

＃7119 事業実施に係る基本情報

令和2年4月1日

項目		札幌市	宮城県	茨城県	埼玉県	東京都	横浜市	新潟県	大阪府	神戸市
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)	茨城県 (保健福祉部医療局)	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)	横浜市 (横浜市医療局)	新潟県 (福祉保健部)	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)
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～) 島牧村(平成28年度～) 当別町(平成30年度～) 南幌町(令和2年度～)	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	府内全域	神戸市 芦屋市(31年4月～)
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	0	-	-	-	-	-	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、大阪府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
エリア人口		約205万人	約233万人	約286万人	約730万人	約1,351万人(平成27年国勢調査)	約375万人	約221万人	約884万人	約162万人
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 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	毎日 19時～翌8時 (GW及び年末年始は24時間)	24時間 365日	24時間 365日
相談件数 (年度)	総数	115,075件 (令和元年度)※放棄を含む	14,141件	17,630件 (平成31年4月～令和2年3月)	231,102件 (令和元年度)	417,013件 (令和元年中)	323,096件 (令和元年度)	4,887件 (31年度)	284,665件 (令和元年度)	105,186 (令和元年度)
	救急相談	42,480 (36.9) %	11,299 (重傷計上) - %	13,968 (79.2) %	90,184 (37.1) %	231,686 (55.6) %	152,222 (47.1) %	- - %	133,684 (47.0) %	28,710 (27.3) %
	医療機関案内	16,703 (14.5) %	2,733 (重傷計上) - %	3,338 (18.9) %	140,918 (62.9) %	184,425 (44.2) %	170,874 (52.9) %	- - %	123,401 (43.3) %	59,117 (56.2) %
	その他	55,892 (48.6) %	443 (重傷計上) - %	324 (1.8) %	- - %	902 (0.2) %	- - %	- - %	27,580 (9.7) %	17,359 (16.5) %
開始年月日	平成25年10月	平成29年10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	平成21年10月	平成29年10月	平成29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	委託先コールセンター勤務医	・県医師会医師 ・民間事業者委託	都医師会に委託し派遣	出務:横浜市大救急医学教室医師に委託 オンコール:横浜市大付属病院に委託	委託先コールセンター勤務医	民間業者に委託	神戸市立医療センター中央市民病院に委託 (オンコール)
	相談看護師	民間業者に委託	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	民間業者に委託	一般職非常勤職員を公募	民間業者に委託	委託先コールセンターで確保	民間業者に委託	民間業者に委託
	受付員/オペレーター	民間業者に委託	委託先コールセンターに委託	委託先コールセンターに委託	民間業者に委託	東京消防庁OBを一般職非常勤職員として採用	民間業者に委託	委託先コールセンターで確保	-	民間業者に委託
	その他	監督員として札幌市消防局指令課職員を配置	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	統括責任者	委託先コールセンター社員	監督員として大阪府消防局職員を配置	調整員として市職員を配置
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	埼玉県内	東京都内	横浜市内	大阪市内	神戸市内		
認知度(調査実施団体)	51.1%(平成30年調査)	20.8%(H30調査)	23.4%(令和元年度調査)	「#7119」を知っているが4割(40.3%)	54.6%(令和元年度調査)	64.2% (平成30年3月30日アンケート)	-	36.4%(令和元年度調査) ※昨年度とは調査方法が異なる	元年度未実施	101,455千円 (令和2年度予算額) (※事業総額)
利用率	5.60%	-	-	-	3.09%	(相談) 4.1%・(案内) 4.6%	0.2%	3.22%	6.45%	
コスト(運営費)	100,134千円 (令和元年度決算額)	34,516千円 (令和2年度予算額)	13,995千円	225,850千円 (令和2年度予算額)	688,393千円(※) (令和2年度予算額)	274,000千円 (指定管理料(令和2年度協定額))	10,422千円 (令和2年度予算額)	254,638千円(※) (令和2年度予算額)	101,455千円 (令和2年度予算額) (※事業総額)	
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)	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)	大阪府内全市町村で按分	両市の人口按分	
