

# 救急安心センター事業（#7119）の導入促進について

救急企画室

## 1 救急安心センター事業（#7119）とは

救急安心センター事業（#7119）（以下「#7119」という。）は、急な怪我や病気をしたときに、「救急車を呼んだ方がよいか」、「今すぐ病院に行った方がよいか」など、判断に迷ったときに、専門家からアドバイスを受けられることができる電話相談窓口です。

#7119に寄せられた相談は、電話口で医師、看護師、相談員が話を聞き、病気や怪我の状態を把握して、①受診手段（救急車を要請、自分で医療機関を受診する等）、②受診までの時間（直ちに受診すべき、2時間以内に受診すべき、24時間以内に受診すべき、明日でもよい等）、③受診先（受診可能な医療機関や受診科目）を案内します。

病院へ行く？  
救急車を呼ぶ？ 迷ったら…

#7119

緊急だと思ったら、ためらわずに119番通報を!!

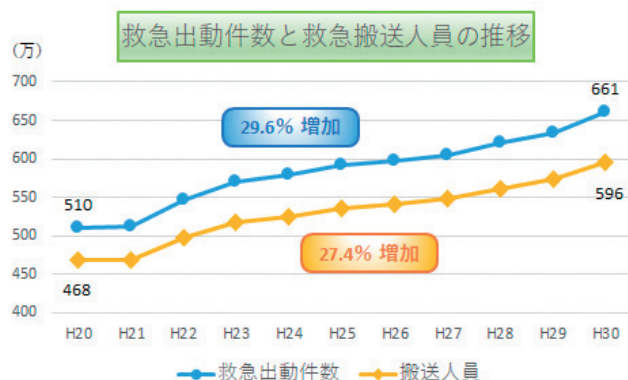


## 2 導入の背景

近年、救急自動車による救急出動件数は増加の一途をたどり、平成30年中には約661万件（速報値）と過去最多を記録しました。10年前と比較して29.6%増加しており、今後も増えていくことが見込まれています。救急車の出動件数が増えることで、救急車の現場到着時間は延伸傾向にあり、緊急性の高い傷病者への処置が遅れることが懸念されます。消防庁では、地域の限られた医療資源の一つである救急車を有効に活用するために、#7119の全国への導入を促進しています。

一方で、「救急車を呼ぶと近所の目が気になる。」、「救急車を呼ぶのは気が引ける。」といった理由で、救急要請がためらわれていることもあります。しかし、このような場合でも、緊急性の高い疾患が潜んでいる可能性は否定できません。#7119を活用いただくことで、専門的な見地から、潜在的な重症者を発見することにつながります。

#7119は、必要な人に、必要なタイミングで、必要な医療につなぐための一翼を担っています。



## 3 救急安心センター事業（#7119）の仕組み

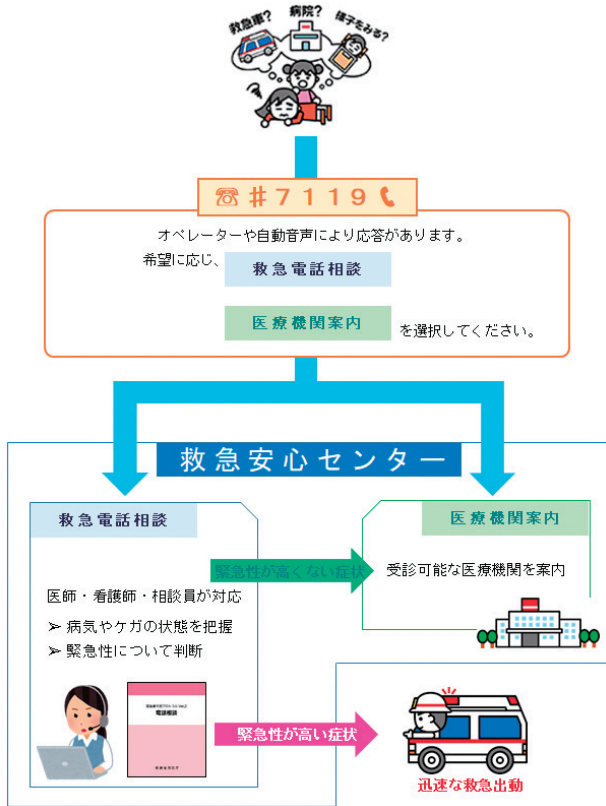
「救急車を呼んだ方がよいか」、「今すぐ病院に行った方がよいか」など、判断に迷ったときに、「#7119」（又は地域ごとに定められた電話番号）に電話することで、救急電話相談を受けることができます。

#7119に寄せられた相談は、医師、看護師、トレーニングを受けた相談員等が電話口で傷病者の状況を聞き取り、あらかじめ定められたプロトコールに基づき、症状の緊急性や病院受診の必要性の有無を判断します。相談内容から緊急性が高いと判断された場合は、迅速な救急出動につなぎ、緊急性が高くないと判断された場合は受診可能な医療機関や受診のタイミングについてアドバイスを行います。

