

救急安心センターおおさか



救急安心センター事業

I 開設～市単独実施

1 実施期間（総務省消防庁モデル事業）

平成21年10月1日から平成22年3月31日

2 対象地域：大阪市

3 経費（全額国費） 約1億4,000万円

4 実績

着信件数：75,835件

うち救急相談：26,079件

Ⅱ 拡充～都市の水平連携により対象地域の拡大

1 実施期間 (当初予定)

平成22年4月1日から平成22年3月31日

2 対象地域:大阪府内の16市

(大阪市 堺市 東大阪市 吹田市 枚方市 寝屋川市 守口市 門真市
茨木市 松原市 大東市 摂津市 交野市 大阪狭山市 四条畷市 高石市)

3 経費(参画市分担)

約2億600万円 (当初予算)

4 実績

着信件数:106,036件(H22.4~H22.10末)

うち救急相談:38,901件

Ⅲ 拡充～府内全域へ拡大

- 1 実施期間（総務省消防庁モデル事業）
平成22年12月1日～平成23年3月31日（4ヶ月間）
- 2 対象地域 大阪府内全域（33市9町1村）
- 3 経費（全額国費） 約8,700万円
- 4 今後の展開

当該モデル事業の実績を踏まえ、平成23年度以降においても引き続き大阪府全域での共同運営を目指す。

大阪府内全域に対象エリアを拡大

救急安心センター おおさか

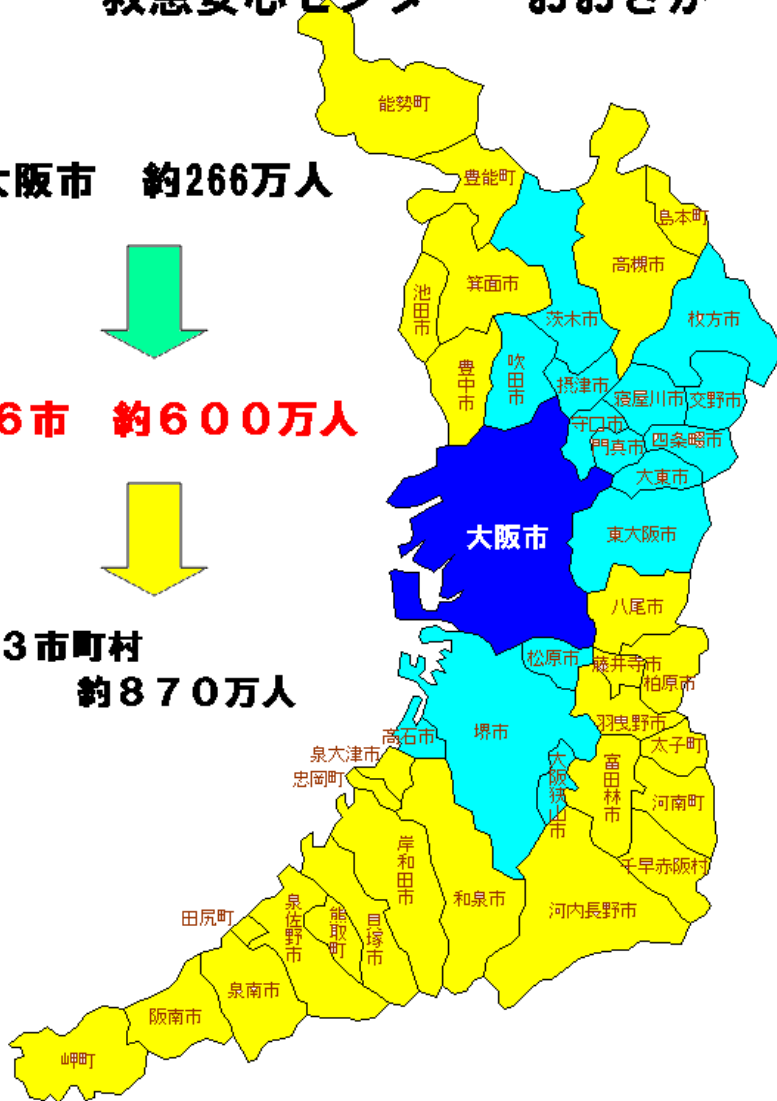
平成21年10月～ 大阪市 約266万人



平成22年4月～ 16市 約600万人



平成22年12月～ 43市町村 約870万人

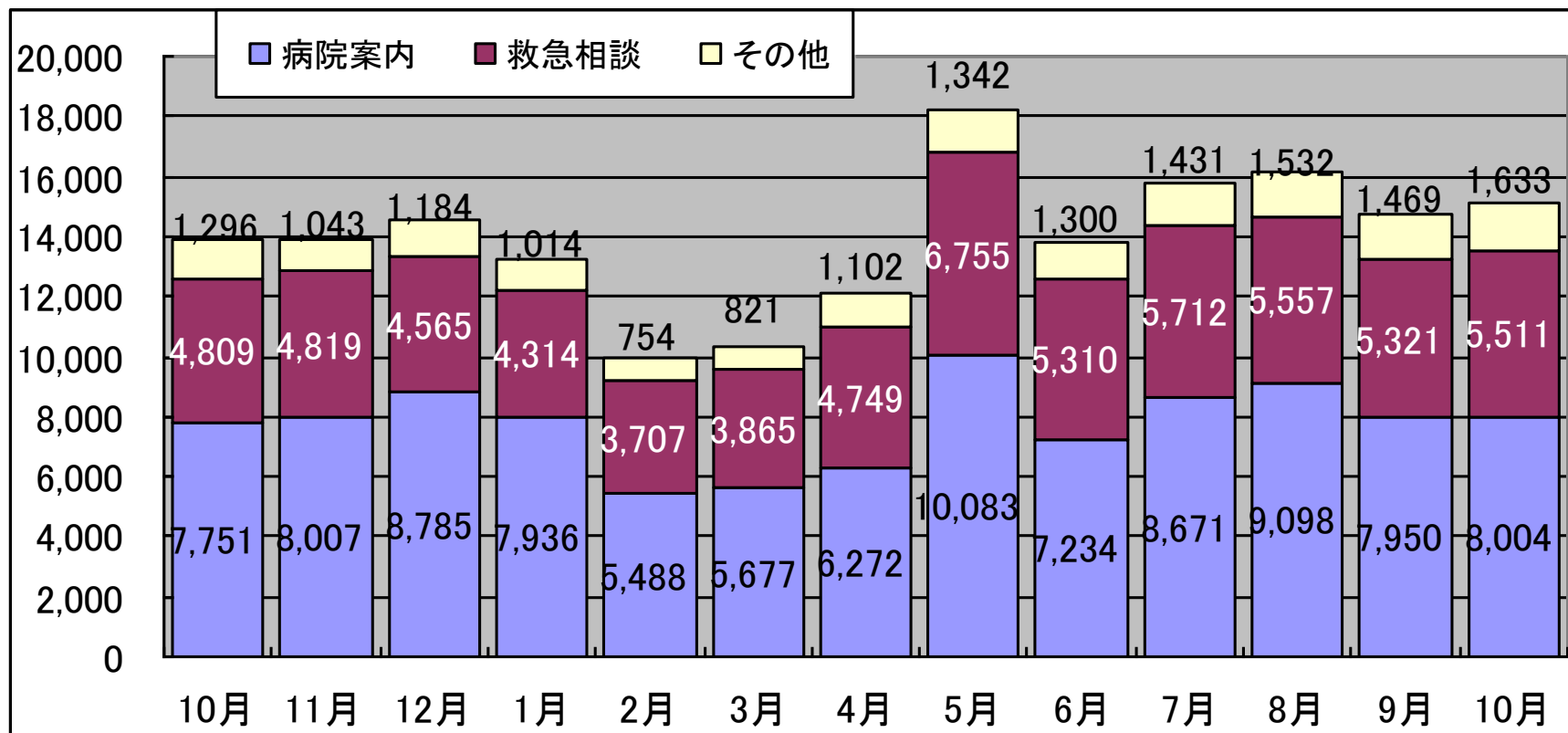


着信件数とその内訳

(平成21年10月1日～平成22年10月31日)

