

特集 8 救急体制の充実

1. 救急需要対策の推進について

救急自動車による救急出動件数は近年ほぼ一貫して増加傾向を続けており、高齢化の進展等により、今後も増大する見込みである。また、現場到着所要時間（119番通報を受けてから救急隊が現場に到着するまでに要した時間）が延伸傾向にあり、救命率に影響が生じるおそれがある。

そのため、消防庁では、これまで、地域の限られた救急車を有効に活用し、緊急性の高い症状の傷病者にできるだけ早く救急車を到着させることに加え、住民が適切なタイミングで医療機関を受診できるよう支援することを目的として「緊急度判定」の検討を進めてきた。この取組として、電話相談窓口「救急安心センター事業（#7119）」の全国展開を推進しているところであり、また、住民による緊急度判定を支援する全国版救急受診アプリ「^{きゅうすけ}Q助」を作成したところである。

（1）救急安心センター事業（#7119）の推進

ア 救急安心センター事業（#7119）の概要

救急安心センター事業（#7119）（以下「#7119」という。）は、消防と医療が連携し、救急医療相談と医療機関案内を、共通の短縮ダイヤル（#7119）で行う電話相談窓口である。

#7119に寄せられた相談は、医師・看護師・相談員が対応し、病気やけがの症状を把握して、傷病の緊急性や救急車要請の要否の助言、受診手段の案内、医療機関案内等を行っている。

平成29年10月末現在、全国10地域（北海道札幌市周辺、宮城県、埼玉県、東京都、神奈川県横浜市、大阪府内全市町村、奈良県、兵庫県神戸市、和歌山県田辺市周辺、福岡県）で事業が実施（人口カバー率36%）されている。また、今年度中に新潟県が事業を開始する予定となっている。

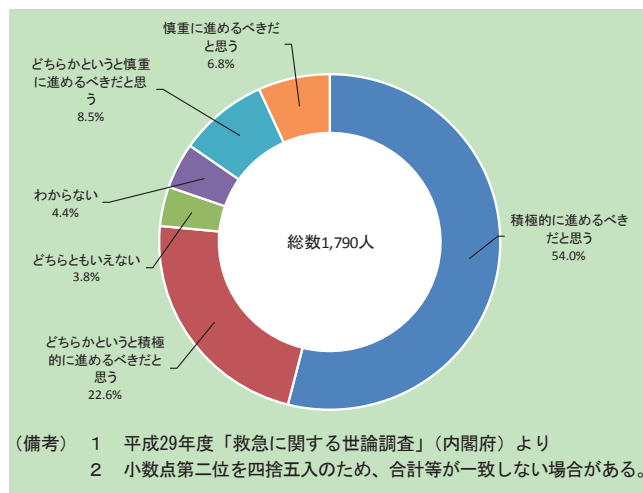
イ 事業の効果

#7119実施団体からの報告によると、消防面にお

いては、①潜在的な重症者の発見及び救護、②軽症者の搬送割合の減少、③不急の救急出動の抑制といった効果があげられている。また、医療面においては、医療機関の負担軽減などの救急医療体制の円滑化といった効果があげられている。

一方、平成29年度に内閣府が実施した「救急に関する世論調査」では、「119番通報が減り、重症な方を早く搬送できる。」「救急のときに専門家の判断を聞くことができる。」「いざというときの不安が減り、安心して生活ができる。」等の理由から、7割以上の方から#7119を推進していくべきとの回答が得られた（特集8-1図）。

