

## 「119 番ガイドブック～上手な救急車の呼び方～」の配布について

### 1 趣旨

平成 19 年 12 月、第 4 回市会定例会におきまして、救命率の向上及び救急業務の公正性・公平性を確保することを目的とした、「横浜市救急条例」が可決されことを受け、本年 10 月から新たな救急システムがスタートします。

このシステムの開始に先立ち、新しい救急のしくみや通報のしかたなどについて、市民の皆様にご理解と御協力をいただくため、全世帯に「119 番ガイドブック～上手な救急車の呼び方～」を配布します。

### 2 内容

- (1) 新しい救急のしくみ
- (2) 救急車を要請する時の大切なポイント
- (3) 大丈夫、たいしたことはないと思っても・・・～本当は怖い危険な症状～
- (4) 救急車の適正利用について
- (5) 医療機関&情報窓口便利帳 など

### 3 仕様

A 5 判 16 頁 4 色刷り

### 4 配布

- (1) 配布時期  
平成 20 年 3 月 17 日（月）から
- (2) 部数  
約 1,535,000 部
- (3) 配布対象  
全世帯へお配りします。

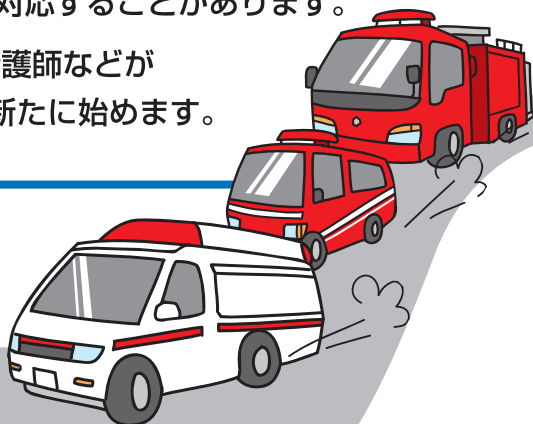
# 119番 ガイドブック

## ～上手な救急車の呼び方～

平成20年10月1日から

### 横浜の救急が変わります！

- 119番通報で、年齢や症状などを詳しくお聞きします。
- 症状が重い場合は、救急車に加えて、消防車なども駆けつけます。  
(重症者の迅速な救命のため)
- 症状が軽い場合は、隊員2名で対応することがあります。
- 救急車が必要ない場合でも、看護師などが不安にお答えする救急相談を新たに始めます。

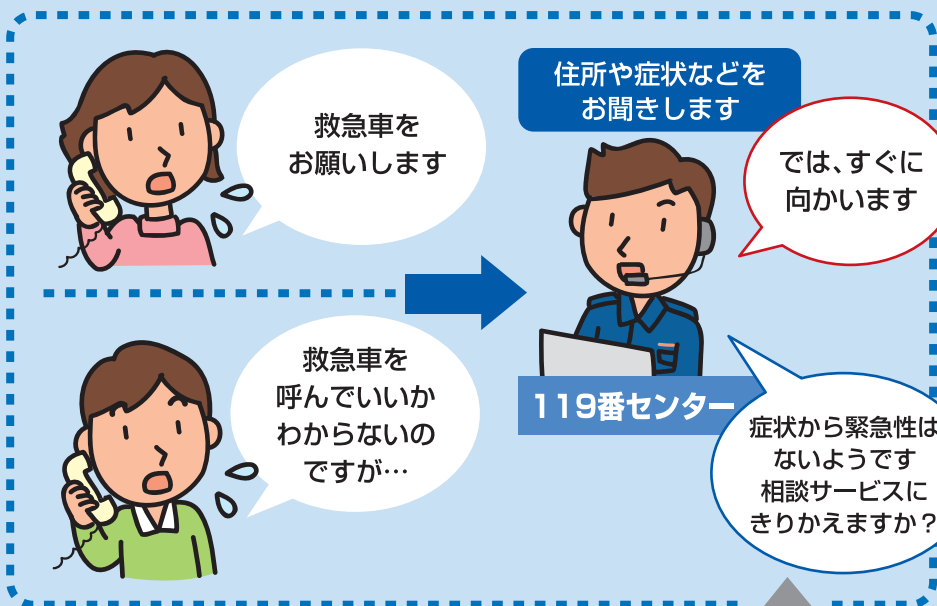


横浜市安全管理局

～救える命を救いたい～

# 新しい救急のしくみ

～症状に応じて適切に対応します～



## どうやって対応するの？



通報された症状などをコンピューターに入力し、緊急性を判断します。症状に応じて救急車や消防車などが駆けつけます。119番センターには、救急の専門医が常駐し、いつでも職員に助言できるようになっています。

