



資料 5

かながわ救急相談センター（#7119）について （報告）

〔事務局〕

神奈川県健康医療局保健医療部医療整備・人材課

令和 7 年 12 月 8 日

かながわ救急相談センター（＃7119）事業の概要①

＃7119とは

○ 住民が急な病気やケガをしたときに、「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。

事業目的

○ 本県では、＃7119を全県展開することにより、次のことを目指します。

- ① 県民の適正受診と救急車の適正利用を促進
- ② 県民への安全、安心の提供
- ③ 県内の限られた医療資源を有効活用

⇒ この取組により**救急医療機関を受診する軽症患者の抑制**を促し、**救急医療機関の負担軽減**を図りたい。

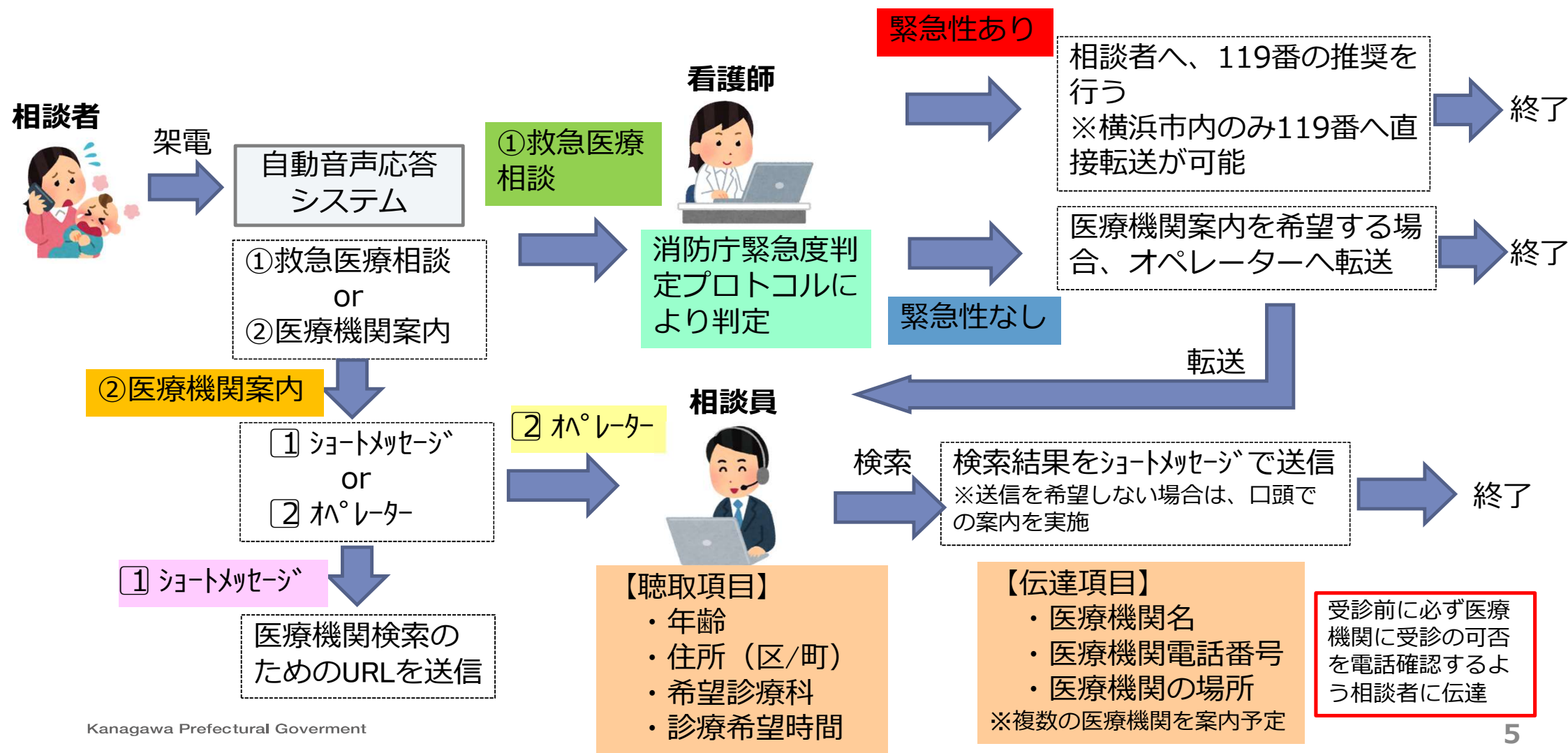
かながわ救急相談センター（＃7119）事業の概要②

相談窓口名称	かながわ救急相談センター（＃7119）
相談窓口電話	＃ 7 1 1 9 または直通：045-232-7119、045-523-7119
事業開始日	令和6年11月1日（金）午前0時～
対象エリア	県内全域
受付時間	24時間365日
年間相談件数	42万件（想定）
運営方法	コールセンター設置 ※運営は業務委託
運営体制	<div>医師</div> <div>看護師</div> <div>オペレーター</div> <div>オンコール体制</div> <div>通常時 2～19名（年末年始最大33名）</div> <div>通常時 2～13名（年末年始最大27名）</div>

