

救急安心センターさっぽろ

令和7年度 統計報告書

救急安心センターさっぽろ運営会議
(事務局:札幌市保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課)

令和8年7月

〔目次〕

第1章 センターの概要と体制	1
1. 開設の背景・目的	1
(1) 開設の背景	1
(2) センターの目的	1
(3) 広域展開の背景と意義	1
2. 沿革と広域展開状況	2
3. 運営体制と相談の流れ	3
(1) センターの運営体制	3
(2) 相談から対応までの流れ	3
(3) 消防本部との連携(119番広域転送)	4
第2章 相談受付の状況	5
1. 相談受付件数の推移	5
2. 令和7年度の受付状況	6
(1) 自治体別	6
(2) 月別	6
(3) 曜日別	7
(4) 時間帯別	7
(5) 患者年齢別	9
第3章 救急医療相談の詳細	11
1. プロトコル(緊急度)判定結果	11
(1) 年度別(件数)	11
(2) 年度別(割合)	11
(3) 月別(令和7年度)	12
(4) 患者年齢別(令和7年度)	12
2. プロトコル利用状況	13
(1) 令和7年度の上位10項目(全年齢)	13
(2) 令和7年度の上位10項目(小児:0～15歳)	13
(3) 令和7年度の上位10項目(高齢者:65歳以上)	14
第4章 外国語対応	15
1. 外国語対応状況	15
2. 言語別の利用割合	15

第1章 センターの概要と体制

1. 開設の背景・目的

(1) 開設の背景

近年、超高齢社会の到来等に伴い、救急医療需要は年々増加の途をたどっています。同時に、市民の救急医療に対するニーズも多様化しており、限られた救急医療資源を将来にわたって適正に利用していくための対策が急務となっていました。

このような状況の中、急な病気やケガで「救急車を呼んだ方がいいのか」「今すぐ病院に行った方がいいのか」など、判断に迷った際の電話相談窓口として、平成25年10月1日に「救急安心センターさっぽろ（＃7119）」が開設されました。

(2) センターの目的

救急安心センターさっぽろは、主に以下の2点を目的として事業を運営しています。

❖ 潜在的な急病患者的早期受診の促進

救急車を呼ぶのをためらって重症化してしまう患者を防ぎ、早期の救命や重症化予防につなげます。

❖ 救急医療利用の適正化推進

軽症患者等に対して適切な助言を行うことで、不要不急の救急車利用や医療機関受診を減らし、真に救急医療を必要とする人へ資源を集中させます。

(3) 広域展開の背景と意義

札幌市周辺の近隣自治体においても、住民へのサービス向上や安心の提供に加え、医療機関の疲弊、救急医療体制の維持に関する課題、医療費の削減などを背景に、本事業に参加する動機が高まっていました。

これを受け、平成26年度の石狩市、新篠津村の参加を皮切りに広域連携を進めており、現在では札幌市を含めた10自治体で共同運営を行っています。

これにより、札幌市や他都市への救急搬送が急増することを防ぎ、それぞれの地域において救急医療体制を維持・強化することを目指しています。

2.沿革と広域展開状況

救急安心センターさっぽろは、平成25年(2013年)10月に札幌市単独の事業として開設されました。その後、近隣自治体における救急医療体制の維持や住民サービス向上のニーズに応えるため、平成26年度から周辺市町村との広域連携を開始しました。

現在は多言語対応などの機能拡充も進めながら、札幌市を含む複数自治体による共同運営を行っており、今後もさらなる広域展開を予定しています。

<救急安心センターさっぽろの沿革>

年(西暦)	月	内容
平成25年(2013年)	10月	「救急安心センターさっぽろ」事業開始
平成26年(2014年)	4月	石狩市、新篠津村が参加
平成27年(2015年)	4月	栗山町が参加
平成28年(2016年)	4月	島牧村が参加
	10月	多言語対応(6か国語)を開始
平成30年(2018年)	4月	当別町が参加
令和2年(2020年)	4月	南幌町が参加
令和3年(2021年)	3月	島牧村が一時脱退
令和4年(2022年)	8月	多言語対応を拡大(21か国語)
令和5年(2023年)	4月	島牧村が再参加
令和6年(2024年)	11月	北広島市が参加
令和7年(2025年)	10月	恵庭市、長沼町が参加

3.運営体制と相談の流れ

救急安心センターさっぽろ（＃7119）は、市民からの電話相談に対して迅速かつ的確に対応するため、専門スタッフによる24時間365日の運営体制を構築しています。

(1) センターの運営体制

コールセンターは、主に以下の3つの役割を持つスタッフで構成されています。

- **医療相談員(看護師)**：全員が看護師資格を有しており、相談者の基礎情報の確認といった受付業務に加え、専門的な視点での緊急度判定、応急手当の助言、医療機関案内までを一貫して担います。
- **監督員**：相談内容のモニタリング、全体管理などを担います。
- **オンコール医師(救急医療医)**：医療相談員からの要請に基づき、電話による緊急度判定への医学的な助言や指導を行います。

(2) 相談から対応までの流れ

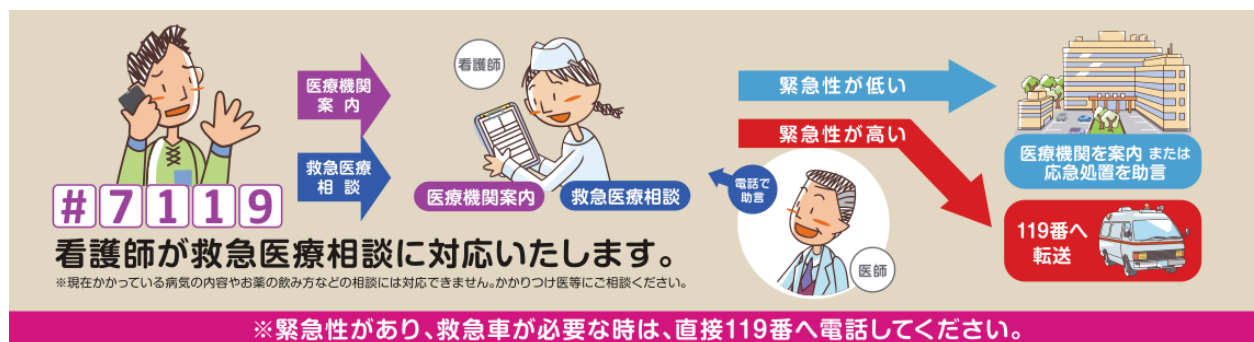
市民からの電話（＃7119）は、以下の流れで対応・処理されます。

- **入電と状況確認**：医療相談員が電話を受け付け、バイタル(気道・呼吸・循環・意識)や主訴、年齢・性別等を確認します。
- **緊急度判定**：消防庁プロトコルをもとに専門委員会が作成した「救急安心センターさっぽろ電話救急医療相談プロトコル」を使用し、個別の症状ごとの設問に沿って客観的な緊急度判定を行います。
- **判定結果に基づく対応**：判定結果は以下の5つのカテゴリーに分類され、それぞれ適切な対応が行われます。