相談の内容から救急車が必要な場合、119番センターへ

なし

救急相談サービスで対応します(ご本人の同意のうえ)



看護師などが、病気やケガなどの不安に適切なアドバイスをします。

※そのほか、タクシーや民間救急、医療機関の案内も行います。



巻末の「医療機関&情報窓口便利帳」もご参照ください。

## 症状に応じて、救急車やいろいろな車が駆けつけます (隊員数)

① 救急車 (2~3名)



症状が軽い場合、救急車1台で対応

+

(症状が重い場合)

② ミニ消防車 (2名)



③ 救命活動車 (2名)



④ 消防車 (4~5名)



①~③には、救急救命士が乗務しています。全車にAEDなど救急資器材が積載されています。

先に着いた車から、少しでも早く手当てをはじめます

より多くの命を救うための新しい取り組みです。



救急車の呼び方p3~6参照

# 救急通報10のポイント

～次のことはあわせて答えましょう～



ポイント  
1

## 救急車が向かう場所は？

住所がわからないときは、近くの交差点やバス停など目印になるものを伝える。



ポイント  
2

## だれが？ どうしたのか？

だれが？：本人なのか？ 家族なのか？ 第三者なのか？  
どうしたのか？：病気か？ ケガか？



ポイント  
3

## 年齢は？

わからないときは、何歳代か？

ポイント  
4

## その人が目の前にいるか？

離れた場所にいるときは、その事を伝える。



## 携帯電話からの 119番通報

電波の状況等により、横浜市で直接受信出来ないことがあります。住所は必ず「横浜市」から伝えましょう。



ポイント  
5

## 話すことができるか？

普通か？ 普通でないか？ しゃべれないか？

だいじょうぶ  
ですか？



ポイント  
6

## 意識があるか？

正常か？ ぼんやりしているか？ 意識がないか？



ポイント  
7

## 呼吸はあるか？

正常か？ おかしい・苦しそうか？ 呼吸していないか？



ポイント  
8

## 歩けるか？

一人で歩けるか？ 支えがあれば歩けるか？ 歩けないか？



※わからなければ「わかりません」とお答えください。

緊急性が高い場合は、すべてお聞きする前に救急車や消防車が出動します

ポイント  
9

## 他の症状や持病、かかりつけ医療機関は？

家族でもわかるようにしておきましょう。



ポイント  
10

## あなたの名前と連絡先

救急隊からの再確認に必要なので正確に！



# 知って安心！ 救急通報の流れ

## その1

### 救急車を呼ぶとき

119番消防です。火事ですか、救急ですか？

救急車をお願いします。

救急車が向かう住所は何区何町ですか？

はい、〇区〇町一丁目1番の〇〇です。

どなたがどうされましたか？

父が急に倒れました。

おいくつですか？

65歳です。

お父さんはあなたの前にいますか？

はい。

お父さんはお話ができる状態ですか？

できません。

意識はありますか？

ありません。

呼吸はどうですか？普段どおりに呼吸していますか？

苦しそうです。

この時点までに出勤指令をしています

持病は何かありますか？

高血圧と糖尿病で〇〇病院にかかっています。

あなたのお名前と今お使いの電話番号を教えてください。

名前は□□□□です。電話は000-0000です。

