

#7119実施に係る基本情報(No1)

令和5年4月1日 現在

項目		札幌市	宮城県	福島県	茨城県	埼玉県	東京都	横浜市	新潟県	南アルプス市	岐阜市
実施主体		札幌市 (札幌市保健福祉局)	宮城県-仙台市 (宮城県保健福祉部)	福島県 (保健福祉部)	茨城県 (保健医療部医療局)	埼玉県 (保健医療部)	救急相談センター運営協議会 (都医師会、都福祉保健局、 救急専門医、東京消防庁)	指定管理者：一般社団法人横浜市医師会 (指定管理元：横浜市医療局)	新潟県 (福祉保健部)	南アルプス市 (健康増進課)	岐阜市消防本部
対象エリア		札幌市(平成25年10月～) 石狩市・新篠津村(平成26年度～) 栗山町(平成27年度～) 当別町(平成30年度～) 南幌町(令和2年度～) 島牧村(令和5年度～)	県内全域	県内全域	県内全域	県内全域	都内全域(島しょを除く)	横浜市	県内全域	南アルプス市内	岐阜市・瑞穂市・山県市・本巣市・北方町
関係団体間の事業の連携の方法		札幌市と各構成市町村との協定	-	県救急医療対策協議会及び各地域救急医療対策協議会において事業に関する情報共有を実施。 県内市町村、県内消防本部、県内保健所に毎月 の相談実績を共有。	-	-	-	-	-	-	消防本部管内の二次・三次救急医療機関と各医師 会の代表者及び公署による市民代表者を委員とする 岐阜市救急業務対策協議会にて協議し、情報共有 を行った。
エリア人口		約207万人	約230万人	約183万人	約287万人	約734万人	約1,402万人	約378万人	約220万人	約7万人	約54万人
受付時間		24時間 365日	平日：19時～翌8時 土曜日：14時～翌8時 日祝日：8時～翌8時(24時間)	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	毎日 19時～翌8時 (春の大型連休、年末年始は24時間)	17時～翌9時	24時間 365日
相談件数 (年度)	総数	332,335件 (令和4年度)※受診・相談センター分を含む	17,117件 (令和4年度)	-	55,719件 (令和4年度)	232,658件 (令和4年度)	439,507件 (令和4年度)	313,017件 (令和4年度)	6,141件 (令和4年度)	開始直後のため実績無し	7,246 (令和4年度)
	救急相談	39,893 (12.0) %	14,108 (重機計上)	- %	41,336 (74.2) %	125,490 (53.9) %	262,036 (59.6) %	151,112 (48.3) %	- %	- %	4,060 (56.0) %
	医療機関案内	12,719 (3.8) %	3,794 (重機計上)	- %	14,383 (25.8) %	107,168 (46.1) %	175,822 (40.0) %	161,905 (51.7) %	- %	- %	2,592 (35.8) %
	その他	279,723 (84.2) %	713 (重機計上)	- %	- %	- %	1,649 (0.4) %	- %	- %	- %	594 (8.2) %
	開始年月日	平成25年10月	平成29年10月	令和5年4月	平成30年10月	平成29年10月	平成19年6月	平成28年1月	平成29年12月	令和5年4月	令和3年10月
民間コールセンター委託	■	■	■	■	■	-	■	■	■	■	
人員確保	医師	北海道大学、札幌医科大学 (大学の救急当直医師がオンコール対応)	委託先コールセンター勤務医	民間事業者に委託	委託先コールセンター勤務医	県医師会医師 ・医療機関に委託	都医師会に委託し派遣	オンコール、横浜市立大学附属市民総合医療セン ターに委託	委託先コールセンター勤務医	常駐医師又はオンコール医師：常時1～2名 (他県≠ダイヤルと兼務)	コールセンター内常駐及びオンコール
	相談看護師	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保	民間事業者に委託	委託先コールセンターで確保	民間事業者に委託	会計年度任用職員を公募/一部業務委託	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保	相談員(看護師)：常時12～23名 (他県≠ダイヤルと兼務)	コールセンター内常駐