体制	医師	体制 出務時間	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	下記時間以外はオンコール体制 毎日18時～22時	医師常駐体制 24時間	常駐 24時間	常時オンコール体制 -
	職員人数 <sup>(※)</sup>	相談看護師	22	/	/	約70名	54	約50名	約40	24
		受付員/オペレーター	10	/	/	約20名	54	約50名	-	11
		その他(監督員等)	6(監督員)	/	/	-	17(東京消防庁職員)	6名(管理グループ事務員)	10	3
	配置人数 <sup>(※)</sup>	相談看護師	2～3	/	/	-	9	2～14	2～16	2
		受付員/オペレーター	1～3	/	/	-	9	1～18	-	2
		その他	1(監督員)	/	/	-	12(監督員)	1～5(日中～準夜帯のみ)	1～2(監督員)	1
	勤務形態 <sup>(※)</sup>	救急相談	2交替	/	/	その他	2交替	変則	2交替	2交替
医療機関案内		2交替	/	/	その他	2交替	変則	2交替	2交替	
受付の方法	受付員対応	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	受付員対応	受付員対応	
医療機関案内方法	オペレーター	オペレーター対応	オペレーター 県の医療機関検索システム活用	音声ガイダンス	音声ガイダンス オペレーター	オペレーター	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	
119番通報の形態	専用転送	転送なし	転送なし	転送なし	専用転送	専用転送	転送回線なし	専用転送回線	専用転送回線(神戸市のみ)	
使用プロコール(ベース)	その他 (電話救急医療相談プロコール 【監修:日本救急医学会】)	消防庁プロコール Ver.2	消防庁プロコール	消防庁プロコール	その他	消防庁プロコールVer.2	消防庁プロコール Ver.2	消防庁プロコール Ver.2	消防庁プロコール Ver.2	
運用	ブース数(設備) <sup>(※)</sup>	救急相談 医療機関案内	3 3	/	/	15	17 18	8	4 3	
	平均処理時間(年度)	算出不能	6分29秒(平均相談時間)	-	-	-	297秒(緊急度判定を実行した事例・中央値)	取得困難	算出不能	
	応答率(年度)	82.2%(令和元年度)	80%～90%	74.9%(令和元年度)	-	94.4%(令和元年度)	98.0%(令和元年度)	取得困難	96.7%(令和元年度)	
検証・研修体制	検証内容	検証内容	プロコール、応答状況等	対応に困難が生じた案件	茨城県＃7119の対応音声	全救急相談	①毎週定例的にデータ報告、事例検証等 ②問題事例は個別検証	対応に困難が生じた案件	①統計データ検証及び対応要領の個別検証 ②判定プロコールの検証	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)
		検証方法	委託者月次報告、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	指導者によるランダムとアライン	-	医師・看護師	実務者会議定例会及び運用部会にて検証	会議での意見聴取	連絡調整会議による検証 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)
		メンバー	医療政策課職員および下記会議体メンバー	-	-	-	医師・看護師	-	-	①消防局職員および委託者職員 ②医師・看護師等要職職員、消防局職員
		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	月に一人2本	-	毎日	①実務者会議定例会(週1回)、運用部会(月1回) ②問題発生時に随時検証	年1回	①毎月1回 ②本委員会(年1回)、作業部会(年2回)
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プロコール専門委員会	おとな救急電話相談運営検討会議	管理者ミーティング (委託事業者が実施)	救急電話相談事業運営協議会	運営協議会、実務委員会	①横浜市救急相談業務運営協議会 ②横浜市救急相談業務運用部会 ③実務者会議定例会	-	救急安心センターおおさか運営委員会	①運営に関する有識者会議 ②連絡調整会議
	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	マネージャーとサブマネージャー	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	①横浜市医師会、横浜市病院協会、横浜市立大学、横浜市(医療局、消防局) ②横浜市医師会、横浜市立大学、横浜市(医療局、消防局)、委託事業者 ③横浜市医師会、横浜市医療局、委託事業者	-	7本部の消防長 (うち3本部は兼任)	①市医師会、看護協会、第二救急病院協議会、救命センター等 ②オンコール医師、看護師、委託事業者等
	頻度	①②ともに年1回 令和元年度②は新型コロナの影響により書面開催	年1回	月2回	年に1回程度	合計年6回程度	①年1回～2回 ②月1回 ③週2回	-	不定期(実績年1回)	①数回/年 ②隔月
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	対応する可能性のある相談員	オペレーター	全看護師	●新規採用者全員 - 導入研修(1回4時間、計11回)-講義・ シミュレーション/実地 - フォローアップ研修(導入研修後6か月、 12か月-計2回)-シミュレーション/実地 ●現任従事者全員 - 定期研修(相談看護師:月1回、 オペレーター:年5回)-講義・録音記録レビ ●現任従事者のうち業務に問題のある者 - 個別研修-録音記録レビ/シミュレーション/実地	入社時・フォローアップ研修等	看護師	相談員・受付員
	実施者	運営業務の委託者が実施	運営業務の委託者が実施	①茨城県のマニュアル、プロコールの講義 ②独自テーマでの勉強会	集合形式	医師直接講義	運営業務の委託者が実施	大阪府消防局及び委託事業者	委託事業者	
	頻度	新規採用時	入社時・3ヶ月後・月1回	①事業開始時 ②毎月	年に2～3回程度	年4回程度	入社時・3ヶ月後・月1回	不定期	・採用時 -1回/2ヶ月以上	

