

# 対象事業の政策・施策体系について

## 1. 審査会対象事業

事業名		担当部署名	
救急体制の拡充整備事業		消防局警防部救急課	
政策・施策体系での位置づけ			
政策名	暮らしの確かな安全・安心を確保します	施策名	市民の命を守る健康・医療体制の強化

## 2. 「堺市マスタープラン」における「市民の命を守る健康・医療体制の強化」に対する考え方

### ■ 現状と課題

市域内には、高度な救命救急機能を備えた三次救急医療※施設が無く、一部の患者は市外に搬送せざるを得ない状況となっています。

休日・深夜の小児診療や脳卒中・心臓疾患等の特定の疾患への対応も含め、総合的な救急医療体制の構築が求められています。

社会・経済環境が急激に変化するなか、自殺死亡率※も、ここ10年程は高い水準で推移しています。

また、国境を越えた感染症の流行や、急速な高齢化に伴う生活習慣病の増加など、市民の健康を脅かすさまざまなリスクが顕在化しています。

### 市域内の重篤な救急患者の搬送先

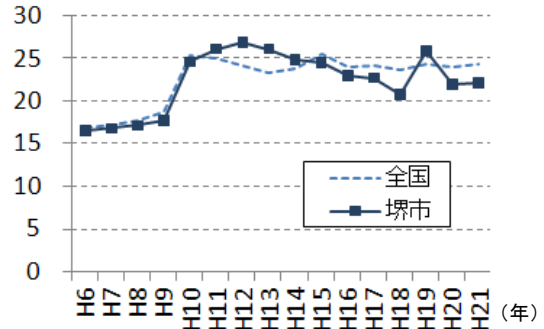
市外の救命救急センター(三次救急医療※施設)へ  
329人(約30.5%)



市内の救急病院(二次救急医療※施設)へ  
750人(約69.5%)

資料:堺市消防局調べ

### 自殺死亡率※の推移



資料:厚生労働省「人口動態統計」

### ■ 施策展開の方向性

重篤な救急患者に対応できる高度な医療機能の整備や、民間医療機関等と連携した地域医療と休日・夜間診療体制の確保など、救急体制や医療体制の充実を図るとともに、市民の心身の健康を守るための支援を強化します。

### ■ 成果指標

指標	現状値	目標値
「突然のけがや病気の場合、受入体制は十分である」と答えた人の割合(「そう思う」+「ある程度そう思う」の計)	52.3% (平成22年7月)	90%
三次救急の対象となる重症者や心肺停止状態など救急患者の救命救急センターへの平均搬送時間	19分43秒 (平成21年)	半減
自殺死亡率※	22.1 (平成21年)	19以下 (平成28年)
がん検診の受診率 (胃がん・肺がん・子宮がん・乳がん・大腸がんの5種)	11.4% (平成21年度)	50%

※二次救急医療…入院治療を必要とする重症患者に対応する救急医療

※三次救急医療…重篤な患者に対応するための、より高度で専門的な救急医療

※自殺死亡率…人口10万人当たりの自殺者数

## 平成24年度 事務事業総点検シート(1)

事業番号	IV-2	事務事業名	救急体制の拡充整備事業				
担当部署名	消防局	局	警防部	部	救急課	課 作成担当者	中村

事業計画 (Plan)	1	評価体系での位置づけ	政策	1	暮らしの確かな安全・安心を確保します			
			施策	1	市民の命を守る健康・医療体制の強化			
			細施策	2	救急体制の整備			
			再掲(政策・施策・細施策番号)					
	2	事業期間	開始	開始 H 22 年度 ~ 終了 年度 (終期を定めていない場合は開始年度のみ)				
	3	法定自治区分	全部自治事務			4	マスタープランの掲載	有
	5	根拠法令	消防組織法			6	関連計画	
	7	事業の背景 (実施の経緯)	救急車を呼ぶべきか、自分で医療機関に行くべきか分からない場合等の、市民の救急医療相談窓口の整備が求められている。					
	8	事業の対象 (誰を、何を対象としているのか)	市民					
	9	事業の目的 (どんな状況にしたいのか)	救急医療電話相談事業により、医学的な見地から適切な助言を行い、多くの市民に安心感を与えるとともに、緊急性等があると判断した場合は、救急車を出場させる。また医療相談により、適切な受診行動をアドバイスし、救急車の適正利用を促進する。					
	10	事業の内容 (どうやって)	大阪府内全市町村が連携し救急医療に関する相談窓口を設置し、24時間・365日体制で相談の受付を担う「相談員」、救急医療相談に応じるための「看護師」、医学的見地からより高度な救急医療相談に応じるための「医師」による電話相談を実施する。					
11	事業の実施方法 ※複数選択可能	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施	<input type="checkbox"/> 補助金	<input type="checkbox"/> 貸付				
		<input type="checkbox"/> 業務委託	<input checked="" type="checkbox"/> 負担金	<input type="checkbox"/> その他( )				
	直接実施以外の支出先	大阪市						