	受付員/オペレーター	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保	民間事業者に委託	委託先コールセンターで確保	民間事業者に委託	東京消防庁OBを会計年度任用職員として採用	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保	-	看護師資格を持たない受付員無し
	その他	上記人員のほか、統括員、監督員を別途配置	監督員として委託先コールセンター社員を配置	-	監督員として委託先コールセンター社員を配置	-	監督員として東京消防庁職員を配置	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンター社員	-	業務責任者
コールセンター設置地域	札幌市内	県外コールセンター	県外コールセンター	県外コールセンター	埼玉県内	東京都内	横浜市	県外コールセンター	県外	愛知県(名古屋市)	
認知度(調査実施団体)	59.1%(令和4年度調査)	20.8%(平成30年度調査)	-	16.0%(令和4年度調査)	78%(令和4年度 埼玉県アンケート調査)	56.8%(令和4年度調査)	69.8%(令和4年12月 ヨコハマアンケート)	0%	開始直後のため実績無し	-	
利用率	16.1%	0.74%	-	1.94%	3.17%	3.13%	8.29%	0.3%	開始直後のため実績無し	1.37%	
コスト(運営費)	①令和4年度決算額 125,204千円(コロナ対応分除く) ②令和5年度予算額 152,210千円(コロナ対応分除く)	①令和4年度決算額 19,455千円 ②令和5年度予算額 19,205千円	①令和5年度から開始のため、令和4年度実績なし ②令和5年度予算額 60,000千円	①令和4年度決算額 8,749千円 ②令和5年度予算額 11,565千円	①令和4年度決算額 240,362千円 ②令和5年度予算額 240,362千円	①令和4年度決算額 645,084千円 ②令和5年度予算額 655,447千円	①令和4年度決算額 299,249千円 ②令和5年度予算額 269,585千円	①令和4年度決算額 6,051千円 ②令和5年度予算額 8,477千円	① ②令和5年度予算額 4～9月まで半年間 コールセンター委託料 2,640千円 通信費 600千円	①令和4年度決算額 8,699千円 ②令和5年度予算額 8,674千円	
費用負担の状況	構成団体で人口按分	宮城県(1/2)・仙台市(1/2)	福島県1/2、福島県内市町村1/2	茨城県負担	埼玉県負担	東京消防庁負担	横浜市負担	新潟県(2/3)・新潟市(1/3)	南アルプス市負担	関係市町の人口按分による	
体制	医師	体制 出務時間	医師常駐体制 24時間	常時オンコール体制 24時間	常時オンコール体制 24時間	常時オンコール体制 24時間	医師常駐体制 24時間	常時オンコール体制 24時間	医師常駐体制 24時間	医師常駐体制 日中(9時～17時)：1名 夜間・深夜(17時～翌9時)：2名 週1、他県≠ダイヤルとの兼務	医師常駐体制 24時間
	職員人数 ^(注)	相談看護師	-	-	-	-	60+α	46名在籍	-	-	-
		受付員/オペレーター	-	-	-	-	18	38名在籍	-	-	-
		その他(監督員等)	-	-	-	-	17(東京消防庁職員)	5名(管理グループ)	-	-	-
	配置人数 ^(注)	相談看護師	-	-	-	-	10+α	2～14	-	-	-
受付員/オペレーター		-	-	-	-	3	1～18	-	-	-	
その他		-	-	-	-	3(監督員)	1～5	-	-	-	
勤務形態 ^(注)	救急相談	-	-	-	-	2交代	変則	-	-	-	
	医療機関案内	-	-	-	-	2交代	変則	-	-	-	
