

#7119の全国展開に向けた検討部会 (第2回)

本日の議題

- 1 第1回検討部会(書面会議)を踏まえた主なご意見
- 2 自治体アンケート結果
- 3 地方自治体ヒアリング
- 4 他の短縮ダイヤルの分析、民間事業者ヒアリング、技術上の課題
- 5 第3回検討部会における議事

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

1 第1回検討部会(書面会議)を踏まえた主なご意見

◎ #7119事業の全国展開に向けた要検討項目

(1) #7119事業に期待される役割・必要性の再確認について

[消防サイドからの視点]

- ☑ 救急車の適正利用
(軽症者の割合の減少効果への期待、不急の救急出動の抑制効果、潜在的な重症者の発見・救護)

[医療サイドからの視点]

- ☑ 医療費の適正化
- ☑ 不要不急の時間外診療の抑制
- ☑ 医師・医療現場の働き方改革

[住民視点・利用者視点]

- ☑ 市民の安心・安全な生活の助けの一助
- ☑ 「救急車を呼ぶ」行為を躊躇してしまう市民も一定数いると思われ、「潜在的な重症者の発見」にもつながり効果があると考ええる。
- ☑ 小児救急電話相談事業(＃8000)との連携

[時代の変化に合わせた対応]

- ☑ 都市部の高齢化の進展による救急医療の需要増大への対応
- ☑ 地方の過疎化の深刻化への対策
- ☑ 消防機関職員を含む地域の救急搬送・救急医療の担い手不足への対応

[新型コロナウイルス対策]

- ☑ 新型コロナウイルスへの対策(“新しい生活様式”)として、感染のリスクとなる不必要な外来受診・外出の抑制という観点からの重要性がより強く認識される状況にあると思う。
- ☑ 新型コロナウイルスの拡大により、その重要性はさらに高まったと感じている。

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

1 第1回検討部会(書面会議)を踏まえた主なご意見

(2) 事業導入効果の分析について

[全般] [救急出動の適正化]

(3) 事業の「利便性」の向上について

[全般] [新たなツールの導入]

(4) 事業の「質」の向上について

(5) 事業の「効率性」の向上について

(6) 関係機関/関係事業との連携・役割分担について

[行政機関内部の連携(消防部局と医療等部局の連携)]

[関係機関/関係事業との幅広い連携]

[救急需要対策に資する他の取組との連携・役割分担]

(7) 実施主体、運営形態、財源について

(8) 類似の短縮ダイヤルとの関係、技術的課題について

[類似の短縮ダイヤルとの関係] [#8000との関係] [技術的課題]

(9) 普及啓発・認知度向上について

[内容] [対象者] [手段、ツール] [その他]

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

○「救急安心センター事業(＃7119)実施に向けた検討状況等に係る実態調査」の実施について
(令和2年5月7日付け 消防救第116号救急企画室長依頼)

○ 調査期間: 令和2年5月7日(木)から同年6月1日(月)まで

	アンケートNo.1 「救急需要対策実施状況調査」	アンケートNo.2 「未実施団体の検討状況調査」
調査対象	全消防本部(726消防本部)	1 都道府県単位で＃7119を実施していない 都道府県(31都道府県)の消防防災主管部局 2 ①東京消防庁、政令指定都市を管轄する消防本部及び ②各都道府県の代表消防本部(①該当本部を除く)の 計52団体のうち、当該団体が属する都道府県、管轄する 市区町村及び消防本部において ＃7119を実施していない消防本部(33消防本部)
回答	726消防本部中628消防本部 (回答率86.5%)	① 31都道府県中29都道府県 (回答率93.5%) ② 33消防本部中29消防本部 (回答率87.8%)

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

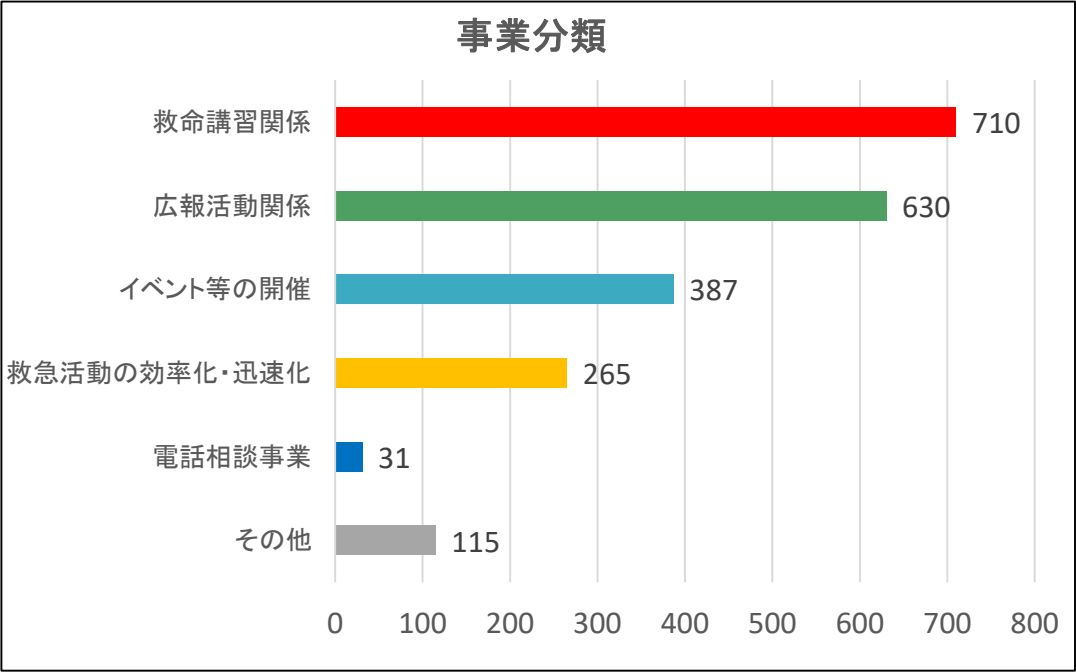
2 自治体アンケート結果

○ No.1 「救急需要対策実施状況調査」 分析結果 ①

消防本部が主体となっている救急需要対策

回答消防本部数	628消防本部
実施事業数	2138事業(※)
実施事業数／回答消防本部数	1本部あたり3.40事業

※1つの事業に対し、複数の事業分類が記載されている場合には、内容を踏まえて最適であると考えられる事業分類を選択した上で集計した。



(イメージ) 本アンケートの対象について

	消防防災主管部局	衛生主管部局
市町村	○	
都道府県		

事業例

救命講習	・新型コロナウイルス対策として、救命講習を学べる動画を作成し配布
広報活動	・デジタルサイネージによる適正利用広報 ・テレビ(J-COM)、ラジオによる熱中症等の広報
イベント	・大型ショッピングモールにおけるイベント開催 ・救急フェアを開催し、適正利用を訴えかける
効率化迅速化	・救急現場での情報を共有できるシステムの導入 ・通訳システムの導入による外国人傷病者対応
電話相談	・#7119 ・受診医療機関案内サービス
その他	・AED設置事業 ・頻回要請者対策 ・搬送トリアージ等