(※)民間コールセンター活用団体以外



＃7119 事業実施に係る基本情報

令和2年4月1日

項目		奈良県	田辺市	鳥取県	広島市	徳島県	山口県	福岡県			
実施主体		奈良県 (福祉医療部医療政策局)	田辺市 (消防本部)	鳥取県 (福祉保健部健康医療局)	広島市 (健康福祉局)	徳島県 (保健福祉部医療政策課広域医療室)	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	福岡県 (保健医療介護部)			
対象エリア		県内全域	田辺市・上富田町	県内全域	<広島県> 広島市、廿日市市、熊野町、呉市、安芸高田市、 坂町、竹原市、江田島市、安芸太田町、大竹市、 府中町、東広島市、海田町、北広島町 <山口県> 岩国市、和木町	県内全域	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(独自事業で実施)	県内全域			
関係団体間の事業の連携の方法		-	-	-	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137万人	約9万人	約56万人	約203万人	約76万人	約121万人	約510万人			
受付時間		24時間 365日	24時間 365日	平 日:19時～翌8時 土 日 祝:8時～翌8時	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	24時間 365日			
相談件数 (年度)	総数	71,089件 (令和元年度)	3,716件 (令和元年度)	1,208件(H31.4～R2.3)	61,861件 (令和元年度)	1,202	7,294件(R1.7.1～R2.3.31)	47,136件 (令和元年度)			
	救急相談	31,357 44.1 %	1,447 (39.0) %	1,039 (86.1) %	18,011 (29.1) %	1,066 (88.7) %	3,673 (50.3) %	36,458 (77.3) %			
	医療機関案内	33,087 46.5 %	681 (18.3) %	155 (12.8) %	31,363 (50.7) %	-	3,097 (42.5) %	別事業として 運用 - %			
	その他	6,645 9.4 %	1,588 (42.7) %	14 (1.1) %	12,487 (20.2) %	136 (11.3) %	524 (7.2) %	10,678 (22.7) %			
開始年月日		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12月1日	令和元年7月1日	平成28年6月			
民間コールセンター委託		-	■	■	-	■	■	-			
人員確保	医師	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	民間事業者に委託	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	民間事業者に委託			
	相談看護師	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	民間事業者に委託			
	受付員/オペレーター	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	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	-			
	その他	監督者は委託	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		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	福岡県内			
認知度(調査実施団体)		43.3%(平成30年 奈良県調査)	データなし	-	-	-	-	-			
利用率		5.21%	4.12%	-	3.00%	-	0.01%	救急相談 0.92%			
コスト(運営費)		120,983千円 (令和2年度予算額)	3,168,000千円 (令和2年度契約額)	1,584千円 (1年分の委託料)	約95,000千円 (令和2年度予算額)	15,000千円	①相談センター業務委託 (契約額16,157千円(税込)) ②通信経費等(予算額 1,333千円)	運営費:約98,000千円(※) (令和元年度実績額)			
費用負担の状況		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	徳島県(1/2) 残り1/2を市町村で人口・財政按分	①協定市町村(15市町) ②山口県	福岡県負担			
