東京消防庁救急相談センター
統計資料

（令和５年版）

東京消防庁　救急部　救急医務課

令和６年４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度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保健医療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

⑴　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

⑵　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、傷病者の緊急度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。

⑴　赤カテゴリー：救急車による緊急受診

⑵　橙カテゴリー：少なくとも１時間以内に緊急自力受診

⑶　黄カテゴリー：６時間以内を目安に早期自力受診

⑷　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

⑸　青カテゴリー：経過観察

目　次

１　受付の状況等

⑴　開設時からの年間受付状況等　【資料１－１】　・・・　Ｐ１

⑵　令和５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

⑴　年齢構成別　件数の推移　【資料３－１】　・・・　Ｐ４

⑵　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

⑴　年齢構成別　件数の推移　【資料４－１】　・・・　Ｐ６

⑵　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

⑴　曜日別　【資料５－１】　・・・　Ｐ８

⑵　時間帯別（平日）　【資料５－２】　・・・　Ｐ９

⑶　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５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	中等症以上	相談前救急要請	かけ直し依頼（※）	その他
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	13,608	719	679	9
令和4年中	439,507	175,822	262,036	42,674	14,137	824	825	0
令和5年中	467,267	161,460	303,102	54,201	19,388	2,269	436	0
累計	5,891,868	3,397,034	2,450,190	389,331	133,740	14,786	29,765	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。

(2)　令和５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５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	47,616	1,536.0	35,239	1,258.5	38,119	1,229.6	40,013	1,333.8	49,676	1,602.5	49,714	1,657.1	58,353	1,882.4	59,873	1,931.4	54,626	1,820.9	49,497	1,596.7	45,977	1,532.6	55,173	1,779.8	583,876	1599.7
受付総件数	41,931	1,352.6	32,065	1,145.2	34,624	1,116.9	33,648	1,121.6	39,305	1,267.9	37,402	1,246.7	42,761	1,379.4	45,043	1,453.0	40,718	1,357.3	39,251	1,266.2	37,475	1,249.2	43,044	1,388.5	467,267	1280.2
①医療機関案内	17,065	550.5	11,127	397.4	12,092	390.1	10,783	359.4	15,352	495.2	12,885	429.5	14,382	463.9	15,231	491.3	13,836	461.2	12,481	402.6	11,564	385.5	14,662	473.0	161,460	442.4
②救急相談（＊）	24,683	796.2	20,826	743.8	22,430	723.5	22,726	757.5	23,828	768.6	24,398	813.3	28,173	908.8	29,479	950.9	26,649	888.3	26,419	852.2	25,554	851.8	27,937	901.2	303,102	830.4
赤	6,100	196.8	5,636	201.3	5,947	191.8	5,742	191.4	6,027	194.4	6,084	202.8	6,642	214.3	7,122	229.7	6,321	210.7	6,583	212.4	6,432	214.4	6,716	216.6	75,352	206.4
橙	5,015	161.8	4,028	143.9	4,388	141.5	4,478	149.3	4,505	145.3	4,689	156.3	5,474	176.6	5,902	190.4	5,244	174.8	5,049	162.9	4,713	157.1	5,346	172.5	58,831	161.2
黄	7,770	250.6	6,333	226.2	6,892	222.3	7,189	239.6	7,858	253.5	8,191	273.0	9,771	315.2	9,544	307.9	8,658	288.6	8,463	273.0	8,314	277.1	9,422	303.9	98,405	269.6
緑	2,527	81.5	2,218	79.2	2,437	78.6	2,421	80.7	2,609	84.2	2,739	91.3	2,937	94.7	2,769	89.3	2,656	88.5	2,821	91.0	2,646	88.2	2,782	89.7	31,562	86.5
青	968	31.2	797	28.5	929	30.0	869	29.0	875	28.2	860	28.7	1,060	34.2	1,126	36.3	1,002	33.4	974	31.4	977	32.6	1,065	34.4	11,502	31.5
緊急度評価対象外（未記載・不明を含む）	2,303	74.3	1,814	64.8	1,837	59.3	2,027	67.6	1,954	63.0	1,835	61.2	2,289	73.8	3,016	97.3	2,768	92.3	2,529	81.6	2,472	82.4	2,606	84.1	27,450	75.2
③相談前救急要請	140	4.5	76	2.7	72	2.3	81	2.7	70	2.3	94	3.1	176	5.7	286	9.2	207	6.9	327	10.5	325	10.8	415	13.4	2,269	6.2
④かけ直し依頼	43	1.4	36	1.3	30	1.0	58	1.9	55	1.8	25	0.8	30	1.0	47	1.5	26	0.9	24	0.8	32	1.1	30	1.0	436	1.2
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	88.1%		91.0%		90.8%		84.1%		79.1%		75.2%		73.3%		75.2%		74.5%		79.3%		81.5%		78.0%		80.0%	

