

# 救急安心センター事業（#7119）の全国展開

## 救急企画室

### 1. はじめに

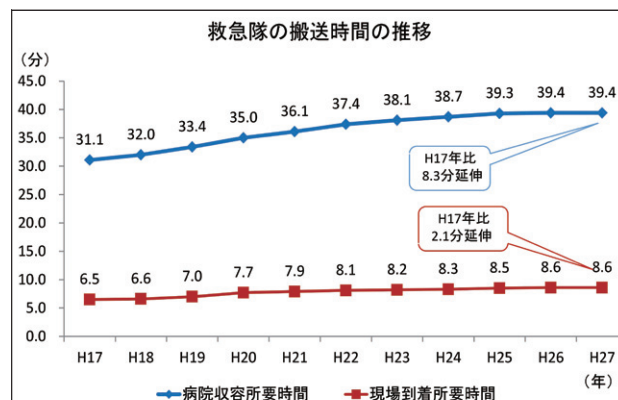
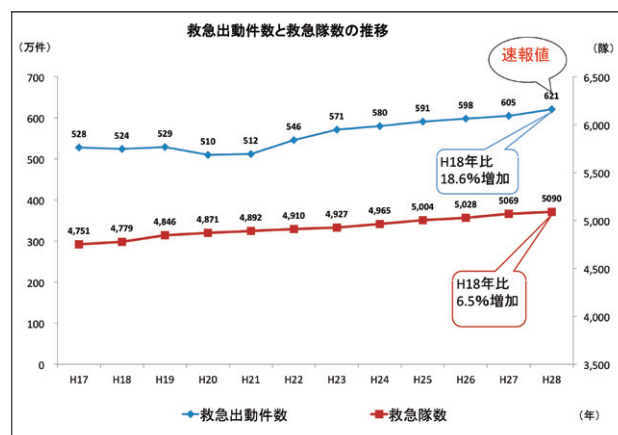
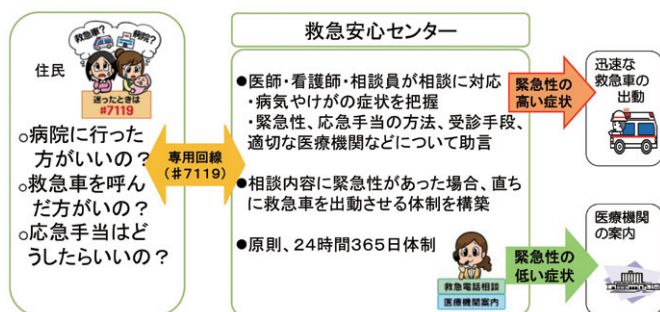
救急安心センター事業（#7119）とは、住民が、急なけがや病気をした際に、救急車を呼ぶか、いまず病院に行った方が良いのかなど、判断に迷った場合に、専門家から電話でアドバイスを受けることができる窓口です。

平成29年4月1日現在、7地域で実施されており、消防庁としても全国への普及を推進しています。

本原稿では、救急安心センター事業（#7119）の最新の状況を紹介します。

（以下「救急安心センター事業（#7119）」を「#7119」として記載します。）

【救急安心センター事業（#7119）のイメージ図】



### 2. 近年の救急業務の現状

平成28年中における全国の救急出動件数は、約621万件と過去最高を記録しており、前年と比較して約16万件増加している。今後も高齢化社会を背景として増加することが予測されており、救急出動件数の増加に伴い、現場到着時間（119番通報から現場に到着するまでに要した時間）や病院収容時間（119番通報から病院に収容するまでに要した時間）も遅延傾向にあり、真に救急車が必要な方への対応の遅れなど、救命率の低下に繋がることが危惧されています。

限りある搬送資源を緊急性の高い事案に確実に投入するためには、救急車の適正利用を積極的に推進していくことが必要であり、「平成27年度救急業務のあり方に関する検討会」において、救急車の適正利用推進の観点から、救急安心センター事業の普及促進が極めて有効であると報告がなされています。

### 3. #7119の概要

#7119では、住民の安心・安全を担う消防と医療とが連携し、住民が急なけがや病気になった際に、救急車を呼ぶべきか今すぐ病院を受診すべきか判断に迷う場合に、共通の短縮ダイヤル「#7119」を使用して住民の相談に応じています。