かながわ救急相談センター（＃7119）事業の概要③

119番転送	横浜市内のみ転送可能 その他の市町村は相談者自身で119番にかけ直す <small>※ 横浜市以外の市町村については、令和6年6月26日開催の第1回市町村説明会にて、「転送希望の市町村は県までご相談ください」とお知らせしたところ、どの市町村からも希望する旨のご相談はなかった。</small>
電話回線等	着信100回線 電話相談ブース60
運用システム	① IVR自動着信システム（ジェネシス） ② オペレーティングシステム（セールスフォース） を統合した「＃7119統合システム」を構築・運用
事業概要	急な病気やけがの際に、家庭での対処方法や医療機関の受診、救急車を要請した方がよいか等について、24時間365日、看護師等が電話相談に応じるサービス 「救急医療相談」＋「医療機関案内」

入電からの主な流れ



令和7年度に追加した機能

- 県民向けWebサイト（救急緊急度判定、医療機関検索）
 - 11月7日導入
 - 救急緊急度判定については、横浜市や東京都など他自治体でも同様のサービスあり。

【以下、追加に向け調整中】

- 県民向けWebサイト（聴覚障害者用有人チャット）
- 多言語電話通訳
 - 外国人から、かながわ救急相談センター（＃7119）へ入電後、転送により通訳事業者に電話を繋げ、かながわ救急相談センター（＃7119）の看護師又はオペレータ、通訳を必要とする外国人及び通訳事業者間の三者通話による相互通訳を行う。

#7119相談実績（総数）

- 令和6年11月から令和7年10月までの相談件数は、
救急医療相談 207,446件（53.6%）、医療機関案内 179,735件（46.4%）

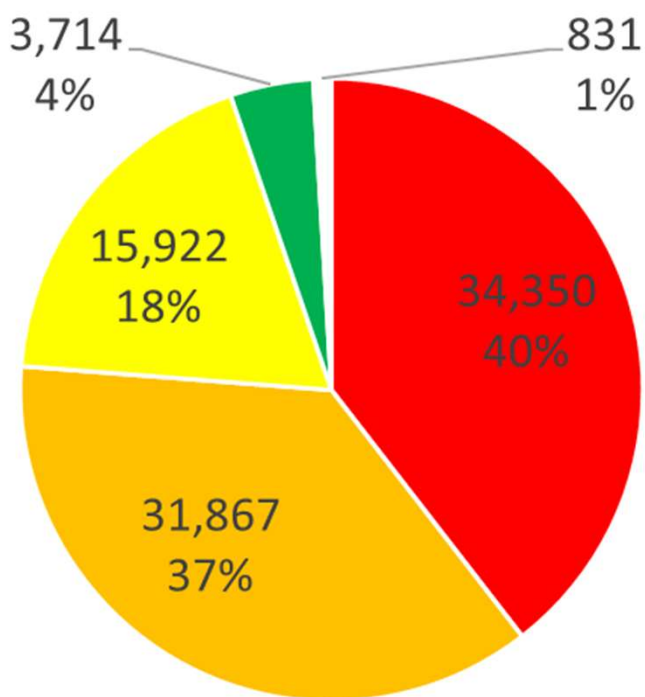
	11月	12月	1月	2月	3月	令和6 年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期 計	10月
救急医療相談	13,712	20,432	20,396	15,377	16,767	86,684	15,431	16,684	16,336	18,482	19,621	17,200	103,754	17,008
医療機関案内	11,487	20,781	19,094	12,748	13,789	77,899	12,815	15,294	13,260	15,148	17,099	14,378	87,994	13,842
相談＋案内	25,199	41,213	39,490	28,125	30,556	164,583	28,246	31,978	29,596	33,630	36,720	31,578	191,748	30,850

救急緊急度判定結果の一覧

緊急度	定義
赤（緊急）	<ul style="list-style-type: none"> すでに生理学的に生命危機に瀕している病態 増悪傾向あるいは急変する可能性がある病態 <p>※気道・呼吸・循環・意識の異常、ひどい痛み、増悪傾向、急変の可能性から総合的に判断する</p> <p>⇒いますぐ救急車を呼びましょう</p>
橙（準緊急）	<ul style="list-style-type: none"> 時間経過により症状が悪化する可能性があるため、直ちに受診が必要な病態 <p>⇒すぐに受診しましょう</p>
黄（低緊急）	<ul style="list-style-type: none"> 時間経過により症状が悪化する可能性があるため、受診が必要な病態 <p>⇒できるだけ早めに医療機関を受診しましょう</p>
緑（非緊急）	<ul style="list-style-type: none"> 上記には該当しないが、受診が必要な病態 <p>⇒緊急ではありませんが、医療機関を受診しましょう</p>
白（非緊急）	<ul style="list-style-type: none"> 医療を必要としない状態 <p>⇒引き続き、注意して様子を見てください</p>

