

横浜市救急相談センター「#7119」の実績について

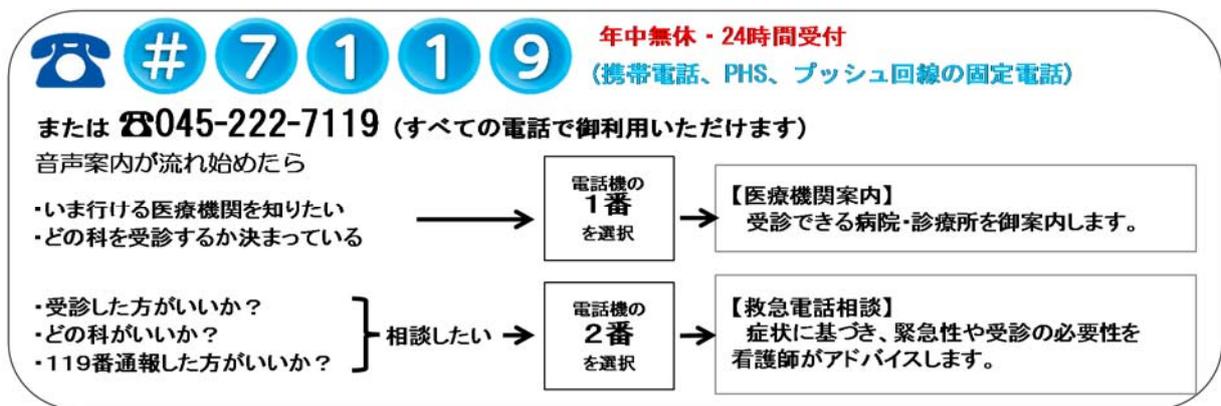
1 趣旨

本市では、119番通報や医療機関に行くことをためらっている方を、重症化する前に医療につなげることを目的とし、横浜市救急相談センター「#7119」を平成28年1月15日から横浜市救急医療センターで展開しています。

運用開始してから1年間の実績についてご報告いたします。

2 事業概要

(1) 事業イメージ



(2) 事業実績

ア 年間集計

<救急相談センター利用件数(H28.1.15-H29.1.14)>

	救急相談 センター件数	(前年比)	うち医療 機関案内	(前年比※)	うち救急 電話相談	(前年比※)
件数	264,703	37.3%増	150,099	13.7%増	114,604	88.7%増

※ 救急医療情報・相談ダイヤル「#7499」との比較

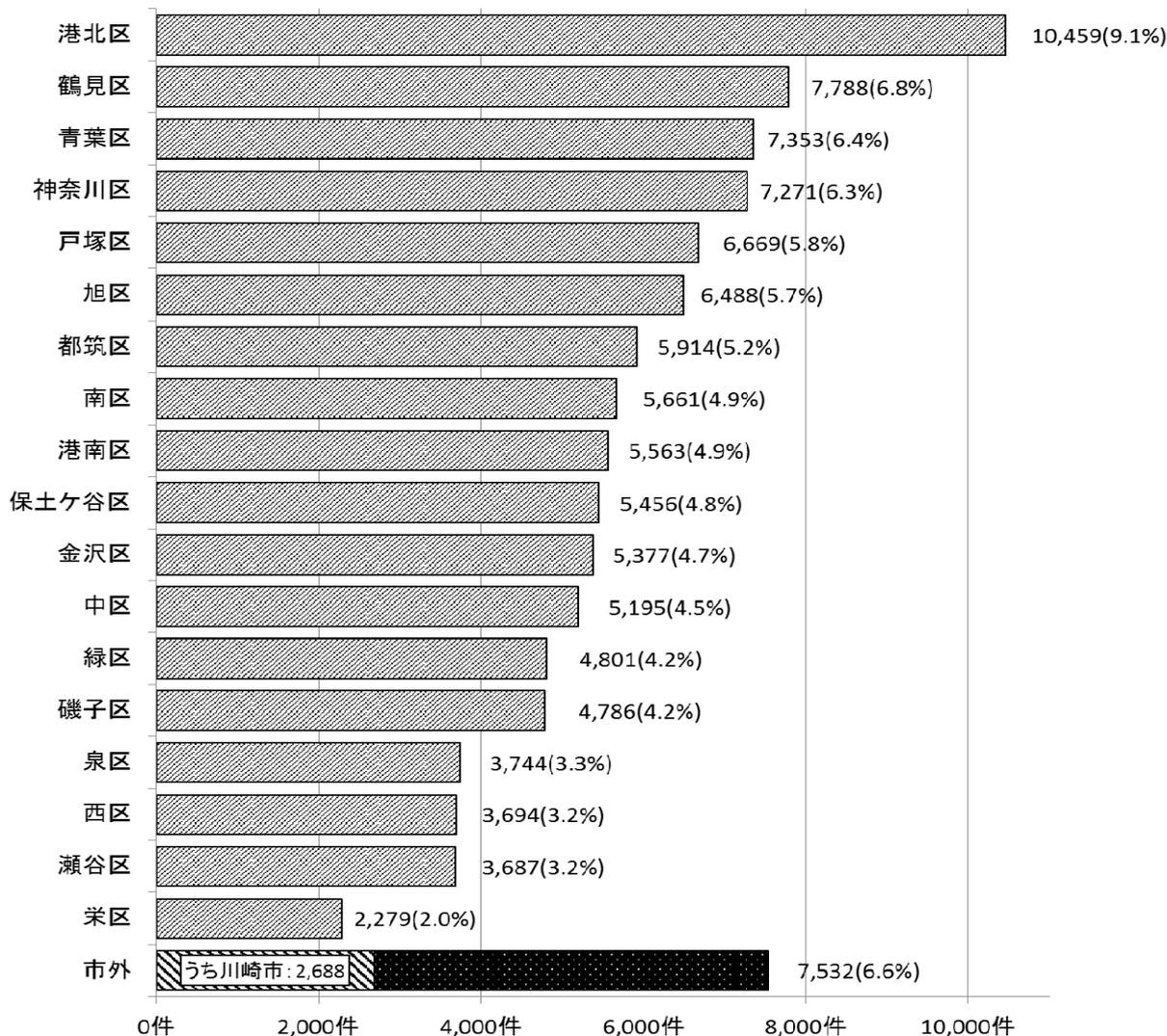
イ 月別推移 (医療機関案内を除く)