#7119に寄せられた相談は、医師・看護師・相談員が対応し、病气やけがの症状を把握して、緊急性、応急手当の方法、受診手段、適切な医療機関などについて助言を行っています。緊急性が高いと判断された場合には救急車の出場を要請し、緊急性が低いと判断された場合には救急相談や医療機関案内で対応しています。

また、実施団体によっては、「救急相談センター」や「救急安心センター」などと呼ばれています。



【東京消防庁 救急相談センター】

## 4. #7119の事業効果

### (1) 救急車の適正利用の推進

#### ア 潜在的な重症者を発見し救護

東京消防庁の救急相談センターに入電した件数は、平成27年の統計では約38万件でした。そのうち、緊急(救急車)で即受診と判断された件数は約4万5,000件にのぼり、潜在的な重症者を発見し、傷病者を早期に救護しています。

また、実施団体からは、救命へと繋がった多数の奏功事例が報告されています。

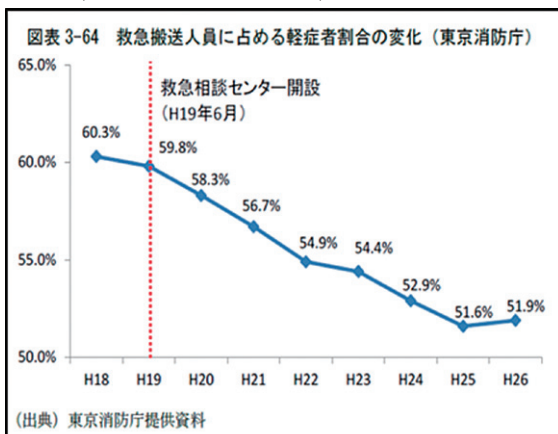
	事例 (概略)	救急搬送後の状況
①	50代女性 就寝前からの胸痛が続き相談	救急搬送後、医療機関で緊急カテーテル 予後良好
②	60代男性 急にろれつがまわらなくなり家族が相談	救急搬送後、医療機関でt-PA 後遺症なし

#### イ 軽症者割合の減少

東京消防庁の救急相談センターが開設されたのが、平成19年であり、開設前の平成18年の軽症者の割合は60.3%でした。

一方、平成26年の軽症者の割合は51.9%となっており、約8ポイントの減少となっています。

※軽症者の減少割合に相当する人数は、救急医療相談件数(119転送件数を除く)の約半数



#### ウ 不急の救急出動の抑制

東京や大阪では、救急相談窓口設置後の救急出動件数の増加率が全国平均より抑制されており、不急な救急出動件数の抑制に繋がっています。

一方、和歌山県の田辺市では、管轄面積が広く出動から帰所まで長時間を要しており、1台が出動すると他の署所の救急車が遠方から出動することになることから、救急電話相談窓口を設けて、救急車の適正利用を推進しています。

### (2) 救急医療体制の円滑化

#7119の実施により、医療機関ごとに実施していた救急医療相談について、#7119を紹介することにより、病院業務に専念できることや、緊急性が低い場合には、翌日の病院開設時間帯の受付を促すことで、医療機関の時間外受付け数が抑制されるなど、医療機関の負担軽減に繋がっています。

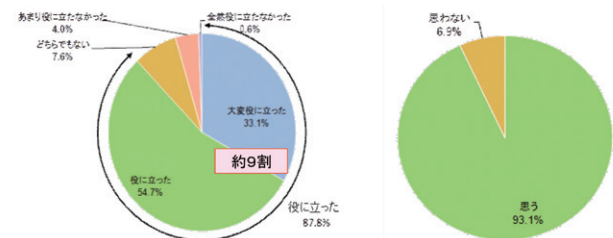
### (3) 不安な住民に安心・安全を提供

住民が判断に迷った場合の相談窓口として、各実施団体の利用状況を調査すると各団体ともに地域差なく概ね人口の3%前後の相談件数があり、全国どこでも潜在的なニーズはあるものと考えています。実際に利用した方の約9割が「大変役に立った」、「役に立った」と回答しています。(大阪市消防局調査)

また、#7119の実施により、119番に通報されていた緊急通報以外の件数が減少したとの報告もあり、緊急通報である119番が適切に運用されるようになりました。

(奈良市では、事業開始前の平成21年と平成26年を比較すると約半数に減少)