		項目	単位	H21年度決算	H22年度決算	H23年度決算	H24年度予算
コスト状況(Do)	12	事業費 (a)	千円	0	13,397	17,678	18,405
		救急安心センターおおさか運営費負担金	千円		10,468	17,383	18,272
		需要費、委託料等	千円		2,929	295	133
			千円				
		国・府支出金	千円				
		市債	千円				
		一般財源	千円		13,397	17,678	18,405
	その他( )	千円					
	13	人件費 (b)	千円	0	4,250	3,825	3,735
		正規職員従事者数(常勤再任用職員含む)	人		0.5	0.5	0.5
任期付短時間職員従事者数		人					
再任用短時間職員従事者数		人					
再雇用職員従事者数		人					
非常勤職員従事者数(再雇用含まず)		人					
短期臨時職員従事者数		人					
人材派遣労働者数	人						
14	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	0	17,647	21,503	22,140	
15	対象者(利用者)数 (d)	人		14,771	16,769		
16	単位あたりコスト (e)= (c)/(d)	千円	0	1	1	0	

## 平成24年度 事務事業総点検シート(2)

事務事業名	救急体制の拡充整備事業						
担当部署名	消防局	局	警防部	部	救急課	課 作成担当者	中村

評価指標 (Do)	17	活動指標 (実績)	指標名	単位		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度			
			「救急安心センターおおさか」周知率	%	目標		100	100	100			
					実績		44	82				
					達成率	%	44%	82%				
			指標設定の考え方・算出方法・計算式など			利用する前提には、市民の認知が必要となることから市政モニターアンケート調査結果を指標とした。						
			指標名	単位		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度			
					目標							
					実績							
					達成率	%	%	%				
			指標設定の考え方・算出方法・計算式など									
【その他】 ※数値以外の実績があればご記入ください。												
18	成果指標	指標名	単位		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度				
		「救急安心センターおおさか」利用件数	件	目標		—	—	—				
				実績		14,771	16,769					
				達成率	%	—	—					
		指標設定の考え方・算出方法・計算式など			利用することが市民の安心の表れと捉えて堺市の利用件数を成果指標とした。							
		指標名	単位		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度				
				目標								
				実績								
				達成率	%	%	%					
		指標設定の考え方・算出方法・計算式など										
【その他】 ※数値以外の成果があればご記入ください。												

事業の振り返り (Check)	19	必要性の点検	①公益性						
			(対象者)	(必需性)	(判断理由・根拠)				
			<input checked="" type="checkbox"/> 不特定多数の市民を対象としたサービスの提供 <input type="checkbox"/> 中間的なサービス <input type="checkbox"/> 特定少数の市民又は団体等を対象としたサービスの提供	<input checked="" type="checkbox"/> 市民生活に必要な不可欠なサービス <input type="checkbox"/> 中間的なサービス <input type="checkbox"/> 市民が必要とするサービス	全市民を対象とした事業であり、多くの市民に安心感を与える。				
			②市の関与の合理性						
			市の関与の妥当性の程度	(判断理由・根拠)					
			<input checked="" type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 低	救急医療相談の内容から、必要な時には速やかに救急車を出場させる消防と医療が連携し、サービスを実施するため。					
			③市民ニーズとの合致性						
			市民ニーズの把握	(把握方法・把握していない理由)					
			<input checked="" type="checkbox"/> 把握している <input type="checkbox"/> 把握していない	アンケート調査において「休日や深夜に相談できる所があってありがたい。」「核家族や高齢者のひとり暮らしなどが増えている中、誰かに相談したくても、なかなか相談しにくい状況があるのでこのような機関があれば誰もが安心して暮らすことができる。」等のご意見をいただいている。					
			④政策・施策に対する目的適合性						
目的適合性について	(判断理由・根拠)								
<input checked="" type="checkbox"/> 目的適合性がある <input type="checkbox"/> 目的適合性がない	マスタープランの基本施策の一つである「暮らしの確かな安全・安心を確保します」に適合している。								
⑤事務事業開始時と現在の状況の変化									
時代適合性について	(判断理由・根拠)								
<input checked="" type="checkbox"/> 適合性がある <input type="checkbox"/> 適合性がない	今後も高齢化、核家族化の進展により24時間365日開設している救急医療電話相談事業の市民ニーズは高まると予想される。								

