

令和 6 年
救急安心センターおおさか年報

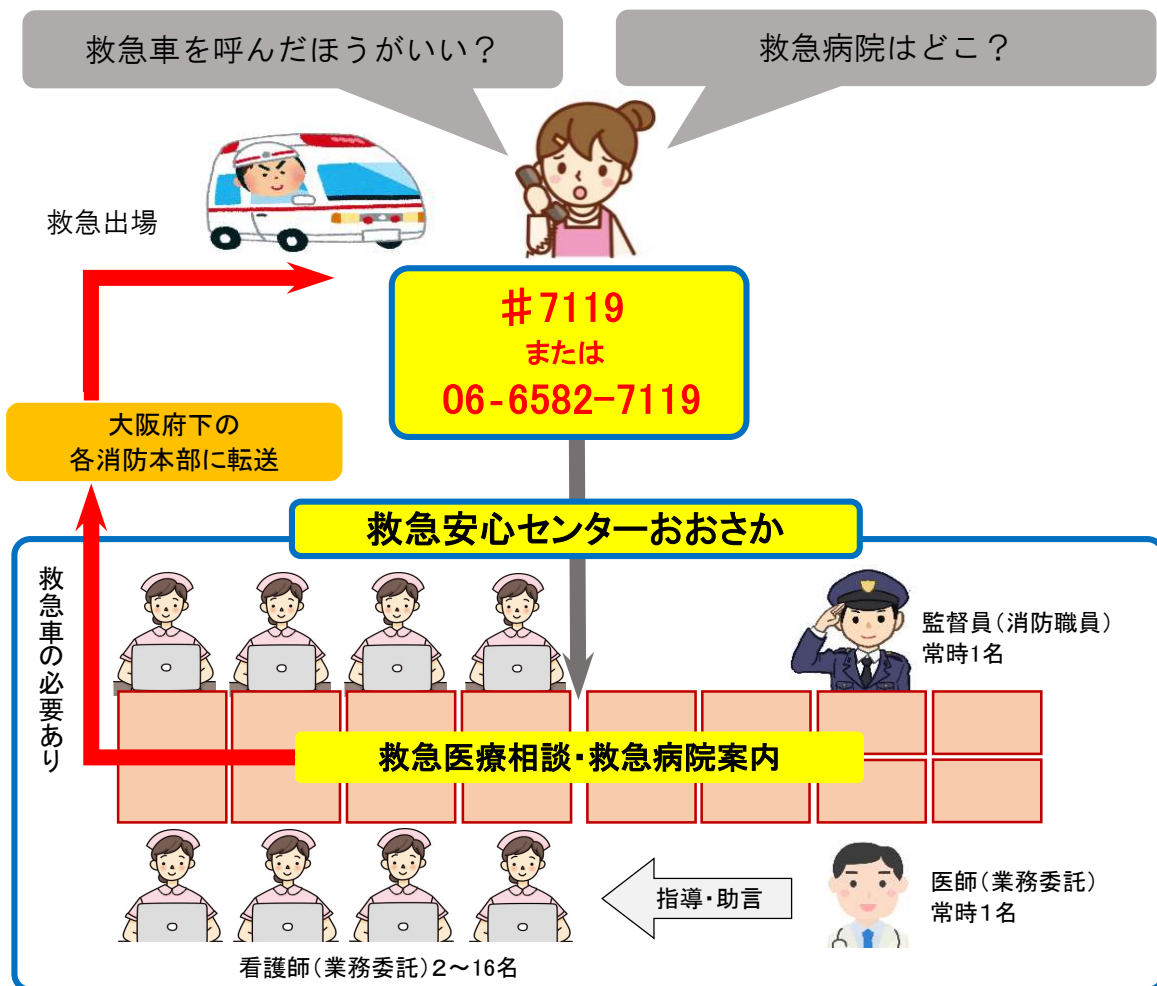
救急安心センターおおさか運営委員会

〔事務局：大阪市消防局〕

はじめに

救急安心センターおおさかは、突然の病気やケガで、救急車を呼んだ方がいいのか？病院に行った方がいいのか？近くの救急病院はどこ？応急手当の方法は？など、判断に迷ったときにアドバイスを受けることができる電話相談窓口として、平成21年10月1日から大阪市消防局内に開設し、平成22年12月1日以降は、大阪府内全市町村の共同運営によって対象地域を大阪府内全域に拡大しました。

救急安心センターおおさかでは、専用電話回線（#7119または06-6582-7119）により、大阪府域住民からの救急医療相談及び医療機関等の問合せに、開設以来、相談員及び看護師が医師の支援体制のもと、24時間365日体制で対応してきましたが、年々増加する救急医療相談に適切に対応するため、令和2年4月からはすべての着信に看護師が直接対応する体制に改めました。それにより相談時間が短縮され、緊急性の高い症状の傷病者にできるだけ早く救急車が到着できるようにすることに加え、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によって、自覚症状の乏しい潜在する重症者を救護し、一人でも多くの住民に安全・安心を提供しています。



目次

(数表)

○受付種別別件数	1
○開設時からの推移	1
○市町村別受付種別別件数	2
○月別受付種別別件数	3
○曜日別着信件数（1日あたり）	3
○日別着信件数	3
○時間別着信件数（1日あたり）	4
○医療機関案内科目別案内数	4
○年齢区分別救急医療相談件数	4
○救急医療相談者構成	4
○救急医療相談対象者性別	4
○症候別プロトコル使用件数	5
○プロトコル判定結果と平均相談時間	5
○市町村別医療機関案内科目別案内数	6
○大阪市内行政区別受付種別別件数	7
○救急出場した対象者の傷病程度（大阪市内）	7

