

横浜市救急相談センター（#7119）について

1 拡充経過（平成 28 年 1 月 15 日から）

- ・救急電話相談の対象を、小児に加え成人まで拡充して全年齢に対応
- ・緊急度が高い相談の場合は 119 番へ転送
- ・#7119 に番号変更（過去に案内していた電話番号（#7499、201-1199、201-1174）も使用可能）
- ・相談対応する看護師を最大 4 名から 7 名に拡充し、加えて医師が助言できる体制を整備

2 拡充後の実績（平成 28 年 1 月 15 日から平成 28 年 3 月 31 日まで）

3 月末まで（2 か月半）の電話相談の件数は、19,326 件で前年同期比 8,296 件増（75.2%増）

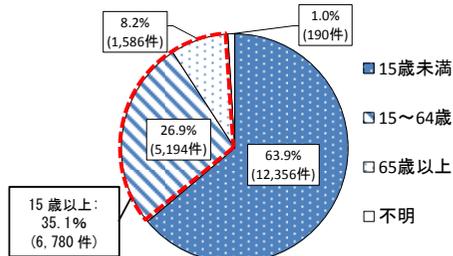
【表 1】27 年度対応件数（※括弧内は 26 年度の数値）（単位:件）

	1月15日以降	2月	3月	合計	前年比増減 (27年度-26年度)	
救急電話相談件数	3,958 (2,595)	8,112 (3,928)	7,256 (4,507)	19,326 (11,030)	8,296件増	75.2%増

○電話相談の受付割合を年齢区分別に見ると、15 歳未満は 12,356 件（63.9%）

○相談者の訴える症状で最も多いのは、「小児 発熱」で 3,984 件（22.1%）

【図 1】年齢区分別の受付割合



【表 2】相談者の訴える症状の上位 5 種（1.15~3.31）

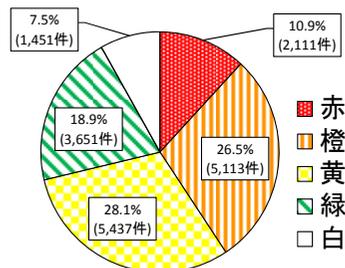
症状別分類	件数	割合
小児 発熱	3,984件	22.1%
小児 吐き気・吐いた	1,176件	6.5%
小児 頭のけが・首のけが	910件	5.0%
発熱	691件	3.8%
腹痛	599件	3.3%

n=18,046 ※複数の該当があった案件も含む

○緊急度判断により 119 番へ転送と判断されたのは、2,111 件（10.9%）

○緊急度判断により「赤」と判断された後、相談者の意向を確認の上、119 番転送を行ったのは 947 件（4.9%）

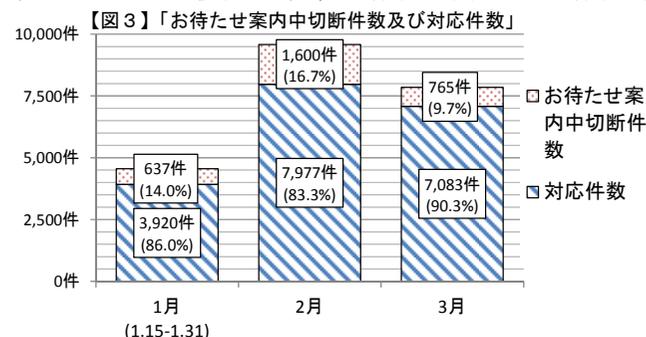
【図 2】相談者の緊急度判定結果



<緊急度の判断内容>

- 【赤】119 番へ転送
- 【橙】救急車以外の手段での速やかな受診を勧奨
- 【黄】6 時間以内の受診を勧奨
- 【緑】翌日の日勤帯に受診を勧奨
- 【白】経過観察

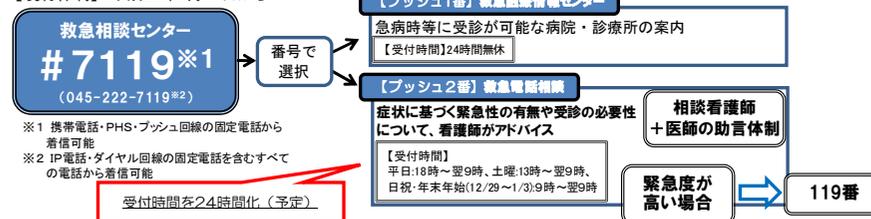
○相談対応する看護師の増員後（2 月中旬）、お待たせ案内中に切断となった件数の全体に占める割合は、2 月と 3 月を比較すると、1,600 件（16.7%）から 765 件（9.7%）へと減少



3 今後の 24 時間化に向けた拡充内容

現在、救急電話相談を実施していない平日・土曜日の日中の時間帯について、24 時間化の準備を進めています。

【現行体制】平成28年1月15日から



【24 時間化に向けた主な対応】

○相談看護師の体制拡大（平日の 9 時～18 時、土曜日の 9 時～13 時の相談を 2～3 名が対応）

【表 3】相談看護師の体制

	平日		土曜日		日祝日・年末年始	
	現行	24時間化	現行	24時間化	現行	24時間化
9時～13時	—	2～3名	—	2～3名	6名	6名
13時～18時	—	2～3名	4名	4名	6名	6名
18時～19時	4名	4名	6名	6名	7名	7名
19時～23時	5名	5名	6名	6名	7名	7名
23時～1時	3名	3名	3名	3名	3名	3名
1時～9時	2名	2名	2名	2名	2名	2名

※24時間化後は平日の9時～18時、土曜日の9時～13時の体制を2～3名配置予定。

○リーフレット、ポスターなどの広報物を用いた市民周知

（具体例:市内医療機関や公共施設へ配付及び掲出、電車内及び駅構内の交通広告の活用）

市民の認知度の高まりとともに利用者の増加が想定されることから、対応件数の推移を注視しつつ、必要な体制の充実を図ります。