「救急安心センターおおさか」は役に立ちましたか？  
今後も利用したいと思いますか？(n=525)



(出典 大阪市消防局提供資料(平成27年))

【利用者アンケート調査 (大阪市消防局)】



## 5. #7119普及の状況

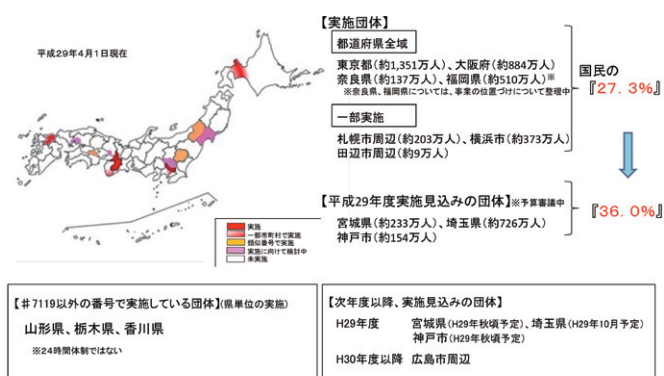
平成29年4月1日現在、東京都、奈良県、大阪府、福岡県の4都道府県が都道府県単位で実施しており、北海道札幌市（周辺含む）、神奈川県横浜市、和歌山県田辺市（周辺含む）の3市が市町村単位で実施しています。

平成29年度後半頃から、宮城県と兵庫県神戸市が実施を予定しています。また、平成30年度以降に広島県広島市が、広島県西部及び山口県東部を対象として実施を検討しているなど、全国に広がっています。一方、#7119以外の番号（夜間帯のみ実施している団体など）で救急電話相談を実施している団体が4県（山形県、栃木県、埼玉県、香川県）ありましたが、埼玉県については、平成29年10月から、現在実施している#7000での電話相談事業の時間を24時間体制へ延長し、#7119への移行を予定しています。

これらの普及により、人口カバー率は、27.3%から36.0%に伸びることにより、#7119が着実に全国に広がっています。

なお、消防本部や市町村単位で、独自に電話相談事業を実施している地域もあります。

### 普及状況と人口カバー率



## 6. 平成28年度における取組状況

### (1) 全国への個別訪問

消防庁では、「救急安心センター事業（#7119）の更なる取組の推進について（通知）」（平成28年3月31日付け消防救第32号消防庁救急企画室）を发出し、#7119の全国への普及を推進しています。

平成28年度は、救急ニーズの高い都道府県及び政令市を中心に職員を派遣するなど個別訪問を実施しました。今年度についても、後述するアドバイザー派遣とともに消防庁職員を全国に派遣し、個別訪問を継続する予定です。

※ 平成29年3月31日現在、都道府県単位で実施している4団体を除く43都道府県のうち26道府県、34市町村等に個別訪問を実施。

※ 個別訪問して働き掛けた自治体

26道府県	北海道、青森、岩手、宮城、山形、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、新潟、静岡、岐阜、愛知、三重、滋賀、京都、兵庫、和歌山、岡山、広島、鳥取、愛媛、香川、熊本
34市町村等	札幌、函館、旭川、青森、盛岡、仙台、山形、宇都宮、前橋、千葉、横浜、川崎、新潟、静岡、浜松、名古屋、四日市、津、桑名、松阪、伊賀、伊勢、大津、京都、神戸、和歌山、岡山、広島、鳥取（東部・中部・西部消防）、松江、松山、熊本

### (2) 救急安心センター事業（#7119）担当者連絡会の開催

平成29年1月18・19日の2日間にわたり、#7119実施団体と今年度以降に実施に向けて検討をしている団体の職員が、事業開始以来初めて一堂に集まり救急安心センター事業（#7119）担当者連絡会を開催しました。

連絡会では、独自の取組状況や各団体が抱える課題を発表し活発な意見交換がなされ、消防庁からは今後の取組予定などの情報提供を行いました。

また、東京消防庁の「救急相談センター」を見学し、運営上の情報交換などを行いました。

各団体の出席者から、情報共有とともに疑問点や課題に対する意見交換ができ、非常に有意義な連絡会であったとの意見が多数寄せられました。



【1/18開催 救急安心センター事業（#7119）担当者連絡会】

### (3) 平成29年度予算

#7119に関する普通交付税措置について、平成29年度から、「救急相談事業等」を「救急安心センター事業等」とするとともに、当該普通交付税措置を拡充することしました。

