

# ダイヤル

## 公共救急サービスを考える

1年365日、24時間体制でいつでも電話一本で駆けつけ、無料で病院に搬送してくれる救急車は、だれもが安心して日常生活を送るために、なくてはならない医療資源だ。しかし救急車の出動件数は、少子化による独居や高齢化による在宅療養、夜型生活の常態化や携帯電話の普及など、社会構造の変化を背景に増加し続けている。

全国の平成28年中の救急出動件数と救急搬送人員数(※)は過去最多を更新したが、その

## 現状 119を押すジレンマ

約半数は入院加療を必要としない軽症傷病者だった。救急車を本当に必要としている人の元へ届ける「適正利用」がなければ、医療資源は逼迫する。一方で、言葉の独り歩きは、通報の躊躇を招く。一刻を争う重症を見逃すことになれば、患者の後遺症やその後の人生に影響を及ぼしかねない。

「救急車は、いつ呼べばいいのか……119番通報のジレンマを解く糸口を探し、それぞれの立場で救急と向き合う人々の声を聴いた。」



※救急車による救急出動件数及び搬送人員の推移 (総務省消防庁「平成29年消防白書」より、筆者作成)



搬送者の約50%は軽症傷病者だが、  
病院につないだ結果論でもある。

## まずは駆け付ける。

昨年は、市民の約26人に1人が救急搬送された。  
適切な119番通報と応急手当は、生命をつなぐ。

突然の傷病は、判断を鈍らせるもの。対処  
を学べば「適切」の物差しは変わる。

## 通 報 適正利用のグレーゾーンに向き合う

interview

**救** 急車を適切に利用して  
いただくため、平成29  
年5月に全国版救急受診アプ  
リ「**Q助**」の提供を開始しまし  
た。急な病気やけがをした際、  
医療機関を受診するタイミン  
グや緊急度に応じた必要な対  
応を支援することが目的で  
す。データ容量は小さい上、  
無料でダウンロードした後  
は、インターネットを接続で  
きないオフライン環境でも、  
緊急度判定が可能です。  
**操** 作は簡単で、該当する  
症状や症候を画面上で  
選択していくと、4通り（赤・  
黄・緑・白）の診断結果が表示  
されます。また、結果画面か  
ら119番通報ができるほ  
か、医療機関や受診手段など  
を検索することができます。  
ただし、検索にはインタ  
ネット接続が必要です。



App Storeまたは  
Google Playから  
ダウンロード可能。  
詳細とウェブ版は  
QRコードから。



**提** 供開始から1年で20万  
件以上、ダウンロード  
されています。救急車利用の  
目安として、また隠れた重篤  
疾患を見逃さないためにも、  
より多くの人に活用してい  
ただければと思います。今後  
も精度向上のため、診断結果  
の検証を行っていきます。



Kenji Nakanishi  
なかにし けんじ

中西 健二 総務事務官

総務省 消防庁  
救急企画室 救急連携係



Nako Omi

おおみなおこ 近江 奈緒子 主任

静岡市消防局

島田消防署 救急救命士

**島** 田市内における平成29年中の救急活動状況は、出場件数が3991件、搬送人数は3754人で、どちらも前年に比べて約8%増加しています。多発する出動は、限りある救急車の空白地域を生みます。そこで消防救急の広域化後はスケールメリットを活かして、互いの市域を超えた救急車の応援出動の体制を整えました。

**出**

動する全ての救急隊には、救急救命士が同乗します。また、病院収容までの時間を短縮するため、通報から1分以内の出動を目指しています。突然の傷病で迷ったら、まず通報してください。結果的に軽症でも、搬送しなければ重症になるかもしれません。少しでも早く命を病院につなぐため、搬送先