# 平成24年度 事務事業総点検シート(3)

事務事業名	救急体制の拡充整備事業							
担当部署名	消防局	局	警防部	部	救急課	課	作成担当者	中村

20	有効性・費用対効果の点検	①サービス水準の妥当性	(高水準のサービスが必要な理由、低水準の場合はその理由)
		<input checked="" type="checkbox"/> 国の基準(他政令市の水準)を上回るサービス水準 <input type="checkbox"/> 国の基準(他政令市の水準)と同程度のサービス水準 <input type="checkbox"/> 国の基準(他政令市の水準)を下回るサービス水準	同様のサービスを実施しているのは、他に東京都と奈良県のみである。
		②成果(活動)指標の達成状況	(左記結果となった理由)
		<input type="checkbox"/> 成果(活動)指標の実績値は、目標をほぼ達成した <input checked="" type="checkbox"/> 成果(活動)指標の実績値は、目標を下回った(指標に改善傾向が見られる) <input type="checkbox"/> 成果(活動)指標の実績値は、目標を下回った(指標に改善傾向が見られない)	活動指標に示す市民の周知率は、目標値を下回るが前年に比べ上がっている。また、成果指標に示す利用件数においても前年に比べ増えている。
		③類似事業との統合	(統合可能性のある類似事業名、統合不可能な場合はその理由)
		<input type="checkbox"/> 類似する事業と統合可能 <input checked="" type="checkbox"/> 類似する事業はない <input type="checkbox"/> 類似する事業はあるが、統合不可能	
		④受益者(サービスを受ける側)負担の妥当性	(判断理由)
		負担を求める必要性	市民の安全安心に直結した事業であるため
		<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
		見直しの必要性	
		<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	

21	事業の振り返り(Check)	比較参考値 (政令指定都市の状況、国等の基準との比較等)	【政令指定都市の状況】			
			堺市	大阪府内全市町村で連携して実施	浜松市	
			札幌市		名古屋市	
			仙台市		京都市	
			さいたま市		大阪市	大阪府内全市町村で連携して実施
			千葉市		神戸市	
			川崎市		岡山市	
			横浜市		広島市	
			相模原市		北九州市	
			新潟市		福岡市	
			静岡市		熊本市	
			【国等の基準との比較】			
【必要に応じて近隣市の状況をご記入ください】						
平成22年12月1日より、大阪府内全消防本部が救急安心センターおおさか事業に参画している。						

22	担い手の点検	①民間実施の可能性	(具体的内容、ない理由)
		<input checked="" type="checkbox"/> 既に民間実施・委託を導入している <input type="checkbox"/> 民間実施・委託を検討すべき業務がある <input type="checkbox"/> 民間実施・委託を検討すべき業務がない	現在、看護師及び医師については外部委託を導入している。
		②国・府・広域連携との可能性	(具体的内容、ない理由)
		<input checked="" type="checkbox"/> 既に国・府・広域連携を実施している <input type="checkbox"/> 国・府・広域連携を検討すべき業務がある <input type="checkbox"/> 国・府・広域連携を検討すべき業務がない	現在、大阪府内全域で実施している。これをより広域で連携する可能性も考えられる。
		③市民協働との可能性	(具体的内容、ない理由)
		<input type="checkbox"/> 既に市民協働を実施している <input type="checkbox"/> 市民協働の可能性はある <input checked="" type="checkbox"/> 市民協働の可能性はない	事業の特殊性から市民協働の可能性はないと考えられる。
		④外郭団体で実施する必要性(外郭団体関連事業の場合)	