運用	受付の方法	受付員対応	受付員対応	音声ガイダンス	音声ガイダンス	音声ガイダンス	音声ガイダンス	音声ガイダンス	音声ガイダンス	音声ガイダンス	音声ガイダンス
	医療機関案内方法	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	音声ガイダンス オペレーター	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	
	119番通報の形態	専用転送回線	転送回線なし	転送回線なし	転送回線なし	専用転送回線	専用転送回線	専用転送回線	専用転送回線	専用転送回線	
	使用プロトコル(ベース)	その他 (電話救急医療相談プロトコル 〔監修：日本救急医学会〕)	消防庁プロトコル Ver.2	消防庁プロトコル	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコル	救急医療に関する緊急度判断プロトコル (東京消防庁Ver5)	消防庁プロトコル Ver.2	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコル	消防庁プロトコル Ver.3
	ブース数(設備) ^(注)	救急相談 医療機関案内	- -	- -	- -	- -	17	17 18	- -	- -	- -
平均処理時間(年度)	算出不能	6分28秒(平均相談時間)	-	-	-	平均値 11分07秒 中央値 10分32秒	361秒(緊急度判定を実行した事例・中央値)	-	-	開始直後のため実績無し	
応答率(年度)	87.9%(令和4年度)	約50%	-	72.6%(令和4年度) ※#8000と共用	-	90.0%(令和4年度)	92.4%	-	-	開始直後のため実績無し	
検証・研修体制	検証体制	検証内容	プロトコル、応答状況等	対応に困難が生じた案件	①利用者からの個別意見 ②困難事例を個別検証(受託事業者で自主的に実施)	-	全救急相談	①毎週定例的にデータ共有、課題の共有 ②問題事例は個別検証	対応に困難が生じた案件	委託業務の遂行状況 医療機関の受診状況との比較(トリアージ機能)	苦情等の事案(住民・保健所・医療機関など)
		検証方法	受託者月次報告、交換機データの分析および下記 会議体により検証	会議での意見聴取	①実施主体への定例報告 ②受託事業者の個別など	-	医師・看護師	実務者定例会及び個別に検証	会議での意見聴取	委託者からの月次報告書及び聞き取り 医療機関からの聞き取り	録音された音声記録等を確認する。
		メンバー	医療政策課職員および下記会議体メンバー	-	①実施主体の担当者及び受託事業者 ②受託事業者のSVチーム	-	医師・看護師	-	-	担当課員	消防本部職員と委託先コールセンター責任者
		頻度	データ分析は月1回+都度実施 会議は下記のとおり実施	年1回	-	定例月1回、意見があった際に都度	-	毎日	①実務者定例会(月2回) ②問題発生時に随時検証	年1回程度	毎月
検証を実施する 会議体	実施主体	①救急安心センターさっぽろ運営会議 ②プロトコル専門委員会	おとな救急電話相談運営検討会議	-	受託事業者のSV会議	救急電話相談事業運営協議会	運営協議会・実務委員会	実務者定例会	-	半年間の実施で終了するため体制無し	岐阜市救急業務対策協議会
	メンバー	①参加自治体、消防、医師会 ②医師(救急科・小児科)、看護師	医師、仙台市消防局、仙台市	-	受託事業者のSVチーム、オンコール医師	埼玉県医師会役員等	救急専門医、東京都医師会、東京都福祉保健局、 東京消防庁	横浜市医師会、横浜市(医療局、消防局)、委託事 業者	-	-	・医療機関の長または医療機関に勤務し医療機関 の長から推薦を受けた者 ・学歴経歴を有する者 ・公募に応じた者 ・上記以外で市長が適当と認める者
	頻度	①②ともに年1回 令和4年度①は新型コロナウイルスの影響により書面開催	年1回	-	定例月1回、事例により都度	年1回程度	合計年6回程度	月2回	-	-	年1回
研修体制	対象者	受付員・看護師(救急医療相談員)	入社時・フォローアップ研修等	委託業者の判断による	オペレーター	オペレーター	全看護師	オペレーター	オペレーター	コールセンターの相談員等の研修については、委 託業者で実施している。	オペレーター(看護師)
