救急安心センター事業（＃7119）の全国展開

＃7119ってなに？

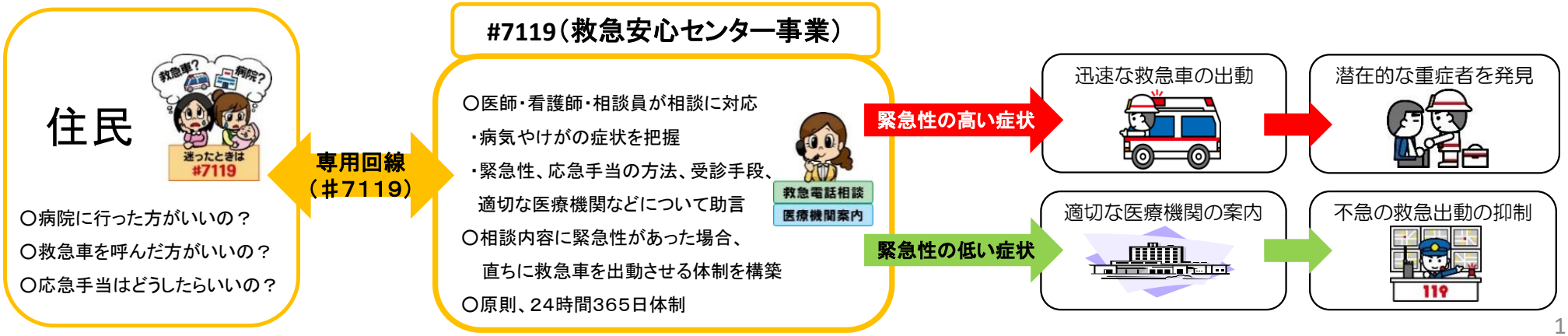
救急安心センター事業（＃7119）とは、住民が急な病気やけがをしたときに、「救急車を呼んだほうがいいのか」、「今すぐ病院に行ったほうがいいのか」などで迷った際の相談窓口として、専門家から電話でアドバイスを受けることができる仕組み。