(図表)

●着信状況	8
●開設時からの推移	8
●月別着信件数及び受付種別割合	9
●曜日別着信件数（1日あたり）及び受付種別割合	9
●時間別着信件数（1日あたり）	9
●医療機関案内科目別案内数	10
●年齢区分別救急医療相談件数	10
●救急医療相談者構成	11
●救急医療相談対象者性別	11
●プロトコル判定区分別件数	11
●救急出場した対象者の傷病程度（大阪市内）	11

令和6年 救急安心センターおおさか年報

○受付種別別件数

(単位:件)

着信件数	医療機関案内	救急医療相談	救急車の必要あり	その他
347,726	103,043	210,955	24,485	33,728

○開設時からの推移

(単位:件)

	受付件数	医療機関案内	救急医療相談	救急車の必要あり	その他
平成21年	42,259	24,543	14,193	961	3,523
平成22年	176,061	94,659	65,030	2,725	16,372
平成23年	237,505	119,543	90,877	3,270	27,085
平成24年	240,250	120,599	91,878	3,190	27,773
平成25年	247,488	124,426	94,323	3,616	28,739
平成26年	252,530	128,168	97,373	3,798	26,989
平成27年	261,523	129,308	104,385	4,529	27,830
平成28年	256,527	123,630	106,530	5,016	26,367
平成29年	253,252	120,672	108,311	4,891	24,269
平成30年	271,281	126,065	118,219	4,973	26,997
令和元年	284,665	123,401	133,684	5,507	27,580
令和2年	242,473	96,291	124,098	8,205	22,084
令和3年	252,332	99,807	128,974	8,516	23,551
令和4年	317,498	134,501	143,837	9,946	39,160
令和5年	325,419	118,916	170,631	16,823	35,872
令和6年	347,726	103,043	210,955	24,485	33,728

・平成21年は10月～12月の3か月間で、大阪市内のみの件数

・平成22年は1月～3月は大阪市内のみ、4月～11月は大阪府内16市、12月からは大阪府内全市町村での件数

○市町村別受付種別別件数

(単位：件)

	着信件数	医療機関案内	救急医療相談	救急車の必要あり	その他
大阪市	116,461	38,452	73,475	9,313	4,534
堺市	32,311	10,532	20,497	2,267	1,282
岸和田市	4,431	1,181	3,059	341	191
豊中市	17,519	4,559	12,166	1,408	794
池田市	3,185	740	2,324	254	121
吹田市	14,647	3,944	10,172	1,185	531
泉大津市	2,468	869	1,521	155	78
高槻市	8,706	1,531	6,770	835	405
貝塚市	1,707	565	1,077	109	65
守口市	4,596	1,432	2,984	366	180
枚方市	9,846	2,745	6,707	792	394
茨木市	10,787	3,200	7,267	809	320
八尾市	8,369	2,412	5,621	581	336
泉佐野市	3,115	1,011	1,990	223	114
富田林市	2,801	835	1,889	200	77
寝屋川市	8,072	2,761	5,008	570	303
河内長野市	2,810	904	1,809	207	97
松原市	3,847	1,315	2,391	274	141
大東市	3,922	1,323	2,466	265	133
和泉市	7,257	2,790	4,255	373	212
箕面市	4,544	962	3,320	360	262
柏原市	2,569	584	1,798	143	187
羽曳野市	3,657	1,311	2,212	249	134
門真市	3,354	1,061	2,148	280	145
摂津市	3,520	1,208	2,194	244	118
高石市	2,226	801	1,348	129	77
藤井寺市	2,188	770	1,332	142	86
東大阪市	22,569	8,341	13,176	1,521	1,052
泉南市	1,309	385	877	100	47
四條畷市	1,645	538	1,052	115	55
交野市	2,376	779	1,528	167	69
大阪狭山市	1,955	724	1,169	127	62
阪南市	1,046	292	704	82	50
島本町	557	81	456	50	20
豊能町	498	112	366	43	20
能勢町	189	40	145	19	4
忠岡町	333	88	232	26	13
熊取町	977	312	633	57	32
田尻町	203	61	138	17	4
岬町	242	64	169	14	9
太子町	307	112	186	17	9
河南町	457	147	289	40	21
千早赤阪村	115	24	89	16	2
他府県	3,535	623	1,733	0	1,179
特定できず	20,498	522	213	0	19,763
合計	347,726	103,043	210,955	24,485	33,728

○月別受付種別別件数

(単位：件)

	着信件数	医療機関案内	救急医療相談	救急車の必要あり		その他
1月	31,483	11,999	16,293	1,637		3,191
2月	27,496	9,446	15,325	1,727		2,725
3月	25,955	7,383	16,045	1,956		2,527
4月	26,076	7,131	16,536	2,109		2,409
5月	29,150	8,829	17,647	2,204		2,674
6月	27,347	7,597	17,158	2,047		2,592
7月	32,307	7,907	21,261	2,567		3,139
8月	31,806	9,029	19,756	2,287		3,021
9月	27,192	7,363	17,051	1,996		2,778
10月	26,034	6,889	16,509	1,893		2,636
11月	25,414	6,992	15,873	1,737		2,549
12月	37,466	12,478	21,501	2,325		3,487
合計	347,726	103,043	210,955	24,485		33,728

