

3 救急安心センター事業（＃7119）の 事業検証体制

3 救急安心センター事業（＃7119）の事業検証体制

（1）今年度の検討

① 事業の検証（評価）体制のあり方の検討

➤現状

- ・事業の検証（評価）の実施主体、内容等は各実施団体に一任されている。
- ・重大インシデント事例について、団体間で共有されていない。

➤検討項目

- ・事業検証の必要性の共有
- ・事業検証（評価）体制の現状把握
- ・事業検証（評価）体制、項目の検討

➤目標

事業検証（評価）体制のモデルの作成

- ☆ 安心安全な相談の提供
- ☆ 地域差のない事業の提供
- ☆ 先行事例の水平展開

② 統計項目を用いた事業効果の算定

➤現状

- ・平成29年度 救急業務のあり方に関する検討会において、医療面の定量的な効果について検討した。
- ・平成30年度 救急業務のあり方に関する検討会において、統計項目の整理を行った。

団体で取得した情報を
事業効果の定量化に活用

➤検討項目

- ・統計項目の調整（項目の過不足 等）
- ・各実施団体で取得した「相談ごとの情報」をもとに、定量的な事業効果の算定について考察

3 救急安心センター事業（＃7119）の事業検証体制

（2）救急安心センター事業（＃7119）担当者及び普及促進アドバイザー連絡会

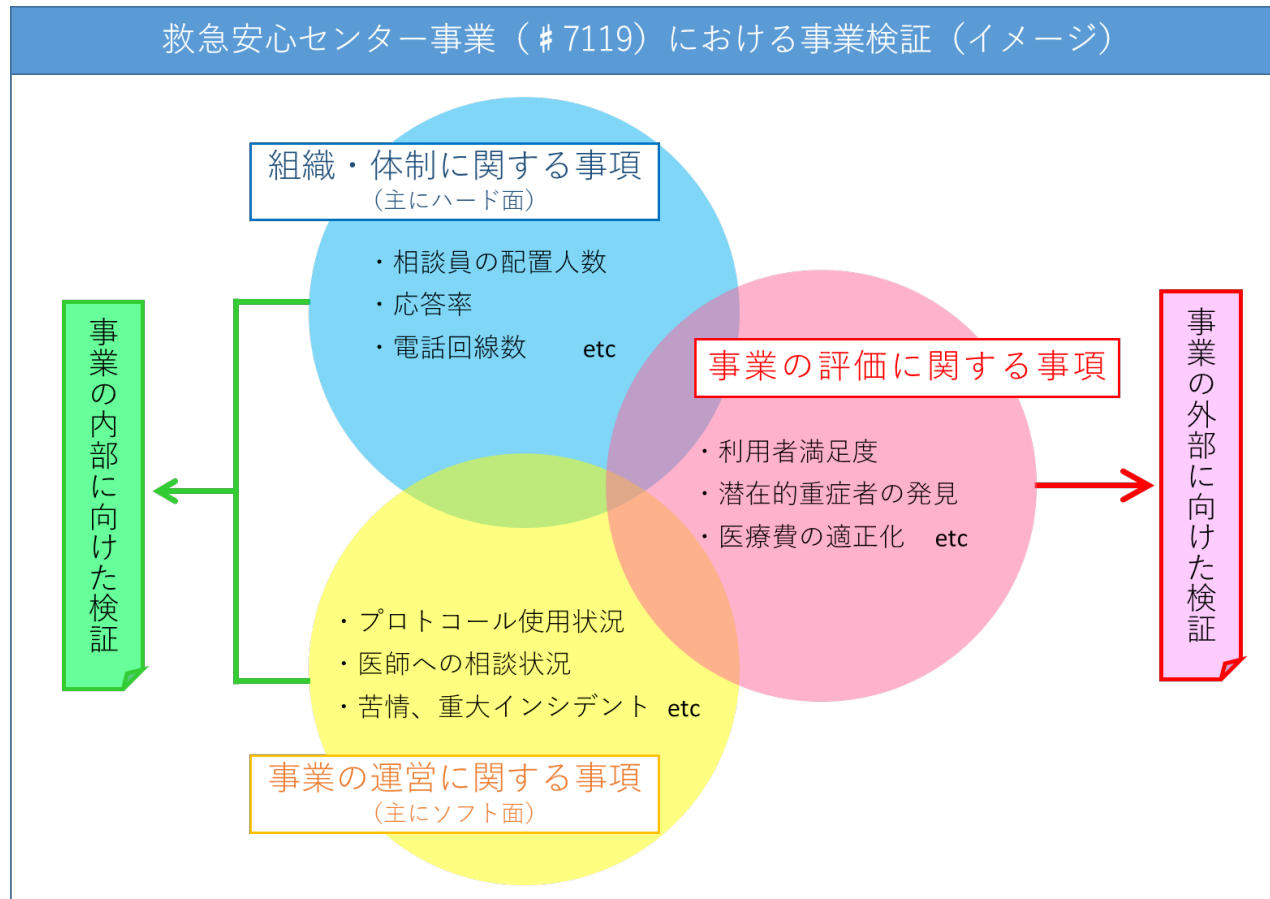
第1回連絡会 開催概要

- 開催日時：令和元年11月1日（金） 15時00分～17時00分
- 開催場所：都内会議室
- 参加団体：札幌市、宮城県、茨城県、東京都、横浜市、新潟県、大阪市、神戸市、奈良県、田辺市、鳥取県、広島市、山口県、福岡県、京都府（導入検討団体）
※計 15団体 31名（うち、普及促進アドバイザー 17名）
- 議事内容：〈消防庁からの情報提供〉
 - （1）「令和元年度救急業務のあり方に関する検討会」における本連絡会の位置付け等
 - （2）基本情報調査の結果について
 - （3）＃7119普及促進アドバイザーの派遣実績等について
 - （4）その他（消防庁の＃7119広報、厚労省「上手な医療のかかり方を広める懇談会」等）
- 〈検討項目〉
 - （1）事業検証体制について