電話相談窓口では、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】



実施エリアは？

全国36地域で実施

エリア人口：全国 9,855万人
人口カバー率：78.1%

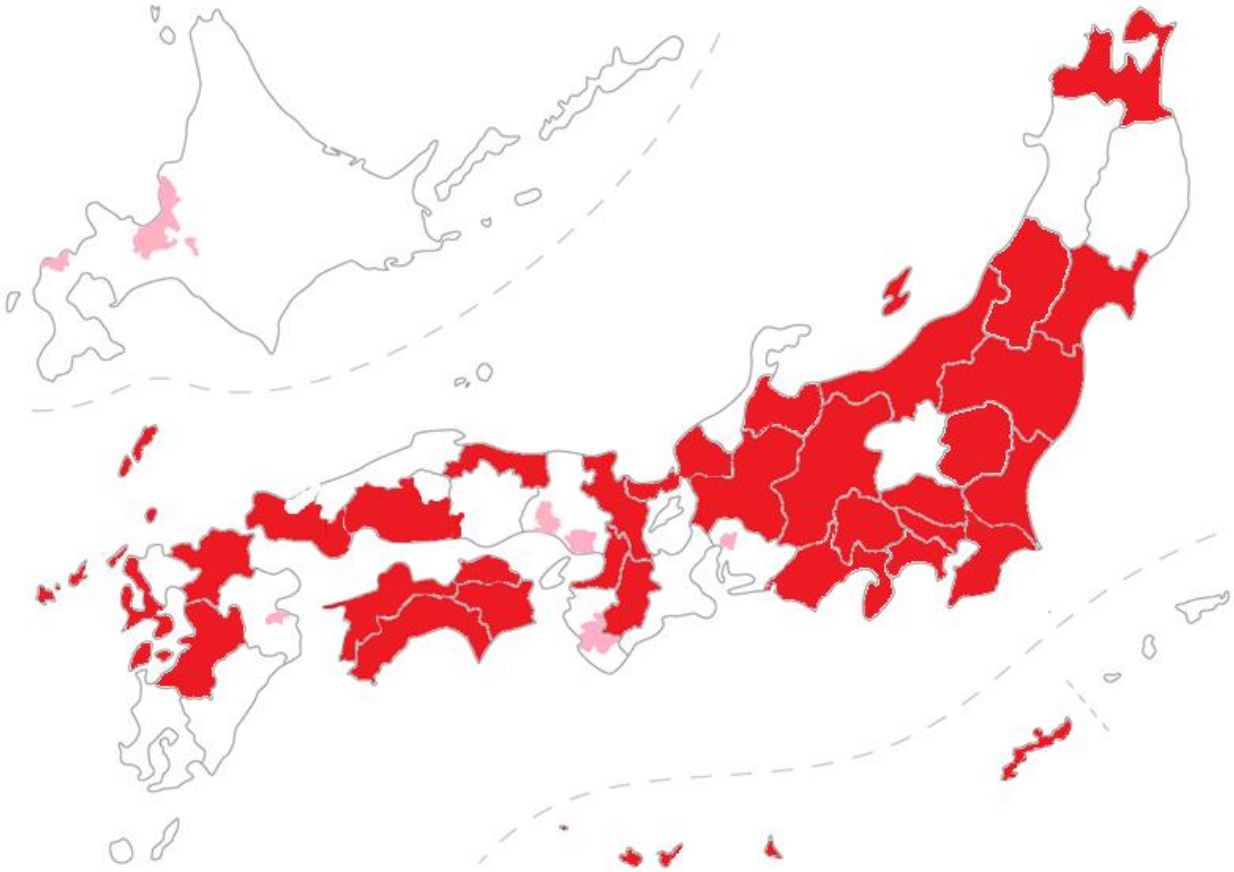
※令和6年11月現在

○都道府県内全域：31地域

青森県、宮城県、山形県、福島県、
茨城県、栃木県、埼玉県、千葉県、
東京都※1、神奈川県、新潟県、富山県、
福井県、山梨県、長野県、岐阜県、
静岡県、京都府、大阪府、奈良県、
鳥取県、広島県※2、山口県※3、徳島県、
香川県、愛媛県、高知県、福岡県、
長崎県、熊本県、沖縄県※4

○都道府県内一部：5地域

- 札幌市周辺※5
- 名古屋市
- 神戸市周辺※6
- 田辺市周辺※7
- 大分市



※1　島しょ部を除く
※2　【広島県】庄原市・大崎上島を除く
　　以下を広島県がカバー
　　【岡山県】井原市・笠岡市　【山口県】岩国市・和木町
※3　萩市・阿武町を除く
※4　伊江村・与那国町・北大東村・南大東村を除く
※5　札幌市・石狩市・当別町・新篠津村・島牧村・南幌町・栗山町・北広島市
※6　神戸市・姫路市・芦屋市
※7　田辺市・上富田町

