

119 番通報時の
緊急度判定の導入及び運用
手引き
(案)

平成 年 月
消防庁

はじめに

平成 29 年度「救急業務のあり方に関する検討会」（以下「あり方検討会」という。）の報告書において、119 番通報時及び救急現場いずれの場合においても、救急出動・搬送の要否に係る緊急度判定を実施していく具体的な方策として、緊急度判定を行う上での対応マニュアル（緊急度に応じた対応のあり方、接遇・説明、記録の残し方）等の必要性について述べている。

本マニュアルは、緊急度判定の実施手順、活動方針等をまとめ、消防本部において導入・運用する場合の参考として用いることができるよう作成したものである。

本マニュアルにて掲載した項目については、これまでに消防庁が作成した資料（あり方検討会報告書、テキスト等）を元に編集を行い、参照した資料を明示した。また、昨年度に必要とされた項目については、各消防本部で取り組まれている事例を参考に例示した。

消防本部は、119 番通報時において緊急度判定を実施するにあたり、地域の実情に応じた様々な対応が予想されるため、事前にメディカルコントロール協議会（以下「MC 協議会」という。）と十分協議の上、実施することが望ましい。

目次

| | |
|--|---|
| 第 1 章 緊急度判定を行う意義 | 1 |
| 第 2 章 緊急度に関する定義 | 1 |
| 1 緊急度とは | 1 |
| 2 緊急度の種類 | 1 |
| 3 緊急度判定とは | 1 |
| 第 3 章 緊急度判定の実施 | 2 |
| 第 1 節 通信指令員の活動の基本 | 2 |
| 1 救急指令の役割 | 2 |
| 2 緊急度判定の活動原則 | 2 |
| 第 2 節 緊急度に応じた運用 | 2 |
| 1 平時における緊急度が高い場合の運用例 | 2 |
| 2 平時における緊急度が低い（救急に関する相談、医療機関案内等も含む。）場合の運用例 . | 4 |
| 第 3 節 実施手順 | 7 |
| 1 緊急度判定のアルゴリズム | 7 |
| 2 緊急度判定の聞き取り事項 | 7 |
| 第 4 節 記録 | 8 |
| 1 意義 | 8 |
| 2 緊急度判定実施時の記録の取扱い | 9 |
| 第 5 節 接遇 | 9 |
| 1 意義 | 9 |
| 2 緊急度に応じた接遇 | 9 |

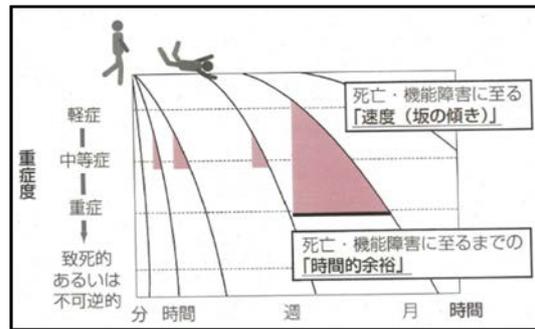
第1章 緊急度判定を行う意義

119番通報時に緊急度判定を行うことで、傷病者の緊急性を判定し救急現場に投入できる資源を有効に配分・活用することができる。

第2章 緊急度に関する定義

1 緊急度とは

緊急度とは、時間経過が生命の危険性を左右する程度のことをいい、時間の経過による症状の変化の度合いに着目した概念であるのに対し、重症度は時間の概念を含まないものである。



出典：日本臨床救急医学会雑誌 委員会報告

2 緊急度の種類

緊急度は一般的に、緊急（赤）、準緊急（黄）、低緊急（緑）、非緊急（白）の4段階に設定されている。

119番通報時における緊急度は、運用上非緊急（白）を除いた、緊急（赤）、準緊急（黄）、低緊急（緑）の3段階とする。

| 緊急度 | 定義 |
|--------|---|
| 緊急（赤） | 既に生理学的に生命危機に瀕している病態 増悪傾向あるいは急変する可能性のある病態 |
| 準緊急（黄） | 時間経過が生命予後・機能予後に影響を及ぼす病態 |
| 低緊急（緑） | 上記には該当しないが、診察が必要な病態 |
| 非緊急（白） | 上記に該当せず、医療を必要としない状態 |