特集8-1図 救急安心センター事業（#7119）推進への考え方

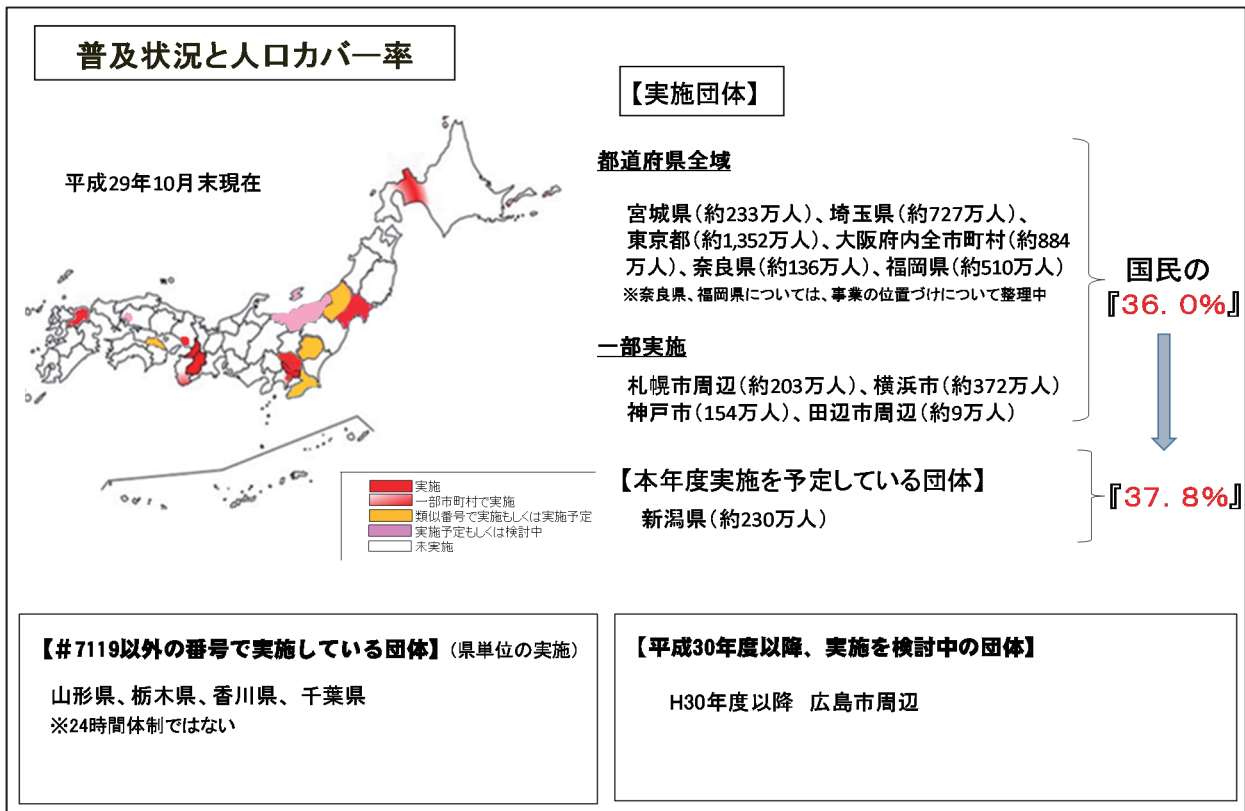


ウ 全国的な今後の取組

消防庁では、「救急安心センター事業（#7119）の更なる取組の推進について（通知）」（平成28年3月31日付け消防救第32号消防庁救急企画室長通知）により、都道府県が、管内消防本部の意向を踏まえつつ、衛生主管部局及び医療関係者等との合意形成を図るなど、#7119の導入に向け積極的に取り組むことを促している。

平成28年度は、救急ニーズの高い都道府県及び政令市を中心に、消防庁職員を全国に派遣し、個別訪問による導入の促進を実施した。平成29年5月には、「救急安心センター事業（#7119）普及促進ア

特集 8-2 図 救急安心センター事業（#7119）の普及状況と人口カバー率



ドバイザー制度」を創設し、実際に運営に携わっている自治体職員、医師及び看護師を、消防庁職員とともに各自治体に派遣して、#7119 導入のノウハウなどの幅広いアドバイスや事業実施に向けた課題解決への助言を行う取組を開始した。

限りある搬送資源を緊急性の高い事案に確実に投入するためには、救急車の適正利用を積極的に推進していくことが必要であり、引き続き本事業の全国展開を推進していく（特集 8-2 図）。

