

1 概要

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ほう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。

相談を通じて、病気やけがの症状を把握した上で、以下をアドバイス。

○救急相談

例) 緊急性の有無※1、応急手当の方法、受診手段※2

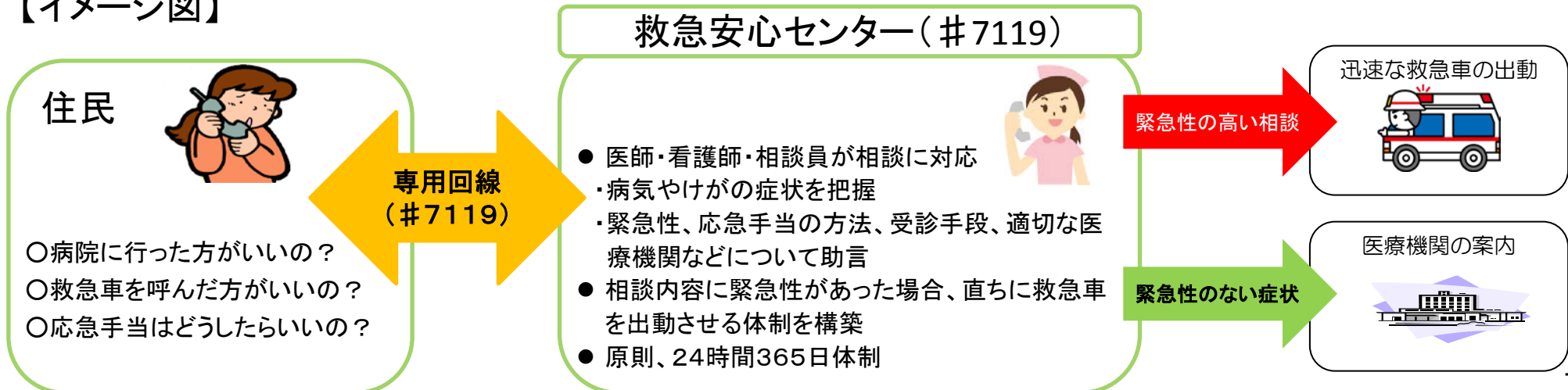
○適切な医療機関を案内※3

※1 直ちに医療機関を受診すべきか、2時間以内に受診すべきか、24時間以内か、明日でも良いか等。

※2 救急車を要請するのか、自分で医療機関に行くのか、民間搬送事業者等を案内するのか。

※3 適切な診療科目及び医療機関等の案内を行う。

【イメージ図】



2 背景

現在の状況

- ・救急出動件数は年々増加傾向を示している。
(H16年から約20%増)※平成27年速報値 約605万件
- ・救急車の現場到着時間も遅延している。
(H16年から約35%増)

救急業務のあり方に関する検討会(H27)

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及び緊急度判定体系の普及の観点から、極めて有効

高市総務大臣の国会答弁(衆・総務委H28.2.23)

