

恵庭市救急医療対策会議資料（協議事項）

協議内容	救急安心センターさっぽろ事業（＃7119）への加入について
事業目的	24時間医療相談が常駐の専門員で対応できるため、緊急度に応じて的確な案内や救急医療に繋げることができる。 また、近年は外国人も増えてきたこともあり多言語対応も可能で市民サービスに大きく寄与することができる。
現況	令和5年11月まではNTTトーキサービスにより市民が24時間医療相談の窓口として機能していたが、サービスが廃止となったことで緊急相談窓口が恵庭市に存在しておらず、本来緊急のための窓口である119や恵庭市夜間休日診療所の電話相談が増加している。 （※これまで議論の経緯）…平成26年度に本対策会議において、標記事業について議論があったが、結果として費用面で見送った経緯がある。
事業参加時期	令和7年10月を予定（札幌圏消防共同指令センター運用開始時期と同時期）
事業概要	救急安心センターさっぽろとは、札幌圏域の市町村に居住する住民が救急医療相談を札幌市にあるコールセンターで専属の看護師が24時間365日受けることができる平成25年から開始した事業である。ただし、当該事業のサービスを受けるためには、各市町村が当該事業に加入する必要があり、毎年、一定程度の費用負担が発生するものである。 恵庭市の現況として、上記のサービスについては令和6年度時点では加入しておらず、令和5年度にNTTトーキサービスによる病院案内が終了した後は、救急医療相談窓口が無かったため、119番通報が増え、当該通報があった場合は恵庭市の消防指令センターが受け、救急車の出動が必要な案件かどうかを判断し、救急出動が必要がない場合においても病院の案内などは消防指令センターが対応していた。 令和7年10月より札幌圏の6消防本部（恵庭市、札幌市、江別市、千歳市、北広島市、石狩北部地区消防組合）が消防指令業務を共同運用することから、すべての119番通報は札幌市において受付となり、あくまでも救急車の出動が必要かどうかの判断に留まり、救急ではない場合については救急安心センターさっぽろに加入していない市町村は相談の受付を行わないことから、さらに相談窓口がなくなってしまう課題がある。 そのため、消防指令業務共同運用の開始に伴うタイミング（令和7年10月）で救急安心センターさっぽろに加入することにより上記課題について解決を行う必要がある。 （※現時点での加入自治体） ●札幌市・石狩市・新篠津村・栗山町・当別町・南幌町・島牧村 （※近隣市の動向について） ●千歳市…独自の救急医療窓口サービスのシステムを構築（年間コスト600万程度） ●北広島市…令和6年度中に補正予算を組み、安心センターさっぽろに加入予定 ●江別市…動向については未定。センター加入の可能性も検討する。 （※恵庭市の年間支出コストについて） ●現時点での札幌市の暫定的な算出によると、恵庭市の支出する年間コストは580万円程度。この事業は国の特別交付税措置の対象となっているため、財源確保については一定の目途が立っている状況。