判定結果	内容
赤 (119番転送)	救急車が必要と判断し、相談者の地域の119番へ電話を転送します。
橙 (119以外での緊急受診)	自家用車やタクシー等で、すぐに医療機関を受診するよう勧めます。
黄 (早期受診)	6時間以内を目安とした医療機関の受診を勧めます。
緑 (当日ないし翌日の受診)	当日または翌日の日勤帯での受診を勧めます。
白 (緊急性なし)	現時点での緊急性はなく、自己観察またはかかりつけ医等への相談を助言します。

(3) 消防本部との連携(119番広域転送)

緊急度判定で「赤」となった場合、センターのオペレーターから概要を説明した上で、相談者の居住する参加自治体の各消防本部へ電話を転送し、傷病者本人と直接会話をつなぎます。

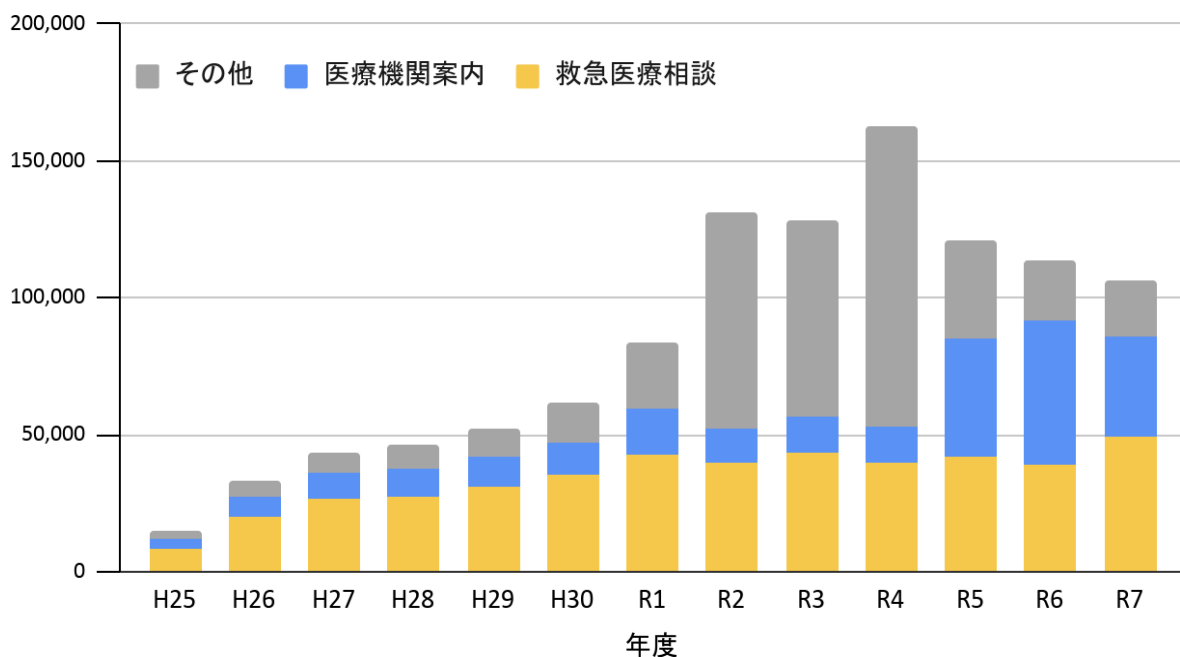


第2章 相談受付の状況

1. 相談受付件数の推移

年度(西暦)	総件数	医療機関案内	救急医療相談	救急車の必要あり (赤判定)	その他
H25(2013)	14,647	3,725	8,160	3,367	2,762
H26(2014)	33,001	7,832	19,798	6,668	5,371
H27(2015)	43,525	9,680	26,420	9,197	7,425
H28(2016)	46,106	10,234	27,580	9,210	8,292
H29(2017)	52,005	10,787	30,896	10,513	10,322
H30(2018)	61,546	11,831	35,240	12,889	14,475
R1(2019)	83,794	16,708	42,477	15,982	24,609(※)
R2(2020)	131,194	12,367	39,799	16,717	79,028(※)
R3(2021)	128,625	13,113	43,523	19,227	71,989(※)
R4(2022)	162,968	12,719	39,893	15,757	110,356(※)
R5(2023)	121,127	43,388	42,085	15,376	35,654(※)
R6(2024)	113,692	52,650	39,353	15,804	21,689
R7(2025)	106,333	37,179	49,003	18,483	20,151

