

東京消防庁救急相談センター 統計資料

(令和4年版)

東京消防庁 救急部 救急医務課

令和5年3月

東京消防庁救急相談センターについて

1 東京消防庁救急相談センター開設の経緯

第26期東京消防庁救急業務懇話会答申（諮問事項「救急業務における傷病者の緊急性に関する選別（トリアージ）及びその導入のための環境整備はいかにあるべきか」平成18年3月）において、救急要請の必要性や受診等の緊急性判断に関するアドバイス、応急手当に関するアドバイス、医療機関案内等を行う「救急相談センター」の整備の必要性が提言されました。これを踏まえ東京消防庁では、「救急相談センター（仮称）の整備に向けた検討委員会」を設置し、開設に向けた検討を行うとともに、東京消防庁、公益社団法人東京都医師会、救急医学に関する専門医及び東京都福祉保健局の四者による連絡会において検討を実施した結果、都民自身による救急要請に関する緊急性の判断の適正化を促進し、真に救急車を必要とする都民に対して、適切かつ効果的に救急隊が対応できる体制を構築するため、平成19年6月1日に「東京消防庁救急相談センター」を特別区（千代田区）と多摩地区（立川市）に設置し運用を開始しました。

2 救急相談業務

(1) 業務内容等

- ア 症状に基づく、緊急性の有無のアドバイス・受診科目等の判断に関するアドバイス
- イ 応急手当に関するアドバイス
- ウ 医療機関案内

(2) 救急相談の手順

相談看護師は救急医学に関する専門医等により作成された、医学的な根拠に基づく救急相談プロトコールを使用し、症状に基づいて緊急性の有無や受診科目等のアドバイス、応急手当に関するアドバイスをを行います。救急相談センター内には公益社団法人東京都医師会との協定に基づき、救急相談医が常駐しており、救急相談業務における医学的判断プロセスの監督と最終決定を行います。

救急相談の結果、救急車による緊急受診が必要と判断した場合は、電話を災害救急情報センターに転送し救急車を出動させます。救急車を利用するほどの緊急性はないが、医療機関での受診が必要と判断した場合は、受診時期や受診科目等を助言するとともに、必要に応じて医療機関の案内を行っています。

3 救急相談プロトコール

救急相談センターにおける救急相談プロトコールとは、電話救急相談を行う際に、傷病者の緊急性判断及びその判断に基づいて提供する情報の標準化を目的として作成されている「手順書」で、日本救急医学会の監修により東京都医師会が編集したものです。

救急相談プロトコールにおける緊急性は、以下の5つのカテゴリーに分類されています。

- (1) 赤カテゴリー：救急車による緊急受診
- (2) 橙カテゴリー：少なくとも1時間以内に緊急自力受診
- (3) 黄カテゴリー：6時間以内を目安に早期自力受診
- (4) 緑カテゴリー：当日もしくは翌日の通常診療時間内に自力受診
- (5) 青カテゴリー：経過観察

目次

1	受付の状況等		
(1)	開設時からの年間受付状況等	【資料1-1】	・・・ P1
(2)	令和4年中の受付状況等について	【資料1-2】	・・・ P2
2	救急相談の内訳	【資料2】	・・・ P3
3	救急相談後119番転送		
(1)	年齢構成別 件数の推移	【資料3-1】	・・・ P4
(2)	年齢構成別 割合の推移	【資料3-2】	・・・ P5
4	医療機関搬送症例における中等症以上の件数		
(1)	年齢構成別 件数の推移	【資料4-1】	・・・ P6
(2)	年齢構成別 割合の推移	【資料4-2】	・・・ P7
5	1日あたりの平均受付状況		
(1)	曜日別	【資料5-1】	・・・ P8
(2)	時間帯別（平日）	【資料5-2】	・・・ P9
(3)	時間帯別（休日）	【資料5-3】	・・・ P10
6	救急相談者の構成比	【資料6】	・・・ P11
7	救急相談対象者の年齢構成	【資料7】	・・・ P12
8	救急車搬送後の医師診察結果	【資料8】	・・・ P13
9	プロトコール別で見た救急相談で多い症状（共通）	【資料9】	・・・ P14
10	プロトコール別で見た救急相談で多い症状（小児）	【資料10】	・・・ P14

1 受付の状況等

(1) 開設時（平成19年6月1日）からの年間受付状況等 【資料1-1】

平成19年6月1日から令和4年12月31日までの受付状況等

	受付総件数	医療機関案内	救急相談	救急要請		相談前 救急要請	かけ直し依頼 (※)	その他
					中等症以上			
平成19年中 (平成19年6月1日～ 平成19年12月31日)	155,885	139,685	14,422	1,849	545	287	1,485	6
平成20年中	279,084	238,531	34,208	4,443	1,358	1,085	5,234	26
平成21年中	313,908	251,599	52,940	6,251	2,179	1,262	8,093	14
平成22年中	292,882	219,459	66,749	8,145	3,058	2,133	4,527	14
平成23年中	312,390	230,231	79,338	11,103	4,162	2,086	731	4
平成24年中	321,355	238,257	82,075	10,989	4,084	506	512	5
平成25年中	314,737	224,511	89,617	13,388	4,894	101	506	2
平成26年中	330,865	226,123	103,688	18,043	6,143	87	964	3
平成27年中	375,458	224,844	145,554	25,576	8,095	232	4,823	5
平成28年中	378,776	225,879	152,145	28,269	8,555	535	215	2
平成29年中	369,018	195,707	172,551	29,838	9,734	613	146	1
平成30年中	398,877	196,012	201,943	30,003	10,106	666	254	2
令和元年中	417,013	184,425	231,686	31,412	11,276	717	185	0
令和2年中	362,454	140,261	221,379	34,392	12,418	664	150	0
令和3年中	362,392	124,228	236,757	38,755	12,561	719	679	9
令和4年中	439,507	175,822	262,036	42,674	14,137	824	825	0
累計	5,424,601	3,235,574	2,147,088	335,130	113,305	12,517	29,329	93