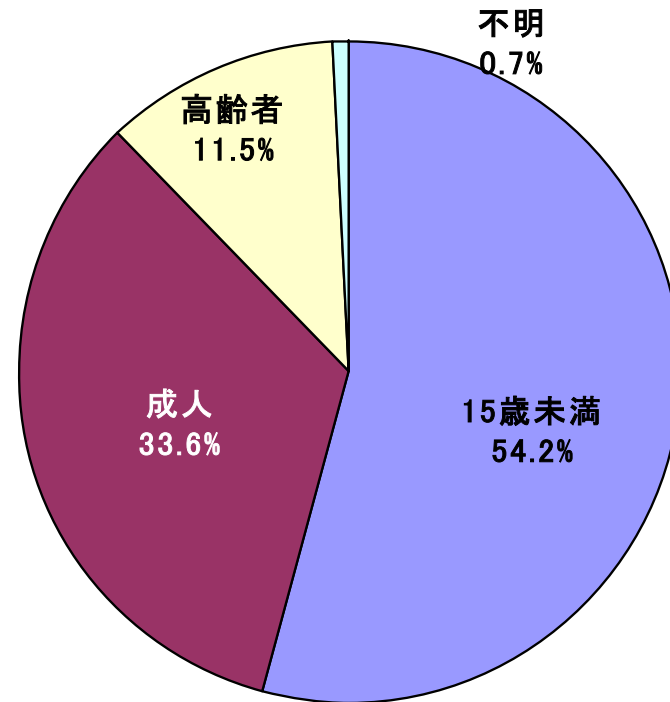
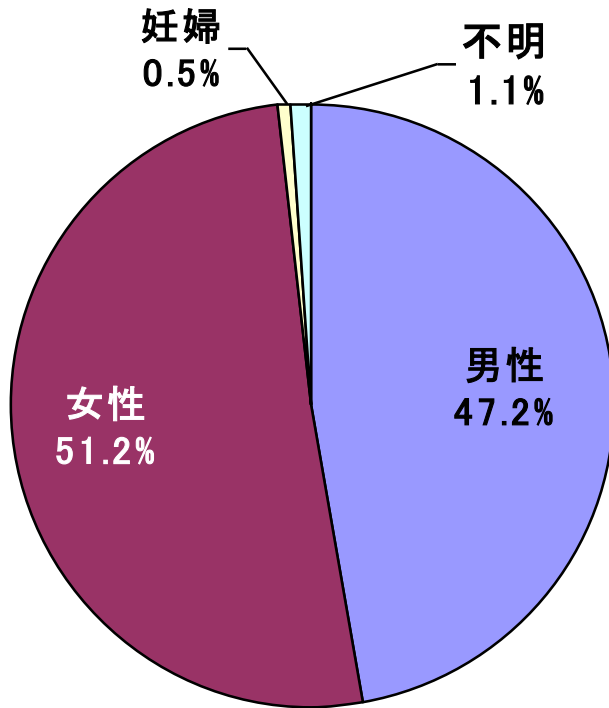
- 総着信件数 181,871件
- うち 救急相談件数 64,980件