**急**

病や事故の際、命をつなぐのは救急現場に居合わせた人(バイスタンダー)の応急手当です。当局では、さまざまな救命講習を行っています。「もしも」に備え、ぜひ

ご参加ください。

の要望に応えられない時は、ご理解をお願いします。

新米ママのほか、小中学生が参加できる講習もあります。種類や詳細はQRコードから。



消防庁が救急医療の専門医師による医学的観点に基づき作成した、全国版救急受診アプリ。

緊急性の高い傷病者を助け、そして地域の救急車を助けるという思いを込めて「Q助」と名付けられた。

## 救急車を呼ぶべきか。

行政系のアプリとしては注目の20万件ダウンロードは、自己診断の難しさを物語る。

市民病院は、島田市唯一の公立病院であり、救急医療に関しても頼れる砦です。一方で、当救急センターは休日・夜間診療所ではありません。手術や入院を必要とする重症者の受入体制を24時間確保する、二次救急医療の役割を担っています。軽症や自己都合などによる安易な救急車利用やコンビニ受診は、診察までの時間を長引かせ、重症者を埋没させてしまう可能性があるのです。

## 通報の判断に役立つキーワードは突然。

119番通報をする前に、明らかな症状が現れたのは「突然」だったかを考えてください。突然の痛みや麻痺、嘔吐などならば、救急車が必要です。対照的に、平日の昼間「段々」違和感を覚え、夜間に救急外来を受診する人がいます。そうした症状は、かかりつけ医や開業医を早期受診することで、患者さんは待ち時間や特定初診料などを節約でき、我々や救急隊員は重症者の処置・搬送に専念できます。

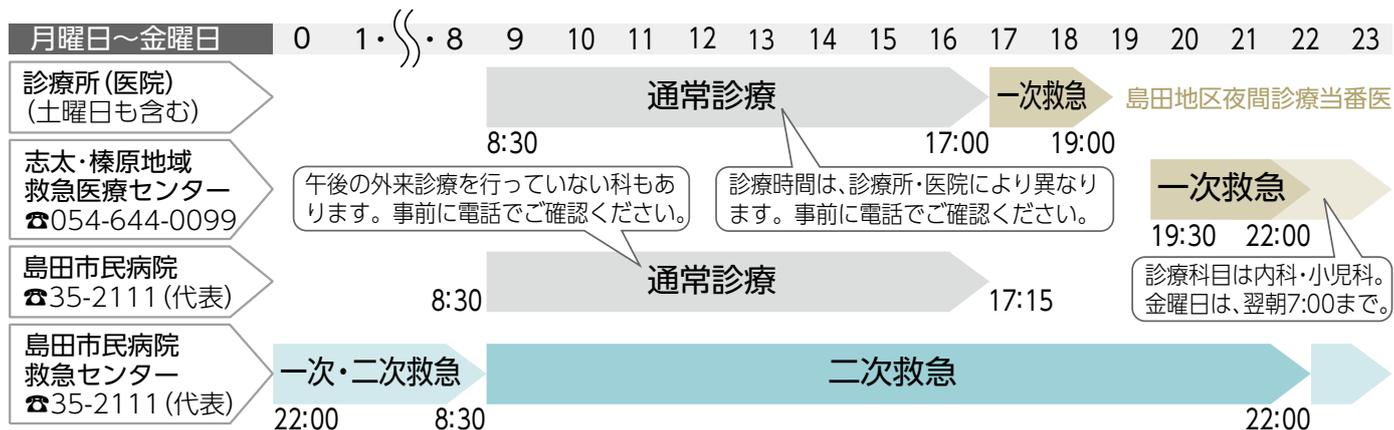
確定診断ではなく、緊急性の有無を判別するのが救急外来ですが、不安な時は気軽にご相談ください。休日や夜間の救急センターは、医師や検査が限られますが、患者さん側により近い医療従事者として、看護師も最善を尽くします。



Koji 救急看護 認定看護師 湯沢 晃司  
Yuzawa  
市立島田市民病院  
救急外来 看護師

interview

## 搬入 赤色灯が照らす医療の今





痛みとは主観であって、他人には分かりません。自覚症状で緊急かどうか判断することは、実は難しいことです。救急車を呼ぶ判断基準としては、他覚症状がより有効な尺度になります。意識障害や麻痺など、家族から見て普段と明らかに違う症状であれば、すぐに救急車を呼ぶべきです。

