

ラジオNIKKEI ■ 放送 毎週水曜日 21:00~21:15

小児科診療 UP-to-DATE

2017年2月15日放送

小児救急電話相談#8000と#7119について

江東病院
副院長 三浦 邦久

はじめに

私は、現在東京消防庁救急相談センター副医長の経験を元に小児救急電話相談に述べていきます。東京消防庁救急相談センターを以後#7119として呼ばせていただきます。これは皆様にご案内させていただくために、そしてすぐに電話相談が必要な方に電話して頂くために#7119と呼んでいきます。

#8000 事業

小児の救急電話相談では、#7119の他に、東京都福祉保健局の事業として、子どもの健康相談室#8000が開設されています。この#8000は保健所や保健センターが閉庁する時間帯

に、子どもの健康・救急に関する相談に看護師や保健師などが対応しています。また、電話相談のために医師が診断するものではありませんが、必要に応じて小児科医師が救急相談に対応しています。電話番号は#8000で、全国展開をしており、受付時間は地域によってまちまちですが、東京の場合は、月曜日～金曜日は6時から23時、これは休日や年末年始は除き、土日・休日・年末年始は9時から23時までとなっています。#8000は24時間対応していないこともあり、#



7119が年中無休に対応している#7119に小児の救急電話相談の入電が多いのだと思っています。

#7119 開設の経緯

まず#7119の経緯を簡単に述べます。東京消防庁における平成17年の救急車出場件数(グラフ1)は、平成元年に比べて約1.8倍に増加し、軽症割合が60%以上も占め、救急車による救命効果の影響が懸念される問題が挙げられました。また、東京消防庁の世論調査で「軽症や重症の判断がつかなかった」「どこの病院に行けば良いのか」といった理由で救急車を要請した方が22.8%であったことなどから、緊急性に関する相談業務に主とする救急相談センターを東京消防庁本部庁舎及び立川合同庁舎に設置し、東京消防庁・東京都医師会・東京都福祉保健局・東京都医師会から依頼した救急に特化した専門医4者により平成19年6月1日に運用を開始しました。つまり#7119は、急な病気や怪我をして救急車を呼んだ方が良いのか、医療機関を受診した方が良いのか、そういった迷った際の相談窓口として本年で10年目を迎えています。

先ほども述べた発足当時は#8000

が既に全国展開しており、小児救急電話相談は我々が運営する#7119にかかってくることは少ないと思っていました。#7119に対応する相談件数の半数近くが、発熱や誤飲などの小児の救急相談であったことは驚愕でした。運営についても先ほど述べた東京消防庁と東京都福祉保健局と東京都医師会、救急医学専門の関係4者の協働体制によって、医学的な見地に基づいて受診時期や方法をアドバイスし、自力受診や診察時間内に受診を勧めるなど、救急車の適正利用のみならず救急医療機関を含めた東京都の救急医療体制に円滑に寄与しています。これまで#7119を利用していただいた都民の方は約3,000万人が利用しており、救急相談を通じて安心を提供してきました。

#7119の役割と主なサービス

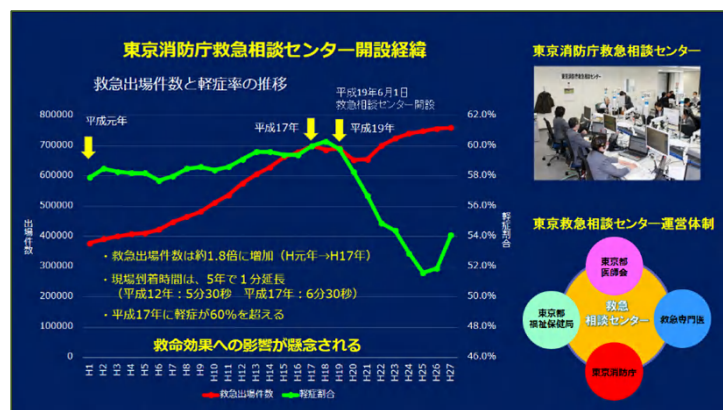
#7119は先ほども述べた都民が急な怪我をした際に救急車を呼ぶべきなのか、今すぐ病院を受診すべきなのか迷った時、どこの病院に行ったら良いか分からない時の専用番号です。電話していただいて、救急相談や医療機関案内を行っています。救急相談医療チーム、医師・看護師・救