	実施者	運営業務の受託者が実施	運営業務の受託者が実施	委託業者により実施	運営業務の受託事業者が実施	オンライン形式	医師直接講義	運営業務の受託者が実施	-	-	運営業務の受託者が実施
	頻度	新規採用時、現任研修	入社時・3ヶ月後・月1回	委託業者の判断による	採用時、採用から一定期間経過後、年12回	年2～3回程度	年4回程度	入社時、以降随時	-	-	運営業務の受託者により、新規採用時とOJTにより 随時実施

(※)民間コールセンター活用団体以外

#7119実施に係る基本情報(No2)

令和5年4月1日 現在

項目		京都府	大阪府	神戸市	奈良県	田辺市	鳥取県	広島市	山口県	徳島県	高知県
実施主体		救急安心センターきょうと運営協議会 (事務局:京都市健康福祉部医療課)	救急安心センターおおさか運営委員会 (大阪府内全市町村)	神戸市 (健康局)	奈良県 (福祉医療部医療政策局)	田辺市 (消防本部)	鳥取県 (福祉保健部-危機管理局)	広島市 (健康福祉局)	山口県(総務部消防保安課) 山口県救急安心センター事業運営協議会	徳島県 (保健福祉部医療政策課広域医療課)	高知県 (危機管理部消防政策課)
対象エリア		府内全域	府内全域	神戸市 芦屋市(31年4月~)	県内全域	田辺市・上富田町	県内全域	<広島県> 広島市、呉市、竹原市、三次市、大竹市、東広島市、廿日市市、安芸高田市、江田島市、府中町、海田町、熊野町、坂町、安芸太田町、北広島町 <山口県> 岩国市、和木町	県内(一部を除く) ※岩国市、和木町(広島広域都市圏で実施) ※萩市、阿武町(独自で実施)	県内全域	県内全域
関係団体間の事業の連携の方法		昨年度は2回にわたり協議会を開催し、利用状況および運営方針について意見交換及び情報共有を行った。	消防組織法第39条の規定に基づく市町村の消防の相互の応援として、大阪市と構成する市町村がそれぞれ応援協定を締結	両市間の協定	-	-	-	地方自治法第252条の2第1項の規定に基づく、広島市と連携市町村との連携協約	-	-	-
エリア人口		約258万人	約984万人	約162万人	約132万人	約9万人	約55万人	約215万人	約116万人	約72万人	約69万人
受付時間		24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	平日:19時~翌8時 土日祝・年末年始:8時~翌8時	24時間 365日	24時間 365日	平日・土曜日:18時~翌8時 日曜日・祝日・年末年始:24時間	24時間 365日
相談件数 (年度)	総数	40484件 (令和4年度)	316,652件 (令和4年度)	131,346 (令和4年度)	76,160件 (令和4年度)	4,566件 (令和4年度)	1,302件 (令和4年度)	67,997件 (令和4年度)	11,876件 (令和4年度)	3,121件 (令和4年度)	14,945件 (令和4年度)
	救急相談	28,070 (69.3) %	147,509件 (46.6) %	30,380 (23.1) %	27,985 36.7 %	2,801 (61.4) %	1,130 (86.8) %	20,381 (30.0) %	6,545 (55.1) %	2,218 71% %	3,047 (20.4) %
	医療機関案内	10,955 (27.1) %	130,385件 (41.2) %	67,068 (51.1) %	36,491 47.9 %	768 (16.8) %	114 (8.8) %	32,352 (47.6) %	4,383 (36.9) %	412 13% %	528 (3.5) %
	その他	1,459 (3.6) %	38,758件 (12.2) %	33,898 (25.8) %	11,684 15.4 %	997 (21.8) %	58 (4.4) %	15,264 (22.4) %	948 (8.0) %	491 16% %	11,370 (76.1) %
