

救急車の適正利用の促進 ～市民と観光客のための「くまもと街なか保健室」～

チーム名：Funky MW

上嶋 管嗣・藤崎 千春・前田 敏永・和田 光司

119番通報の中には、ベッドからの転落や明らかな軽症、病院の診療待ち時間を短縮したいといった本来の利用目的からみると適正でないケースが見受けられる。しかし、依頼者の希望があれば救急車を出動させざるを得ないのが現状である。不適正な救急車の利用は救急車出動件数を引きあげ、将来的に救急医療の圧迫に繋がる恐れがある。

そこで、私たちは救急車の適正利用の促進のため、「くまもと街なか保健室」の設置を提案する。

1. 問題・課題とその背景

熊本市消防局は現在、各消防署、出張所あわせて22ヶ所を拠点に25隊の救急隊が配置され、熊本市内全域と西原村、益城町からの救急出動要請を受けている。

平成26年の熊本市消防局の救急出場件数は、33,854件で、前年比約8%、2,477件増加している。1日平均92.7件、およそ15分32秒に1回出場し、管内の市民24.5人に1人が利用している。(図1)

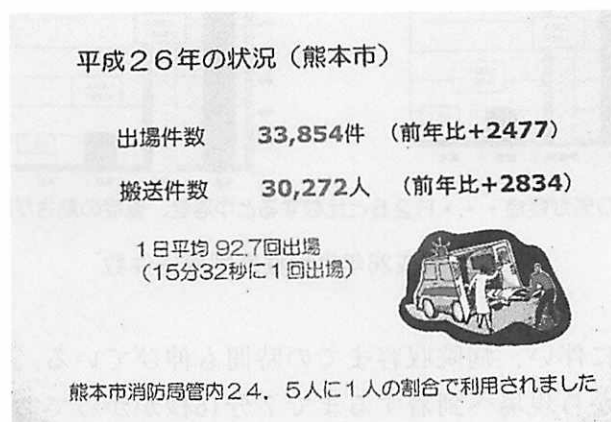


図1 平成26年救急出場・搬送件数

出場件数は平成元年のおよそ10,000件から比較すると3倍の増加となっており、年々増加し続けている。(図2)

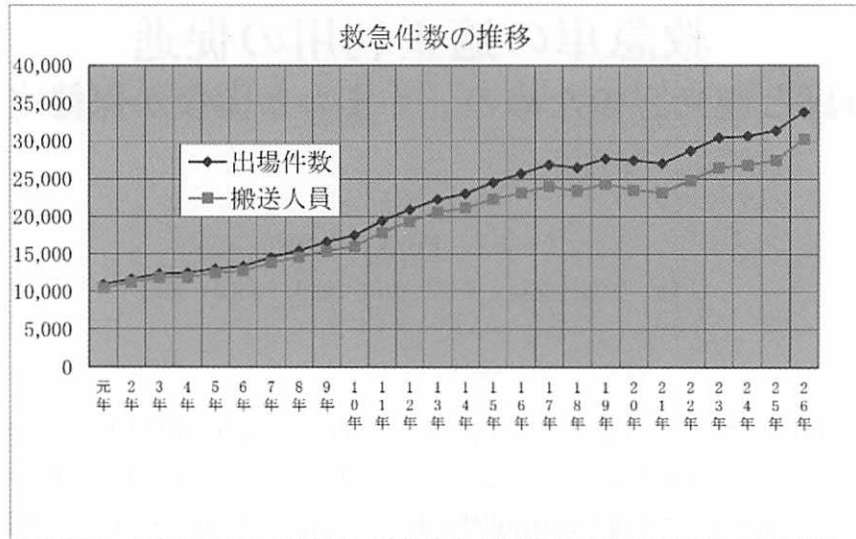
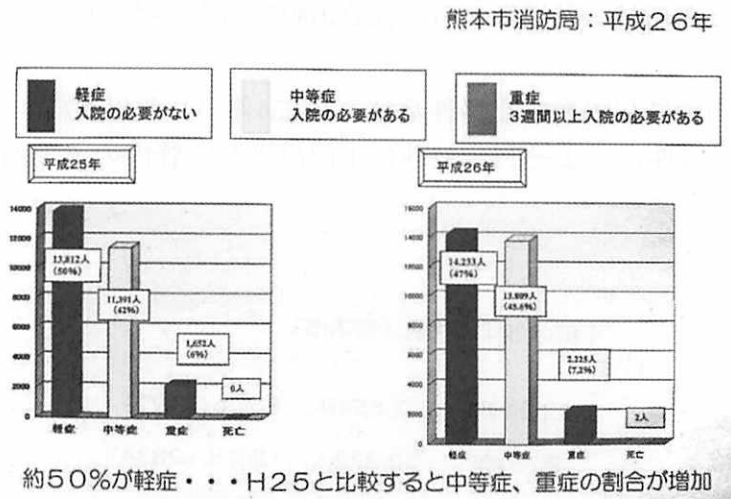