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５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）			4,222	136.2	3,880	138.6	4,137	133.5	4,108	136.9	4,302	138.8	4,411	147.0	4,901	158.1	5,297	170.9	4,479	149.3	4,776	154.1	4,666	155.5	5,022	162.0	54,201	148.5
	緊急度評価	赤	4,045	130.5	3,724	133.0	3,983	128.5	3,903	130.1	4,118	132.8	4,190	139.7	4,679	150.9	5,066	163.4	4,286	142.9	4,492	144.9	4,403	146.8	4,687	151.2	51,576	141.3
		橙	140	4.5	117	4.2	116	3.7	160	5.3	139	4.5	164	5.5	176	5.7	182	5.9	155	5.2	214	6.9	199	6.6	259	8.4	2,021	5.5
		黄	34	1.1	35	1.3	25	0.8	38	1.3	41	1.3	44	1.5	36	1.2	40	1.3	33	1.1	55	1.8	58	1.9	65	2.1	504	1.4
		緑	0	0.0	2	0.1	7	0.2	3	0.1	2	0.1	7	0.2	7	0.2	6	0.2	3	0.1	9	0.3	3	0.1	8	0.3	57	0.2
		青	3	0.1	2	0.1	6	0.2	4	0.1	2	0.1	6	0.2	3	0.1	3	0.1	2	0.1	6	0.2	3	0.1	3	0.1	43	0.1
		対象外(未記載・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
病院端末情報による医療機関案内			10,529	339.6	9,033	322.6	9,833	317.2	10,358	345.3	11,313	364.9	11,312	377.1	13,183	425.3	13,788	444.8	12,741	424.7	12,625	407.3	12,392	413.1	13,695	441.8	140,802	385.8
ひまわり等による医療機関案内			1,449	46.7	1,173	41.9	1,229	39.6	1,206	40.2	1,305	42.1	1,292	43.1	1,490	48.1	1,626	52.5	1,345	44.8	1,257	40.5	1,199	40.0	1,459	47.1	16,030	43.9
かかりつけ案内			3,716	119.9	3,368	120.3	3,754	121.1	3,468	115.6	3,540	114.2	4,137	137.9	4,816	155.4	4,393	141.7	4,179	139.3	4,107	132.5	3,747	124.9	4,016	129.5	47,241	129.4
経過観察			336	10.8	249	8.9	288	9.3	297	9.9	240	7.7	317	10.6	369	11.9	323	10.4	270	9.0	292	9.4	312	10.4	311	10.0	3,604	9.9
口頭指導			5,603	180.7	4,399	157.1	4,579	147.7	4,859	162.0	5,066	163.4	5,573	185.8	5,976	192.8	6,863	221.4	6,780	226.0	7,356	237.3	7,631	254.4	8,218	265.1	72,903	199.7
他機関案内			367	11.8	218	7.8	207	6.7	225	7.5	188	6.1	157	5.2	242	7.8	278	9.0	259	8.6	233	7.5	181	6.0	233	7.5	2,788	7.6
		ひまわり（保健医療福祉相談・外国語）	12	0.4	27	1.0	29	0.9	42	1.4	21	0.7	14	0.5	22	0.7	20	0.6	16	0.5	21	0.7	11	0.4	33	1.1	268	0.7
		母と子の健康相談室	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	0.0
		精神科救急医療情報センター	78	2.5	68	2.4	72	2.3	61	2.0	55	1.8	52	1.7	64	2.1	70	2.3	78	2.6	73	2.4	62	2.1	65	2.1	798	2.2
		中毒１１０番	2	0.1	1	0.0	2	0.1	4	0.1	0	0.0	2	0.1	3	0.1	3	0.1	1	0.0	4	0.1	4	0.1	4	0.1	30	0.1
		その他(※2)	275	8.9	122	4.4	104	3.4	116	3.9	112	3.6	89	3.0	152	4.9	185	6.0	164	5.5	135	4.4	104	3.5	131	4.2	1,689	4.6
相談者による途中切断等			260	8.4	195	7.0	227	7.3	313	10.4	258	8.3	226	7.5	272	8.8	331	10.7	278	9.3	259	8.4	244	8.1	290	9.4	3,153	8.6
その他(※3)			2,186	70.5	1,944	69.4	2,098	67.7	1,995	66.5	2,014	65.0	1,941	64.7	2,183	70.4	2,562	82.6	2,302	76.7	2,046	66.0	1,951	65.0	2,095	67.6	25,317	69.4

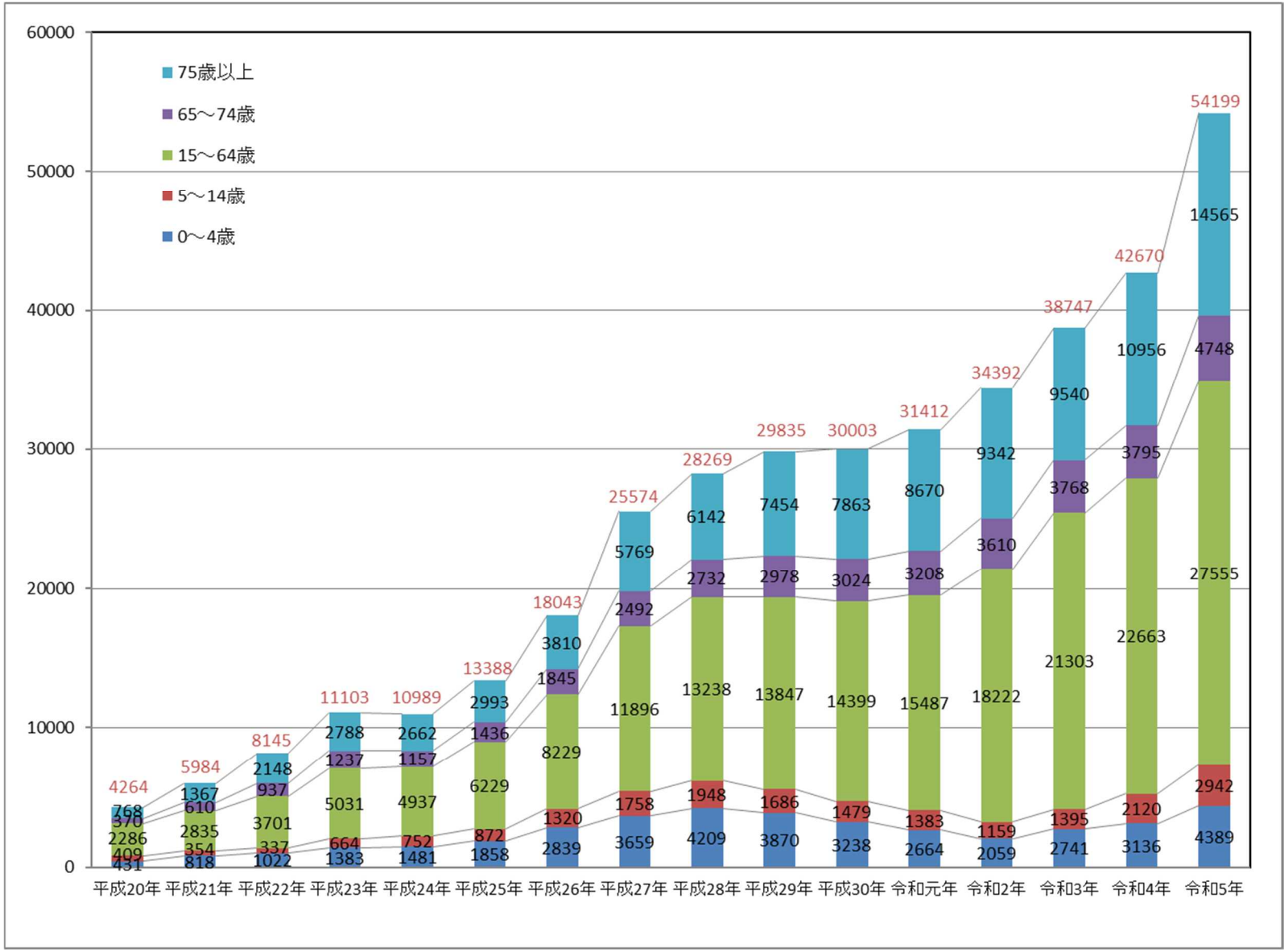
※1　緊急度区分は、プロトコールに従った緊急度評価。
※2　他道府県の医療機関案内、消防本部、民間救急コールセンター、心の電話相談等を案内したもの。
※3　相談の結果、自力で119番、自力で受診又は自力で民間救急を利用等に分類されるもの。