(2) 全国版救急受診アプリ「Q助」の普及

全国版救急受診アプリ「Q助」は、病気やけがの際に、住民自らが行う緊急度判定を支援し、利用できる医療機関や受診手段の情報を提供するWeb版・スマートフォン版アプリである。

消防庁は、平成29年5月から提供を開始し、併せて、各団体による住民への周知に活用してもらうため、消防庁ホームページQ助サイトに広報用チラシ及び動画を掲載している。スマートフォン版については、10月末現在、アプリのダウンロード数は約13万件となり、5月及び9月には、App StoreとGoogle Playの両方で医療部門月間ダウンロード数第1位を獲得している。

Q助では、急な病気やけがをしたとき、画面上に表示される選択肢から、傷病者に該当する症状を選

択していくことで、緊急度に応じた対応が、緊急性をイメージした色とともに表示される仕組みとなっている。具体的には、赤：「いますぐ救急車を呼びましょう」、黄：「できるだけ早めに医療機関を受診しましょう」、緑：「緊急ではありませんが医療機関を受診しましょう」、白：「引き続き、注意して様子を見てください」のいずれかが表示される（特集8-3図）。

スマートフォン版は、赤の場合には、そのまま119番通報ができる。また、自力で受診する場合の便宜のため、医療機関の検索（厚生労働省の「医療情報ネット」にリンク）、受診手段の検索（一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会の「全国タクシーガイド」にリンク）が行えるようになっている（特集 8-4 図）。

消防庁では、引き続き、住民に対して緊急度判定の概念について、普及コンテンツを用いた啓発を行うとともに、Q助の普及を進めていく（特集8-5図、特集8-6図）。

(参考URL : https://www.fdma.go.jp/neuter/topics/filedList9_6/kyukyu_app.html)

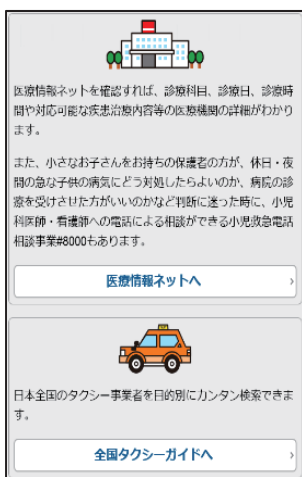
2. 応急手当の普及啓発の促進

現場到着所要時間は、平成28年中の平均では8.5分となっており、この間にバイスタンダー（救急現

特集 8-3 図 Q助画面



特集 8-4 図 Q助からのリンク（医療機関ネット及び全国タクシーガイド）



特集 8-5 図 Q助広報用チラシ



特集 8-6 図 Q助広報用動画の一場面



場に居合わせた人) による応急手当が適切に実施されることで、大きな救命効果が期待される。このため、一般市民の間に応急手当の知識と技術が広く普及するよう、より一層取り組んでいくことが重要である (特集 8-7 図)。

(1) 一般市民向け応急手当 WEB 講習 (e-ラーニング) による普及啓発の促進

住民に対する応急手当の普及啓発の促進については、平成 5 年 3 月に策定された「応急手当の普及啓発活動の推進に関する実施要綱」に基づき、講習を実施してきた。平成 23 年 8 月、受講機会の拡大により、応急手当のできるバイスタンダーを一人でも多

く育成するため、消防庁は、一般市民向け応急手当WEB講習（eラーニング）（以下「eラーニング」という。）を開発し、座学と実技を分割した救命講習を新設している。

eラーニングでは、パソコン、タブレット、スマートフォン等を利用して、好きな時間に応急手当の基礎知識を学ぶことができ、最後のテストに合格すると「受講証明書」が発行される。短縮講習を行う消防本部では、救命講習受講の際に、この受講証明書を持参すると座学講習が免除され、実技のみの短縮講習を受講すれば救命講習を修了したものと認定されるなど、受講機会の拡大が図られている。

eラーニングは、一部の消防本部がホームページなどで公開していたが、全国で利用できるよう、平成29年3月から消防庁ホームページで一括管理し、全国からアクセスすることが可能となった（特集8-8図）。