 - （2）事業効果の算定について

3 救急安心センター事業（＃7119）の事業検証体制

(3) 事業検証体制について

① 事業検証体制のイメージ



事業検証を
3つの枠組み
として分類

今年度の連絡会では、
「事業の運営に関する事項」
を検討
※苦情・重大インシデントを例に検討を進める。

仕様書や検証体制に
反映することを想定

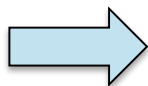
3 救急安心センター事業（＃7119）の事業検証体制

② 事業検証体制の検討（苦情等に対する検証）

事業の運営に関する検証体制について、苦情・重大インシデントを例に情報共有を行った。

主要内容

- 苦情に迅速な対応を取るためには、苦情を受けた側と運営側が定期的に情報共有をすることが必要
- 苦情とともに、利用者からの感謝の声も評価すべきである。
 - スタッフのインセンティブになる。
 - 感謝と苦情を併せて検証することで、「何が良かったのか」、「何が悪かったのか」を検証できる。
- 「病院が診てくれない」という苦情はどの地域にもある。
 - その中身（なぜ診てくれないのか、何科が診てくれないのか、どのような状況の時に診てくれないのか）を検証することで、対策を検討している。
- 何をもって「重大インシデント」というか、各団体間でのコンセンサスが必要である。
 - 事業者委託している場合、報告をあげる基準が仕様書に明記される必要があると考える。



- 検証体制の必要性について共有された。
- 苦情等の検証に関する体制について、仕様書のモデル（案）を作成する。

3 救急安心センター事業（＃7119）の事業検証体制

③ 事業検証体制の検討（その他の検証項目について）

各団体の実施している検証項目の現状について情報共有を行った。

東京都、横浜市、大阪市の検証項目について情報提供があり、運営について意見交換があった。

主要内容

- 「非緊急」と判断された相談者のその後の診断結果を収集する手法についての意見交換
→ ｾ7119の判定結果と実際の診断の比較による妥当性（特にアンダートリアージの有無）の検証を想定
- 回線数の指標や応答率の考え方に関する意見交換
- 受託事業者に対する対応に関する意見交換

