

4 救急安心センター事業（#7119）の 全国展開に向けた検討

4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

（1）検討の背景・目的

① 背景

救急安心センター事業（#7119）とは

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】

住民



- 病院に行った方がいいの？
- 救急車を呼んだ方がいいの？
- 応急手当はどうしたらいいの？

専用回線
（#7119）

#7119（救急安心センター事業）

- 医師・看護師・相談員が相談に対応
- 病気やけがの症状を把握
- 緊急性、応急手当の方法、受診手段、適切な医療機関などについて助言
- 相談内容に緊急性があった場合、直ちに救急車を出動させる体制を構築
- 原則、24時間365日体制



緊急性の高い症状

迅速な救急車の出動



緊急性の低い症状

医療機関の案内



4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

（1）検討の背景・目的

② 救急安心センター事業（#7119）実施状況

- ・ 現在、全国17地域で実施され、人口カバー率は46.0%（5,841万人）である。

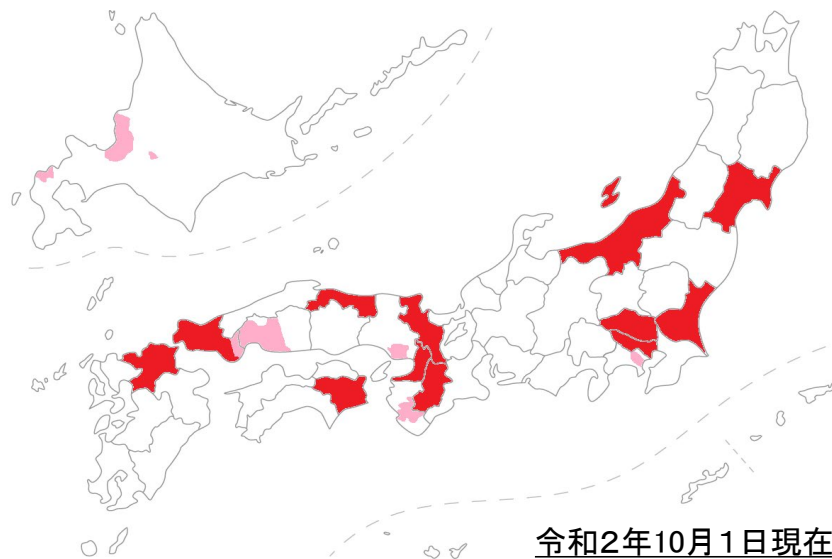
（1）実施地域 全国17地域

○ 県内全域：12地域

宮城県、茨城県、埼玉県、東京都、新潟県、京都府、
大阪府内全市町村、奈良県、鳥取県、山口県、徳島県、福岡県

○ 県内一部：5地域

札幌市（周辺含む。）、横浜市、神戸市（周辺含む。）、
田辺市（周辺含む。）、広島市（周辺含む。）



令和2年10月1日現在

（2）エリア人口

○ 全国5,841万人（カバー率46.0%）

うち 最小 約9万人（田辺市等）～ 最大 約1,351万人（東京都）

（3）開始時期

※令和3年10月から岐阜市消防本部管内で実施予定 18地域、国民の46.3%をカバー

年度	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
開始地域数	1		2			1	1		1	1	4	3	2	1
累計	1		3			4	5		6	7	11	14	16	17
[参考] 開始地域	東京都		大阪府 奈良県			田辺市等	札幌市等		横浜市	福岡県	埼玉県 宮城県★ 新潟県★ 神戸市等	鳥取県★ 茨城県 広島市等	山口県★ 徳島県★	京都府★

※下線は都道府県が主体となって実施している地域（10地域）、うち★印は管内市町村から分担金を取って運営している地域（6地域）

4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

（2）昨年度の検討

① 概要

（1）検討の目的（到達点）

○ **「日本全国どこにいても#7119番が繋がる体制」の実現** = #7119の全国展開の実現



○ そのための検討プロセス

- ① #7119を取り巻く「現状」の整理
- ② #7119導入に当たっての「課題」の整理
- ③ 上記に沿った具体的な「解決策」の提示

（2）検討の枠組み

○ 消防庁「救急業務のあり方に関する検討会」の枠組みを活用し、
令和2年度の本検討会の下「#7119の全国展開に向けた検討部会」を設置

（3）検討項目

- #7119を全国展開する必要性の再整理
- 事業の実施地域、実施主体、財政措置のあり方
- 関係機関・事業との連携、相談員及び委託事業者の確保方策
- 未実施団体における検討の加速 等