3 緊急度判定とは

119番通報時における緊急度判定は、通信指令員が短時間のうちに必要な部隊に出動指令を出すとともに、必要時には的確な口頭指導を行うために、聴取する項目を定め、通報内容により緊急度を判定する方法である。

<参照資料>

- 緊急度判定プロトコル Ver.2 119番通報時
(消防庁 平成29年4月改訂)

http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/filedList9_6/kinkyu_hantei.html



第3章 緊急度判定の実施

第1節 通信指令員の活動の基本

1 救急指令の役割

- ・ 医学的知識に基づいて情報を聴取すること。
- ・ 必要に応じて通報者に口頭指導を行うこと。
- ・ 通報者からの情報を整理し、事故種別とともに傷病者の緊急度と病態に応じた出動指令を行うこと。

2 緊急度判定の活動原則

- ① 通報時の短時間の間に緊急度に関して適切な判断を実施する。
 - ・ 通報者等から聴取できない場合、判定に固執することなく速やかに指令を行う。
 - ・ 指令が遅延しないよう、質問形式を短答式にし、通報者等が回答しやすい質問を行う。
- ② 聴取した通報内容から、緊急度を的確に判断し必要な部隊に指令を行う。
 - ・ 聴取した内容は、救急隊と情報共有を行う。
- ③ 傷病者の状態に応じた的確な口頭指導を行う。

第2節 緊急度に応じた運用

1 平時における緊急度が高い場合の運用例

通信指令員の活動

① 消防隊・救急隊の増隊

緊急度の高い傷病者に対し、救急活動を迅速かつ確実に行うことができるよう直近の消防隊と救急隊に対し指令を行う。

② ドクターカー・ドクターヘリの要請

緊急度の高い傷病者に対し、医療資源を早期に投入できるよう協定等を締結しているドクターカー・ドクターヘリの要請を考慮する（ただし、事前に要請基準について確認することが必要である）。

③ 早期の口頭指導

緊急度の高い傷病者に対し、傷病者の状態に適した口頭指導を速やかに行う。口頭指導の実施方法については口頭指導プロトコルに準じて行う。

2 平時における緊急度が低い（救急に関する相談、医療機関案内等も含む。）場合の運用例

（1）通信指令員の活動

① 電話相談事業への転送

本人から転送の希望がある緊急度の低い傷病者（救急に関する相談、医療機関案内等も含む。）に、救急安心センター事業（#7119）等の電話相談事業への転送もしくは紹介を行う。

② 症状悪化時の対応

本人から転送の希望があった緊急度の低い傷病者（救急に関する相談、医療機関案内なども含む）に、電話相談事業への転送や自宅で様子を見るなどとした場合、相談した後に症状の変化や悪化した際には、再度 119 番通報するよう説明を行う。

③ 口頭指導

緊急度の低い傷病者に、傷病者の状態に適した応急手当に関する指導を行う。

（2）活動時の留意事項

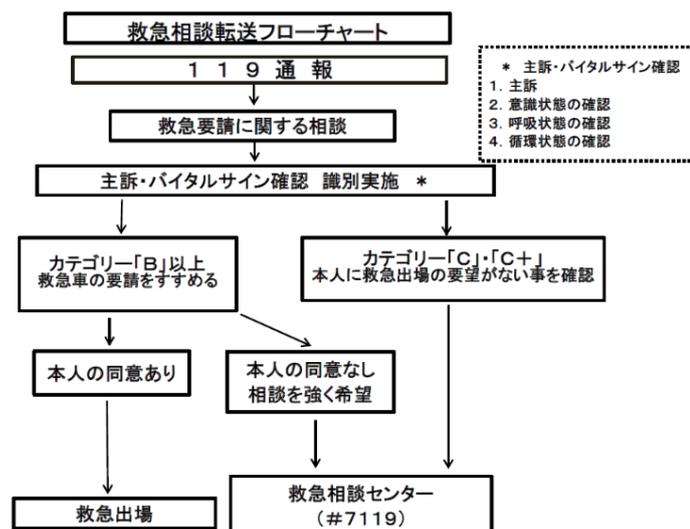
① 電話相談事業への転送や自宅で様子を見るなどの希望が確認できない場合は、速やかに救急隊の出動を行う。