※令和元年～令和5年のその他の件数には、新型コロナウイルス感染症に関する相談を含む



2. 令和7年度の受付状況

(1) 自治体別

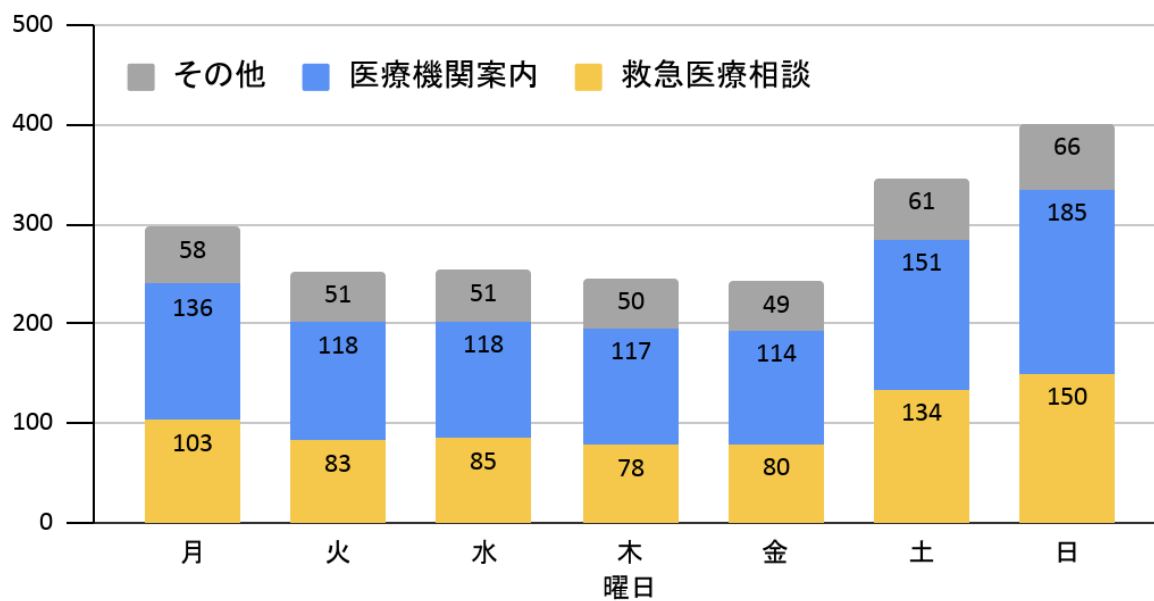
自治体名	人口	総件数	医療機関案内	救急医療相談	救急車の必要あり (赤判定)	その他
札幌市	1,956,164	91,706	35,772	46,359	17,405	9,575
石狩市	56,923	1,721	572	988	397	161
新篠津村	2,705	44	9	29	13	6
栗山町	10,564	98	20	70	30	8
当別町	15,022	362	115	202	79	45
南幌町	8,076	116	31	75	27	10
島牧村	1,238	2	0	1	1	1
北広島市	56,295	1,202	352	713	315	137
恵庭市	70,252	472	95	343	152	34
長沼町	9,832	54	14	34	11	6
参画自治体以外	-	8,225	114	128	9	7,983
不明	-	2,331	85	61	20	2,185
合計	-	106,333	37,179	49,003	18,459	20,151

※人口：[北海道公式ホームページ「住基ネットのおける人口【参考地】\(R7.6.30時点\)」](#)から引用

(2) 月別

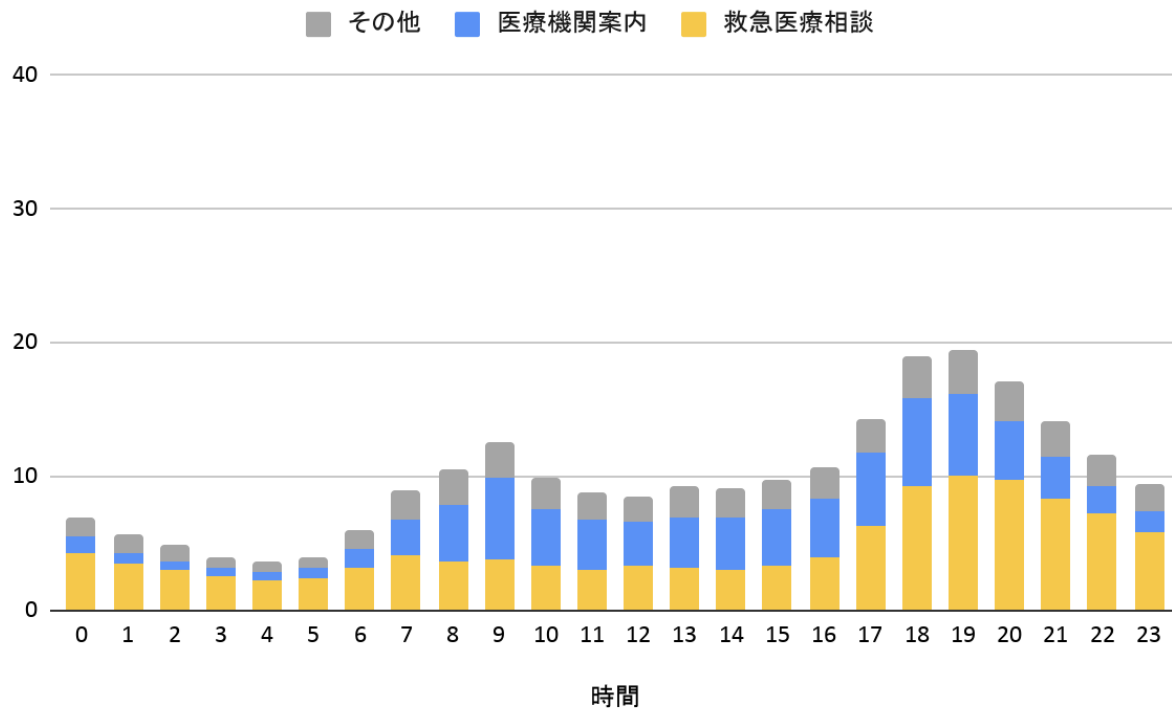
年度(西暦)	総件数	医療機関案内	救急医療相談	救急車の必要あり (赤判定)	その他
4月	7,293	2,876	2,920	1,168	1,497
5月	8,570	3,578	3,300	1,295	1,692
6月	7,567	2,986	2,964	1,111	1,617
7月	8,909	3,470	3,432	1,355	2,007
8月	9,828	4,274	3,507	1,387	2,047
9月	8,465	3,442	3,155	1,249	1,868
10月	8,137	2,256	4,701	1,660	1,180
11月	10,248	3,311	5,262	1,833	1,675
12月	10,393	3,201	5,389	1,934	1,803
1月	10,300	2,945	5,549	2,096	1,806
2月	8,324	2,430	4,421	1,699	1,473
3月	8,299	2,410	4,403	1,696	1,486
合計	106,333	37,179	49,003	18,483	20,151