応急手当の方法は知っていますか？  
わからなければ今から教えます。

## その2

### 救急車を呼んでいかわからないとき

119番消防です。火事ですか、救急ですか？

救急車を呼んでいかわからないのですが。

それでは症状を教えてください。どなたがどうされましたか？

子どもが熱があって、少し気持ち悪いと言っています。

おいくつですか？

10歳です。

お話しは普通にできて、受け答えはしっかりしていますか？

はい。

呼吸はどうですか？

大丈夫です。

1人で立って歩ける状態ですか？

はい。

顔色はどうですか？

普通です。

汗をかいていますか？

かいていません。

他に症状はありますか？

ありません。

お聞きした症状から緊急性はないようですので、

**よろしければ救急相談サービスにおつなぎします**

お願いします。

はい、救急相談サービスです。

## Q&A

救急車で  
病院に行くときの  
持ち物は？

- 保険証(診察券、交付されている各種医療証など)
- お金 ●くつ ●普段飲んでいる薬(おくすり手帳)
- 乳幼児の場合(母子手帳・紙おむつ・ほ乳瓶・タオルなど)

**火の元と戸締り**を忘れずに！

# 大丈夫、たいしたことはないと思っても… ～本当は怖い危険な症状～

心

## 心筋梗塞が疑われる症状

心臓の血管が詰まる「心筋梗塞」は、死に至ることがある恐ろしい病気です。



### こんな症状が急にはじまったら…

- 胸の中央が締めつけられるような、または圧迫されるような痛みが、2～3分以上つづく。
- 胸からのど、肩や背中にかけて痛む。
- 息切れ、冷や汗、ふらつきや吐き気が上記の症状にともなう。



脳

## 卒中が疑われる症状

脳の血管が詰まる「脳梗塞」や破裂する「脳出血」は、脳の働きが損なわれる病気です。



### こんな症状が急にはじまったら…

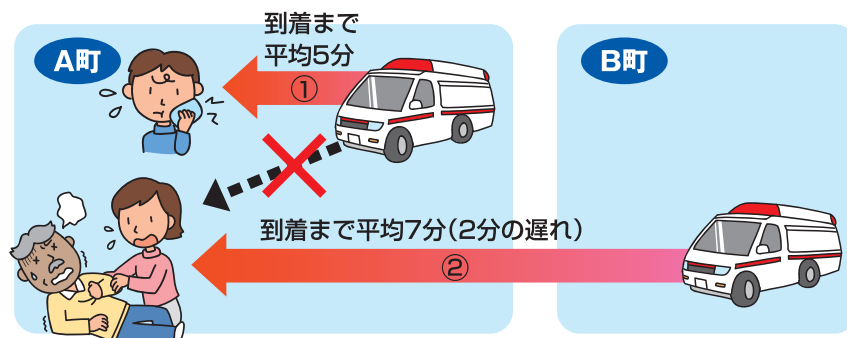
- 片側の手足や顔半分が動きにくい、あるいはしびれる。
- ろれつがまわりにくい、うまく話せない。
- 視野がかける、ものが二重に見える。
- 突然の激しい頭痛。
- めまいやふらつきが上記の症状にともなう。



こんなときは **すぐに119番へ**

# もう一度考えてみましょう！救急車の使い方

救急車は、いち早く応急処置を行ない、緊急に医療機関へ搬送するものです。しかし、最近はタクシー代わりと思われる救急要請も増加し、軽症者(①)の対応中に発生した重症者(②)への到着の遅れが危惧されます。



## すぐに救急車で行く必要がありますか？



### 緊急性がない救急要請

- 湿疹がかゆい
- きのう転んでひじが痛い
- くつずれで足が痛い
- 風邪をひいて、のどが痛い
- 便秘でおなかが張る
- 虫歯が痛い
- 深爪をした
- 昨日飲みすぎた
- 食事中に舌をかんだ
- 蚊に刺されてかゆい
- ころんで足をひねった
- 海水浴に行って、日焼けした足がヒリヒリする
- 紙で指先を切った。血は止まっているが…



これらは実際にあった事例です



## こんなとき、救急車は使えません



### タクシー代わりの救急要請



- 病院でもらった薬がなくなった
- 今日入院予定日だから、病院に行きたい
- 今日は抜糸の日だから、病院に行きたい
- どの病院へ行っていいかわからない
- 病院に電話したが、つながらない