脳の病気と言えば、脳梗塞の処置は時間との勝負です。早く察知して、早く病院に運んでもらわなければ、命や後遺症に影響を及ぼします。一方で、軽度のくも膜下出血は、症状が顕著とは限りません。夜間に発症した場合でも症状が落ち着いていれば（翌日まで経過観察することなく）、救急外来に来院して窓口で相談してください。

### 外来受診の観念を根付かせるのは教育。

誰かの異常を察知して、救急通報の必要性を判断するのは、居合わせた人（バイスタンダー）です。救急車の適正利用や地域医療の再構築に、特効薬はありません。正しい知識やモラルを持つ人を増やすためには、長い目で見た教育が必要です。誰しもがバイスタンダーになり得ることを自覚して、子どもの頃から緊急事例を学ぶ。それは、他人だけでなく、高齢になった自身を救う術にもなるはずで

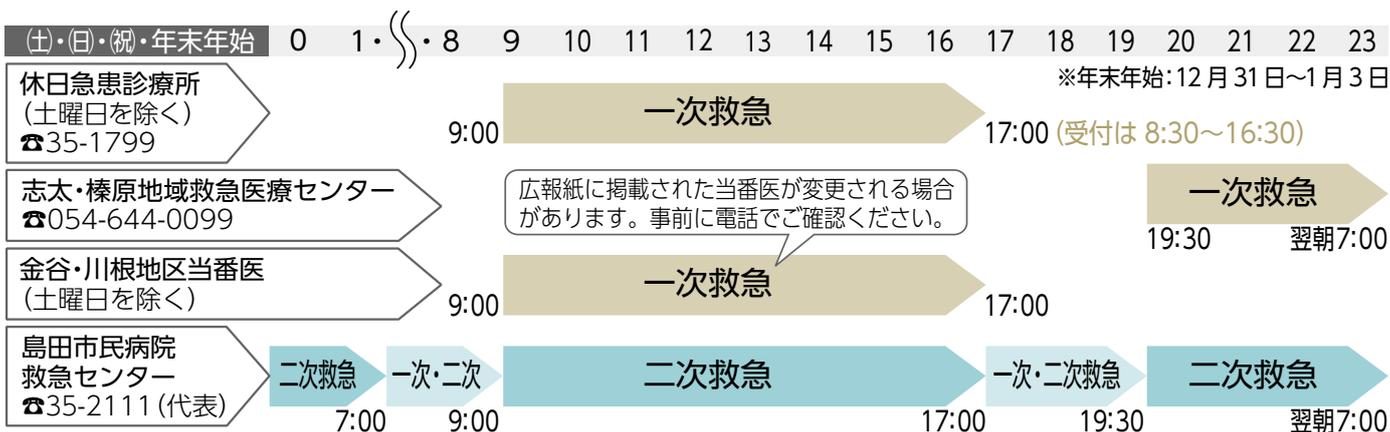
やまうち しげる  
山内 滋 医師

市立島田市民病院  
脳神経外科 部長

Shigeru  
Yamauchi

**一次救急医療** かぜ・急な発熱・腹痛・軽度のケガなど、日常的な疾病の治療を行うもの。

**二次救急医療** 緊急を要する手術や入院治療など、重症患者の治療を行うもの。



# 119番で救急車を呼んだこと、ありますか？

「通報するか迷います」



安井 すず子さん (稲荷四丁目)

自分で救急車を呼んだ経験はありませんが、私が倒れた時に息子が通報してくれました。意識が薄れる中でも、「すぐに呼ばなくても」と思ったことを覚えています。自分一人だったら、通報したか分かりません。

「慌てて119番しました」



深谷 多恵さん (旭三丁目)

子どもが頭部にケガを負い、すぐく出血してしまったので、慌てて救急車を呼びました。突然だったので、受診ガイドを見る余裕はありませんでした。頭からの出血でなければ、通報を迷ったかもしれませんね。

「相談も利用しました」



水口 祐太さん (元島田)