○曜日別着信件数(1日あたり)

(単位：件)

日・祝	月	火	水	木	金	土	全日
1,492.9	772.2	783.5	767.6	789.9	695.6	1,144.9	950.1

○日別着信件数

(単位：件)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1日	1,338	769	596	683	688	1,118	720	883	1,198	659	621	1,312
2日	1,978	635	1,002	691	873	1,350	678	782	641	667	978	684
3日	1,730	1,088	1,301	713	1,835	748	799	1,167	593	731	1,459	651
4日	1,408	1,466	709	722	2,022	702	834	1,461	724	628	1,460	724
5日	790	764	595	575	1,786	724	828	836	717	1,128	659	687
6日	1,160	664	681	1,033	1,677	761	1,214	798	630	1,396	656	662
7日	1,604	728	666	1,346	771	661	1,573	792	1,036	681	680	1,115
8日	1,692	784	609	658	686	1,145	878	812	1,262	655	644	1,457
9日	753	752	1,084	618	668	1,344	861	721	728	691	1,008	741
10日	768	1,273	1,269	686	655	733	881	1,343	672	637	1,255	771
11日	793	1,683	654	693	1,087	707	856	1,825	660	658	688	738
12日	664	1,851	629	630	1,266	745	782	1,910	731	1,107	677	798
13日	1,079	817	655	1,117	648	754	1,376	1,574	645	1,538	647	760
14日	1,380	829	690	1,309	689	709	1,905	1,552	1,120	1,415	677	1,328
15日	734	827	653	647	641	1,182	1,906	1,341	1,602	719	627	1,640
16日	697	707	1,033	650	702	1,486	882	1,061	1,503	716	1,080	851
17日	734	1,187	1,298	712	669	829	825	1,237	737	684	1,243	823
18日	778	1,446	676	785	1,100	724	897	1,347	785	628	687	884
19日	676	725	716	725	1,206	790	873	742	696	1,008	611	964
20日	1,017	663	1,322	1,139	646	797	1,349	701	642	1,250	665	912
21日	1,412	704	721	1,235	673	629	1,617	783	1,185	644	734	1,559
22日	761	785	590	695	689	1,192	892	782	1,492	729	632	2,208
23日	699	1,345	965	670	765	1,333	871	679	1,494	709	1,548	1,030
24日	724	1,099	1,231	698	722	718	881	1,053	732	729	1,212	982
25日	827	1,252	648	690	1,166	711	943	1,303	682	648	689	1,003
26日	671	619	576	676	1,367	729	881	691	742	1,053	611	1,233
27日	1,083	621	649	1,079	760	790	1,251	686	641	1,330	614	1,023
28日	1,270	684	726	1,745	663	662	1,538	685	1,039	682	707	1,837
29日	756	729	666	1,668	680	1,204	840	702	1,248	566	609	2,806
30日	743		1,048	788	704	1,370	798	597	615	677	1,036	2,661
31日	764		1,297		646		878	960		671		2,622
合計	31,483	27,496	25,955	26,076	29,150	27,347	32,307	31,806	27,192	26,034	25,414	37,466
1日あたり	1,015.6	948.1	837.3	869.2	940.3	911.6	1,042.2	1,026.0	906.4	839.8	847.1	1,208.6

○時間別着信件数(1日あたり)

(単位：件／1時間)

深夜帯 (0:00～9:00)	21.4	昼間帯 (9:00～17:00)	43.9	夜間帯 (17:00～24:00)	58.1	全時間帯 (0:00～24:00)	39.6
0～1時	27.0	9～10時	44.0	17～18時	61.9		
1～2時	20.1	10～11時	39.2	18～19時	68.9		
2～3時	17.7	11～12時	36.6	19～20時	72.1		
3～4時	15.4	12～13時	42.5	20～21時	65.0		
4～5時	14.0	13～14時	45.9	21～22時	56.0		
5～6時	14.5	14～15時	46.2	22～23時	48.3		
6～7時	18.6	15～16時	45.5	23～24時	34.3		
7～8時	26.8	16～17時	51.1				
8～9時	38.2						

○医療機関案内科目別案内数

(単位：件)

内科系	(内科・循環器・呼吸器・消化器・神経内科)	133,600
外科系	(外科・心外・呼外・消外・脳外・整形・形成)	129,119
小児科	(小児・小児外・新生児)	55,387
産・婦人科	(産科・婦人科)	4,904
泌尿器科		6,559
皮膚科		7,717
眼科		5,568
耳鼻咽喉科		10,865
口腔外科		3,657
精神科		33
歯科		1,821
患者等搬送事業者		73
その他	(救命・重度熱傷・特殊等)	16
合計		359,319

・医療機関を案内した合計数(救急医療相談後の医療機関案内を含む)

・1件の問い合わせで複数科目を案内した場合はそれぞれで計上

○年齢区分別救急医療相談件数

(単位：件)