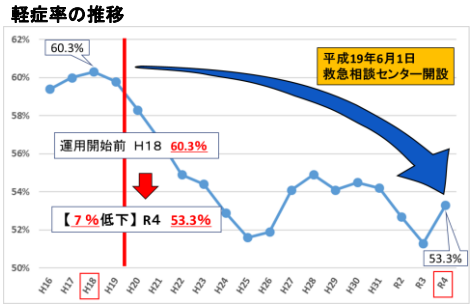
♯7119の事業実施効果

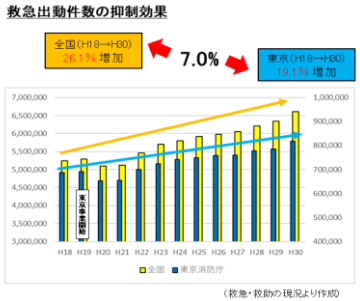
① 救急車の適時・適切な利用（適正利用）

〇軽症者の割合の減少効果が期待できる。

〇不急の救急出動の抑制効果が期待できる。

〇潜在的な重症者を発見し救護できる。

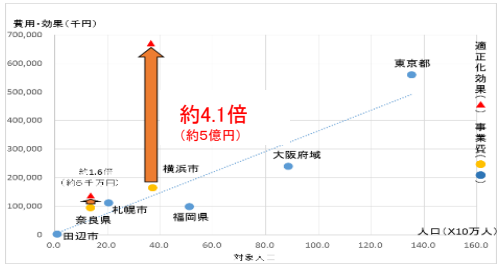




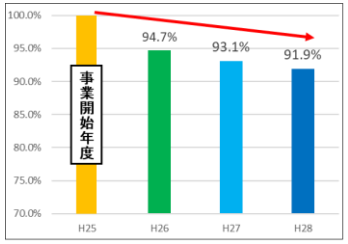
② 救急医療機関の受診の適正化

〇医療費適正化効果として大きな効果が見込まれる。
また、規模が大きくなるほど、大きな効果が期待できる。

〇医療機関における時間外受付者数の減少効果
（札幌市A病院）
平成25年と比較し、毎年時間外受付者が減少



適正化効果試算結果

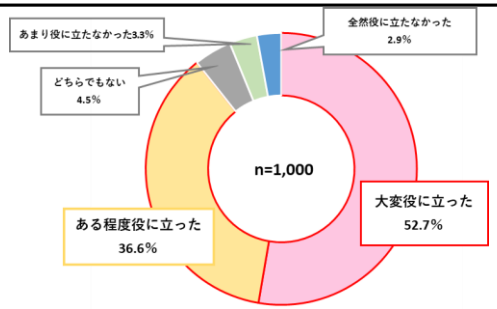


札幌市A病院における
時間外受付者数の変化

③ 住民への安心・安全の提供

〇令和4年度に大阪市消防局が実施したアンケートでは、

利用者の**約9割**が「大変役に立った」、「ある程度役に立った」と回答



④ 時代の変化への的確な対応

〇人生100年時代に向けたリスクの高い高齢者の増加への対応や、地方の深刻な過疎化への対策

〇地域の救急搬送・救急医療の担い手不足への対応

⑤ 新型コロナウイルス感染症対策

〇感染のリスクとなる不必要な外来受診・外出の抑制による重症化防止

〇新たな感染症への対応なども含め、受け皿としての相談窓口

〇 従来、「①救急車の適時・適切な利用（適正利用）」、「②救急医療機関の受診の適正化」、「③住民への安心・安全の提供」の3点を事業効果として認識。
〇 新たに、「**④時代の変化への適切な対応**」、「**⑤新型コロナウイルス感染症対策**」という観点について、本事業の効果を確認。

＃7119の「全国展開」に向けた背景

検討及び取組の経過

総務大臣の所信的挨拶（第203回国会　参・総務委　R2.11.11）

住民が急な病気などの際に救急車を呼ぶべきか相談できる、「＃7119 」の全国展開を推進していきます。

〇総務省重点施策　2021

消防の広域化の推進等消防防災体制の充実強化 「救急体制の確保」

住民からの電話相談を受け付ける救急安心センター事業（#7119）の全国展開を推進

「＃7119の全国展開に向けた検討部会」の設置・検討　（R2年度　救急業務のあり方に関する検討会）

救急医療の専門家や地方自治体の代表者、住民目線の有識者など参画のもと、救急安心センター事業の全国展開に向けた課題に対する解決方策について検討した。 ※令和3年1月末に報告書を発出　→　都道府県に周知

通知等の発出（R3.1.29　R4.10.18 ）

〇 「救急安心センター事業（＃7119）の全国展開について」（令和3年1月29日付け消防庁救急企画室事務連絡）

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て特別交付税を講じることを周知。
関係機関が連携し、検討に着手するなど、積極的な取組を依頼。

〇 「今後の新型コロナウイルス感染症の再拡大及び季節性インフルエンザとの同時流行等による救急需要の増大に備えた救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた取組について」（令和4年10月18日付け消防庁次長通知）