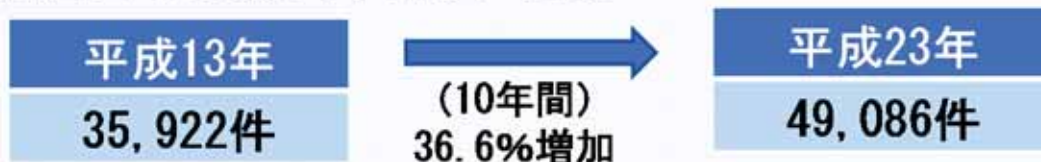
## 平成24年度 事務事業総点検シート(4)

事務事業名	救急体制の拡充整備事業							
担当部署名	消防局	局	警防部	部	救急課	課	作成担当者	中村

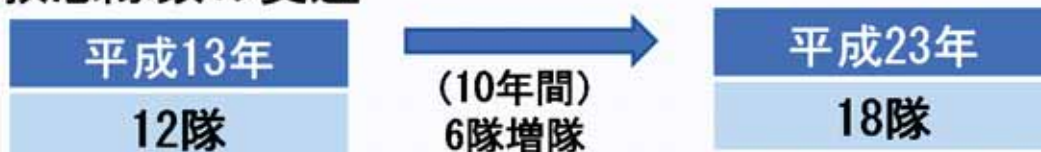
23	今後の方向性	総点検に基づく方向性(所管課)				
		事業の方向性	拡充	現状維持	縮小	廃止
			○			
		ゼロ	縮小	現状維持	拡大	
		公金投入の方向性(人件費含む)				
24	改善の方向性(Action)	現状の課題				
		全国的にも救急出場件数が増加する傾向にある中、平成22年4月1日から救急安心センターおおさか事業に参画して以降、他都市に比べて救急出場件数の増加率が抑制されており、一定の効果があるものと思われる。しかし、今後ますます高齢化が進み、救急需要の増加が予想されることから、救急体制の更なる充実強化及び住民に対する当センターの周知を図ることが課題となっている。				
		今後の改善策				
		「救急安心センターおおさか」の周知率を向上させることにより利用率の増加が期待できることから、市長部局や民間企業等と連携し、効果的な広報活動を実施する必要がある。また、救急安心センターおおさかの利用による奏功事例についても積極的に公開し、市民の安全・安心の確保につなげる。				
		コスト削減が見込まれる場合はその内訳を記入して下さい				
		外郭団体関連事業の場合は団体としての事業の方向性に対する考え方を記入して下さい				