東京都福祉保健局の事業 #8000

子供の健康相談室(小児救急相談)

東京都では、保健所や保健センターが閉庁する時間帯に、子供の健康・救急に関する相談に、看護師や保健師等が応じています。
また、必要に応じて小児科医師が小児救急相談にお答えします。
(電話相談のため、医師が診断をするものではありません。)

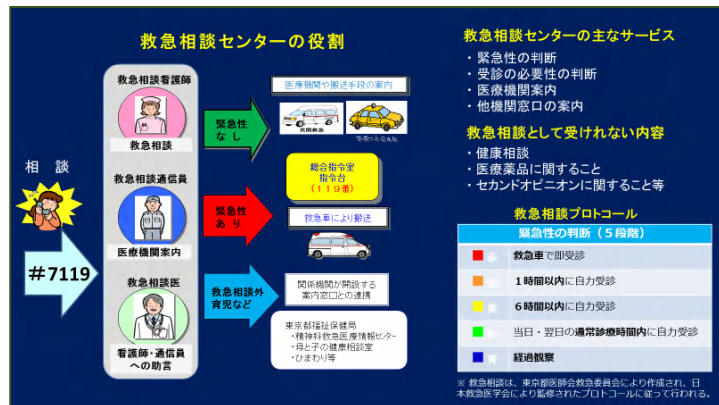
- **電話番号**
 - ・ #8000 (プッシュ回線の固定電話・携帯電話)
 - 03-5285-8898 (ダイヤル回線・IP電話等すべての電話)
- **受付時間**
 - ・ 月曜日から金曜日(休日・年末年始を除く) 6時00分から23時00分まで
 - ・ 土曜日、日曜日、休日、年末年始 9時00分から23時00分まで



急隊経験者などの職員が 24 時間体制で対応しています。

救急相談は救急看護師が 98 の症状のプロトコルを使用すると共に、必要に応じて救急相談員の助言を受け相談者の症状の緊急性を判断しアドバイスしています。救急相談の結果、緊急性のある場合には救急車を出勤させ、緊急性が認められない場合には、受診の必要性や時期についてアドバイスするとともに医療機関を案内します。

具体的には 1 時間以内を「橙」、そして 6 時間から 8 時間以内のものを「黄」、そして「緑」は 24 時間以降に受診、そして「青」は自宅で症状観察してもらうようになっています。また、救急相談以外の相談については、他の相談窓口を案内しています。救急相談センターで対応できないサービスについては、健康相談であったり、医薬品に関する内容、セカンドオピニオンに関する内容です。



#7119 実績

相談センターの平成 27 年統計を述べます。総受付件数は約 37 万件あり、1 日の平均が 1,028 件になっています。そのうち、相談件数は約 145,000 件で、相談後に救急要請となった件数は約 25,000 件です。救急相談後の救急要請の割合については、最終判断で 17.6%となっています。また、主な救急相談の上位としては、1 位が小児の発熱、2 位が小児の頭部外傷、8 位に小児の嘔吐となっています。小児に関する救急相談が上位を占めています。

我々の相談は具体的には、どの年齢、成人も含めて、A (Airway) いつも通り話せるか、B (Breath) 息苦し

いか、C (Circulation) 顔面や顔色が悪いか冷汗をかいているか、D (Dysfunction of CNS) しつかりと受け答えができるか、を確認しています。15 歳以下の小児の場合は、この項目が 1 項目でも該当すれば直ちに救急車を要請しています。救急車は本人の同意がなければ基本的には同乗できないため、必ず同意を取ってやっています。ただし、意識障害がある場合は別です。

我々が特に救急相談センターにかかってくる件数の多い小児・15 歳以下の救急相談において、1 時間以内を「橙」と表現している早期の自力受診を必要と判断した事案に対し、救急相談看護師が医療機関に直接連絡し受診の可否を確認し、そして相談者に対し確実に医療機関の受診を促す目的で、他の都道府県 #7119 と違い東京消防庁独自の事業により平成 23 年 12 月 1 日から施