開始年月日		令和2年10月	平成21年10月	平成29年10月	平成21年10月	平成25年4月	平成30年9月	平成31年1月	令和元年7月	令和元年12月	令和4年8月
民間コールセンター委託		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
人員確保	医師	コールセンター内常駐及びオンコール	民間事業者に委託	神戸市立医療センター中央市民病院に委託 (オンコール)	委託先と県内病院で協定	委託先コールセンター勤務医	委託先コールセンター勤務医	救命救急センター設置病院(市内)に委託	委託先コールセンター勤務医	委託先コールセンター勤務医	委託先コールセンター勤務医
	相談看護師	コールセンター内常駐	民間事業者に委託	民間事業者に委託	民間事業者に委託	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保	民間事業者に委託	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保
	受付員/オペレーター	看護師資格を持たない受付員無し	-	民間事業者に委託	民間事業者に委託	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保	民間事業者に委託	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保	委託先コールセンターで確保
	その他	-	監督員として大阪市消防局職員を配置	-	民間事業者に委託	委託先コールセンター社員	委託先コールセンター社員	-	委託先コールセンター社員	委託先コールセンター社員	-
コールセンター設置地域		愛知県(名古屋市)	大阪市内	神戸市内	奈良県内	県外コールセンター	県外コールセンター	広島市内	県外コールセンター	県外コールセンター	県外コールセンター
認知度(調査実施団体)		22.6%(令和3年度調査)	29.8%(令和4年度調査)	68.3%(令和4年度 神戸市調査)	42.2%(令和3年 奈良県調査)	40.2%(令和2年 田辺市調査)	-	34.6%(令和4年度調査)	32.4%(令和3年 山口県調査)	31.1%(令和2年9月 徳島県調査)	-
利用率		1.57%	3.58%	8.11%	5.75%	5.37%	0.24%	3.16%	1.02%	0.43%	2.16%
コスト(運営費)		①令和4年度決算額 45,904千円 ②令和5年度予算額 50,588千円	①令和4年度決算額 262,711千円 ②令和5年度予算額 267,768千円	①令和4年度決算額 99,248千円 ②令和5年度予算額 122,250千円	①令和4年度決算額 128,295千円 ②令和5年度予算額 128,297千円	①令和4年度決算額 3,168千円 ②令和5年度予算額 3,168千円	①令和4年度決算額 1,386千円 ②令和5年度予算額 1,386千円	①令和4年度決算額 約95,000千円 ②令和5年度予算額 約115,000千円	①令和4年度決算額 18,794千円 ②令和5年度予算額 24,390千円	①令和4年度決算額 4,777千円 ②令和5年度予算額 7,987千円	①令和4年度決算額 8,108千円 ②令和5年度予算額 13,035千円
費用負担の状況		府が定額(2千万円)を負担、残りを各市町村消防本部(局)が管内人口で按分した額を負担	大阪府内全市町村で按分	両市の人口按分	奈良県負担	田辺市消防本部負担	鳥取県(1/2) 残り1/2を市町村で人口按分	広島市7割 残り3割を市町村で人口按分	①協定市町(15市町) 相談センター業務委託 通信経費等 ②山口県	徳島県(1/2) 残り1/2を市町村で人口・財政按分	高知県(1/2) 残り1/2を全市町村で按分
医師	体制	医師常駐体制	医師常駐体制	常時オンコール体制	常時オンコール体制	医師常駐体制	医師常駐体制	常時オンコール体制	医師常駐体制	医師常駐体制	医師常駐体制
	出務時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間