### その他

- 耳に虫が入った
- とりの家の人がさわいで、うるさい
- 入浴中に耳に水が入って、気になって眠れない
- 寒いから灯油を買ってきてほしい
- ストープのつけ方がわからない
- 病院で診察を受けたが、診察内容が気に入らないので、他の病院に行きたい
- 転んでケガをした
- 消毒だけしてほしい
- ペットの具合が悪い



これらは実際にあった事例です

緊急に救急車を必要としている人のために、救急車の適正利用について、もう一度考えてみましょう。

もしも、緊急性や不安を感じたときは、迷わずすぐに119番を。





## すみやかな救急搬送のために



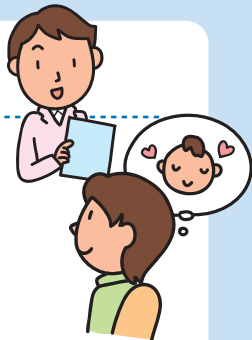
### 救急の専門医から一言

「救急医療」とは、病気やケガなどで緊急に処置(治療)を行うものです。最近、「救急医療」を便利な時間外診療ととらえ、夜間や休日に患者さんが集中するため、病院が救急受け入れをできない状況が起きています。緊急性のない場合は、極力、平日の昼間に受診しましょう。また、普段から、かかりつけ医を持ち、緊急時の連絡方法や受け入れ先を相談しておきましょう。





### 産科の専門医から一言

全国的に、お産のできる医療機関が減少し、未受診の妊婦さんは、救急やお産のとき、医療機関を見つけるのが大変難しい状況になっています。健康な赤ちゃんを産むために、そして、何よりお母さんになる「あなた」のためにも、妊娠かなと思ったら、早めに医療機関に受診しておきましょう。



## Q&A

救急車は、 患者さんに乗せたあと、  
どうしてすぐに出発しないの？

 車内では、救急救命士が観察と必要な応急処置を行ないながら、患者さんの症状に合った受け入れ医療機関を探しますが、受け入れ可能な病院が見つからず、時間がかかってしまう場合があります。ただし、命の危険が切迫している場合は、横浜独自の搬送システムにより、ただちに搬送できる体制をとっています。

## 設置しましたか？住宅用火災警報器！

大切な「命」「財産」を守ります！

消防法により、みなさまの住宅に住宅用火災警報器の設置が義務化となりました。

### 住宅用火災警報器ってどんなもの？

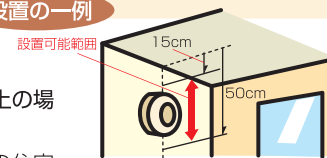
- 火災により発生する煙や熱を自動的に感知し、音などにより火災の発生を早期に知らせる機器です。ネジやフックで壁などにご自分で簡単に設置できます。
- 法令により規格が定められており、規格適合製品には、「NSマーク」が表示されています。



### 設置の一例

### どこに設置するの？

- すべての住宅の寝室・台所・階段(寝室が2階以上の場合)に設置する必要があります。  
(マンションやアパートなどの共同住宅は、個人の住宅内のみが対象となります)



【壁の場合】天井から15～50cm以内に火災警報器の中心がくるようにします。

### どこで売っていて、いくらくらいするの？

- ホームセンター、家電量販店、ガス機器店、電器店、防災用品店、メーカーの代理店などで販売されています。
- 機能により幅がありますが、4,000円台からあります。(NSマークのついた製品をご購入ください)