② 緊急度の判定結果や、対応した際の内容について記録する。

【運用例（横浜市消防局：電話相談事業への転送）】

119 番通報時に、救急車の要請を迷っているなどの救急要請に関する相談と判明した場合に、下記フローチャートに従い、救急相談センター（#7119）に転送している。また、救急相談センター（#7119）で緊急度判定を行った結果、緊急であると判定された場合は、再度 119 番指令台へ転送するシステムも運用し、緊急性の高い傷病者に出動している。

注意：横浜市消防局の運用では、低緊急傷病者の場合に転送するのではなく、電話相談と判明した場合に転送を行っている。



【運用例（大規模災害等によって一時的に救急需給が不均衡となった場合）】

（１）活動上の原則

大規模災害等において、平時に比べ救急需要が増大した場合、限りある救急資源を有効に活用するため、緊急度に応じた優先順位で対応する。

- ① 緊急度の高い事案への優先出動
- ② 緊急度の低い事案への出動の保留
- ③ 緊急度の低い事案（救急に関する相談、医療機関案内等も含む。）への自力受診の促し

（２）通信指令員の活動例

- ① 緊急度の高い事案への優先出動

緊急度の高い事案に対し優先的に救急出動を行う。

- ② 消防隊等による支援出動等

救急隊が不足している場合、到着まで時間を要する場合等に、一時的に消防隊等による支援出動についても考慮する。

- ③ 口頭指導

傷病者の緊急度に応じた口頭指導を行う。

- ④ 通報者への説明

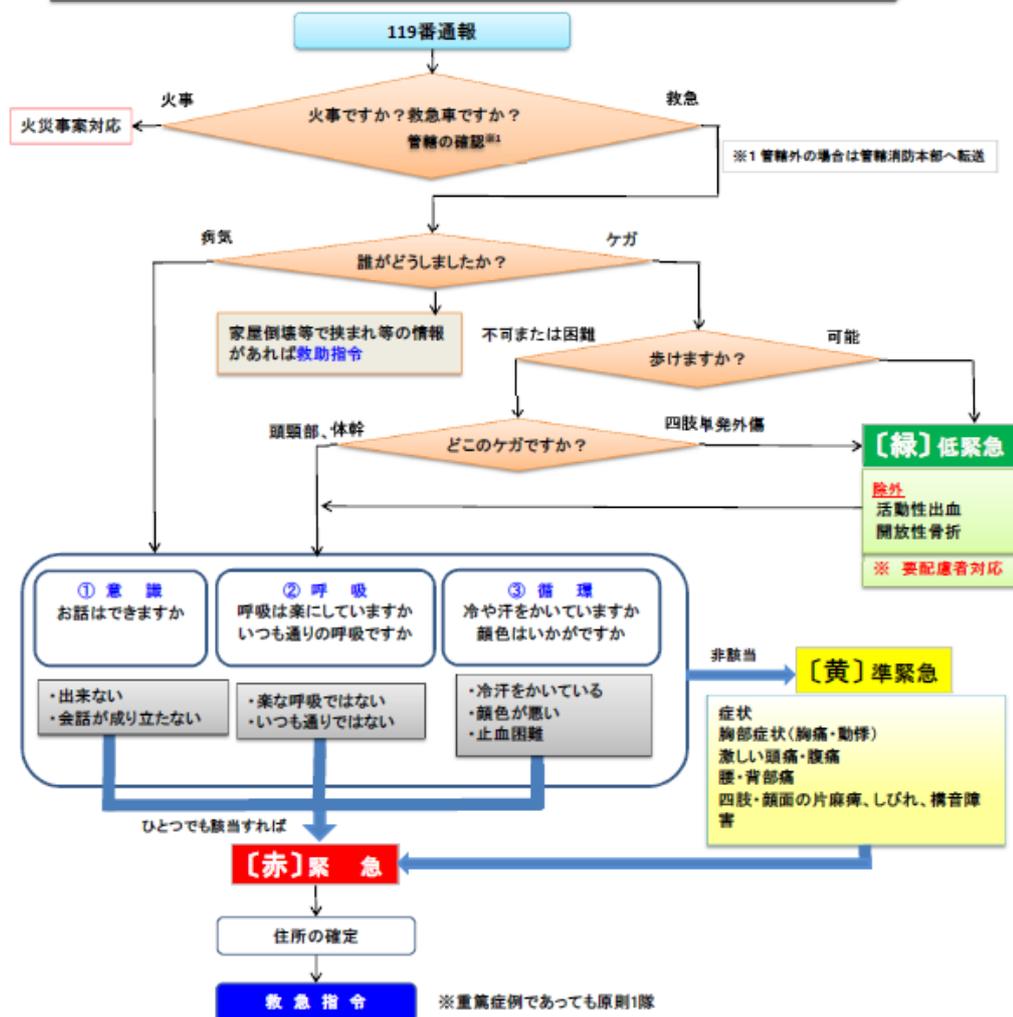
- ・ 救急需要が増大し現在消防本部で行っている対応状況を伝える。
- ・ 緊急度の高い傷病者に対し優先的に出動していることを伝え、救急隊の到着を待ってもらうよう伝える。
- ・ 自力での医療機関受診が可能かの確認を行い、可能であれば自力受診を勧める。
- ・ 容体が急変した際は、すぐに再度 119 番通報するよう伝える。