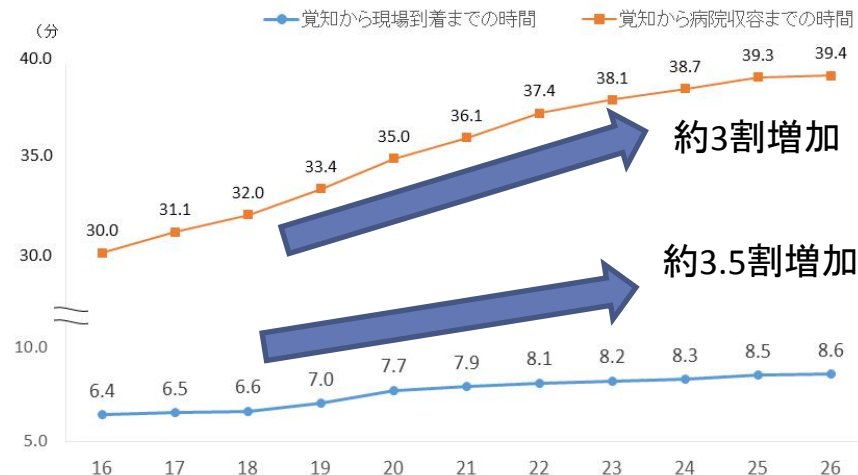
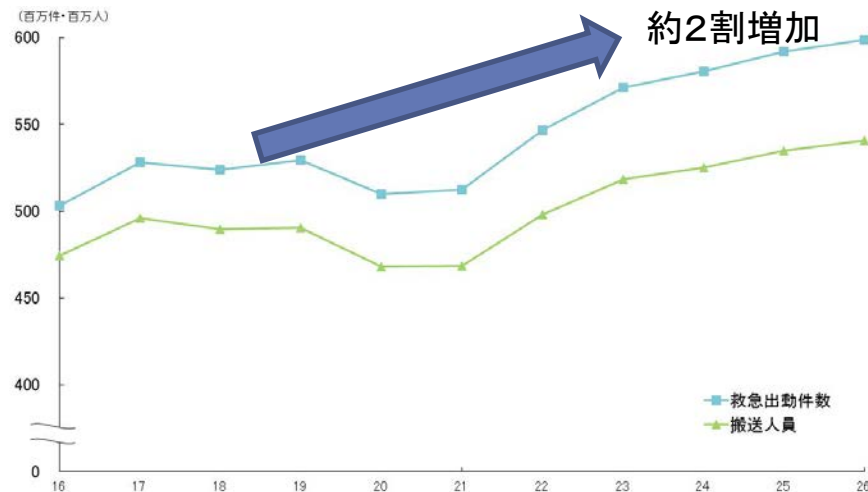
救急車の到着ですとか病院への搬送が非常におくれるということによって、救われる命も救われない可能性が出てまいります。これまでも、#7119ですとか、必ずしも急に救急車を呼ばなくても電話で相談をできる、こういう窓口も用意してまいりましたし、また、啓発活動というのも大変重要だと思っております。

通知の発出(H28.3.31)

救急安心センター事業の導入に向け積極的に取り組むよう依頼

高市総務大臣の国会答弁(参・総務委H28.11.22)

私も、これは全国展開したいと考えまして、昨年(消防庁)長官にもですね、相当この働きかけを頼んだところでございます。



3 実施効果

① 救急車の適正利用

○潜在的な重症者を発見し救護

緊急(救急車)で即受診と判断された件数は、約38万件のうち約45,000件(東京消防庁H27)

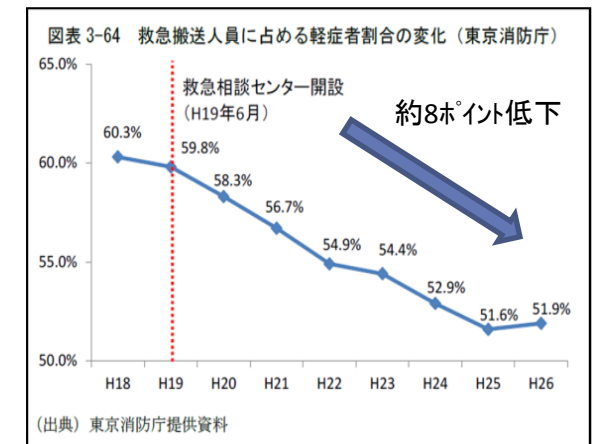
※救命へと繋がった多数の奏功事例が報告されている。

- | | | | | |
|-----------|------------------|---------|--------------|-------|
| 例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 |
| 例2. 60代男性 | 急にろれつがまわらなく家族が相談 | → 救急搬送後 | 医療機関でt-PA | 後遺症なし |

○軽症者の割合の減少

H18 60.3% → H26 51.9% (東京消防庁)