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

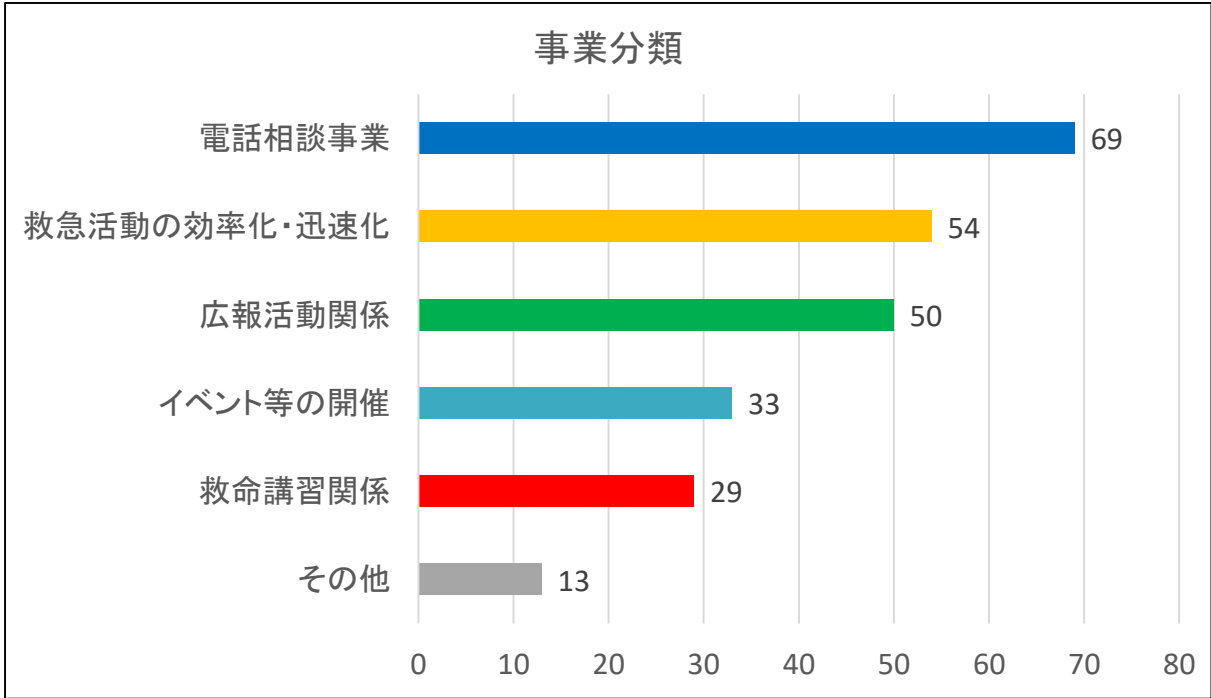
○ No.1 「救急需要対策実施状況調査」 分析結果 ②

消防本部が管轄する市区町村、属する都道府県が主体となり実施している救急需要対策

報告消防本部数	147
実施事業数	248

(イメージ) 本アンケートの対象について		
	消防防災主管部局	衛生主管部局
市町村		○
都道府県	○	○

事業例



電話相談	・ #7119、#8000 ・ 各地域における24時間体制の救急相談事業
効率化迅速化	・ 都道府県単位での医療ネットワークの構築 ・ 救急搬送情報システムの構築
広報活動	・ 市区町村単位でのHPを活用した適正利用広報 ・ メディアを利用した広報
イベント	・ 救急現場での情報を共有できるシステムの導入 ・ 通訳システムの導入による外国人傷病者対応
救命講習	・ 市町村の小中高校及び市役所等が主体となった救命講習など
その他	・ 都道府県単位での転院搬送適正化 ・ 高齢者を対象とした相談事業

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

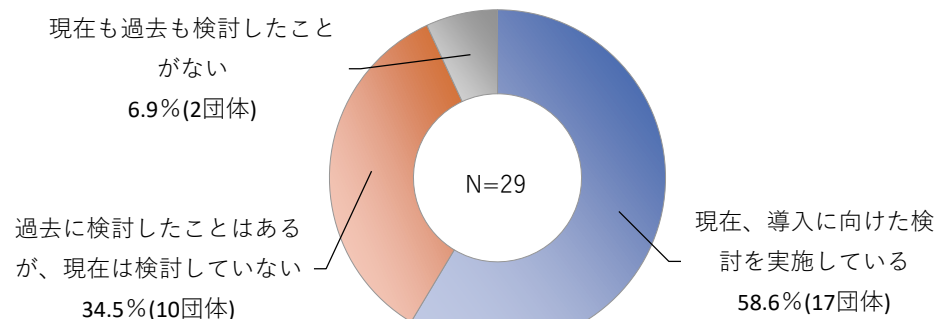
○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果 ① 救急安心センター(＃7119)の導入検討状況

都道府県票

問1 救急安心センター(＃7119)の導入を検討したことがあるか <単数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	<u>現在、導入に向けた検討を実施している</u>	17	58.6
2	過去に検討したことはあるが、現在は検討していない	10	34.5
3	現在も過去も検討したことがない	2	6.9
N (%ベース)		29	N=29 (100%)

問1 救急安心センター(＃7119)の導入を検討したことがあるか <単数回答>

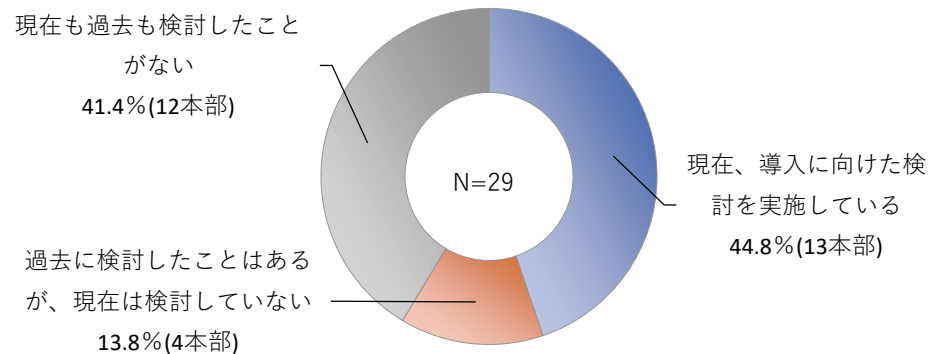


消防本部票

問1 救急安心センター(＃7119)の導入を検討したことがあるか <単数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	<u>現在、導入に向けた検討を実施している</u>	13	44.8
2	過去に検討したことはあるが、現在は検討していない	4	13.8
3	現在も過去も検討したことがない	12	41.4
N (%ベース)		29	N=29 (100%)

問1 救急安心センター(＃7119)の導入を検討したことがあるか <単数回答>



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

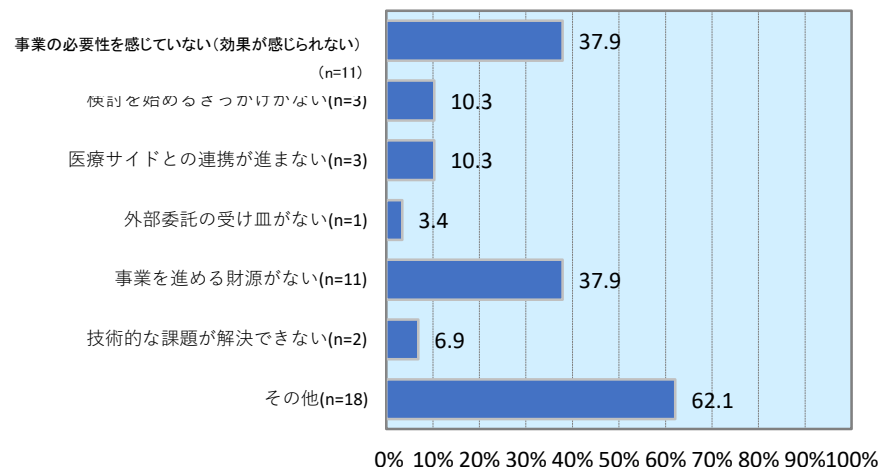
○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果 ② 救急安心センター事業(#7119)を実施していない理由

都道府県票

問2 救急安心センター事業(#7119)を実施していない理由<複数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	事業の必要性を感じていない(効果が感じられない)	11	37.9
2	検討を始めるきっかけがない	3	10.3
3	医療サイドとの連携が進まない	3	10.3
4	外部委託の受け皿がない	1	3.4
5	事業を進める財源がない	11	37.9
6	技術的な課題が解決できない	2	6.9
7	その他 (費用対効果が見えない、市町村が主体となるべき など)	18	62.1
N (%ベース)		29	(N=29) 100%

問2 救急安心センター事業(#7119)を実施していない理由<複数回答>

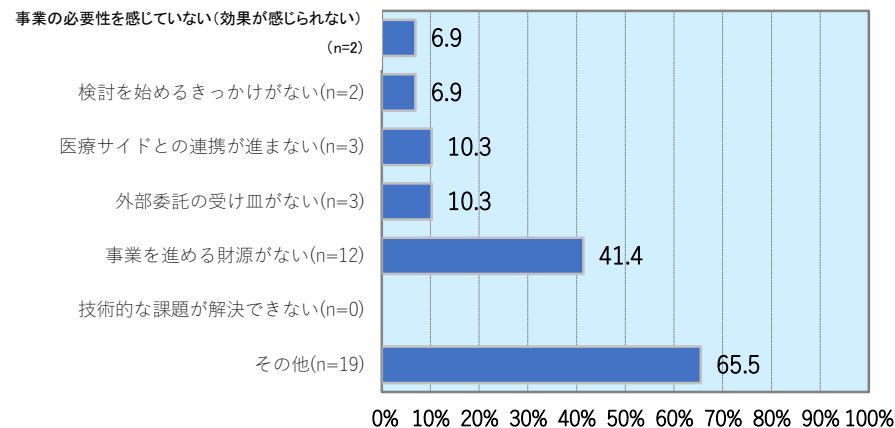


消防本部票

問2 救急安心センター事業(#7119)を実施していない理由<複数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	事業の必要性を感じていない(効果が感じられない)	2	6.9
2	検討を始めるきっかけがない	2	6.9
3	医療サイドとの連携が進まない	3	10.3
4	外部委託の受け皿がない	3	10.3
5	事業を進める財源がない	12	41.4
6	技術的な課題が解決できない	0	0.0
7	その他 (県と協議中である、県が実施主体であると考えているため など)	19	65.5
N (%ベース)		29	(N=29) 100%