(3) 曜日別

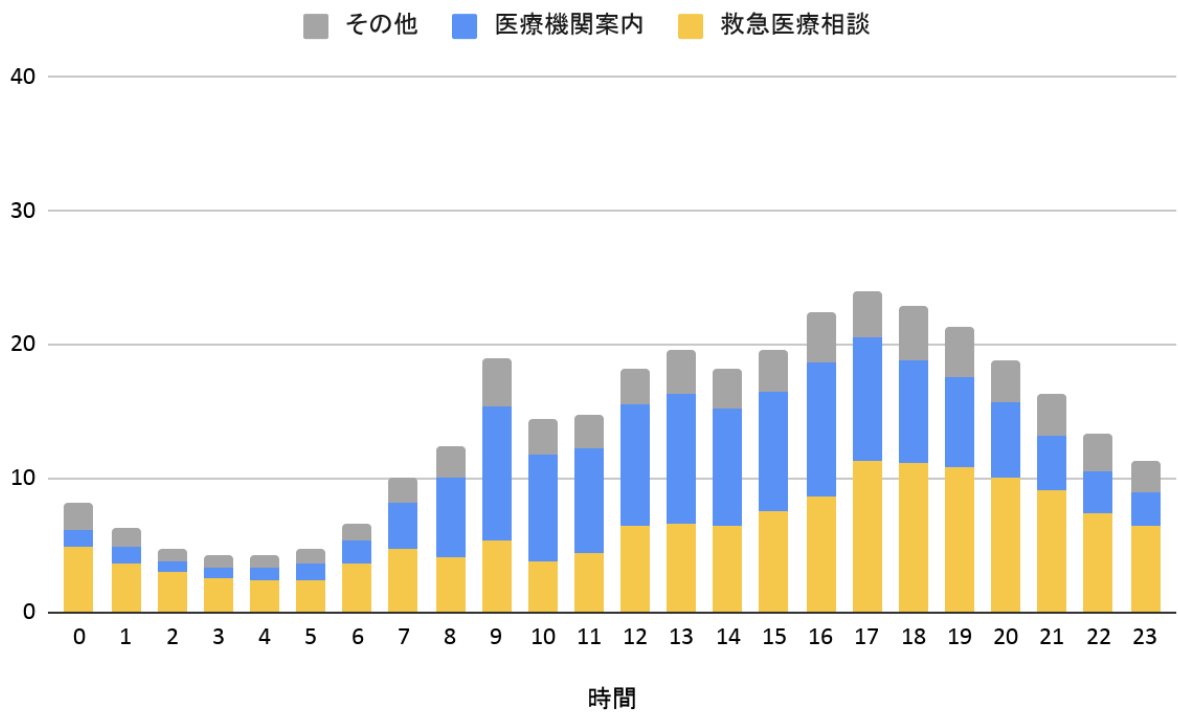


(4) 時間帯別

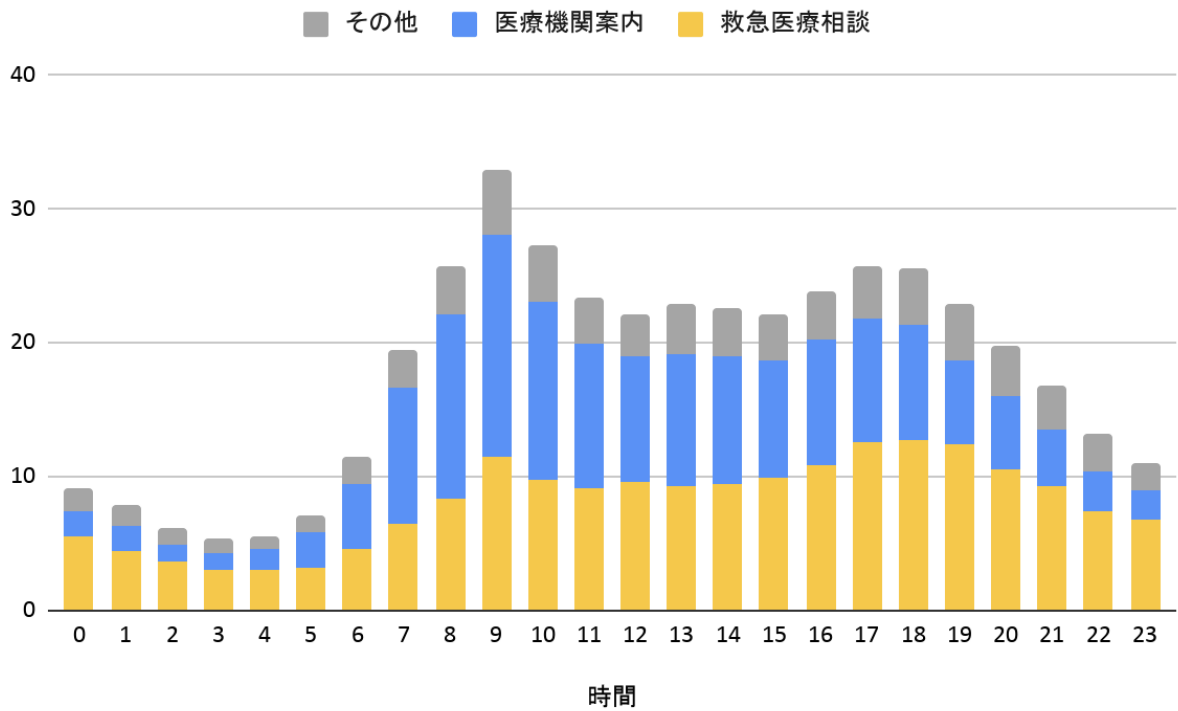
平日



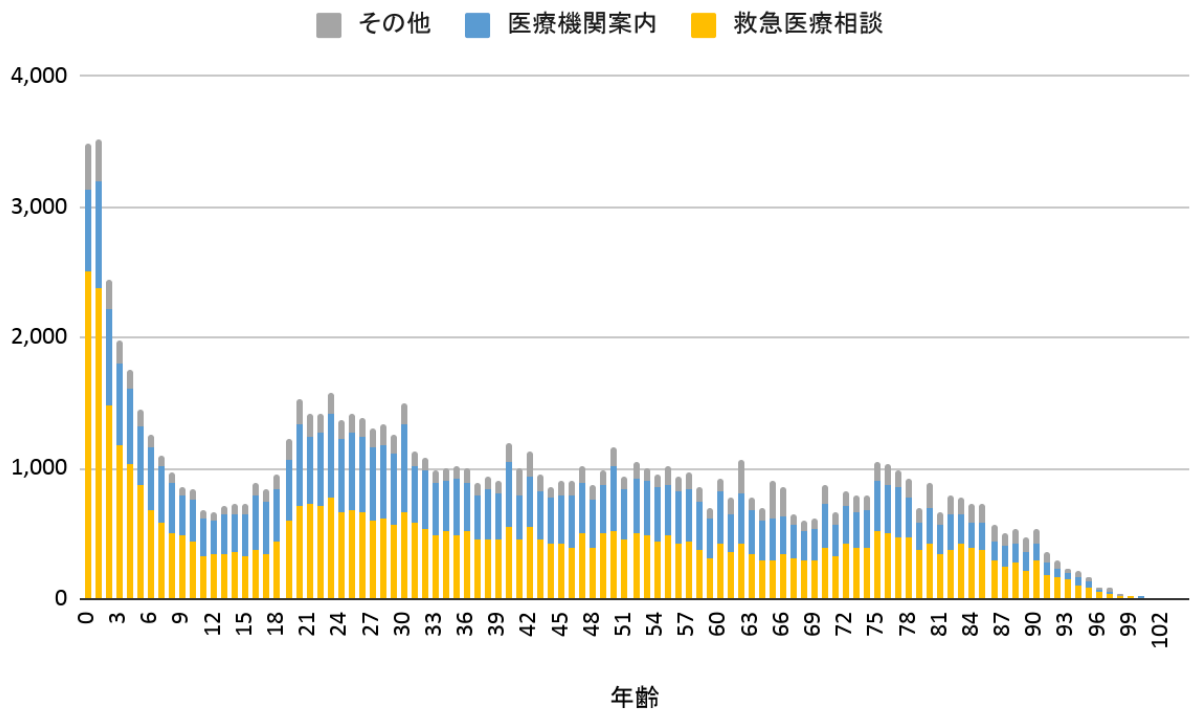
土曜



休日(日曜、祝日、年末年始)