小児		成人		高齢者		合計	
0～14歳	65,668	15～64歳	94,428	65歳以上	49,057		210,955
0歳	13,080	15～19歳	7,779	65～69歳	5,734	不明	1,802
1歳	11,892	20～24歳	11,923	70～74歳	8,345		
2歳	7,516	25～29歳	12,445	75～79歳	11,050		
3歳	5,940	30～34歳	10,792	80～84歳	11,528		
4歳	4,678	35～39歳	9,175	85～89歳	7,892		
5歳	3,719	40～44歳	8,270	90～94歳	3,594		
6歳	3,159	45～49歳	8,050	95～99歳	818		
7歳	2,813	50～54歳	10,355	100歳以上	96		
8歳	2,460	55～59歳	8,833				
9歳	2,123	60～64歳	6,806				
10歳	1,989						
11歳	1,623						
12歳	1,593						
13歳	1,527						
14歳	1,556						

○救急医療相談者構成

(単位：件)

本人	79,538
家族	122,718
その他	8,321
不明	378
合計	210,955

○救急医療相談対象者性別

(単位：件)

男性	95,527
女性	114,064
不明	1,364
合計	210,955

○症候別プロトコル使用件数

(単位：件)

成人用		成人及び小児共通			
呼吸困難	9,311	動悸	3,459	上肢の問題	2,936
喘鳴	269	意識障害	3,897	脚(鼠径部～下腿)	3,884
喘息	797	背部痛	2,899	足(足首より先)	2,109
痙攣	981	失神	1,369	出血	573
頭痛	8,893	構音障害・声が出ない	786	裂傷	384
胸痛	7,099	感冒	3,566	打撲	397
発熱	15,306	咽頭痛	2,513	墜落・転落	285
発疹・蕁麻疹	4,227	胸やけ	248	穿通性損傷	117
腹痛	14,248	吐血・下血・血便	2,649	咬傷・虫刺症	2,775
便秘	1,553	排尿時痛	576	熱傷	2,206
下痢	2,851	排尿困難	1,272	創傷感染	465
耳痛(耳漏)	699	多尿・頻尿	255	眼の外傷	886
吐き気・嘔吐	7,163	尿の色の異常	1,096	外傷・熱傷の応急処置	0
頭部外傷	4,984	腔からの出血	1,234	耳の外傷・異物	498
小児用		性器・泌尿器(男性)	1,122	頸部・背部の外傷	453
発熱	14,847	難聴	274	体幹外傷	1,746
痙攣(ひきつけ)・震え	1,652	耳鳴り	355	四肢・顔面の外傷	10,166
咳	3,372	めまい・ふらつき	9,376	固形異物誤飲	3,382
鼻水・鼻づまり	413	しびれ・麻痺	6,453	液体異物誤飲	746
喘息・喘息様症状	421	眼科関連	3,401	ガス吸入・液体誤嚥	263
呼吸困難	1,958	鼻(外傷・鼻出血など)	2,640	医薬品過量(誤)服用	1,784
発疹	3,642	口腔内・歯痛・歯牙損傷	3,558	眼内異物	488
吐き気・嘔吐	5,429	頸部痛・肩の痛み	2,117	コンタクトレンズ関連	141
下痢	983	腰痛	4,869	鼻腔内異物	194
腹痛	3,171	乳房痛	177	魚骨咽頭異物	457
便秘	532	かゆみ	426	直腸内異物	386
便の色の異常	879	アレルギー	1,133	腔内異物	31
耳痛(耳漏)	1,155	高血圧	3,156	皮膚異物	292
頭痛	1,610	しゃっくり	210	食中毒	1,153
たばこ誤飲	378	過換気	506	熱中症	2,646
啼泣	940	不安・恐怖	448	低体温	104
食欲がない	381	不眠	478	麻疹(はしか)	0
頭部・頸部外傷	9,958	うつの訴え	142	しらみ	19

症候別項目合計

238,728

救急医療相談のプロトコル使用要領は、共通項目を聴取した後に、相談内容に応じた症候別項目へ移行するが、共通項目を終えた時点で119転送した場合など、症候別項目へ移行せずに相談を終える場合がある。

○プロトコル判定結果と平均相談時間

点数区分	件数 (件)	平均相談時間 (秒)
白 (評価点数がありません)	7,525	376.9
緑 (当日ないし、翌日以降の受診を勧めます)	22,048	375.7
黄 (6時間以内を目安に受診を勧めます)	28,511	359.3
橙 (病院案内が必要です)	90,854	379.9
赤 (救急搬送(119)が必要です)	62,017	337.3
合計	210,955	365.8

○大阪市内行政区別受付種別別件数

(単位：件)

	着信件数	医療機関案内		救急医療相談		その他
		医療機関案内	救急医療相談	救急車の必要あり	救急車の必要あり	
北区	7,409	2,458	4,712	636	239	
都島区	4,754	1,600	2,997	393	157	
福島区	2,964	813	2,045	287	106	
此花区	2,625	922	1,588	217	115	
中央区	7,722	3,075	4,380	610	267	
西区	4,965	1,783	2,988	384	194	
港区	2,760	793	1,859	224	108	
大正区	2,055	733	1,243	162	79	
天王寺区	3,936	1,367	2,440	304	129	
浪速区	4,279	1,751	2,380	338	148	
西淀川区	3,227	1,068	2,042	287	117	
淀川区	7,824	2,498	5,018	659	308	
東淀川区	6,437	1,733	4,439	569	265	
東成区	3,695	1,109	2,398	265	188	
生野区	4,660	1,658	2,826	368	176	
旭区	3,532	1,155	2,238	296	139	
城東区	6,981	2,369	4,359	497	253	
鶴見区	4,515	1,520	2,855	300	140	
阿倍野区	4,570	1,423	2,996	368	151	
住之江区	4,406	1,354	2,856	402	196	
住吉区	6,217	1,802	4,114	529	301	
東住吉区	5,042	1,606	3,268	350	168	
平野区	8,092	2,500	5,217	546	375	
西成区	3,794	1,362	2,217	322	215	
合計	116,461	38,452	73,475	9,313	4,534	