全てのご家庭に住宅用火災警報器を！

### 悪質な訪問販売にご注意を！！

消防署では、警報器の訪問販売を行うことはありません。悪質な訪問販売には十分ご注意ください。



お問い合わせ・ご相談は、下記の連絡先またはお近くの消防署まで  
横浜市安全管理局予防課 ☎045-334-6606



# 医療機関 & 情報窓口便利帳



## 医療機関の案内は

**横浜市救急医療情報センター** ☎ **045-201-1199** (いい救急)  
 【24時間・年中無休】 **FAX 045-212-3808**

## 子どもの急な病気等でこまったときは

**横浜市小児救急電話相談** ☎ **045-201-1174** (いいナース)  
 【月～金】18時～24時 【土】13時～24時 【日祝年末年始(12/29～1/3)】9時～24時

**かながわ小児救急ダイヤル** ☎ #8000  
 【毎日】18時～22時 ☎ **045-722-8000** (ダイヤル回線・IP電話の場合)

## 夜間に診療可能な医療機関は

### (夜間急病センター)

**桜木町夜間急病センター** ☎ **045-212-3535**  
 【内科・小児科】18時～24時 【眼科・耳鼻科】20時～24時

**横浜市北部夜間急病センター** ☎ **045-911-0088** 【内科・小児科】20時～24時

**横浜市南西部夜間急病センター** ☎ **045-806-0921** 【内科・小児科】20時～24時

## 休日の昼間に診療可能な医療機関は

### (休日急患診療所)

【内科・小児科】診療時間／9時～12時、13時～16時      【内科・小児科・歯科】診療時間／10時～16時

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>緑区</b> ☎ <b>045-937-2300</b>  | <b>金沢区</b> ☎ <b>045-782-8785</b> |
| <b>青葉区</b> ☎ <b>045-973-2707</b> | <b>戸塚区</b> ☎ <b>045-852-6221</b> |

【内科・小児科】診療時間／10時～16時

|                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| <b>鶴見区</b> ☎ <b>045-503-3851</b>   | <b>旭区</b> ☎ <b>045-363-2020</b>  |
| <b>神奈川区</b> ☎ <b>045-317-5474</b>  | <b>磯子区</b> ☎ <b>045-753-6011</b> |
| <b>西区</b> ☎ <b>045-322-5715</b>    | <b>港北区</b> ☎ <b>045-433-2311</b> |
| <b>中区</b> ☎ <b>045-622-6372</b>    | <b>都筑区</b> ☎ <b>045-911-0088</b> |
| <b>南区</b> ☎ <b>045-731-2416</b>    | <b>栄区</b> ☎ <b>045-893-2999</b>  |
| <b>港南区</b> ☎ <b>045-842-8806</b>   | <b>泉区</b> ☎ <b>045-801-2280</b>  |
| <b>保土ヶ谷区</b> ☎ <b>045-335-5975</b> | <b>瀬谷区</b> ☎ <b>045-302-5115</b> |

## 精神科救急に関する窓口は

**精神科救急医療情報窓口** ☎ **045-261-7070**  
 【平日夜間】17時～翌8時30分 【土日祝】8時30分～翌8時30分  
 ※平日の昼間は各区の福祉保健センターへご連絡ください。

まずは、かかりつけの医療機関へお問い合わせください

## MEMO

|             |            |
|-------------|------------|
| 〈緊急連絡先〉     | 〈普段飲んでいる薬〉 |
| 〈かかりつけ医療機関〉 | 〈アレルギーの有無〉 |



# 119番通報のおぼえがき



119番センターは赤字のとおりに問いかけます。  
落ち着いて□のとおりに正確にお答えください。

**火事ですか？救急ですか？**

救急車をお願いします！

**① 救急車が向かう住所はどちらですか？**

〈住所〉                      区                      町                      〈目標物〉

**② 誰が、どうしましたか？**

誰が                                      歳(くらい)

どうしたか  
(どんな事故か)

**③ その人は目の前にいますか？**

います                      いません

**④ どんな状態(症状)ですか？**

会話                      正常・普段と同じ  
(返事)は                      普通ではない  
   しゃべれない

反応                                      正常・普段と同じ  
(意識)は                      ぼんやりしている  
   意識がない

呼吸は                                      正常  
   おかしい・苦しそう  
   呼吸していない

歩行は                                      一人で歩ける  
   支えがあれば歩ける  
   歩けない

**⑤ 持病は何かありますか？かかりつけの病院はどちらですか？**

〈持病〉    〈かかりつけの病院〉

TEL

**⑥ あなたのお名前と今お使いの電話番号を教えてください。**

〈あなたのお名前〉    〈お電話番号〉

★事前に書き込めるところは、記入しておきましょう！