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】

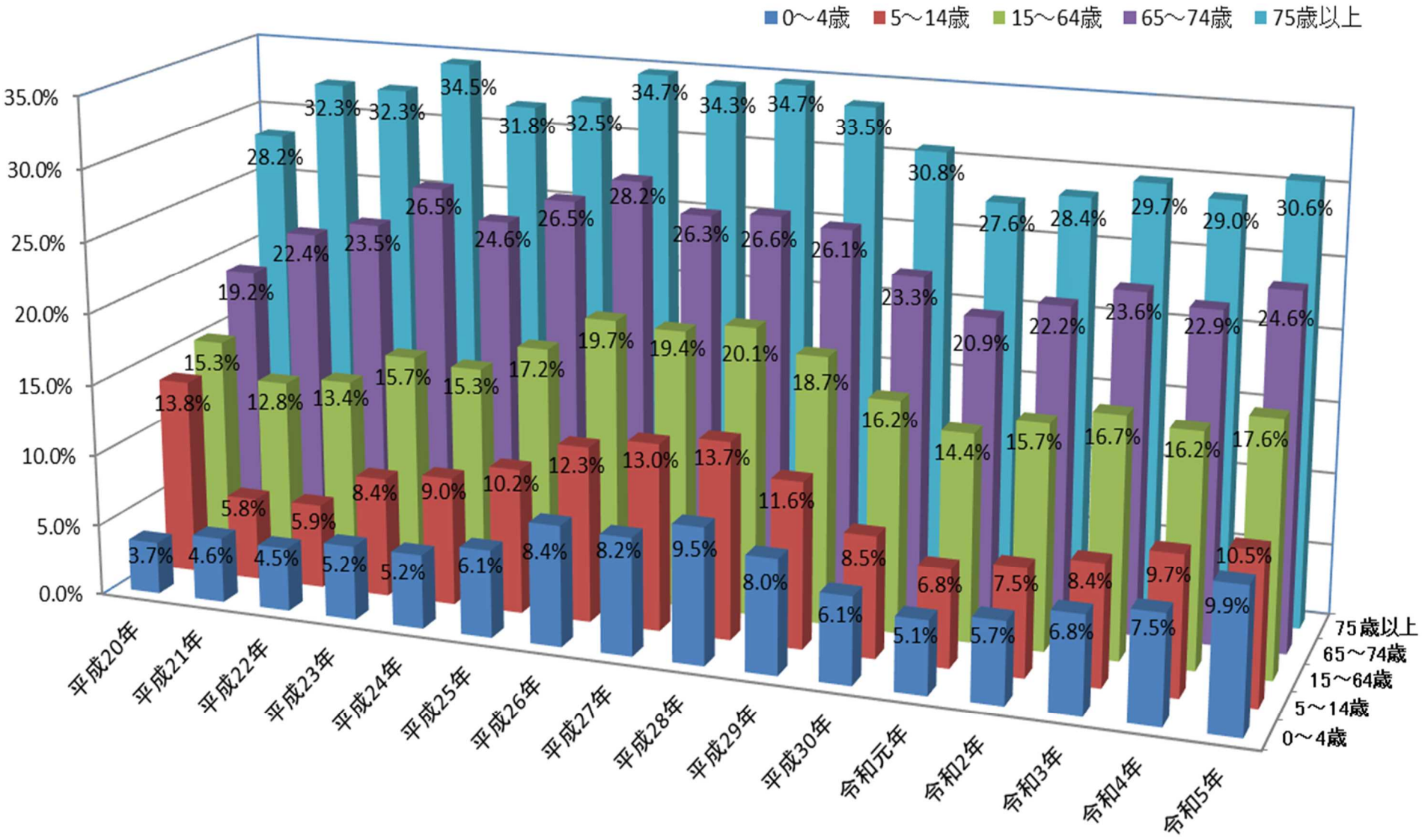
資料２中の「１１９番転送」（救急相談の結果１１９番転送となったもの）のうち、年齢不明の件数を除いたものです。

