

消防救第 205 号
令和 7 年 6 月 18 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）の全国展開に向けた取組等について（通知）

平素より、救急行政の推進についてご尽力いただき厚く御礼申し上げます。

救急安心センター事業（＃7119）（以下「＃7119」という。）の全国展開については、かねてより、「救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた取組について（通知）」（令和 3 年 3 月 26 日付け消防救第 94 号消防庁救急企画室長通知）等により、特に、管内に＃7119 の未実施地域を有する都道府県におかれては、都道府県全域での＃7119 の早期実施に向け、管内の各消防機関をはじめとする関係者と連携した検討に速やかに着手いただくようお願いしていたところです。

近年、＃7119 の実施地域が増加してきたことを踏まえ、令和 6 年度の「救急業務のあり方に関する検討会」（以下「検討会」という。）において、＃7119 として満たすべき要件、事業効果の再検証、有効な広報策及び事業の「質」の向上等について検討を行いました。

つきましては、検討会における検討結果及び今後、具体的に取り組んでいただきたい事項について、下記のとおりとりまとめましたので、貴部（局）におかれては、この旨、貴都道府県内市町村（消防の事務を処理する一部事務組合等を含む。）及び貴都道府県衛生主管部（局）等の本事業の実施に関わる関係者に対して、広く周知されますとともに、積極的に取り組んでいただくよう改めてお願いいたします。

なお、本通知は、厚生労働省と協議済みであるとともに、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ことを申し添えます。

記

1 検討会における検討結果（要旨抜粋）

※検討会報告書全文は消防庁のホームページに掲載しているので参照されたい。

https://www.fdma.go.jp/singi_kento/kento/items/post-151/02/houkokusyo.pdf

（1）＃7119 として満たすべき要件

＃7119 として満たすべき要件について、改めて以下のとおり整理した。

- ①緊急度判定を用いた救急医療相談と医療機関案内のいずれも実施すること
- ②救急医療相談の相談員は、医師、看護師又は救急救命士とすること
- ③医師の常駐又はオンコール体制を確保すること

(2) 事業効果の再検証

実施団体からの情報提供や消防庁における調査を通じて把握を進めた結果、改めて以下のような事業効果が確認された。

- ①搬送人員に占める軽症者割合の減少効果
- ②不急の救急出動の抑制効果
- ③潜在的な重症者の発見・救護
- ④医療機関及び消防機関（指令センター）における相談対応件数の減少による負担減少効果
- ⑤診療時間外救急外来患者数の減少効果
- ⑥利用者満足度における肯定的評価等
- ⑦新型コロナウイルス感染症の発生による救急需要急増時の受け皿の一つとしての役割

高齢化の進展、熱中症患者の増加、新興感染症の流行等により、今後も救急需要の増大及び多様化が懸念される中、不急の救急出動の抑制や、救急医療機関の受診の適正化につながるなど#7119の重要性はますます高まっている。

(3) 有効な広報策

#7119については、認知度が高いほど利用率が高くなる傾向が見られることから、119番通報の前段階である#7119の利用率を向上させるには、住民等に対する普及促進、認知度向上に向けた取組が必要である。

特に、年齢区分別の搬送人員の構成比で最も大きな割合を占める高齢者による#7119への救急医療相談の利用割合が、若年層に比べて低く、高齢者が急病時に直接119番通報している現状が伺えることから、独居も含めた在宅の高齢者へのアプローチが重要と考えられる。

また、高齢者施設等と協力医療機関との連携体制の構築が進められている中、それを補完するツールとして#7119の活用が期待される場所であり、介護施設等への周知も積極的に行う必要がある。

住民に対して本事業の内容を幅広く周知し、認知度の向上や正しい理解の醸成を図ることができれば、本事業を真に必要なとする者による効果的な利用を呼び、本事業の目指す効果が的確かつ大きく発現されることに繋がり得ることから、都道府県の消防防災主管部局、衛生主管部局及び福祉主管部局等の関係機関や部署が連携し、様々なルートを通じた広報を展開することが望まれる。