平成29年度は、eラーニングの活用状況についてアンケート調査によって現状を把握するとともに、フォローアップ調査において助言を行うことで、eラーニングの活用を推進している。

（2）通信指令員による口頭指導の推進

通信指令員（以下「指令員」という。）は、119番通報を受け、通報内容から必要な情報を聴取し、口

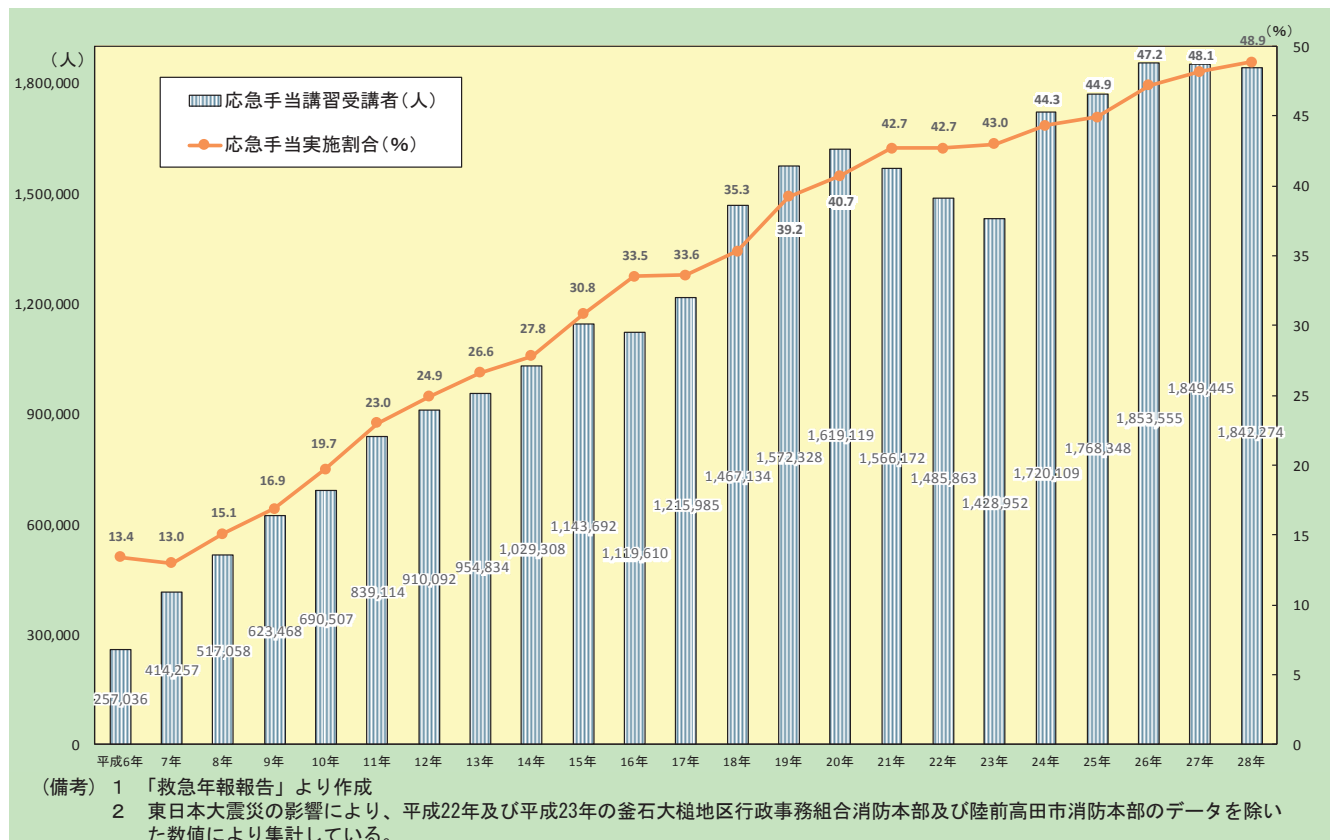
頭指導（救急要請受信時に、消防機関が救急現場付近にいる者に、電話等により応急手当の協力を要請し、口頭で応急手当の指導を行うこと）を行うなどの役割を担っている。