約35.7%が救急医療相談



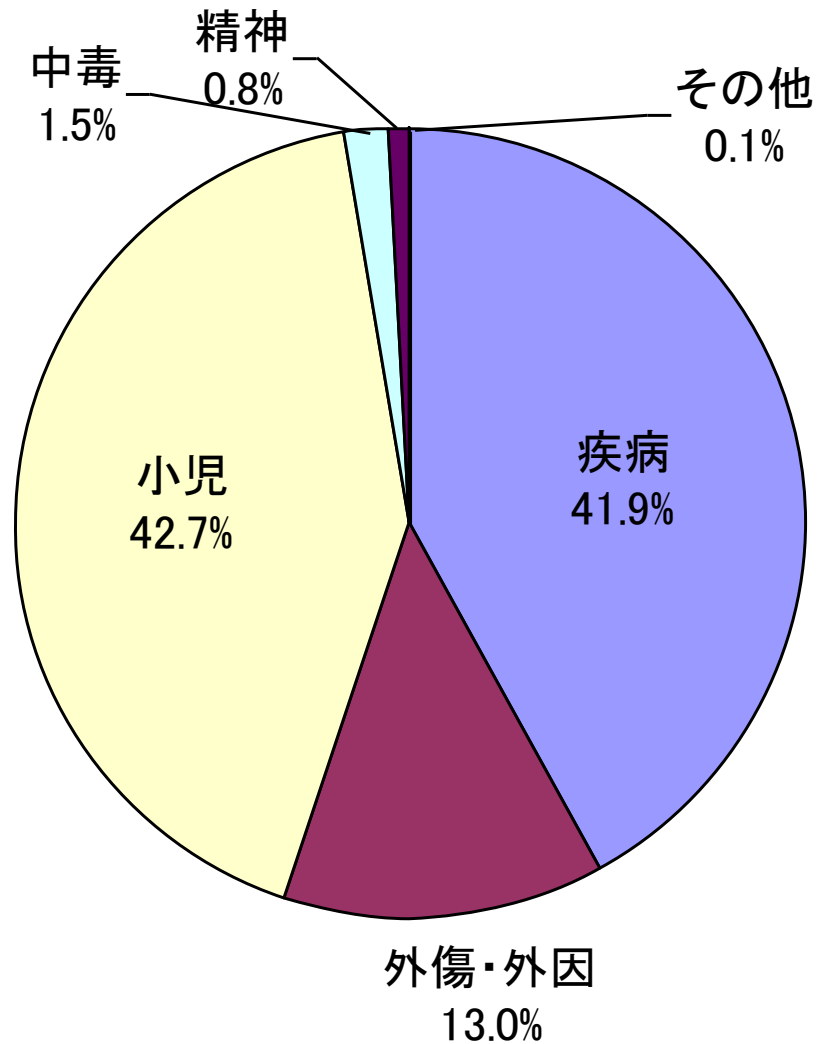
■ 相談対象者の内訳

平成21年10月1日～平成22年10月31日



高齢者とは65歳以上をいう

■ 相談内容別内訳



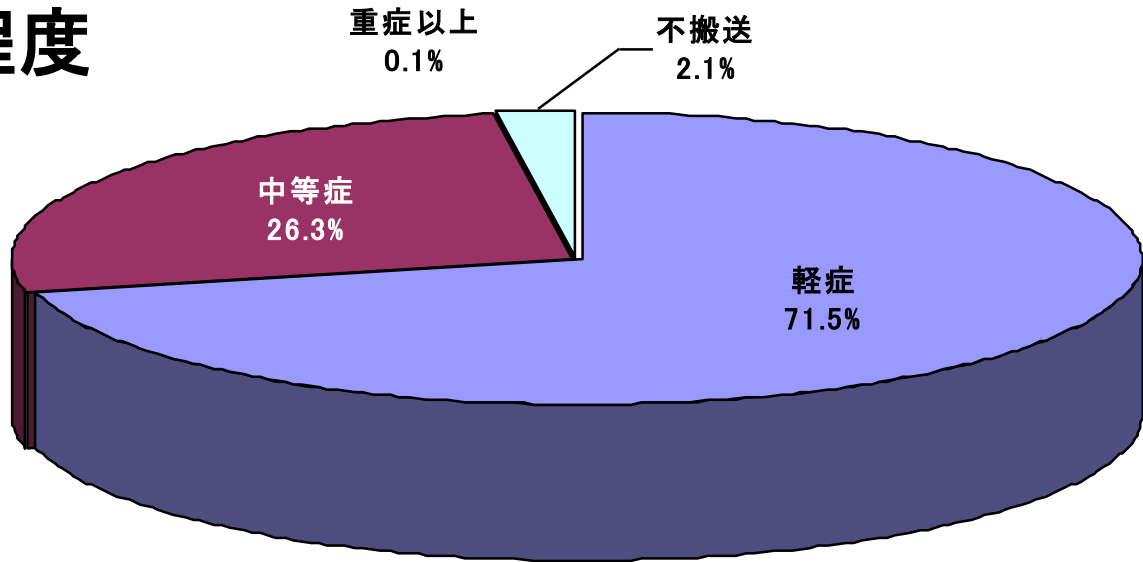
相談内容から「救急の要あり」と判断した事案

- 大阪市内 2,514件
- 大阪市以外 599件
(他府県も含む)