図2 件数の推移(平成26年熊本市消防局救急統計)

搬送された市民の傷病程度別でみると、入院の必要がない軽症者の割合が、平成25年では50%、平成26年では47%と約半数を占めている。(図3)

傷病程度別



約50%が軽症・・・H25と比較すると中等症、重症の割合が増加

図3 平成26年傷病程度別搬送件数

出場要請件数の増加に伴い、病院収容までの時間も伸びている。(図4)

平成26年は電話要請から現場へ到着するまで7分16秒かかっており、前年から10秒も遅延している。

熊本市消防局では依頼者から119番があると情報司令室が受け、直近の救急隊を出動させている。直近の救急車が他の事案に出動していれば、離れた消防署から出動することになるか、出動から帰署中の救急隊が次の現場へ向かうことになる。そうなれば、現場到着時間が遅れることになり、結果的に現場到着時間が遅くなれば重症者が助からない事態になりかねない。

関係時間

時間区分	平均所要時間	(前年)
覚知～現着（現場到着時間）	7分 16秒	7分 6秒
現着～現発（現場滞在時間）	12分 19秒	11分 45秒
覚知～引継ぎ（病院収容時間）	33分 50秒	32分 38秒

図4 平成26年救急出場関係時間

2. アンケートの実施

救急の現状について熊本市消防局に勤務している隊員へ次のとおりアンケートをとった。

アンケート内容

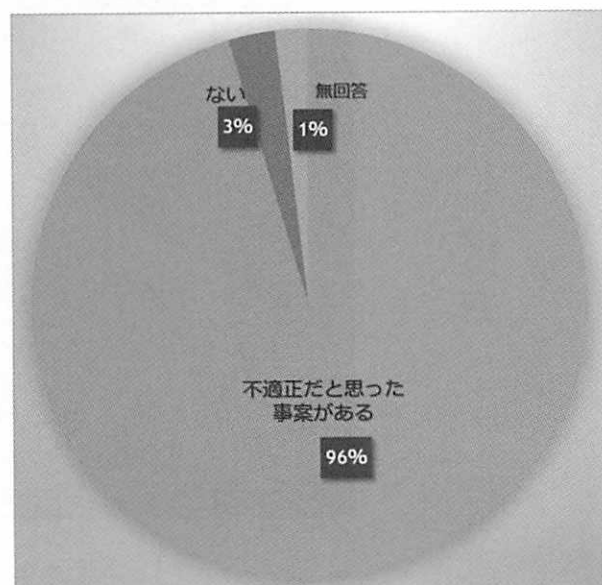
- ① 今まで救急活動において、救急車の利用として「適正ではない」と思われた事案はありますか。
- ② 「適正ではない」と思われた事案は、何件に1回くらいの割合ですか。
- ③ 「適正ではない」と思われた事案について、対象の傷病者はどの年齢層の方でしたか。（複数回答可）
 1. 新生児、乳幼児（～6歳）
 2. 少年（7～18歳）
 3. 成年（19歳～64歳）
 4. 高齢者（65歳～）
- ④ 「適正ではない」と思われた事案について、要請者はどの年齢層の方でしたか。（複数回答可）
 1. 新生児、乳幼児（～6歳）
 2. 少年（7～18歳）
 3. 成年（19歳～64歳）
 4. 高齢者（65歳～）
- ⑤ あきらかに「適正ではない」と思われた事例を教えてください。

