

札幌市の救急医療に関するアンケート

SC1 あなたは、札幌市に住んでいますか？（あてはまるもの1つに○）

1. 札幌市に住んでいる
2. 札幌市には住んでいない

以降は、SC2で、「1」と回答した人にお尋ねします。

問1 あなたのお住いの区はどこですか？（あてはまるもの1つに○）

- | | | | | |
|--------|--------|-------|--------|---------|
| 1. 中央区 | 2. 北区 | 3. 東区 | 4. 白石区 | 5. 厚別区 |
| 6. 豊平区 | 7. 清田区 | 8. 南区 | 9. 西区 | 10. 手稲区 |

1. 札幌市の救急医療について、お答えください。

問2 あなたは、このアンケートの回答を始めるまで「救急安心センター」を知っていましたか、また、利用したことはありますか。
（あてはまるもの1つに○）

「救急安心センター」とは、急な病気やけがで、救急車を呼ぶべきか病院を受診するべきか迷ったときに相談できる窓口です。看護師さんが症状を聞き取り、医療機関の案内や、応急手当の方法などをお伝えします。救急車が必要と判断された場合には、119番への転送もできます。

（電話 011-272-7119 又は #7119）

1. どのような相談窓口か知っており、利用したこともある
2. どのような相談窓口か知っているが、利用したことはない
3. 聞いたことはあるが、どのような相談窓口か知らなかった
4. 聞いたこともなく、知らなかった

問3 あなたは、夜間（19時以降）や休日に医療機関を受診することはありますか
（あてはまるもの1つに○）

1. ある
2. ほとんどない
3. まったくない

【問4は、問3で「1. ある」「2. ほとんどない」と回答した方におたずねします】

問4 夜間や休日に医療機関を受診した理由を教えてください、
（あてはまるものすべてに○、その他の場合は内容を記載）

1. 平日日中は医療機関に行く時間がない
2. 夜間あるいは休日に急に体調が悪くなった（けがをした）
3. その他（具体的に： _____）

【問5は、問3で「1. ある」「2. ほとんどない」と回答した方におたずねします】

問5 夜間や休日に医療機関を受診したときに、困ったことはありませんでしたか。
(あてはまるものすべてに○、その他の場合は内容を記載)

1. 待ち時間が長い
2. 診断結果に納得がいかない
3. 希望した薬を出してくれない
4. 駐車場が満杯で利用できない
5. 医療機関の職員の態度に不満
6. その他(具体的に:)
7. 特になかった

【問6は、問3で「まったくない」と回答した方におたずねします】

問6 夜間や休日に医療機関を受診しなかった理由を教えてください。
(あてはまるもの1つに○、その他の場合は内容を記載)

1. 平日の日中に行くようにしている
2. 医療機関に行く機会(必要)がなかった
3. 医療機関に行く経済的余裕がない
4. その他(具体的に:)

問7 あなたは、急な病気やけがでどうしていいかわからなくなった際、どのような行動をとりますか?あるいは、以下のような行動をとったことがありますか?
(あてはまるものすべてに○)

1. 119番に電話する(したことがある)
2. 救急安心センターさっぽろ(#7119)に電話する(したことがある)
3. 小児救急電話相談(#8000)に電話する(したことがある)
4. 産婦人科救急相談電話(011-622-3299)に電話する(したことがある)
5. 救急医療情報案内センター(0120-20-8699)に電話する(したことがある)
6. かかりつけの医療機関を受診する(した)
7. 近くの医療機関を受診する(した)
8. 救急医療機関を調べて受診する(した)
9. 家族(同居)に相談する(した)
10. 家族(別居)に相談する(した)
11. 知人・友人に相談する(した)
12. 医療機関に電話で相談する(した)
13. 本で対処方法を調べる(調べた)
14. インターネットで対処方法を調べる(調べた)
15. その他(具体的に:)

問8 札幌市では、毎日の新聞やホームページなどで、救急医療機関の情報を提供していますが、内容は十分だと感じていますか。
(あてはまるもの1つに○)