## 救急の現状（堺市消防局）

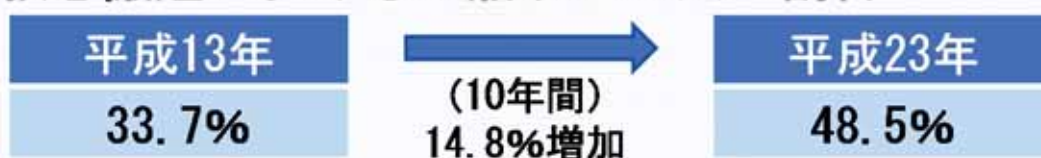
- 救急出場件数の大幅な増加



- 救急隊数の変遷



- 救急搬送における65歳以上の人の割合



緊急を要しない救急要請



救急出場件数の増加

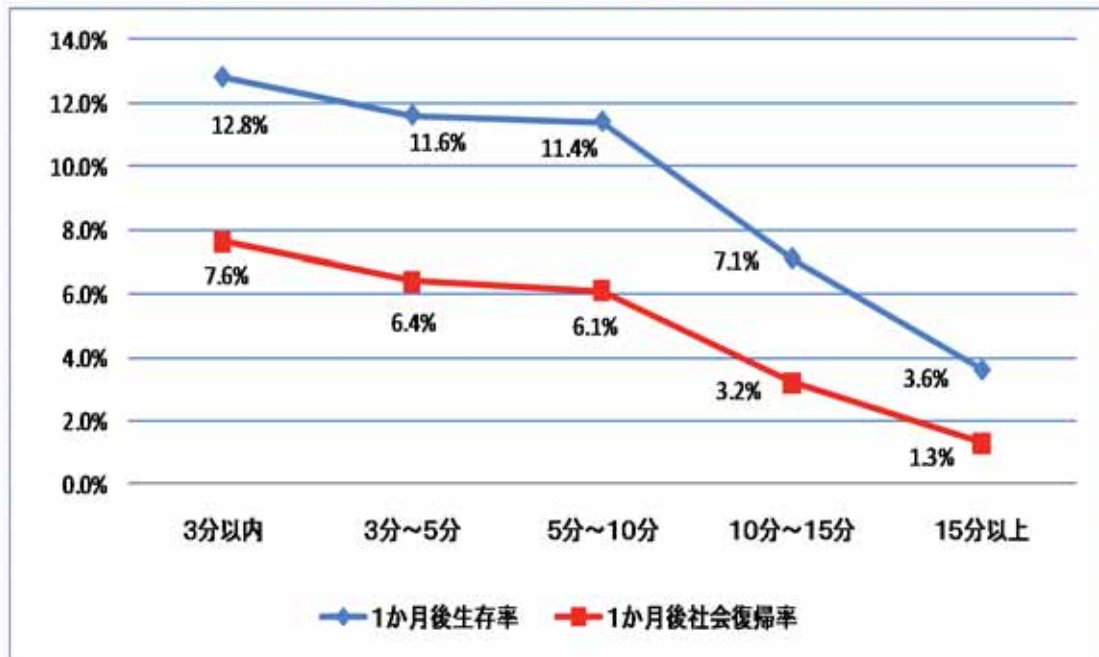


現場到着時間の遅延



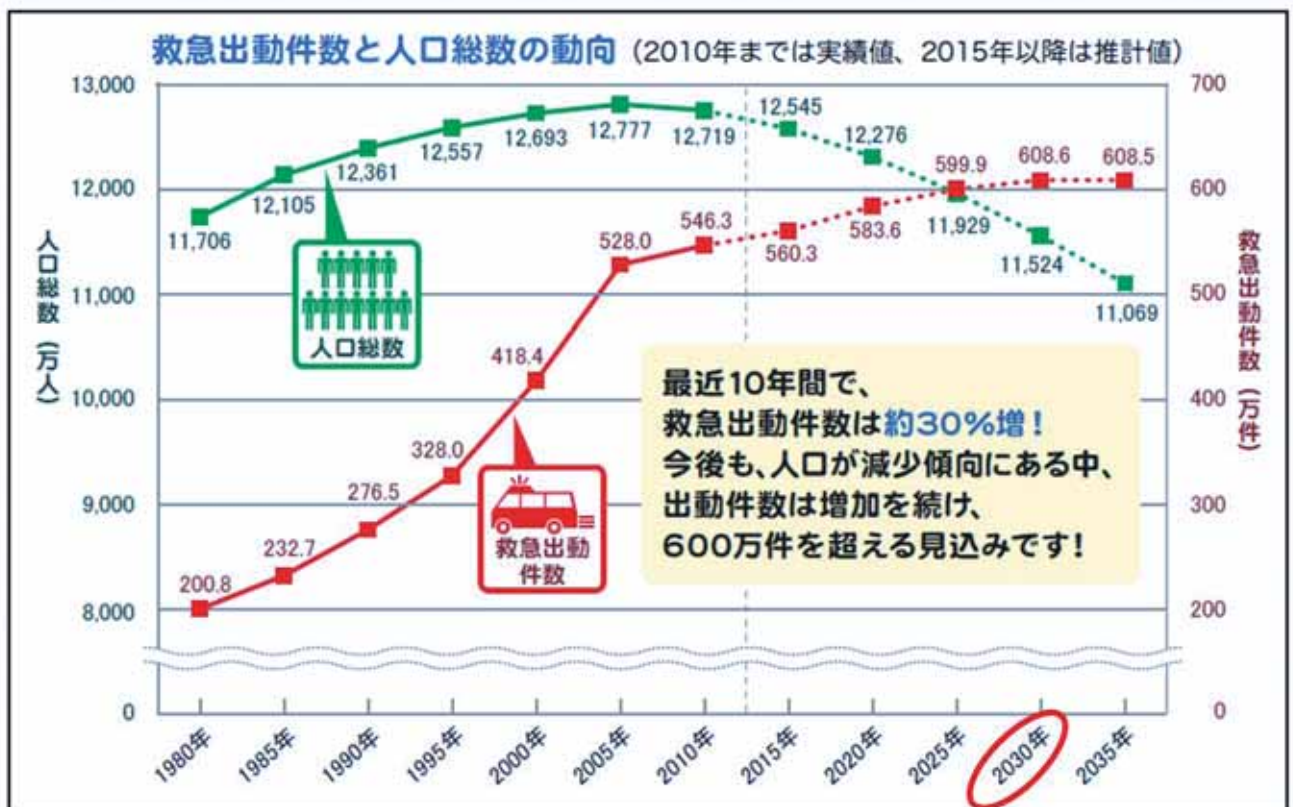
救命率に影響

## 目撃から心肺蘇生開始までの時間毎の 1か月後生存率及び社会復帰率(2005~2007年の合計)



総務省消防庁の統計より

## 救急の将来予測(全国統計)



## 「救急安心センターおおさか」とは

- **#7119** ・ **06-6582-7119**
- **24時間365日**体制で対応
- 医師、看護師、相談員が救急医療相談に対応
  - ・ 病気やケガの状態から緊急性について助言
  - ・ 病気やケガの状態から応急処置について助言
  - ・ 症状に応じた適切な医療機関を案内
  - ・ 救急医療相談から救急車の出場まで **1本**の電話で対応

## 「救急安心センターおおさか」利用状況

- 着信件数（平成23年）

	府内全域	堺市
毎月平均	19,792件	1,386件