	相談看護師	-	-	-	32	-	-	19	-	-	-
	受付員/オペレーター	-	-	-	5	-	-	9	-	-	-
職員数 ^(※)	その他(監督員等)	-	10	-	3	-	4	-	-	-	-
	相談看護師	-	2~16	-	2~4	-	-	2~4	-	-	-
	受付員/オペレーター	-	-	-	1	-	-	1~3	-	-	-
	その他	-	1~2(監督員)	-	3	-	-	1	-	-	-
勤務形態 ^(※)	救急相談	-	変則	-	変則	-	-	2交替	-	-	-
	医療機関案内	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
受付の方法		音声ガイダンス	受付員対応	音声ガイダンス	受付員対応	受付員対応	受付員対応	受付員対応	音声ガイダンス	受付員対応	音声ガイダンス
医療機関案内方法		オペレーター対応	オペレーター対応・音声ガイダンス併用	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応	オペレーター対応
119番通報の形態		転送回線なし	専用転送回線	専用転送回線(神戸のみ)	転送回線なし	専用転送回線	転送回線なし	専用転送回線	転送回線なし	転送回線なし	専用転送回線
使用プロトコル(ベース)		その他	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコルVer.3	消防庁プロトコルVer.2	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコルVer.3
ブース数(設備) ^(※)	救急相談	-	16(全ブース:救急相談兼医療機関案内)	-	6(兼任)	-	-	6	-	-	-
	医療機関案内	-	-	-	6(兼任)	-	-	-	-	-	-
平均処理時間(年度)		6.9分	平均値:3分59秒(令和4年度)	平均対応時間 医療機関案内(3:00)、医療相談(7:27)	4分50秒	取得困難	-	4分38秒(4年度平均相談時間)	6.0分	7分18秒	6分41秒
応答率(年度)		77.0%	取得困難	96.8%(令和4年度)	76.0%	取得困難	-	97.8%	※入電数(転送数)を管理していないため	取得困難	37.2%
検証体制	検証内容	相談実績、導入効果、プロトコル等について	①統計データ検証及び対応要領の個別検証 ②判定プロトコルの検証	委託事業者からの定例報告 (※問題のある事例(利用者意見、瑕疵の恐れ)等は随時報告)	判断困難事例	全相談員(無作為のモニタリング)	対応に困難が生じた案件	救急医療相談及び医療機関案内の実施状況、センター運営に関する課題等	相談件数、相談内容、相談地域	相談件数等	相談件数、対応困難事例
	検証方法	毎月の利用実績およびウェブアンケート調査の結果をもとに検証	検証会議	①連絡調整会議による検証 ②事務局による検証 (委託事業者から定型的様式による報告あり)	医師検証	録音を確認	会議での意見聴取	救急医療機関や消防局等との意見交換	毎月の報告データを数値化	会議での意見聴取	会議
	メンバー	府医師会、医療機関、学識経験者、消防関係者等で、救急安心センターきょうと運営協議会が選定した者(7名)	①消防局職員および受託者職員 ②医師・看護師等委嘱職員、消防局職員	①消防局職員および受託者職員 ②事務局・看護師等委嘱職員、消防局職員	医師、県担当者、委託事業者(看護師、監督、管理者)	モニタリング担当者(管理者含む)	-	-	山口県救急安心センター事業運営協議会員	救急医療機関、消防、保健所関係者等	救急医療機関、消防、県
	頻度	必要に応じ、救急安心センターきょうと運営協議会が開催(1回)	①毎月1回 ②必要に応じて都度開催。	①四半期 ②毎月(月毎に報告)	年4回	年1回	年1回	年1回	毎月※情報提供	年1回	年1回
検証を実施する会議体	実施主体	救急安心センターきょうと検証会議	救急安心センターおおさか運営委員会	実務者会議(連絡調整会議)	奈良県救急安心センター事業検証会	ナースミーティング (委託事業者が実施)	-	救急相談センター広島広域都市圏運営検証会	山口県救急安心センター事業検討協議会	徳島県メディカルコントロール協議会	高知家の救急医療電話(＃7119)運用ワーキング