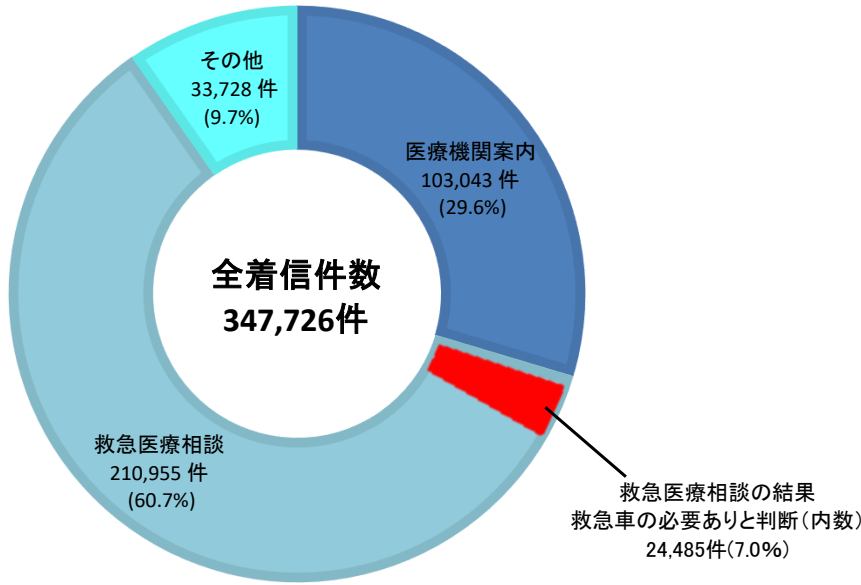
○救急出場した対象者の傷病程度(大阪市内)

(単位：件)

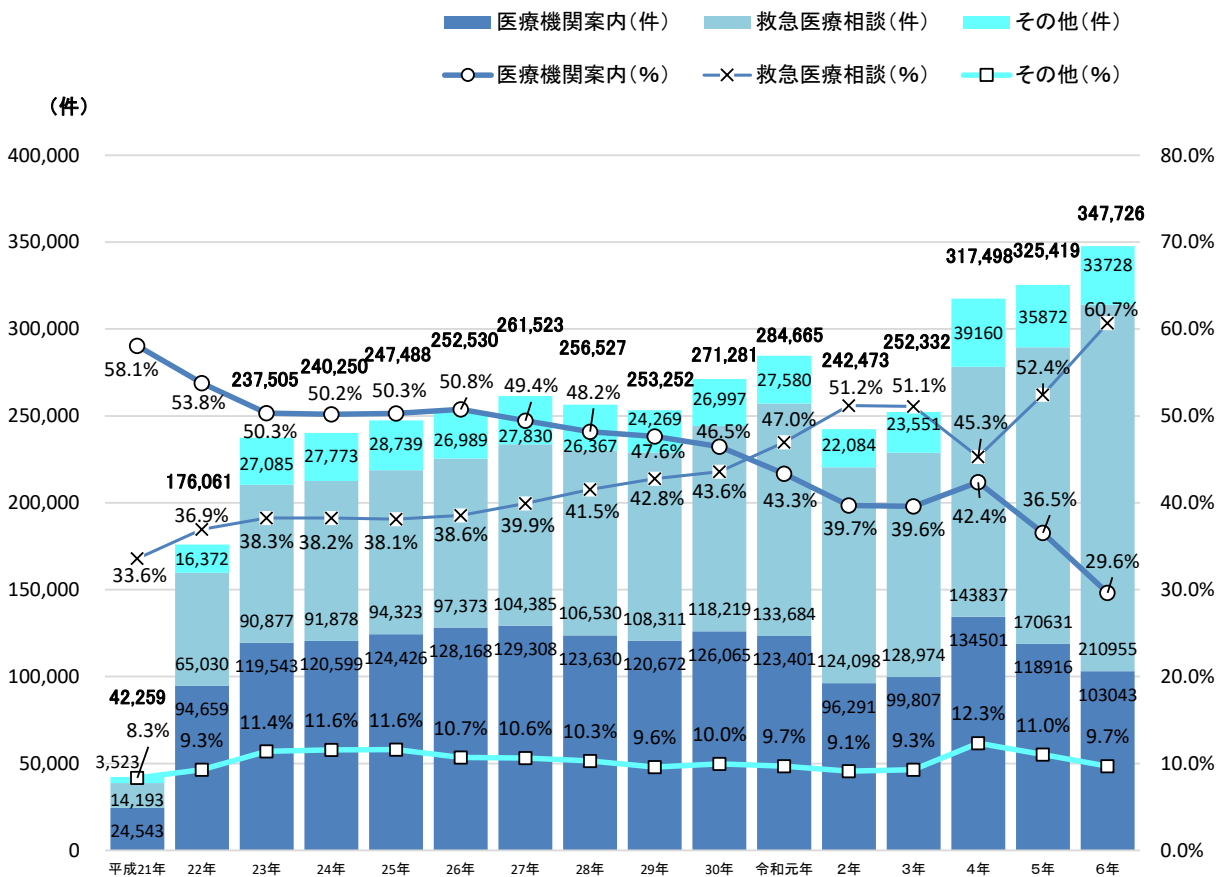
軽症	6,186
中等症	2,151
重症	8
不搬送等	779
合計	9,124

