

東京消防庁救急相談センター 統計資料

(令和6年版)

東京消防庁 救急部 救急医務課

令和7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）に設置運用を開始しました。

2 救急相談業務

(1) 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

(2) 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派遣される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 救急相談プロトコル

救急相談センターにおける救急相談プロトコルとは、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。

- (1) 赤カテゴリー：救急車による緊急受診
- (2) 橙カテゴリー：少なくとも1時間以内に緊急自力受診
- (3) 黄カテゴリー：6時間以内を目安に早期自力受診
- (4) 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
- (5) 青カテゴリー：経過観察

目 次

1	受付の状況		
(1)	開設時からの年間受付状況	【資料1-1】	・・・ P 1
(2)	令和6年中の受付状況について	【資料1-2】	・・・ P 2
2	救急相談の内訳	【資料2】	・・・ P 3
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】	・・・ P 4
(2)	年齢構成別 割合の推移	【資料3-2】	・・・ P 5
4	医療機関に搬送した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】	・・・ P 6
(2)	年齢構成別 割合の推移	【資料4-2】	・・・ P 7
5	1日あたりの平均受付状況		
(1)	曜日別	【資料5-1】	・・・ P 8
(2)	時間帯別（平日）	【資料5-2】	・・・ P 9
(3)	時間帯別（休日）	【資料5-3】	・・・ P 10
6	救急相談者の構成比	【資料6】	・・・ P 11
7	救急相談対象者の年齢構成	【資料7】	・・・ P 12
8	救急車搬送後の医師初診時結果	【資料8】	・・・ P 13
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】	・・・ P 14
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】	・・・ P 14

1 受付の状況

(1) 開設時（平成19年6月1日）からの年間受付状況 【資料1－1】

平成19年6月1日から令和6年12月31日までの受付状況

	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
令和6年中	485,432	148,230	330,640	63,633	21,195	6,280	282	0
累計	6,377,300	3,545,264	2,780,830	452,964	154,935	21,066	30,047	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6年中の受付状況について

【資料1-2】

東京消防庁救急相談センター受付状況について（令和6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		56,993	1,838.5	46,600	1,606.9	44,546	1,437.0	42,785	1,426.2	49,417	1,594.1	49,495	1,649.8	59,849	1,930.6	52,302	1,687.2	47,675	1,589.2	44,893	1,448.2	43,968	1,465.6	60,752	1,959.7	599,275	1637.4
受付総件数		44,393	1,432.0	37,887	1,306.4	37,604	1,213.0	34,122	1,137.4	39,755	1,282.4	38,772	1,292.4	44,114	1,423.0	42,903	1,384.0	40,221	1,340.7	38,443	1,240.1	38,081	1,269.4	49,137	1,585.1	485,432	1326.3
①医療機関案内		14,786	477.0	11,504	396.7	11,847	382.2	10,392	346.4	13,386	431.8	11,640	388.0	12,441	401.3	12,904	416.3	11,802	393.4	10,959	353.5	10,849	361.6	15,720	507.1	148,230	405.0
② 救急 相談 (*)		29,119	939.3	25,953	894.9	25,307	816.4	23,346	778.2	25,910	835.8	26,678	889.3	30,998	999.9	29,364	947.2	27,837	927.9	26,912	868.1	26,652	888.4	32,564	1,050.5	330,640	903.4
	赤	7,287	235.1	6,273	216.3	6,433	207.5	5,998	199.9	6,740	217.4	6,715	223.8	7,623	245.9	7,508	242.2	6,993	233.1	6,655	214.7	6,959	232.0	8,247	266.0	83,431	228.0
	橙	5,947	191.8	4,977	171.6	4,693	151.4	4,369	145.6	5,086	164.1	5,019	167.3	5,894	190.1	5,660	182.6	5,453	181.8	5,303	171.1	5,010	167.0	6,377	205.7	63,788	174.3
	黄	9,314	300.5	8,402	289.7	8,235	265.6	7,765	258.8	8,390	270.6	9,207	306.9	10,863	350.4	9,784	315.6	9,067	302.2	8,934	288.2	8,773	292.4	10,795	348.2	109,529	299.3
	緑	2,709	87.4	2,438	84.1	2,779	89.6	2,654	88.5	2,901	93.6	2,961	98.7	3,440	111.0	3,083	99.5	3,143	104.8	2,970	95.8	2,755	91.8	3,490	112.6	35,323	96.5
	青	1,048	33.8	1,028	35.4	384	12.4	203	6.8	199	6.4	193	6.4	286	9.2	279	9.0	224	7.5	213	6.9	216	7.2	252	8.1	4,525	12.4
	緊急度判断対象外 (未記載・不明を含む)	2,814	90.8	2,835	97.8	2,783	89.8	2,357	78.6	2,594	83.7	2,583	86.1	2,892	93.3	3,050	98.4	2,957	98.6	2,837	91.5	2,939	98.0	3,403	109.8	34,044	93.0
	③相談前救急要請	461	14.9	407	14.0	419	13.5	343	11.4	443	14.3	440	14.7	655	21.1	611	19.7	557	18.6	551	17.8	555	18.5	838	27.0	6,280	17.2
④かけ直し依頼		27	0.9	23	0.8	31	1.0	41	1.4	16	0.5	14	0.5	20	0.6	24	0.8	25	0.8	21	0.7	25	0.8	15	0.5	282	0.8
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		77.9%		81.3%		84.4%		79.8%		80.4%		78.3%		73.7%		82.0%		84.4%		85.6%		86.6%		80.9%		81.0%	