道央医療圏救急医療情報システム

救急安心センターさっぽろの概要



7 1 1 9

救急安心センターさっぽろ

救急車？ それとも 病院？

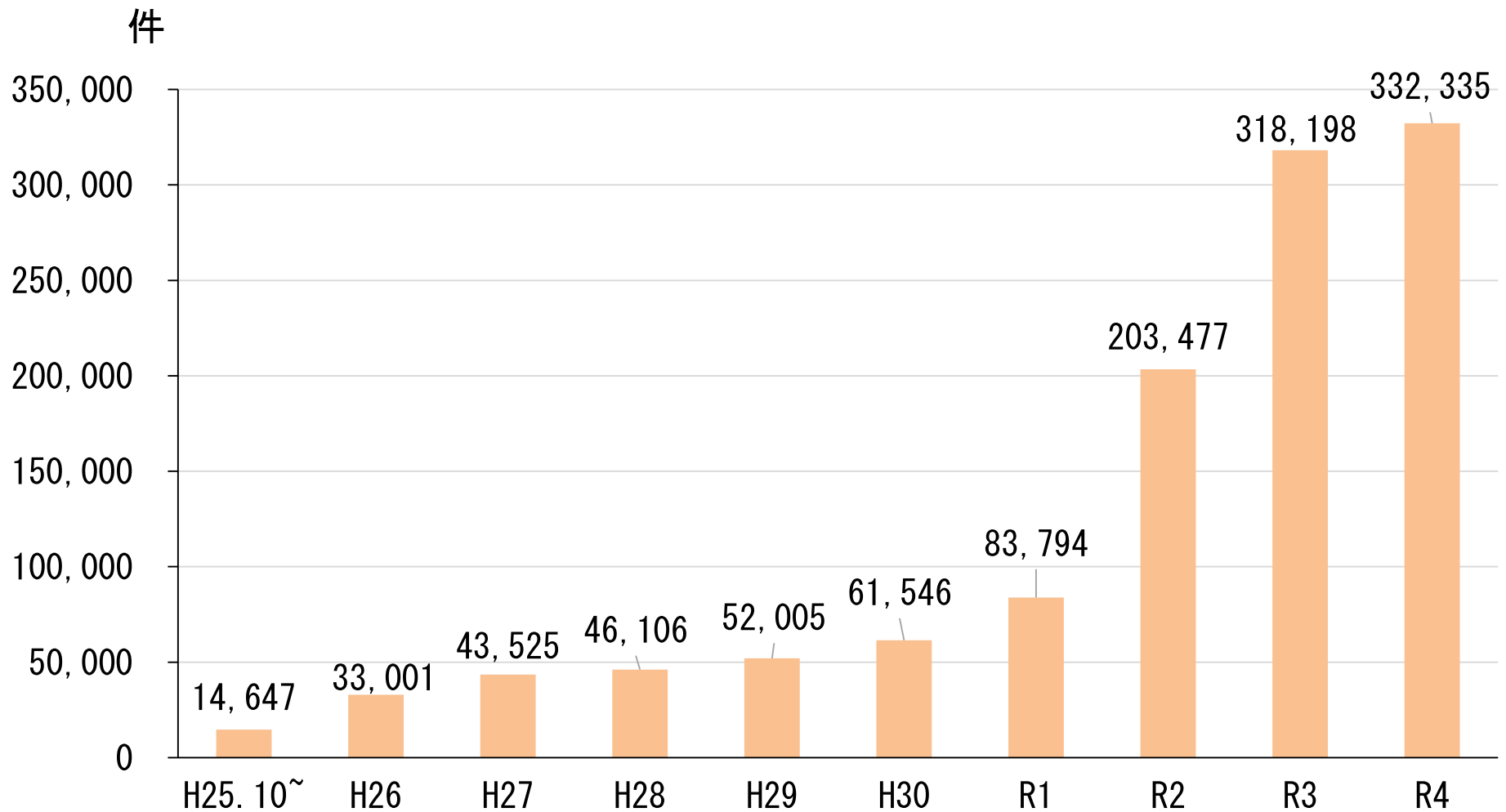
急な病気やケガで
迷った時の

電話相談窓口

参加する動機

- 住民へのサービスを向上したい
- 不安な住民に安心を提供したい
- 医療機関が疲弊している
- 救急医療体制を縮小せざるを得ない
- 医療機関への問い合わせが多いが人員を減らしたい
- 医療費を削減したい
- 救急車を呼ぶのをためらって重症化する患者がいる
- 外国人旅行者へのサービスを向上したい

相談件数の推移（H25.10～）



センター開設の背景

【背景】

- 超高齢社会の到来等による救急医療需要増加
- 市民の救急医療ニーズの多様化

救急医療資源の適正利用が必要

救急電話相談窓口

救急安心センターさっぽろ(#7119)の新設

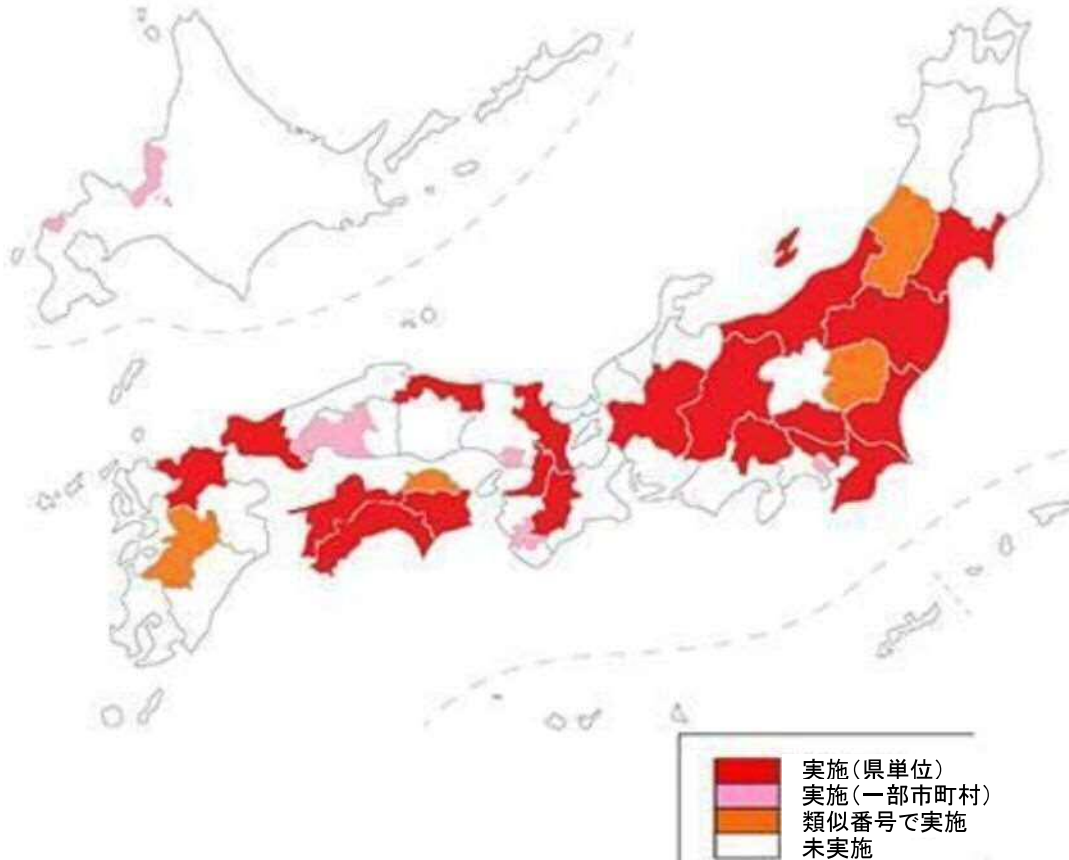
全国における実施状況

普及状況と人口カバー率

令和5年11月現在

実施団体(全国24地域)

(人口は令和2年国勢調査による)



都道府県全域

宮城県(約230万人)
福島県(約183万人)
茨城県(約287万人)
埼玉県(約734万人)
千葉県(約628万人)
東京都(約1,402万人)
新潟県(約220万人)
山梨県(約81万人)
長野県(約205万人)
岐阜県(約198万人)
京都府(約258万人)
大阪府(約884万人)
奈良県(約132万人)
鳥取県(約55万人)
山口県(約116万人)
徳島県(約72万人)
高知県(約69万人)
愛媛県(約133万人)
福岡県(約514万人)

一部実施

札幌市周辺(約207万人)
横浜市(約378万人)
神戸市周辺(約162万人)
田辺市周辺(約9万人)
広島市周辺(約215万人)