・「救急車の必要あり」のうち、119転送後に本人等が救急車の出場を辞退した件数は101件

●着信状況

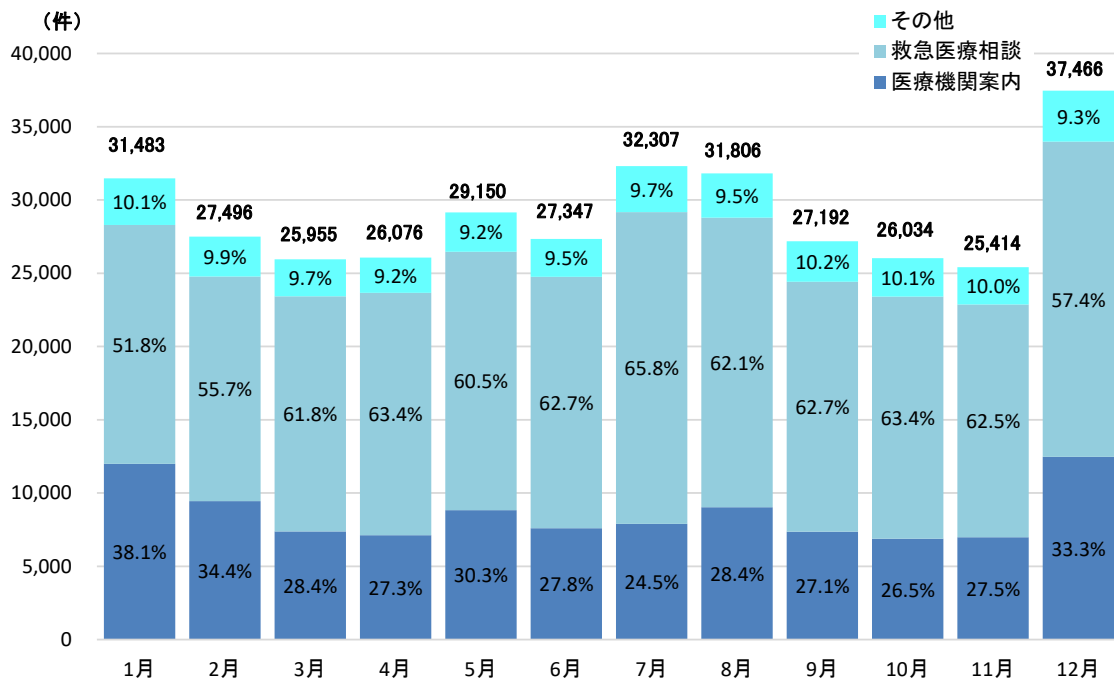


●開設時からの推移

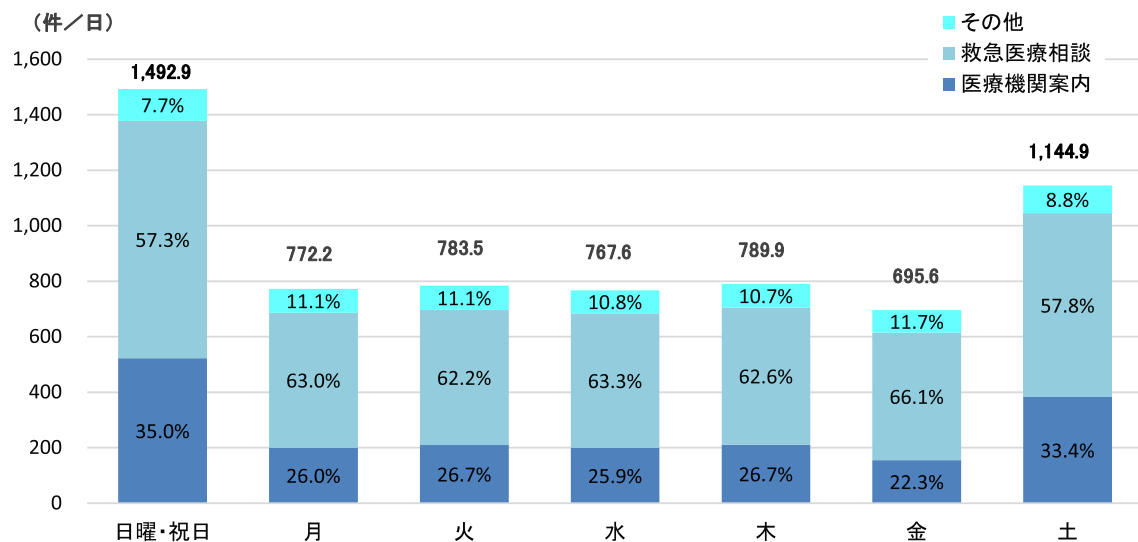


- ・平成21年は10月～12月の3か月間で、大阪市内のみの件数
- ・平成22年は1月～3月は大阪市内のみ、4月～11月は大阪府内16市、12月からは大阪府内全市町村での件数