救急出場後の傷病程度

軽 症71.5%
中等症26.3%



救急搬送後の奏功例について

■ 奏功例の定義

搬送の結果、入院加療が必要でかつ**緊急手術等**を行い入院期間が3週間未満のもの。

奏功症例 79件(10月末現在で把握しているもの)

【内容】

- ・75歳 男性 胸が気持ち悪いと相談 「心筋梗塞」
- ・27歳 女性 深夜 妊娠27週不正出血 「切迫早産」
- ・6歳 女児 便秘と発熱で相談 「腸閉塞(腹膜炎)」
- ・6か月 女児 呼吸がおかしいと相談 「ウィルス性心筋炎」
- 他 75件

救急医療相談プロトコールとは

- 市民からの救急医療相談に対し、
症状を簡便にチェックし緊急度を判定
- 看護師等が交替しても判定結果の統一化
- 疾病別に分類するのではなく、症状別に分類
し導入部分を簡略化
- 判定時に案内診療科目と応急手当を記載

プロトコールシステム（医療相談）

- 疾病・外傷（外因）・小児・中毒等の

大項目：6項目

中項目：47項目

小項目：122項目

に区分している

ヘルス出版「電話相談プロトコール」を参考にして、点数積算方式など大阪バージョンに変更するとともにファイル化することで、簡便にプロトコールの変更が可能となるよう構築している。

初期画面（相談受付時）

評価点クリア

0点

相談内容

戻る

疾病

外傷・外因

小児

中毒

精神

その他

#7119
9999

大阪市
大阪市以外

プロトコール共通項目

プロトコール共通項目

中項目画面(症状画面)

評価点クリア
0点

疾病

戻る

意識	頭頸部	腰部
呼吸	耳目鼻口	生殖器
循環	胸背部	上下肢
発熱	腹部	その他

小項目画面

評価点クリア
0点

呼吸

戻る

呼吸困難	過呼吸
喘息	しゃっくり
喘鳴	その他

チェック画面

1 呼吸困難 小児の場合→P-6「小児 呼吸困難」

P-6「小児呼吸

□語表現

「息が苦しい」「呼吸が苦しい」「息苦しい」「患が荒い」「肩で息をしている」「息ができない」など

Q7 主訴に関わる項目の確認(いつから、どの程産の期間、強さなど)

Q8 以下の項目に該当するか？

	はい	選定科等
1. 胸の痛みがありますか？	<input type="checkbox"/>	⑧「胸痛」
2. 泡状のピンク色の痰[または]白い痰がたくさん出ますか？	<input type="checkbox"/>	
3. 急に息苦しくなりましたか？	<input type="checkbox"/>	
4. しばらく(数時間程度)その状態が続いていますか？	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. 以前に肺塞栓(エコミークラス/ロングフライト症候群、深部静脈血栓症、下肢静脈血栓症などと説明してもよい)[または]気胸[または]自然気胸[または]慢性呼吸不全と言われたことがありますか？	<input type="checkbox"/>	
6. 喘息と言われたことがありますか、喘息の薬が効かなかったことはありますか？	<input type="checkbox"/>	⑨「喘息」
7. 何か変なものを吸い込みましたか？[または]息苦しさは吐いた後からですか？[または]むせた後から症状が出ましたか？	<input type="checkbox"/>	
8. 横になると息苦しいですか？[または](苦しくて)座らないと息ができませんか？	<input type="checkbox"/>	

チェック

チェック

Q9 以下の項目に該当するか

	はい	選定科等
1. 深呼吸をすることができませんか？	<input type="checkbox"/>	内科
2. 最近、けが(外傷)をした[または]手術を受けたことがありますか？	<input checked="" type="checkbox"/>	内科
3. 最近、出産の経験がありますか？[または]妊娠の可能性がありますか？[または]妊娠中ですか？	<input type="checkbox"/>	内科
4. アレルギーはありますか？	<input type="checkbox"/>	内科