また、平成29年度消防庁予算においては、後述するアドバイザー派遣に要する経費と医療面の費用対効果に係る調査経費を計上しました。さらに、消防防災施設整備費補助金における救急安心センター整備事業について、電話相談窓口を消防機関以外に設置する場合でも新たに補助対象とするなど、補助要件を緩和しました。

## 7. 全国展開に向けた課題と今後の取組

昨年度実施した未実施団体への個別訪問や都道府県や消防本部などへのアンケート調査の結果、①事業の実施に関するノウハウの提供に関すること（どのように事業を実施していけば良いのか分からない）、②多様な医療関係者や住民との合意形成の方法（相談員の確保、医学的な質の確保をどのようにすれば良いかなど）、③費用対効果に対する懸念などが課題として判明したところであり、今年度はアドバイザー派遣と医療面の費用対効果（定量的なメリット）を把握し、全国への普及促進を加速させることが重要と考えています。

### (1) 救急安心センター事業（#7119）普及促進アドバイザー（仮称）の派遣

実際に運営に携わっている職員等（自治体職員、医師及び看護師）を、「救急安心センター事業（#7119）普及促進アドバイザー（仮称）」として委嘱し、消防庁職員とともに都道府県や政令市などの市町村に派遣して、#7119導入のノウハウなどの幅広いアドバイスや事業実施に向けた課題解決について助言を行うことを予定しています。

※ノウハウなどの幅広いアドバイス（例）

多様な医療関係者（医師会、看護協会、救急医療機関等）及び住民との合意形成
既存事業との調整
看護師等の人材の確保
救急相談手順の確立

### (2) 医療面の費用対効果（定量的なメリット）の調査

#7119では、消防防災部局だけでなく衛生主管部局や医師会などの協力不可欠な事業であり、関係機関が連携して事業を展開することが必要です。

一方、昨年度、都道府県に対して実施した、「#7119の必要性について」のアンケート調査の結果、消防防災主管部局で約47%、衛生主管部局で約37%となっており、必要性の認識が広まっている一方で、衛生主管部局における必要性の認識の低さが把握できたところであり、昨年度訪問した自治体からも医療面の費用対効果（定量的なメリット）を示して欲しいとの意見が寄せられました。

そこで、救急企画室では、研究調査で医療面の定量的なメリットの調査を実施し、医療面の費用対効果を示すことができれば、自治体における検討が加速するものと考えています。

具体的には、一定の期間を区切って以下の調査を予定しています。

- |   |
|---|
| ① 医療機関側の負担軽減の効果を定量的に把握するため、医療機関に対する、救急相談件数や時間外の外来患者数などについての調査                                       |
| ② #7119の導入による費用対効果を定量的に把握するため、利用者へのアンケート調査を通じて、医療機関を受診しなかった人数や潜在的な重症者の早期受診による症状悪化の防止などによる医療費適正効果の調査 |
| ③ 効果的な広報のあり方を把握するため、利用者へのアンケート調査を通じて、年齢区分毎の#7119を把握した手段の調査  |

## 8. まとめ

消防庁としては、今年度も精力的に個別訪問を実施するなど、#7119の全国展開を加速させていきたいと考えています。未実施の地域にあつては、「救急業務のあり方に関する検討会報告書」にある施策効果や先行事例を参考にしつつ、導入に向けて積極的に取り組んでいただくようお願いいたします。

また、事業の検討から実際の導入に至るまで、救急企画室に御連絡をいただければ、詳細にアドバイスさせていただきます。

平成29年度の主な実施施策としては

- ・「救急業務のあり方に関する検討会」にて全国展開の方策について検討
- ・未実施自治体への個別訪問による実施の働きかけ
- ・救急安心センター事業（#7119）普及促進アドバイザー（仮称）の派遣
- ・医療面の費用対効果（定量的なメリット）の調査
- ・救急安心センター事業（#7119）担当者連絡会の開催

などを予定しています。また、#7119の普及促進のための参考とするために、4月上旬に自治体に対してアンケート調査を実施する予定ですので、御協力のほどをお願いいたします。



問い合わせ先

消防庁救急企画室 伊藤  
TEL: 03-5253-7529