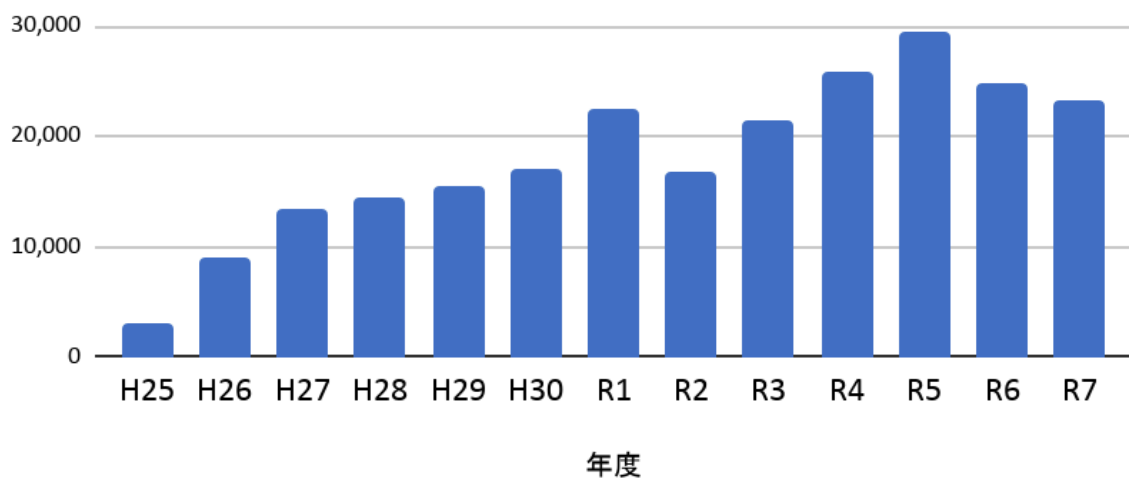


(5) 患者年齢別

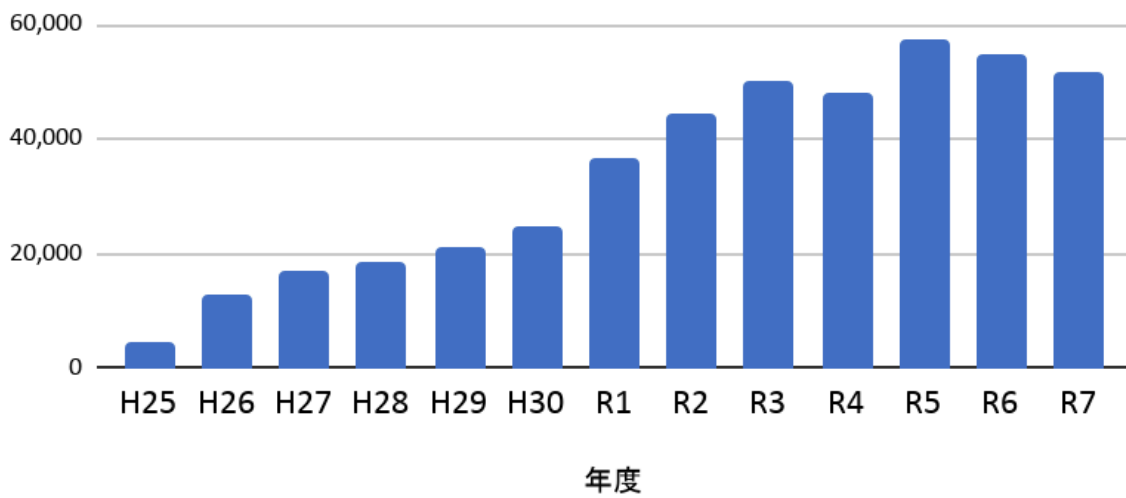


【参考】世代別の利用件数

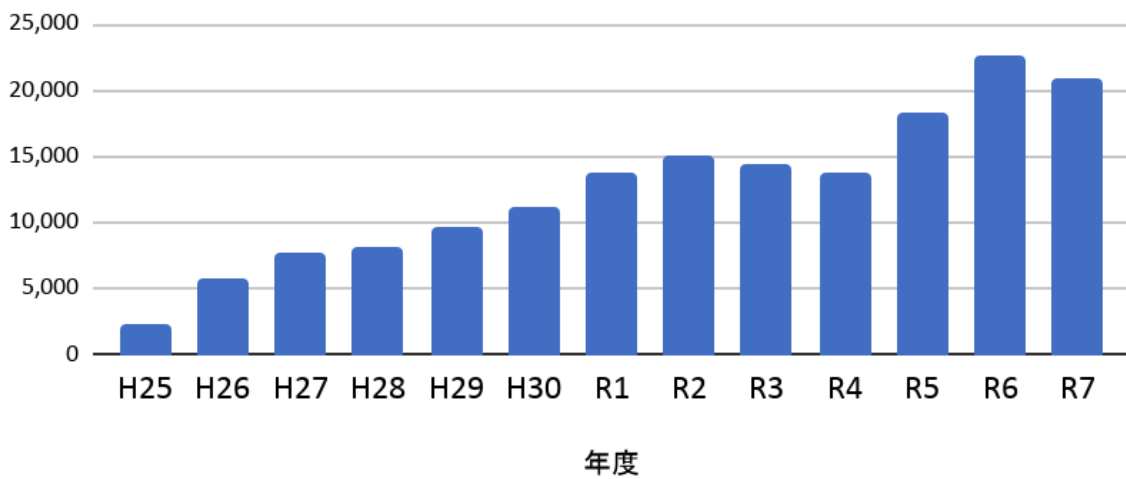
小児(15歳以下)



