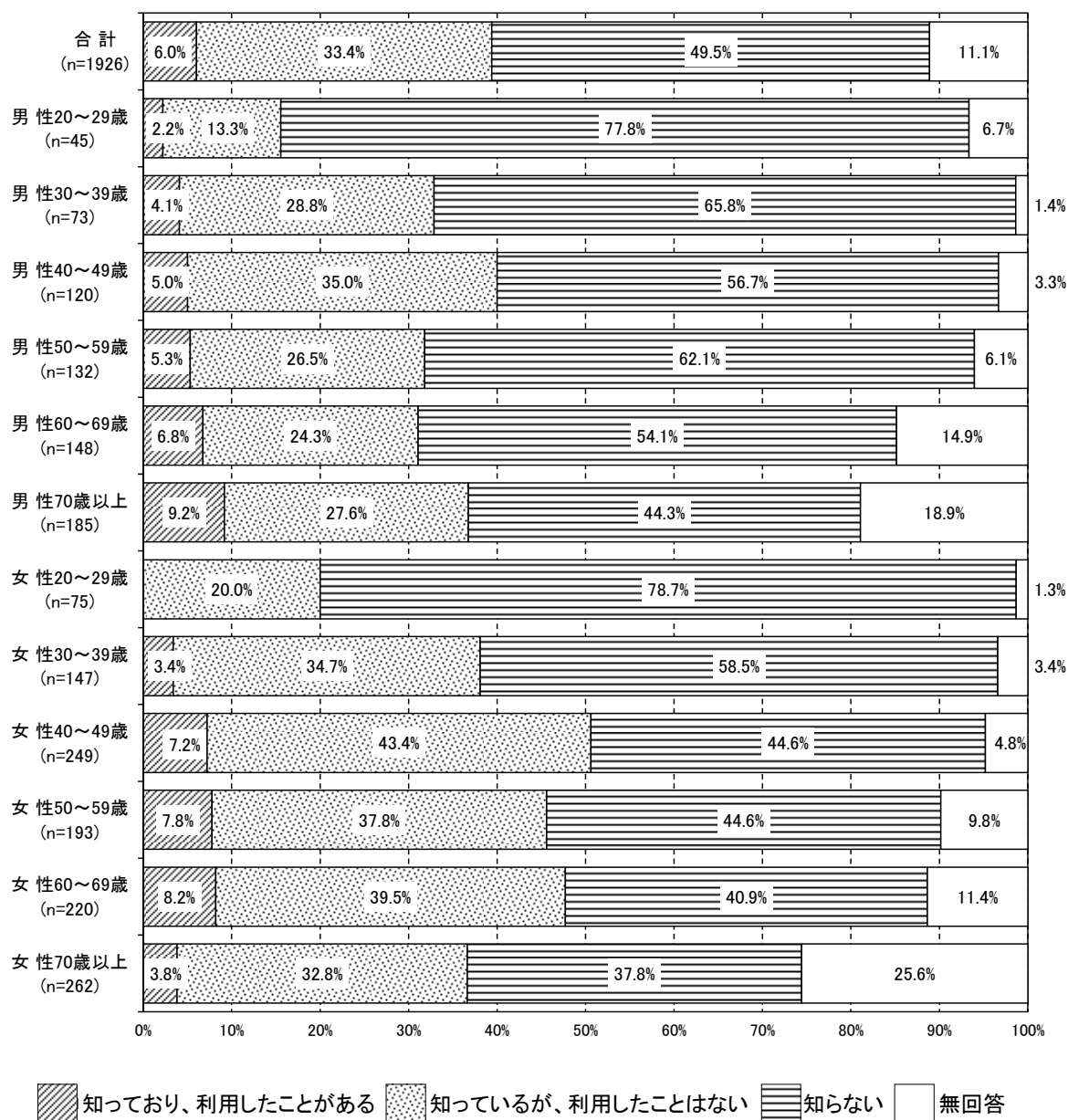
在宅当番医制を知っているか



## 西宮歯科総合福祉センターを知っているのは約39%。

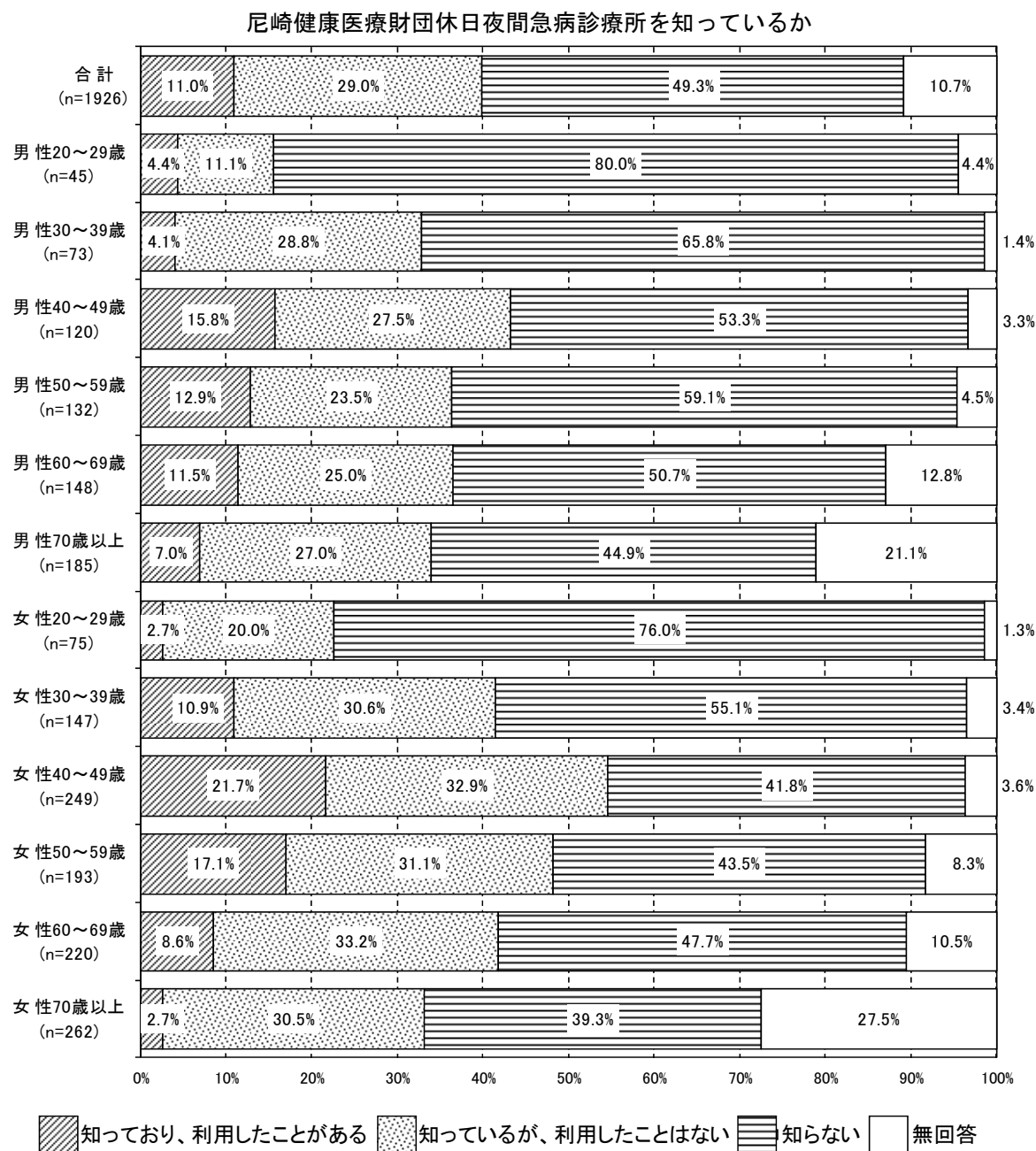
- 回答者全体では6.0%が「知っており、利用したことがある」、33.4%が「知っているが、利用したことはない」としており、合計39.4%が「知っている」としている。
- 全体的に女性の方が「知っている」とする割合がやや高い傾向がある。
- 「知っており、利用したことがある」と回答した割合が比較的高いのは、男性では70歳以上で9.2%、女性では60歳代で8.2%となっている。
- 「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合は、男女ともに40歳代でやや高く、男性では40.0%、女性では50.6%となっている。
- 一方で「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合は、男女ともに20歳代で低く、男性では15.5%、女性では20.0%となっている。