*の緊急度評価はプロトコールに従った緊急度評価

2 救急相談の内訳

【資料2】

救急相談の内訳（令和6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）	緊急度 評価	赤	5,318	171.5	4,637	159.9	4,724	152.4	4,606	153.5	5,162	166.5	5,218	173.9	5,925	191.1	5,713	184.3	5,429	181.0	5,135	165.6	5,343	178.1	6,423	207.2	63,633	173.9
		橙	5,004	161.4	4,335	149.5	4,451	143.6	4,318	143.9	4,822	155.5	4,862	162.1	5,505	177.6	5,345	172.4	5,036	167.9	4,783	154.3	4,991	166.4	5,985	193.1	59,437	162.4
		黄	57	1.8	82	2.8	59	1.9	72	2.4	71	2.3	98	3.3	116	3.7	89	2.9	103	3.4	71	2.3	93	3.1	106	3.4	1,017	2.8
		緑	11	0.4	9	0.3	7	0.2	12	0.4	8	0.3	9	0.3	10	0.3	9	0.3	11	0.4	15	0.5	8	0.3	12	0.4	121	0.3
		青	11	0.4	9	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.0	0	0.0	22	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		14,498	467.7	12,570	433.4	12,202	393.6	11,045	368.2	12,787	412.5	13,003	433.4	14,399	464.5	13,919	449.0	13,243	441.4	12,957	418.0	12,839	428.0	15,554	501.7	159,016	434.5
ひまわり等による 医療機関案内		1,428	46.1	1,299	44.8	1,112	35.9	1,026	34.2	1,187	38.3	1,250	41.7	1,636	52.8	1,571	50.7	1,390	46.3	1,264	40.8	1,322	44.1	1,824	58.8	16,309	44.6	
かかりつけ案内		3,892	125.5	3,814	131.5	3,650	117.7	3,468	115.6	3,308	106.7	3,815	127.2	4,990	161.0	4,114	132.7	3,992	133.1	3,942	127.2	3,512	117.1	4,560	147.1	47,057	128.6	
経過観察		283	9.1	284	9.8	204	6.6	248	8.3	239	7.7	237	7.9	332	10.7	320	10.3	255	8.5	248	8.0	253	8.4	303	9.8	3,206	8.8	
口 頭 指 導		8,981	289.7	7,995	275.7	7,471	241.0	5,216	173.9	2,220	71.6	1,959	65.3	1,870	60.3	1,581	51.0	1,525	50.8	1,549	50.0	1,422	47.4	1,678	54.1	43,467	118.8	
他 機 関 案 内			272	8.8	222	7.7	209	6.7	182	6.1	203	6.5	226	7.5	212	6.8	226	7.3	227	7.6	224	7.2	219	7.3	200	6.5	2,622	7.2
	ひまわり （保健医療福祉相 談・外国語）		40	1.3	19	0.7	27	0.9	36	1.2	38	1.2	34	1.1	34	1.1	29	0.9	40	1.3	41	1.3	42	1.4	28	0.9	408	1.1
	母と子の 健康相談室		0	0.0	1	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	1	0.0
	精神科救急 医療情報センター		57	1.8	70	2.4	71	2.3	70	2.3	64	2.1	82	2.7	66	2.1	79	2.5	71	2.4	72	2.3	72	2.4	54	1.7	828	2.3
	中 毒 110 番		3	0.1	7	0.2	0	0.0	0	0.0	3	0.1	3	0.1	4	0.1	3	0.1	1	0.0	2	0.1	3	0.1	3	0.1	32	0.1
	そ の 他（※2）		172	5.5	125	4.3	111	3.6	76	2.5	98	3.2	107	3.6	108	3.5	115	3.7	115	3.8	109	3.5	102	3.4	115	3.7	1,353	3.7
相談者による途中中断等		309	10.0	295	10.2	307	9.9	222	7.4	306	9.9	310	10.3	400	12.9	365	11.8	373	12.4	332	10.7	316	10.5	341	11.0	3,876	10.6	
そ の 他（※3）		2,247	72.5	1,921	66.2	2,017	65.1	1,823	60.8	1,958	63.2	1,823	60.8	2,185	70.5	2,188	70.6	2,034	67.8	1,873	60.4	2,005	66.8	2,255	72.7	24,329	66.5	

※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。

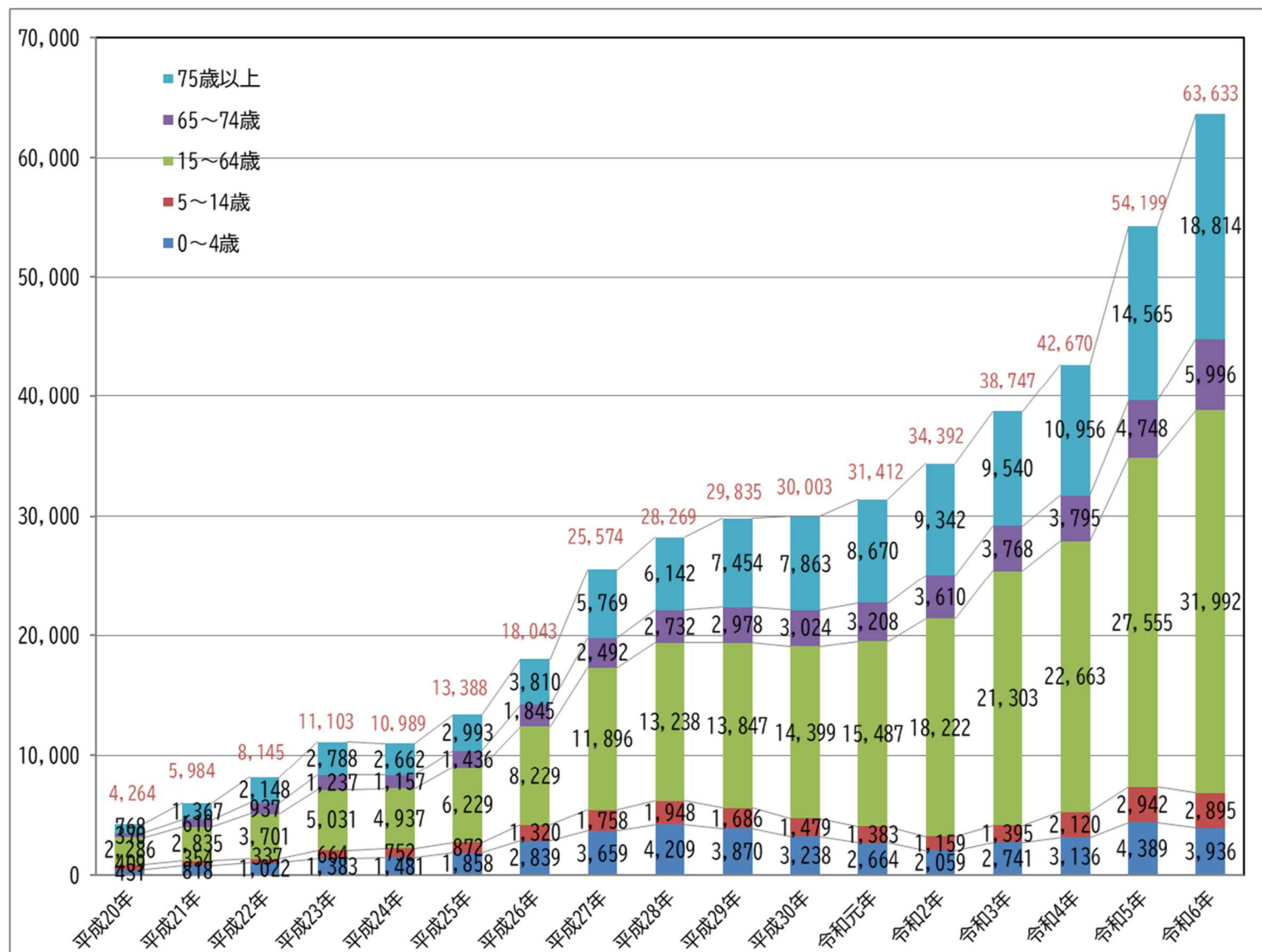
※3 相談の結果、自力で119番、自力で受診又は自力で民間救急を利用等に分類されるもの。