平成27年10月、日本蘇生協議会（Japan Resuscitation Council:JRC）により、JRC蘇生ガイドライン2015が示され、その中で、指令員が、通報内容から早期に心停止を認識し、口頭指導を行うことの重要性が強調された。

このため、消防庁では、「口頭指導に関する実施基準の一部改正について（通知）」（平成28年4月25日付け消防救第36号消防庁次長通知）により、指令員による口頭指導の向上のため、地域メディカルコントロール協議会による口頭指導についてのプロトコルの確認と事後検証を行うよう促している。また、平成29年3月には、「通信指令員の救急に係る教育テキスト」を更新し、消防庁ホームページで公開することで、指令員の救急に係る教育を推進しているところである（特集8-9図）。

平成29年度は、通信指令センターに対し、口頭指導の先進的な取組についてのアンケート及びヒアリングを行い、その有効性について検討した上で、有効な事例を全国に紹介し口頭指導の促進を図ることとしている。

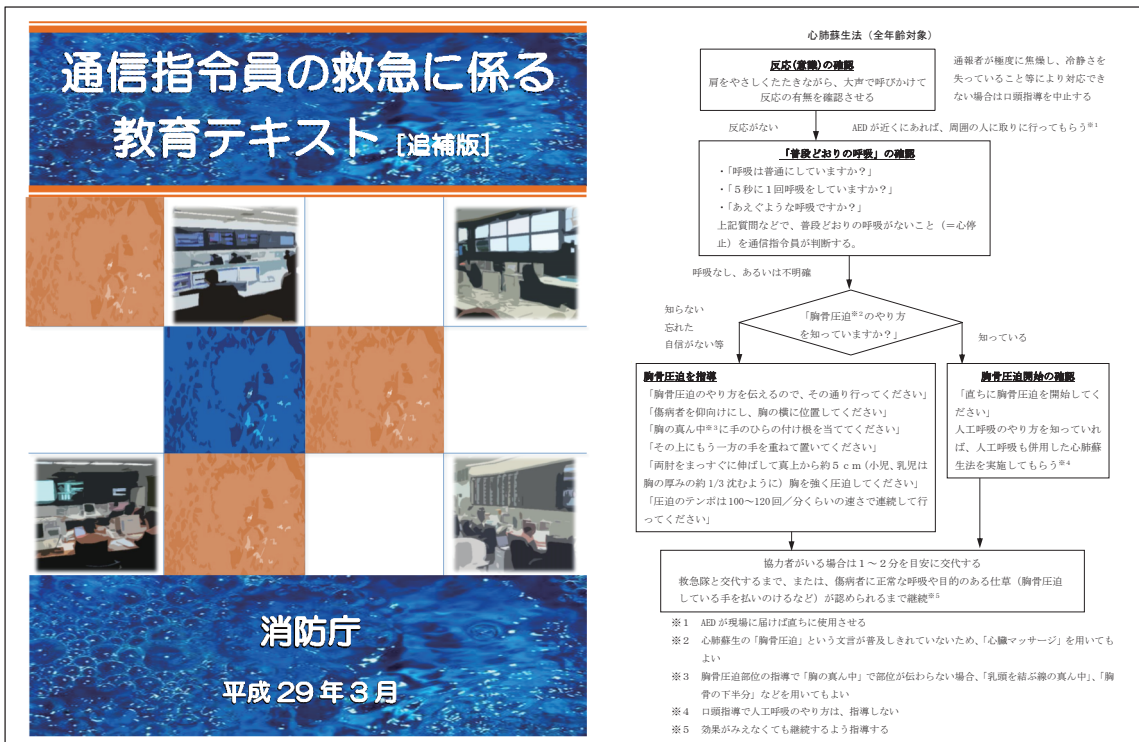
特集8-7図 応急手当講習受講者数と心肺停止傷病者への応急手当実施率の推移



特集 8-8 図 一般市民向け応急手当 WEB 講習 (e-ラーニング)