(※)かけ直し依頼とは、相談対象者が不在で詳細な情報が聴取できない等の理由で、電話をかけ直すよう相談者に依頼したものの。

(2) 令和4年中の受付状況等について

【資料1-2】

東京消防庁救急相談センター受付状況等について（令和4年中）

区 分	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		合 計	
	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均
総着信件数	42,057	1,356.7	35,279	1,260.0	35,188	1,135.1	34,800	1,160.0	37,684	1,215.6	34,957	1,165.2	56,725	1,829.8	48,851	1,575.8	37,698	1,256.6	37,361	1,205.2	38,750	1,291.7	48,861	1,576.2	488,211	1,337.6
受付総件数	38,551	1,243.6	32,244	1,151.6	32,488	1,048.0	31,773	1,059.1	35,175	1,134.7	32,216	1,073.9	47,812	1,542.3	42,617	1,374.7	34,613	1,153.8	33,939	1,094.8	35,260	1,175.3	42,819	1,381.3	439,507	1,204.1
① 医療機関案内	15,882	512.3	12,576	449.1	11,837	381.8	12,381	412.7	14,214	458.5	11,740	391.3	22,007	709.9	17,729	571.9	12,979	432.6	12,922	416.8	13,668	455.6	17,887	577.0	175,822	481.7
② 救急相談	22,473	724.9	19,520	697.1	20,525	662.1	19,278	642.6	20,872	673.3	20,381	679.4	25,620	826.5	24,717	797.3	21,517	717.2	20,909	674.5	21,479	716.0	24,745	798.2	262,036	717.9
赤	5,248	169.3	4,513	161.2	4,740	152.9	4,574	152.5	5,035	162.4	4,869	162.3	5,304	171.1	5,311	171.3	5,191	173.0	5,164	166.6	5,287	176.2	5,748	185.4	60,984	167.1
橙	4,532	146.2	3,857	137.8	4,023	129.8	3,677	122.6	4,039	130.3	4,058	135.3	5,301	171.0	5,494	177.2	4,841	161.4	4,080	131.6	4,132	137.7	4,883	157.5	52,917	145.0
黄	7,369	237.7	6,206	221.6	6,669	215.1	6,329	211.0	6,938	223.8	6,717	223.9	8,918	287.7	7,704	248.5	6,414	213.8	6,699	216.1	6,792	226.4	7,903	254.9	84,658	231.9
緑	2,574	83.0	2,304	82.3	2,497	80.5	2,378	79.3	2,514	81.1	2,388	79.6	3,124	100.8	3,029	97.7	2,524	84.1	2,507	80.9	2,497	83.2	2,698	87.0	31,034	85.0
青	1,049	33.8	919	32.8	1,041	33.6	955	31.8	1,019	32.9	1,014	33.8	1,027	33.1	1,113	35.9	983	32.8	922	29.7	991	33.0	956	30.8	11,989	32.8
緊急度評価対象外 (未記載・不明を含む)	1,701	54.9	1,721	61.5	1,555	50.2	1,365	45.5	1,327	42.8	1,335	44.5	1,946	62.8	2,066	66.6	1,564	52.1	1,537	49.6	1,780	59.3	2,557	82.5	20,454	56.0
③ 相談前救急要請	73	2.4	61	2.2	70	2.3	49	1.6	51	1.6	50	1.7	88	2.8	79	2.5	63	2.1	58	1.9	55	1.8	127	4.1	824	2.3
④ かけ直し依頼	123	4.0	87	3.1	56	1.8	65	2.2	38	1.2	45	1.5	97	3.1	92	3.0	54	1.8	50	1.6	58	1.9	60	1.9	825	2.3
⑤ その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
応答率	91.7%		91.4%		92.3%		91.3%		93.3%		92.2%		84.3%		87.2%		91.8%		90.8%		91.0%		87.6%		90.0%	

*の緊急度評価はプロトコールに従った緊急度評価

2 救急相談の内訳 **【資料2】**

資料1-2中の②の内訳です。

救急相談の内訳（令和4年中）

区分	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		合計			
	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均	計	1日平均		
119番転送（※1）		3,749	120.9	3,133	111.9	3,267	105.4	3,102	103.4	3,496	112.8	3,338	111.3	3,729	120.3	3,796	122.5	3,629	121.0	3,640	117.4	3,694	123.1	4,101	132.3	42,674	116.9	
	緊急度評価	赤	3,556	114.7	2,978	106.4	3,102	100.1	2,967	98.9	3,339	107.7	3,204	106.8	3,527	113.8	3,627	117.0	3,480	116.0	3,463	111.7	3,503	116.8	3,917	126.4	40,663	111.4
		橙	153	4.9	112	4.0	124	4.0	99	3.3	104	3.4	93	3.1	157	5.1	127	4.1	115	3.8	137	4.4	146	4.9	136	4.4	1,503	4.1
		黄	32	1.0	34	1.2	35	1.1	24	0.8	39	1.3	30	1.0	40	1.3	37	1.2	29	1.0	35	1.1	34	1.1	41	1.3	410	1.1
		緑	4	0.1	6	0.2	4	0.1	6	0.2	7	0.2	6	0.2	3	0.1	2	0.1	2	0.1	3	0.1	7	0.2	5	0.2	55	0.2
		青	4	0.1	3	0.1	2	0.1	6	0.2	7	0.2	5	0.2	2	0.1	3	0.1	3	0.1	2	0.1	4	0.1	2	0.1	43	0.1
対象外(体調不良・不明含む)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
病院端末情報による医療機関案内	9,375	302.4	7,035	251.3	8,359	269.6	8,180	272.7	9,402	303.3	8,850	295.0	9,796	316.0	7,991	257.8	8,862	295.4	9,041	291.6	8,973	299.1	9,973	321.7	105,837	290.0		
ひまわり等による医療機関案内	1,811	58.4	1,852	66.1	1,691	54.5	1,502	50.1	1,599	51.6	1,463	48.8	2,245	72.4	2,360	76.1	1,537	51.2	1,392	44.9	1,299	43.3	1,565	50.5	20,316	55.7		
かかりつけ案内	3,820	123.2	3,573	127.6	3,741	120.7	3,374	112.5	3,432	110.7	3,796	126.5	4,564	147.2	4,985	160.8	4,008	133.6	3,678	118.6	3,576	119.2	3,807	122.8	46,354	127.0		
経過観察	440	14.2	543	19.4	524	16.9	464	15.5	404	13.0	383	12.8	721	23.3	863	27.8	401	13.4	305	9.8	320	10.7	352	11.4	5,720	15.7		
口頭指導	4,462	143.9	4,256	152.0	4,533	146.2	4,320	144.0	4,391	141.6	4,368	145.6	5,696	183.7	5,383	173.6	4,380	146.0	4,776	154.1	4,988	166.3	5,651	182.3	57,204	156.7		
他機関案内		271	8.7	326	11.6	276	8.9	207	6.9	213	6.9	193	6.4	444	14.3	542	17.5	331	11.0	251	8.1	394	13.1	530	17.1	3,978	10.9	
	ひまわり(保健医療福祉相談・外国語)	32	1.0	29	1.0	25	0.8	7	0.2	24	0.8	16	0.5	33	1.1	22	0.7	19	0.6	11	0.4	5	0.2	12	0.4	235	0.6	
	母と子の健康相談室	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.0	
	精神科救急医療情報センター	49	1.6	44	1.6	56	1.8	52	1.7	74	2.4	59	2.0	43	1.4	44	1.4	50	1.7	62	2.0	72	2.4	68	2.2	673	1.8	
	中毒110番	5	0.2	1	0.0	1	0.0	3	0.1	1	0.0	4	0.1	2	0.1	2	0.1	0	0.0	2	0.1	1	0.0	3	0.1	25	0.1	
	その他(※2)	185	6.0	252	9.0	194	6.3	145	4.8	114	3.7	112	3.7	366	11.8	474	15.3	262	8.7	176	5.7	316	10.5	447	14.4	3,043	8.3	
相談者による途中切断等	239	7.7	261	9.3	247	8.0	228	7.6	196	6.3	176	5.9	218	7.0	239	7.7	205	6.8	194	6.3	192	6.4	231	7.5	2,626	7.2		
その他(※3)	1,873	60.4	1,657	59.2	1,575	50.8	1,528	50.9	1,557	50.2	1,676	55.9	2,182	70.4	2,068	66.7	1,675	55.8	1,759	56.7	1,947	64.9	2,326	75.0	21,823	59.8		