Q10 以下の項目に該当するか

	はい	選定科等
1. 咳[または]黄色～緑色の痰が出ていますか？	<input type="checkbox"/>	内科(呼吸器)
2. 発熱はありますか？	<input type="checkbox"/>	内科

判定の結果が画面に現れます

救急医療相談「判定」

キャンセル(戻る)

1「呼吸困難」

Q8 4. しばらく(数時間程度)その状態が続いていますか？ (60)

Q9 2. 最近、けが(外傷)をした【または】手術を受けたことがありますか？ (60)

救急車の必要があると判断、
相談者に伝えます

が選択されています。 **120**点です。

救急搬送(119)が必要です。

印刷
(完了)

本人が救急車を拒んだ場合はこの
診療科目を案内します

内科

口頭指導

1「呼吸困難」

●可能な限り楽な体位を指導する。

●いつもの薬を適宜使用する。

(ただし医師から処方指示された以外、用法については回答できない)

●タバコ、スモッグ、庭仕事、化学物質、刺激物質や症状悪化の可能性がある刺激物への曝露を避ける。

救急車が着くまでの口頭指導の内容

聞き取り

相談者の構成

本人
家族
その他
不明

対象者の内訳

年齢

性別

0

男

1

女

2

女(妊婦)

3

不明

4

5~9

10~14

15~19

20~24

25~29

30~34

35~39

40~44

45~49

50~54

55~59

60~64

65~69

70~74

75~79

80~84

85~89

90~94

95~99

相談窓口への案内

なし

中毒110番

—の救急相談

結果の印刷・統計

救急医療相談記録票(判定)

開始時刻 2009年11月08日(日) 13時52分

確定時刻 2009年11月08日(日) 13時55分

緊急度判定 120点

救急搬送(119)が必要です。

症状

1「呼吸困難」

Q8 4. しばらく(数時間程度)その状態が続いていますか? (60)

Q9 2. 最近、けが(外傷)をした[または]手術を受けたことがありますか? (60)

1 ページ

受診案内

内科

口頭指導

1「呼吸困難」

●可能な限り楽な体位をとるよう指導する。

●いつもの薬を適宜使用する。

(ただし医師から処方指示された以外の使用方法については回答できない)

●タバコ、スモッグ、庭仕事、化学物質、動物などの刺激物質や症状悪化の可能性のある刺激物への曝露を避ける。

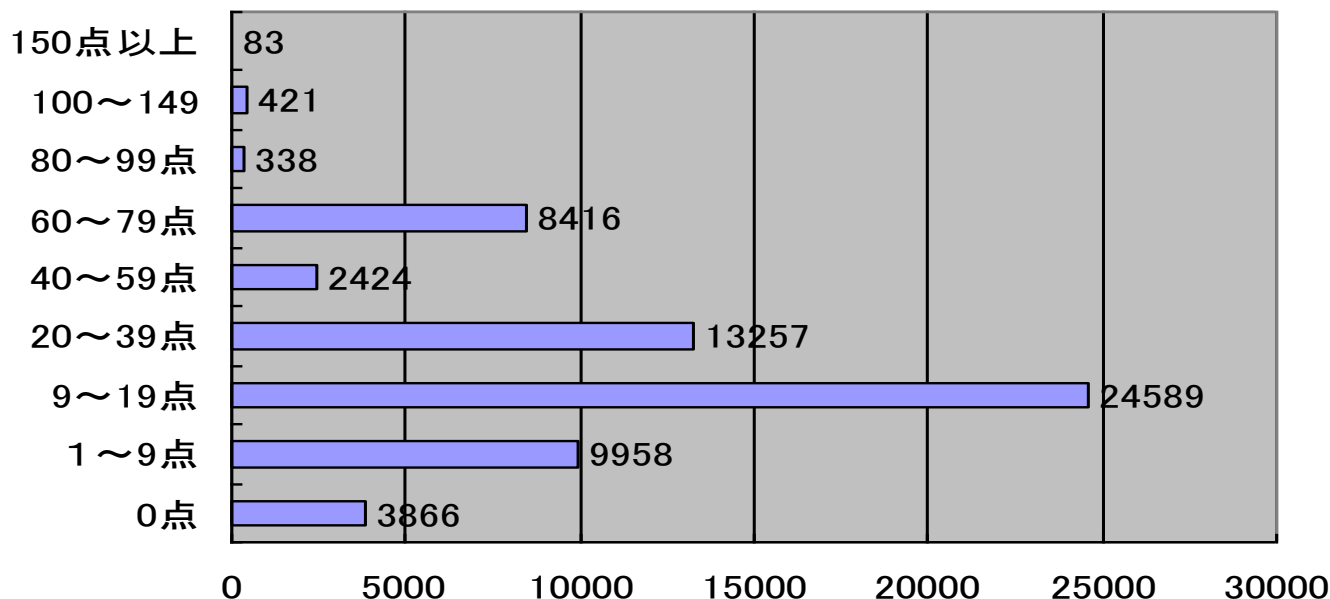
- 相談者
- 年齢
- 性別
- 相談に要した時間
- 点数結果
- 使用プロトコール番号
- 案内科目