また、「体調が悪いけど、どこの病院に行ったらいいか」といった相談に対しても、受診可能な医療機関を紹介します。



救急安心センター事業（#7119）の利用方法



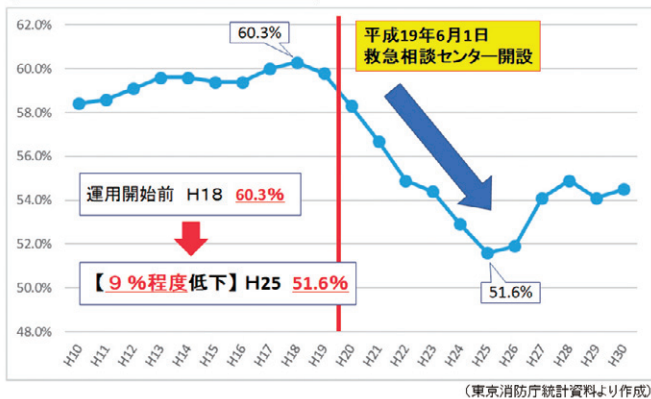
4 #7119の導入効果

救急需要に対する効果

①軽症者の割合の減少

#7119により、救急搬送した傷病者のうち、軽症者の占める割合の減少が期待されます。東京消防庁においては、平成19年の#7119導入後、10%近くの減少を記録しています。

軽症率の推移（東京消防庁）



②救急出動の増加抑制

#7119の導入地域において、救急出動件数は増加しているものの、その増加率が全国平均を大きく下回る消防本部が見られます。更なる高齢化等を背景に、

今後も救急出動件数の増加が予測されていますが、その増加率を抑制することが期待されます。

③119番における緊急通報以外の減少

#7119の導入地域において、指令センターに入電する119番通報のうち、医療機関の問合せなどの緊急通報以外に入電が大幅に減少した消防本部が見られます。適正な119番受信体制の確保につながるとともに、指令センター職員の負担軽減も期待されます。

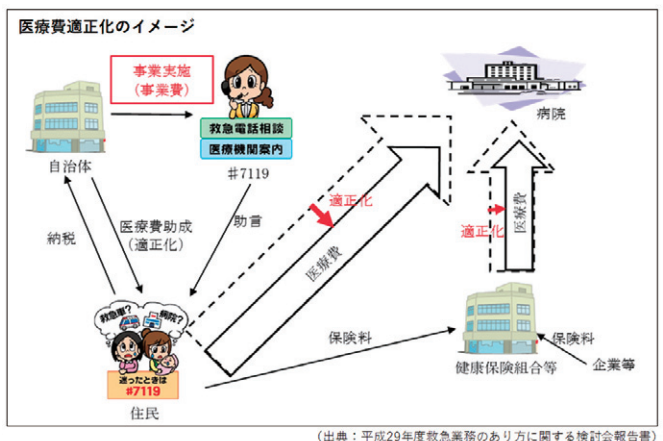
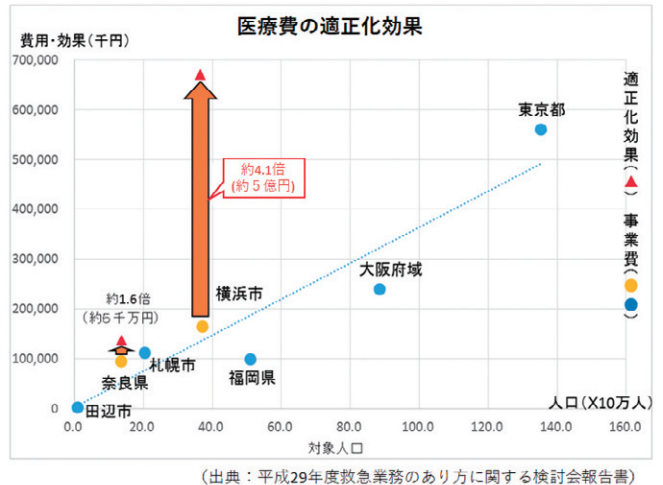
④救急隊の適正出動体制の維持

管轄面積の広い消防本部においては、一旦出動すると帰所までに長時間を要し、次期出動要請に遠方の救急隊の出動が余儀なくされます。このような消防本部において、#7119を活用することで不急の救急要請を防ぎ、適正な出動体制を維持することができます。

医療に対する効果

①医療費の適正化

先行して#7119を導入している自治体における実績による試算では、#7119への相談の結果として診療時間外での受診の抑制等により、診療報酬の時間外増額や夜間休日救急搬送医学管理料の観点から、医療費の適正化効果が見られています。加えて、早期受診による症状悪化の予防により、治療に要する医療費を削減する効果も考えられます。