1. 十分だと思う
2. ある程度十分だと思う
3. あまり思わない
4. まったく思わない
5. わからない、提供されていることを知らない

問9 救急医療機関について、どのような情報があるとよいと思いますか。

()

問10 救急医療に関して、ご意見やご要望がありましたら教えてください。
(なお、記載内容について、個別の回答はいたしかねますのでご了承ください。)

()

※以下は、モニター登録情報から取得可能なため、設問としては設定しない。
なお、年齢は回答時の年齢とする。

2. 最後に、あなたのことについて教えてください。

問11 性別 (あてはまるもの1つに○)

1. 男性
2. 女性

問12 年齢

1. 18～19 歳
2. 20～29 歳
3. 30～39 歳
4. 40～49 歳
5. 50～59 歳
6. 60～69 歳
7. 70～79 歳
8. 80 歳以上

札幌市内での救急医療の利用経験に関するアンケート

SC1 あなたのお住まいはどちらですか？（あてはまるもの1つに○）

- | | | | | |
|-----------------|--------|-------|--------|---------|
| 1. 中央区 | 2. 北区 | 3. 東区 | 4. 白石区 | 5. 厚別区 |
| 6. 豊平区 | 7. 清田区 | 8. 南区 | 9. 西区 | 10. 手稲区 |
| 11. 札幌市には住んでいない | | | | |

SC2 あなたはここ3年間で、あなたご自身の急な病気やけがのため、札幌市内で「救急医療」を利用したことがありますか？（あてはまるものいくつでも○）

「救急医療の利用」とは、急な病気やけがで、救急車を呼んだり、休日や夜間・時間外に利用可能な『救急医療機関』を利用したりすることです。

1. 救急車で、札幌市内の病院に搬送されたことがある
2. 休日や夜間・時間外に、救急車は利用せず、札幌市内の救急医療機関を利用したことがある
3. ここ3年間では札幌市内の救急医療を利用したことはない

問1以降は、SC2で、「1」または「2」と回答した人にお尋ねします。

問1 あなたはここ3年間に札幌市内で「救急車」や「救急医療機関」を合わせて何回利用されましたか？（あてはまるもの1つに○）

1. 1回のみ
2. 2～3回
3. 4回以上

【問2-1は、SC2で「1. 救急車で搬送・・・」と回答した方におたずねします】

問2-1 あなたがここ3年間に札幌市内で「救急車」を利用された一番近い時期はいつでしたか？（あてはまるもの1つに○）

1. 平成26年（ 月）
2. 平成27年（ 月）
3. 平成28年（ 月）

【問2-2は、SC2で「2. 救急医療機関を利用・・・」と回答した方におたずねします】

問2-2 あなたがここ3年間に札幌市内の「救急医療機関」を利用された一番近い時期はいつでしたか？（あてはまるもの1つに○）

1. 平成26年（ 月）
2. 平成27年（ 月）
3. 平成28年（ 月）

※問3～問5は、実際に「救急医療」を利用した際の状況について伺います。

なお、ここ3年間で複数回の利用がある場合は、問2で回答いただいた時期のケースについてお答えください。

【問3-1は、SC2で「1. 救急車で搬送・・・」と回答した方におたずねします】

問3-1 あなたは、札幌市内で「救急車」を利用した時に、どのように判断しましたか？（あてはまるもの1つに○）

1. 迷わず救急車を呼んだ（呼ばれた）
2. 救急医療機関を受診するか、救急車を呼ぶか迷った
3. 救急車を呼ぶかどうか迷ったが、救急医療機関を受診することは考えなかった

【問3-2は、SC2で「2. 救急医療機関を利用・・・」と回答した方におたずねします】

問3-2 あなたは、札幌市内の「救急医療機関」を利用した時に、どのように判断しましたか？（あてはまるもの1つに○）

1. 迷わず救急医療機関を受診した
2. 救急医療機関を受診するか、救急車を呼ぶか迷った
3. 救急医療機関を受診するかどうか迷ったが、救急車を呼ぶことは考えなかった