- 救急車の必要ありと判断した件数（平成23年）

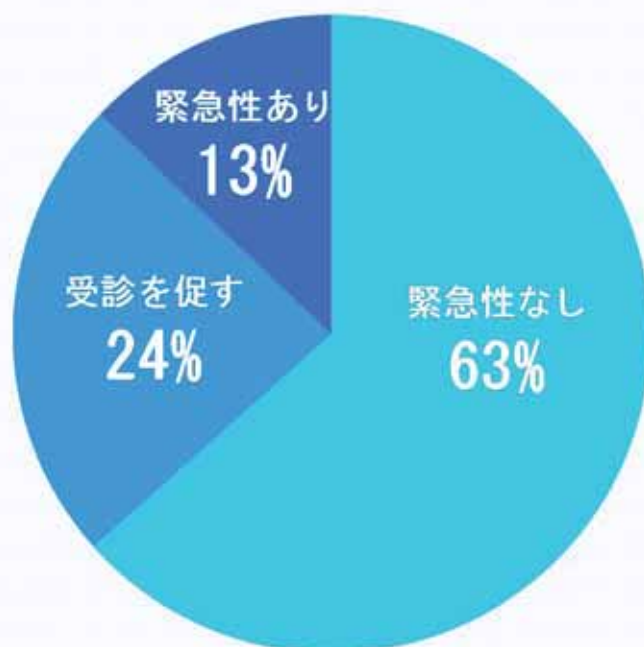
	府内全域	堺市
毎月平均	272件	22件



# 「救急安心センターおおさか」

## 医療相談の判断結果

(平成23年 救急安心センターおおさか統計)



## 「救急安心センターおおさか」効果

- 緊急性の低い事案について救急相談で対応することにより、救急出場を抑制し、**救急出場を緊急性の高い事案に集中**させる。
- 一方で、救急相談の結果、緊急性の高いことが判明した事案に対しては**迅速に救急車を出場**させる。
- また、単に救急出場を減らすだけでなく、救急相談により適切な受診行動をアドバイスし、不要不急の時間外診療を抑制するなど**医療資源の適正利用を促進**させる。

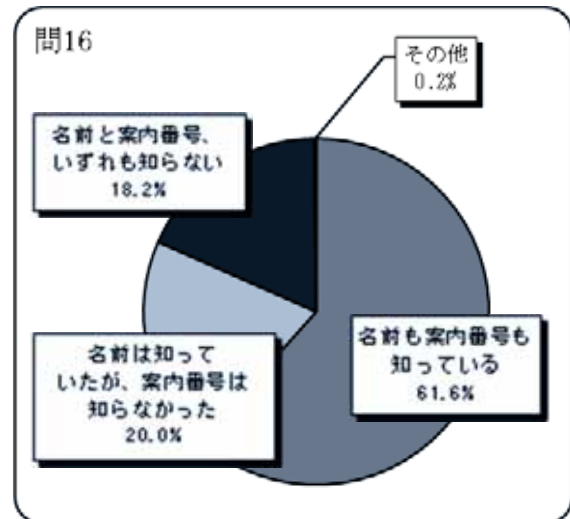
I. 「救急安心センターおおさか・#7119」について

問 16 あなたは、「救急安心センターおおさか」という名前をご存じですか。また、「#7119」という案内番号をご存じですか。【〇は1つ】

「名前も案内番号も知っている」が 61.6%、「名前は知っていたが、番号は知らなかった」が 20.0%という結果となり、合わせると 81.6%が「知っている」という高い周知率となった。