新型コロナウイルス感染症の再拡大に伴い＃7119の効果や重要性は高まっており、管内に未実施地域を有する都道府県において、＃7119の早期実施に向け、今一度、関係者と連携した検討に着手するなど、積極的な取組を依頼。

総務大臣の所信的挨拶（第204回国会　衆・総務委　R3.2.9）

住民が急な病気などの際に救急車を呼ぶべきか相談できる、「＃7119」の全国展開などに取り組みます。

＜その他＞

〇日本医師会　2023年度予算要望書（抜粋）

2024年度からの**医師の働き方の新制度施行にむけて**、様々な切り口での施策が必要であり、2024年度以降、国民に**安心・安全な医療提供体制を構築する事が必要**がある。

- 医療のかかり方、かかりつけ医機能に関する広報・啓発（**＃7119**を含む）。
- 感染拡大や災害等の有事に対し、強靭な医療提供体制を構築していく必要がある。
- 救急安心センター事業（＃7119）の**全国拡大**

＃7119に対する財政的支援

ランニングコスト(運営費) に係る支援

＜令和3年度から＞

・現行の財政措置を見直し、**都道府県又は市町村の財政負担に対して、新たに「特別交付税」措置が講じられる**こととなった。

（令和3年度　地方財政措置にかかる協議・調整）

※令和2年度までは市町村に対する普通交付税として措置

財政措置に係るイメージ図

団体	H21～R2	R3～
都道府県	×	○ （実施団体に特別交付税措置※）
市町村	○ （全団体に普通交付税措置）	

※　措置率0.5、財政力補正なし

整備に係る支援

※①は国庫補助事業、②は地方単独事業のため**両者の併用は不可**

①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（平成21年～）

・補助基準額（補助率1/3）

救急安心センター整備事業	10,476千円（ 3,492千円）
救急医療情報収集装置	1,572千円（　524千円）

②防災対策事業（防災基盤整備事業）～救急安心センター事業関係～

・**消防防災施設整備事業**

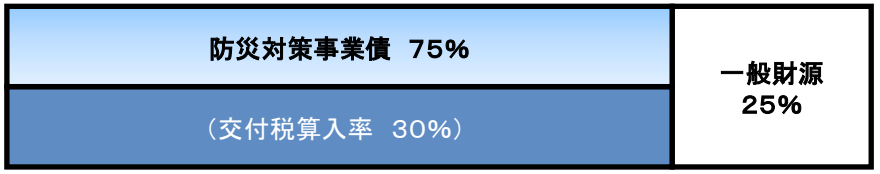
防災・減災に資する消防防災施設の整備に関する事業で地域防災計画と整合性を図りつつ行う事業であり、具体的には、次の事業を対象とする。

a～p（略）

q　消防防災情報通信施設（※）

r（略）

※消防防災通信施設とは、消防救急無線、防災行政無線、全国瞬時警報システム（Jアラート）、高機能消防指令センター、救急安心センター、防災情報システム、要援護者緊急通報システム、災害発生情報や防災に関する情報を広く伝える施設等のこと。



※ 交付税措置率　22.5% [75%(充当率)×30%(交付税算入率)]

＃7119の実施状況

（1）受付時間

原則、24時間365日（24地域で実施） ※例外【平日夜間及び土日祝等】8地域（宮城県、栃木県、千葉県、富山県、長野県、静岡県、徳島県、大分市）
【毎日夜間】4地域（山形県、新潟県、香川県、熊本県）

（2）運営形態

各自治体でコールセンターを設置（一部を事業委託している地域あり）
＝6地域 （札幌市等、東京都、神奈川、大阪府、奈良県、広島市等）

各自治体が民間コールセンターへ事業委託
＝30地域 （青森県、宮城県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、埼玉県、千葉県、新潟県、富山県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県
名古屋市、京都府、神戸市、田辺市等、鳥取県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、長崎県、熊本県、大分市、沖縄県）