問2 救急安心センター事業(#7119)を実施していない理由<複数回答>



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果③ #7119導入の必要性を感じない理由

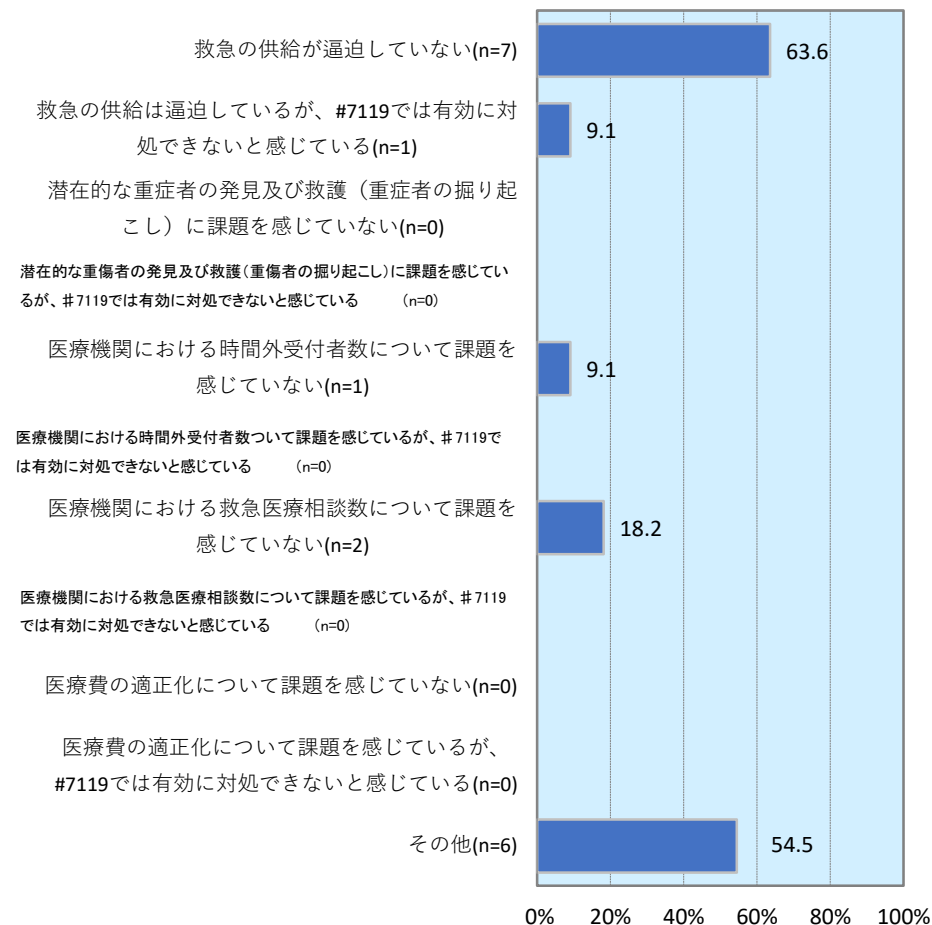
都道府県票

※問2で「1.事業の必要性を感じていない(効果を感じない)」に回答(11団体)

副問2-1 #7119導入の必要性を感じない理由 <複数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	救急の供給が逼迫していない	7	63.6
2	救急の供給は逼迫しているが、#7119では有効に対処できないと感じている	1	9.1
3	潜在的な重症者の発見及び救護(重症者の掘り起こし)に課題を感じていない	0	0.0
4	潜在的な重症者の発見及び救護(重症者の掘り起こし)に課題を感じているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
5	医療機関における時間外受付者数について課題を感じていない	1	9.1
6	医療機関における時間外受付者数について課題を感じているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
7	医療機関における救急医療相談数について課題を感じていない	2	18.2
8	医療機関における救急医療相談数について課題を感じているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
9	医療費の適正化について課題を感じていない	0	0.0
10	医療費の適正化について課題を感じているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
11	その他(#8000や既存の他手段(医療機関案内)以外の必要性を感じないなど)	6	54.5
	N (%へ入)	11	(N=11) 100%

副問2-1 #7119導入の必要性を感じない理由<複数回答>



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果③ #7119導入の必要性を感じない理由

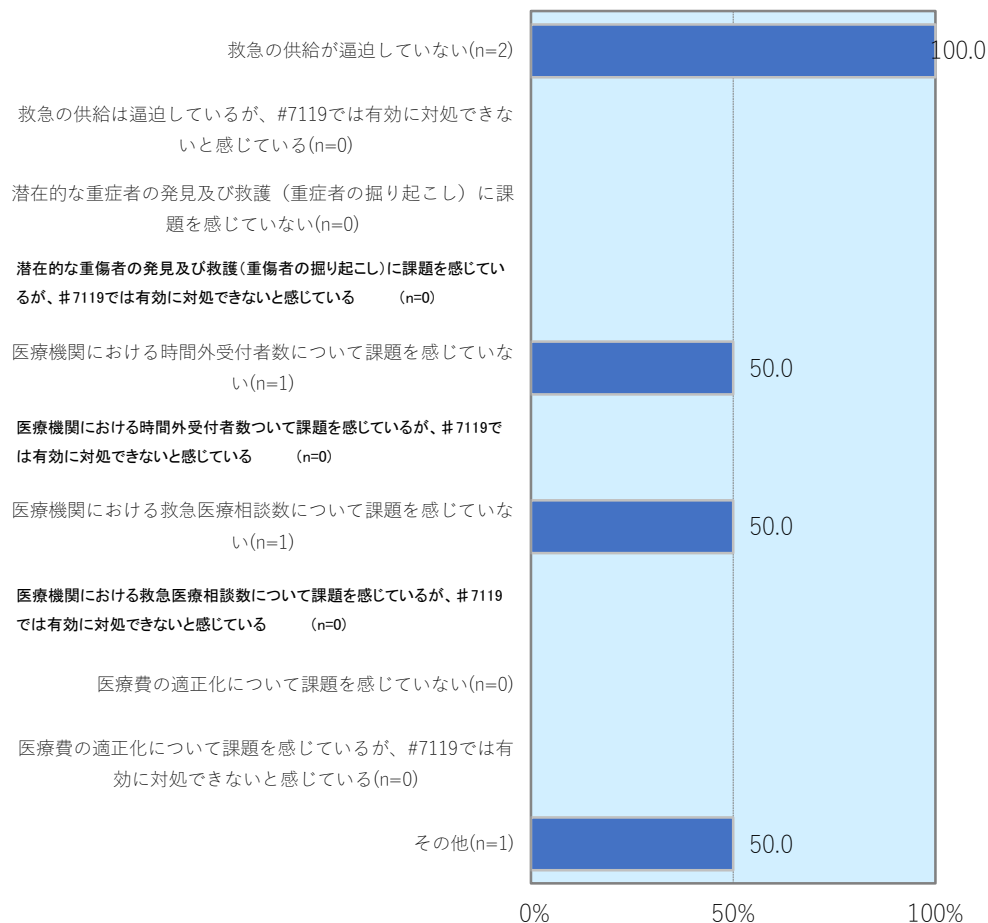
消防本部票

※問2で「1.事業の必要性を感じていない(効果を感じない)」に回答(2団体)