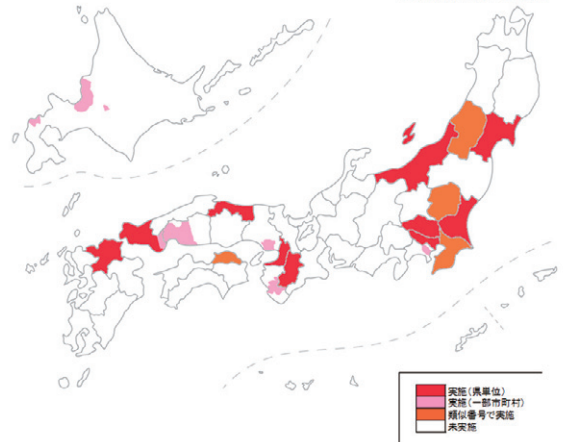
## ②医療機関の負担軽減

#7119を導入している地域の医療機関では、診療時間外の患者の割合の減少や、電話での相談件数の減少がみられました。これにより、医療機関スタッフの負担が軽減され、医療機関内の業務に専念できる効果が期待されます。

厚生労働省が行った「上手な医療のかかり方を広めるための懇談会」で成された「いのちをまもり、医療をまもる」国民プロジェクト宣言！においても、医療従事者の負担軽減による医療の質・安全の確保と、国民の適正な受診機会の確保のために、#7119の体制整備や利用の促進を推進しています。

救急安心センター事業（#7119）の導入状況

（令和元年10月1日現在）



## 住民に対する効果

### ①潜在的な重症者の発見（早期受診による重症化の予防）

救急要請がためられる局面で#7119を利用することにより、潜在的な緊急性のある傷病者を発見し、適切に医療へつなげることで、重症化を予防する効果が期待されます。

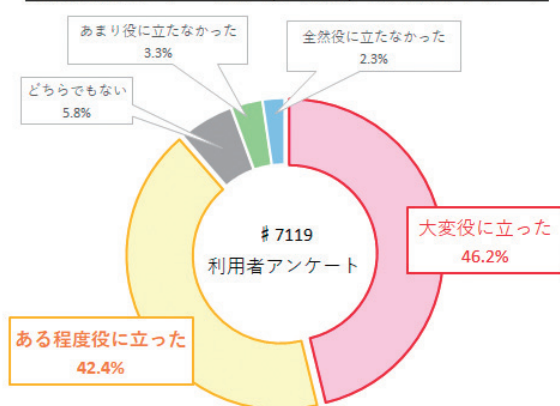
救命へとつながった奏功事例

相談内容	相談結果
50歳代 女性 就寝前から胸痛が続く相談	緊急性が高いと判断し、救急出動要請搬送後、医療機関で緊急カテーテル処置を実施し、予後良好
60歳代 男性 急に呂律が回らなくなり家族が相談	緊急性が高いと判断し、救急出動要請搬送後、医療機関で血栓溶解治療を行い、後遺症なし

### ②安心の提供

#7119を導入している自治体の実施した利用者アンケートでは、約9割の利用者が「役に立った」と回答しています。専門的な見地から相談を受けることで、急な病気や怪我で不安を抱える住民に安心を提供する役割が期待されます。

救急安心センター事業（#7119）利用者アンケート



出典：平成30年度「救急安心センターおおさか」に関するアンケート（結果）

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長通知）や「救急安心センター事業（#7119）の全国への普及促進について」（平成31年3月29日付け消防庁救急企画室事務連絡）を发出し、都道府県が、管内消防本部の意向を踏まえつつ、防災主管部局、衛生主管部局及び医療関係者等の合意形成を図るなど、#7119の導入に向け積極的に取り組むことを促しています。

また、#7119の導入を促進するため、以下のような取組を行っています。

### #7119普及促進アドバイザー制度

平成29年5月に、「救急安心センター事業（#7119）普及促進アドバイザー制度」を創設しています。#7119の導入を検討する自治体に、すでに#7119を導入し、実際に運営に携わっている自治体職員、医師及び看護師をアドバイザーとして派遣し、#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への助言を行っています。

これまでに15地域に延べ36名のアドバイザーを派遣し、事業運営の進め方や広報についてなど、様々な課題に対する助言を行っています。

### 財政措置

事業導入時のインシヤルコストに対しては、国庫補助金の消防防災施設整備補助金や地方単独事業債の防災対策事業（防災基盤整備事業）が活用できます。

また、ランニングコストに対しては、市町村に対する普通交付税として、救急安心センターを運営するために必要な人件費や事業費について措置（8,050千円／標準団体10万人の場合）が講じられています。

これらの取組を活用しつつ、是非、#7119導入に向けた積極的な検討をお願いします。

#### 問い合わせ先

消防庁救急企画室  
TEL: 03-5253-7529

## 5 #7119導入促進の取組

平成28年6月時点では、#7119の導入地域は7地域（人口カバー率27.3%）でしたが、令和元年10月1日現在では、全国の15地域（人口カバー率は43.3%）で導入されており、全国へと広がりを見せています。