（3）勤務人員

①常駐医師、又は電話等で常時相談対応が可能な医師、②相談看護師、③受付員/オペレーター
④監督員　等で構成　　※事業規模や勤務形態等により配置されている人員数は地域によって異なります。

（4）相談件数

全国 約213万件 最小 約2,500件（鳥取県）～ 最大 約46.7万件（東京都） ＜令和5年度件数＞ ※1 令和５年データ ※2 令和６年度～広島県

［実施例］	相談件数 赤＝過去最大	うち救急相談	うち医療機関案内	相談件数前年比
東京都※1	約 46.7万件※	約 30.3万件	約 16.1万件	106.3%
大阪府	約 33.2万件	約 18.1万件	約 11.7万件	104.9%
埼玉県	約 24.8万件	約 13.1万件	約 11.7万件	106.6%
奈良県	約 8.2万件	約 3.3万件	約 3.9万件	107.4%
広島県※2	約 7.9万件	約 2.3万件	約 4.3万件	115.9%
茨城県	約 6.3万件	約 5.9万件	約 0.4万件	113.2%
京都府	約 5.0万件	約 3.6万件	約 1.3万件	123.0%
山口県	約 1.8万件	約 1.4万件	約 0.1万件	154.9%
高知県	約 1.4万件	約 0.8万件	約 0.2万件	96.1%

令和５年度
19地域中
15地域が
相談件数
過去最多
※東京都令和５年

（5）運営費

全国 約23.0億円：最小 約317万円（田辺市）～ 最大 約9.0億円（東京都）＜令和6年度予算額＞

［実施例］	運営費	［参考］ｴﾘｱ人口	［参考］ 受付時間
東京都	約 9.0億円	約 1,402万人	24時間365日
大阪府	約 2.7億円	約 884万人	
埼玉県	約 6.1億円	約 734万人	
奈良県	約 1.3億円	約 132万人	
広島県	約 1.1億円	約 298万人	
茨城県	約 0.1億円	約 287万人	
京都府	約 0.2億円	約 258万人	
山口県	約 0.4億円	約 116万人	
高知県	約 0.3億円	約 69万人	

＃7119事業の参考情報

（1）事業の実施主体

- 実施例は**「県が実施」、「県と市町村の共同実施」、「市町村が実施」の3パターン**あるが、**県内全域導入を進める観点から県の積極的なリーダーシップ・関与が望まれる**
- 県の所管は、衛生主管部局、消防防災主管部局の例あり

（2）＃7119の事業要件

- **受付時間は原則として24時間365日**。ただし、地域の医療機関等との連携、民間事業者への委託など、地域の実情に応じた適切な体制の整備による実質的に24時間、365日相談を担保できれば、**平日夜間・休日のみの運用も可能**

（3） 導入に必要な主な準備（導入まで概ね6ヶ月必要）

① 運営形態の決定
- ・各自治体独自にコールセンター設置or民間コールセンターに委託
- ・常駐医師又は電話等で常時相談対応が可能な医師、相談看護師、受付員/オペレーター、監督員　等で構成

② 受付電話回線数の決定
③ 電気通信事業者等との協議（＃7119の設定）
④ 消防本部、医療関係者、社会福祉関係者などと連携し、医療機関案内等の相談システム体制（プロトコル）の構築
⑤ 住民の方々への広報

※ **消防庁作成の「事業導入・運営の手引き」「外部委託時の標準的な仕様書（例）」の活用**

（4）国の財政支援

・初期コスト：**消防防災施設整備費補助金（補助率1／3）**
防災対策事業債（充当率75%、交付税算入率30%）

・運営費：**特別交付税（措置率0．5　財政力補正なし）で都道府県・市町村に措置**
（例）令和5年度決算額
【大阪府　：エリア人口　約884万人】266,985（千円）
【神戸市※：エリア人口　約215万人】124,110（千円）
【山口県　：エリア人口　約116万人】 36,053（千円）
※神戸市、姫路市、芦屋市