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）

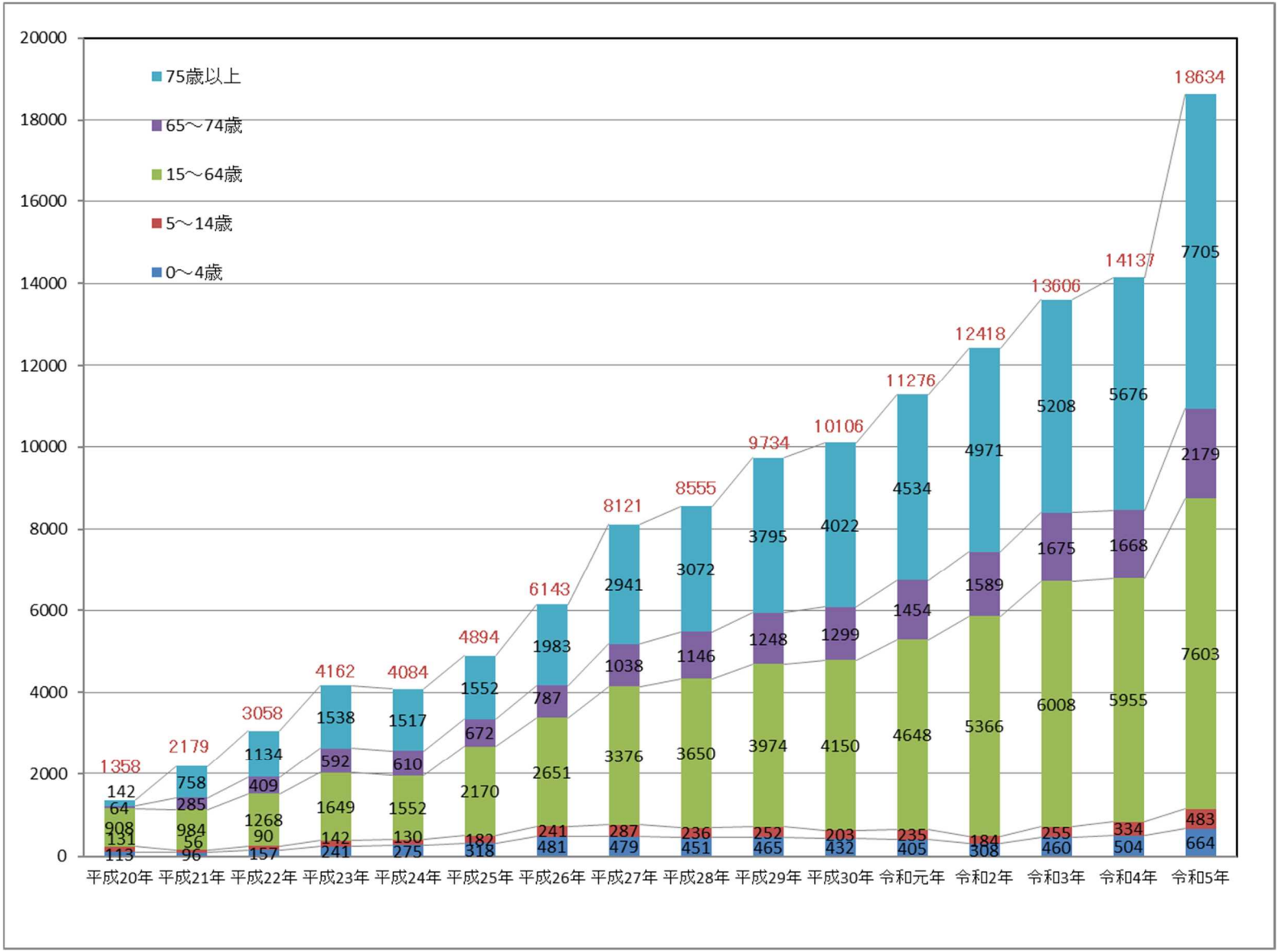


４　医療機関搬送症例における中等症以上の件数

(1)　年齢構成別　件数の推移　　【資料４－１】

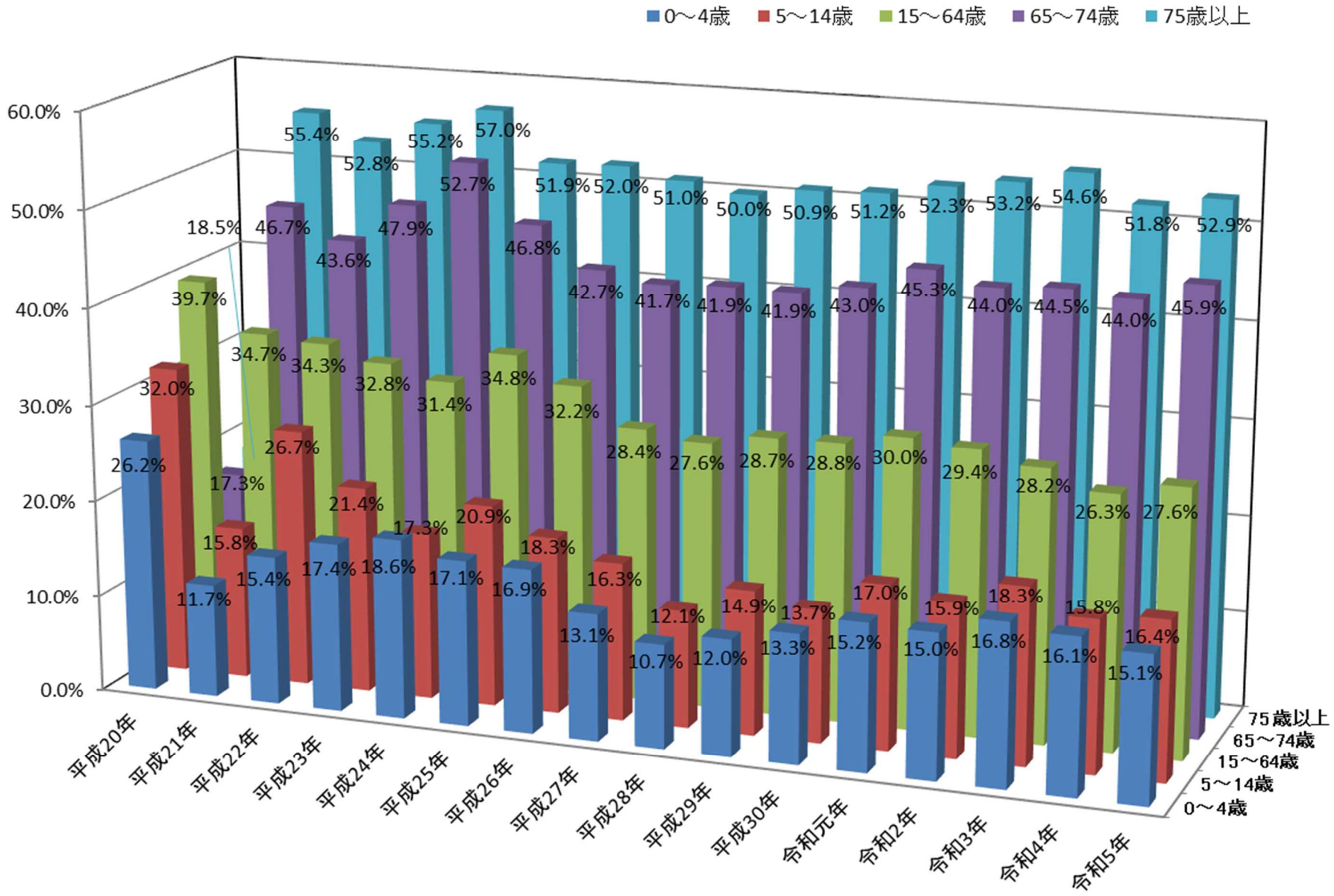
資料３のうち、救急搬送された結果、初診時程度が中等症以上（中等症・重症・重篤・死亡）であったものです。