(4) 事業の「質」の向上

#7119の信頼性を担保するためには、事業の「質」の維持・向上が必須であり、事業の検証を重ねることが重要である。

消防以外の資源である#7119を活用することで、増大する救急需要を抑制していくという観点からは、#7119の「質」の向上を図っていかなければ、結局、その資源を活用できないということになってしまいかねない。

本事業の「質」、「利便性」及び「効率性」などの向上を図るためには、事業導

入後も継続して、応答率、プロトコル及び相談員の対応力の向上や、苦情や重大インシデントへの対応、効果的な広報啓発活動についての検証が求められる。

2 今後、具体的に取り組んでいただきたい事項

(1) 「事業導入・運営の手引き」等の活用

上記検討結果を踏まえ、令和3年度に作成した、事業を進める上での参考となる「事業導入・運営の手引き」並びに事業の「質」、「利便性」及び「効率性」を向上させるための論点を幅広く盛り込んだ「事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書（例）」を改訂した（別添1及び別添2参照）。

管内に#7119の未実施地域を有する道県におかれては、手引き等を参照の上、道県全域での#7119の早期実施に向け、今一度、管内の各消防機関をはじめとする関係者と連携した検討に速やかに着手されたい。

その際、#7119の実施に向けた検討を行う都道府県、市町村、消防本部等を対象に、#7119実施団体の職員等を派遣し、#7119を推進するための具体的な方策に関する助言、研修支援等を行う「#7119普及促進アドバイザー制度」の積極的な活用について、引き続き配意願いたい。

なお、#7119の運用に要する経費について、引き続き特別交付税措置が講じられているので申し添える。

また、既に#7119を実施している都府県におかれても、手引き等を参照の上、相談に対する応答率の把握等を通じて、より適切に対応できるよう受付電話回線数や受付員・相談員を増やすなど、救急需要の増大及び多様化に応じた体制の強化を検討するなど、地域の実情に即して、傷病者の救急搬送体制の充実に積極的に取り組まされたい。

なお、現在応答率を把握できていない場合は、可能な限り速やかに、応答率の把握に努めていただきたい。

(2) 消防庁で作成した#7119の広報物の活用

既に#7119を実施している都府県におかれては、事業の実施に当たって既に、創意工夫ある様々な広報活動が行われていると承知しているが、上記1(3)を踏まえ、消防庁において新たに、高齢者や介護施設等への認知度向上を目的としたデザインの広報物を作成した（別添3参照）。

本広報物は、消防庁ホームページ（<https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/appropriate/appropriate012.html>）に各種ファイル形式（PDF、PNG、PPTX、JPG）で掲載するので、必要に応じて、空白部分に各地域の実施団体名、#7119へ紐づく各地域の電話番号、運営時間等を記載した上で、消防防災主管部局、衛生主管部局及び福祉主管部局等の関係機関や部署が連携し、各地域の広報誌等への掲載や介護施設・医療機関への配付等、様々なルートを通じた広報の展開に活用されたい。

なお、本広報物の著作権は消防庁にあるため、記載内容を大きく変更する場合は事前に消防庁救急企画室に確認すること。

(3) 患者等搬送事業（者）との連携

検討会において、「地域ごとのニーズや役割に応じて、#7119 の実施地域における、緊急度判定を用いた救急医療相談の結果に応じた、相談者に対する患者等搬送事業者の案内等を通じて、地域住民や主たるユーザーとなり得る入所系の介護事業者等に対して、患者等搬送事業者についての広報を展開することで、住民が患者等搬送事業者を活用しやすい環境醸成を図ることが考えられる」旨提言されたことを踏まえ、#7119 と患者等搬送事業（者）との連携に積極的に取り組んでいただきたい。

(参考)

- 「令和6年度 救急業務のあり方に関する検討会 報告書」（令和7年3月）
https://www.fdma.go.jp/singi_kento/kento/items/post-151/02/houkokusyo.pdf
- 別添1 「事業導入・運営の手引き」（令和7年3月改訂）
- 別添2 「事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書（例）」
（令和7年3月改訂）
- 別添3 消防庁作成「#7119 の広報物」

【問合せ先】

連絡先：消防庁救急企画室
担 当：竹田補佐、松田係長、佐藤事務官
T E L：03-5253-7529
E-mail：kyukyukikaku-kyukyurenkei@soumu.go.jp