などが
自動集計される

プロトコール点数及び相談時間

■ プロトコール点数結果

平成21年10月1日～平成22年10月31日

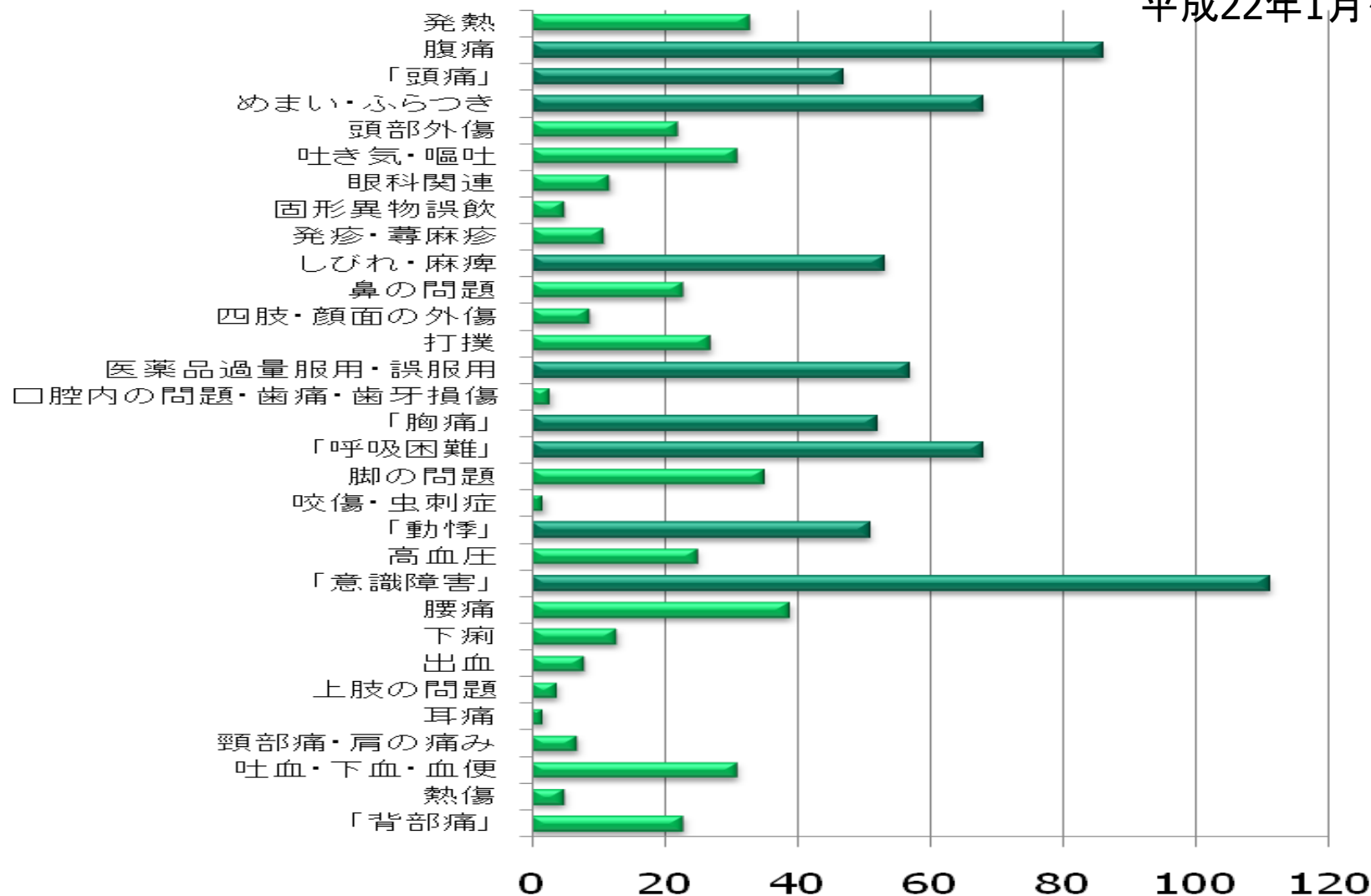


プロトコール結果による平均相談時間

0点	5.3分	60～79点	7.5分
1～9点	5.4分	80～99点	6.8分
9～19点	5.3分	100～149点	7.0分
20～39点	5.6分	150点以上	5.9分
40～59点	5.6分	合計平均	6.0分

救急出場になったプロトコール(成人)

平成22年1月～7月



相談看護師の研修

- 救急相談プロトコルの習熟