回答結果は次のとおりである。

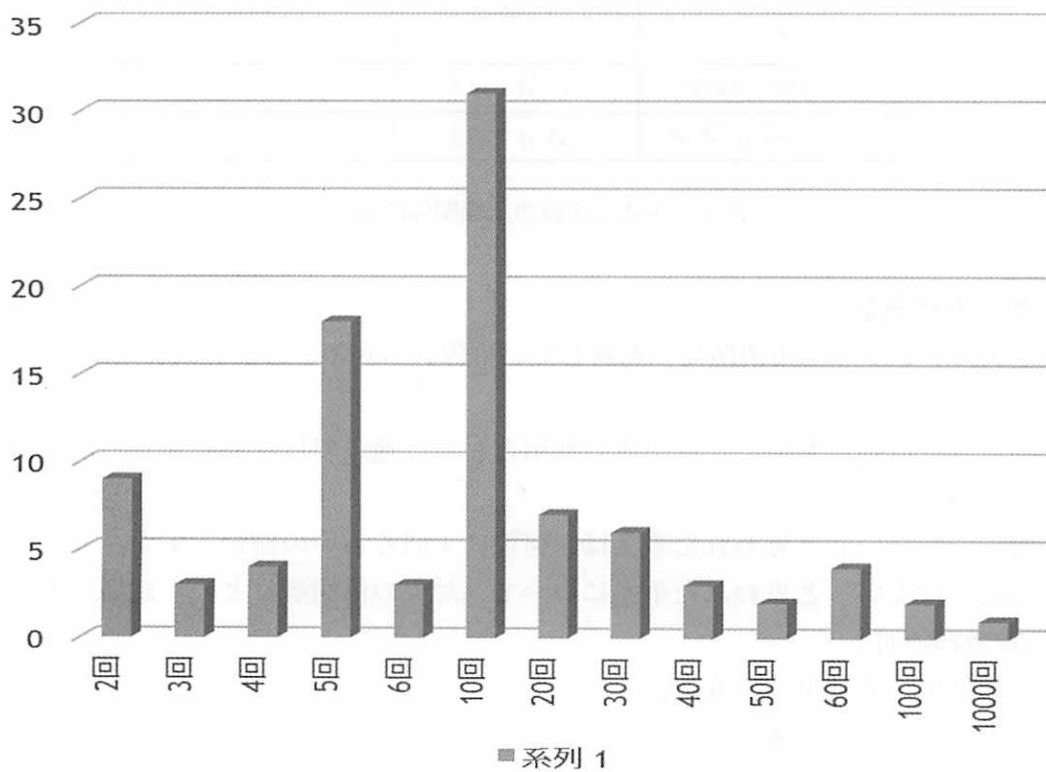
熊本市消防局

救急隊員の皆さんへのアンケート結果

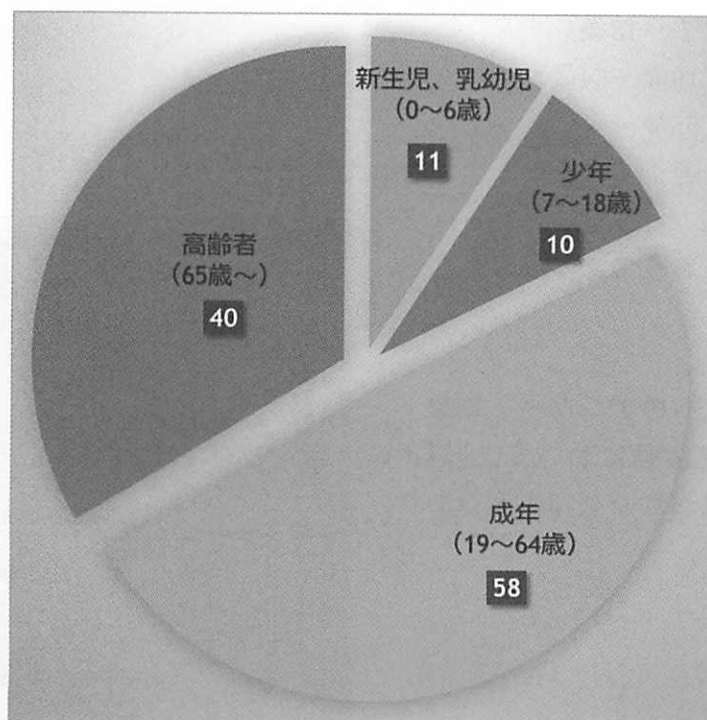
- ① 今までの救急活動において、「適正ではない」と思われた利用事案はありますか。