このことから、各種広報による一定の効果が表れていると見る事が出来る。

	選択項目 (N=495)	回答者数	構成比 (%)
1	名前も案内番号も知っている	305	61.6
2	名前は知っていたが、案内番号は知らなかった	99	20.0
3	名前と案内番号、いずれも知らない	90	18.2
	無回答	1	0.2
	計 (回答者総数)	495	100.0

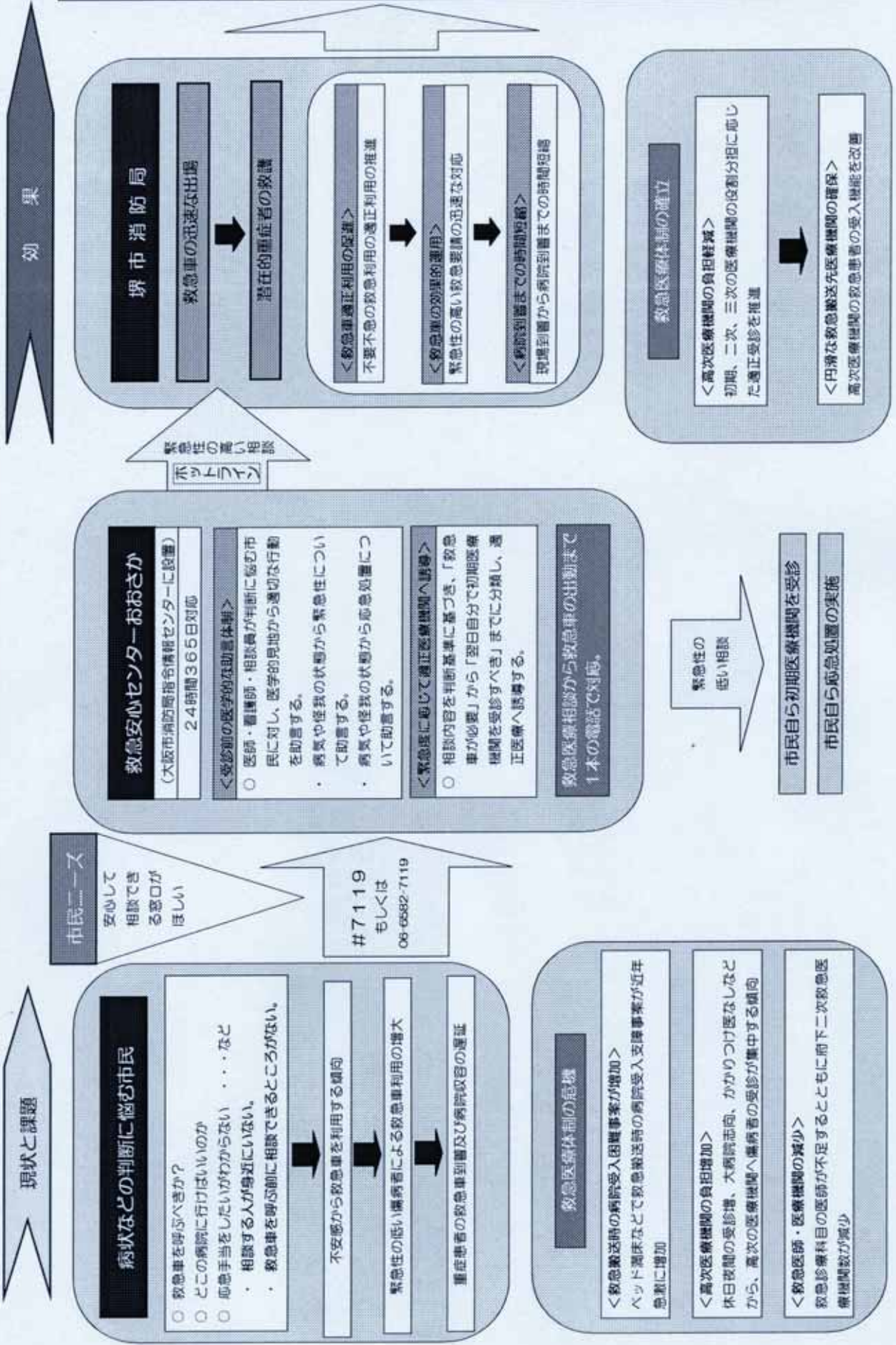


問 21 「救急安心センターおおさか」について、ご意見などがありましたらご記入ください。（記述抜粋）

【主な意見】

- 大いに助かっています。便利です。
- 良い制度です。24 時間体制なので安心して暮らせます。
- 以前、利用して助かったのでこの窓口を続けて欲しい。
- なるべく救急車を利用しない為にもこれは必要。
- ネーミングから何の活動をしているのか分かりにくい。
- 多くの市民に知ってもらうためにもっと広く周知して欲しい。
- IP 電話からもつながるようにして欲しい。
- 耳や目の不自由な人にも利用できるようになって欲しい。
- 大阪だけではなく、日本全国に作って欲しい。
- 電話がなかなかつながらなかった。回線を増やして欲しい。
- ネーミングの変更を希望します。
- 短縮ダイヤルが使えない回線の使用者は不便なので改善して欲しい。
- 紹介された病院が「手術中」などで受け入れを拒否されるのではないかと心配。救急病院との連携を強力に推進して欲しい。
- 119 に電話するか#7119 に電話するかの判断が難しい。
- 的確で親切な対応をしてもらいたいと切望します。

# 堺市消防局「救急安心センターおおさか」事業概要



## 現状と課題

**病状などの判断に悩む市民**

- 救急車を呼ぶべきか？
- どここの病院に行けばいいのかわからない
- 即急手当をしたいがわからない・・・など
- ・ 相談する人が身近にいない。
- ・ 救急車を呼ぶ前に相談できるところがない。