【運用例（熊本市消防局：大規模災害時119番対応コールトリアージ）】

消防本部及びMC協議会で協議しトリアージを行う基準を定め、出動指令判断の有無を早期に実施するため、受傷機転の確認と症状の聴取を優先的に聴取し、救急指令が必要なのかを判断する。不応需（受付をしたが未指令の事案）に対する記録「不応需通報者記録票」を作成することで、災害の状況に応じた、不応需事案へのフォローができるよう運用している。

(1) 大規模災害時119番対応コールトリアージプロトコル

発動基準：震度6弱以上の地震等で多数の着信があり、被害の拡大が予測される場合に、指令管制長が発動する。
 目標：多数の119番通報において、生命の危機が迫った傷病者を見逃さず、効率的にトリアージすることを目標とする。



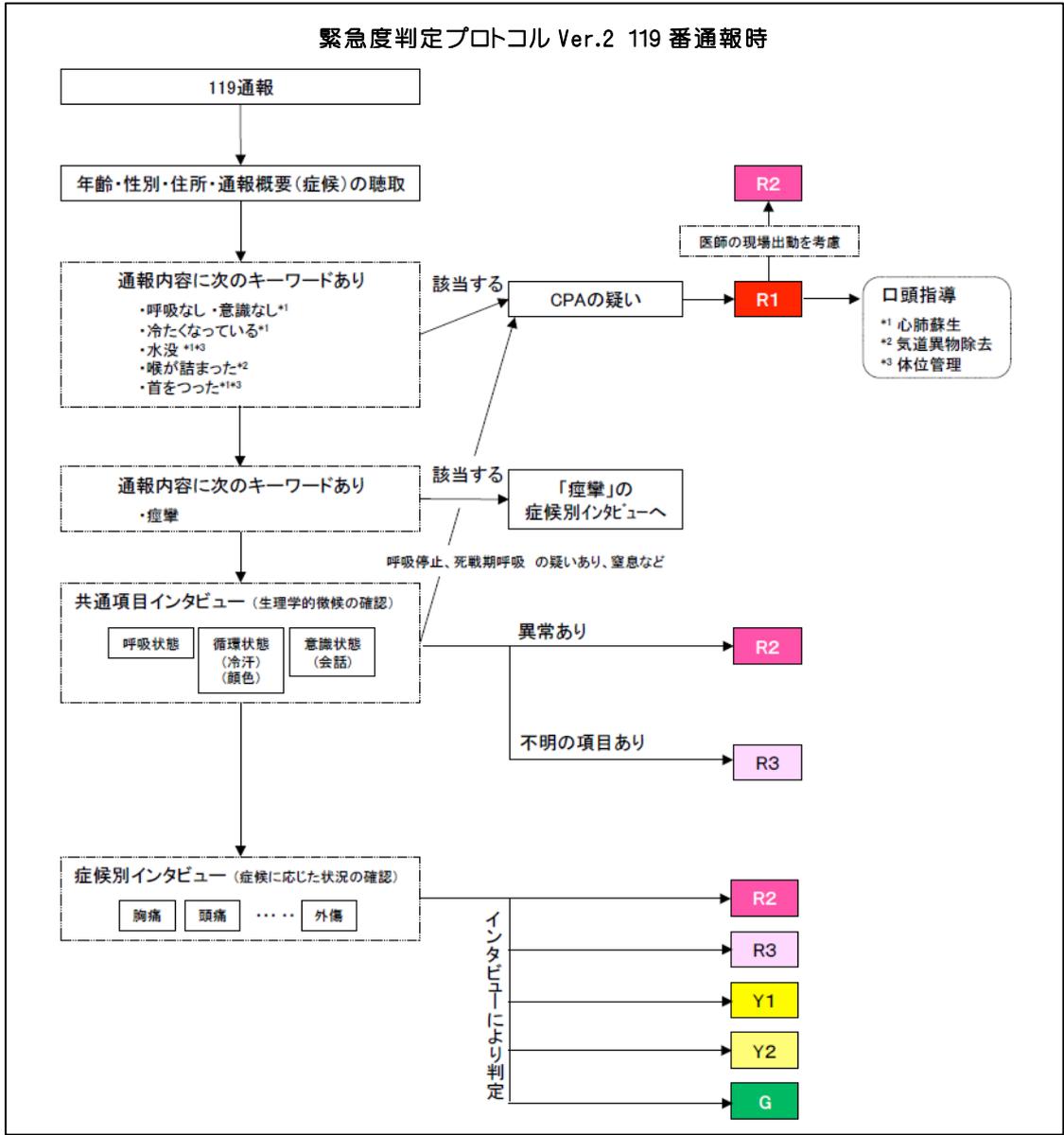
不応需の留意点、文例

- ・災害への理解
 「通常であれば救急車を向かわせませんが、現在、重大な災害が発生しており、命に極めて危険な内容だけに対応しています。お気持ちは十分にわかりますが、どうかご理解をお願いします。」
- ・自助・共助の促し
 「きれいなガーゼ等で強く押さえてください」(止血法) 症状に応じた助言・・・応急処置の口頭指導
 「家族や周りの方の協力を得て、病院を受診してくださいませんか」
- ・急変時、再通報依頼
 「一旦電話を切りますが、状態が悪化した場合は再度119番通報をしてください。その際には「先程も通報した」とお伝えください。」