※1 緊急度区分は、プロトコールに従った緊急度評価。

※2 他道府県の医療機関案内、消防本部、民間救急コールセンター、心の電話相談等を案内したものを。

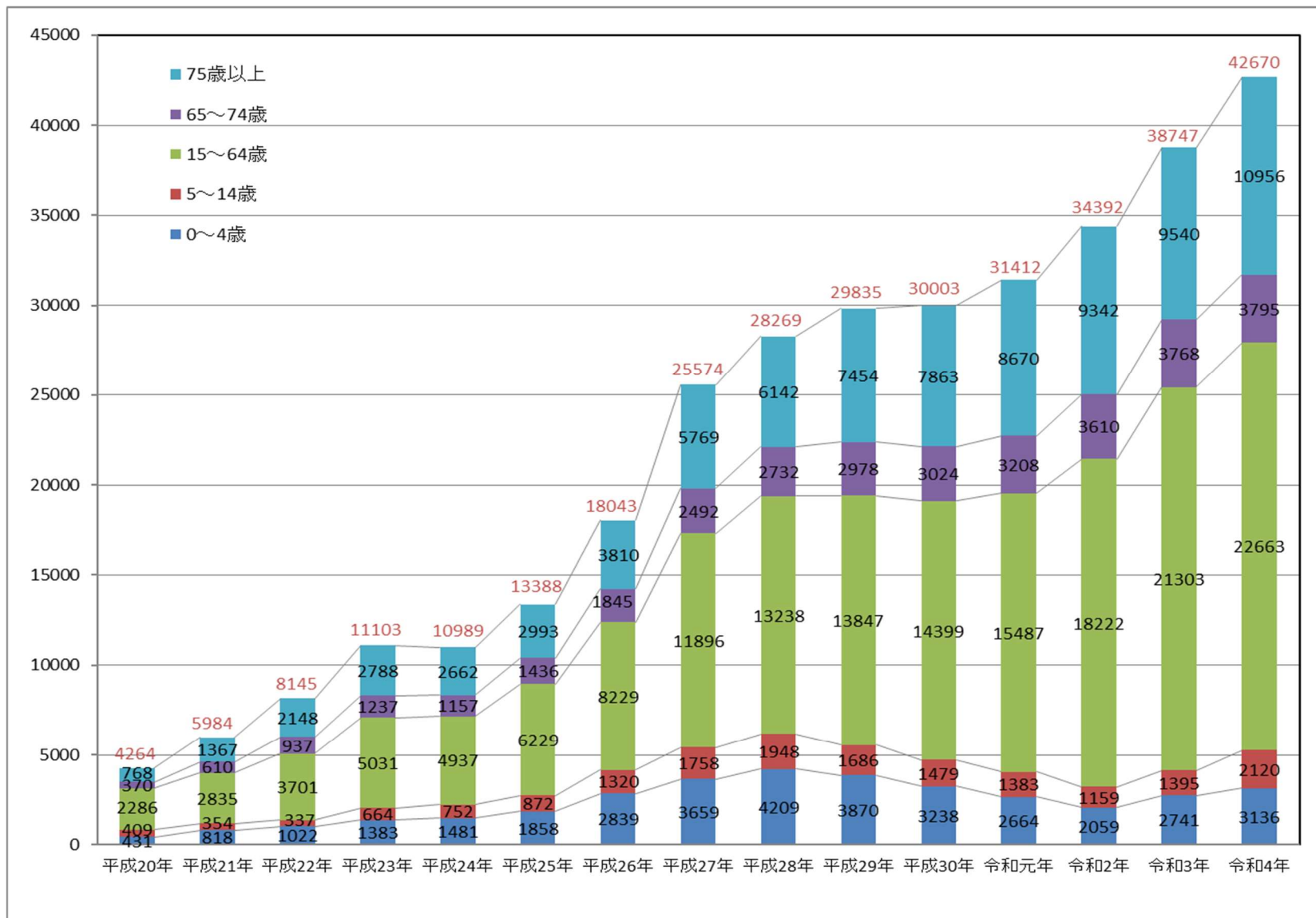
※3 相談の結果、自力で119番、自力で受診又は自力で民間救急を利用等に分類されるもの。

