

健康福祉委員会資料

(健康福祉局関係)

3 所管事務の調査（報告）

（1）川崎市救急医療情報センターの事業終了について

資 料 1 概 要

資 料 2 背 景

資 料 3 医療機関案内について

資 料 4 救急医療情報センターの受電件数の推移

資 料 5 独自サービスの必要性について

資 料 6 事業の方向性について

資 料 7 今後の予定

参考資料1 処理別件数（#7119 開始以降）

参考資料2 #7119 件数

令和7年11月21日

健康福祉局

1 概 要

○川崎市救急医療情報センターの機能

- 「医療機関案内」 急な病気やけがをした場合に、これから受診できる医療機関を案内するサービス
- 「取次サービス」 利用者に代わって医療機関に受診の可否について確認を行うサービス
- 「サポート救急」 緊急性がないものの医療機関までの交通手段がなく希望する方にタクシーや民間救急事業者を案内するサービス

○受付時間 24時間365日

○運営主体 川崎市（委託事業） 昭和57年事業開始

○委託先 公益社団法人川崎市医師会

○事業費 情報センター事業費：110,189千円
サポート救急事業費： 1,302千円 （令和6年度決算額）



昭和時代のセンターの様子

2 背 景

○かながわ救急相談センター（#7119）のサービス開始（令和6年11月）

「救急医療相談」 看護師などが状況を聞き取り、すぐに救急車を呼ぶべきか、医療機関を受診すべきかなど、アドバイスを受けることができるサービス

「医療機関案内」 これから受診できる医療機関を案内するサービス

○受付時間 24時間365日

○運営主体 神奈川県（市の財政負担なし）

		川崎市 救急医療情報センター	神奈川県 #7119事業
救急医療相談	医療電話相談	×	○
	SNSを活用した緊急度判定	×	○
	多言語対応（予定）	×	○
医療機関案内	医療機関案内	○	○
	SNSを活用した医療機関検索	×	○
	多言語対応（予定）	×	○
	医療機関への取次サービス	○	×
	サポート救急	○	×