- 相談症例の研修（症例検討・研修会）



まとめ① 市政モニターアンケート結果より

⇒救急安心センターを知っていますか？

周知率38%

⇒知っている市民のうち使ったことがある

33%

⇒使ったことがある市民のうち

安心センターがなかったらどうしていましたか

救急車を利用していました34%

周知率をUPさせ、一人でも多くの安心を

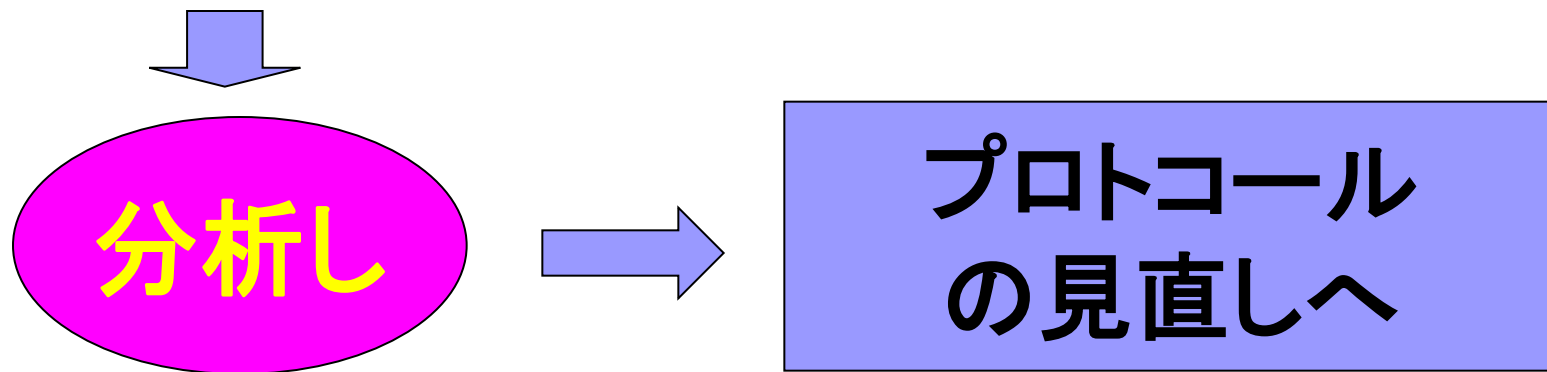
まとめ②

救急医療相談の検証

⇒相談の結果 救急車を出場させる場合

60点以下で出場させる場合

60点以上で救急車を出場させない場合



適切なアドバイスの充実を