【問4-1は、SC2で「1. 救急車で搬送・・・」と回答した方におたずねします】

問4-1 あなたが「救急車」を利用した理由は何ですか？（あてはまるものいくつかでも○）

1. 命に関わるような症状・状態で、一刻も早く治療・受診する必要があると考えたから
2. 身動きがとれなかったり、歩くことができなかったから
3. 自分以外の誰かが救急車を呼んだから
4. 救急安心センター（#7119）に相談して救急車を勧められたから
5. 急な病気やけがでどうしていいかわからなかったから
6. 移動手段がなかったから
7. 「救急車を呼んだ方がいい」と誰かに言われたから
8. その日に病院に入院する予定があったから
9. 受診が必要だったが、交通費を持ち合わせていなかったから
10. 救急車を使えば最優先で治療してもらえると考えたから
11. 気が動転して救急車を呼んでしまったから
12. 一人住まいのため、他に頼る人がいなかったから
13. 救急隊員が来て状況を確認してくれることで安心できるから
14. 救急隊員がその場で応急処置してくれるから
15. その他（具体的に： _____)

【問4-2は、SC2で「2. 救急医療機関を利用・・・」と回答した方におたずねします】

問4-2 あなたが「救急医療機関」を利用した理由は何ですか？（あてはまるものいくつかでも○）

1. 夜間や休日に急な病気やけがをしたから
2. 日中は我慢できたが、夜になったら具合が悪くなったから
3. 仕事や学校を休めず、平日の日中に受診できなかったから
4. 移動手段がなく、平日の日中に受診できなかったから
5. 「救急医療機関を利用したほうがよい」と誰かに言われたから
6. 意識がないなどで、自分以外の誰かに連れて行ってもらったから
7. 高度な医療を受けられると考えたから
8. 日中よりも待ち時間が少ないと考えたから
9. 救急車を呼ぶか迷ったが自力で受診できると思ったから
10. その他（具体的に： _____）

【問5-1は、SC2で「1. 救急車で搬送・・・」と回答した方におたずねします】

問5-1 あなたは、「救急車」を利用した時に、以下の項目について満足しましたか？（項目ごとに、あてはまるもの1つに○）

項目	大変満足	まあ満足	少々不満	非常に不満	どちらとも いえない
救急車を呼んでから到着までの時間					
救急隊員の応対・態度					
症状の理解具合					
応急処置の仕方					

【問5-2は、SC2で「2. 救急医療機関を利用・・・」と回答した方におたずねします】

問5-2 あなたは、「救急医療機関」を利用した時に、以下の項目について満足しましたか？（項目ごとに、あてはまるもの1つに○）

項目	大変満足	まあ満足	少々不満	非常に不満	どちらとも いえない
病院での待ち時間					
病院スタッフの応対・態度					
医師の診察内容、症状の理解 具合					
検査内容（症状に合った検査 だと感じたか）					
薬の処方（希望する薬（効能、 日数）が処方されたか）					

【問6以降は全ての方におたずねします】

問6 あなたは、あなたご自身やご家族・友人などの急な病気やけがの際、救急車を呼ぶ前や救急医療機関の受診前に、「救急安心センターさっぽろ」(#7119)、「産婦人科救急相談電話」(011-622-3299)、「小児救急電話相談」(#8000)、「精神科救急情報センター」(011-204-6010)などに相談したことがありますか？(あてはまるものすべてに○)

1. 救急安心センターさっぽろ(#7119)に相談したことがある
2. 産婦人科救急相談電話(011-622-3299)に相談したことがある
3. 小児救急電話相談(#8000)に相談したことがある
4. 精神科救急情報センター(011-204-6010)に相談したことがある
5. 救急医療情報案内センター(0120-20-8699)に相談したことがある
6. 利用したことのある窓口はない