国民の
『58.4%』
約7,373万人

消防庁HPより引用

【参考】 #7119以外の番号で実施している団体
山形県、栃木県、香川県、熊本県

救急安心センターの目的

- 1 潜在的な急病患者の早期受診
- 2 軽症患者等に対し、必要な助言を行うことで、
救急医療利用の適正化推進

開設までの取り組み

H23. 11

北海道道央圏地域医療再生計画(補助金)認定

H24. 7～

(仮称)救急安心センターさっぽろ連絡調整会議

札幌医療圏自治体、郡市医師会等で枠組み検討

H25. 10. 1

救急安心センターさっぽろ開設

開設後の経過

H26.4 石狩市、新篠津村参加

H27.4 栗山町参加

H28.4 島牧村参加

H28.10 多言語対応開始

H30.4 当別町参加

R2.4 南幌町参加

R3.3 島牧村脱退

R5.4 島牧村参加

現在札幌市含め7自治体参加

救急安心センターさっぽろ



札幌市消防局指令管制センター

産婦人科救急相談電話



救急安心センターさっぽろ

救急安心センターのスタッフ①

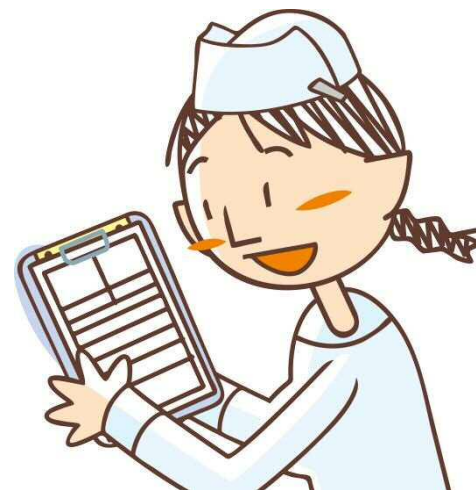
受付員



- ・電話受付
- ・現在地、相談内容の確認
- ・心肺停止状態等の確認
- ・医療機関案内

医療相談員(看護師)

- ・緊急度判定
- ・応急手当の助言
- ・診療科不明の医療機関案内の相談



※ 受付員、医療相談員については、民間事業者に業務委託

救急安心センターのスタッフ②



監督員

※ 監督員については、
民間事業者に業務委託

- ・相談内容をモニタリング
- ・災害等の覚知など
- ・指令室との連絡調整
- ・全体管理

オンコール医師(救急医療医)