3 救急相談後119番転送

(1) 年齢構成別 件数の推移 【資料3-1】

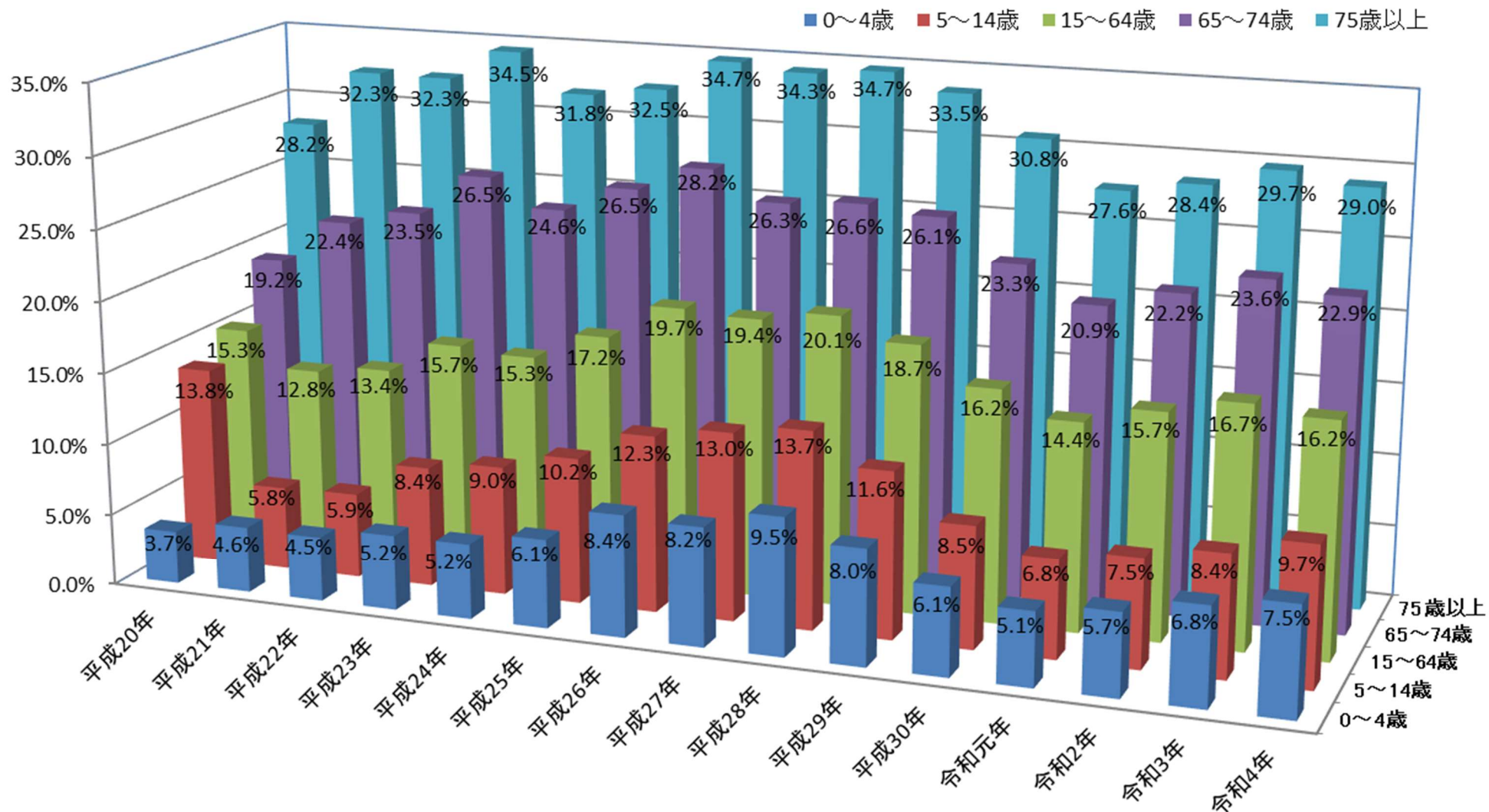
資料2中の「119番転送」(救急相談の結果119番転送となったもの)のうち、年齢不明の件数を除いたものです。