問7 札幌市では、救急車を呼ぼうか病院を受診しようか迷った際に、電話で看護師に相談できる「救急安心センターさっぽろ」を開設していますが、急な病気やけがの際に、利用したいと思いませんか？(あてはまるもの1つに○)

1. 利用してみたい
2. 利用したいとは思わない

問8 救急医療全般について、困ったことや気になったことがありましたら、お聞かせください。(自由回答)

()

問9 救急医療全般について、こうだったらいいと感じることがありましたらお聞かせください。(自由回答)

()

※以下は、モニター登録情報から取得可能なため、設問としては設定しない。

なお、年齢は回答時の年齢とする。

<性別>

1. 男性
2. 女性

<年齢>

1. 18～19歳
2. 20～29歳
3. 30～39歳
4. 40～49歳
5. 50～59歳
6. 60～69歳
7. 70～79歳
8. 80歳以上

※以下は、グループインタビューへの参加者募集について掲示する文面（案）です。

＜参加者募集＞

株式会社〇〇（楽天リサーチ代行会社）、株式会社K I T A B Aが実施するインタビューへの参加者を募集しています。

【内容】	<ul style="list-style-type: none">・今回アンケートにお答えいただいた方の中から、何名かの方々にご協力いただき、「救急医療に関するインタビュー」を行う予定であります。・5人程度のグループで、救急医療を利用した際の体験談やご意見、ご感想、ご要望について伺うものです。・参加いただける会員様は、下記内容・注意事項をご確認・ご同意の上、お申し込みください。
【日程】	平成29年1月28日(土)又は29日(日)のどちらか1日のみ開催の予定 (1月5日に決定します) (後程、都合の良い日程をお選びいただきます)
【会場】	株式会社K I T A B A 本社事務所（札幌市中央区、テレビ塔周辺） (詳細はご参加していただく方へ別途ご連絡します)
【謝礼】	楽天ポイント X, XXX ポイント（交通費含む）
【備考】	<ul style="list-style-type: none">・ご応募いただいた方の中から、選考・抽選にて参加をお願いする方を決定します。（選ばれなかった方への連絡は致しません。ご了承ください）・インタビューは90分程度を予定しております。・開始10分前にはご来場いただき、受付を行って下さい。

「外国人宿泊客の救急医療に関する実態調査」 ご協力のお願い

いつも市政に対してご理解・ご協力をいただきありがとうございます。

このたび、札幌市保健所医療政策課では、外国人観光客の方が札幌市の医療機関を受診するうえで、どのような課題があるのかを把握するため、実態調査を行うことといたしました。

本調査の結果は、札幌市の救急医療体制を充実するための基礎資料とし、この目的以外には使用しません。また、すべて統計的に処理し、施設が特定されたり個人情報が入部に漏れることは一切ございません。

ご協力のほど、何卒よろしくお願い致します。

【ご記入にあたってのお願い】

1. このアンケートは平成28年11月1日（火）現在の状況でお答えください。
2. 答えにくい質問、答えたくない質問については、記入する必要はありません。答えられる範囲で回答をお願いいたします。
3. 記入がお済みになりましたら、調査票を同封の返信用封筒に入れて、**平成28年12月9日（金）**までに郵便ポストにご投函ください。切手は不要です。また、返信用封筒に差出人氏名を記入する必要はありません。
4. このアンケートは、札幌市保健所医療政策課から（株）KITABAへ委託して調査を行っております。
5. お問い合わせ先
株式会社KITABA 所在地：札幌市中央区大通東3丁目1 倉沢ビル3階
担当：木村、秋林 電話：011-522-5070
※お問い合わせ時間：9時～18時（土曜日・日曜日・祝日をのぞきます）

問1 貴施設において、全宿泊客に占める外国人の割合はどの程度ですか？（おおよそで結構です。）

(1) ここ1年間における割合（_____％くらい）
 (2) 最も割合が高い月とその月における割合（___月）（___月）：（___割くらい）

問2 貴施設における、外国人宿泊者の出身国上位3か国を教えてください。

第1位	第2位	第3位

問3 貴施設では、通訳者（従業員が兼ねる場合も含む）を配置していますか？配置している場合は、下表の時間帯・場所（サービス）ごとに対応言語をご記入ください。また、対応言語も記入してください。（配置していない場合は「なし」とご記入ください）