自分のことであれば、普段から病院に行く準備ができていますので、救急車は呼びませんね。子どもの電話救急相談も、利用しました。でも、家族以外のこととなれば、まずは119番通報すると思います。

## 見解 自らのボーダーラインを客観視する

「まず病院に電話です」



石野 佳代子さん (旭一丁目)

家族の急病やケガであれば、普段から通っている病院があるので、まずは電話で状況を相談します。子どもに救急車を呼んでもらうことは想定していませんでした。常に、大人がいる訳ではありませんしね。

「救急車に頼りました」



柴田 典子さん (中溝町)

夫が倒れたとき、救急車を呼びました。既に、何が起きても不思議ではない病状だったので、119番しか頭に浮かびませんでした。代わりに電話の救急相談などを、とっさに利用するには不安があります。

「自己判断は不安です」



大井 紘誠さん (船木)

119番に電話をかけることはできませんが、まずは救急車を呼ぶべきか、家族などに確認してしまうと思います。電話で救急車が必要か相談できると聞いたことはありますが、実際の番号などは知りません。

# 一 経 験

命をつなぐ周囲との関わり



鈴木 征一さん

今年7月に突然、自宅で左半身が麻痺し、市民病院へ救急搬送される。46日間の治療と33日間のリハビリを経験し、これまでとは違う夏がこの日、過ぎ去った。

その日は、午前中から天気が悪かったから、畑には行かずに、家で書類の整理をしました。それ以外は、普段と何も変わらない日。体調が悪くても、喉が渴いたでもなく、いつもと同じだったね。

少し蒸し暑かったけど、エアコン無しでも平気。午後も、座って片付けを続けていたと、少し左手が痺れてきたから、姿勢を変えたんです。したら、ごんごん握力が無くなって、しまいいには体の左側全体が痺れてきて、そのまま床に倒れちゃいました。

電話どころか、身動きすら取れないし、助けを呼ぼうにも、妻は3年前に他界。子どもらが住む離れ家まで、声は届くはずがない。困っていた

story

突然の脳梗塞で動かなくなる体。  
傍らの電話機も遠ざかっていく。

ところに、たまたま高校生の孫が声を掛けてきてね。とにかく、母さんか父さんに電話するよう頼んだんです。

今にして思えば、まずは救急車を呼ぶべきだったけど、

その時は「まだ会話ができるから」と迷ったんだろうね。既に呂律が回ってないとは、自覚できなかったし。孫も慌てただろうけど、親との電話を一度切ると、すぐに119番通報をしてくれました。

脳梗塞は、本当に突然だったね。早めの対処を心掛けていても、実際は少し躊躇しただけで、受話器を上げることにも出来なくなる。独りの時間が多い人は、「もしも」のときの知識だけでなく、家族との連絡方法も必要なんだよね。周りとの関わりと早い通報が、その後の回復に影響したと、つくづく感じますよ。

おかげさまで今日、退院できるようになったけど、免許証は返納するつもりだから、

畑仕事は制限されるかな。それでも前向きに無理をせず、日々を大切にしていこうと思います。せつかく多くの人の助けを借りて取り戻せた、平穏な生活だからね。



民間救急車の存在は、緊急性の観念を変え、  
安心な暮らしを援助(アシスト)する。

## 公共の穴を埋める。

サービス内容な  
どの詳細はQR  
コードから。



消防士と救急隊員として、  
24年間にわたり緊急現場と  
向き合ってきた小山さん。  
見えてきたのは「全ての救  
急要請に緊急性がある訳で  
はない」という現実でした。

**昨**年6月から、富士市で  
民間救急サービスの  
提供を開始しまし  
た。起業のきっか  
けは、救急の現場  
で抱いた「救急車  
の必要性」に対す  
る疑問でした。救  
急車の不適正利用  
により出動回数が  
増えると、重症者  
への対応力が不足  
してしまいます。