- ・電話による緊急度判定への助言など

※ オンコール医師については、北海道大学病院、
札幌医科大学附属病院の救急医療医へ委託



救急安心センターさっぽろの機能

1 救急医療相談

急な病気やけがの際、緊急度判定手順により、看護師が緊急度を判定

- 緊急度が高い場合（「赤判定」）の119番転送
- 「赤判定」以外の場合の病院受診勧奨
- 応急処置の助言等の実施

2 医療機関案内

受診可能な医療機関を案内

（医療機関案内は、原則として各初期医療圏内で案内）

救急安心センターさっぽろの機能

症状に基づく
緊急性や
受診の必要性

受診可能な
医療機関の
案内

応急処置

お薬の
飲み方

病気の
治療方針

健康相談

診察の
予約

1 救急医療相談①（受付員）



呼吸はありますか？
脈はありますか？
意識はありますか？
水没していませんか？
体が冷たくなっていませんか？

- 1 受付員が緊急性の高い項目である心肺停止等の有無を確認後、現在地や性別など聴き取り
- 2 看護師に引き継ぎ

1 救急医療相談②（看護師）

1 主訴の確認

（例）呼吸困難の場合

いつから、どの程度の期間、どれくらい呼吸が苦しいですか？

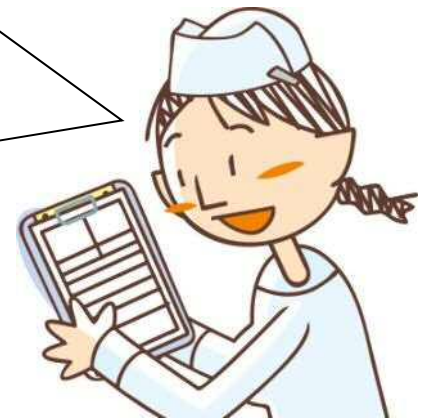
急に息苦しくなりましたか？

胸に痛みがありますか？・・・

お話をお聞きしましたところ、今すぐ病院に行かれたほうが良いと思います。××科が良いと思いますが、どこか知っている病院かかかりつけはありますか？

それでは、お近くに△△病院、□□医院がございます。

必ず電話で受診可能か確認の上、受診してください。



救急医療相談の緊急度判定で、

- ① 救急車が必要な場合は、その地域の119番に電話転送
- ② その他の場合、医療機関を案内または応急手当を助言

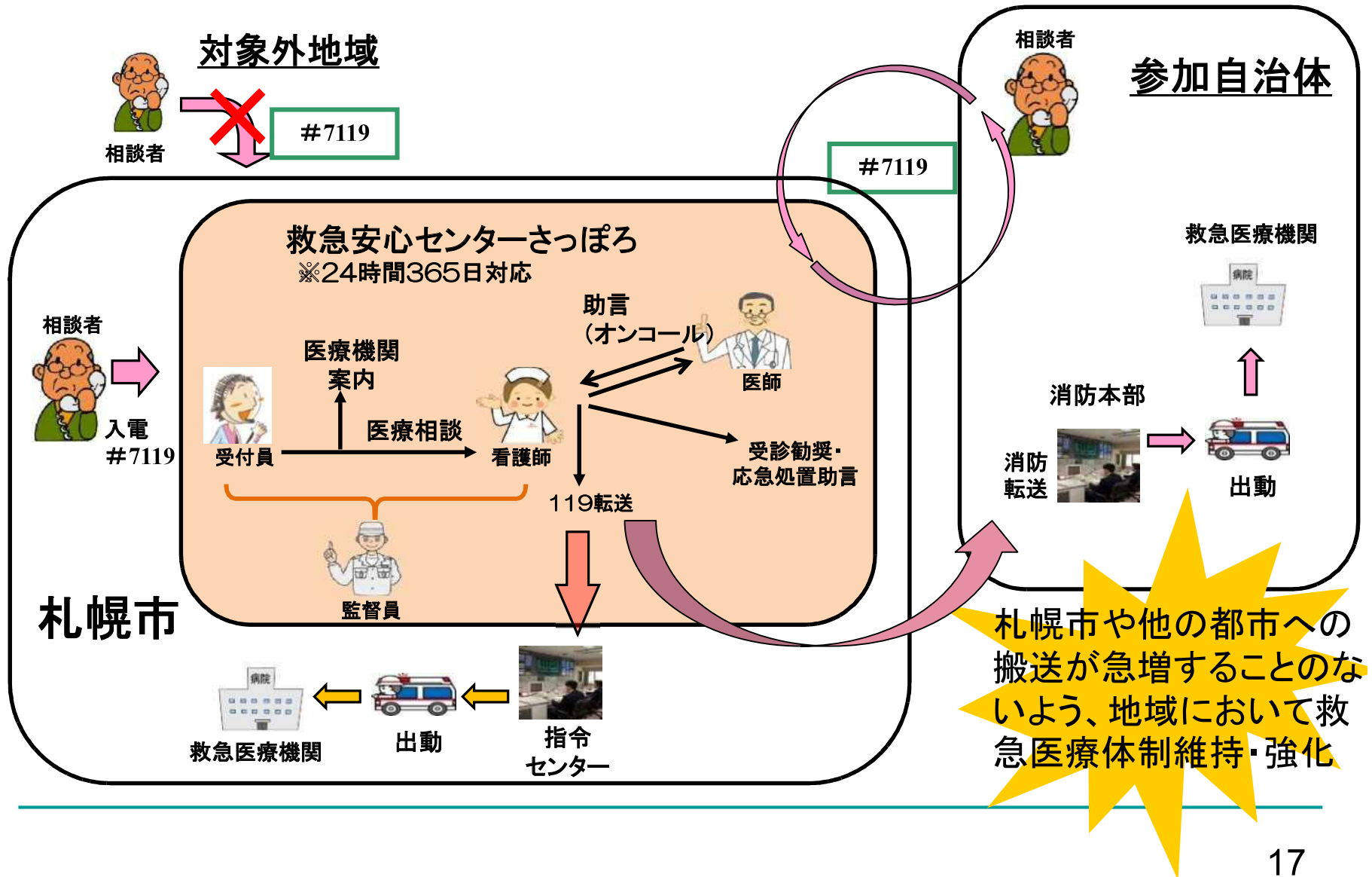
2 医療機関案内



現在どちらにいらっしゃいますか？
現在受診できる医療機関は〇〇病院と××クリニックがあります。必ず一度お電話いただき、受診可能であることを確認してからお出かけください。

- 1 北海道救急医療・広域災害情報システム(公開情報)を参照し、各市町村内の医療機関を複数案内
- 2 各市町村内に受診可能な医療機関がない場合は「ない」と回答。ただし、相談者から希望があった場合には、他の市町村の医療機関を案内

相談の流れ



緊急度判定について



7 1 1 9

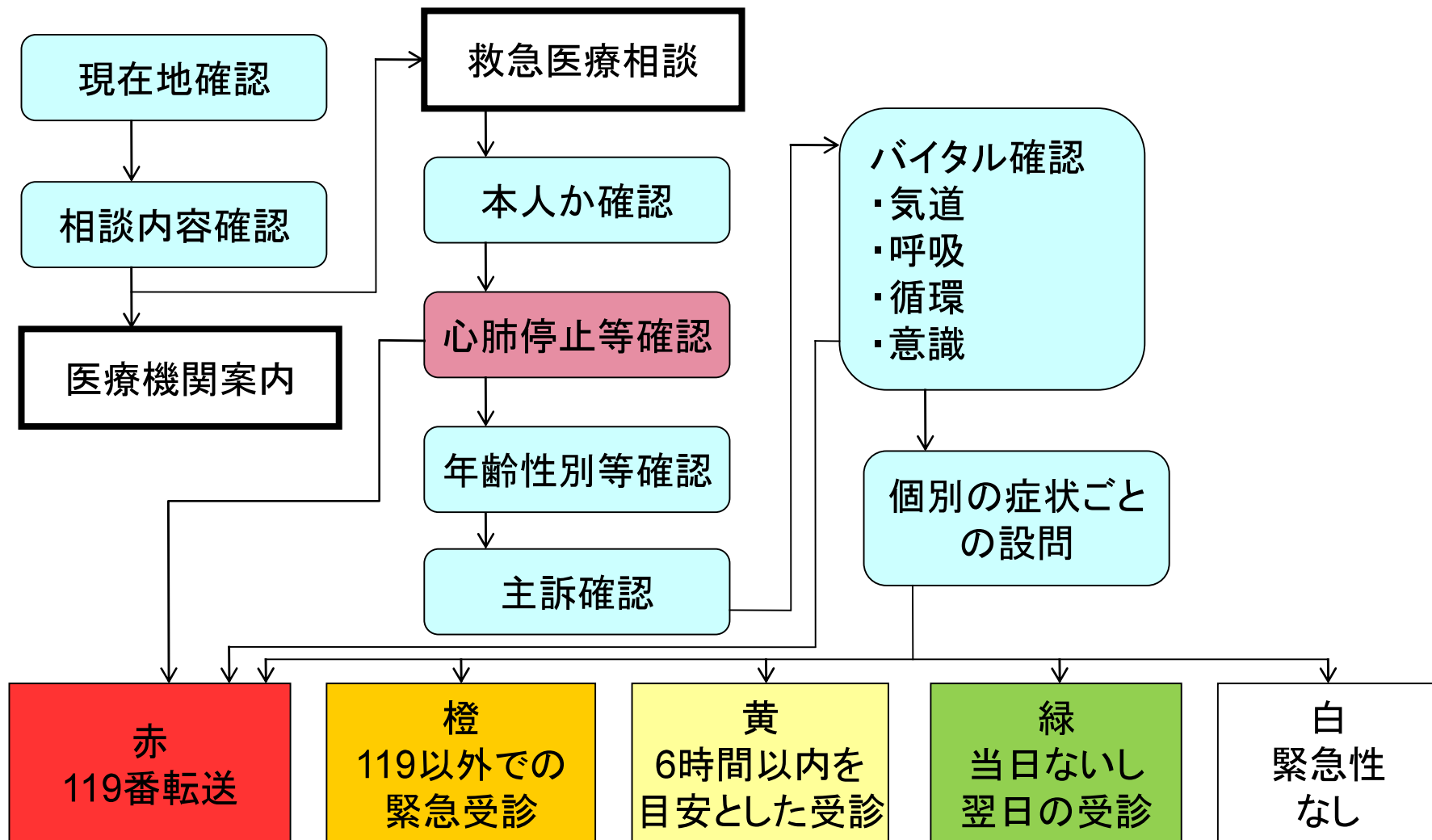
救急安心センターさっぽろ

緊急度判定手順（プロトコール）とは

- 相談者の緊急度を判断するための電話救急医療相談用の手順
- 救急安心センターさっぽろでは、東京都プロトコール（日本救急医学会等監修）をもとに、医師や看護師などの専門家からなる「救急安心センターさっぽろプロトコール専門委員会」により作成