時間帯	フロント（コンシェルジュ）	レストラン・バー・ラウンジ	客室係
（例）早朝	英語、中国語、韓国語	英語	英語
早朝			
日中			
夜間			
深夜			

注）早朝：7時～9時
 日中：9時～19時
 夜間：19時～22時
 深夜：22時～翌朝7時

問4 外国人宿泊客から、「病院を探してほしい」との要望が寄せられることはありますか？（あてはまるもの1つに○、その他の場合は内容を記載）

1. 週（ ）回程度ある
 2. ほとんどない
 3. その他（具体的に： _____）

問5 外国人宿泊客から「病院を探してほしい」との要望があったときは、どのような対応をしますか？（あてはまるものいくつでも○、その他の場合は内容を記載）
 ※今まで要望がなかった場合でも、対応策としてお答えください。

1. そのときに応じて、空いている医療機関を探す
 2. 救急安心センターさっぽろ（#7119）に問い合わせる
 3. 救急医療情報案内センターに問い合わせる
 4. 特定の医療機関を案内している
 5. その他（具体的に： _____）

【問6は、問5で「4. 特定の医療機関を案内している」と回答した施設にお尋ねします】

問6 どこの医療機関を案内していますか？また、夜間・休日などで案内先を変えていますか？差支えなければ医療機関名も教えてください。

時間帯	案内の有無	医療機関名
(例) 早朝	有	〇〇総合病院、△△大学附属病院
早朝		
日中		
夜間		
深夜		
休日		

注) 時間帯の定義については、問3と同様です。

【問7以降は、また全ての施設におたずねします】

問7 外国人宿泊客から、救急車を呼んでほしいとの要望が寄せられることはありますか？（あてはまるもの1つに○、その他の場合は内容を記載）

1. よくある（月2回以上）
2. たまにある（月1回以下）
3. ほとんどない
4. その他（具体的に： _____）

問8 外国人宿泊客から病院への付き添い等を依頼された場合には、主にどのように対応しますか？（あてはまるもの1つに○、その他の場合は内容を記載）

1. 従業員が付き添う
2. （旅行会社などの）添乗員等に対応を依頼する
3. 患者のみで行ってもらう
4. その他（具体的に： _____）
5. 依頼されたことはないので分からない

問9 外国人宿泊客からの急病、ケガに関する訴えで、よくある症状はどのようなものですか？ 例：発熱、腹痛、頭痛、ケガ

(_____)

問10 外国人宿泊客の急病、ケガに備え、貴施設が取り組んでいることや今後取り組む予定があれば教えてください。

(_____)

◆裏面に続く

問1 1 その他、外国人宿泊客の急病、ケガに関して、困っていることや要望があれば、ご意見をお聞かせください。

[]

問1 2 貴施設の所在地は何区ですか？（あてはまるもの1つに○）

1. 中央区	2. 北区	3. 東区	4. 白石区	5. 厚別区
6. 豊平区	7. 清田区	8. 南区	9. 西区	10. 手稲区

質問は以上です。御協力ありがとうございました。
この調査票を返信用封筒に入れ、ご返信ください。郵便切手は不要です。

「外国人患者受入に関する実態調査」 ご協力のお願い

いつも市政に対して御理解・御協力をいただきありがとうございます。

このたび、札幌市保健所医療政策課では、札幌市内の医療機関が外国人患者を受け入れる上でどのような課題があるのかを把握するため、実態調査を行うことといたしました。

本調査の結果は、札幌市の外国人患者受入体制を充実するための基礎資料とし、この目的以外には使用しません。また、すべて統計的に処理し、医療機関名や個人情報等が外部に漏れることは一切ございません。