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】

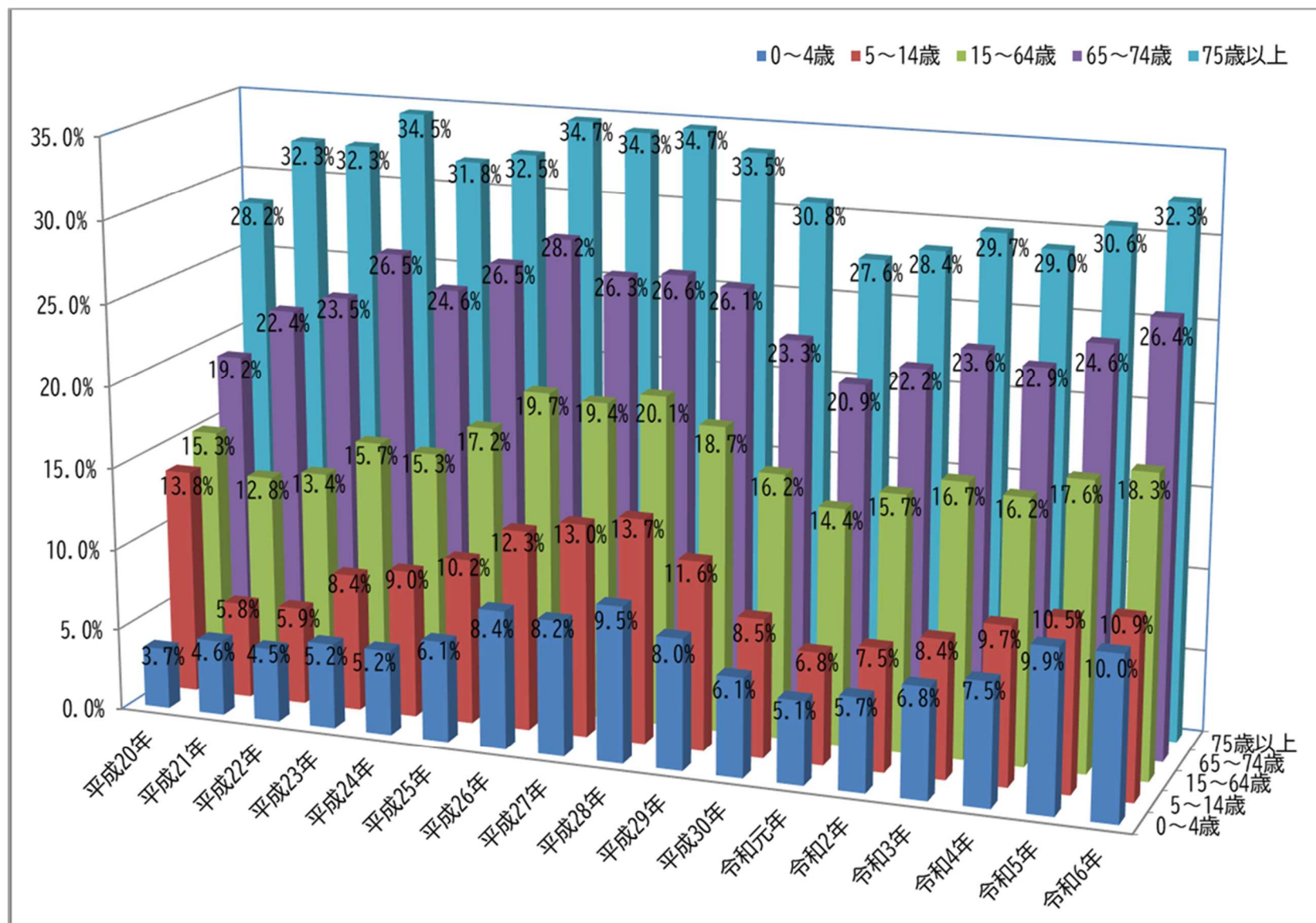
資料2中の「119番転送」(救急相談の結果119番転送となったもの)のうち、年齢不明の件数を除いたものです。