（5）実施団体の相談件数（令和5年度実績）

- **全国で約213万件**
※下記も参照

（6）消防庁によるアドバイザー派遣

- 未実施自治体からの要請に応じて、**医師・看護師・実施団体職員などのアドバイザーを派遣（無料）**し、導入に必要な事項等を助言
- 派遣実績：計30回・派遣人数57人（平成29年度～令和6年度）

○　東京都・大阪府のデータでは＃7119に寄せられた救急相談の内、約85%については「救急要請しなかった」とされており、＃7119により119番通報への集中を軽減できたと考えられる。

【実施地域における取組実績】

○東京都（H19年6月1日より運用開始）

	計	内訳			医療機関案内
		救急相談			
		救急要請しなかったもの	救急要請したもの	小計	
R4年	約43.8万件	約21.9万件	約4.3万件	約26.2万件	約17.6万件
R5年	約46.4万件	約24.9万件	約5.4万件	約30.3万件	約16.1万件

（「東京消防庁救急相談センター統計資料（令和5年版）」より抜粋）
【参考】R4年中の東京消防庁管内の救急出動件数：約88万件（令和3年：約75万件）
相談前救急要請、かけ直し依頼についてはカウントせず

○大阪府（H21年10月1日より大阪市内、H22年12月1日より大阪府内全域で開始）

	計	内訳			医療機関案内
		救急相談			
		救急要請しなかったもの	救急要請したもの	小計	
R4年	約27.8万件	約13.4万件	約1.0万件	約14.4万件	約13.5万件
R5年	約29.0万件	約15.4万件	約1.7万件	約17.1万件	約11.9万件

（「令和5年救急安心センターおおさか年報」より抜粋）、その他については合計にカウントせず
【参考】R4の大阪府内の救急出動件数：約65万件（令和3年：約56万件）
※四捨五入をした結果、合計と一致しないことがある

＃7119の全国展開に向けた検討

＜これまでの取組み＞

○ 未導入都道府県 等への個別の働きかけ（救急相談アドバイザー制度の活用も含めて継続中）

○ 医療機関の負担軽減や医療費の適正化効果等を検討、また 地域における適切な医療の提供に資する事業として位置づけ
（厚生労働省　平成 30年度「いのちをまもり、医療をまもる国民プロジェクト宣言！」）

○ 総務省広報誌への掲載（平成30年６月号）

○ 救急搬送の適正化と適切な医療の提供に資する事業として、一層の取組を要請（平成31年３月）

＃7119の全国展開に向けた検討部会（令和2年度）

（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

（4） 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

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）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　検討部会報告書を公開

全国展開に向けた消防庁の取り組み

○ 検討部会報告書の検討結果を踏まえた未実施地域に対する導入に向けた連絡・協議

○ ＃7119事業の位置づけを都道府県が作成する医療計画の中に明確化するための協議・調整

未実施地域における動き
（三重県で開催された＃7119勉強会の様子）

救急安心センター事業（＃7119）を知ってもらうための消防庁の広報

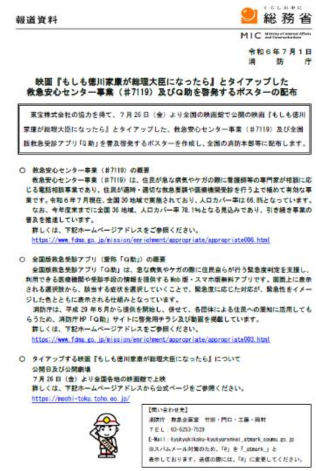
○ ラジオ番組における広報

政府広報ラジオにおける「正しい119番通報」広報の一環で＃7119を紹介

柴田阿弥とオテンキのりのジャパン5.0

○全国へタイアップポスターの配布

映画『もしも徳川家康が総理大臣になったら』とタイアップ（令和6年7月）



報道資料　総務省

令和６年７月１日
消防庁

映画『もしも徳川家康が総理大臣になったら』とタイアップした
救急安心センター事業（#7119）及びQ助を啓発するポスターの配布

東宝株式会社の協力を得て、７月26日（金）より全国の映画館で公開の映画『もしも徳川家康が総理大臣になったら』とタイアップした、救急安心センター事業（#7119）及び全国版救急受診アプリ「Q助」を普及啓発するポスターを作成し、全国の消防本部等に配布します。

