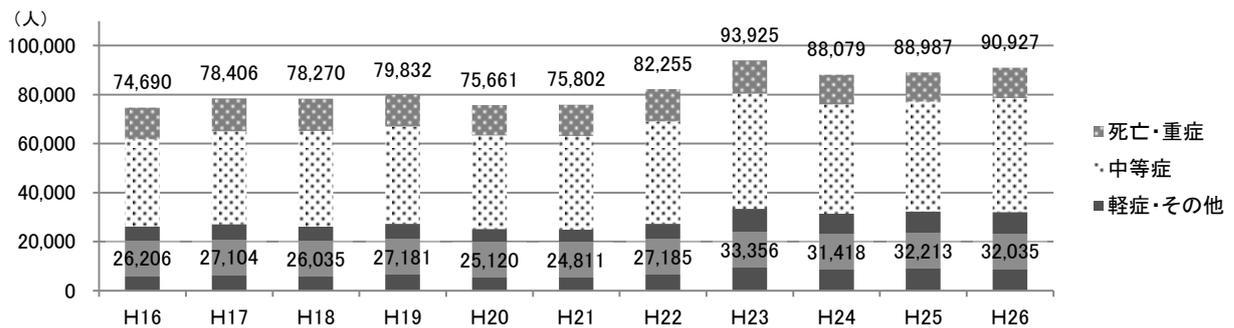


大人版の救急医療電話相談の開設について

1 背景

平成 26 年の本県の救急搬送件数は、9 万件を超過している。高齢者の増加等が理由として挙げられるが、なかには不要不急な 119 番通報も見られることから、より一層の救急搬送の適正利用の普及啓発が求められる。

大人版の救急医療電話相談は、近年、他県でも事業を実施する例が見られるところであり、また、総務省消防庁においても、救急安心センター事業（＃7119）の全国への普及促進の推進を進めているところである。



	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
死亡・重症	17.3	17.1	16.8	16.2	16.4	16.8	16.1	14.4	13.8	13.4	13.6
中等症	47.6	48.3	49.9	49.8	50.4	50.4	50.8	50.1	50.5	50.4	51.2
軽症・その他	35.1	34.6	33.3	34.0	33.2	32.7	33.0	35.5	35.7	36.2	35.2

本県の救急搬送人員は増加を続け、「軽症・その他」の患者も同様に推移している。

本県の救急搬送人員に占める「軽症・その他」の割合は、全国平均 49.4%（平成 26 年）と比べて極めて低いものの、この 10 年間、減少から、再び増加しつつある。

2 全国の実施状況

都道府県	番号	実施時間	相談件数		事業開始時期	受託者
			H26	H27		
山形県	#8500	19時～22時	671	624	平成23年9月	山形県医師会
埼玉県	#7000	18時30分～22時30分	10,780	23,028	平成26年10月	埼玉県医師会
東京都	#7119	24時間体制	103,688	145,550	平成19年6月	東京消防庁, 東京都医師会
奈良県	#7119	24時間体制	33,170	41,464	平成21年10月	奈良県医師会
香川県	087-812-1055	19時～翌8時	4,927	5,521	平成23年4月	東京海上日動メディカルサービス(株)
福岡県	#7119	24時間体制	-	-	平成28年6月	(公財)福岡県メディカルセンター

○＃7119（救急安心センター事業）

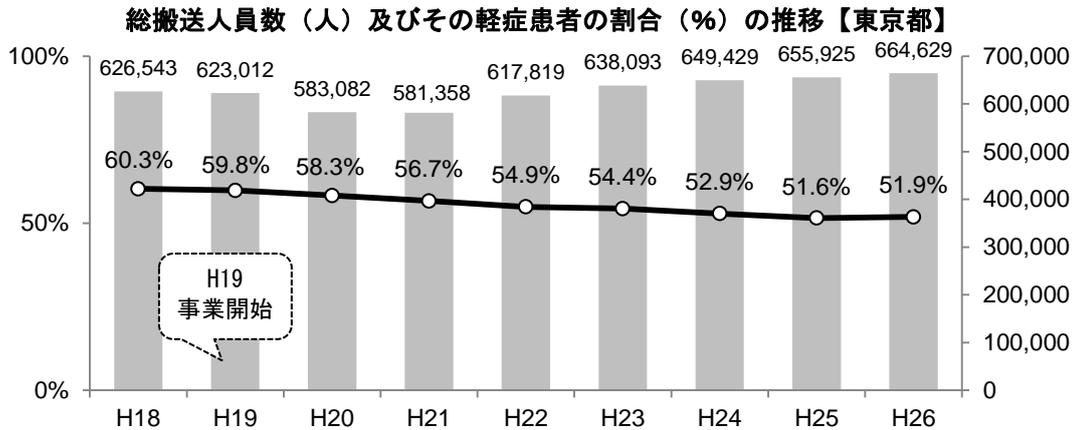
【事業要件】

救急安心センター等整備事業は、電話交換機、電話機及び電話回線の全部又は一部をもって構成されるもので、次に掲げる要件を満たすものであること。

- 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すること。
- 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 日体制で常駐すること。
- 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。