特集 8-9 図 通信指令員の救急に係る教育テキスト[追補版]



3. 訪日外国人への救急対応

近年の訪日外国人観光客の増加に伴い、救急業務における、多言語対応がより一層必要となっている。特に、2020年には東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されることから、訪日外国人観光客がさらに増加することが予想されている。このことから、救急車の利用方法や熱中症の予防・対処法などの外国人への情報発信をはじめ、実際の救急現場での、外国人に対する円滑なコミュニケーション

が求められている。

これらへの対応として、「電話通訳センターを介した三者間同時通訳による119番多言語対応」、「救急ボイストラ」の開発、「外国人向け救急車利用ガイド」の作成を行っており、全国の消防本部での活用を促進している。今後も訪日外国人が安心して救急車を利用できる環境になるよう取組を進めていく。

(1) 電話通訳センターを介した三者間同時通訳による119番多言語対応

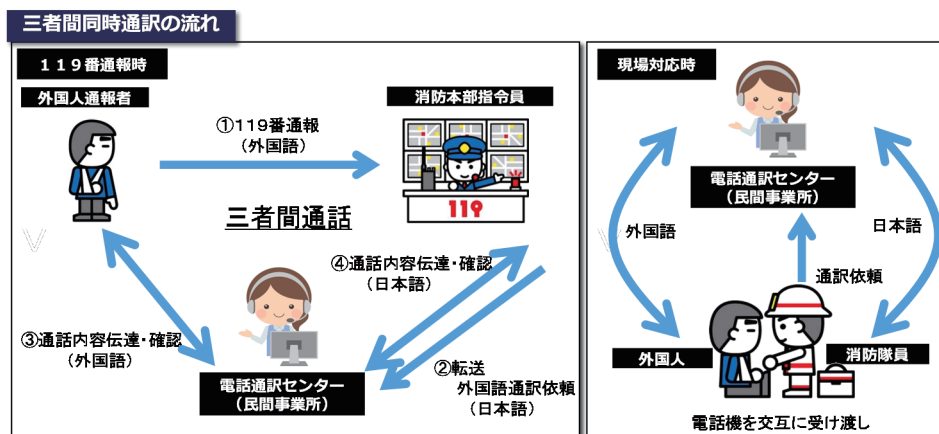
電話通訳センターを介した三者間同時通訳による119番多言語対応は、外国人からの119番通報時、外国人のいる救急現場での活動時等において、迅速かつ的確に対応するため、電話通訳センターを介して、24時間365日主要な言語で対応するものである。

消防庁は、「電話通訳センターを介した三者間同時通訳による多言語対応の推進について（通知）」（平成29年1月25日付け消防消第8号消防庁消防・救急課長通知）を各消防本部に通知し、都道府県内消防本部による共同契約、都道府県等が既に契約して

いる電話通訳センターの利用などによる、119番通報時等における多言語対応の推進を図っているところである。

平成29年8月現在、732本部中163本部（約22.2%）が導入済みである。消防庁では、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会までに、訪日外国人観光客を含む外国人が、日本全国どこから119番通報しても、言語の支障なく消防・救急のサービスを受けられるよう、全消防本部で導入されることを目指している（特集8-10図）。

特集8-10図 三者間同時通訳の流れ



(2) 救急ボイストラ

救急ボイストラは、国立研究開発法人情報通信研究機構（以下「NICT」という。）が開発した多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」をベースに、