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）※年齢不明は除く

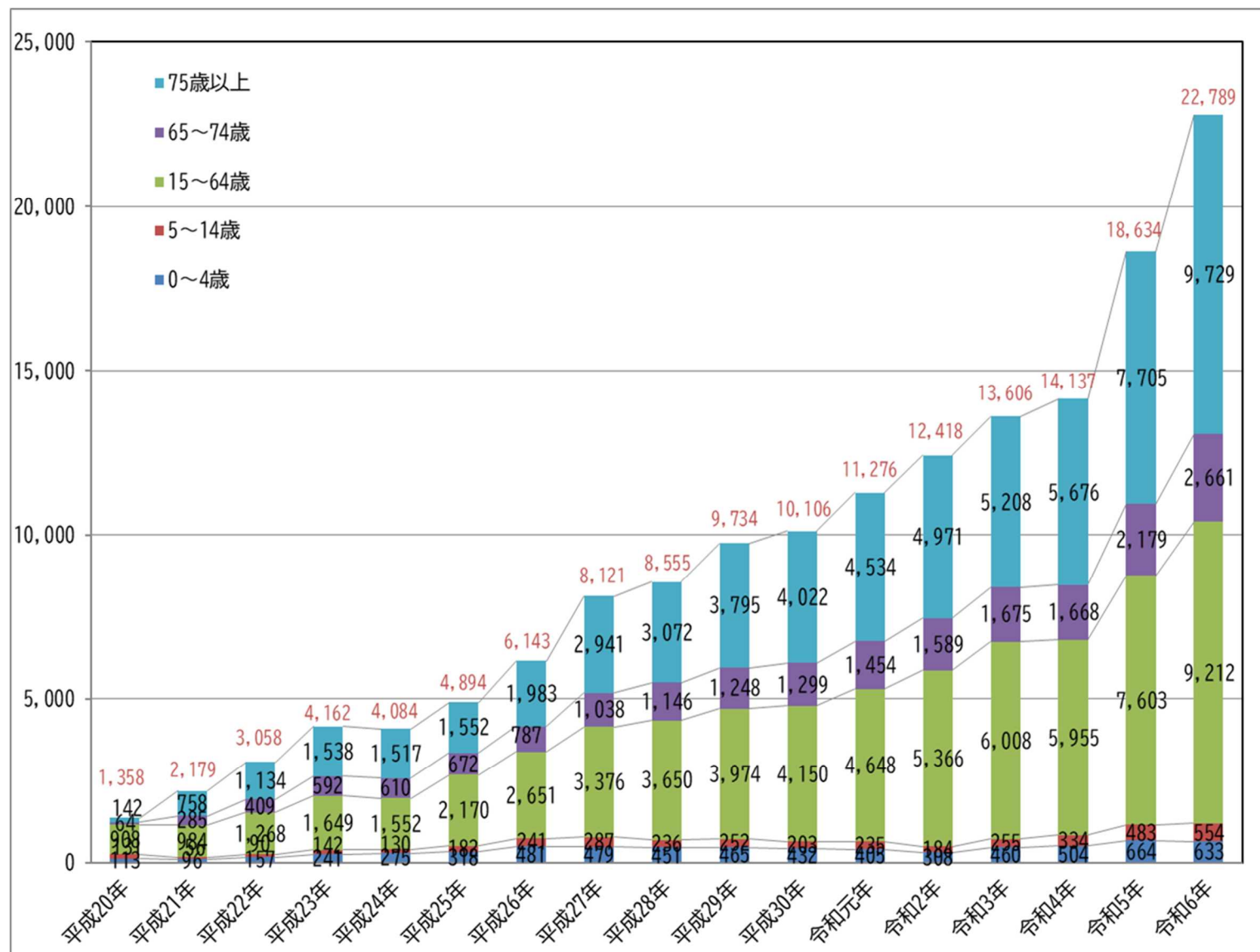


4 医療機関に搬送した症例における中等症以上の件数

(1) 年齢構成別 件数の推移 【資料4-1】

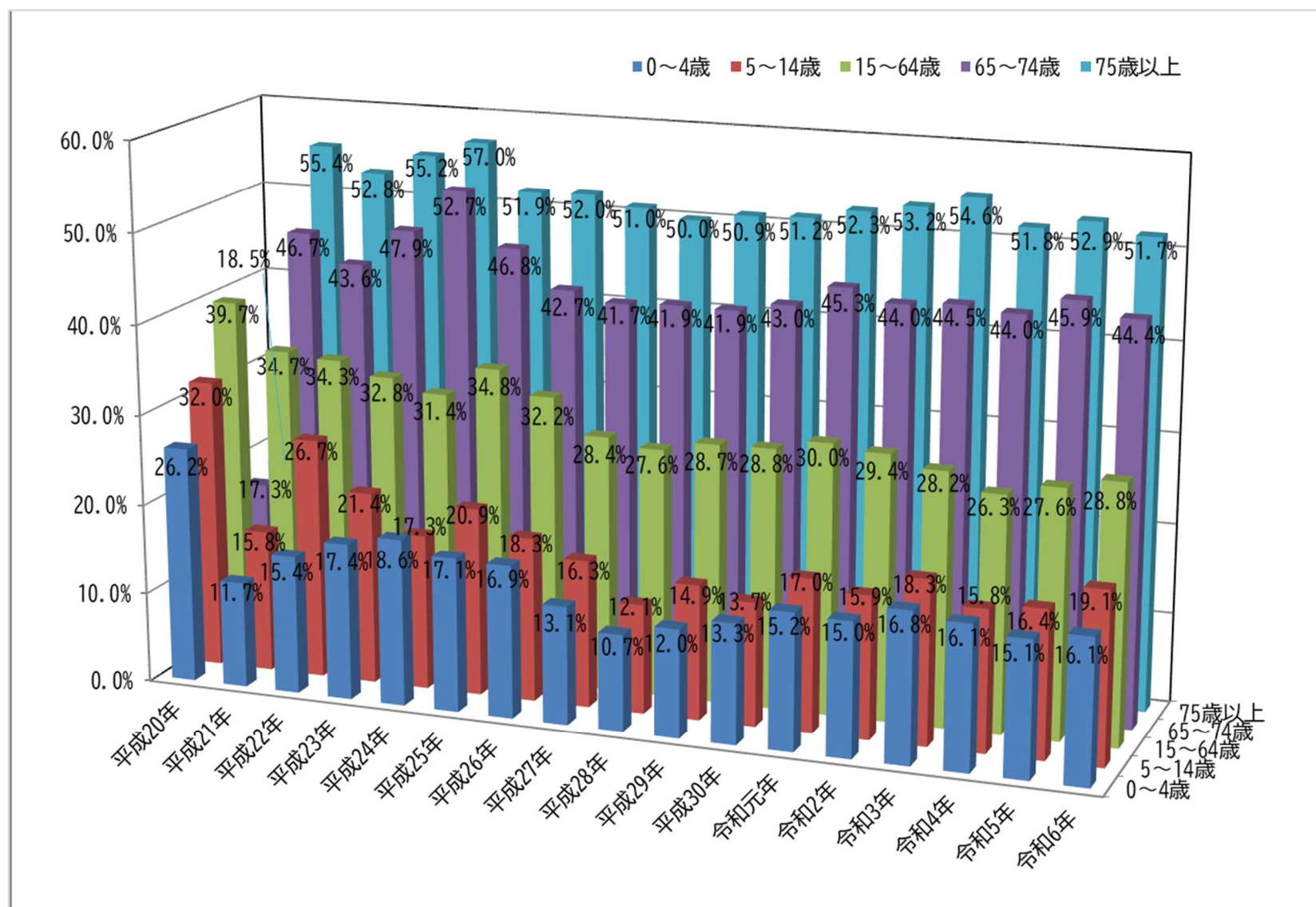
資料3のうち、救急搬送された結果、初診時程度が中等症以上（中等症・重症・重篤・死亡）であったものです。