また、症状の安定  
した患者さんを転  
院搬送する際の緊  
急性は低いと言え  
ますが、往復する  
間は市内の救急車  
が減ることになり  
ます。切迫する業  
務の途中、他市の  
病院で民間救急車  
の存在を知って奮  
い立ちました。自  
分が、公共救急サ  
ービスを「補う」  
役割を担えるかも  
しれない。程なく、  
富士市で初の民間  
救急事業者を目指  
すことを決意した  
んです。

### 先進事例

## 法定速度で 走る身近な 青い救急車



interview

料金の合計額が基本です。  
富士市認定の患者等搬送事  
業者として、常時2人体制  
の運行が義務付けられてい  
ますし、市の救急車と同様  
の機材を備えています。緊  
急でなくても、患者さんの  
容体を把握しながら搬送で  
きる安心感は、何よりも利  
用者の皆さんに喜ば  
れています。

**静**岡山で唯一の  
民間救急車と  
して、これまで北海  
道から大阪まで広範  
囲に、多くの患者さ  
んを搬送してきまし  
た。民間ならではの  
サービスとして、  
発着が静岡県内であ  
れば、一時帰宅や旅  
行などにも柔軟に対  
応できます。医療関  
係者の間では、少し  
ずつ認知度が上がっ  
ていると実感しま  
す

**民**間救急は、緊急性の低  
い利用者を、車イスや  
ストレッチャー(車載用担  
架)で搬送する事業です。  
走行は法定速度、医療行為  
は不可、そして有料とい  
う点が、公共救急と違  
います。有料とい  
っても、国土交通  
省で認可された運賃と  
介助

が、住民の皆さんに知ら  
なければ、公共救急の  
穴を埋めるという本  
来の目的を果たせ  
ません。地域のイ  
ベントなどで車両展  
示を行っています  
ので、「もしも」の  
際の身近な選択肢  
として、青い救急  
車に関心を持って  
もらえればと思  
います。



voice  
なかざわ かんじ  
**中澤 幹児 さん**  
島田市地域医療を支援する会 理事・学習部長 (野田)

当会では、健康長寿の知識を得るとともに、医療従事者への感謝を伝える「場」の提供に取り組んでいます。  
 厳しい地域医療への理解を促す取り組みとして、年5回の医療学習会と年1回のシンポジウムを開催。その他にも、子育て広場や高齢者ふれあいサロンなどを訪れ、幅広い立場の市民が参加できる出前講座も実施しています。  
 医師や看護師が抱く、生命・



学習会は1回2講座、参加しやすい夜間に開催しています。今後の予定と過去の活動報告は、市民病院ホームページで。



健康・地域を守る情熱を感じられる機会です。誰もが願う、安心して暮らせる医療環境を守るため、皆さんも一緒に支援活動を行いませんか。

## 民力 救急資源を守る選択肢への関心

当協会に加盟する各社は、福祉タクシーまたはUDタクシーを運行しています。いずれも、車イスのまま添乗者と一緒に乗車できます。予約での利用が一般的ですが、車両が空いていれば、通院や急なケガなどにも可能な限り対応します。

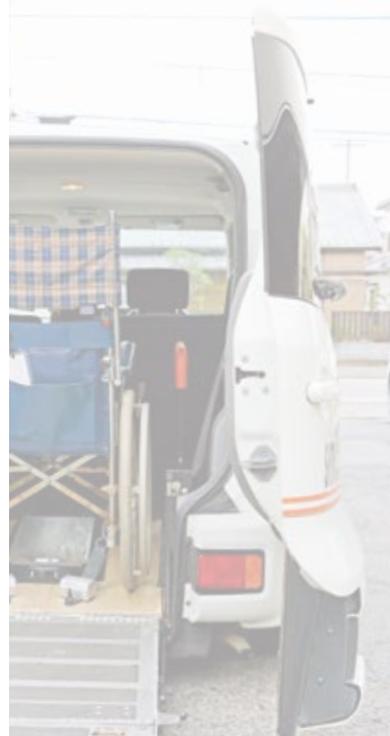
voice  
おおishi ひろし  
**大石 滋司 さん**  
島田市タクシー協会 代表 (島田タクシー有限会社)



