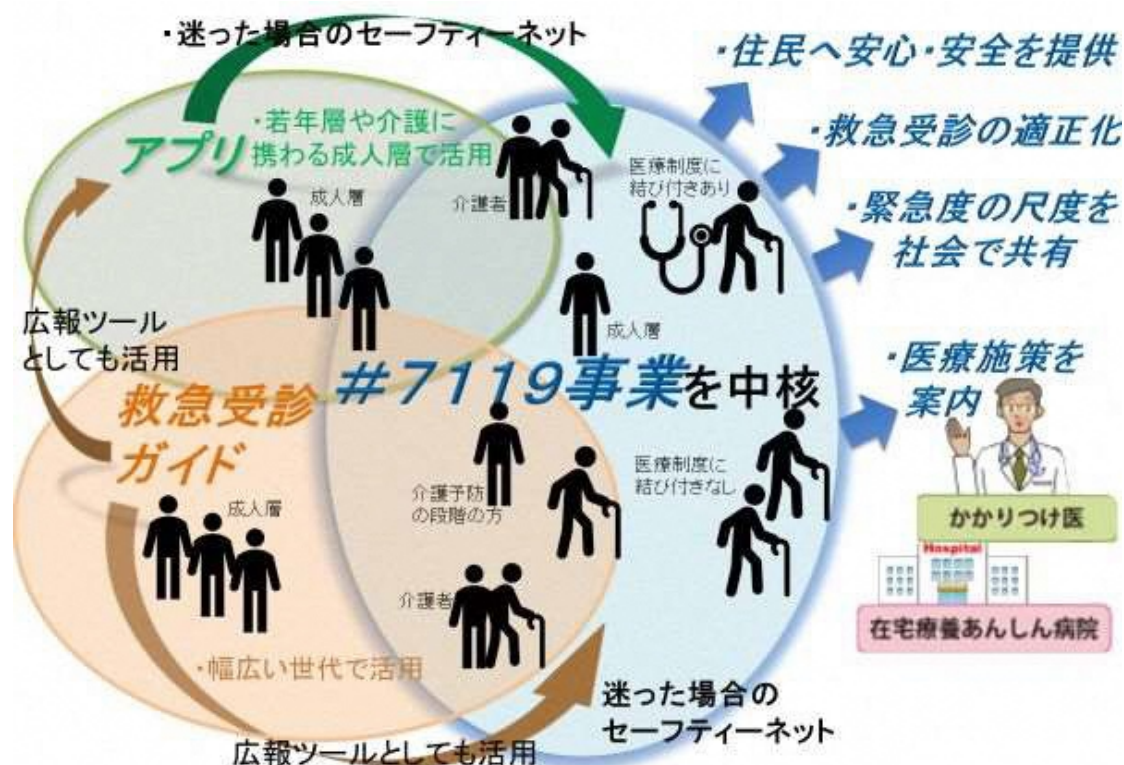


## 第4章 各事業の展開と効果的な広報

### 1 各事業の関係性

救急受診アプリと救急受診ガイドは自己による判断手段であり、住民がこれらを使用しても判断できない場合のセーフティーネットとして、#7119を事業の中核に位置付け、年代等に応じて、若年層には救急受診アプリの普及を図りつつ、紙媒体である救急受診ガイドについては高齢者を中心に#7119の広報媒体としても活用するなど、各手段を有機的に組み合わせた活用により、住民への安心・安全の提供、救急受診の適正化、緊急度の尺度の社会における共有、「かかりつけ医」や「在宅療養あんしん病院」等の医療施策を案内するなど、事業効果が高まることが期待できる。

【図表4-1】各手段の関係性



### 2 効果的な広報

#7119実施団体において、#7119の認知度は管轄人口の50%前後であり、相談件数は概ね管轄人口の3%~7%となっている。京都府内では救急搬送人員のうち、65歳以上の高齢者が6割(平成29年中の65歳以上の高齢者は77,597人で全体の60.4%)を占めている。#7119の事業効果を高めるためには、搬送人員に占める割合が最も高い高齢者層に対する#7119の利用促進が最も重要である。また、健康寿命の観点から、介護予防の段階の方に周知することも効果的であると考えられる。

複数の先行団体のアンケート調査の結果から、#7119の広報手段としては、行政の広報誌が高齢者層には最も効果的であった。また、高齢者の介護を行っている世代としては50歳代が最も多く、ポスターやパンフレットが50歳代には有効である。現在の50歳代や60歳代は現役で働いている方も多く、多忙であることから情報を網羅したボリュームのあるものではなく、必要な時に簡便に自己判断できるよう要約されたものが有効である。