ご協力のほど、何卒よろしくお願い致します。

【ご記入にあたってのお願い】

1. このアンケートは平成28年11月1日（火）現在の状況でお答えください。
2. 答えにくい質問、答えたくない質問については、記入する必要はありません。答えられる範囲で回答をお願いいたします。
3. 記入がお済みになりましたら、調査票を同封の返信用封筒に入れて、**平成28年12月9日（金）**までに郵便ポストにご投函ください。切手は不要です。また、返信用封筒に差出人氏名を記入する必要はありません。
4. このアンケートは、札幌市保健所医療政策課から(株)KITABAへ委託して調査を行っております。
5. お問い合わせ先
株式会社KITABA 所在地：札幌市中央区大通東3丁目1 倉沢ビル3階
担当：木村、秋林 電話：011-522-5070
※お問い合わせ時間：9時～18時（土曜日・日曜日・祝日をのぞきます）

問1 貴施設において、全患者に占める外国人の割合はどの程度ですか？（おおよそで結構です。）

ここ1年間における割合（_____%くらい）

問2 外国人患者の出身国上位3か国を教えてください。

第1位	第2位	第3位

問3 貴院では、専任の通訳者を配置していますか？配置している場合は、診療時間内・時間外別に対応言語を記入してください。（配置していない場合は「なし」とご記入ください）

時間帯	対応言語
(例) 診療時間内	英語、中国語、韓国語
診療時間内	
診療時間外（救急当番日）	
診療時間外（救急当番以外）	

問4 専任の通訳者以外で、外国語対応が可能な医師や事務職員等はいますか？対応可能な方がいる場合は、時間帯ごとに対応可能な言語を教えてください（いない場合は「なし」とご記入ください）。

時間帯	医師	事務職員	その他の方 ()
(例) 早朝	英語、ドイツ語	中国語、韓国語	
早朝			
日中			
夜間			
深夜			
休日			

注) 早朝：7時～9時
日中：9時～19時

夜間：19時～22時
深夜：22時～翌朝7時

問5 外国人患者を受け入れるにあたり、問題になったことや懸念されることはありますか？（あてはまるものすべてに○、その他の場合は内容を記載）

1. 言葉が分からず、意思疎通ができない
2. 文化の違いに対応できない
3. 診療に時間がかかる
4. 診断書等の作成に時間がかかる
5. 医療費を支払ってもらえない
6. その他（具体的に： _____）
7. 特にない

問6 他の医療機関や救急隊などから外国人患者の受入要請があった場合には、（ベッド満床、医師が全員対応中などを除き）どのように対応しますか（あてはまるもの1つに○、その他の場合は内容を記載）

1. 原則として受け入れる
2. 対応言語によっては受け入れる
3. 受け入れできない
4. その他（具体的に： _____）

問7 外国人患者の受け入れについて、貴施設が取り組んでいることや今後取り組む予定があれば教えてください。

(_____)

問8 その他、外国人患者の受け入れについて、要望等があれば、ご意見をお聞かせください。

(_____)

問9 貴施設の所在地は何区ですか？（あてはまるもの1つに○）

- | | | | | |
|--------|--------|-------|--------|---------|
| 1. 中央区 | 2. 北区 | 3. 東区 | 4. 白石区 | 5. 厚別区 |
| 6. 豊平区 | 7. 清田区 | 8. 南区 | 9. 西区 | 10. 手稲区 |

◆裏面に続く

【最後に】

外国人患者の受け入れについて、さらに詳細な聞き取り調査（訪問インタビュー形式）を実施したいと考えております（外国人患者受け入れの具体的な事例など）。

聞き取り調査への協力が可能な場合は、後日、業務委託会社の担当者から連絡を入れさせていただきますので、施設名称、連絡先、ご担当者様氏名などをお教えください。

貴施設名	
所在地	札幌市_____
電話番号	0 1 1 -
ご担当部署	
ご担当者様氏名	

質問は以上です。御協力ありがとうございました。
この調査票を返信用封筒に入れ、御返信ください。郵便切手は不要です。