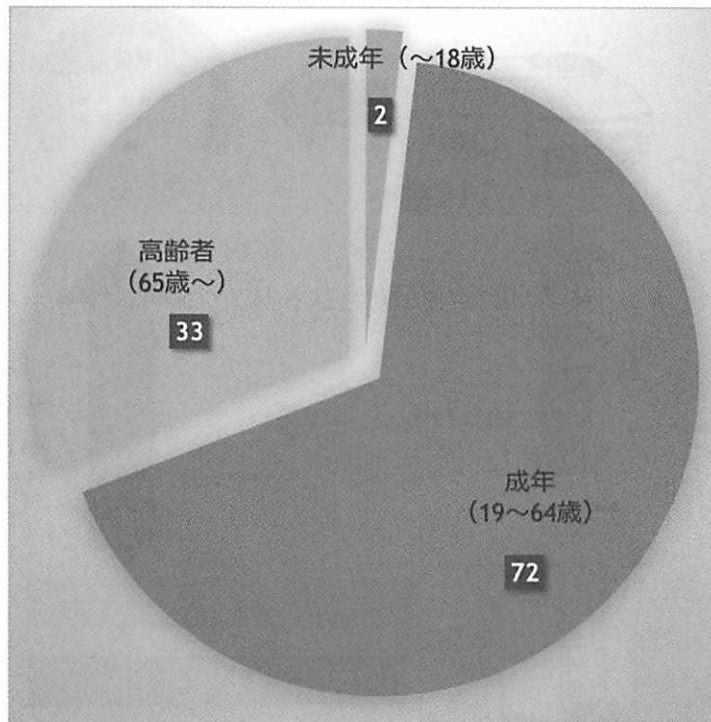
② 「適正ではない」と思われた事案は、何件に一件くらいの割合ですか。



③ 「適正ではない」と思われた事案について、対象の傷病者はどの年齢層の方でしたか。
(複数回答可)



- ④ 「適正ではない」と思われた事案について、要請者はどの年齢層の方でしたか。(複数回答可)



- ⑤ あきらかに「適正ではない」と思われた事例を教えてください。

- ▶ 入院が決まっている病院への移動（タクシー代わり）
- ▶ 早く診てもらいたいがため病院の入り口から要請
- ▶ 病院への救急搬送の途中で、買い物のため寄り道してほしいと言われた
- ▶ 引っ越してきたばかりで病院を知らない
- ▶ お酒を飲んでいて車の運転が出来ないので呼んだ
- ▶ 携帯電話会社に連れて行ってほしい
- ▶ 湿布を張ってほしい
- ▶ ブレーカーを上げてほしい
- ▶ お腹が空いた
- ▶ 二日酔いで気分が悪い
- ▶ 独りで寂しい
- ▶ 深爪した