副問2-1 #7119導入の必要性を感じない理由 <複数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	救急の供給が逼迫していない	2	100.0
2	救急の供給は逼迫しているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
3	潜在的な重症者の発見及び救護(重症者の掘り起こし)に課題を感じていない	0	0.0
4	潜在的な重症者の発見及び救護(重症者の掘り起こし)に課題を感じているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
5	医療機関における時間外受付け数について課題を感じていない	1	50.0
6	医療機関における時間外受付け数について課題を感じているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
7	医療機関における救急医療相談数について課題を感じていない	1	50.0
8	医療機関における救急医療相談数について課題を感じているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
9	医療費の適正化について課題を感じていない	0	0.0
10	医療費の適正化について課題を感じているが、#7119では有効に対処できないと感じている	0	0.0
11	その他	1	50.0
N (%へ-入)		2	(N=2) 100%

副問2-1 #7119導入の必要性を感じない理由 <複数回答>



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

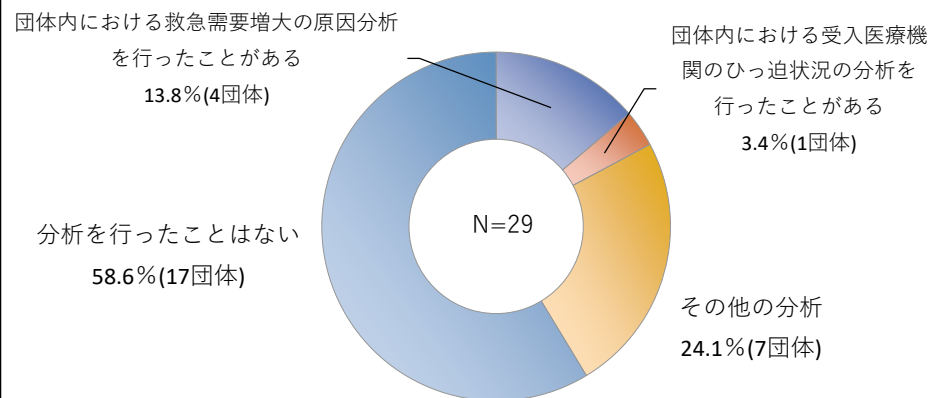
○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果④ データを活用した詳細分析の実施の有無

都道府県票

問3 これまでに自団体の地域における救急需要等について、
データを活用して詳細な分析を行ったことがあるか<単数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	団体内における救急需要増大の原因分析を行ったことがある	4	13.8
2	団体内における受入医療機関のひっ迫状況の分析を行ったことがある	1	3.4
3	#7119の導入効果の算定を行ったことがある	0	0.0
4	その他の分析	7	24.1
5	<u>分析を行ったことはない</u>	17	58.6
	N (%へ-入)	29	(N=29) 100%

問3 これまでに自団体の地域における救急需要等について、
データを活用して詳細な分析を行ったことがあるか<単数回答>

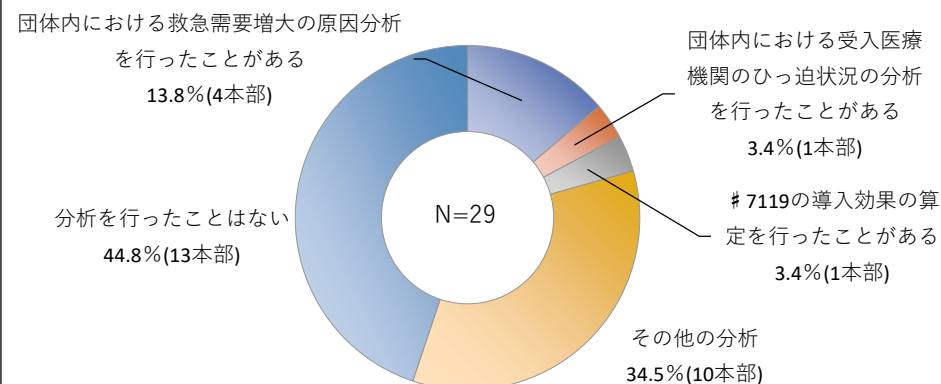


消防本部票

問3 これまでに自団体の地域における救急需要等について、
データを活用して詳細な分析を行ったことがあるか<単数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	団体内における救急需要増大の原因分析を行ったことがある	4	13.8
2	団体内における受入医療機関のひっ迫状況の分析を行ったことがある	1	3.4
3	#7119の導入効果の算定を行ったことがある	1	3.4
4	その他の分析	10	34.5
5	<u>分析を行ったことはない</u>	13	44.8
	N (%へ-入)	29	(N=29) 100%

問3 これまでに自団体の地域における救急需要等について、
データを活用して詳細な分析を行ったことがあるか<単数回答>



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果⑤

データを活用した詳細分析を実施していない理由

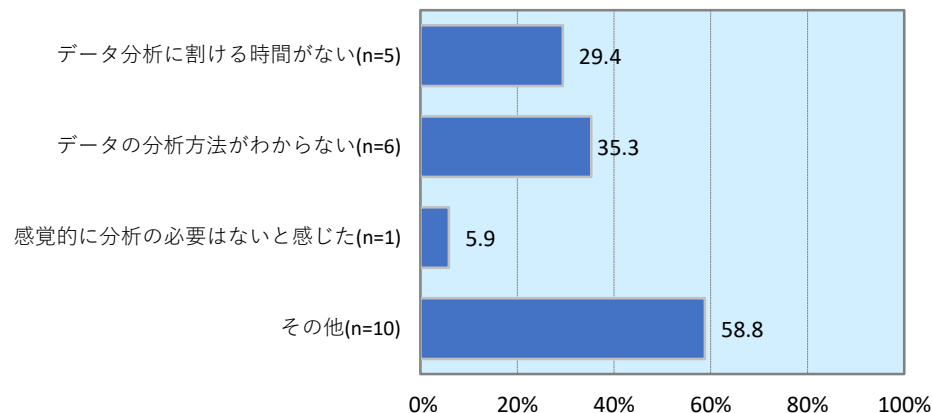
都道府県票

※問3で「5 分析を行ったことはない」に回答(17団体)

副問3-2 詳細な分析を行っていない理由<複数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	データ分析に割ける時間がない	5	29.4
2	データの分析方法がわからない	6	35.3
3	感覚的に分析の必要はないと感じた	1	5.9
4	その他 (消防本部との連携が必要、事業効果が見えないため分析までに至らない など)	10	58.8
N	(%ベース)	17	(N=17) 100%

副問3-2 詳細な分析を行っていない理由<複数回答>



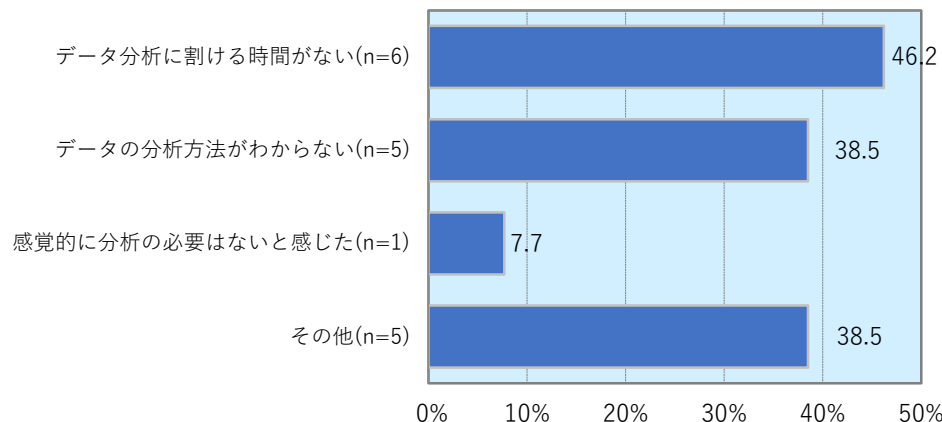
消防本部票

※問3で「5 分析を行ったことはない」に回答(13団体)

副問3-2 詳細な分析を行っていない理由<複数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	データ分析に割ける時間がない	6	46.2
2	データの分析方法がわからない	5	38.5
3	感覚的に分析の必要はないと感じた	1	7.7
4	その他 (今後実施していく、年報で傾向がつかめる など)	5	38.5
N	(%ベース)	13	(N=13) 100%