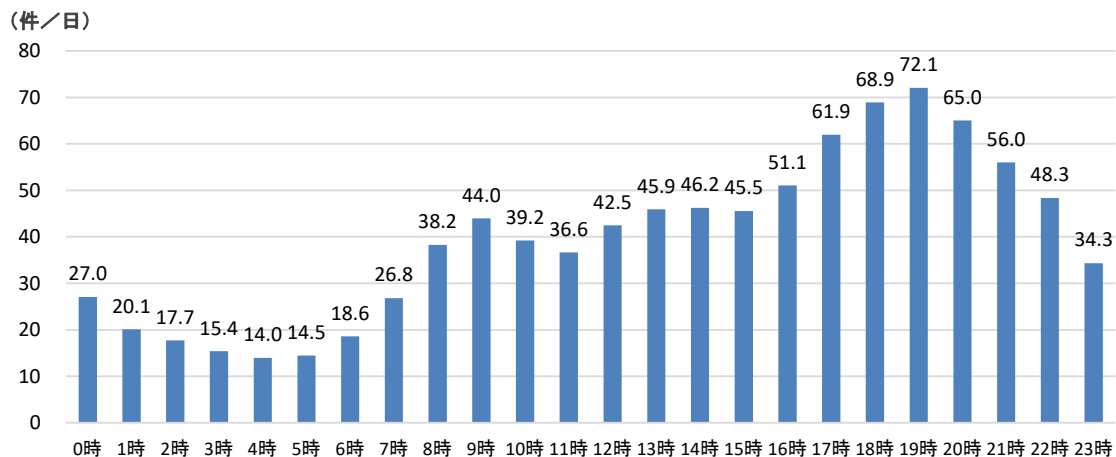
●月別着信件数及び受付種別割合



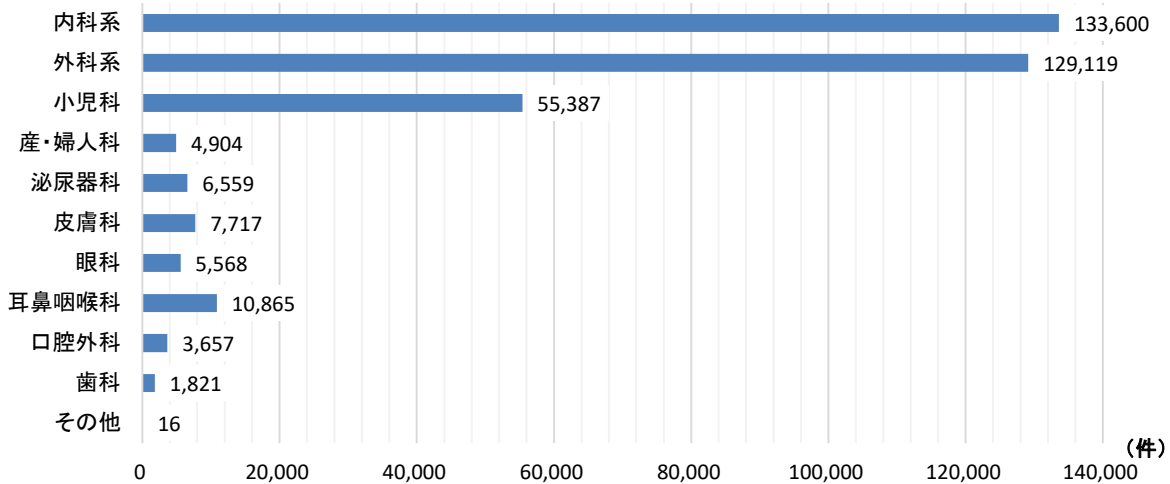
●曜日別着信件数(1日あたり)及び受付種別割合



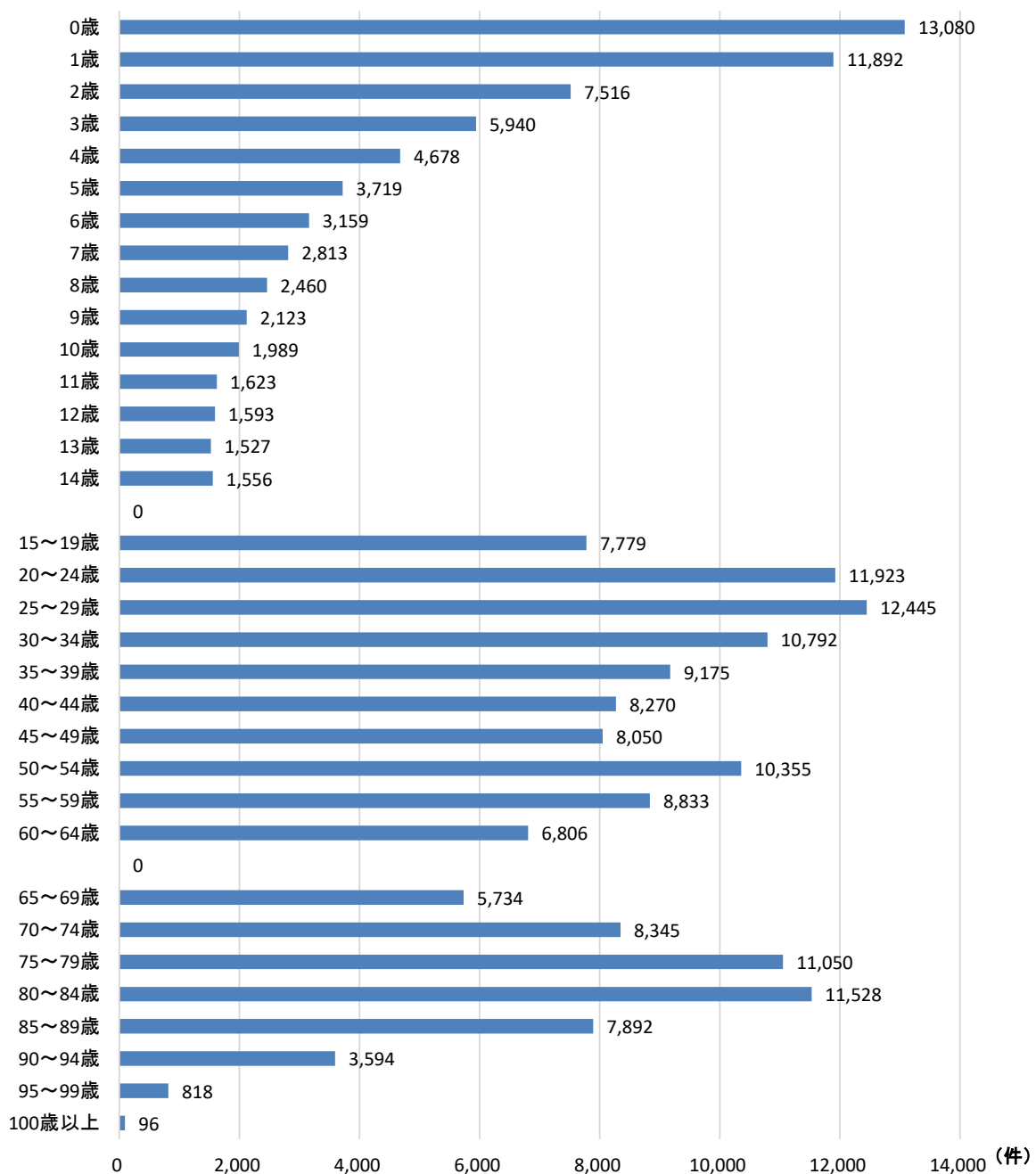
●時間別着信件数(1日あたり)