（4）事業効果の算定について

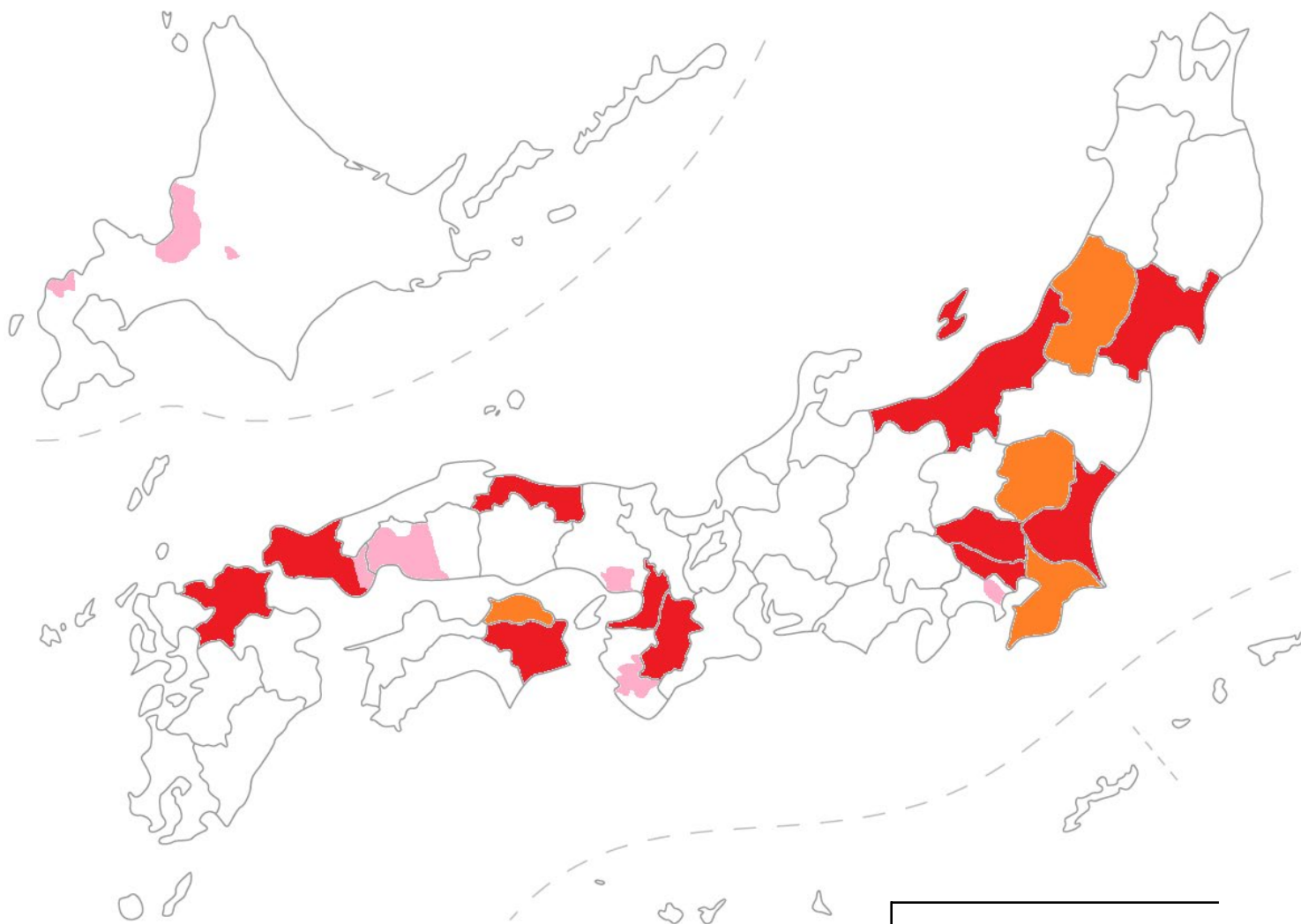
各団体に統計データの提供について協力を依頼

事業導入の利点を定量的に示すことを目標に、統計データの解析に挑戦する予定

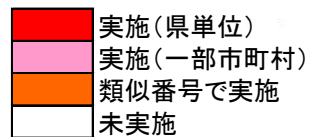
（5）スケジュール

【第2回連絡会】令和2年1月下旬を予定

- 議題（予定）**
- 苦情等に対する検証体制のモデル（仕様書）案
 - 定量的な事業効果の考察



令和元年12月1日現在



新規導入
徳島県(12月1日～)



人口※カバー率

43.3% (R1.7.1現在)



16地域

43.9%

(R1.12.1現在)

※人口は平成27年度国勢調査による

(参考) #7119を知ってもらうための消防庁の広報

1 LINE,メルマガ,ネット広告 等

○首相官邸LINE

(11月8日(金))

首相官邸メルマガ

ジン

(11月5日(火))

での紹介

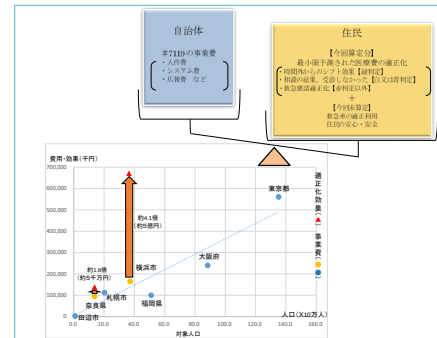
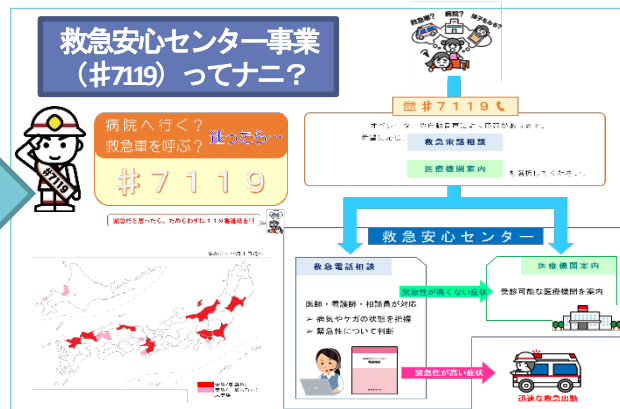
○このほか、政府広報を活用した、
インターネット広告について実施する
方向で調整中

病院へ行く？
救急車を呼ぶ？ 迷ったら...



2 ホームページの新設、改良

○一般国民向けホームページの新設
ネット広告で興味を持った国民
向けに、利用方法等を解説



○未導入団体向け
ホームページの改良
事業効果等を
解説し導入促進

3 人気キャラクターとのコラボ 等

○キャラクターとのコラボ

小学生に大人気の「うんこドリル」
と連携した特設ホームページを開設

※11月8日公開



迷ったら
#7119
急ぎは
119じゃ！

地方公共団体の例
(神戸市)



・30秒動画, 4コマ漫画, イラスト等
を定期的に追加予定

○ラジオ番組での紹介

厚生労働省の

「上手な医療のかかり方」

の一環として、#7119を紹介

(東京FM系列※ 東京地区 11月16日(土) 放送)