【図表4-2】札幌市における#7119の認知方法（抜粋）（出典：平成28年度第1回市民意識調査）

	回答者数 (人)	広報 さつぼる	テレビ・ ラジオ	新聞	公共施設や 医療機関 に貼られて いるポス ター	家族や知 人からの 口コミ	札幌市が 発行してい る冊子や パンフレッ ト	その他	さつぼる 市長ガイ ド・各 区ガイ ド	市内 センター などでの 支	市内 会や自 治会の 催	札幌市 公式ホ ーム ページ	本や 雑誌な どの書 籍	札幌市 公式以 外の イン ター ネッ トや
全体	857	39.0%	38.4%	22.8%	19.2%	8.6%	8.4%	7.3%	6.7%	5.5%	5.4%	4.6%	2.6%	2.1%
男性	301	47.6%	31.2%	22.9%	22.6%	9.3%	10.0%	8.0%	9.0%	2.7%	6.3%	7.0%	2.7%	2.3%
女性	556	34.2%	42.8%	22.5%	17.4%	8.3%	7.0%	7.0%	5.6%	7.0%	4.7%	3.2%	2.6%	2.0%
年齢別	18~19歳	3	-	66.7%	-	33.3%	-	-	-	-	-	-	-	-
	20歳代	41	7.3%	31.7%	4.9%	29.3%	9.8%	2.4%	14.6%	-	9.8%	2.4%	4.9%	4.9%
	30歳代	102	25.5%	19.6%	8.8%	29.4%	10.8%	7.8%	13.7%	4.9%	24.5%	1.0%	7.8%	3.9%
	40歳代	135	36.3%	25.9%	15.6%	20.7%	8.9%	9.6%	7.4%	4.4%	7.4%	3.7%	5.2%	0.7%
	50歳代	158	34.2%	46.2%	27.8%	23.4%	7.6%	3.8%	6.3%	3.2%	3.2%	1.9%	5.7%	1.3%
	60歳代	243	44.9%	49.4%	26.7%	14.4%	7.8%	8.2%	4.9%	11.9%	0.8%	6.2%	3.3%	2.9%
	70歳代以上	175	53.1%	38.9%	30.3%	13.1%	9.1%	12.0%	6.3%	7.4%	0.6%	11.4%	2.9%	3.4%

【図表4-3】大阪市における#7119の認知方法（出典：平成28年度市政モニターアンケート）

	回答者数 (人)	区 の広 報誌	ポ ス ター 等 ・ パ ン フ	イ ン タ ー ネ ッ ト	イ ベ ン ト 等	T V ・ ラ ジ オ ・ 新 聞	家 族 ・ 知 人 ・ 友 人	そ の 他
全体	284	50.7%	39.1%	19.7%	13.0%	13.0%	12.3%	7.0%
男性	137	53.3%	42.3%	21.9%	11.7%	13.9%	11.7%	5.8%
女性	147	48.3%	36.1%	17.7%	14.3%	12.2%	12.9%	8.2%
年齢別	20歳代以下	21	19.0%	57.1%	9.5%	9.5%	14.3%	19.0%
	30歳代	55	52.7%	36.4%	27.3%	12.7%	5.5%	12.7%
	40歳代	58	46.6%	36.2%	19.0%	10.3%	6.9%	13.8%
	50歳代	72	48.6%	43.1%	12.5%	13.9%	8.3%	11.1%
	60歳代	78	62.8%	34.6%	24.4%	15.4%	26.9%	10.3%

また、介護予防の年代も含めた高齢者層が活用できるよう、高齢者に日々接する職種に周知の協力を要請するとともに、医療に結び付いていない方にもいかに#7119を普及させるかが重要であり、#7119の広報には地域包括ケアを構成する医療・介護・福祉の関係者と連携することが効果的である。#7119の広報内容については、活用方法をユーザー側にしっかりと理解してもらうことを主眼に置き、奏功事例等を用いた分かりやすい内容とする必要がある。