医療機関に搬送した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】

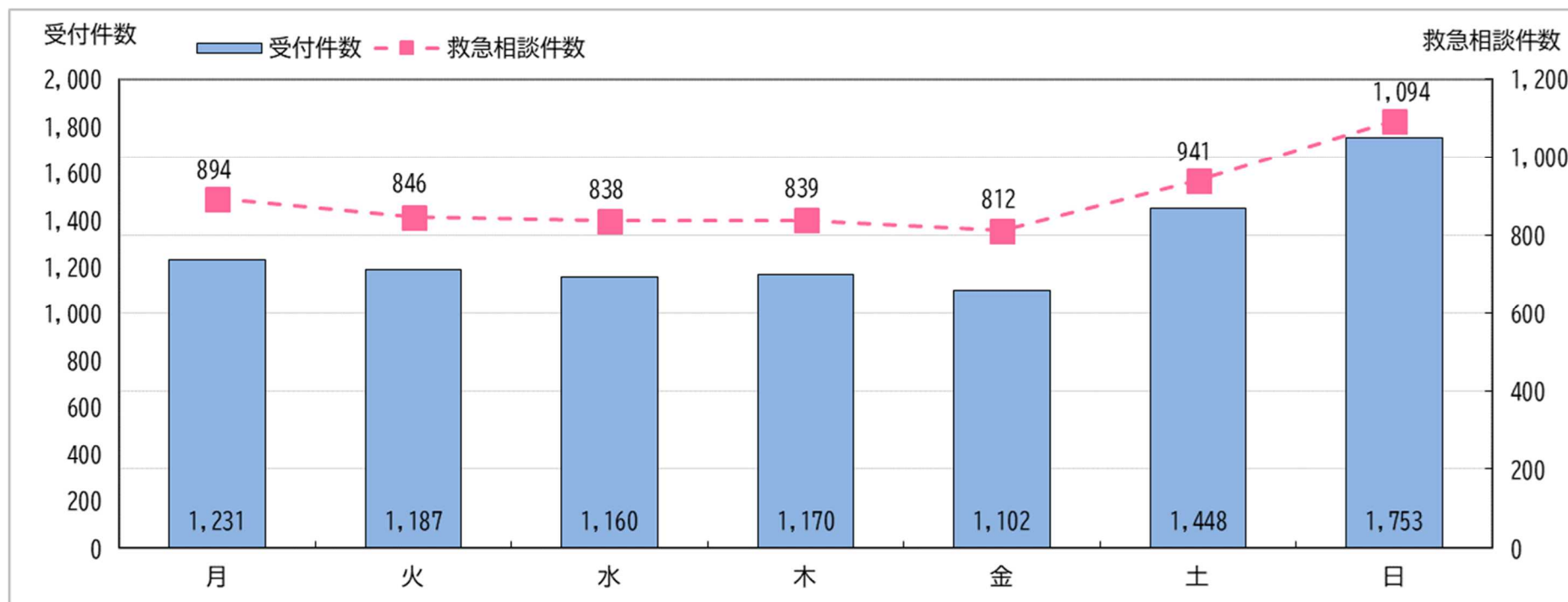
医療機関に搬送した症例における中等症以上の割合推移（割合は各年・各年齢層の救急相談から救急車搬送となったものにおける割合）