119番転送の年齢構成別件数の推移



(2) 年齢構成別 割合の推移 【資料3-2】

119番転送の年齢構成別割合の推移（割合は各年・各年齢層の相談件数における割合）

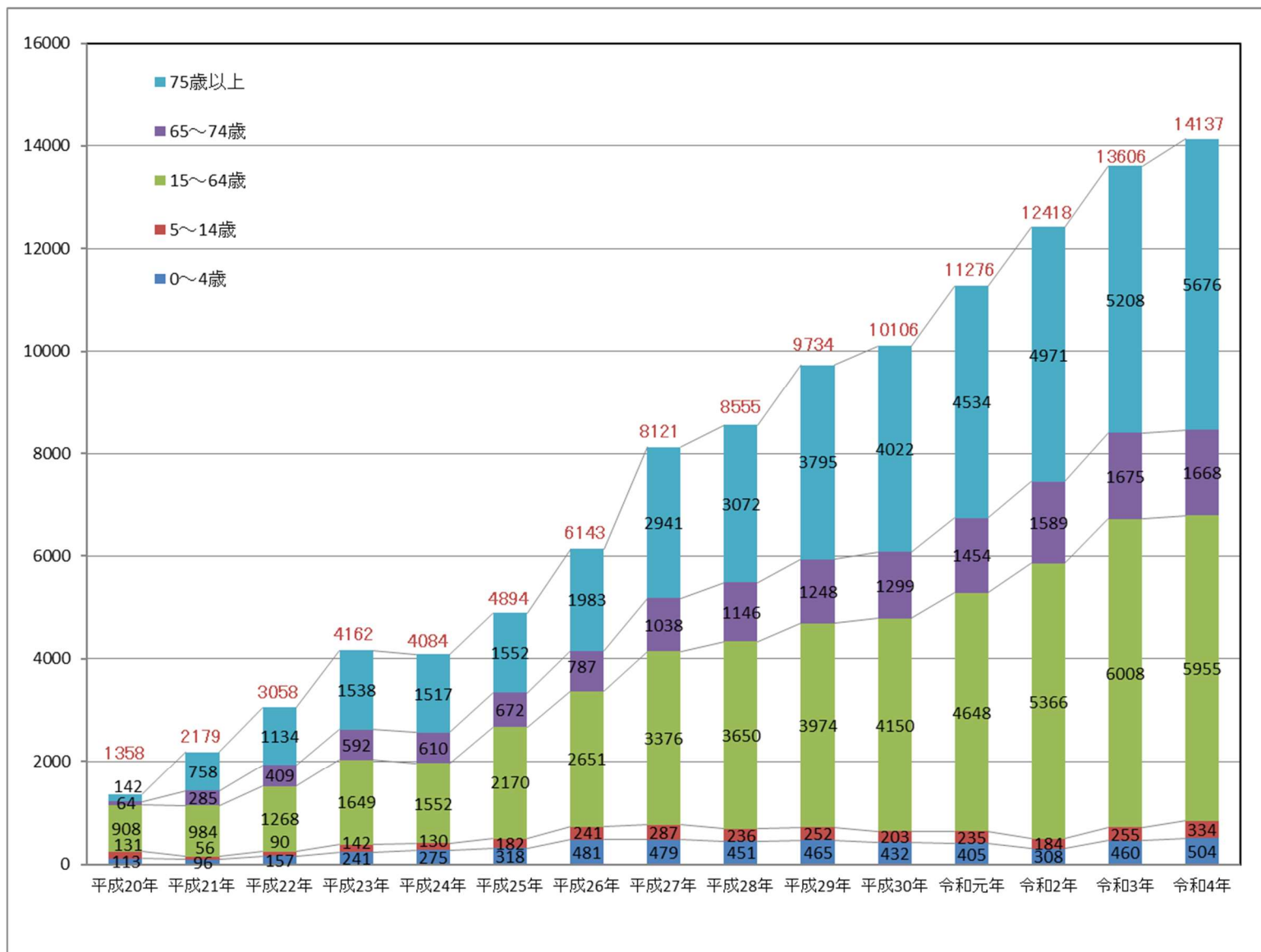


4 医療機関搬送症例における中等症以上の件数

(1) 年齢構成別 件数の推移 【資料4-1】

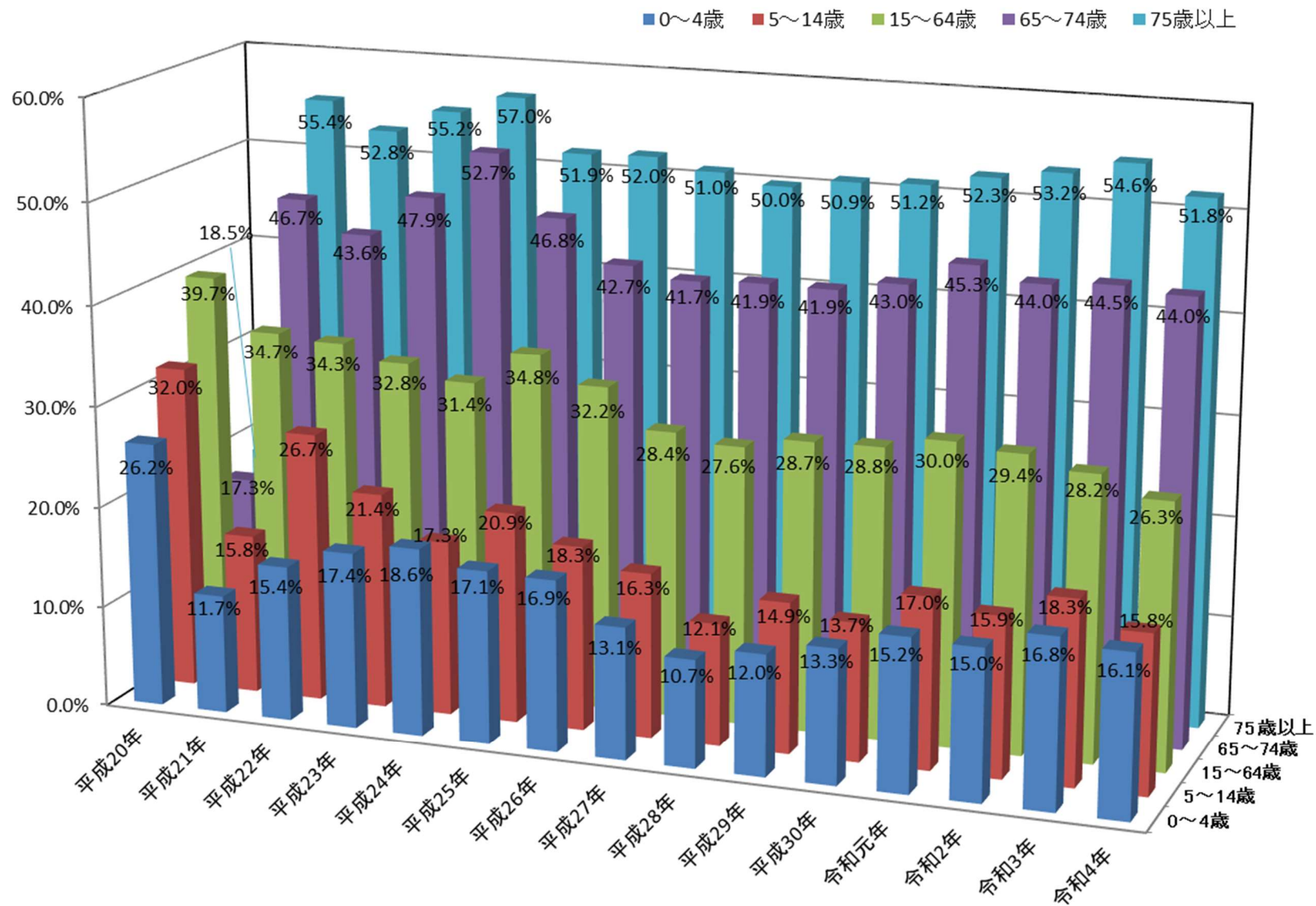
資料3のうち、救急搬送された結果、初診時程度が中等症以上（中等症・重症・重篤・死亡）であったものです。

医療機関搬送症例における中等症以上の件数推移



(2) 年齢構成別 割合の推移 【資料4-2】

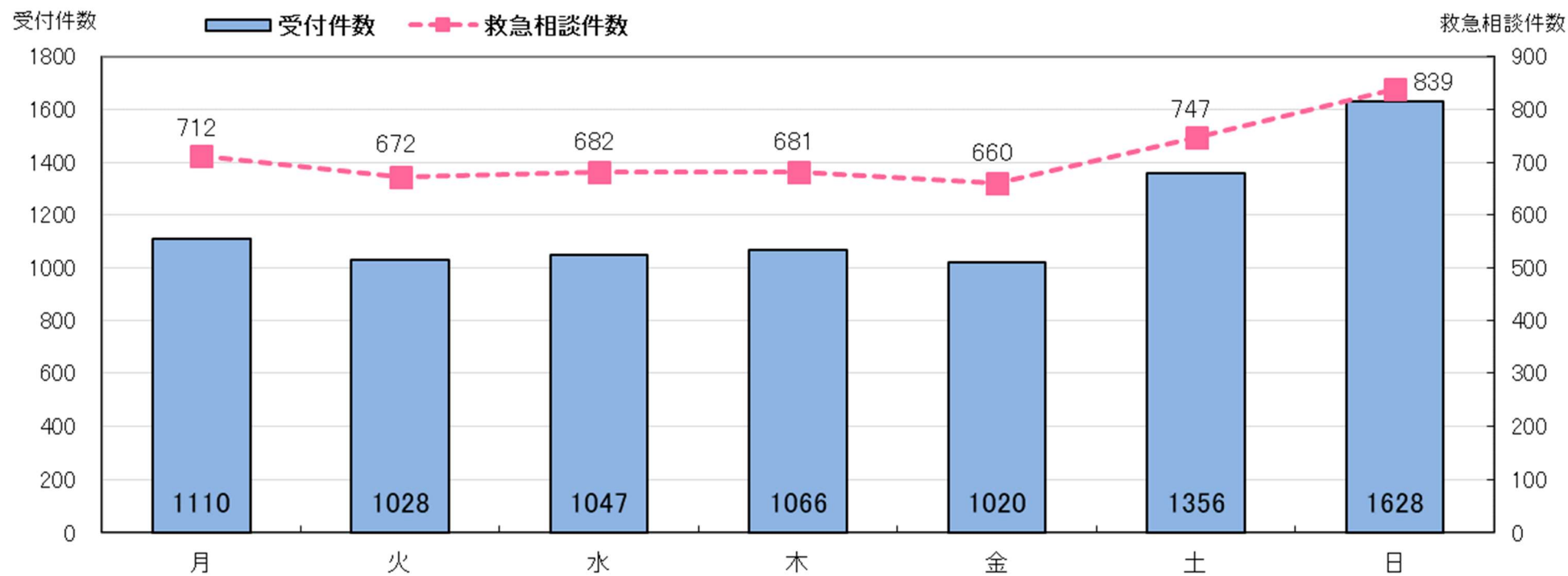
医療機関搬送症例における中等症以上の割合推移（割合は各年・各年齢層の救急相談から救急車搬送となったものにおける割合）