不安感から救急車を利用する傾向

緊急性の低い両患者による救急車利用の増大

重症患者の救急車到着及び病院収容の遅延

## 市民ニーズ

安心して相談できる窓口がほしい

#7119  
もしくは  
06-6582-7119

**救急安心センターおおさか**  
(大阪市消防局指令情報センターに設置)  
24時間365日対応

＜救急前の医学的援助身体制＞

- 医師・看護師・相談員が判断に悩む市民に対し、医学的見地から適切な行動を助言する。
- ・ 病状や怪我の状態から緊急性について助言する。
- ・ 病状や怪我の状態から応急処置について助言する。

＜緊急度に応じて適正医療機関へ誘導＞

- 相談内容を判断基準に基づき、「救急車が必要」から「翌日自分で初期医療機関を受診すべき」までに分類し、適正医療へ誘導する。

救急医療相談から救急車の出動まで1本の電話で対応。

**堺市消防局**

救急車の迅速な出動

治的重症者の救護

緊急性の高い相談

＜救急車適正利用の促進＞  
不要不急の救急利用の適正利用の推進

＜救急車の効果的運用＞  
緊急性の高い救急要請の迅速な対応

＜病院到着までの時間短縮＞  
現調到着から病院到着までの時間短縮

**救急医療体制の危機**

＜救急搬送時の病院受入困難事象が増加＞  
ベッド満床などで救急搬送時の病院受入支障事象が近年急激に増加

＜高次医療機関の負担増加＞  
休日夜間の受診増、大病院志向、かかりつけ医なしなどから、高次の医療機関へ傷病者の受診が集中する傾向

＜救急医師・医療機関の減少＞  
救急診療科目の医師が不足するとともに而下二次救急医療機関数が減少

緊急性の低い相談

市民自ら初期医療機関を受診

市民自ら応急処置の実施

**救急医療体制の確立**

＜高次医療機関の負担軽減＞  
初期、二次、三次の医療機関の役割分担に応じた適正受診を推進

＜円滑な救急搬送先医療機関の確保＞  
高次医療機関の救急患者の受入機能を改善

## 市民の安心感・救命率の向上

## 効果