- ・通報者記録表作成
 氏名・年齢・電話番号・内容等を聴取し記録 → [黄]準緊急対象者に対するフォロー(災害状況に応じて、司令課から電話確認を行う。)
- ※要配慮者対応
 [緑]低緊急の高齢者(一人暮らし)、妊婦、小児、外国人、在宅療養者等は[黄]準緊急を考慮する。

第3節 実施手順

119番通報時における緊急度判定の実施については以下の手順により行う。

1 緊急度判定のアルゴリズム



2 緊急度判定の聞き取り事項

(1) 通報内容 (年齢・性別・住所・通報概要の聴取)

緊急性が高いと考えられる症候や関連した内容を聴取した場合、症候に応じた聞き取り手順を選択する。複数の訴えがある場合は、最もつらいと訴える症候を優先する。

| 緊急性が高いと考えられる症候 | | | |
|----------------|-----|----|----|
| 呼吸困難 | 頭痛 | 動悸 | 胸痛 |
| 意識障害 | 背部痛 | 痙攣 | 腰痛 |

(2) 通報内容（心停止の判断）

通報があった時点から、心停止が強く疑われる状態かを判断しながら聞き取りを行い、CPAを疑うキーワードを聴取した場合は、即時CPA対応を行う。

| CPAを疑うキーワード（例） | | | |
|----------------|----------|---------|-------|
| 呼吸なし | 水没 | 首をつった | 首を絞めた |
| 脈なし | 冷たくなっている | のどが詰まった | |