※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



○不急の救急出動の抑制

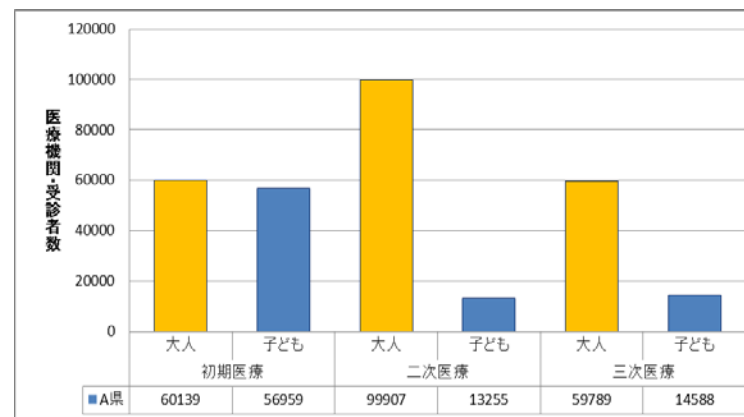
- ・ 窓口の設置後、救急出動件数の増加率が抑制

東京：H18年からH27年の増加率9.05% (全国平均より約4.4ポイント減)、大阪：H22年からH27年の増加率9.06% (全国平均より0.7ポイント減)

- ・ #7119の受付件数約38万件(H27)が、全て救急要請されたと仮定すると、救急出動件数は**約114万件**と予想され、現在の救急体制では対応が極めて困難(東京消防庁)
- ・ 管轄面積が広く出動から帰所まで長時間。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り、相談窓口を設けて、救急車の適正利用を推進(田辺市)

② 救急医療体制の円滑化

- ・医療機関における救急医療相談や時間外受付者数が抑制されるなど、医療機関の負担軽減
- ・二次救急病院、三次救急病院の受診者の約15%※である子どもについては、全国で電話相談事業（＃8000）を実施（※A県データ）
- ・受診した医療機関から、他の医療機関を紹介する際に、開いている病院を調べる際の窓口となっている。

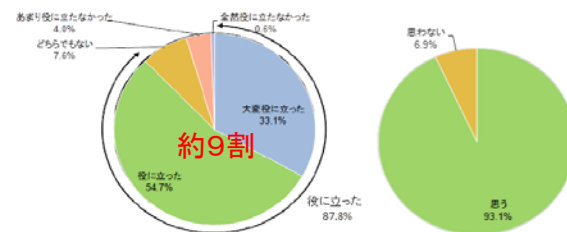


※B政令市でも二次救急病院、三次救急病院の受診者の約18%が子ども

③ 不安な住民に安心・安全を提供

- ・住民の十分な需要（地域差なく概ね人口の3%前後の相談件数）
- ・利用者の約9割が「大変役に立った」、「役に立った」と回答（大阪市消防局）
- ・119番に通報される緊急通報以外の件数が減少（奈良市 H21⇒H26 約半数に減少）
- ・大規模災害時には、＃7119で住民からの相談を受付（4/16熊本地震の本震の際、熊本市では前年の13倍の119番通報）