などなど・・・

3. 提言内容

私たちが提案する「くまもと街なか保健室」は、図5のとおりさまざまな役割を考えている。

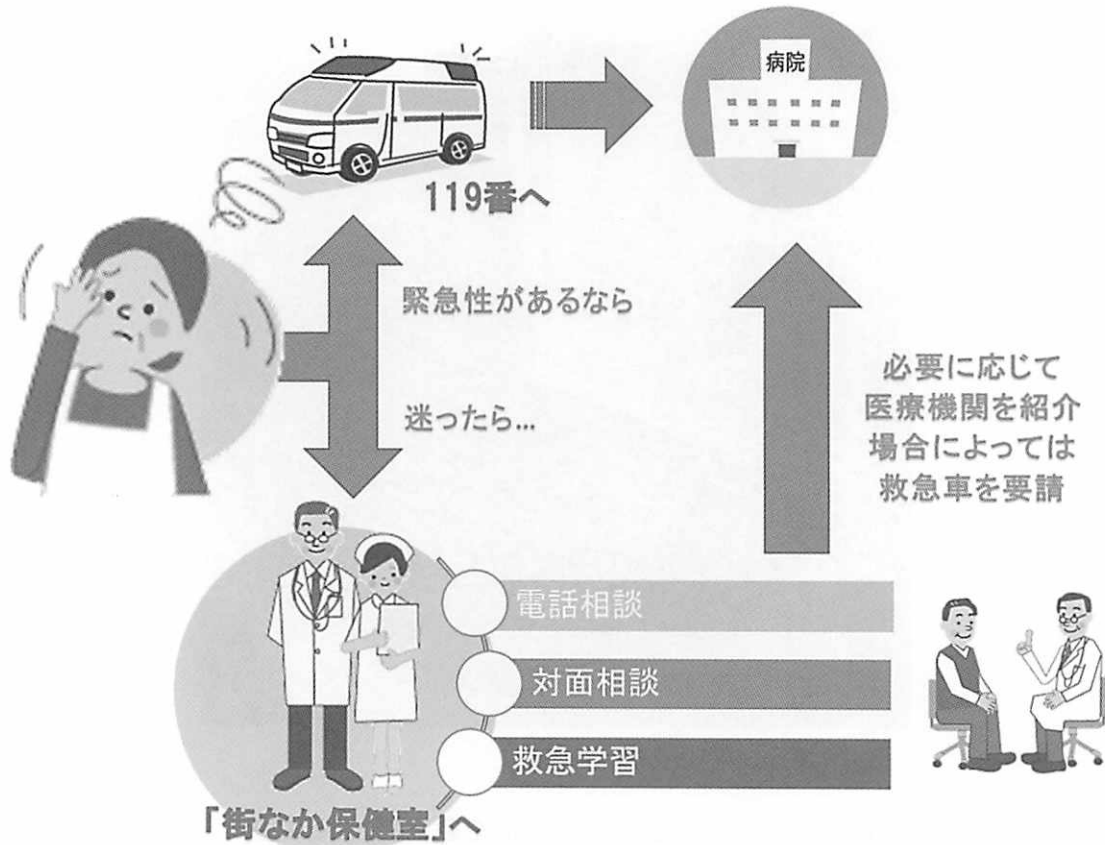


図5 「くまもと街なか保健室」イメージ図

拠点となる建物をアクセスの良い市街地中心部に作り、医師、看護師を1名ずつ常駐させ、

- ① 電話相談
 - ② 対面相談
 - ③ 救急学習
- を行う。

① 電話相談

常駐する医師と看護師で、「街なか保健コール」として電話での救急相談を受け付ける。救急車の適正利用を促進するためには、本来救急出場を必要としない軽症者の利用を減らすことが必要だと考える。軽症者の利用は、疾病に対する知識不足により、「とりあえず救急車を呼ぼう」という意識や、モラルの低下による安易な救急車の出場要請が相当数あるものと思われる。

「街なか保健コール」は、どうしてもよいか分からない時に相談を受け付ける場所として、119番での救急車の要請を少しでも減らすことを期待するものである。症状に応じて医療機関を紹介し、また、必要と判断した場合には消防局へ即座に救急車を要請する。

実際にコールセンターを設置している自治体も数か所あり、平成22年に設置した大阪市では、一定の成果が出ている。(図6)

(単位:件)

