

## 令和5年度「急な病気やけがで困ったときの対応に関するアンケート」 集計結果の活用状況

アンケートテーマの担当部署が、アンケート結果をどのように受け止めたのか、事業にどのように活用しているのかなど、集計結果の活用状況をご紹介します。

### 1 アンケート結果の事業等への活用状況

アンケート結果は運営事業者にも共有し、現場の管理者やオペレーターのモチベーション向上につながりました。

また、いただいたご意見を参考に今後もよりよいサービスの提供に努めていきます。

### 2 アンケートを実施した感想

本市や運営事業者が、利用者の感想やご意見を伺う機会はほとんどないため、このように前向きな感想やご意見が沢山あるという事実を知ることができたことは、大きな発見でした。

Q5「医療機関案内」を利用した際の案内は役に立ちましたか。」、Q9「救急電話相談」を利用した際に看護師からの助言は役に立ちましたか。」の質問では「ア とても役に立った」、「イ どちらかと言えば役に立った」と回答された方が、いずれの質問でも80%を超えていることから、救急相談センター（#7119）事業が市民の不安軽減、安心感の醸成に役立っているという事実を本アンケートにて確認することができました。

### 3 担当部署のeアンケートメンバーへのメッセージ

このたびは、アンケートにご協力いただきありがとうございました。

救急相談センター（#7119）に関する率直なご意見をいただくことができ、大変参考になるとともに、実施するスタッフのモチベーションの向上につながりました。#7119事業は、今年度中に神奈川県が事業主体となり県域全体にサービスが拡大します。今までの横浜市のサービス水準を維持しながら県域へ拡大できるよう、神奈川県と密に連携をとりながら進めていきます。

担当：医療局救急・災害医療課

ヨコハマ e アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。