重複

3 医療機関案内について

(1) 神奈川県と川崎市の医療機関案内サービスの違いについて

神奈川県 # 7 1 1 9 事業

- ・これから受診できる、神奈川県内の医療機関（病院、医科診療所 及び 歯科診療所）を案内

市境の方に市域を越えた案内が可能

川崎市救急医療情報センター

- ・これから受診できる、川崎市内の医療機関（病院 及び 医科診療所）を案内

(2) 医療機関情報の充実に向けた取組

神奈川県における医療機関情報の収集

- ・既存の救急医療中央情報システム
- ・輪番病院の情報
- ・医療機関等情報支援システム（G-MIS）



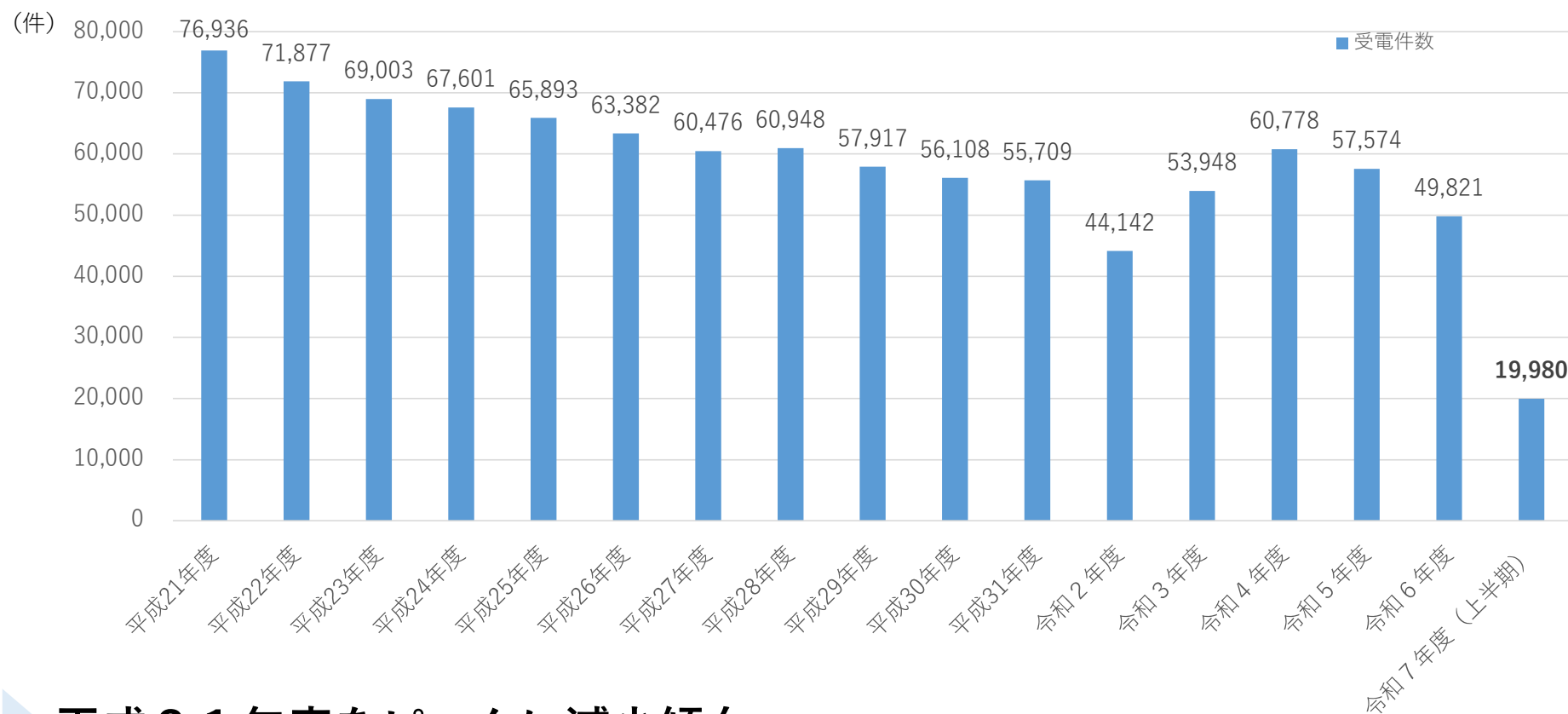
川崎市における医療機関情報充実の取組等

- ・長年にわたり救急医療情報センターに蓄積された医療機関の詳細な情報を県と共有
- ・医療機関等情報支援システム（G-MIS）の登録・入力勧奨（川崎市医師会に委託）