	全着信	内		病院案内	救急医療相談	救急車の必要ありと判断			その他
		eメール	FAX			救急車の必要ありと判断			
						大阪市内	大阪市外	他府県	
計	252,530	-	-	128,168	97,373	1,518	2,280	-	26,989
1月	25,178	-	-	13,584	8,976	146	212	-	2,618
2月	18,771	-	-	9,520	7,138	115	159	-	2,113
3月	20,832	-	-	10,635	7,902	119	194	-	2,295
4月	19,340	-	-	9,546	7,702	121	161	-	2,092
5月	23,250	-	-	12,196	8,681	115	172	-	2,373
6月	18,769	-	-	9,229	7,395	123	162	-	2,145
7月	19,828	-	-	9,644	7,994	107	201	-	2,190
8月	20,984	-	-	10,942	7,818	124	183	-	2,224
9月	18,910	-	-	9,149	7,722	101	195	-	2,039
10月	19,130	-	-	9,191	7,823	145	205	-	2,116
11月	20,538	-	-	10,159	8,359	144	207	-	2,020
12月	27,000	-	-	14,373	9,863	158	229	-	2,764

図6 H26年 救急安心センターおおさか利用状況

「街なか保健コール」が有効に機能するためには、周知は欠かせない。そこで、多くの市民へ効率的に、効果的に「街なか保健コール」を周知させるため各世帯に配布するチラシを考えた。(図7) このチラシを市政だよりに挟み込んで配布することで、「どうすればいいの!？」と思った際に、すぐに救急車を呼ぶのではなく「街なか保健コール」に掛けてもらえることを期待するものである。