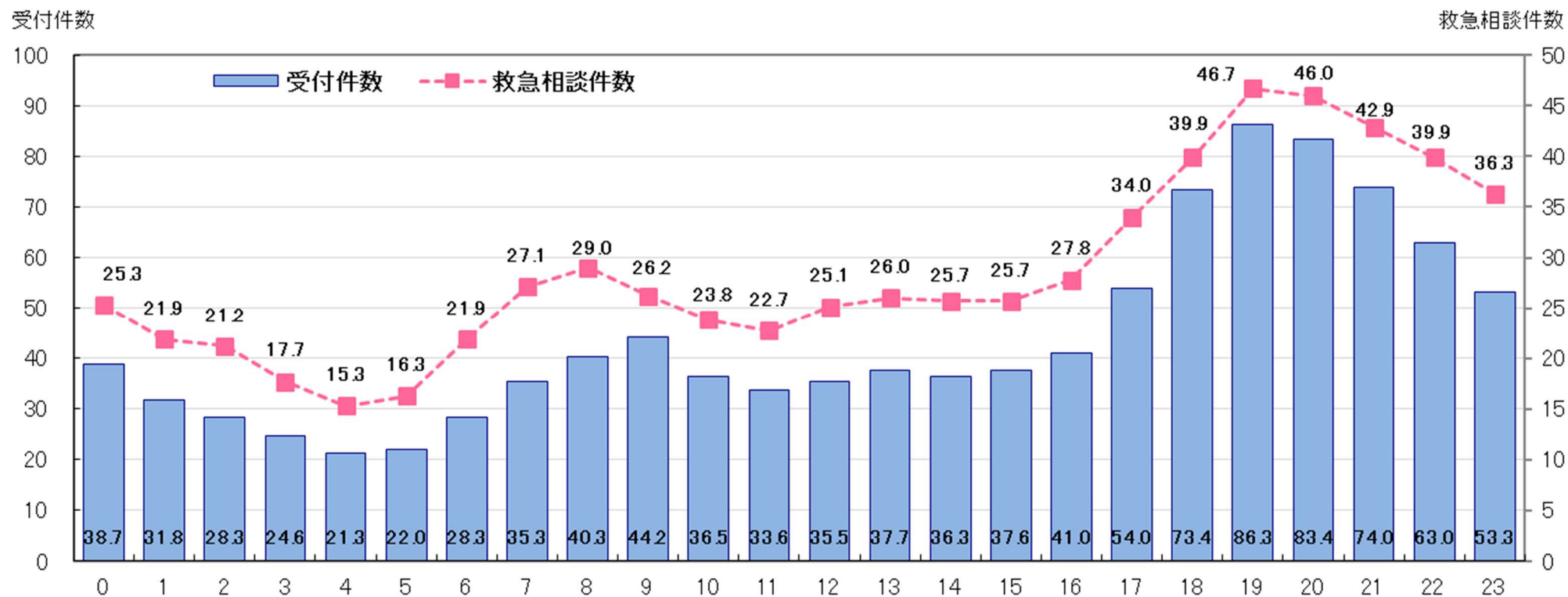
5 1日あたりの平均受付状況

(1) 曜日別 【資料5-1】

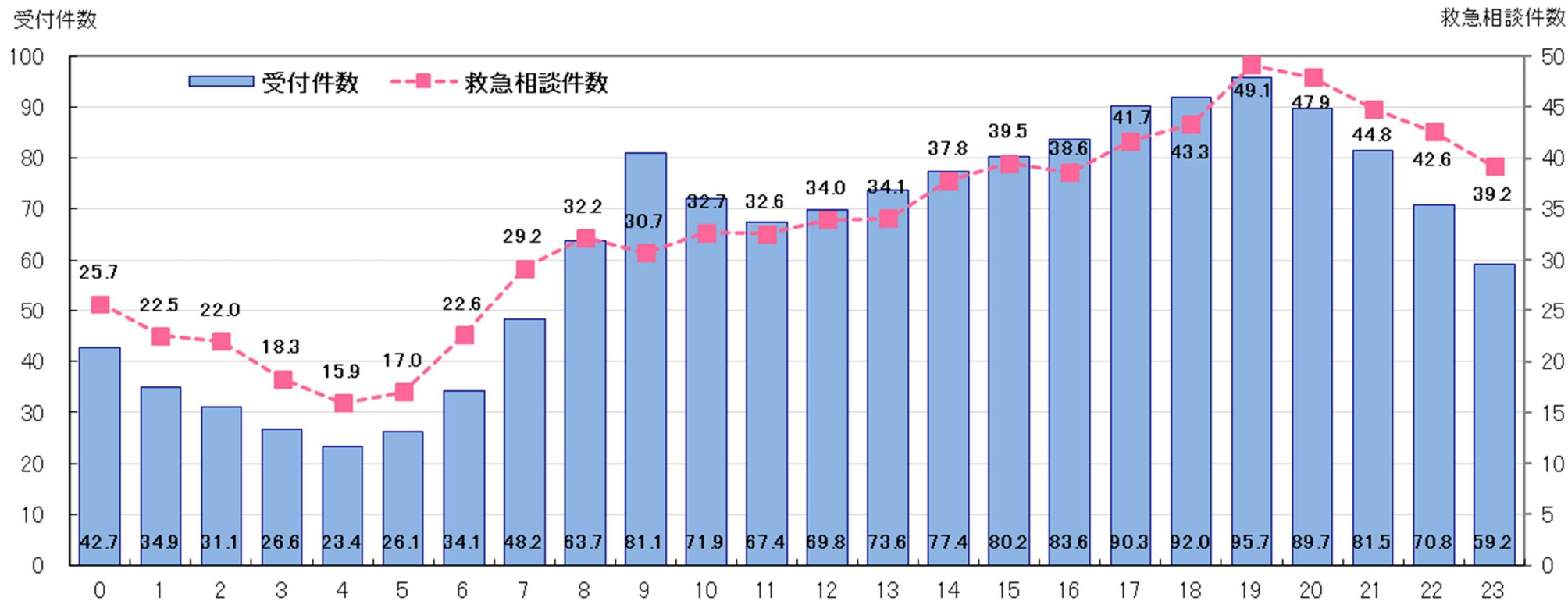
1日あたりの平均受付状況（令和4年中、曜日別）



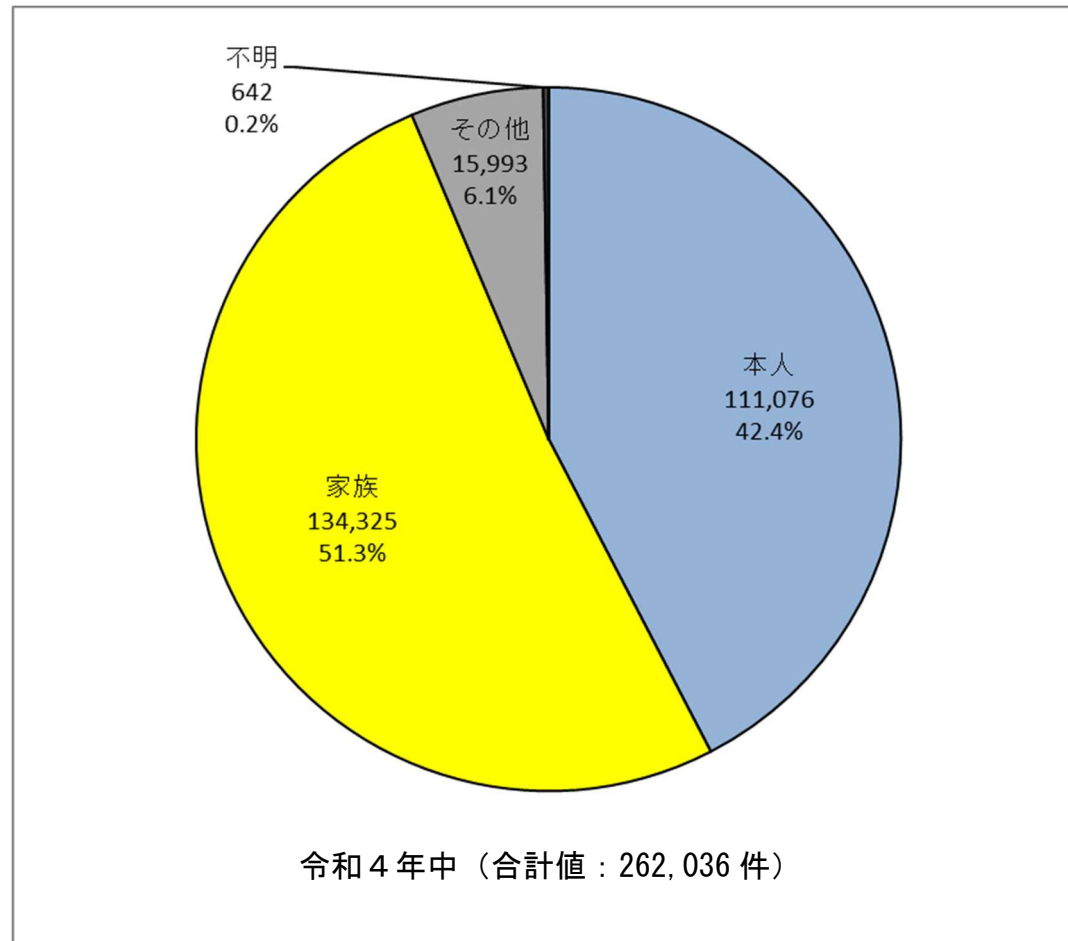
1日あたりの平均受付状況（令和4年中、平日時間帯別）



1日あたりの平均受付状況（令和4年中、休日時間帯別）



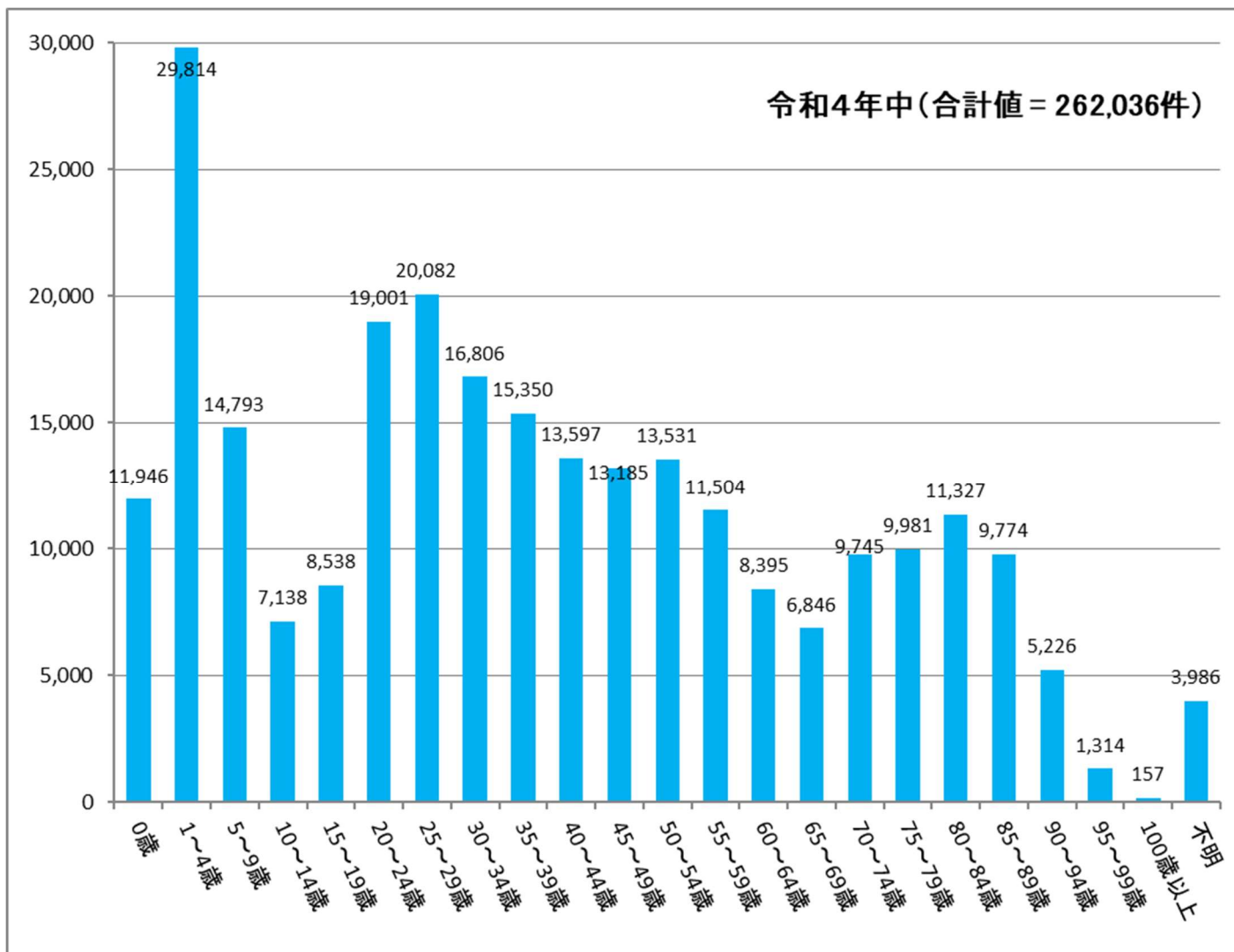
救急相談者の構成比



7 救急相談対象者の年齢構成 **【資料7】**

1歳から4歳までの救急相談が最も多く、0歳から14歳までの小児の相談が全体の約25%を占めています。