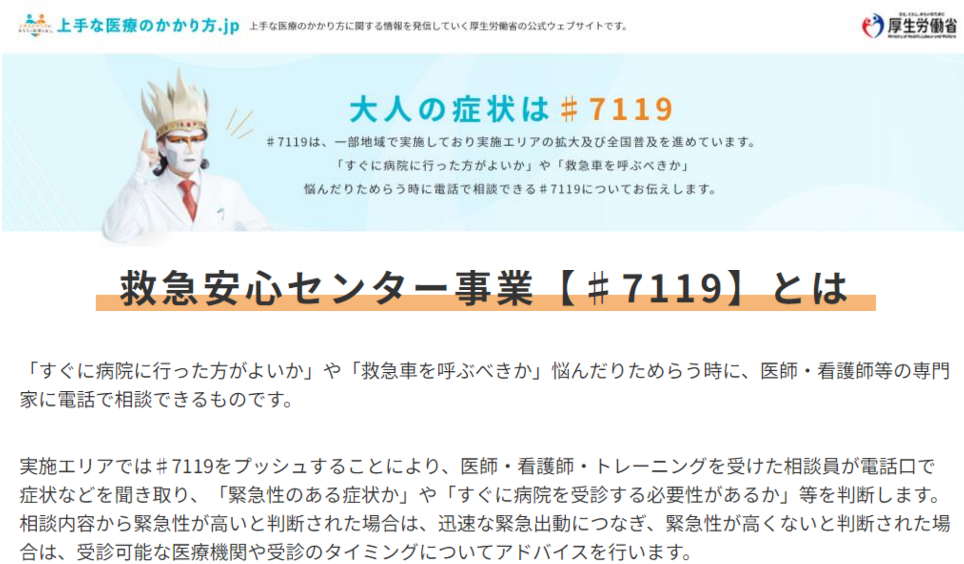
○ 救急安心センター事業（#7119）の概要
救急安心センター事業（#7119）は、住民が急な病気やケガの際に看護師等の専門家が相談に応じる電話相談事業であり、住民が適時・適切な救急要請や医療機関受診を行う上で極めて有効な事業です。令和６年７月現在、全国30地域で実施されており、人口カバー率は66.8%となっています。
なお、今年度末までに全国36地域、人口カバー率78.1%となる見込みであり、引き続き事業の普及を推進しています。
詳しくは、下記ホームページアドレスをご参照ください。
https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/appropriate/appropriate006.html

○ 全国版救急受診アプリ（愛称「Q助」）の概要
全国版救急受診アプリ「Q助」は、急な病気やケガの際に住民自らが行う緊急度判定を支援し、利用できる医療機関や受診手段の情報を提供するWeb版・スマホ版無料アプリです。画面上に表示される選択肢から、該当する症状を選択していくことで、緊急度に応じた対応が、緊急性をイメージした色とともに表示される仕組みとなっています。
消防庁は、平成29年5月から提供を開始し、併せて、各団体による住民への周知に活用してもらうため、消防庁HP「Q助」サイトに啓発用チラシ及び動画を掲載しています。
詳しくは、下記ホームページアドレスをご参照ください。
https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/appropriate/appropriate003.html

○ タイアップする映画『もしも徳川家康が総理大臣になったら』について
公開日及び公開劇場
７月26日（金）より全国各地の映画館で上映
詳しくは、下記ホームページアドレスから公式ページをご参照ください。
https://moshi-toku.toho.co.jp/

【問い合わせ先】
消防庁　救急企画室　竹田・門口・工藤・岡村
TEL：03-5253-7529
E-Mail：kyukyukikaku-kyukyurenkei_atmark_soumu.go.jp
※スパムメール対策のため、「@」を「_atmark_」と表示しております。送信の際には、「@」に変更してください。