### 3 電話相談プロトコール

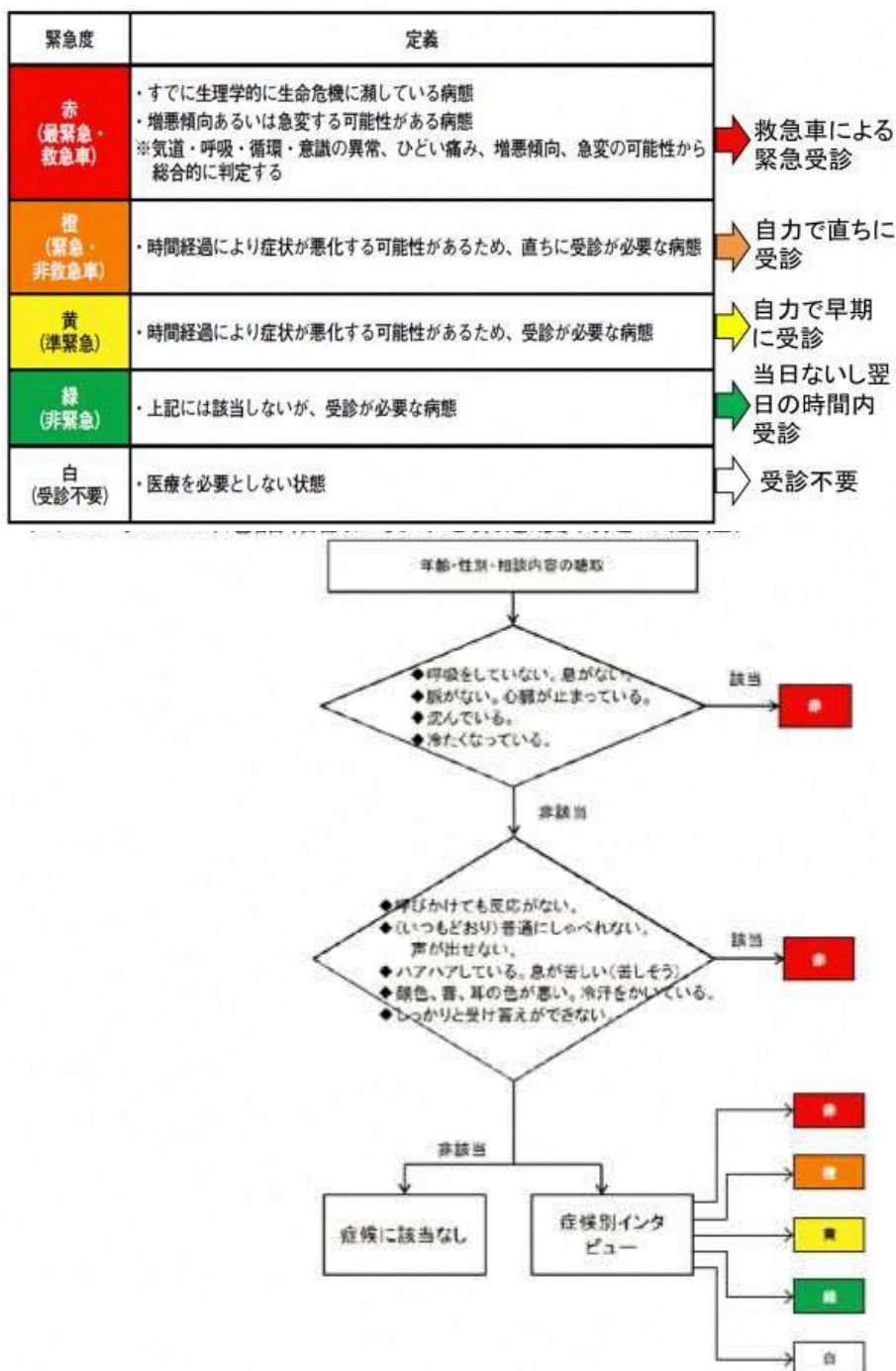
総務省消防庁の電話相談プロトコールの策定経緯については、平成19年に東京都で#7119開設時にプロトコールが策定され、平成23年に総務省消防庁「社会全体で共有する緊急度判定体系のあり方検討会」で策定した緊急度の考え方に照らし平成26年3月に電話相談プロトコールVer.1が策定された。その後、総務省消防庁「平成28年

度救急業務のあり方に関する検討会」に設置された「緊急度判定体系の普及ワーキンググループ」にて平成29年7月にVer. 2に改訂されている。

平成31年1月末時点で# 7 1 1 9 先行団体14団体のうち11団体が、総務省消防庁が策定した電話相談プロトコールを使用しており、総務省消防庁が策定した電話相談プロトコールについては、外部委託など民間のコールセンターにおいても、看護師等の医療の専門家であれば使用することができる。

将来的な展望として関係機関と協力しながら「かかりつけ医」や「在宅療養あんしん病院事業」等の高齢者医療施策との連携も検討していく必要があり、府内各地域の医療機関の状況などの地域性を踏まえたプロトコールを使用する必要がある。加えて、外国人観光客等にも配慮した# 7 1 1 9の多言語対応の検討も必要である。