西宮歯科総合福祉センターを知っているか



尼崎健康医療財団休日夜間急病診療所を知っているのは約 40%。

- 回答者全体では 11.0%が「知っており、利用したことがある」、29.0%が「知っているが、利用したことはない」としており、合計 40.0%が「知っている」としている。
- 全体的に女性の方が「知っている」とする割合がやや高い傾向がある。
- 「知っており、利用したことがある」と回答した割合が比較的高いのは、男女ともに 40 歳代である。男性の 40 歳代では 15.8%、女性の 40 歳代では 21.7%となっている。
- 「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合は、男女ともに 40 歳代でやや高く、男性の 40 歳代では 43.3%、女性の 40 歳代では 54.6%となっている。
- 一方で「知っており、利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」を合計して「知っている」と回答した割合は、男女ともに 20 歳代で低く、男性では 15.5%、女性では 22.7%となっている。



## 施策に向けての一言 <救急医療体制・電話医療相談について>

医療体制は暮らしの安心と安全を支える基盤である。問 17 は平成 27 年 7 月より始まった 24 時間対応の電話相談サービス「健康医療相談ハローにしのみや」に対する市民の認知と利用度を調査した設問である。これによれば利用者は 4.5%で、知っているが利用したことがない人が 31.8%となっている。性別・年代別でみると 30 代女性の利用度と認知度が高い。この年代は育児に従事している人が多いためであろう。逆に最も利用しておらず認知率も低いのは 20 代男性である。男性では 20 代と 30 代の間で認知に大きな差があるのも、30 代に入ると家庭を持つ人が増えるためと推測される。

問 18 は利用者の満足度を 5 点（満足）から 1 点（不満）までの 5 点尺度で尋ねている。4 点以上の評価が過半数を超えているのは相談員の対応だけであるが、すべての項目で 3 点（普通）以上の評価を 7 割以上から獲得している。問 19 は「健康医療相談ハローにしのみや」の存在を知った媒体を尋ねている。ここでも市政ニュースの割合が最も高く、8 割近くの人があげている。

問 20 から 23 は阪神北広域こども急病センター（以下こども急病センターと略称する）関連の問いである。問 21 は深夜 0 時以降にこども急病センターで受診できることを知っているかどうかを尋ねている。全体では 30%ほどの人々がこのサービスを認識しているが、世帯別にみると当然ながら未婚の子どもを抱えた夫婦世帯において受診サービスについて知っている人の割合が最も高い。具体的には知っていて利用した人と、知っているが未利用の人とを合わせて 4 割弱である。また未婚の子どもを抱えた単身世帯（父親または母親とその未婚の子ども）においてその存在を知っているのは 2 割強にとどまる。診療対象となる中学生以下の子供がいる世帯に対して、今後も周知を徹底していく必要があるだろう。

利用経験者に満足度を尋ねた問 22 においては「医師・スタッフの対応」「待ち時間」「こども急病センターまでの行きやすさ」「全体として」の 4 項目が調査対象となっている。3 点以上の評価の割合に注目した場合に、もっとも評価が厳しいのは「待ち時間」についてということになるが、これは子どもの救急サービスを利用する側の心理を考えるとやむを得ないのかもしれない。

問 23 がこども急病センターの存在を知った媒体を尋ねている。ここでも市政ニュースへの言及が 7 割を超えており最多である。ただ認知を拡大するためには、他の媒体の利用も検討すべきかもしれない。特に子供を抱えた単身世帯はターゲットとして重要であろう。

問 24 では軽症患者を対象とした救急医療体制について尋ねている。全体としては、西宮市応急診療所については 6 割以上、在宅当番医制については 4 割以上、西宮歯科総合福祉センターでは 4 割弱、尼崎健康医療財団休日夜間急病診療所ではほぼ 4 割の人々が知っているという回答しているが、いずれも 20 代男性の認知が相対的に低い。

（関西学院大学 山田真裕）