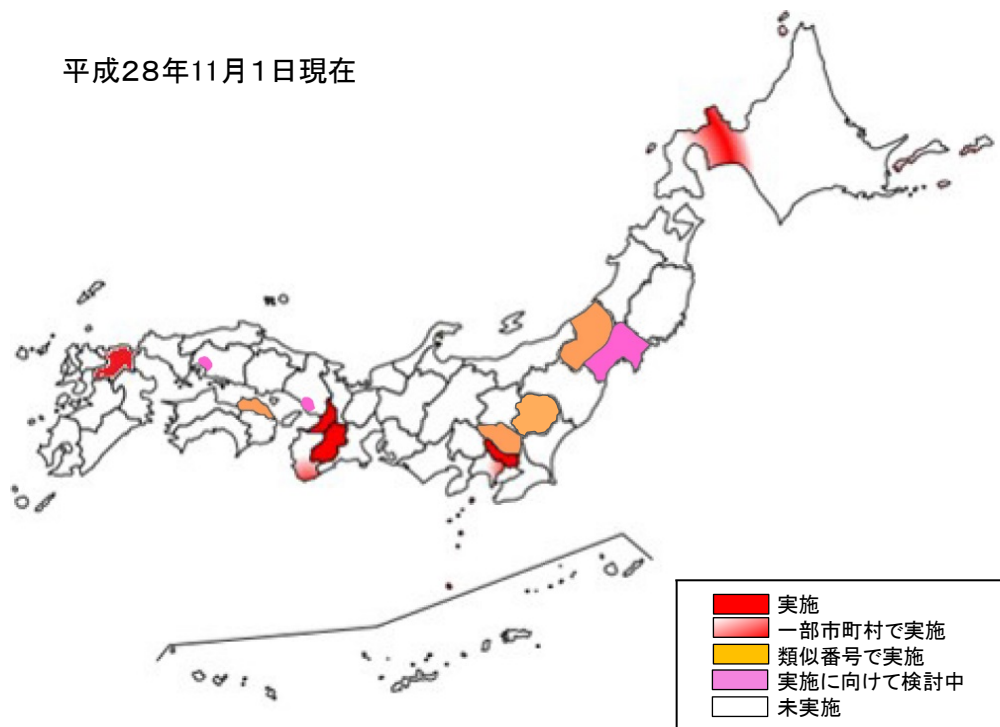
図表 3-60 「救急安心センターおおさか」は役に立ちましたか？
今後も利用したいと思いますか（n=525）



（出典）大阪市消防局提供資料（平成27年）

4 普及状況と人口カバー率

平成28年11月1日現在



#7119の人口カバー率

全国民の『**27.3%**』をカバー
(約3,466万人／約12,709万人)

各自治体の人口

- 札幌市 約 203万人 ※石狩市など含む
- 東京都 約1,352万人
- 横浜市 約 372万人
- 奈良県 約 136万人
- 大阪府 約 884万人
- 田辺市 約 9万人 ※上富田町含む
- 福岡県 約 510万人