（4）検討委員

- 柿本 章子（主婦連合会 副会長） ● = 部会長
- 角野 文彦（滋賀県理事（健康・医療政策担当））
- 坂本 哲也（帝京大学医学部救急医学講座主任教授）
- 島崎 修次（国土舘大学防災・救急救助総合研究所長）
- 嶋津 岳士（大阪大学大学院医学研究科救急医学教室教授）
- 高階 謙一郎（京都第一赤十字病院 救命救急センター長）
- 蝶野 正洋（一般社団法人ニューワールドアワーズスポーツ救命協会代表理事／公益財団法人日本消防協会「消防応援団」／プロレスラー）
- 長島 公之（日本医師会常任理事）
- 七坂 なな（漫画家）
- 仁井谷 興史（徳島県保健福祉部長）
- 三浦 牧也（青森県弘前地区消防事務組合消防本部警防課長）
- 道岡 桃子（フリーアナウンサー）
- 六車 崇（横浜市医療局医療政策部医療政策課救急医療技官）
- 横田 順一郎（地方独立行政法人 堺市立病院機構副理事長）（オブザーバー）
- 鈴木 健彦（厚生労働省医政局地域医療計画課長）（敬称略 五十音順）

（5）検討の経緯

- 令和2年5月11日 第1回（準備会合） ※文書会議形式で開催
- 6月17日 第2回検討部会 各課題解決に向けた論点整理
- 7月14日 第3回検討部会 中間報告書（骨子案）の審議等
- 8月6日 第4回検討部会 中間報告書（案）の審議等
- 8月31日 消防庁ホームページに中間報告書を公表
- 12月17日 第5回検討部会 報告書の審議等
- 令和3年1月29日 消防庁ホームページに最終報告書を公表

4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

（2）昨年度の検討

② 検討結果について（1）

○消防庁では、「#7119の全国展開に向けた検討部会」及び「令和2年度救急業務のあり方に関する検討会」の検討結果を踏まえ、今後具体的に取り組んでいただきたい項目をとりまとめ、各都道府県消防防災主管部（局）長に通知（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）

1. 管内に#7119の未実施地域を有する都道府県における事業の実施又は実施地域の拡大に向けた取組について

（1）検討の着手について

事業実施効果・関係者間の連携

・#7119は、「救急車の適正利用」、「救急医療機関の受診適正化」など、多岐にわたる事業実施効果を有しており、**実施にあたっては電話による救急相談及び医療機関案内サービスの提供に関わる幅広い関係者との連携協力が不可欠**

都道府県単位での早期実施

・自らの地域の実情を踏まえ、本事業に係る関係者を可視化し、広く情報提供するとともに、当該関係者の間で、本事業の実施を通じて得られる効果や事業実施に際して想定される運営形態等に係る共通認識の醸成を図るなど、**#7119の都道府県単位での早期実施に向けた検討への着手を依頼**

（2）事業の実施主体及び財政負担等について

実施地域の単位

・「都道府県と市町村とが負担を分かち合い、共同して実施する」パターンが、敢えて言えば「推奨モデル」と示されたことから、**#7119の都道府県全域での早期実施に向けた検討を進めるよう依頼**
また、その他の都道府県におかれても同様に、実施地域を管内全域に拡大するための方策や、実施主体のあり方、都道府県と市町村の間での更なる連携方策等について、今一度、**関係者との間で検討を依頼**

財政措置

・令和3年度から、現行の市町村に対する普通交付税措置を見直し、**都道府県又は市町村の財政負担に対し、特別交付税を講じる**こととしていることを改めて周知 ※「財政措置に係るイメージ図」を次頁に記載

（3）事業実施に向けた検討を具体的に促す枠組み等について

検討を具体的に促す枠組み

・**未実施団体における事業実施に向けた検討を具体的に促す枠組み（MC協議会等の活用、地域医療計画における位置づけ、スモールスタート※等）も必要に応じて参考とするよう周知**
※地域の実情に応じた適切な体制の整備により、**実質的に24時間365日、相談を受け付けることができる体制を構築することが必要**

専門家からの助言、研修支援等

・事業実施に係る検討を行う中で、専門家からの助言や研修支援等を必要とする場合は、消防庁で運用している「救急安心センター事業（#7119）普及促進アドバイザー制度」を積極的に活用するよう周知

4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

(2) 昨年度の検討

② 検討結果について(2)

2. #7119の実施主体である、あるいは実施を主導している都道府県及び市町村における取組について

(1) 事業の普及啓発・認知度向上について

・検討部会報告書において、「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が得る」と示されていることにも留意

(2) 事業の「質」、「利便性」及び「効率性」の向上について

・検討部会報告書において、「各実施団体が置かれている状況はそれぞれ異なることから、現在自らがどの実施段階にあるのか的確に把握した上で、その段階で目指すべき姿をしっかりとイメージしながら、必要な方策を検討することが重要ではないか」と示されていることにも留意

3. その他

・消防庁では「事業導入／運用マニュアル」の作成など、更なる支援に努めるとともに、各地域の取組状況についても定期的に調査し把握していく。



#7119は住民の安心安全を守る

財政措置に係るイメージ図

団体	平成21年度から 令和2年度まで	令和3年度～
都道府県	×	○
市区町村	○	

・措置率0.5、財政力補正なしで措置

4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

（3）今年度の検討

① 概要

（1）検討の目的

○消防本部の実務者等で構成する連絡会を開催し、昨年度の「#7119の全国展開に向けた検討部会」の検討結果等を踏まえて、事業の新規導入や、事業運営の質・利便性・効率性の向上に資するよう、以下の取組を進める。