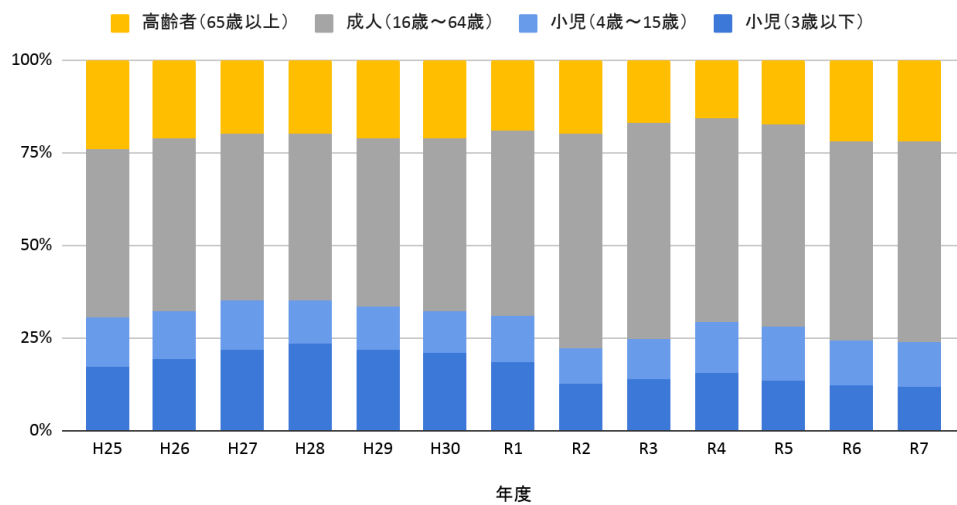
成人(16歳-64歳)



高齢者(65歳以上)