【図表 4-4】 電話相談プロトコールの概要



# ○ 主訴別プロトコル【例：息が苦しい】

## 1 息が苦しい（成人）

A

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

### 想定疾患

急性冠症候群、肺血栓塞栓症、心不全、異物、呼吸器疾患（肺炎など）、気胸、外傷、感冒、心因性など

Q8 以下の項目に該当するか	はい	選定料の例	想定疾患等
1.急に息苦しくなりましたか？	赤		想定疾患すべて
2.胸の痛みがありますか？			⇒ 8胸痛 想定疾患
3.泡状のピンク色(または)白い痰(たん)がたくさん出ますか？	赤		肺炎、心不全
4.しばらく(数時間程度)その状態が続いていますか？	赤		想定疾患等
5.以前に肺梗塞(エコノミークラス/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)(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？	赤		肺血栓塞栓症・慢性呼吸不全急性増悪
6.喘息(ぜんそく)と言われたことがありますか？(または)喘息(ぜんそく)の薬が効かなかったことがありますか？			⇒ 3ぜんそく発作
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？	赤		心不全・喘息・
9.顔がむくんだり、赤くなったり、じんましんがでていませんか？	赤		アナフィラキシー

Q9 以下の項目に該当するか	はい	選定料の例	想定疾患等
1.何か変なものを吸い込みましたか？(または)息が苦しくなったのさは吐いた後からですか？(または)むせた後からですか？	橙		菌壊性肺炎・中毒
2.深呼吸をすることができませんか？	橙	内科・救急科	想定疾患
3.(女性のみ)最近、出産しましたか？(または)妊娠の可能性がありますか？(または)妊娠していますか？	橙	内科・救急科	肺血栓塞栓症

Q10 以下の項目に該当するか	はい	選定料の例	想定疾患等
1.最近、けがをした(または)手術を受けたことがありますか？	黄	内科・救急科	気胸
2.アレルギーはありますか？	黄	内科・救急科	アナフィラキシー
3.咳(または)黄色や緑色の痰(たん)が出ていますか？	黄	内科・救急科	肺炎
4.発熱(38℃以上)はありますか？	黄	内科・救急科	(参照)14発熱 肺炎

Q11 以下の項目に該当するか	はい	選定料の例	想定疾患等
1.指や趾がしびれたり、ピリピリしたりしますか？	緑	内科・かかりつけ	過呼吸
2.最近ストレスが多いですか？	緑	内科・かかりつけ	過呼吸
3.風邪のような症状(発熱・寒気・頭痛・咳・鼻水など)はありますか？	緑	内科・かかりつけ	上気道炎

Q12 以下の項目を再確認する	はい		
1.高齢者(65歳以上)ですか？(または)(女性のみ)妊娠していますか？	白		
2.歩くことができない状態ですか？	白		→ 選択した緊急度を1つ上げる。

### 上記のすべての項目に該当しない場合（適宜医師に助言を求める）

現時点では緊急性はありません。ただし症状が悪化した場合や変わらず続く場合には、診療所や病院への受診をお勧めします。

### 口頭指導

・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、塵仕事、化学物質、動物などの刺激物質や症状悪化の可能性がある刺激物への暴露を避ける。

※黄色や緑色の場合でも、属性や移動手段に係る事項の確認を行い、適宜最適な対応をとる。必要に応じて口頭指導を実施。

#### 4 まとめ

先行団体の実績等では、#7119導入によって救急件数の減少にまでは至っておらず、事業効果を高めるためには、各手段を有機的に組み合わせた活用が必要である。具体的には、セーフティネットとなる#7119を中核に位置付け、若年層には救急受診アプリを、高齢者本人、介護者、介護予防段階の方等、幅広い世代に救急受診ガイドを普及させつつ、#7119の広報手段としても救急受診ガイドを活用すべきである。

また、グループホームやサービス付き高齢者向け住宅などの医師や看護師が常駐しない高齢者施設の職員や訪問介護職員にも介護の現場で救急要請前のワンクッションとして#7119が活用されるよう、事業所等への働きかけが必要である。

さらに、救急搬送だけにとらわれず、高齢者が安心して在宅療養できるよう「かかりつけ医」や「在宅療養あんしん病院」と連携し、地域包括ケアを推進する必要がある。

効果的な広報については、府内の救急搬送人員の6割を占める高齢者層への利用促進が最も重要であり、さらに、介護予防段階の方の#7119の活用により、健康寿命の延伸等で事業効果は更に高まると考える。

【図4-5】高齢者救急医療への対応