緊急度判定の流れ



主訴の確認

呼吸困難 1

9 プロトコール

1 呼吸困難

小児の場合→P-6【小児 呼吸困難】

A

口頭表現

「息が苦しい」「呼吸が苦しい」「息苦しい」「息が短い」「胸で息をしている」「息ができ辛い」など

Q7 主訴に関わる項目の確認（いつから、どの程度の期間、頻度など）

Q8 以下の項目に該当するか	はい
1. 急に息苦しくなりましたか？	☐
2. 胸の痛みがありますか？	☐
3. 泡状のピンク色の痰（または）白い痰 がたくさん出ますか？	☐
4. しばらく（数時間程度）その状態が続いていますか？	☐
5. 以前に肺塞栓（エコノミークラス/ロングフライト症候群、深部静脈血栓症、下肢静脈血栓症など）と診断してよい（または）気胸（または）自然気胸（または）慢性呼吸不全 と言われたことがありますか？	☐
6. 喘息と診断されたことがありますか、喘息の薬が効かなかったことはありませんか？	☐
7. 何か重なるものを思い込みましたか？（または）息苦しさは吐いた後からですか？（または）むせえ後から症状が出ましたか？	☐
8. 横になると息苦しいですか？（または）（苦しくて）座らないと息ができませんか？	☐

【想定疾患】

急性冠症候群、肺血栓塞栓症、心不全、異物、呼吸器疾患（肺炎など）、気胸、外傷、感冒、心因性など

Q9 以下の項目に該当するか	はい	確定科	Q12に該当
1. 深呼吸をすることができませんか？	☐	内科	☐
2. 最近、けが（外傷）をした（または）手術を受けたことがありますか？	☐	内科	☐
3. 最近、出産の経験がありますか？（または）妊娠の可能性がありますか？（または）妊娠中ですか？	☐	内科	☐
4. アレルギーはありますか？	☐	内科	☐
5. 咳（または）黄色～緑色の痰 が出ていますか？	☐	内科（呼吸器内科）	☐

Q10 以下の項目に該当するか	はい	確定科
1. 発熱はありますか？	☐	内科

Q11 以下の項目に該当するか	はい	確定科
1. 指や顔がしびれたり、ビリビリしたりしますか？	☐	内科・かかりつけ医
2. 最近ストレスが多いですか？	☐	内科・かかりつけ医
3. 風邪のような症状（発熱・悪寒・頭痛・咳・鼻汁など）はありますか？	☐	内科
4. 鼻づまりはありますか？	☐	内科

Q12 以下の項目を再確認する	はい
1. 高齢者（65歳以上）か？	☐
2. 歩行不能か？（または）移動手段をもたないか？	☐

上記のすべての項目に該当しない場合（適宜医師に助言を求める）
現時点では緊急性はありません。ただし症状が悪化した場合、変わらず続く場合、他の症状が出現した場合に、診療所や病院への受診をお願いします。

口頭指導

- ・可能な限り身体状態をよう指導する。
- ・いつもの薬を適宜使用する。（ただし医師から処方指示された以外の使用方法については指導できない）
- ・タバコ、スモッグ、塵仕事、化学物質、動物などの刺激物質や症状悪化の可能性がある刺激物への曝露を避ける。

関連するプロトコール 2【胸痛】 3【喘息】 4【動悸】

想定される疾患

上から確認していき、該当したものがあれば、その判定となる。

症状に関連したプロトコールがあれば、その項目も確認する。

高齢者の方や移動手段がない場合、橙の判定が出たものについては、自動または、看護師や医師の判断により赤の判定とする。

症状に応じて何科を受診すればよいか助言し、必要に応じて医療機関案内を行う。

119番広域転送の手順

- 1 救急安心センターさっぽろから、各消防本部へ電話転送
(センターオペレーターから概要説明後、傷病者本人と直接会話)
- 2 判定結果(下図)を、インターネット経由により、各消防本部で閲覧

救急安心センターさっぽろ 判定結果

受付日時	2014/01/24 13:03	受付番号	0000023997					
プロトコル判定結果	119番へ転送	最終判定	119番へ転送 石狩市 TEL: 555-123-4567 FAX: 555-123-4568					
傷病者 情報	年齢	28 歳	性別	男性	電話番号		現在地	石狩市
	症状	首が痛い						
	症状について							
相談内容	【心肺停止に関わる状態】該当なし バイタルサインの確認 (いつもどおり) 普通にしゃべれますか? 声は出せていますか? > はい ハアハアしますか?(ハアハアしていますか)? 息は苦しい(苦しそう)ですか? いいえ 顔色、唇、耳の色が悪いですか? 冷や汗をかいていますか? いいえ しっかりと受け答えができますか? はい 【該当プロトコル】62頸部・背部の外傷 Q8 1. 頸 【または】 背中に強い痛みが続いていますか? 【確定プロトコル】62頸部・背部の外傷 Q8 1. 頸 【または】 背中に強い痛みが続いていますか?							