体制	医師	体制	常時オンコール体制	常駐	常駐	常時オンコール体制	常駐	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			
	職員人数 <sup>(8)</sup>	相談看護師	29	/	/	約20	/	/	-		
		受付員/オペレーター	12			約10			-		
		その他(監督員等)	2			-			-		
	配置人数 <sup>(8)</sup>	相談看護師	2~3			2~4			-		
		受付員/オペレーター	1			1~2			-		
		その他	2			-			-		
勤務形態 <sup>(8)</sup>	救急相談	変則	2交替			2交替			-	-	変則
	医療機関案内	2交替	2交替			2交替			-	-	別事業
受付の方法		受付員対応	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	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	オペレーター対応	オペレーター	その他			
119番通報の形態		転送なし	専用転送回線	転送回線なし	専用転送	転送回線なし	転送回線なし	転送なし			
使用プロトコル(ベース)		消防庁プロトコル Ver.2	消防庁プロトコル Ver.2	消防庁プロトコル Ver.2	消防庁プロトコル Ver.2	消防庁プロトコル Ver.2	消防庁プロトコル Ver.2	消防庁プロトコル Ver.2			
用	ブース数(設備) <sup>(8)</sup>	救急相談	3	/	/	/	/	6			
		医療機関案内	1					-	-		
	平均処理時間(4度)	取得困難(平均通話時間 4分19秒)	取得困難					通話約6分30秒、後処理7分30秒	算出困難	取得困難	6分
応答率(年度)		取得困難	取得困難	約90%	95.7%	取得困難	-※入電数(転送数)を管理していないため	取得困難			
検証・ 研修体制	検証内容	検証内容	判断困難事例	全相談員(無作為のモニタリング)	鳥取県＃7119の対応音声	夜間の救急患者の受入に関する課題等	相談件数等	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	会議	録音を確認	指導者によるランダムヒアリング	救急医療機関や消防局等との意見交換	会議での意見聴取	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	医師、委託事業者	-	-	救急医療機関、消防、保健所関係者等	山口県救急安心センター事業運営協議会	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	年4回	4半期に1回	月に一人2本	-	年1回	毎月※情報提供	①必要に応じて ②毎月		
検証を実施する 会議体	実施主体	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)	管理者ミーティング (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	徳島県メディカルコントロール協議会	山口県救急安心センター事業検討協議会	福岡県救急電話相談事業運営協議会			
	メンバー	医師、各関係機関	正社員・契約社員他	マネージャーとサブマネージャー	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	救急医療機関、消防、保健所関係者等	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	年1回	1回/月	月2回	年1回	年1回	年1回以上	不定期			
研修体制	対象者	全員	全相談員	対応の可能性がある相談員	受付員・相談員	運営業務受託者が実施	相談業務に従事する相談員	新任相談員			
	実施者	委託事業者	講義形式(産学)他	①鳥取県マニュアル、プロトコルの講義 ②独自のテーマで勉強会	運営業務受託者が実施	運営業務受託者が実施	委託先	委託先による導入研修及びOJT			
	頻度	年間5回(看護師、オペレーター) 年間1回(医師) ※新規採用時には4時間×5回の基礎研修	1~2回/月	①事業開始時 ②毎月	月1回	運営業務受託者が実施	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	必要に応じて			

(※)民間コールセンター活用団体以外