副問3-2 詳細な分析を行っていない理由<複数回答>



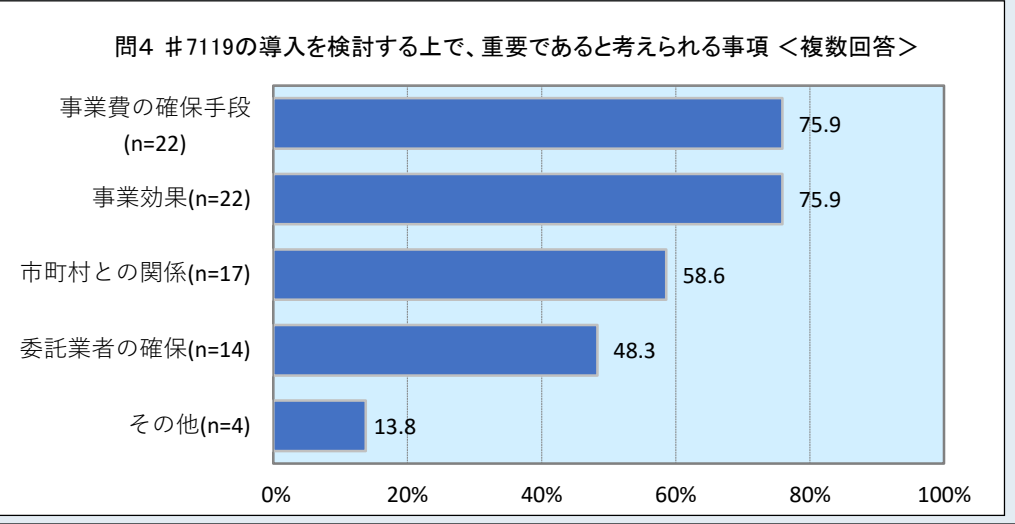
#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果⑤ #7119の導入を検討する上で重要な事項

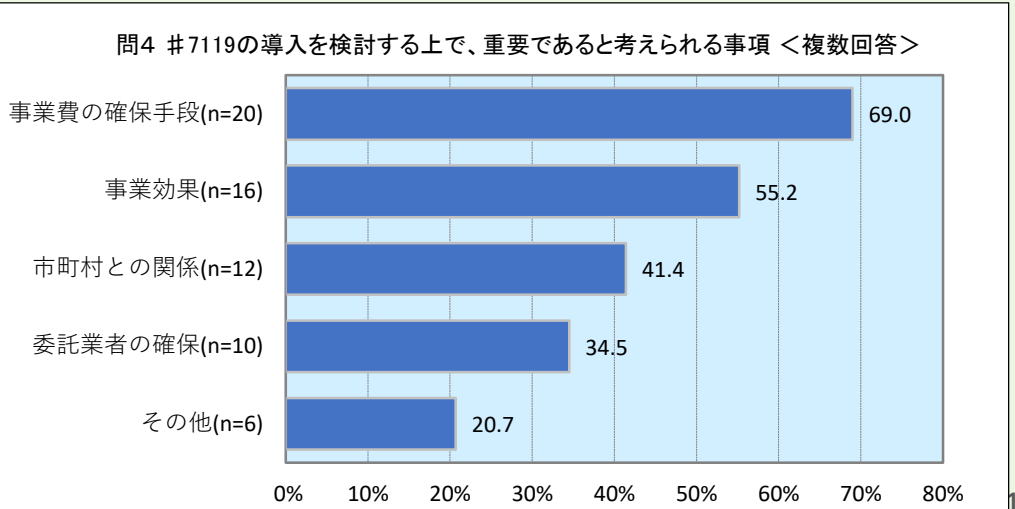
都道府県票

問4 #7119の導入を検討する上で、重要であると考えられる事項 <複数回答>			
No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	事業費の確保手段	22	75.9
2	事業効果	22	75.9
3	市町村との関係	17	58.6
4	委託業者の確保	14	48.3
5	その他	4	13.8
	無回答	1	3.4
	N (% [※] -入)	29	(N=29) 100



消防本部票

問4 #7119の導入を検討する上で、重要であると考えられる事項 <複数回答>			
No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	事業費の確保手段	20	69.0
2	事業効果	16	55.2
3	市町村との関係	12	41.4
4	委託業者の確保	10	34.5
5	その他 (サービス内容の充実 など)	6	20.7
	無回答	6	20.7
	N (% [※] -入)	29	(N=29) 100



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果⑥

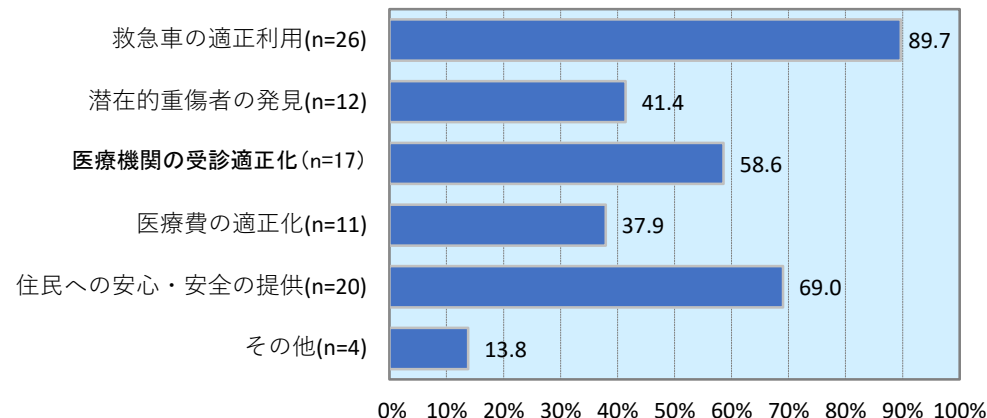
#7119の導入を検討する上で期待する効果

都道府県票

問5 #7119の導入を検討する上で、期待する効果＜複数回答＞

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	救急車の適正利用	26	89.7
2	潜在的重傷者の発見	12	41.4
3	医療機関の受診適正化	17	58.6
4	医療費の適正化	11	37.9
5	住民への安心・安全の提供	20	69.0
6	その他	4	13.8
	無回答	1	3.4
N	(%ベース)	29	(N=29) 100

問5 #7119の導入を検討する上で、期待する効果＜複数回答＞

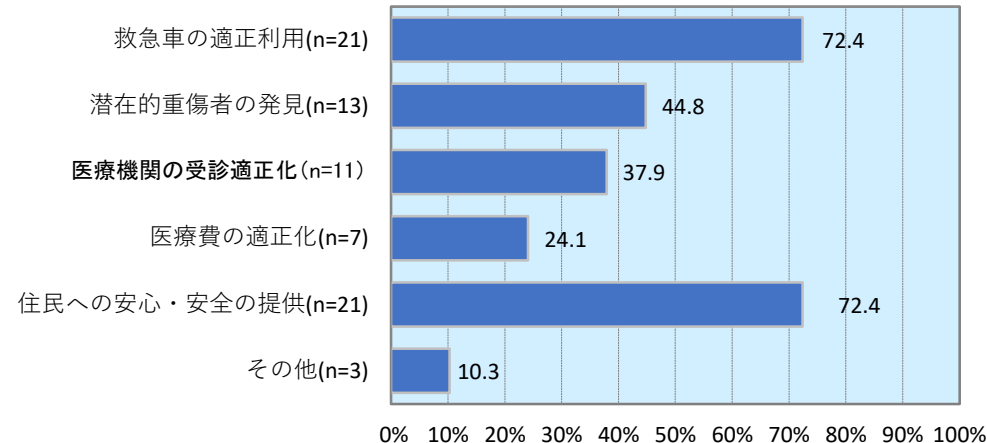


消防本部票

問5 #7119の導入を検討する上で、期待する効果＜複数回答＞

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	救急車の適正利用	21	72.4
2	潜在的重傷者の発見	13	44.8
3	医療機関の受診適正化	11	37.9
4	医療費の適正化	7	24.1
5	住民への安心・安全の提供	21	72.4
6	その他	3	10.3
	無回答	7	24.1
N	(%ベース)	29	(N=29) 100