印刷

閉じる

緊急度判定後の医療機関案内のルール

1 通常診療時間帯以外

一次医療圏の初期救急体制に基づく医療機関を案内

2 案内できる初期救急医療機関がない場合

二次救急対応として119番へ電話転送するなど、各自治体の救急医療体制に沿って案内

※ 近隣自治体等の救急医療体制(医療機関)の案内は不可

医療圏域内救急医療体制での対応が原則！

事業実施による 期待される効果について

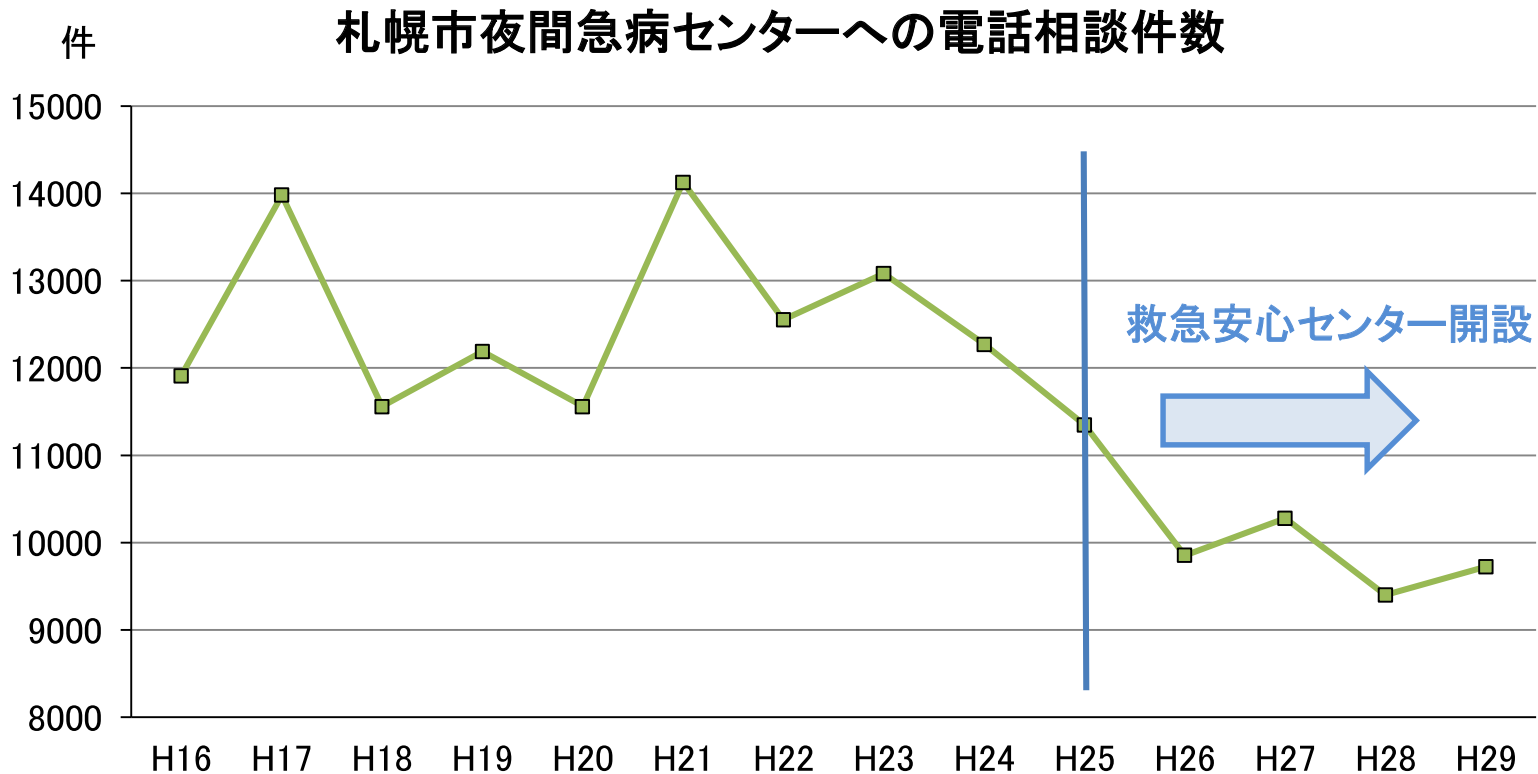


7 1 1 9

救急安心センターさっぽろ

救急安心センター開設の効果①

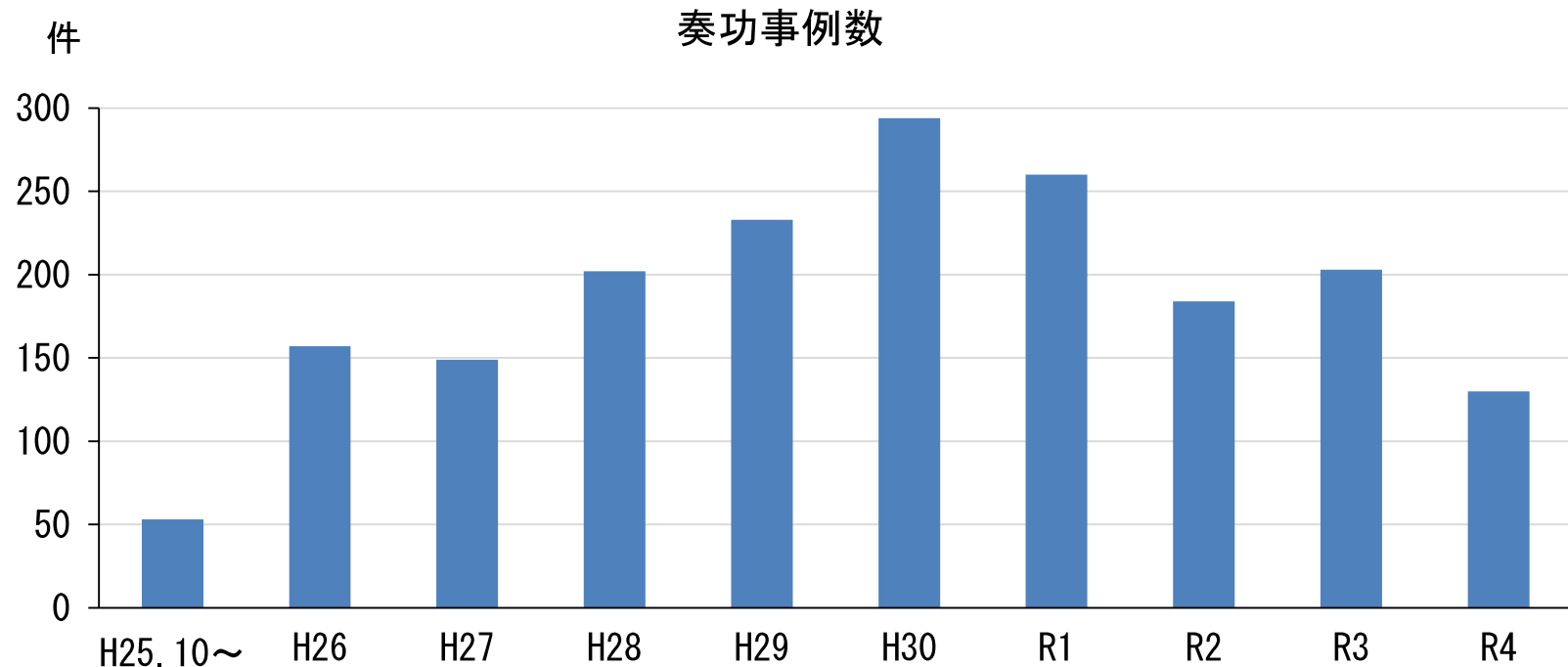
- ・医療機関における救急医療相談数の抑制
- ・約8,600件が翌日受診の勧奨・緊急性なしと判断(29年度)