3 実施効果

(1) 軽症患者の割合減少



・軽症患者の割合が60.3%（平成18年）から51.9%（平成26年）と約8ポイント低下した。

(2) 相談結果の内訳

対応（平成26年度）	東京都 （24時間）		大阪府 （24時間）	
	件数	割合	件数	割合
うち119番転送	18,043	17.4%	3,798	3.9%
合計（医療相談のみ）	103,688	100.0%	97,351	100.0%

対応（平成26年度）	山形県 （19時～22時）		埼玉県 （18時30分～22時30分）		奈良県 （24時間）		香川県 （19時～翌8時）	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
救急車の要請助言	9	1.3%	695	6.4%	1,102	11.9%	232	4.7%
1時間以内（早期）の受診助言	202	30.1%	3,142	29.1%	3,778	40.9%	1,821	37.0%
翌日の受診助言	116	17.3%	4,045	37.5%	2,229	24.1%	1,132	23.0%
家庭で対応可能（又は任意の受診）助言	321	47.8%	2,898	26.9%	1,636	17.7%	1,473	29.9%
その他	23	3.4%	0	0.0%	493	5.3%	269	5.5%
合計	671	100.0%	10,780	100.0%	9,238	100.0%	4,927	100.0%

・相談の結果、5割前後が緊急の事案ではなく（翌日の受診助言、家庭で対応可能助言）、不急な受診を抑制する効果があった（41.8%～65.1%）。

・救急要請が必要と判断されたのは、1割前後の県が多い（1.3%～17.4%）。

4 検討部会での意見

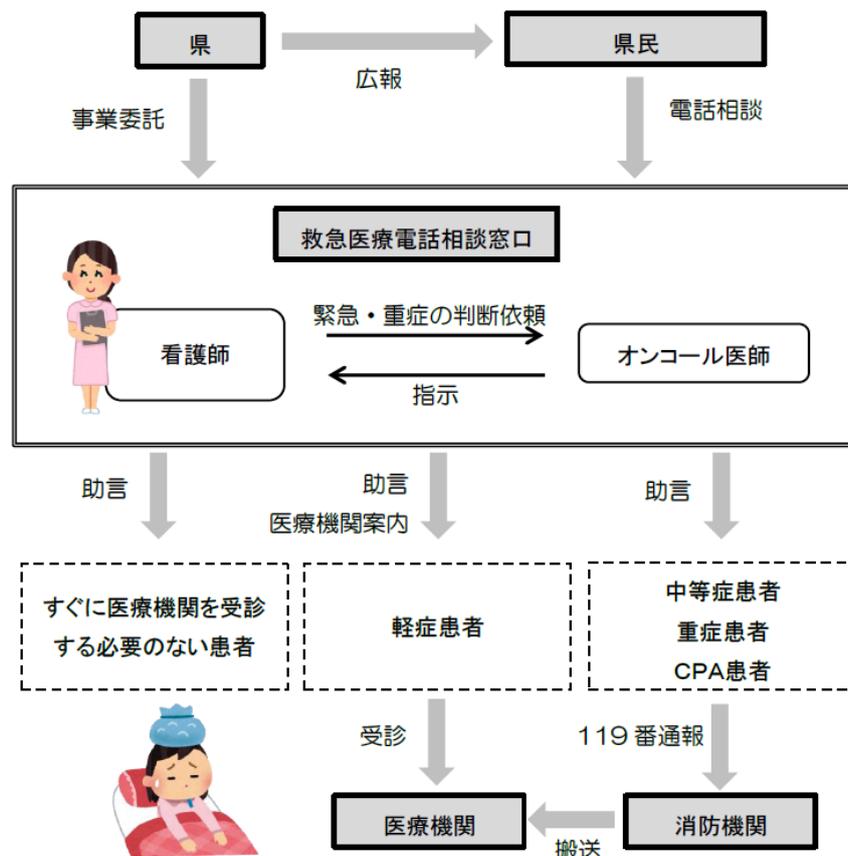
論点：大人版の救急医療電話相談の開設の可否について

→ 結論として、開設する方針で進めることになったが、下記の意見も出された。

- ・2次輪番病院では、看護師が電話相談で手が塞がってしまうので、専用の番号があるとよい。
- ・実施した方がいいと思うが、費用対効果でどれだけの仕事量が増えるか。
- ・リスク管理、相談員の免責をどうするか。
- ・精神疾患の患者からの電話の打ち切りのタイミング、恐喝まがいへの対応をどうするか。
- ・節度のない人が119番に電話するので、そういう人たちが結局減らないのではないか。
- ・広報を相当やらないと、全然知らないのでは困る。

5 事業実施案

- (1) 相談時間 毎日 24 時間
- (2) 電話番号 2回線に対応
#〇〇〇〇 (NTTプッシュ回線, ひかり電話, 携帯電話)
022-〇〇〇-〇〇〇〇 (ダイヤル回線, IP電話, PHS)
- (3) 相談体制 看護師数名
※困難事案については, オンコール医師が看護師に指示する。
- (4) 委託先 電話相談サービス会社
- (5) 相談件数見込み 15,000 件/年
【参考】子ども夜間安心コール 16,827 件 (平成 27 年度, 19 時~翌朝 8 時)
- (6) 実施イメージ図



6 今後のスケジュール

- 現在 今後の事業化に向けて調整中
- 平成 29 年度~ 予算措置の状況等を踏まえ, 事業化を推進