

消 防 救 第 3 2 号  
平成28年 3 月 31 日

各都道府県消防防災主管部(局)長 殿

消防庁救急企画室長  
(公 印 省 略)

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）

平素より、救急行政の推進について御理解、御協力いただき御礼申し上げます。

近年、救急搬送件数は、高齢化の進展等によりほぼ一貫して増加しており、需要増に救急隊の増加が追いつかず、真に必要な傷病者への対応が遅れ、救命率に影響が出かねない状況となっています。

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必要があります。救急車の適正利用に向けた取組については、平成27年度救急業務のあり方に関する検討会において議論が行われたところですが、この中の重要な論点として、救急安心センター事業（#7119）の全国への普及の促進についても検討がなされました。検討会においては、救急安心センター事業の普及促進について、救急車の適正利用の推進の観点及び緊急度判定体系の普及の観点から、極めて有効であると報告がなされています。

救急安心センター事業は、共通の短縮ダイヤル「#7119」を使用し、医師、看護師、相談員等が、すぐに救急車を呼ぶべきか、すぐに医療機関を受診すべきか等の医療相談、受診可能な医療機関の案内等、判断に悩む住民（全年齢）からの相談に助言を行うものです。しかしながら、この共通の短縮ダイヤル「#7119」を使用した救急電話相談サービスは、平成28年 3 月 31 日現在、全国 6 地域にとどまっています。

消防庁では、救急安心センター事業を実施する際、共通の短縮ダイヤル「#7119」の使用について、通信事業者に対し、取りまとめて申請を行っておりますが、今般、救急安心センター事業の全国への普及を更に促進するため、別紙のとおり共通の短縮ダイヤル「#7119」の使用要件、地方公共団体への財政的支援、先進事例の施策効果をまとめました。

救急安心センター事業を実施していない都道府県消防防災主管部局においては、救急電話相談サービスの導入について、管内消防本部（消防の事務を処理する一部事務組合を含む。）の意向を踏まえつつ、衛生主管部局及び医療関係者等との合意形成を図るなど、導入に向け積極的に取り組んでいただくようお願いします。併せて、当該合意形成における関係者間との調整には、一定の時間を要すると考えられるため、できる限り速やかに検討を開始するようお願いします。

なお、本通知は、消防組織法（昭和22年法律第226号）第37条の規定に基づく助言として発出するものであるとともに、厚生労働省も事前に了知していることを申し添えます。

(連絡先)

消防庁 救急企画室救急連携係

Tel: 03-5253-7529

FAX: 03-5253-7539

担当：森川、勝森、足立

## 1 「#7119」番号の使用要件について

短縮ダイヤル「#7119」の使用要件については、以下のとおり取り扱うこととする。

## (1) 実施地域の単位（規模）について

スケールメリット及び相談員等の確保等の観点からは都道府県単位での運用が望ましいため、原則として、都道府県単位で実施すること。

ただし、区域内に政令指定都市が存在する都道府県、面積が広大な都道府県等、都道府県単位による実施が困難な場合は、区域内の一部の市町村において実施することも可とする。

**【留意事項】**

都道府県の区域内の一部の市町村が先行して事業実施する場合は、共同実施や事業の受託などにより事業開始後に県内の他の市町村が事業参加することができる対応をとるものとし、最終的に都道府県単位で事業を実施することが可能となるよう、当該対応がとられていることを確認した上で、「#7119」番号の使用を認めることとする。

## (2) 窓口の運営時間について

相談窓口は、原則として24時間365日、相談を受け付けることができること。

ただし、同一の窓口において24時間365日体制を実施できない場合においては、地域の医療機関等との連携、民間事業者への委託等、地域の実情に応じた適切な体制の整備により、実質的に24時間365日、相談を受け付けることができる体制を整えていること。

例) 横浜市においては、現在、救急安心センター事業（#7119）は一部の時間帯（平日18時～翌9時、土曜13時～翌9時、日祝・年末年始9時～翌9時）のみの運営であるが、運営時間外には横浜市医師会が運営する救急医療情報センター（24時間365日対応）のオペレーターが、相談者に受診可能な医療機関を案内している。相談者は、必要であれば、案内された医療機関において、すぐに医療機関を受診すべきか等の医療相談をすることができる。

※ 平成27年度救急業務のあり方に関する検討会報告書（以下「報告書」）P63参照

[http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi\\_kento/h27/kyukyu\\_arikata/houkoku/houkokusyo.pdf](http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h27/kyukyu_arikata/houkoku/houkokusyo.pdf)