救急安心センター開設の効果②

- ・潜在的な重症者の発見⇒ 救命、医療費の軽減

安心センターを経由して救急搬送となったもののうち、傷病名、傷病程度等から、重症度・緊急度が高いと思われる事例を奏功事例として抽出



救急安心センター開設の効果②

奏功事例 抜粋

相談内容（抜粋）	傷病名	傷病程度
50代女性 呂律が回らず、左手に力が入らない	脳梗塞	重症
40代男性 口がもつれ、右手が動かない	脳出血	重症
2才男児 呼吸苦	アナフィラキシー	中等症
60代男性 胸苦	急性心筋梗塞	中等症

疾患別奏功事例件数（上位5疾患、R4年度）

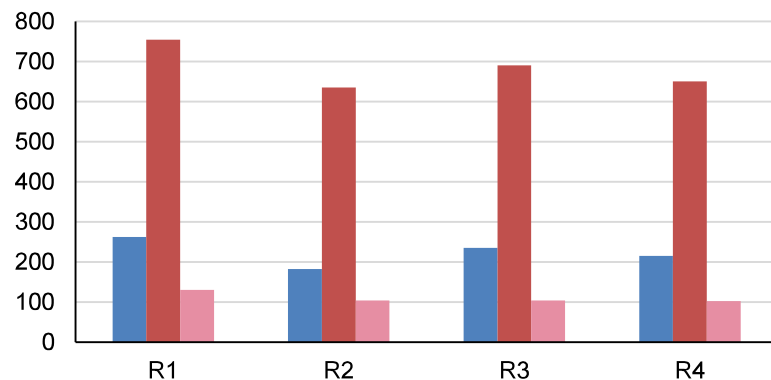
順位	疾患名	件数
1	脳梗塞	66
2	心不全	29
3	脳出血 くも膜下出血	26
4	心筋梗塞	18
5	動脈乖離	9

参加自治体ごとの相談状況・救急搬送状況

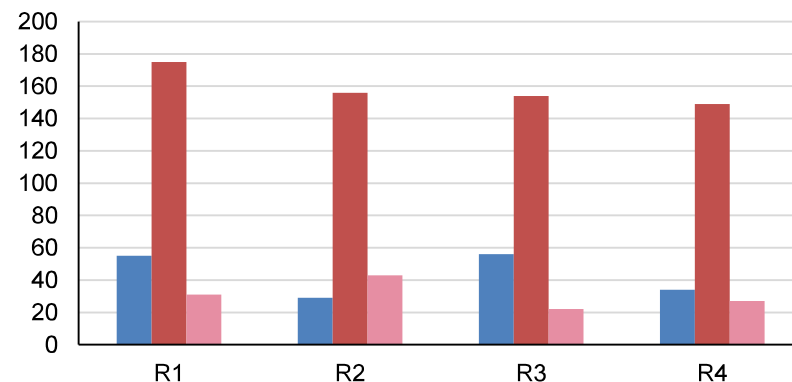
R4. 6時点人口

■ 医療機関案内 ■ 救急医療相談 ■ 119転送件数

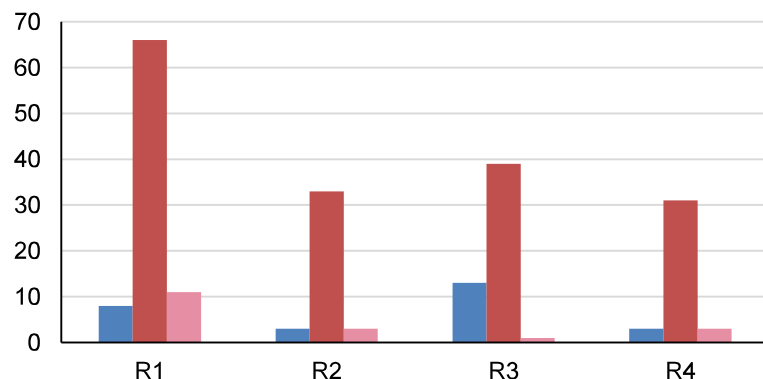
石狩市(人口57,951人)



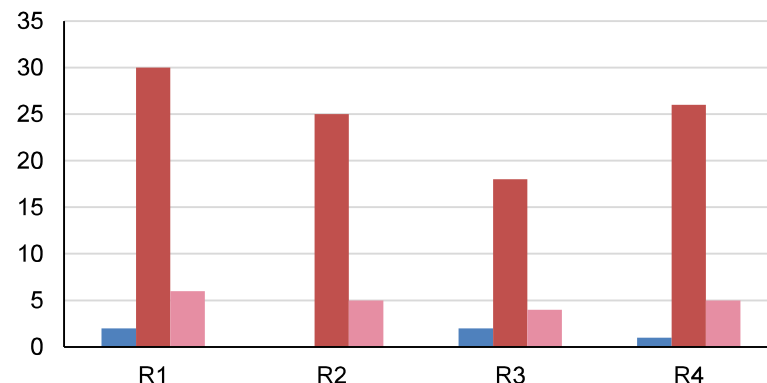
当別町(人口15,338人)



栗山町(人口11,197人)



新篠津村(人口2,853人)