ていまずるので、安心です。運賃は、通常のタクシーと同じです。体調不良を感じたら悪化する前に、病院までご利用をご検討ください。



車イスは貸出可能。今後は、誰もが利用しやすいJPN TAXI(ジャパntaxi)も導入予定です。





# 一流儀

子どもに教える子でいふ教えるの  
モシモに備えモラルを備える

社会構造の変化により、増大する救急需要。しかし、救急車数や救急隊員数の増強・増員には限界がある。病院もまた、深刻な医療従事者不足に直面し、医療環境の維持に課題を抱えている。不要不急の救急通報

は、躊躇しない知識と、選択肢への関心を併せ持ち、普段から臨機応変の処置に備えておくことだろう。このいわば「救急モラル」を高めることは、公共救急サービスの受け手から担い手になる術でもある。

は、公共救急サービスの低下をもたらすだけでなく、地域医療の存続そのものをも脅かす。



安心できる

本当に救急車と救急処置を必要とする患者と、それを救おうとする救急隊員や医療従事者が

公共救急サービスは、使い切りの資源ではない。

未来へと引き継ぐべき財産なのだ。

報われるような環境にならないければ、医療資源の枯渇を食い止めることは難しい。だとすると、救急車は、いつ呼べばいいのか。「119番を押すジレンマ」に陥ることなく、そのグレイゾーンを狭めるために

源ではなく、未来へと引き継ぐべき財産なのだ。命のともしびを消すまいと待機する救急車の動力源は、住民の関心。希望エンジンのキーは、今を生きる一人一人に託されている。

使い切りの資源

源ではなく、未来へと引き継ぐべき財産なのだ。命のともしびを消すまいと待機する救急車の動力源は、住民の関心。希望エンジンのキーは、今を生きる一人一人に託されている。

## デマンド型乗合タクシー実証実験を実施中

▼市では、バス運行に代わる公共交通手段として、自宅から市民病院や六合駅などまで（今年度の場合）ドアツードアの輸送が可能となる「デマンド型乗合タクシー」の実証実験を行っています。交通空白地においては、自治会やNPOなどによる、地域の移動手段確保に向けた自主的な動きもあります。今後も、バスやタクシーなどを組み合わせた、移動手段の充実を図っていきます。期間／2月28日(木)まで  
対象地区／谷口・大柳・中河・南原・岡田

※利用方法など、詳しくはお問い合わせください。

☎生活安心課  
367144





落ち着いて、慌てず、ゆっくりと。  
緊急時に備えて、確認しておきましょう。

## 救急車を呼ぶときの番号は



### こんなことを聞かれます

※一般的な聞き取り例です。

- 火事？ 救急？
- 救急車に来て欲しい住所

---

- 目印になる建物 (近くの公共施設や店舗名)

---

- 通報した人の電話番号 ☎ \_\_\_\_\_
- 病気？ ケガ？ 交通事故？ その他？
- 具合が悪い人の年齢・性別・症状 など

### 知っておくと安心な連絡先

緊急連絡先 ☎ \_\_\_\_\_ 名前 \_\_\_\_\_ 続柄 \_\_\_\_\_

島田市民病院 ☎ (0547) 35-2111

静岡こども救急電話相談 ☎ #8000

タクシー会社 ①☎ \_\_\_\_\_ ②☎ \_\_\_\_\_

用意しておく便利なもの \_\_\_\_\_

- ◎保険証 ◎かかりつけ医の診察券 ◎靴
- ◎飲んでいる薬 ◎おくすり手帳 ◎現金 など
- 子どもの場合に加えて用意したいもの \_\_\_\_\_
- ◎母子健康手帳 ◎こども医療費受給者証
- ◎紙おむつ ◎ほ乳瓶 ◎タオル など

【すぐに救急車を呼ぶべき症状】総務省消防庁  
高齢者・成人・小児の、すぐに救急車を呼ぶべき  
症状が掲載されたリーフレットを、QRコードか  
らダウンロードできます。緊急性が  
高いと捉えるべき症状が、年代別に分  
かりやすく図解されています。



参考資料:総務省消防庁「救急車利用リーフレット」