受付件数の状況	累計	受付件数に占める割合	一日あたりの件数
受付件数	375,458	—	1,028.7
医療機関案内	224,844	59.9%	616.0
救急相談	145,554	38.8%	398.8
救急要請	25,576	※17.6%	70.1
その他	5,060	1.3%	13.7
相談内容			
1 小児の発熱			
2 小児の頭部外傷			
3 腹痛			
4 四肢・顔面外傷			
5 頭痛			
6 めまい・ふらつき			
7 発熱			
8 小児の嘔吐・嘔気			
9 胸痛			
10 異物誤飲			

行し、そして平成 27 年 11 月より都内全域で本格運用を開始しています。原則として 2 つの医療機関に連絡をし、決定しない場合は救急要請を対象としています。

平成 27 年の 1 時間以内早期自力受診が必要とした事案、いわゆる小児の「橙」事案は 3,619 件でした。そのうち、病院が決定した件数は 3,055 件で、その決定した割合は 84.4% です。これは、医療機関を紹介することで、確実に早期受診へ繋がっているといえます。また、医療機関を紹介する本事業が有効であるともいえます。

以前追跡調査をした際に、医療機関の受診に要するまでの時間は約 45 分でした。小児の「橙」事案の医療機関紹介事業は現在スムーズに運営されていますが、小児の転倒などで全身打撲を疑い、脳神経外科・整形外科などの複数の科を選定した場合には、病院が選定できず、救急車対応になったことがありました。

また、都民自身が Web や冊子などを用いて、相談センターと同様に対応できる東京版受診ガイドというものを作っています。これは緊急度の高い主な 9 の症例と救急相談センターに相談が多い 10 症例をあわせた 19 の症状について、緊急度が自己判断できるようになっています。小児については、発熱・吐き気・誤飲などの症状について緊急度が自己判断できます。これはパソコンや携帯でも簡単にアクセスできます。

最後に東京消防庁の救急相談センターでは、当初 119 番の利用を減少するために、軽症を見つけ出すということで発足しましたが、緊急度及び重症度の高い傷病者を適切に対応することが適切に現在運営されております。

その結果、本来救急車を必要とする都民がその利用を躊躇している可能性があり、そのような方に #7119 を連絡して頂ければスムーズに救急車を要請できていると思っております。また、そのように躊躇している都民のために #7119 があると私は思っています。#7119 は電話口

小児橙事案の医療機関紹介事業について (平成27年11月1日本格運用)

救急相談センターでの緊急性の判断と医療機関での緊急性の判断が必ずしも一致しない場合があります。小児（15歳以下）の相談で1時間以内の早期自力受診が必要と判断した事案に対し、相談看護師が医療機関に電話連絡し、受診の可否を確認し相談者に対し確実に医療機関受診を促すことを目的として、東京消防庁独自の事業により、平成23年12月1日から試行し、平成27年11月に都内全域で本格運用を開始しています。

小児橙事案年間統計（平成27年）

区分	件数
対象事例	3,619件
相談看護師による病院決定件数	3,055件
病院が決まらず救急要請となった件数 (相談看護師が連絡するも病院未決定)	337件
その他（本人で電話連絡等）	227件

・対象 小児（15歳以下）の相談で緊急度の判断が橙の事案（1時間以内の自力受診が必要）

・目的 確実な受診ができる

※ 原則として、2件連絡し未決定の場合、救急要請の対象とする。

来院までの時間
(相談センターが紹介の連絡をしてから来院するまでの時間)

	今回	前回
来院までの時間（中央値）	4 3 分	4 4 分

※平成 26 年 11 月 1 日 0 時～平成 26 年 11 月 30 日 23 時 59 分
入電事案まで

東京版救急受診ガイド (都民の自己判断ツール)

◇主な 19 症状

- ・緊急度の高い主な症状 9 症例
- ・救急相談センターへの相談が多い主な症状 10 症例

冊子版 平成24年2月

Web版 平成24年4月

の声で話し合うため、どうしてもオーバートリアージになります。しかし、今後更なる利用促進を図り、また円滑に適正な運営体制を確保し、真に救急車を必要とする都民に対して迅速に救急隊が対応できる体制構築に寄与していきたいと思っております。

「小児科診療 UP-to-DATE」

<http://medical.radionikkei.jp/uptodate/>