

救急安心電話相談事業について

1 事業概要

救急医療に係る医療従事者の負担軽減を目的として、病状の緊急性や救急医療機関の受診の要否について判断に悩む県民の電話による相談に応じ、医療的な観点からの助言や応急処置の方法等を伝えることにより、県民の不安解消を図り、夜間・休日の不要不急の受診を減少させるため、平成29年10月から実施しています。

千葉県では毎年、関係機関へポスターやリーフレットを配布する等の周知を図っており、また、令和2年度から受付時間を延長したこともあり相談件数は年々増加しております。

2 事業内容

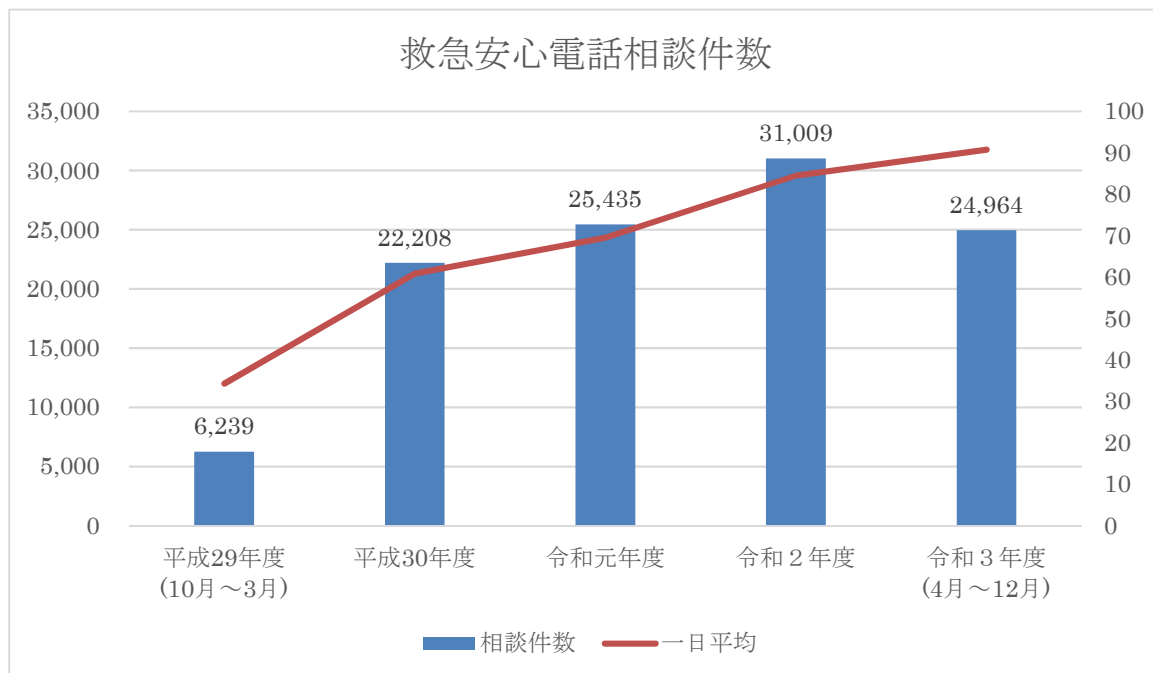
①相談日時

- ・月曜～土曜：午後6時～翌朝6時
 - ・日曜、祝日、年末年始、GW：午前9時～翌朝6時
- ※令和2年度から相談時間を延長しています。

②電話番号

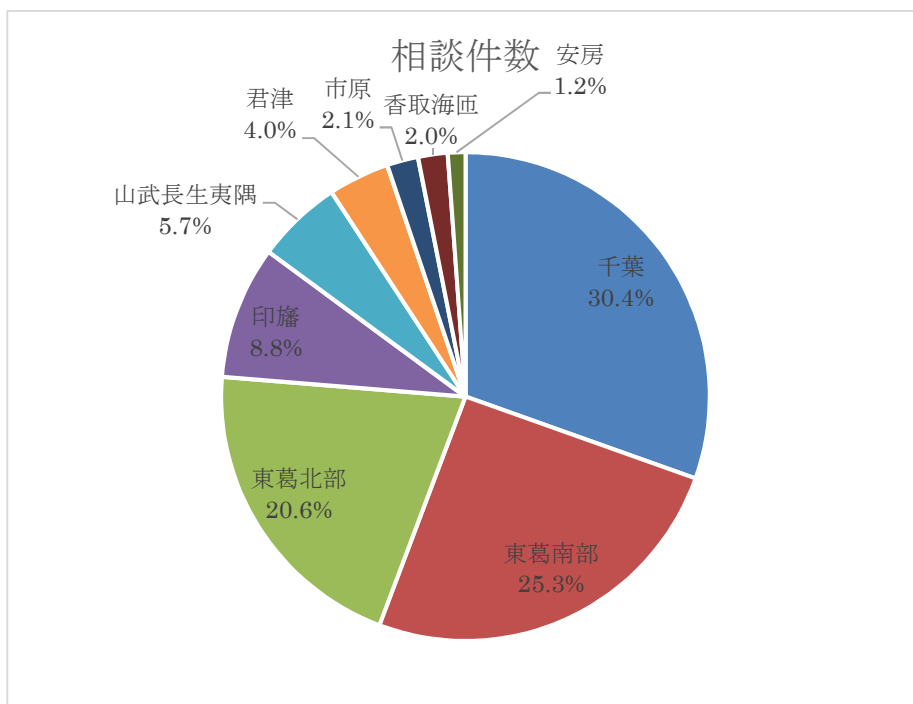
#7009又は03-6735-8305

3 年度別相談件数



年度	件数	一日平均
平成29年度(10月～3月)	6,239件	34.28件
平成30年度	22,208件	60.84件
令和元年度	25,435件	69.50件
令和2年度	31,009件	84.50件
令和3年度(4月～12月)	24,964件	90.78件
累計	109,855件	70.74件

4 医療圏別割合（令和3年4月～12月：24,964件）



5 対応別内訳（令和3年4月～12月：24,964件）

対応内容	件数	割合
119番するように勧めた	3,162件	12.7%
すぐ医療機関に行くように勧めた	9,463件	37.9%
翌日医療機関へ行くように勧めた	2,532件	10.1%
何かあれば医療機関へ行くように勧めた	5,674件	22.7%
応急処置方法や一般的アドバイス	3,370件	13.5%
その他	763件	3.1%

}

50.6%

}

46.3%

6 事業効果