## (3) 相談窓口と消防機関の通信指令室との連携について

相談内容から緊急性があると判断された場合に、相談窓口から消防本部へ適切に通報すること等により、直ちに救急車を出動させることができる体制を構築すること。

ただし、相談窓口と消防機関の通信指令室との間において新たに通話を転送するための設備を導入することは必須ではなく、あらかじめ、相談内容に緊急性があった場合の対応について消防機関と協議し、適切に連携して救急車を出動させることができる体制が実質的に構築されていれば足りるものとする。

例) 福岡県(平成28年6月から実施予定)では、県内の消防本部と個別に協定を締結し、県は、相談者が相談中に意識を喪失した場合などの緊急時には、相談者の電話番号その他当該相談に関する情報を管轄する消防機関に提供するものとし、消防機関は、提供された情報に基づき、相談者に対して救急活動を実施するため必要な対応を行うことを予定している。

※○ 福岡県における相談窓口と消防機関の通信指令室との連携について

報告書 P63参照

○ 福岡県における事業立ち上げの経緯について

報告書 P93参照

[http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi\\_kento/h27/kyukyu\\_arikata/houkoku/houkokusyo.pdf](http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h27/kyukyu_arikata/houkoku/houkokusyo.pdf)

#### (4) 相談窓口の人員体制について

相談窓口には、看護師又は相談員等を配置し、住民からの相談に適切に対応できる体制をとること。なお、医師については、必ずしも当該相談窓口の設置場所に常駐する必要はなく、オンコール体制等で必要に応じて照会をかけるなど、何らかの方法で連絡をし、指示を受けることができる体制をとることとする。

#### (5) 相談窓口の設置場所について

相談窓口の運営方式及び相談窓口の人員体制の確保方法に応じて、最適な場所に設置すること。

##### 【留意事項】

消防機関の指令センターに相談窓口を設置する方法の他、医師会又は民間等への委託によって、適切に相談を受けることができる体制を整えることが考えられる。また、既に全国展開している小児救急電話相談事業(#8000)の窓口との連携も考えられる。

## 2 地方公共団体への財政的支援について

### (1) 新規立ち上げ時に活用できる補助金について

救急安心センター事業の整備に際しては、消防防災施設整備費補助金の積極的な活用を検討すること。

《消防防災施設整備費補助金 救急安心センター等整備事業》

- 補助基準額  
救急安心センター整備事業 10,286千円  
救急医療情報収集装置 1,543千円
- 補助率 1/3
- 事業要件  
救急安心センター等整備事業は、電話交換機、電話機及び電話回線の全部又は一部をもって構成されるもので、次に掲げる要件を満たすものであること。
  - ① 都道府県域内を対象とする住民の救急相談に応える窓口を消防機関に設置すること。
  - ② 救急相談窓口に対応する医師、看護師又は相談員が24時間、365日体制で常駐すること。
  - ③ 緊急性がある場合には、直ちに救急車を出場させる体制を構築すること。

(2) 運営費（ランニングコスト）に対する支援

救急相談事業の実施のため、住民からの救急相談に対応する職員の配置等の経費については、普通交付税措置（市町村分・消防費・常備消防費・救急業務費、「救急相談事業等」7,533千円（標準団体）、平成27年度）が講じられていることに留意すること。

3 救急安心センター事業（#7119）の導入効果について

先進事例のデータから、事業の導入については、救急搬送に占める軽症者割合の低減、住民の高い満足度・継続利用意向、緊急性の高い潜在的な急病傷病者の早期受診の促進等の効果が明らかになりつつある。

【具体的な効果例】

- 東京消防庁においては、平成19年6月に救急相談センターを開設し、平成18年から平成26年にかけて、救急搬送人員に占める軽症者の割合が60.3%から51.9%に8.4ポイント減少している。
- 大阪市消防局が大阪府全域を対象に実施している「救急安心センターおおさか」に関するアンケート調査結果では、約9割の住民が「大変役に立った」「ある程度役に立った」と回答しており、また、9割以上の住民が今後も利用したいと回答している。

※ 具体的な効果例についての詳細は、報告書P87を参照すること。

[http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi\\_kento/h27/kyukyu\\_arikata/houkoku/houkokusyo.pdf](http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h27/kyukyu_arikata/houkoku/houkokusyo.pdf)

#### 4 その他

- 消防庁としては、事業実施の検討から、実際の導入に至るまで適宜支援を行うので、検討を開始する際には連絡すること。
- 行政関係者、消防機関等との合意形成を進めるにあたっては、平成26年度及び平成27年度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についても参考にすること。さらに情報が必要な場合は、消防庁まで連絡すること。
- 事業の説明や、関係者の合意形成に向け、消防庁職員の派遣が必要な場合には、消防庁まで連絡すること。
- 「消防防災施設整備費補助金 救急安心センター等整備事業」の活用を検討している場合は、早期に相談すること。