図7 「街なか保健コール」チラシ

② 対面相談

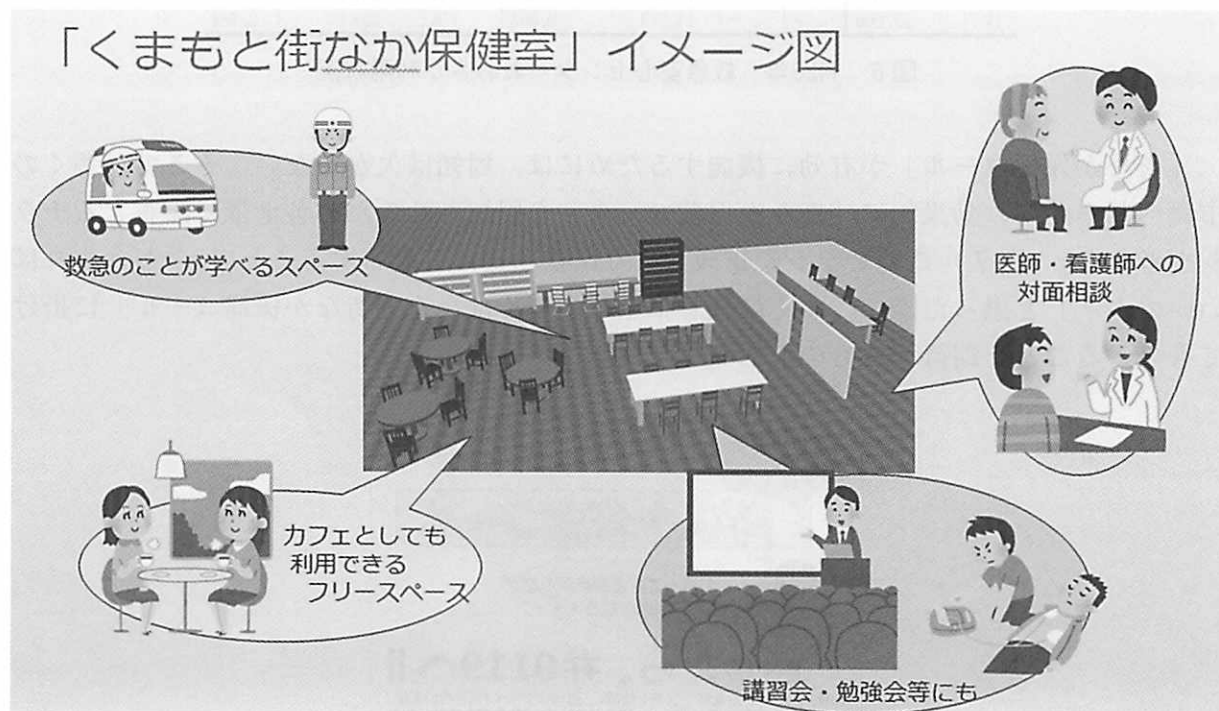
医師、看護師が常駐するため、昼の時間帯は保健室内で対面での健康相談を受付ける。

健康相談は市民だけでなく、国内外からの観光客にも利用を促し、急病に対する応急処置や健康に関するさまざまな不安を解消させ、利用者が病院よりも身近に相談できる場所としたい。

③ 救急学習

消防局の職員が定期的に応急手当やAEDの使用方の講習会を開けるようにし救急学習の場として活用する。実際現場に使われている救急車の模型展示や、端末を設置し幼児から高齢者まで多くの市民が身近に感じ、考えてもらえる拠点となる。

「くまもと街なか保健室」を交通の便が良い街中に作ることで、多くの人を訪れることができ、健康相談によって市民の健康増進に一役買うことができる。また、観光を訪れた方々への医療機関の紹介等の相談にも応じる体制を作ることで、対外的にも熊本市に安心して訪れていただけるようアピールできる。



4. 役割分担

「くまもと街なか保健室」の役割分担を次のとおりとする。

		役 割
利用側	市民	<ul style="list-style-type: none"> 施設を利用することで、救急車の利用に関する正しい知識が身に付く 症状が重くなる前に相談することで、容易な救急車利用につながらない
	観光客	<ul style="list-style-type: none"> 熊本市の医療機関の情報を入手 万一の怪我・病気の際も安心して旅行ができる都市のイメージを持つ
街なか保健室 ・コール側	救急相談通信員	<ul style="list-style-type: none"> 街なか保健室コール#0119の受付 常駐医師／看護師への引き継ぎ 医療機関の案内、受診に関するアドバイス 救急車の適正利用に関する普及啓発活動（ミニ体験講座開催等）
	看護師	<ul style="list-style-type: none"> 電話、対面での救急相談への対応 電話での応急手当アドバイス 直接の応急処置
	医師	<ul style="list-style-type: none"> 看護師では対応困難な相談・処置への対応

5. 期待できる効果

「くまもと街なか保健室」を設置することにより、次のような効果が期待できる。

- ① 軽症者の119番通報を減らすことにより、適正利用を促進することができる。
- ② 現場到着時間を短縮させ、重症者の救命率を向上させる。
- ③ 将来的に必要な救急隊の設備や人員にかかるコストの抑制につながる。
- ④ 住民からの相談に応じることで、健康づくりに寄与する。
- ⑤ 観光客へも対応することで、熊本市が先進的な医療都市として魅力が増す。

6. 将来的な展望

当初は最も集客が期待できる市街地中心部に設置するが、利用状況によっては熊本市の各区へ段階的に設置個所を増やし、多くの市民へ対応することとしたい。

また、保健室のスペースを有効活用して市民への啓発活動を積極的に行い、最終的には救急車の適正利用の促進につなげたい。

救急車の出場件数は年々増加の一途をたどっている。熊本市も急速な高齢化と直面しており、救急に関する問題は今後避けられない。

「くまもと街なか保健室」を通じて、住民にはなかなか伝わりづらい現状を広く周知することで、正しい知識や理解を醸成し、それが適正利用につながると考えている。市民にも観光客にも愛される「くまもと街なか保健室」が、熊本市が目指す「上質な生活都市くまもと」の実現に向けての一助になればと思う。

【参考文献】

- 総務省消防庁 「平成26年消防白書」
- 熊本市 「平成26年消防局救急統計」
- 熊本市 「熊本市第6次総合計画」
- 熊本市 「挑戦元年アクションプラン」
- 大阪市 「救急年報」
- 大阪市 「救急病院受診者アンケート調査の実施結果」