(3) バイタルサイン（生理学的徴候の確認）

呼吸、循環及び意識についてを聴取する。「正常ではない」あるいは「正常である」ことを確実に聴取し、異常が疑われる場合は、短時間で心停止に至る可能性が高い（既に心停止となっている場合も含む。）状態かどうか判断する。

(4) 症候別の聴取

症候別の聴取とは、症状に係る質問（いつから、期間、程度、既往、随伴症状等）を行い、症候から生命に直結する傷病を念頭に置き、その特性に応じた情報を迅速かつ丁寧に収集する。

(5) 救急隊員や医療機関への情報として重要な項目の聴取

救急隊の活動を補助する情報として、症状の発生時刻や既往、内服薬の有無等について情報収集を行い、救急隊と情報共有する。

<参照資料>

- 緊急度判定プロトコル Ver. 2 119番通報時
(消防庁 平成29年4月改訂)

http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/filedList9_6/kinkyu_hantei.html



第4節 記録

1 意義

119番通報時における緊急度判定は、救急現場と違って直接観察が行えないため、聴取方法、聴取した内容等が緊急度判定する上で重要な要素となる。

また、実施した緊急度判定の検証及び緊急度判定の精度の向上を図るため、行った緊急度判定を評価し検証することが不可欠である。そのため緊急度判定実施時には必要な情報をあらかじめ定め記録することが望ましい。

2 緊急度判定実施時の記録の取扱い

(1) 記録項目

- ・ 年齢、性別、住所
- ・ 通報概要
- ・ #7119 への転送記録
- ・ #7119 からの再転送記録
- ・ 心停止判定のキーワード
- ・ 呼吸状態
- ・ 循環状態
- ・ 意識状態
- ・ 症候
- ・ 緊急度判定結果
- ・ 出動させた部隊
- ・ 口頭指導実施記録

(2) 記録の作成

緊急度判定を実施した通信指令員が作成する。

(3) 記録の保管

緊急度判定実施時の記録は、消防本部で保存期間を定め適正に保存する。

(4) 記録の検証

消防本部内、MC協議会で事後検証等を行う場合、記録されている内容、通報時の録音された音声等を使用し検証する。

第5節 接遇

1 意義

「電話」を通じたコミュニケーションは、対面と違って相手が見えないため、声の表現方法や正しい受け答えが円滑なコミュニケーションを図るための重要な要素となる。相手がどのような状態・環境にあるか、声の「表現」から相手の状況を想像しなければならない。また、情報を的確にまとめて、伝える情報の優先順位を決定していかななくてはならないため、119番通報を受ける通信指令員は、対面で対応するとき以上の丁寧な対応を心掛ける。

2 緊急度に応じた接遇

(1) 緊急度の高い傷病者への接遇

通報者は、重い症状の中やっと電話をかけているような場合、自分の体調、症状に不安を感じながら電話をしている場合、苦しんでいる人を目の前にして冷静さを欠いている場合など、通常の電話対応が困難なことも多い。通信指令員は、常に冷静、沈着、迅速に応答し、通報者のペースに合わせて必要な情報が聴取できないようなことがないように心掛ける。

(2) 緊急度の低い傷病者への接遇

緊急度が低くても傷病者や関係者が著しく慌てている場合がある。その不安が通信指令員に向けられ、救急出動を急ぐよう要求してくるといった場面では、相手の心情に配慮し、丁寧に説明をしながら理解を求める。

< 参照資料 >

- 緊急度判定プロトコル Ver. 2 119 番通報時
(消防庁 平成 29 年 4 月改訂)

http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/filedList9_6/kinkyu_hantei.html

- 通信指令員の救急に係る教育テキスト (追補版)
(消防庁 平成 29 年 3 月)

http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h28/kyukyu_arikata/index.html

- 通信指令員の救急に係る教育コンテンツ
(消防庁 平成 26 年 3 月)

http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h26/kyukyu_arikata/tushinshirei/tushinshirei.html