外国語対応について



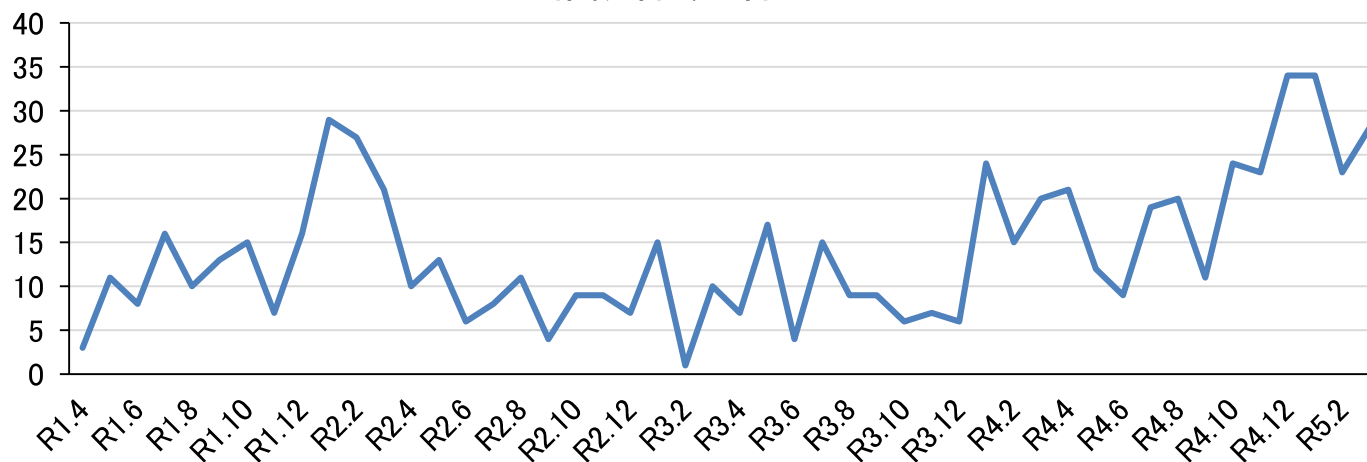
7 1 1 9

救急安心センターさっぽろ

外国語対応について

- ・平成28年10月1日から、三者間通話による外国語対応（英語・中国語・韓国語・マレー語・タイ語・ロシア語の6か国語）を行っている。
- ・令和4年8月10日から、さらにベトナム語・フランス語など21か国語に対応可能。

相談件数(件)

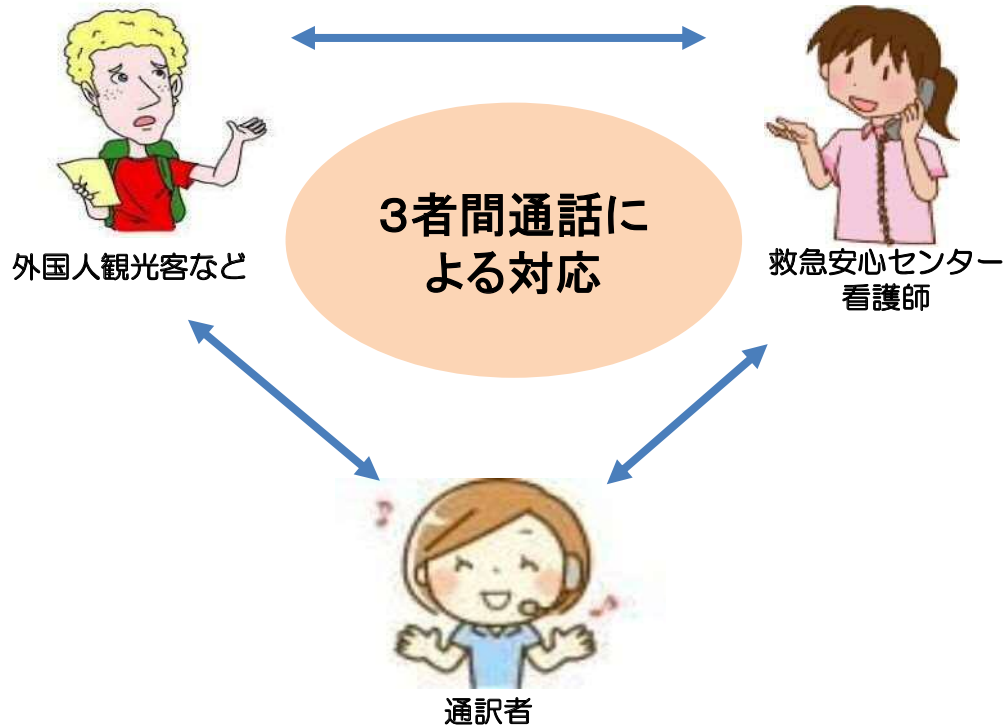


対応言語内訳(R4年度)

英語183件、
中国語54件、
韓国語4件、
ベトナム語4件、
モンゴル語2件等

三者間通話について

3者間通話イメージ



- ・3人が同時に会話できるため、スムーズな情報のやり取りが可能。
- ・単純な通訳ではなく、「医療通訳」を行うため、症状等を詳細に把握することが可能。
- ・外国人観光客にも安心して利用できる窓口としてPR可能。

他の相談電話との違いについて

	相談時間	業務内容	医師	外国語対応
救急安心センター (#7119)	24時間	医療相談(119番転送あり) 医療機関案内	オンコール	○
救急医療情報案内センター (0120-20-8699)	24時間	医療機関案内	×	×
北海道小児救急電話相談 (#8000)	夜7時～翌朝8時	医療相談(119番転送なし)	○	×

参加手順について



7 1 1 9

救急安心センターさっぽろ

参加の流れ

年 月		参加手順
前年度	10月頃	参加申込 参加自治体負担額(概算)提示
	10月～	予算措置
	～3月	センター参加協定締結
参加年度		サービス提供
翌年度出納 整理期間		負担金請求、支払い

参加に当たり必要な準備

1 各消防本部への転送用電話回線

- ・既存の回線の使用も可
- ・専用回線を新設する場合、事前転送確認のためサービス開始の1週間前までに準備

2 緊急度判定結果閲覧用パソコン

- ・パソコン、インターネット回線、プロバイダ契約
- ・既存のパソコンも利用可能
- ・新設の場合、事前確認のため1週間前までに準備

3 広報啓発

参加後

1 運営会議(6月～7月頃)

センターの円滑かつ効果的な運営に資することを目的に
情報共有及び関係事項の協議を行う。

2 翌年度の継続意向確認(10月頃)

参加継続意向について照会する。

3 プロトコール専門委員会(12月～3月頃)

緊急度・重症度等を判定する手順を検証する。

4 負担金請求(4月末)

経費が確定次第、負担金の支払いを通知する。