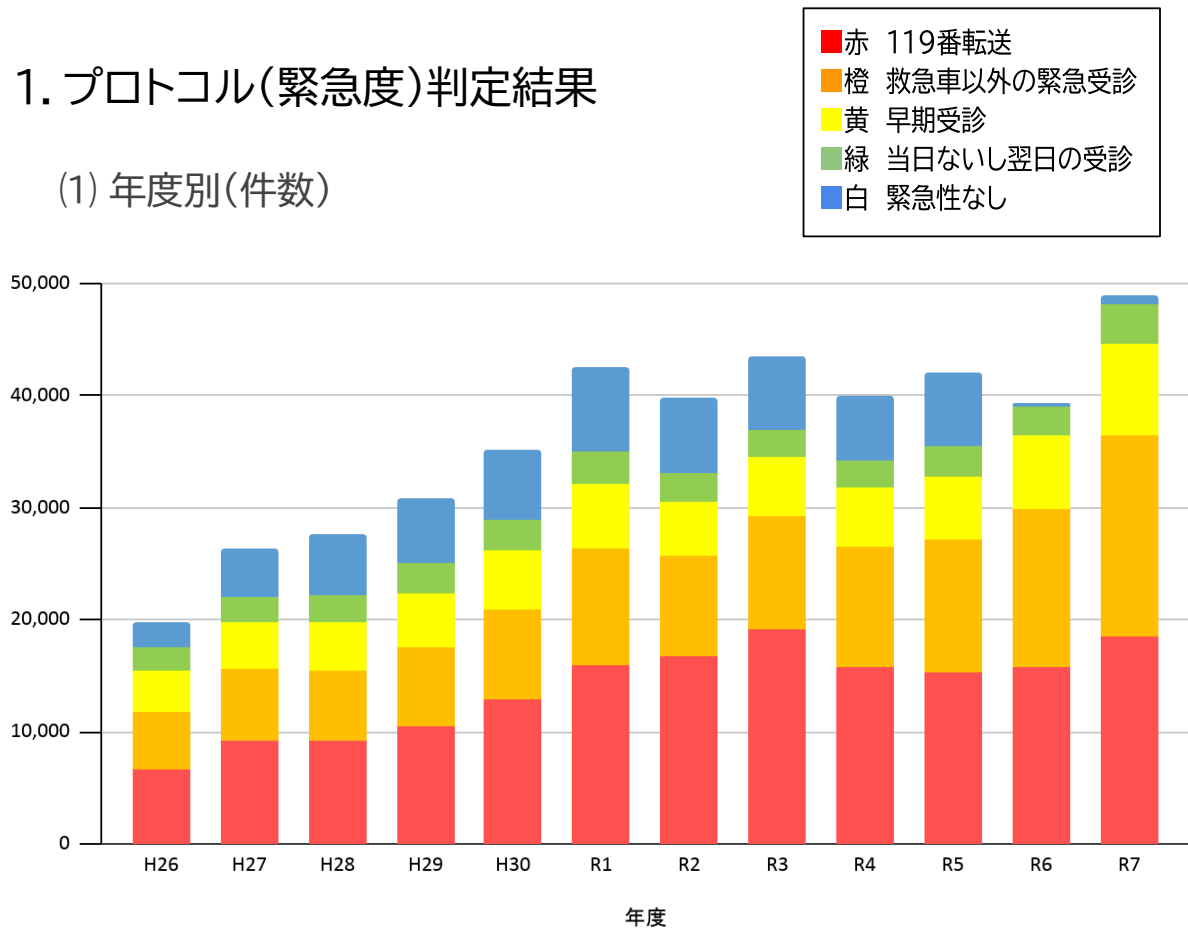
【参考】各世代の利用割合



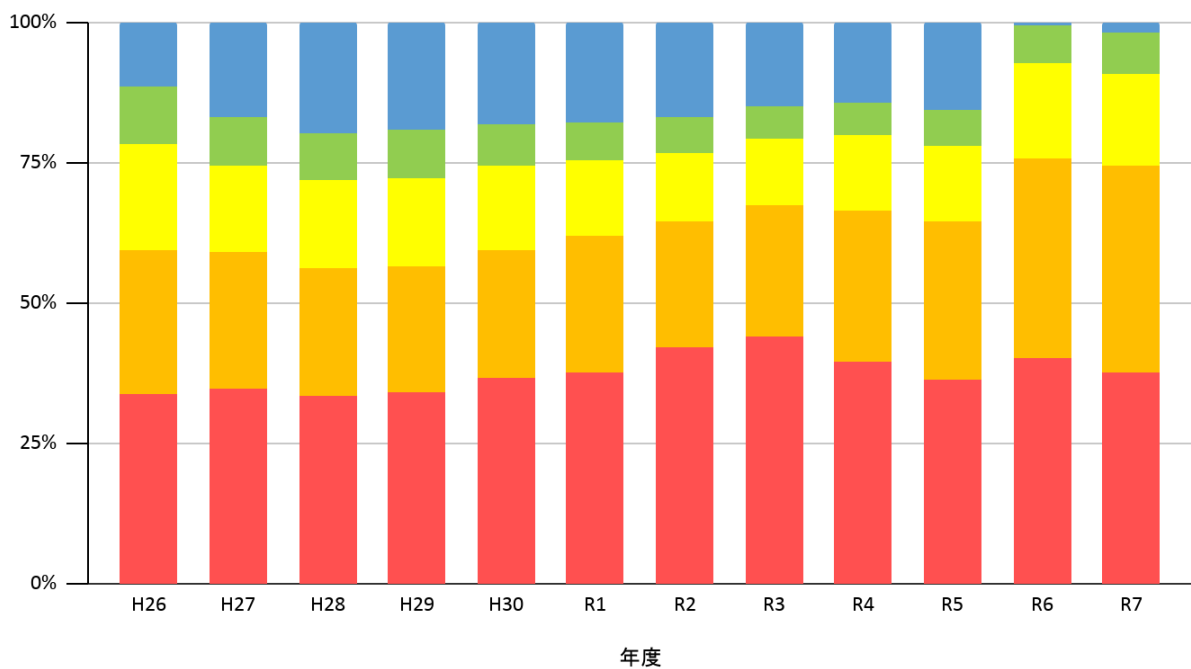
第3章 救急医療相談の詳細

1. プロトコル(緊急度)判定結果

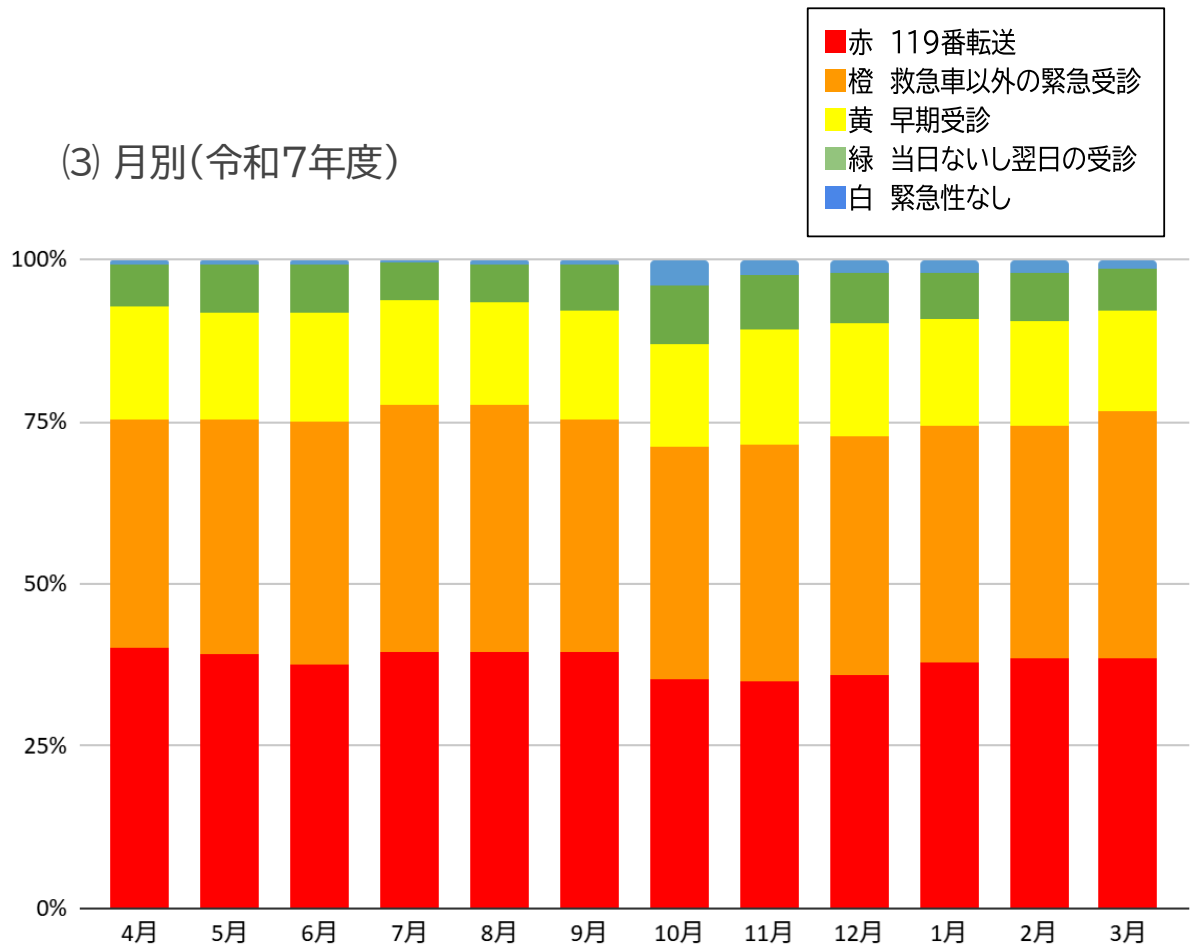
(1) 年度別(件数)