- 「事業導入・運営の手引き／ガイドライン」の作成
- 事業を外部委託する際に活用可能な標準的な「仕様書例」の作成など

➢ 具体的な取組

- ・未実施団体における円滑な事業導入及び事業実施団体における効果的な事業の運営・底上げ等に向けた、導入／運営マニュアルの作成を開始する。
- ・コールセンター業務を民間事業者等へ外部委託する際に必要な仕様書等について、モデルとなる様式の作成を開始する。

（2）検討の枠組み

- 消防庁「救急業務のあり方に関する検討会」の枠組みを活用し、**令和3年度の本検討会の下「救急安心センター事業（#7119）の更なる普及・事業内容の充実に向けた連絡会」を設置**
- 連絡会に構成
 - ①実施団体【直営方式】 ②実施団体【外部委託方式】 ③未実施団体 により、構成予定

（3）連絡会委員（8名）

- 1 札幌市（札幌市保健福祉局保健所医療政策課 救急医療担当係長）
- 2 新潟県（新潟県保健福祉部地域医療政策課）
- 3 茨城県（茨城県保健福祉部医療局医療政策課長）
- 4 東京都（東京消防庁 救急相談担当副参事）
- 5 横浜市（横浜市医療局医療政策部医療政策課 救急医療技官）
- 6 滋賀県（滋賀県健康医療福祉部医療政策課 主幹兼医療整備係長）
- 7 神戸市（神戸市健康局地域医療課 救急医療調整担当係長）
- 8 鹿児島県（鹿児島県危機管理防災局 消防保安課長）



4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

(3) 今年度の検討

② ガイドライン等の作成イメージ

事業導入・運営の手引き
ガイドライン

令和〇年〇月

事業の外部委託に
関する標準的な
仕様書(例)

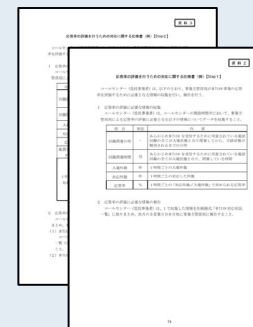
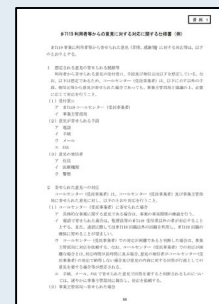
令和〇年〇月

【参考】

令和元年度救急業務のあり方
に関する検討会 検討結果

#7119利用者等から
の意見に対する対応に
関する仕様書(例)

応答率の評価を行うた
めの対応に関する仕様
書(例)【Step1/Step2】



- 全国の関係者に広く提示することで、未実施地域における事業の導入を促進するとともに、実施地域における事業運営の質等のさらなる向上を図る。

4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

(3) 今年度の検討

③ 事業導入・運営の手引き／ガイドライン（イメージ案）

目次（案）

1 救急安心センター事業（#7119）について

- (1) 救急安心センター事業（#7119）とは
- (2) 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた背景
- ：
- ：

2 導入に向けての検討体制について

- (1) 各地域における実施に向けた関係者の特定について
- (2) 各関係者の役割分担について
- ：
- ：

3 財政に関する事項について

- (1) 財政支援に関すること
- (2) 支出根拠の整理（県・各市町村との覚書等）
- ：
- ：

4 救急安心センター事業（#7119）導入手順について

- (1) 事業開始までの流れ（フロー）
- (2) 消防庁との連絡体制
- ：
- ：

5 電話対応に関する事項（対応マニュアル）について

- (1) 緊急度判定プロトコル
- (2) サービスエリア外からの入電に対する対応要領
- ：
- ：

6 教育・研修等に関する体制について

- (1) 相談対応者に対する適切な教育・研修体制について
- (2) 質の向上を図るための検証体制（事後検証）について
- ：
- ：

7 普及啓発・広報について

- (1) 対象者
- (2) 手段・ツール
- ：
- ：

8 安心センター事業（#7119）を導入している自治体の紹介

- ：
- ：

9 参考情報

- (1) 安心センター事業（#7119）に関連するホームページ
- (2) 安心センター事業（#7119）実施団体の基本情報
- ：
- ：

作成イメージ

4 救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた検討

（3）今年度の検討

④ 開催スケジュール(案)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
<p>#7119の 更なる普及・ 事業内容の充実 に向けた連絡会</p>				<p>第1回連絡会</p> <p>▶各委員に対して、 ガイドライン・仕様書それぞれの 項目ごとに必要な意見や 知見を収集する。 ▼ 各委員の意見等を踏まえ、 素案を作成する。</p>			<p>第2回連絡会</p> <p>▶第2回連絡会において 提示した素案に対する意見等 を踏まえ、ガイドラインや 仕様書(例)の作成を行う。</p>			<p>第3回連絡会</p>		
	<p>救急業務のあり方 に関する検討会</p> <p>#7119担当者及び 普及促進アドバイザー 連絡会</p>				<p>第1回救急業務のあり方に関する検討会</p>				<p>アドバイザー連絡会</p>		<p>第2回救急業務のあり方に関する検討会</p>	