プロトコル判定結果（令和6年11月-令和7年10月）

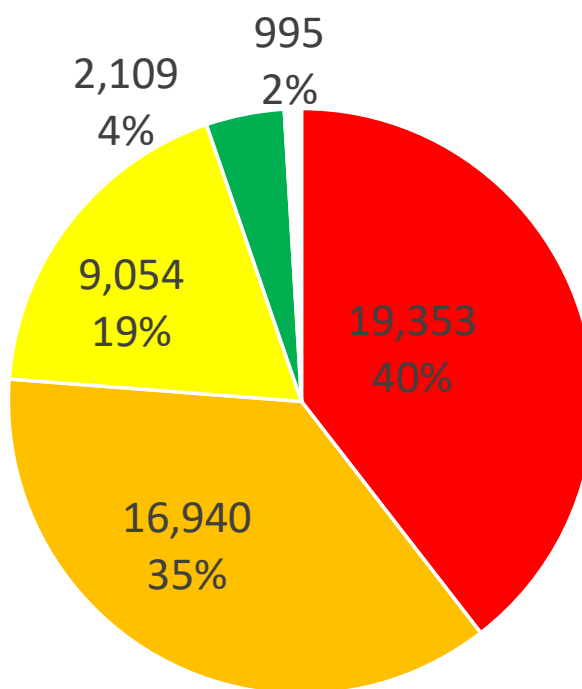
プロトコル判定結果（11月－3月）



総数：86,684件

■ 赤 ■ 橙 ■ 黄 ■ 緑 ■ 白

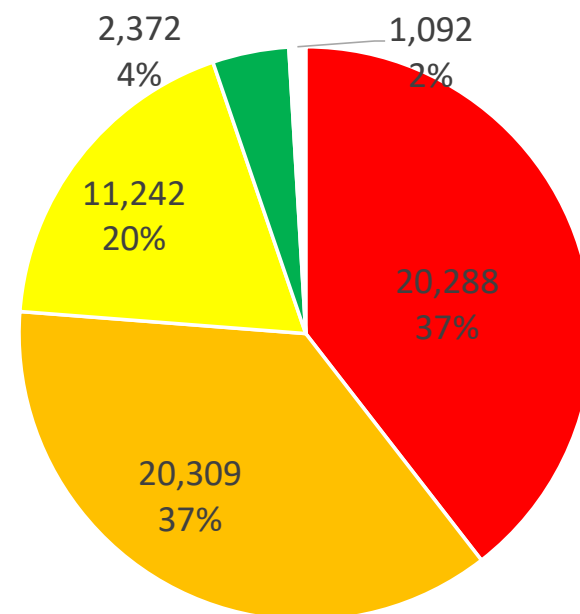
プロトコル判定結果（4月－6月）



総数：48,451件

■ 赤 ■ 橙 ■ 黄 ■ 緑 ■ 白

プロトコル判定結果（7月－9月）



総数：55,303件

■ 赤 ■ 橙 ■ 黄 ■ 緑 ■ 白

事業検証体制について

- 本事業の検証を行うため、毎月、県健康医療局と委託事業者による実務者連絡会議を実施。
- このほか次の事項について、外部有識者を含めた検証会を開催する。

検証事項	➤ 応答率等の応答状況、プロトコルの運用状況、利用者からの個別意見
メンバー	➤ 県医師会（田村理事、根本理事） ➤ 県病院協会（窪倉副会長、菅副会長） ➤ 委託事業者、県健康医療局
開催実績	➤ 第1回：5月23日 ➤ 第2回：8月20日 ➤ 第3回：11月19日 （四半期ごとの実施）

県の当面の課題

① 救急医療相談

課題：＃7119における適切な緊急度判定の運用

- 現在使用しているプロトコル（総務省消防庁緊急度判定プロトコルVer.3）自体が、オーバートリアージの傾向にある。
- プロトコルの見直し及び検証には一定の時間等を要する。

⇒ 引き続き、運用面で見直せるところから見直していく。

② 医療機関案内

課題：医療機関の適切な案内

- 医療機関案内は、基本的に、各医療機関が入力する神奈川県救急医療情報システム（対象：救急医療機関等）または厚生労働省の医療情報ネット（ナビィ）（対象：全医療機関）の情報をもとに案内しているが、これらに正しい情報が記載されていないことがある。
- 年末年始などの連休期間における各医療機関の情報は、ナビィだけでは把握が困難である。
- 連休期間中の開院情報（主にクリニック）は市町村を通じて郡市医師会より情報を提供いただいているが、開院時間や電話番号などの記載がない場合もあり、結果として案内できないことがある。

⇒ 市町村を通じて年末年始における各医療機関の開院情報を確認し、これに基づき回答するなどの対応をしていく。

説明は以上です。