※人口は平成27年国勢調査より

【（#7119）番号以外の実施団体】（県単位の実施団体）

山形県、栃木県、埼玉県、香川県

※24時間体制でないなどの違い有（夜間や休日のみ）

【次年度以降事業開始に向けて検討している団体】

H29年度 宮城県（予算要求予定）、神戸市（実施予定）

H30年度以降 広島市（計画を公表）

5 導入例

	東京消防庁 救急相談センター	大阪府 救急安心センターおおさか	奈良県 奈良県救急安心センター	福岡県 救急医療情報センター
事業主体	救急相談センター運営協議会(都医師会、都福祉保健局、救急専門医、東京消防庁)	救急安心センターおおさか運営委員会(大阪府内市町村)	県衛生主管部局 (県地域医療連携課)	県衛生主管部局 (県保健医療介護部)
設置場所	東京消防庁内	大阪市消防局内	奈良県広域消防組合消防本部内	救急医療情報センター内
開設日	平成19年6月	平成21年10月	平成21年10月	平成28年6月
対象エリア	東京都全域(島しょを除く)	大阪府全域	奈良県全域	福岡県全域
エリア人口	約1,351万人	約884万人	約137万人	約510万人
人員体制	・総員96名(救急相談通信員(消防OB)54名、救急相談看護師42名) ・時間あたりの総員13名(通信員8名、看護師7名) ・医師常時1名 ・24時間体制で救急相談監督員3名配置(消防吏員)	・相談員(消防OB):35名・時間平均:日勤帯3～6名、夜勤帯4～5名 なお、年末年始などはさらに増員 ・看護師:25名・時間平均:日勤帯3～5名、夜勤帯2～3名 なお、年末年始などはさらに増員 ・医師:常時1名(2交代制)(8:00～18:00/18:00～8:00)	・看護師:1名常駐 ・消防OB:1名常駐 ・相談員:平日17時～23時及び土日祝8時30分～23時は2名 常駐/ その他時間帯は1名常駐 ・医師:オンコール体制(常時)	・オペレーター:時間帯に応じて2～3名 ・看護師: 平日は、常時2名体制 土日祝は、9時から13時までは3名、13時から18時までは4名、18時から22時までは3名、22時から翌9時までは2名が常駐 ※ 大型連休等については、最大6名体制 ・医師:オンコール体制(常時)
人員確保	医 師:都医師会に委託し派遣 看護師:非常勤職員を公募 救急相談通信員:東京消防庁OBを非常勤職員として採用	医師:業務委託している公益財団法人大阪市救急医療事業団にて確保 看護師:医師と同様 受付員:消防OB(非常勤)	医 師:奈良県広域消防組合に委託し委託先で確保 看護師:奈良県広域消防組合に委託し委託先で確保 受付員:奈良県広域消防組合に委託し委託先で確保	医 師:民間事業者に委託 看護師:民間事業者に委託 受付員:民間事業者に委託
相談件数	(26年)330,865件 (27年)375,458件	(26年)252,530件 (27年)261,523件	(26年度)33,170件 (27年度)41,464件	—
相談の内訳	(27年) ・医療機関案内:224,844件(59.9%) ・救急相談:145,554件(38.7%) ・その他:5,060件(1.3%)	(27年) ・救急病院案内:129,308件(49.4%) ・救急相談:104,385件(39.9%) ・その他:27,830件(10.7%)	(27年度) ・病院紹介:24,511件(59.1%) ・救急相談:11,622件(28.0%) ・その他:5,331件(12.9%)	—
看護師に対する医師のアドバイス件数	(27年) 47,127件(救急相談の32.4%)	(27年) 3,349件(救急相談の3.2%)	(27年度) 約144件(救急相談の約1.2%)	—
119へつないだ件数	(27年) 25,576件(相談後) 救急相談の17.6% 232件(相談前)	(27年) 4,529件(救急相談の4.3%)	(27年度) 1,010件※119通報を促した件数 (救急相談の8.7%)	—
電話回線数	非公開	16	6	9
費用	・開設以降、需要に応じて設備、人員及びシステム等を毎年度増強 ・平成26年度末に移設増強した新救急相談センター内の設備費概算額:5億3700万円 (新相談センターと職員仮眠室の間仕切り、空調、消防用設備等の工事費用については含まれず) ・平成27年度予算概算 総額:5億2500万円 (人件費:4億900万円、事業費:1億1600万円)	・初年度(大阪市のみ):1億4,300万円(システム、人件費込み) ・大阪府下拡大:約8,000万 ・年間運営費:約2億4,000万円	・導入:(救急安心センターモデル事業) H21年10月～H22年3月70,240千円(導入・人件費等全て) ・運営費:約9,500万(予算)	開設費:1.5億円 運営費:1億円
医師確保の経費	業務委託しているため不明	業務全体で委託しているため医師確保にかかる経費は不明	業務全体で委託しているため医師確保にかかる経費は不明	民間委託のため不明
その他		・大阪市:2分の1 ・大阪市以外の各消防本部:財政、人口規模により按分(2分の1)		