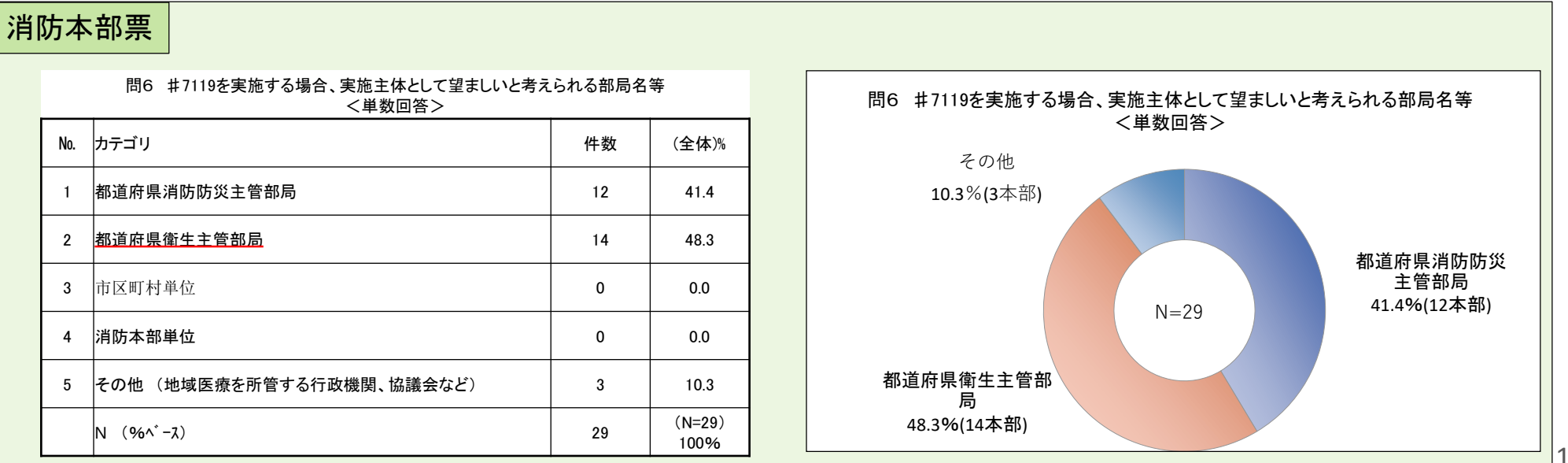
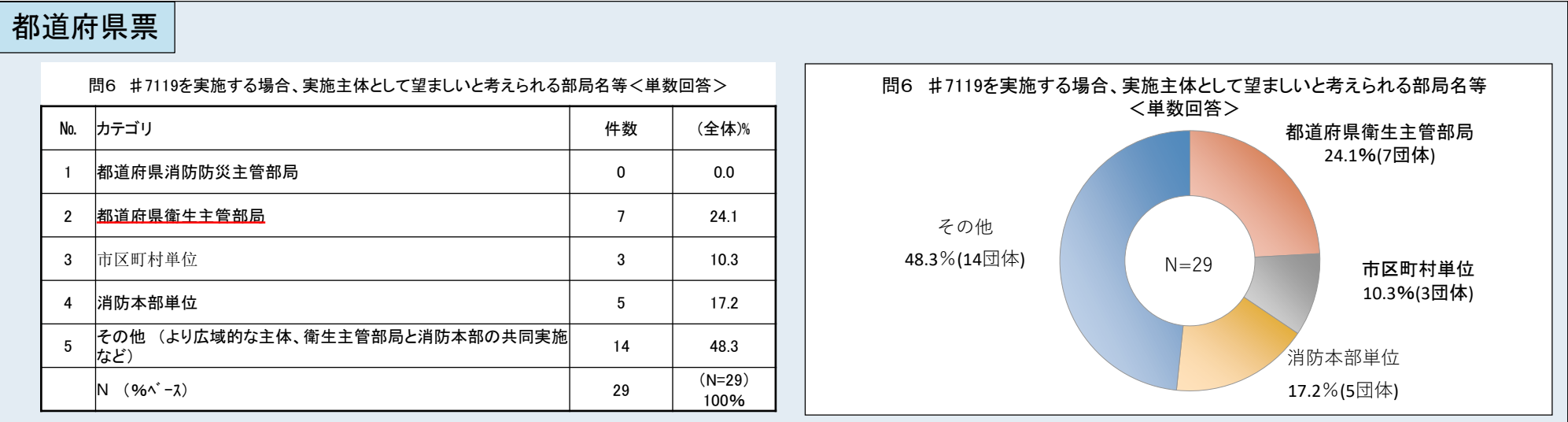
問5 #7119の導入を検討する上で、期待する効果＜複数回答＞



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

2 自治体アンケート結果

○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果⑦ 実施主体として望ましいと考えられる部局名



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

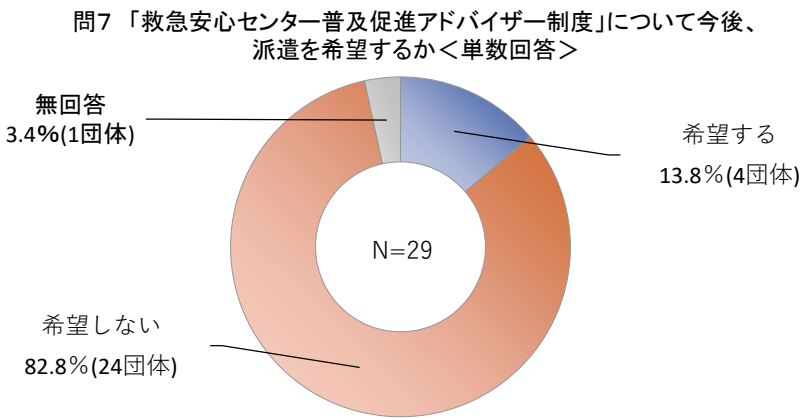
2 自治体アンケート結果

○ No.2 「未実施団体の検討状況調査」分析結果⑧ 救急安心センター普及促進アドバイザーの派遣希望の有無

都道府県票

問7 「救急安心センター普及促進アドバイザー制度」について今後、派遣を希望するか
<単数回答>

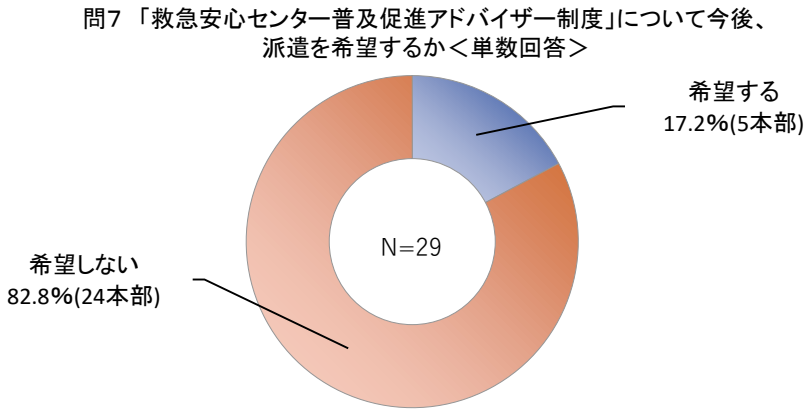
No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	希望する	4	14.3
2	希望しない	24	85.7
	無回答	1	
N (%ベース)		29	N=29 (100%)



消防本部票

問7 「救急安心センター普及促進アドバイザー制度」について今後、派遣を希望するか
<単数回答>

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	希望する	5	17.2
2	希望しない	24	82.8
	無回答	0	
N (%ベース)		29	N=29 (100%)



#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

4 他の短縮ダイヤルの分析

短縮ダイヤルの整備主体	国が主体となり整備					
電話相談事業と短縮ダイヤルの関係性	電話相談事業の開始に伴い、短縮ダイヤルを整備し運用を開始		行政機関が実施している電話相談事業の利便性向上のため、短縮ダイヤルを整備			
相談事業運営主体	地方公共団体 (市町村・都道府県)	地方公共団体 (都道府県)	地方公共団体 (都道府県)	道路管理者 (国・県・市)	消費生活相談窓口 (独立行政法人・県・市)	児童相談所 (県・市)
項目名	#7119	#8000	#9110	#9910	188	189
①名称	「救急安心センター事業」	「子ども医療電話相談事業」	「警察相談専用電話」	「道路緊急ダイヤル」	「消費者ホットライン」	「児童相談所虐待対応ダイヤル」
②所管省庁	総務省消防庁	厚生労働省	警察庁	国土交通省	消費者庁	厚生労働省
③事業概要/ 運営形態	○住民が急な病気やけがをしたときに、救急車を呼んだほうがいいのか、今すぐ病院に行った方がいいのかなど迷った際の相談窓口として、専門家から電話でアドバイスを受けることができる。(①救急相談機能+②医療機関案内機能)	○休日・夜間の子どもの症状に対する保護者等の不安に、小児科医師、看護師等が電話で助言 ○管轄の都道府県の相談窓口 に自動転送され、相談窓口の小児科医師・看護師等が電話で助言	○犯罪や事故の発生には至っていないが、ストーカーやDV・悪質商法など警察に相談したいことがあるときの警察相談電話 ○電話をかけた地域を管轄する警察本部などの相談窓口の警察官が相談対応	○道路の穴ぼこや落下物など道路の異状に関する通報を受付 ○通報所から管轄の担当機関につながり受付対応。	○契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故等の電話相談 ○入力された郵便番号により自動転送され、市区町村の相談窓口、都道府県の消費生活センター、独立行政法人国民生活センターの担当者が相談対応	○児童虐待を疑う様な場合、児童相談所に通告・相談ができる全国共通の電話相談 ○固定電話からは自動振り分け、携帯電話からはコールセンターにおいてオペレーターが対応し、管轄の児童相談所へ転送され、担当者が対応