医療機関搬送症例における中等症以上の件数推移



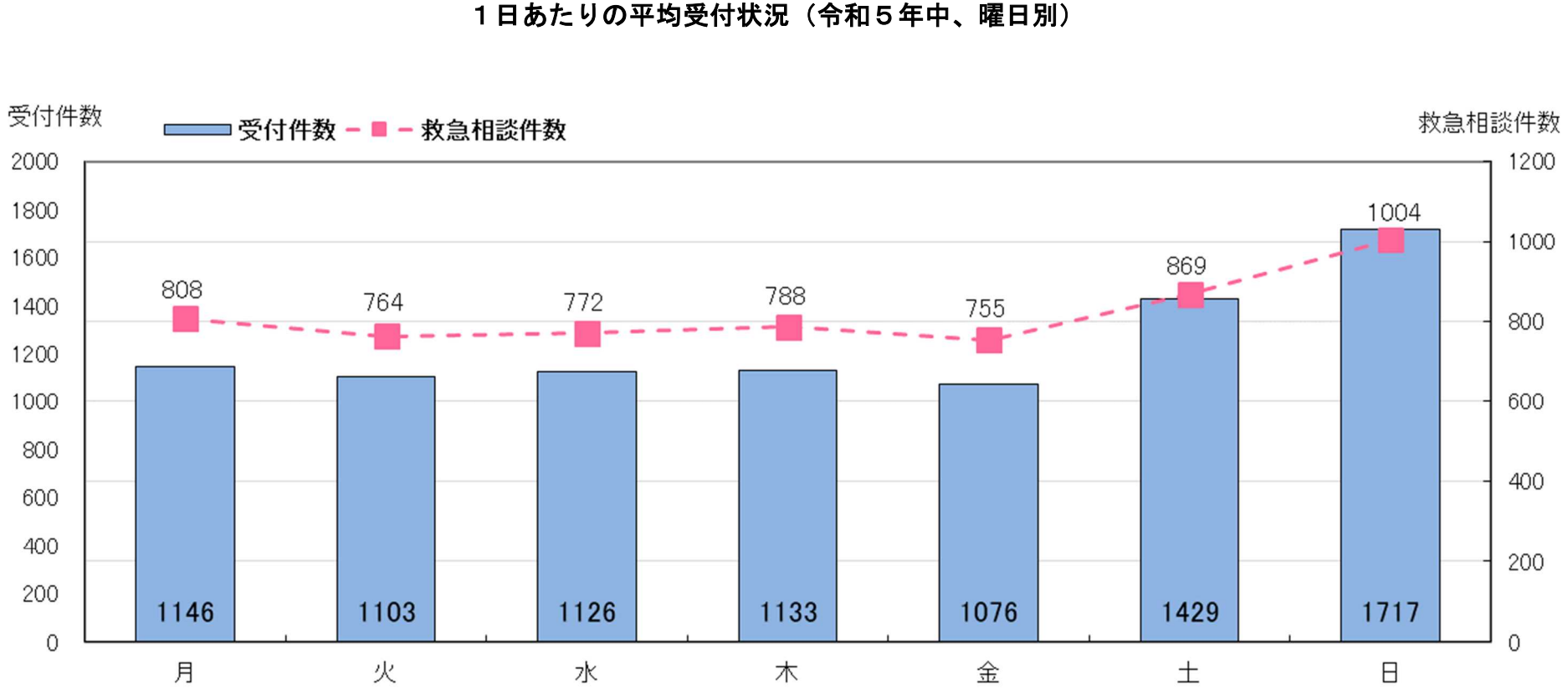
(2)　年齢構成別　割合の推移　【資料４－２】

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）

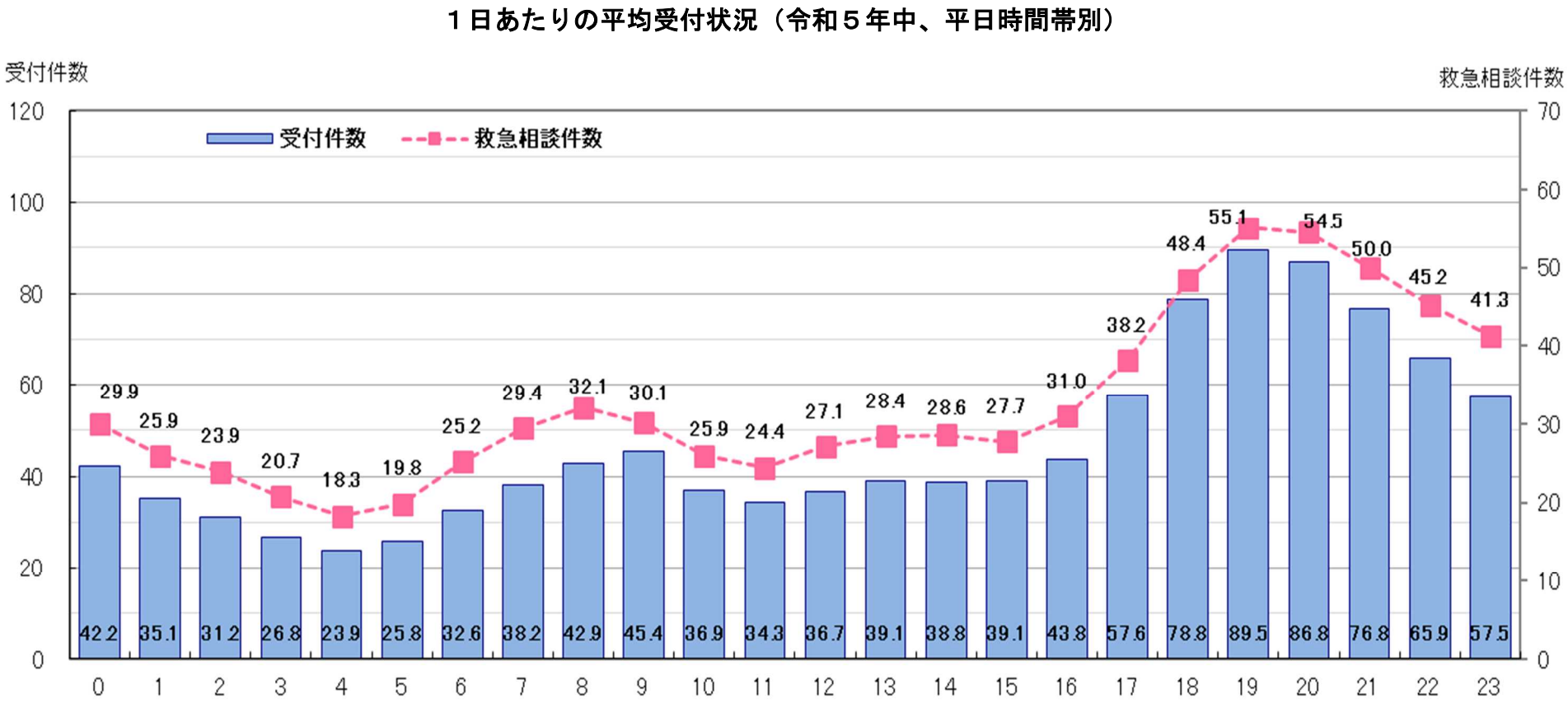


５　１日あたりの平均受付状況

⑴　曜日別　　【資料５－１】

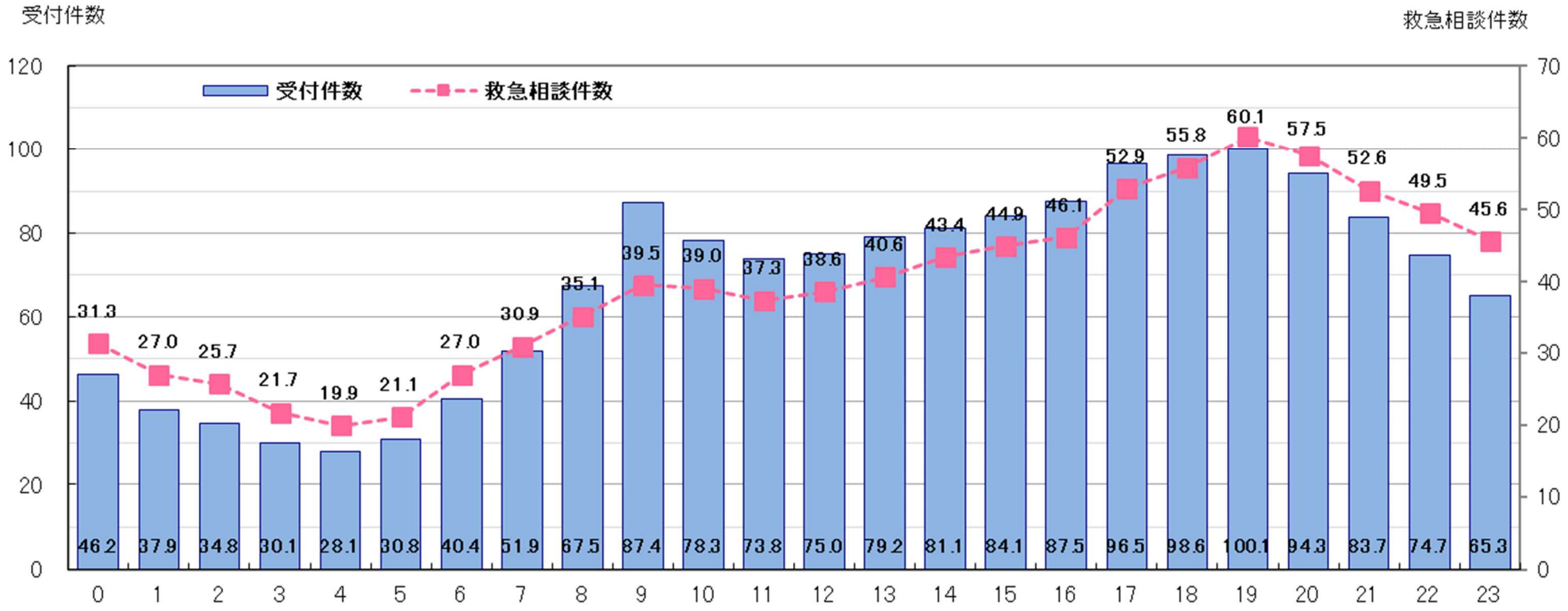


⑵　時間帯別（平日）　【資料５－２】