○厚生労働省HPで紹介「上手な医療のかかり方.jp」



上手な医療のかかり方.jp　上手な医療のかかり方に関する情報を発信していく厚生労働省の公式ウェブサイトです。　厚生労働省

大人の症状は＃7119

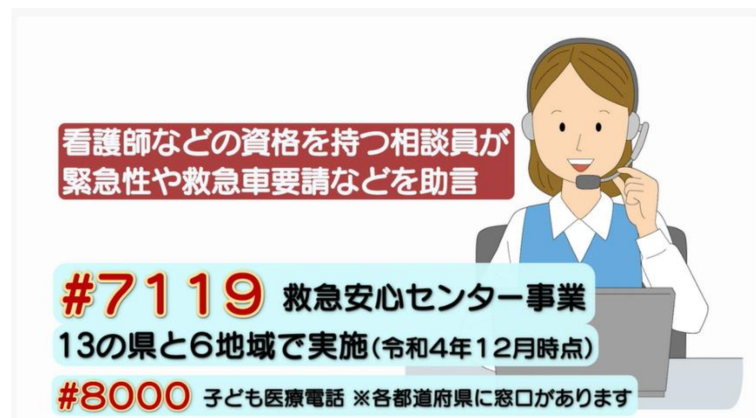
＃7119は、一部地域で実施しており実施エリアの拡大及び全国普及を進めています。
「すぐに病院に行った方がよいか」や「救急車を呼ぶべきか」
悩んだりためらう時に電話で相談できる＃7119についてお伝えします。

救急安心センター事業【＃7119】とは

「すぐに病院に行った方がよいか」や「救急車を呼ぶべきか」悩んだりためらう時に、医師・看護師等の専門家に電話で相談できるものです。

実施エリアでは＃7119をプッシュすることにより、医師・看護師・トレーニングを受けた相談員が電話口で症状などを聞き取り、「緊急性のある症状か」や「すぐに病院を受診する必要性があるか」等を判断します。相談内容から緊急性が高いと判断された場合は、迅速な緊急出動につなぎ、緊急性が高くないと判断された場合は、受診可能な医療機関や受診のタイミングについてアドバイスを行います。

○政府関係広報



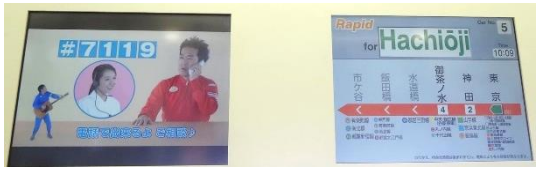
○政府インターネットテレビ
（令和5年1月10日公開）

救急安心センター事業（＃7119）実施地域における認知率向上に向けた取組

1 公共交通機関を活用した広報

○駅内の動画（大阪）

○トレインチャンネル（東京）



○バスラッピング（東京）

○駅全体に広告表示（神戸）

2 救急需要の高い対象者に向けた広報

○病院の待合室（仙台）

スポット的に放映

○母子手帳に掲載（大阪）

救急安心センターおおさか：救急医療相談／救急病院案内
電話＃7119　または06－6582－7119

救急安心センターおおさか
#7119
06-6582-7119

○救急車を呼ぶ？
○病院へ行く？
○近くの救急病院はどこ？
○応急手当の方法は？

実然の病気やケガで困ったときは、看護師が医師の支援体制のもと24時間・365日救急医療相談や救急病院の案内に対応します。また、緊急性が高い相談には、速やかに救急車を出場させます。
※育児相談、介護相談、医薬療品の使用方法や現在かかっている病気の治療方針等のご相談はご遠慮ください。
※緊急時には、迷わず119番通報してください。

3 特定の対象者に向けた広報

○ 児童を介した親向けのカード配布（東京）

○ 高齢者世帯へ配布（神戸）

○ 医師会・医療機関を通じて配布（京都）