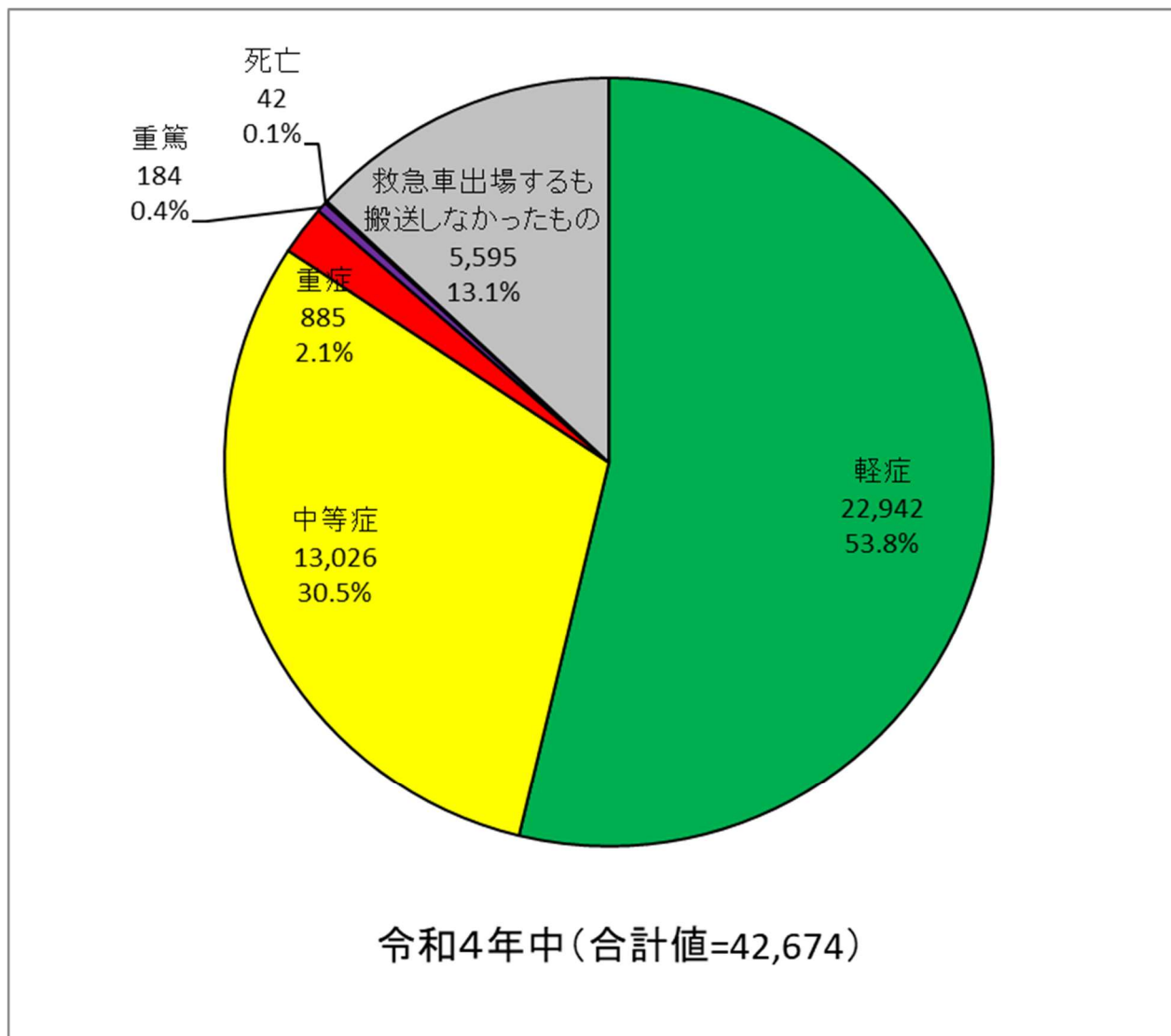
救急相談対象者の年齢構成比（5歳ごと）



8 救急車搬送後の医師診察結果 【資料8】

資料2中の「119番転送」(救急相談の結果119番転送となったもの)のうち、搬送先医療機関の医師が診察した結果の内訳です。
救急車が出場するも、医療機関へ搬送しなかったものも含まれます。

救急車搬送後の医師診察結果



9 プロトコール別で見た救急相談で多い症状（共通）

【資料9】

プロトコール別使用頻度上位10例（令和4年中）

使用頻度順位	主な症状（プロトコール別）	使用頻度（回）
1	発熱	25,168
2	腹痛	19,478
3	発熱（小児）	12,155
4	四肢・顔面外傷	11,487
5	頭部外傷（小児）	10,814
6	めまい・ふらつき	10,089
7	頭痛	9,430
8	胸痛	8,598
9	呼吸困難	8,332
10	嘔吐・吐き気	6,290

全プロトコール使用件数 238,944件

10 プロトコール別で見た救急相談で多い症状（小児）

【資料10】

小児プロトコール別使用頻度上位10例（令和4年中）

使用頻度順位	主な症状（プロトコール別）	使用頻度（回）
1	発熱（小児）	12,139
2	頭部外傷（小児）	10,797
3	嘔吐・吐き気（小児）	4,571
4	四肢・顔面外傷	3,742
5	腹痛（小児）	3,351
6	異物誤飲	2,293
7	発疹（小児）	2,065
8	咳（小児）	1,965
9	呼吸困難（小児）	1,761
10	口腔内の問題	1,675

小児プロトコール使用件数 62,118件