**#7119では、救急医療情報センターと同等の情報を基に、
医療機関案内を行うことが可能**

4 救急医療情報センターの受電件数の推移

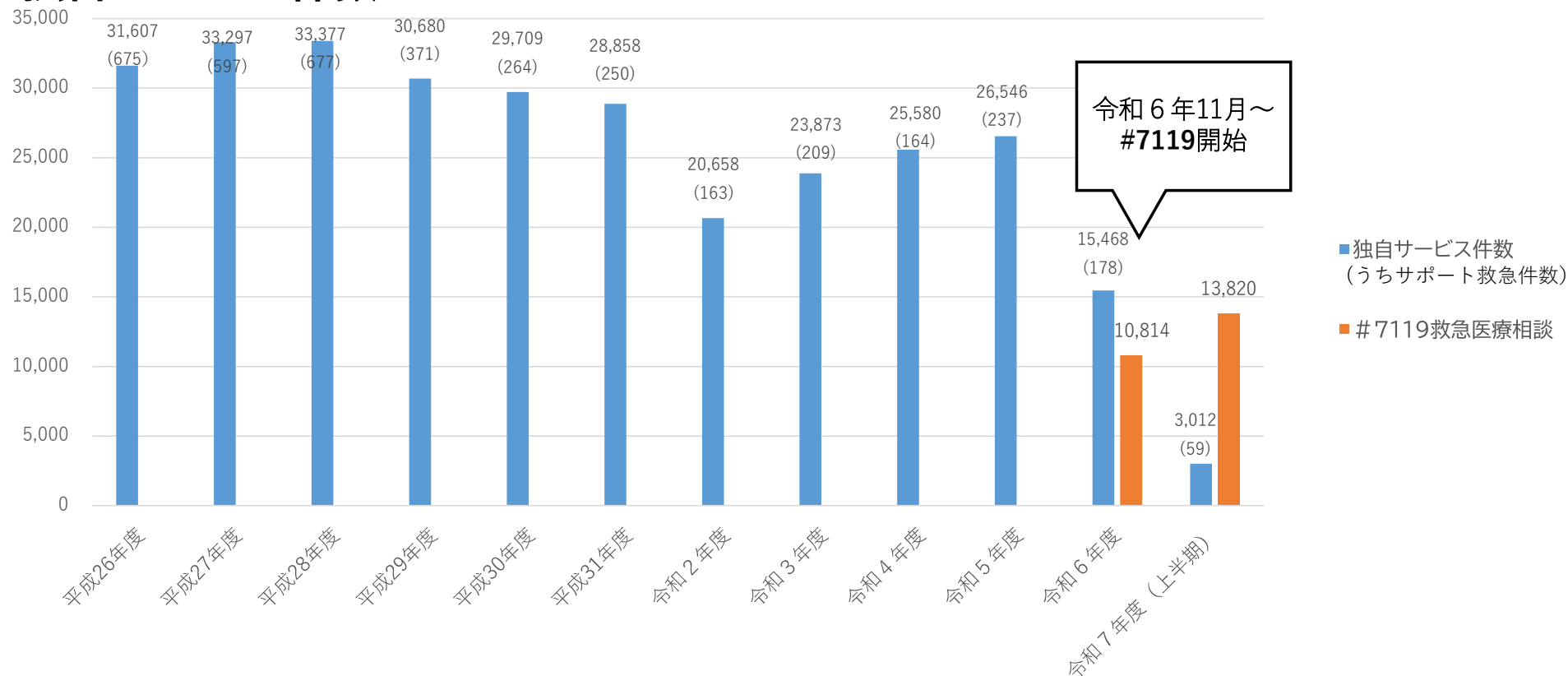
(1) 年度ごとの受電件数



▶ 平成21年度をピークに減少傾向

4 救急医療情報センターの受電件数の推移

(2) 独自サービス件数



▶ #7119がサービスを開始した令和6年度以降、独自サービスの件数は減少

5 独自サービスの必要性について

(1) 取次サービス

- 近年件数が減少傾向にあり、# 7 1 1 9 開始以降、さらに減少している
- 取次を行う中で、実質的に医療相談と同様の役割を担ってきたが、# 7 1 1 9 に看護師が対応する専用の相談窓口ができたことでさらに件数が減少
- 医療従事者ではないオペレータに個人情報伝えることへの抵抗感も影響



7 1 1 9 において、医療相談が適正に機能し、直ぐに受診できる医療機関を確実に案内しており、取次サービスの必要性は希薄になっている

(2) サポート救急

- #7119開始以降、全受電件数の減少に伴い、サポート救急の案内件数も減少
- 平成20年度のサービス開始以降、利用状況は受電件数全体の1%未満



タクシーの配車手段や事業者情報取得手段の多様化が進んでおり、さらなる利用の減少が見込まれる。

6 事業の方向性について

- 引き続き、医療機関情報の充実などを図ることで、かながわ救急相談センター（＃ 7 1 1 9）において、救急医療情報センターの代替は可能であると判断し、令和 8 年 3 月 31 日をもって救急医療情報センター事業を終了いたします。
- かながわ救急相談センター（＃ 7 1 1 9）が、市民や市内医療機関にとってより良いサービスとなるよう、引き続き、県に対し意見や要望を伝えるなど、働きかけを行ってまいります。
 - 「救急医療相談」における緊急度判定については、救急車を呼ぶ「赤判定」が他都市に比べ多い状況となっていることから、引き続き県に対し改善に向けた取組を求めます。
- なお、サポート救急につきましては、今後は市ホームページにおいて、よりわかりやすくサポート救急協力事業者情報をご案内するほか、民間救急事業者の認定も継続してまいります。

7 今後の予定

- 救急医療情報センターを利用していた市民・医療関係者等が相談先や連絡先に困ることがないように、適切な案内や広報を行います。

R7.11月	12月	R8.1月	2月	3月	4月
「救急医療情報センター」の事業終了 及び 代替手段となる「#7119」の広報					
R8.3.31 事業終了					
R8.4.1～ 音声アナウンス開始					

- 医療機関や救急医療情報センターの利用の多い施設などに対し通知を行うとともに、市ホームページの活用やリーフレットの活用などにより、適切に周知を行います。
- 事業終了後一定期間は音声アナウンスにて、#7119やサポート救急について案内を行います。

参考資料

○処理別件数（#7119開始以降）

処理内容	R6.11月	12月	R7.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
独自サービス (うちサポート救急)	598 (10)	686 (10)	554 (17)	435 (7)	449 (5)	498 (9)	532 (9)	462 (10)	477 (13)	563 (10)	480 (8)
電話番号案内	1,358	2,935	2,592	1,389	1,754	1,318	1,724	1,357	1,591	1,794	1,456
#7119等他相談センター	305	344	335	258	363	299	323	354	307	323	337
検索中不要・利用せず	735	952	888	611	613	578	702	633	662	743	686
その他	285	371	353	210	243	200	257	248	344	418	314
計	3,281	5,288	4,722	2,903	3,422	2,893	3,538	3,054	3,381	3,841	3,273

参考資料

○ # 7119件数

	R6.11月	12月	R7.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
救急医療相談	1,651	2,463	2,470	1,954	2,276	2,083	2,150	2,232	2,463	2,548	2,344
医療機関案内	387	560	548	330	416	682	742	519	564	650	559
計	2,038	3,023	3,018	2,284	2,692	2,765	2,892	2,751	3,027	3,198	2,903