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

4 他の短縮ダイヤルの分析

項目名	#7119	#8000	#9110	#9910	188	189
④実施主体/ 国の役割	○市町村(単独or共同)による実施が基本形。 ○県が実施主体となり、 ・管内市町村から負担金を徴収 ・管内市町村から負担金を徴収しないとする形も存在。 ○実施主体から民間事業者への事業委託(全部、一部)による運営が半数弱 ○総務省は、下記の財政措置のほか、通信会社(携帯キャリア)との番号転送に係る契約(直営の場合)、導入検討団体等への普及促進アドバイザー派遣、電話対応プロトコール(モデル)の作成など	○実施主体 各都道府県衛生主管部局 ○事業実施形態 (以下、平成30年度 消防庁救急企画室の鶴です。8000情報収集分析事業報告書より抜粋) #8000情報収集分析事業の対象であった、25都道府県の実施主体の内訳 ・地元の看護協会及び医師会で実施 → 千葉県 ・地元看護協会と民間事業者とが主体となり実施 → 北海道・埼玉県・広島県 ・民間事業者が主体 → その他21都府県 ※複数の都道府県の委託を受けている事業者 → 4事業者 1団体ずつ請け負っている事業者 → 2事業者	○警察庁は短縮ダイヤルを整備 ○都道府県警察本部(警察相談主管部局)は、相談者からの電話に対応。相談内容に応じて警察内の専用相談窓口を紹介する。 ○相談の種類ごとに設置されていた多数の窓口を一本化したものとして整備。事業開始時期は各都道府県警本部で異なる。	○国土交通省が短縮ダイヤルを整備	○消費者庁が短縮ダイヤルサービスを整備 ○市区町村・都道府県の消費生活センターや消費生活相談窓口が相談対応 ○対応は「消費生活相談員」全国に3,379人(平成31年4月) ○元タナビダイヤルサービス(0570-064-370番)により全国で実施してきたものに188を短縮ダイヤルとして整備 ○「(独)国民生活センター」は土日祝日など、市区町村・都道府県の消費生活センター等が開所していない場合の補完対応。	○事業実施主体は厚生労働省。189へ入電があった場合に、実際に対応を行うのは全国の各児童相談所。 ○厚生労働省の委託契約 ・各通信事業者(6社): 接続にかかる運用・保守契約 ・コールセンター事業者(1社): 入電があった際に管轄の児童相談所へ速やかに接続できる体制構築 ○一部の児童相談所設置自治体では、夜間や土日祝日の転送先として、民間事業者と契約し、一次的な電話受付等の対応を委託しているところもある。 ○開設時間内は職員電話対応。平日夜間・土日祝日は当番職員電話対応。または転送先設定し、夜間対応も可能。
⑤国による財 源措置	運営費に関わる市町村への普通交付税措置あり	各都道府県の予算で実施。さらに地域医療介護総合確保基金も活用可能	運営費に関わる国庫補助金制度なし	運営費に関わる国庫補助金制度なし	運営費に関わる国庫補助金制度なし	一部児童相談所が民間委託している費用負担については、国の補助事業対象(補助率1/2) ※休日・夜間の時間外受付を実施した場合に一定の基準に基づき補助

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

4 他の短縮ダイヤルの分析

項目名	#7119	#8000	#9110	#9910	188	189
⑥実施団体の財政負担状況	市のみで負担 : 6地域 県・市共同で負担 : 5地域 県のみで負担 : 5地域	調査中	(警察庁) ① #9110維持料の100% : 警察電話専用料の一部 ② #9110接続(転送)先電話の維持料の50% 警察電話専用料の一部 (都道府県警察) #9110接続(転送)先電話の維持料の50%	通話料金は受付側が負担	消費者庁は188三桁化システム費用とナビダイヤル(0570)回線の維持・保守の100% 架電先である消費生活センターや消費生活相談窓口の運営費は地方公共団体が負担	運用・保守費及びコールセンター委託にかかる費用は厚生労働省が100%。 通話料は厚生労働省が100%。 ※令和元年12月3日～
⑦運営費【H30決算額】	全国約16.8億円	(自治体の例) 愛知県 31650千円 香川県 27260千円 (※「救急安心センター事業(#7119)実施に向けた検討状況等に係る実態調査」の実施について(令和2年5月7日付け 消防救第116号救急企画室長依頼) 調査結果から)	予算額(国費) 4,906千円 内訳: #9110ダイヤル維持料 285,600円 × 12か月 × 1.08 = 3,701千円 #ダイヤル接続先電話維持料 92,955円 × 12か月 × 1.08 = 1,205千円	非公表	決算額 83,932千円	決算額(国費) 57,683千円 運用・保守委託費 : 18,218千円 コールセンター委託費 : 39,420千円 ※通話料無料化前
⑧相談件数	全国約162.5万件	全国約102万件	統計なし	非公表	令和元年度利用件数 953,587件	総件数: 236,051件 うち正常接続件数: 62,370件(令和元年度) ※「正常接続」: 児童相談所に実際につながった/つなげることができた件数

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

4 他の短縮ダイヤルの分析

項目名	#7119	#8000	#9110	#9910	188	189
実施地域	全国16地域	全国	全国	全国	全国	全国
エリア人口	全国5,578万人(43.9%)	—	—	—	—	—
開始時期	平成19年	平成16年	平成2年4月	平成17年12月1日 ※全国展開	平成27年7月1日 ※平成22年1月～ ナビダイヤル(0570～)開始	平成21年10月1日
受付時間	原則24時間365日【12地域】 ※平日夜間+土日祝 3地域 ※毎日夜間 1地域	平日は夜間帯(例:18:00から翌朝8:00まで)における実施が多く、休日は都道府県によって異なる。	土日・祝日及び時間外は、24時間受付体制の一部の県警を除き、当直職員又は音声案内で対応	24時間365日	曜日、時間帯は相談窓口により異なるが、年末年始を除いて原則毎日	24時間365日 開設時間内は職員が電話対応。平日夜間・土日祝日は当番職員が電話対応。 または転送先を設定し夜間対応。
勤務人員	各実施地域の規模で異なる 医師、看護師、オペレーター	・準夜帯(17-24 時)125,554件 ・深夜帯(0-8 時)39,951件 ・日勤帯(8-17時)31,851件の相談があり、各都道府県においてそれに応じた相談体制をとっているものと考えられる。 (平成30年度 #8000情報収集分析事業報告書より抜粋)	統計なし (各県警により運用)	非公表	架電先の消費生活センター等の相談窓口毎に異なる	コールセンターは、常時2～3名のオペレーター+1名以上のスーパーバイザーが常駐している。
その他	○通話料は利用者負担 ○音声ガイダンス、オペレーター対応は地域によって異なる ○広報・PR 首相官邸LINE、メールマガジン、インターネットバナー広告 消防庁HP掲載(利用方法等の解説) 人気キャラクター「うんこドリル」 とのコラボ。	○認知度 21.9%(就学前の子ども有りの場合は70.6%)(令和元年度世論調査) ○広報・PR 厚生労働省が平成28年2月に、「それいけ!アンパンマン」の商品化権を管理する日本テレビ音楽株式会社と契約を結び、キャラクター名称及び形状等を#8000事業の広報活動に使用している。 広報活動に伴う内容やデザイン等はすべて事前に日本テレビ音楽株式会社への確認・承諾を得ている。	○通話料は利用者負担 ○都道府県警察負担分は、全額、各都道府県警察予算で措置 ○広報・PR 政府広報オンライン ポスター(各都道府県警作成)	○通報者の通話料無料 ○接続方法 ① ナビダイヤルで道路種別を選択 ② 管轄エリアの対応部署へ接続(高速道路会社や管轄エリアの国道事務所等)	○通話料は利用者負担 ○音声ガイダンス案内 ○認知度 9.2%(令和元年度) ○広報・PR ・チラシ、ポスター、広報動画作成 ・交通広告(東京Metro・大阪Metroでの動画広告、都営バスラッピング広告、全国10都市のバス車内広告) ・youtube、twitter等のSNSへの広告配信	○通話料無料 ○「189」のほか、児童相談所相談専用ダイヤル「0570-783-189」を設けている(通話料は利用者負担)。 ○固定電話等からの入電は自動音声ガイダンス。携帯電話等からの入電はコールセンターのオペレーターが対応し、管轄の児童相談所へ転送する。 ○広報・PR ・厚生労働省twitter、Facebook ・毎年11月の児童虐待防止推進月間において広報ポスター作成(各自治体や関連団体に配布)