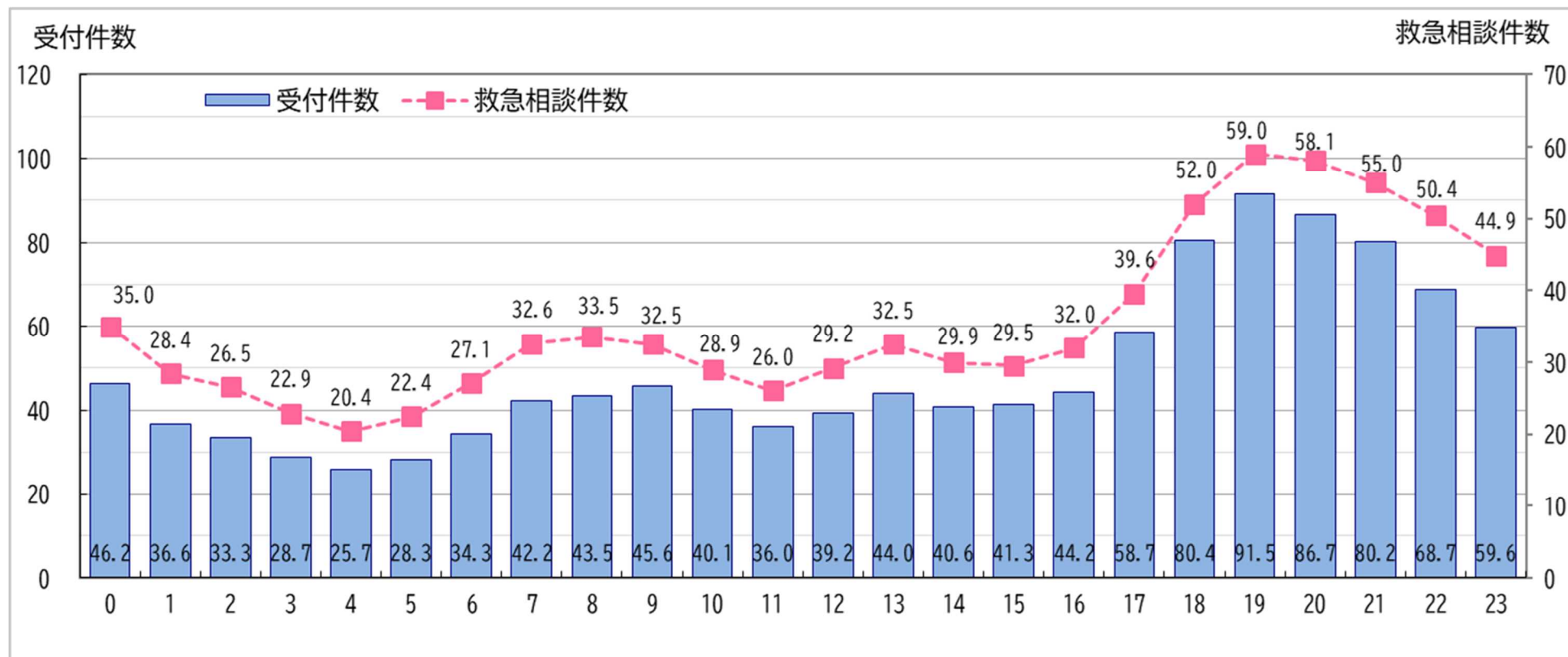
5 1日あたりの平均受付状況

(1) 曜日別 【資料5-1】

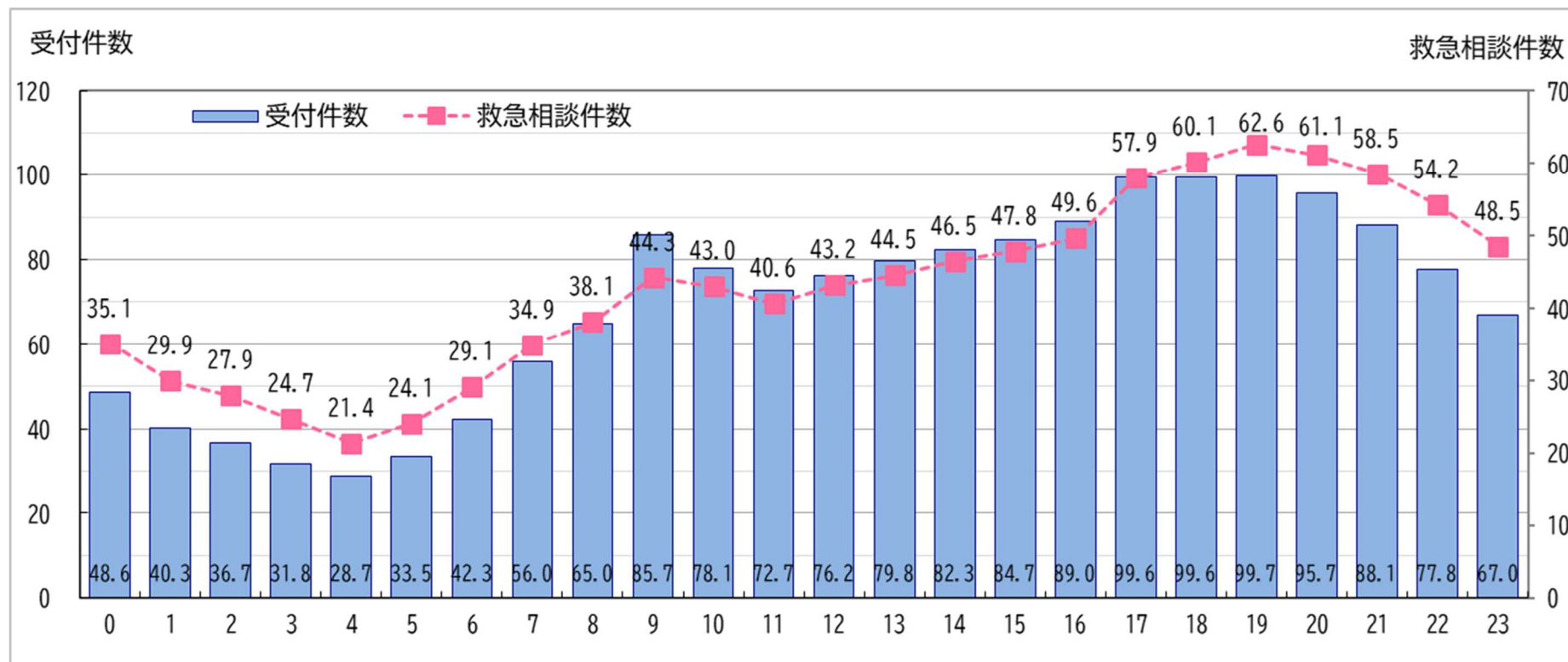
1日あたりの平均受付状況（令和6年中、曜日別）



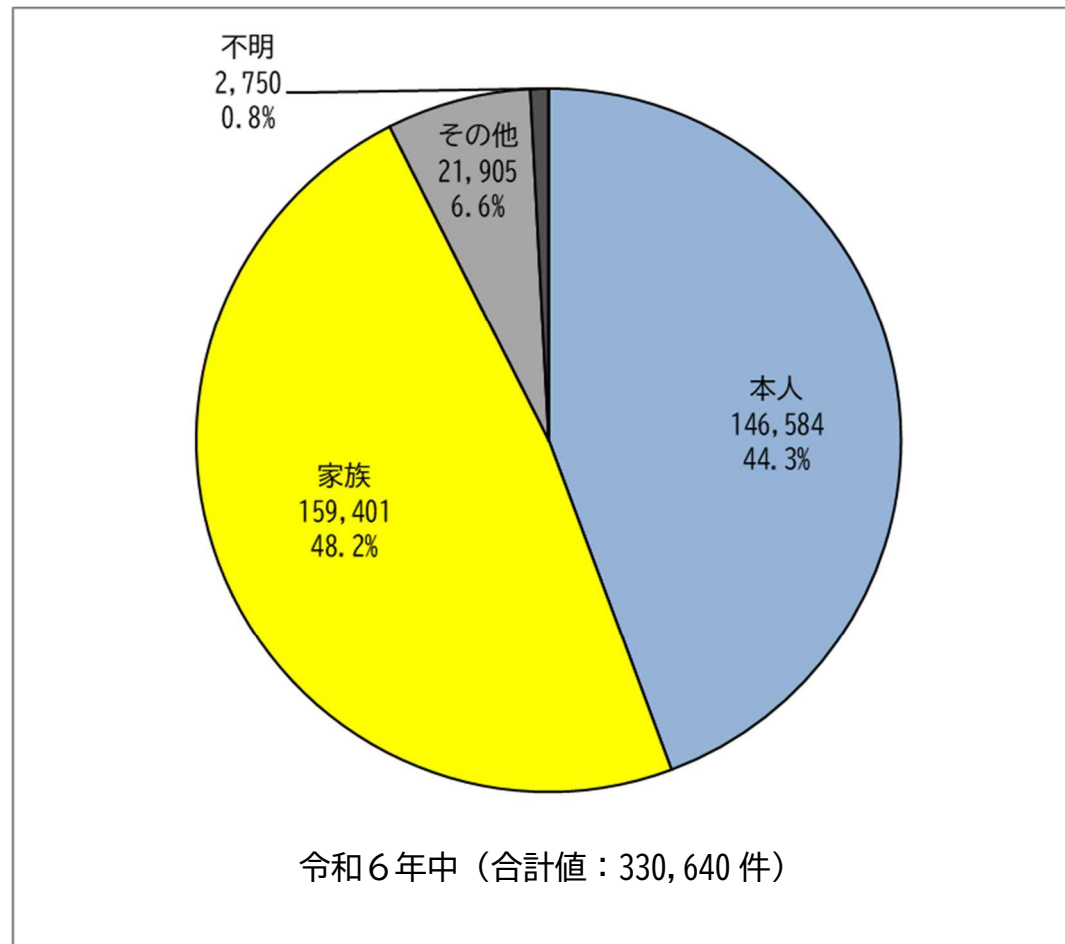
1日あたりの平均受付状況（令和6年中、平日時間帯別）



1日あたりの平均受付状況（令和6年中、休日時間帯別）※休日とは、土曜日、日曜日、祝日を指しています。



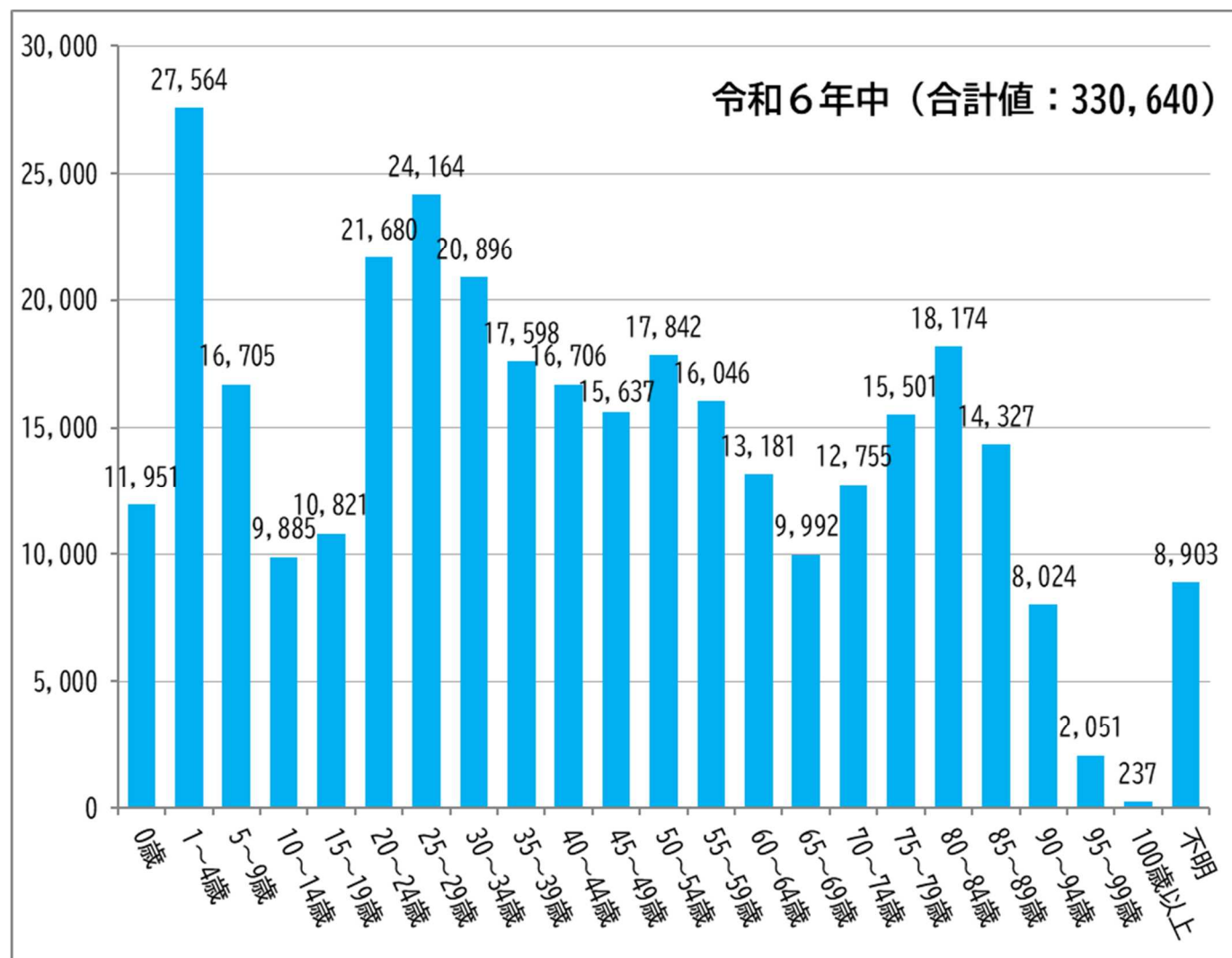
救急相談者の構成比



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22%を占めています。