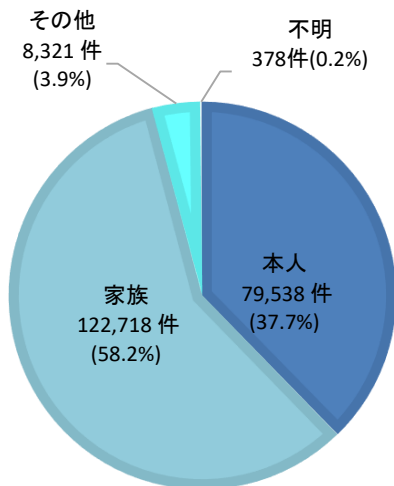
●医療機関案内科目別案内数



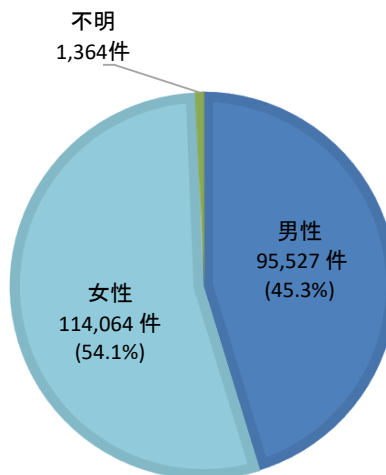
●年齢区分別救急医療相談件数



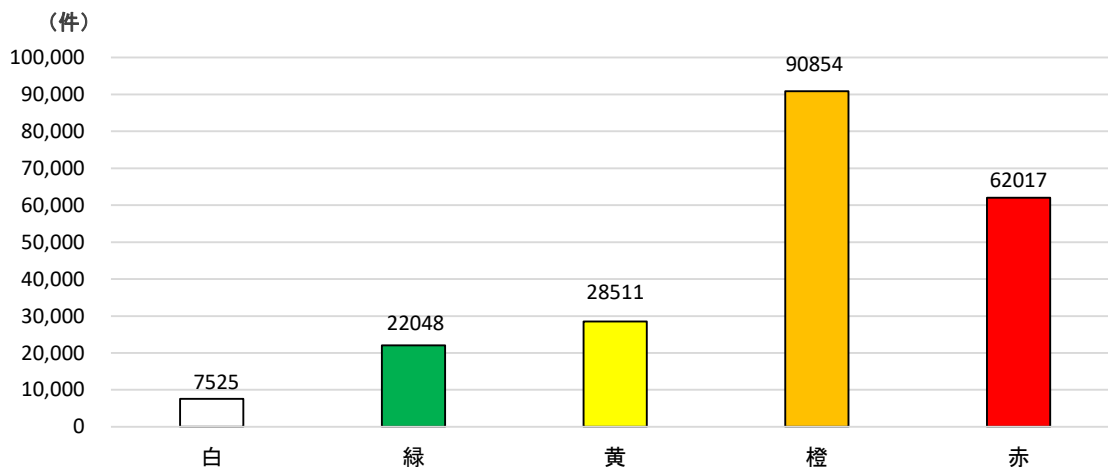
●救急医療相談者構成



●救急医療相談対象者性別



●プロトコル判定区分別件数



- 赤 (救急搬送(119)が必要です)
- 橙 (病院案内が必要です)
- 黄 (6時間以内を目安に受診を勧めます)
- 緑 (当日ないし、翌日以降の受診を勧めます)
- 白 (評価点数がありません)

●救急出場した対象者の傷病程度(大阪市内)