	札幌市 救急安心センターさっぽろ	横浜市 救急相談センター	和歌山県田辺市
事業主体	市衛生主管部局 (札幌市保健福祉局)	市衛生主管部局 (横浜市区療局)	田辺市消防本部
設置場所	札幌市消防局内	夜間急病センター内	委託事業者内
開設日	平成25年10月	平成28年1月(※6月から24時間化)	平成24年10月
対象エリア	札幌市・石狩市・新篠津村・栗山町・島牧村	横浜市	田辺市、上富田町
エリア人口	約203万人	約373万人	約9万人
人員体制	・看護師:22名(時間当たり平日2人、休日2~3人)の2交代制 ・受付員:9名(時間当たり平日1人、休日1~2人)の2交代制 ・医師は常時オンコール体制 ・監督員として札幌市消防局指令課職員1名	・現場助言医師:毎日18:00~22:00で1名配置 ・医師は常時オンコール体制 ・看護師:2~7名 ・受付員:2~6名	9時~18時(8~15名) 18時~21時(4~8名)(24時間) 21時~9時(3~5名) 看護師 40名体制 医師 1名体制(24時間)
人員確保	医師:北海道大学、札幌医科大学(大学の救急当直医師がオンコール対応) 看護師:民間事業者に委託 受付員:民間事業者に委託 監督員:札幌市消防局指令課職員	医師:横浜国立大学附属市民総合医療センターに委託 看護師:民間事業者に委託 受付員:民間事業者に委託	都内救命センターに委託 看護師 直接雇用
相談件数	(26年度)33,001件 (27年度)43,525件	(28.1.15~3.31)46,684件 (28.4.1~6.30)55,637件	(27年度)2,194件
相談の内訳	(27年度) ・病院紹介:9,679件(22.2%) ・救急相談:26,421件(60.7%) ・その他:7,425件(17%) ※「その他」はエリア外からの電話等	(28.1.15~3.31) ・病院紹介:27,358件(58.6%) ・救急相談:19,326件(41.4%) (28.4.1~6.30) ・病院紹介:31,513件(56.6%) ・救急相談:24,124件(43.4%)	(27年度) ・病院紹介396件 ・救急相談741件 ・健康相談647件 ・その他 410件
看護師に対する医師の アドバイス件数	(27年度) 194件(救急相談の0.7%)	(H28.1.15~3.31) 42件(救急相談の0.2%) (H28.4.1~6.30) 20件(救急相談の0.1%)	(27年度) 14件 看護師が医師に相談し看護師が相談相手に答える方法で運用
119へつないだ件数	(27年度) 4,038件(救急相談の15.2%)	(28.1.15~3.31) 947件(救急相談の4.9%) (28.4.1~6.30) 1,328件(救急相談の5.5%)	(27年度) 55件(救急相談の7.4%)
電話回線数	8	8	2
費用	・初年度:155,511千円(導入97,330千円、運営58,181千円) ・H26年度:111,800千円・H27年度:110,006千円	開設費:算定困難 運営費:1.6億円	・平成27年度:343万円
医師確保の経費	委託料 医師約3,000万円/年	民間委託のため不明	民間委託のため不明
その他	・札幌市以外の市町村は運営額、開設時の設備額の減価償却額等を人口比により按分	・#7499(救急医療相談・相談ダイヤル)等の番号を全国統一の#7119に統合 (#7499にかければ#7119につながる)	

6 財政支援

新規立ち上げ時の支援	ランニングコスト(運営費)のための支援				
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	普通交付税措置				
・平成21年から補助金事業を開始 ・補助基準額(補助率1/3) <table border="0"> <tr> <td>救急安心センター整備事業</td><td>10,286千円</td></tr> <tr> <td>救急医療情報収集装置</td><td>1,543千円</td></tr> </table> ・事業要件 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 ②救急相談窓口で対応する医師、看護師又は相談員が24時間、365日体制で常駐 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。 ※救急医療情報収集装置は、情報収集装置、電話回線及び端末装置の全部又は一部をもって構成されるもので端末装置から救急医療情報を検索及び閲覧できるものであること ※零細補助基準額(原則、都道府県及び政令市9,500万円、その他950万円)。	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	市町村に対する普通交付税においては、平成21年度から救急安心センターを維持するために必要な人件費や事業費について一定の措置が講じられている。 ⇒常備消防費の救急業務費の需用費などの中に、救急相談事業費等(7,538千円(標準団体=10万人の場合)を措置
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				