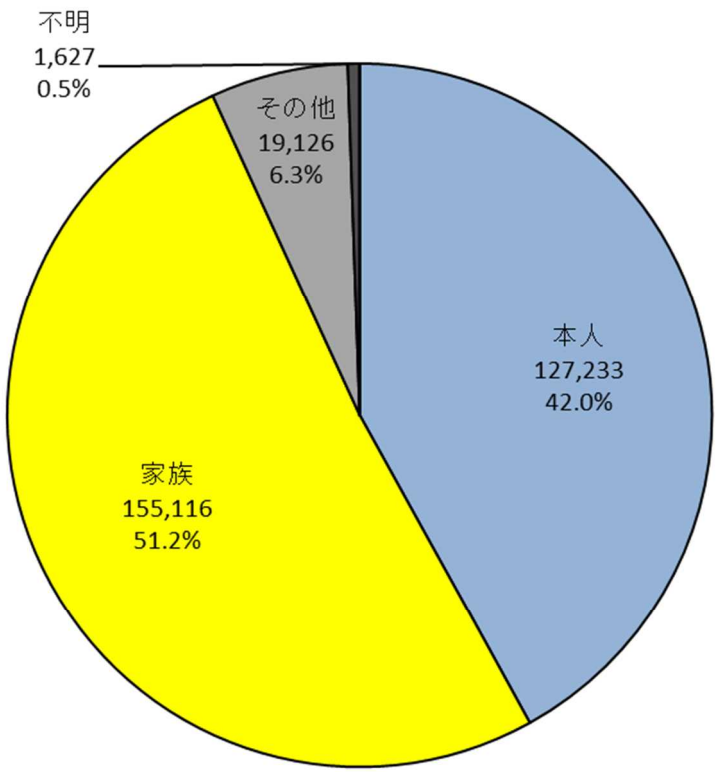
⑶　時間帯別（休日）　【資料５－３】

１日あたりの平均受付状況（令和５年中、休日時間帯別）



６　救急相談者の構成比　【資料６】

救急相談者の構成比

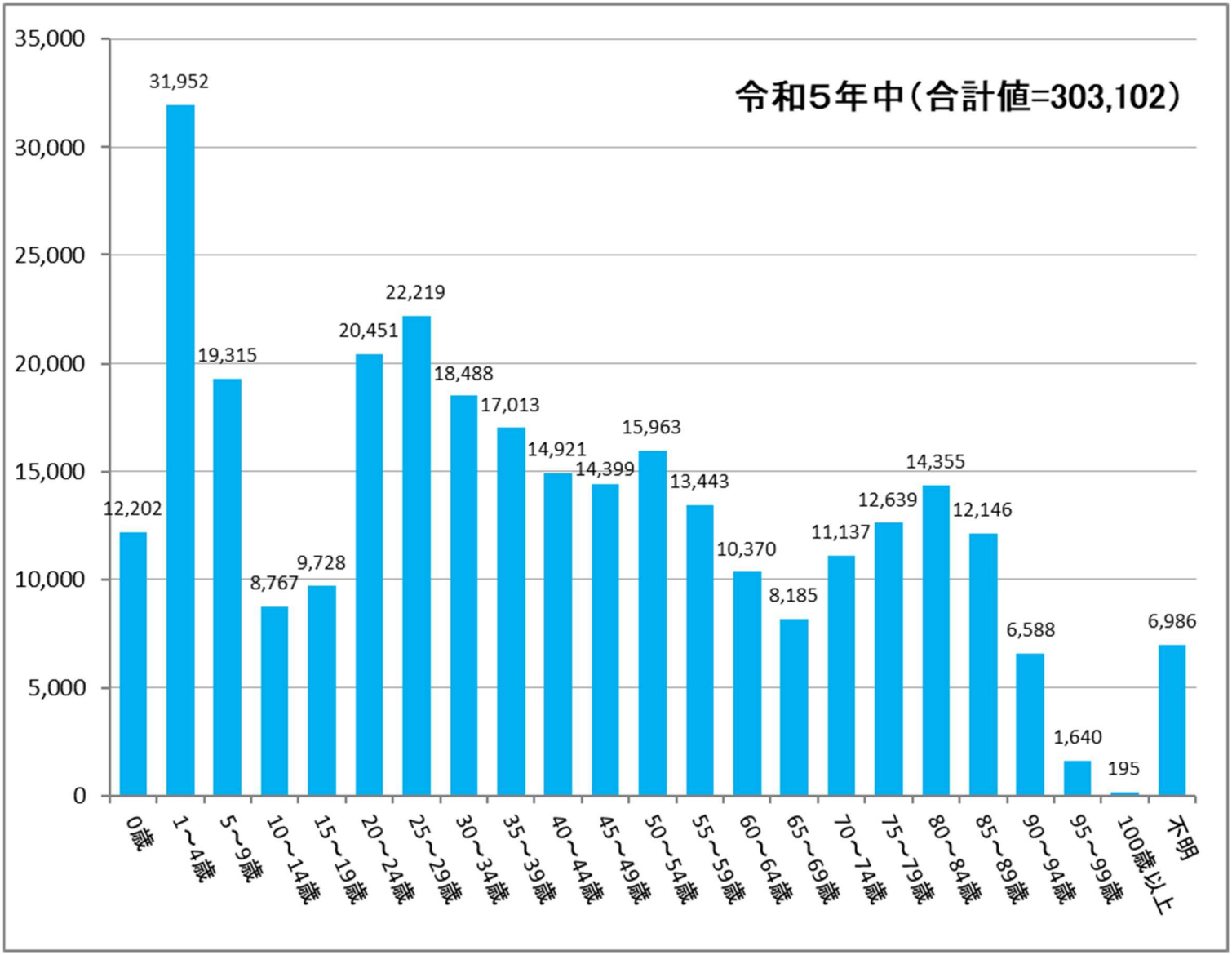


令和５年中（合計値：303,102 件）

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２４％を占めています。

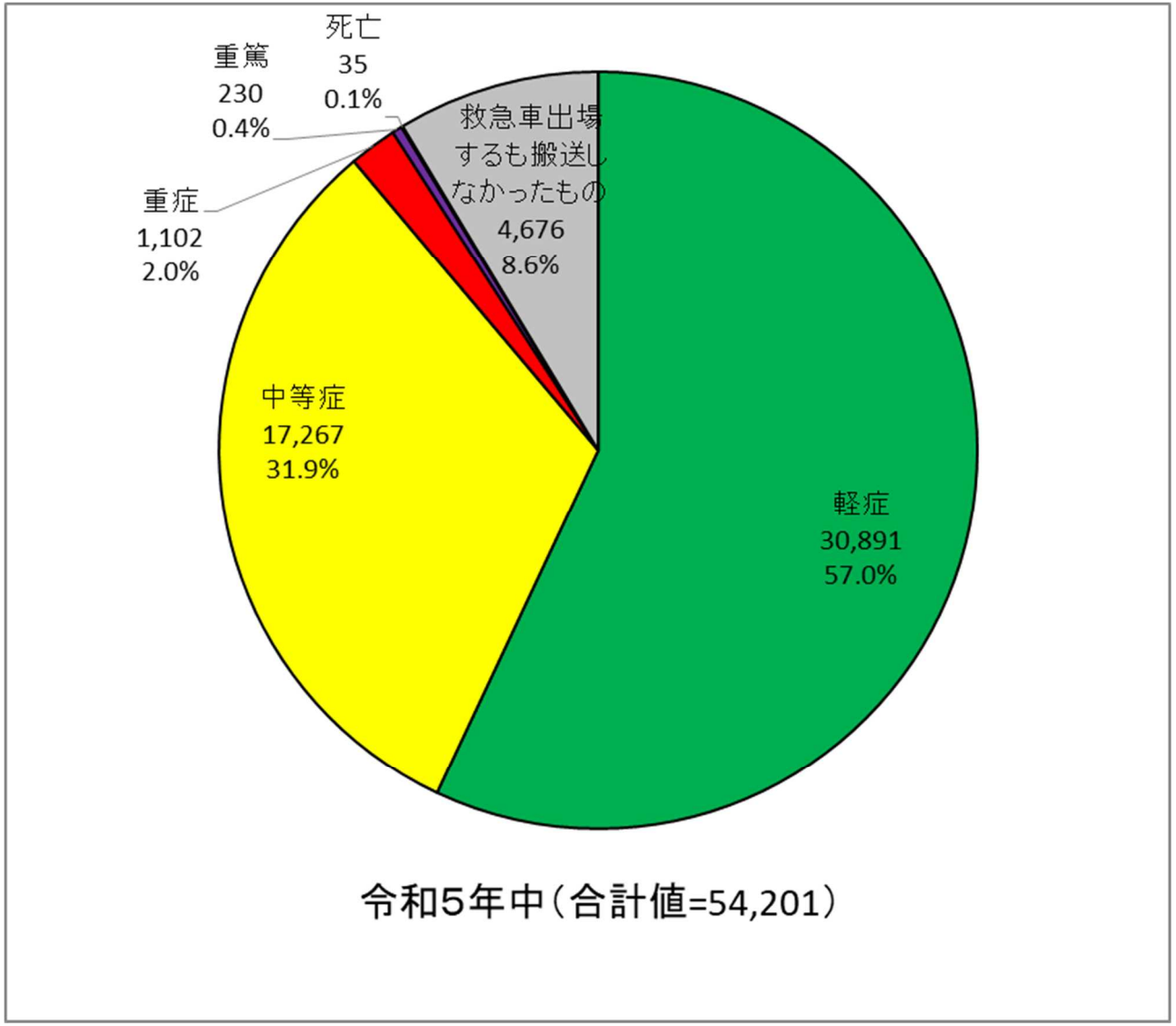
救急相談対象者の年齢構成比（５歳ごと）



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みます。

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５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	２４，３８０
２	腹痛	２２，０４７
３	発熱（小児）	１３，４６７
４	四肢・顔面外傷	１３，１９２
５	めまい・ふらつき	１１，４９５
６	頭痛	１１，４１４
７	頭部外傷（小児）	１０，３３５
８	胸痛	９，２４４
９	呼吸困難	８，７３１
１０	嘔吐・吐き気	８，３５６

全プロトコール使用件数　２７０，７１４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５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）	１３，４４５
２	頭部外傷（小児）	１０，３１３
３	嘔吐・吐き気（小児）	５，６３７
４	腹痛（小児）	４，１９９
５	四肢・顔面外傷	３，７２２
６	咳（小児）	３，００２
７	発疹（小児）	２，４９２
８	痙攣・ふるえ（小児）	２，３８６
９	異物誤飲	２，３２３
１０	呼吸困難（小児）	１，９９５

小児プロトコール使用件数　６９，４０４件