	メンバー	救急安心センターきょうと運営協議会と検証会議委員	7本部の消防長 (うち3本部は兼任)	オンコール医師、看護師、委託事業者等	医師、県担当者、消防、委託事業者(看護師、監督、管理者)	正社員・契約社員他	-	対象エリア内の救急医療機関、 広島市医療政策課、 消防局等	市町(保健福祉系の部署)、消防、県(消防保安課、医療政策課) ※オブザーバーとして委託業者	救急医療機関、消防、保健所関係者等	救急医療機関、消防、県
	頻度	必要に応じ、救急安心センターきょうと運営協議会が開催(1回)	不定期(実績年1回)	四半期	年1回	1回/月	-	年1回	年1回以上	年1回	年1回
研修体制	対象者	-	看護師	相談員・受付員	全員	全相談員	入社時・フォローアップ研修等	受付員・相談員	相談業務に従事する相談員	運営業務受託者が実施	相談員
	実施者	-	大阪市消防局及び受託事業者	委託事業者	委託事業者	講義形式(座学)他	運営業務の受託者が実施	運営業務受託者が実施	委託先	運営業務受託者が実施	委託事業者
	頻度	-	不定期	・採用時 ・1回/2ヶ月以上 ・個別に必要に応じて	年間4回(看護師・オペレーター) ※新規採用時には8時間×5回の基礎研修	1~2回/月	入社時・3ヶ月後・月1回	月1回	①新たに相談員となる場合 ②相談員としての水準を確保するための必要な措置が必要な場合	運営業務受託者が実施	・採用時 ・個別に必要に応じて

(※)民間コールセンター活用団体以外

#7119実施に係る基本情報(No3)

令和5年4月1日 現在

項目		福岡県	
基礎情報	実施主体	福岡県 (保健医療介護部)	
	対象エリア	県内全域	
	関係団体間の事業の連携の方法	—	
	エリア人口	約514万人	
	受付時間	24時間 365日	
	相談件数 (年度)	総数	67,814件 (令和4年度)
		救急相談	50,571 (74.5) %
		医療機関案内	参考 93,659 — % 別事業として運用
		その他	17,243 (25.5) %
	開始年月日	平成28年6月	
	民間コールセンター委託	■	
	人員確保	医師	民間事業者に委託
		相談看護師	民間事業者に委託
		受付員/オペレーター	—
その他		—	
コールセンター設置地域	福岡県内		
認知度(調査実施団体)	—		
利用率	1.32%		
コスト(運営費)	①令和4年度決算額 約95,000千円 ②令和5年度予算額 約96,000千円		
費用負担の状況	福岡県負担		
体制	医師	体制	常時オンコール体制
		出務時間	24時間
	職員人数 ^(※)	相談看護師	—
		受付員/オペレーター	—
		その他(監督員等)	—
	配置人数 ^(※)	相談看護師	—
		受付員/オペレーター	—
		その他	—
勤務形態 ^(※)	救急相談	—	
	医療機関案内	—	
運用	受付の方法	音声ガイダンス	
	医療機関案内方法	その他	
	119番通報の形態	転送回線なし	
	使用プロトコル(ベース)	消防庁プロトコルVer.3	
	ブース数(設備) ^(※)	救急相談	—
		医療機関案内	—
	平均処理時間(年度)	5分42秒	
応答率(年度)	取得困難		
検証・研修体制	検証体制	検証内容	①事業の実施体制や内容、判定プロトコルの検討 ②個別の症例
		検証方法	①運営協議会での協議 ②定例会(相談員の意見交換会)
		メンバー	①救命救急センター、地域代表消防、県担当部局、メディカルセンター、医師会等 ②民間事業者、相談員等
		頻度	①必要に応じて ②毎月を基準(令和5年度より3カ月に1回)
	検証を実施する会議体	実施主体	福岡県救急電話相談事業運営協議会
		メンバー	救命救急センター、地域代表消防、県担当部局、メディカルセンター、医師会等
		頻度	不定期
	研修体制	対象者	相談員看護師
		実施者	福岡県メディカルセンター(委託先)
		頻度	年1回

(※)民間コールセンター活用団体以外