令和3年度相談件数のうち11,579件（46.3%）は119番や直ちに診療を受ける必要はないと助言を行い、不要不急の救急医療の受診の減少させることで医療機関の負担軽減に寄与しています。

7 今後の課題

- ・ 救急安心電話相談を更に多くの県民の方に知ってもらえるよう更なる周知の方法を検討して参ります。
- ・ 相談時間の更なる延長や利用者が増えることで繋がらなくなってしまうことを防ぐため回線を増やすこと等を検討して参ります。

(参考)

救急安心電話相談月毎の相談件数

【平成29年度件数実績】

(件数)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	平成29年10月から実施						407	664	1,183	1,648	1,119	1,218	6,239

【平成30年度件数実績】

(件数)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	1,315	1,561	1,388	1,803	1,832	1,817	1,826	1,761	2,225	2,765	2,000	1,915	22,208

【令和元年度件数実績】

(件数)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	1,833	2,219	1,956	2,019	2,144	2,189	2,213	2,040	2,158	2,330	2,179	2,155	25,435

【令和2年度件数実績】

(件数)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	2,037	2,855	2,583	2,698	2,901	2,768	2,482	2,591	2,529	2,686	2,308	2,571	31,009

【令和3年度件数実績】

(件数)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	2,413	2,773	2,428	2,910	3,490	3,113	2,683	2,563	2,591	—	—	—	24,964