- ・年前半(2月～6月)では、月8,000件前後
- ・年後半(7月～11月)では、月10,000件前後で、増加傾向
- ・ピークの年末年始は月14,000件台であり、相談の1日最多件数は12月30日の1,064件



注) 前年1月分は「#7499」と「#7119」の件数を合算

ウ 区別の入電状況（医療機関案内を除く）



エ 年齢別・症候別集計（医療機関案内を除く）

・本市の年齢別の構成割合は、小児が約 6 割となっており、先行実施都市である東京都の約 4 割に比べて多い

※本市の前サービスである救急医療情報・相談ダイヤル「# 7 4 9 9」で、小児を対象とした救急電話相談を行っていた影響によるものと考察

< 年齢別、症候別救急相談件数（H28. 1. 15～H29. 1. 14） >

年齢別	0～14歳	15～64歳	65歳以上	不明	合計
件数	66,733件	34,224件	11,553件	2,094件	114,604件
構成割合	58.2%	29.9%	10.1%	1.8%	100.0%
症候別	第1位	発熱	腹痛	めまい・ふらつき	
	第2位	吐き気・嘔吐	発熱	発熱	
	第3位	頭や首のけが	頭痛	腹痛	

【参考】東京都救急相談センター<年齢別救急相談件数（H27. 1. 1～H27. 12. 31） >

年齢別	0～14歳	15～64歳	65歳以上	合計
件数	57,991件	61,427件	26,136件	145,554件
構成割合	39.8%	42.2%	18.0%	100.0%

オ 緊急度判定別集計（医療機関案内を除く）

< 救急電話相談緊急度判定（H28.1.15～H29.1.14） >

緊急度分類	件数	構成割合
【赤】 119番	15,122件	13.2%
【赤】のうち119番転送	(6,881件)	(6.0%)
【橙】 速やかな受診	32,759件	28.6%
【黄】 6時間以内の受診	31,427件	27.4%
【緑】 翌日以降の日勤帯に受診	19,078件	16.6%
【白】 経過観察	7,131件	6.2%
緊急度判定なし	9,087件	7.9%
合計	114,604件	100.0%

（３）体制拡充

平成 28 年 1 月 15 日 救急電話相談の対象者拡大（小児→全年齢）、# 7 1 1 9 運用開始
 6 月 1 日 救急電話相談の 24 時間化
 12 月 22 日 回線数（16→38）、ブース数の増設（13→20）、人員の増配置

（４）運営体制

横浜市医師会が指定管理者となって運営しています。関係機関との協議、調整をする場として、横浜市救急相談業務運営協議会及び横浜市救急相談業務運用部会を設置し対応しています。

○横浜市救急相談業務運営協議会（年 2 回程度開催）

（構成：横浜市医師会、横浜市病院協会、救急医学の専門医、消防局、医療局）

救急相談業務運営上の課題解決策の検討、相談対応内容の検証、プロトコルの検証

○横浜市救急相談業務運用部会（毎月開催）

（構成：横浜市医師会、救急医学の専門医、消防局、医療局）

救急相談業務運営上の実務的な取り決めや詳細な検討

（５）主な広報の実施状況

- ・ポスターの作成（合計約 13,000 部）
市内医療機関、市営地下鉄、相模鉄道、京浜急行、市営バスなどへの掲出
- ・チラシ、リーフレットを作成（合計 412,000 部）
市内医療機関、区役所などの公共施設に配付
- ・広報よこはまなどへの掲載
- ・市民向けがん検診個別受診勧奨への掲載（約 190 万件）
- ・救急の日、消防出初式などのイベントでの周知とグッズ配付
（マグネット、ポケットティッシュ、クリアファイル）
- ・12 月に # 7 1 1 9 の広報用動画を作成
今後、病院や区役所などのデジタルサイネージで順次放映

URL : <http://www.city.yokohama.lg.jp/iryu/douga/>



3 事業実施の主な効果

- ・24時間365日、身近な救急相談体制の構築による市民の安心感の醸成
- ・潜在的な重症者からの相談6,881件を119番転送し、救急搬送につなげたこと
- ・救急医療機関にかかってきた相談電話を#7119に案内してもらうことで、負担を軽減

4 他都市の#7119開設状況

- ・全国7地域で実施しており、人口カバー率は27.3%

開始時期	実施自治体名	エリア人口
H19.6	東京都	約1,351万人
H21.10	和歌山県田辺市（田辺市、上富田町）	約9万人
H21.10	奈良県	約137万人
H22.1	大阪市（府下全域）	約884万人
H25.10	札幌市（札幌市、石狩市、新篠津村、栗山町、島牧村）	約203万人
H28.1	横浜市	約373万人
H28.6	福岡県	約510万人

※ 平成29年度以降開設予定 埼玉県、神戸市、宮城県、広島市

5 今後の課題

- ・高齢者の利用の割合が低いことから、特に高齢者に向けた広報の積極的な実施
- ・今後の入電数増に対応した体制やスペースの拡充
- ・他都市からの入電が7,532件（6.6%）あり、隣接市との広域化を検討
- ・今後の救急医療政策へのデータの活用