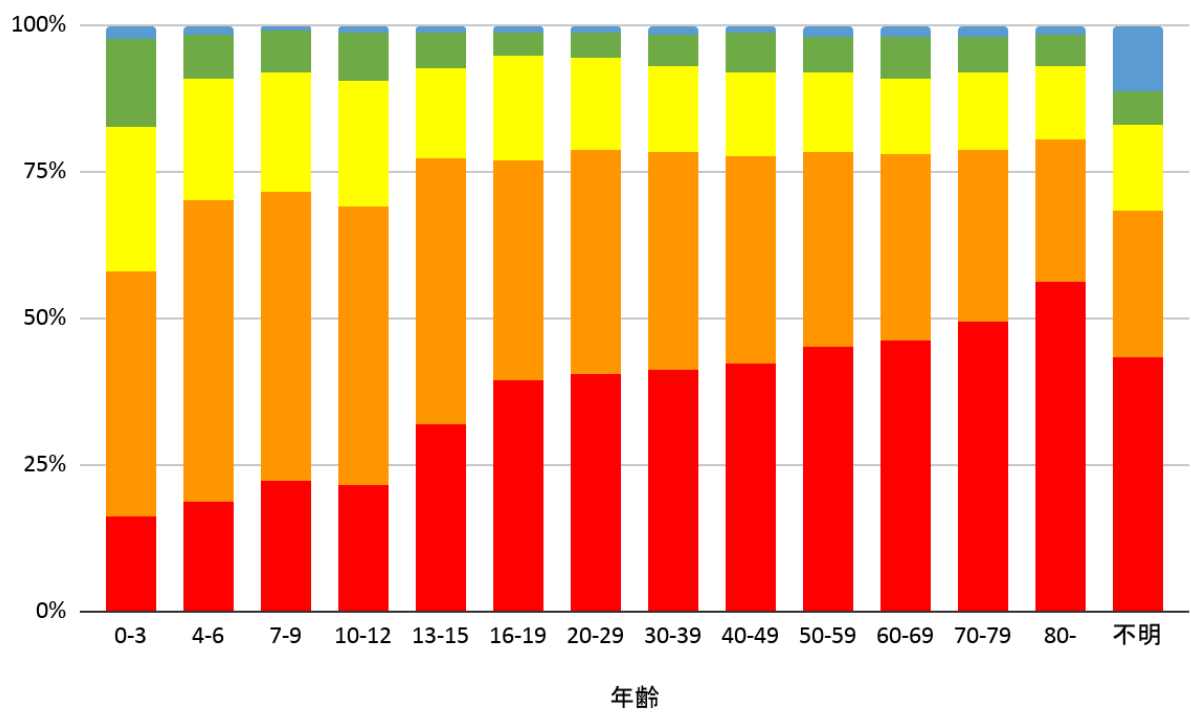
(2) 年度別(割合)



(3) 月別(令和7年度)



(4) 患者年齢別(令和7年度)



2. プロトコル利用状況

(1) 令和7年度の上位10項目(全年齢)

順位	プロトコル名	件数
1	腹痛	3,574
2	小児 発熱	2,493
3	発熱	2,386
4	めまい・ふらつき	1,943
5	頭痛	1,939
6	小児 頭部・頸部外傷	1,898
7	四肢・顔面の外傷	1,895
8	胸痛	1,668
9	呼吸困難	1,621
10	頭部外傷	1,443

※全利用件数：48,715件

(2) 令和7年度の上位10項目(小児:0～15歳)

順位	プロトコル名	件数
1	小児 発熱	2,448
2	小児 頭部・頸部外傷	1,872
3	小児 吐き気・嘔吐	1,054
4	小児 皮膚の異常(発疹・蕁麻疹等)	768
5	小児 腹痛	689
6	四肢・顔面の外傷	571
7	小児 咳	501
8	固形異物誤飲	496
9	小児 痙攣(ひきつけ)・震え	397
10	口腔内の問題・歯痛・歯牙損傷	284

※全利用件数：13,501件

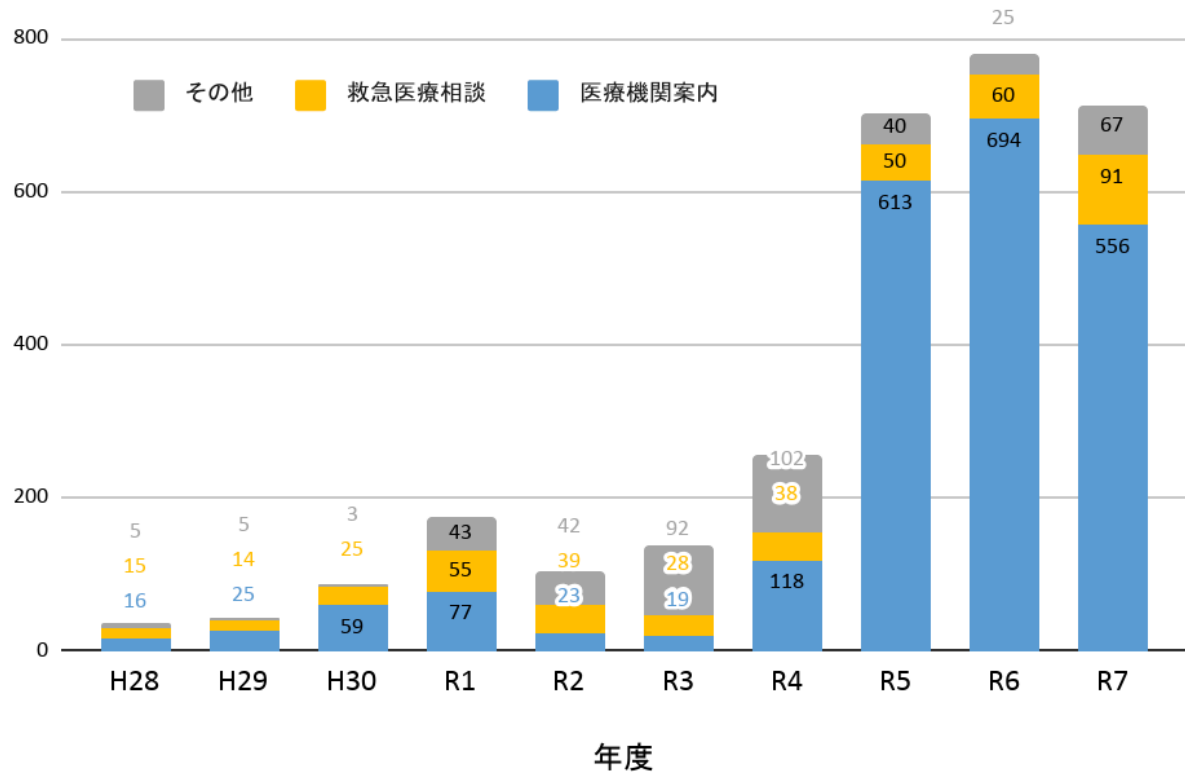
(3) 令和7年度の上位10項目(高齢者:65歳以上)

順位	プロトコル名	件数
1	めまい・ふらつき	813
2	腹痛	559
3	発熱	539
4	頭部外傷	533
5	しびれ(感覚異常)・麻痺	525
6	高血圧	515
7	呼吸困難	417
8	意識障害	403
9	胸痛	402
10	四肢・顔面の外傷	383

※全利用件数：9,695件

第4章 外国語対応

1. 外国語対応状況



※ 平成28年10月より、三者通話による外国語対応を開始(6か国語)

※ 令和4年4月より、対応言語を21か国語に拡大

2. 言語別の利用割合