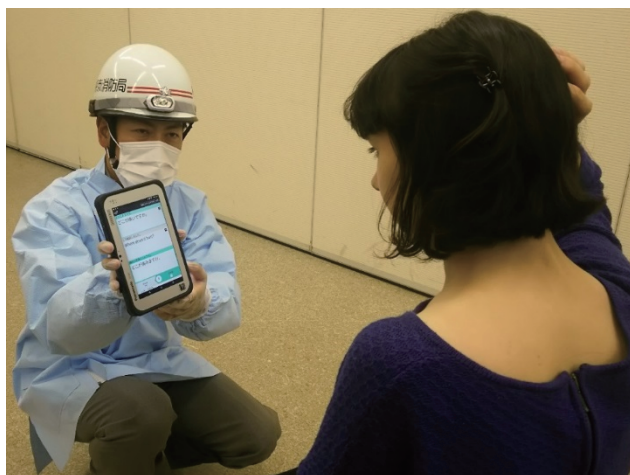
消防庁消防研究センターとNICTが、救急隊用に開発した多言語音声翻訳アプリである。

救急ボイストラは、通常の声翻訳機能に加えて、救急現場で使用頻度が高い会話内容を「定型文」と

特集8-11図 救急ボイストラ画面



特集8-12図 救急ボイストラ活用風景



して登録しており、外国語による音声と画面の文字による円滑なコミュニケーションを図ることが可能である。

また、話した言葉が文字として表記されるため、聴覚障害者などとのコミュニケーションにも活用できる（特集8-11図）。

対応言語は、英語、中国語（繁・簡）、韓国語、タイ語、フランス語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語、ミャンマー語、ロシア語、マレー語、ドイツ語、ネパール語、ブラジルポルトガル語となっている。

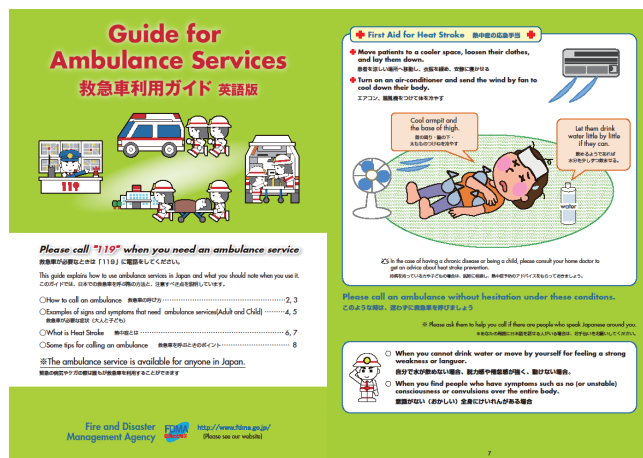
平成29年4月から各消防本部への提供を開始し、10月現在、全国732消防本部のうち219消防本部が使用を開始している（約29.9%）。

Androidを搭載した通信可能なスマートフォンやタブレットでの利用が可能であり、iOS版については、平成29年度中に利用が可能になる予定である。今後とも、全国の消防本部における積極的な活用を促していく。

ランス語、イタリア語が加わった。それぞれのガイドに日本語を併記しているため、日本人から外国の方への説明も可能である。

消防庁は、各都道府県及び各消防本部等での配布や各団体広報媒体でのリンク掲載等による、住民や観光客への積極的な周知を、各都道府県及び各消防本部に依頼しているところであり、今後とも、周知を図っていくこととしている。

特集8-13図 救急車利用ガイド（英語版）



（3）救急車利用ガイドの多言語化

消防庁は、平成28年3月、日本での救急車の利用方法等を訪日外国人に周知するため、訪日外国人のための「救急車利用ガイド（英語版）」を作成し、消防庁ホームページに掲載した（特集8-13図）。

救急車利用ガイドには、①救急車の利用方法、119番通報時に通信指令員に伝えるべきこと、②すぐに119番通報すべき重大な病気やけが、③熱中症予防や応急手当のポイント、④救急車を利用する際のポイントなどが掲載されている。

対応言語は、これまで英語のみであったが、平成29年3月から中国語（繁・簡）、韓国語、タイ語、フ