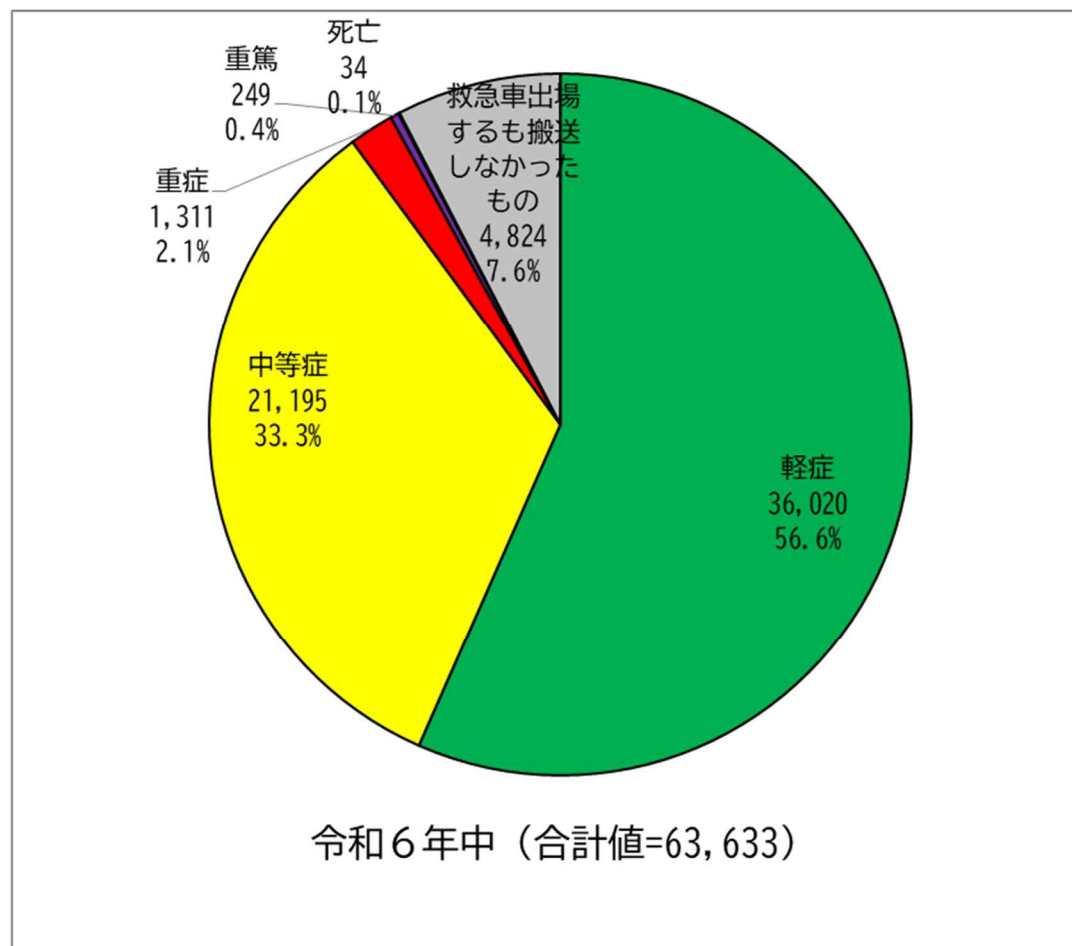
救急相談対象者の年齢構成比（5歳ごと）



8 救急車搬送後の医師初診時結果 **【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の初診時結果の内訳です。
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まれます。

救急車搬送後の医師初診時結果



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症状（令和6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	腹痛	24,572
2	発熱	22,438
3	四肢・顔面外傷	14,857
4	めまい・ふらつき	13,523
5	頭痛	12,931
6	胸痛	10,341
7	頭部外傷（小児）	10,186
8	嘔吐・吐き気	10,140
9	呼吸困難	9,928
10	発熱（小児）	9,743

全プロトコール使用件数 288,826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症状（令和6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	頭部外傷（小児）	10,163
2	発熱（小児）	9,741
3	嘔吐・吐き気（小児）	4,974
4	腹痛（小児）	4,114
5	四肢・顔面外傷	3,741
6	咳（小児）	2,610
7	発疹（小児）	2,599
8	異物誤飲	2,302
9	痙攣・ふるえ（小児）	1,949
10	呼吸困難（小児）	1,804

小児プロトコール使用件数 62,941件