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

(参考) 技術上の課題

「電話番号」に関する参考情報

① #ダイヤル(短縮ダイヤル)とは

#ダイヤル番号(＃と4桁の数字からなる番号)に対応する一般の電話番号をあらかじめ交換機に登録することにより、以後、利用者が加入電話およびプッシュ式公衆電話などから#ダイヤル番号をダイヤルするだけで契約者が指定する電話へ接続することができる(ただし、すでに使われている#ダイヤル番号は除く)。
#ダイヤルには、「全国利用型」と「ブロック内利用型」の2種類のサービスがある。

(NTT東日本公式HP)

全国利用型

提供地域	全国利用可能#ダイヤル	特徴
全国	#8000～#9999	日本全国を発信可能地域として指定可能。 全部指定・・・全国すべての地域を対象 部分指定・・・希望の地域のみを対象 #ダイヤル提供地域毎に着信先を指定可能。

ブロック内利用型

提供地域	全国利用可能#ダイヤル	特徴
全国を10ブロックに分類	#7000～#7999 ※各ブロックで利用可能番号は異なる	全国を10ブロックに分割した中から、1ブロックだけを発信可能地域として指定可能。 全部指定・・・ブロック内のすべての地域を対象 部分指定・・・希望の地域のみを対象 #ダイヤル提供地域毎に着信先を指定可能

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

(参考) 技術上の課題

「電話番号」に関する参考情報

② 3桁電話番号とは、正式名称「1XY番号」

設定要件

- (1) 緊急性、公共性、安全性の観点から重要な用途
- (2) 基本的な電気通信サービスの利用に当たって容易な認識が必要となる用途
- (3) 既に3桁の統一番号として広く認識がなされている用途
- (4) 事業者共通のプレフィックス(先頭付与番号)としての用途

主な3桁 電話番号

番号	利用方法
104	番号案内（総合的なサービス）
110	警察機関への緊急通報
115	電報受付
117	時報
118	海上保安機関への緊急通報
119	消防機関への緊急通報

番号	利用方法
171	災害用伝言ダイヤル
177	天気予報
184	発信者番号通知拒否
186	発信者番号通知
188	消費生活相談受付
189	児童虐待通告・児童相談受付

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

4 民間事業者ヒアリング

(1) #7119の委託事業者に対するヒアリング調査

#7119事業の実施地域では、事業運営の一部又は全部を民間コールセンター等に委託している。

そこで、委託事業者側から見た#7119の導入時の課題、運営上の問題点や事業に対する印象などをヒアリング調査することで、客観的な意見をいただく。また、#7119未実施地域が事業の導入を検討する上で参考となる情報を聴取する。

(2) ヒアリング調査対象

#7119事業の運営、人材確保、コールセンター設置などの委託を受ける民間事業者(3社)

(3) ヒアリングの内容

- ① #7119事業の導入・委託に関すること
事業を開始する際に行う消防機関との調整について
未実施団体から事業委託を受けた場合、どの程度の受託が可能か
- ② #7119事業の運営に関すること
委託事業者からみた運営上の課題などについて
コールセンター側からみた他の事業との比較、#7119事業のあり方など

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

4 民間事業者ヒアリング

(4)ヒアリング調査の結果

(A委託会社)

: #7119事業は医師、看護師、監督員の確保、コールセンター設置など業務全般を受託。
#7119=3地域、#8000=2地域、類似事業=5地域

Q:事業導入時、自治体との調整について問題は？

仕様書や事業形態が確定した状態で事業委託が行われるため、特に調整に苦慮した印象はない。

Q:未実施地域から事業委託を受けた場合、現時点でどのくらいの受託が可能か？

システムやハード面での制約はない。スタッフ数や依頼される自治体数のバランスではないか。

Q:事業の運営上、問題と考えていることは？

いわゆる不適切な利用が相当数あり、業務の負担となっている。「番号非通知では利用不可」などの制約が必要ではないか。

また、異なる番号での#7119の類似事業があると聞いている。利用者が混乱する原因ではないか。

Q:事業の地域的な特色(都市と地方など)はあるか？

比較的人口の多い地域と少ない地域が事業委託を受けているが、明確な特色があるとは感じない。
「救急相談」より「医療機関案内」の方が需要が多い印象はある。

Q: #7119事業の効果などの印象は？

利用者から感謝の声をいただいたり、#8000利用者から大人の窓口もあった方がいいとの意見をいただいている。事業者としても、ニーズのある公共事業だと認識している。

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

4 民間事業者ヒアリング

(4)ヒアリング調査の結果

(B委託会社) : #7119事業は医師、看護師、監督員の確保、コールセンター設置など業務全般を受託。また他地域スタッフの支援も受託。
#7119=3 地域、#8000=9地域、類似事業=3地域

Q : 事業導入時、先行実施団体の事例について

当初から実施団体担当者(キーパーソン)が中心となり、関係機関との調整を一本化していたことで比較的、スムーズに事業導入に至った団体(事例)を経験した。

Q : 未実施地域から事業委託を受けた場合、受託は可能か？

#7119に特化した電話相談システムではない点はあるものの、回線数を確保することは可能。

Q : 事業導入時に調整を要することは？

自治体によっては医療機関案内に関する「ローカルルール」があるので、その点について確認が必要。
自治体側の制度設計が固まっていれば、大きく混乱することはない。

Q : 事業運営について問題と感ずる点は？

「医療機関案内」は地域性があるので、地元の専任スタッフが担当する方が良いと感じている。利用者の「満足度」にもつながり、また地元雇用の促進にもつながるのでは。

Q : 事業者から見た#7119の特徴は？

「救急相談(緊急度判定)」はプロトコルの統一的な認識。「医療機関案内」は地域の特性を踏まえた実感のある案内が必要という印象。

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

4 民間事業者ヒアリング

(4)ヒアリング調査の結果

(C委託会社)

: #7119事業は医師、看護師、監督員の確保、コールセンター設置など業務全般を受託。

#7119=3 地域、#8000=9地域、類似事業=2地域

Q:事業導入時、自治体との調整について問題は？

各県担当者が地域医療担当部署だと医療機関の情報など話が進めやすい。消防機関の意見を県が上手く拾い上げてもらえると事業導入がスムーズな印象。

Q:事業の運営上、問題と考えていることは？

#8000と#7119のどちらも実施している地域では、#7119に小児相談が入ってくることもあり、現場は対応を断ることもできず、すみ分けが難しいと感じている。

Q:事業の地域的な特色(都市と地方など)はあるか？

都市圏(人口の多い地域)では「医療機関案内」が多く、地方(人口が少ない地域)では「救急医療相談」が多い印象がある。

Q: #7119事業の効果などの印象は？

社会貢献度の高い事業だと認識しているので、その点、スタッフのモチベーションも高いと感じている。

Q:他のコールセンター事業と比較して#7119の特徴は？

#7119は他のコールセンター事業と比較して、専門性の高い事業だという印象。そのため、それに応じて看護師や医師など専門的なスタッフが必要になる。

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

5 第3回検討部会における議事

第3回検討部会の議題(予定)

- 1 第1回検討部会(書面会議)、第2回検討部会までのご意見整理
- 2 事業効果の算定(未実施地域への導入効果の算定)
- 3 技術的課題の解決策検討
- 4 各地域における実施体制づくりの具体策・解決策(案)の提示

#7119の全国展開に向けた検討部会(第2回)

