

項目		札幌市	宮城県	茨城県	埼玉県	東京都	横浜市	新潟県	岐阜市	京都府	大阪府
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 (保健医療部医療局)	埼玉県 (保健医療部)	東京都 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 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)	岐阜市 岐阜市消防本部	京都府 救急安心センターきょうと運営協議会 (事務局:京都府健康福祉部医療課)	大阪府 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)	
対象エリア	札幌市(平成25年10月~) 石狩市・新穂津村(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~)	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	岐阜市・瑞穂市・山県市・本巣市・北方町	京都府内全域	府内全域	
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	-	-	-	-	-	-	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衆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。	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条の規定に基づき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を行った。	
エリア人口	約205万人	約230万人	約284万人	約230万人	約1,404万人(令和2年国勢調査)	3,777,491人	約220万人	540,033人	2,578,087人	約881万人	
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 366日	24時間 365日	24時間 365日	毎日 19時~翌8時 (年末年始は24時間)	24時間365日	24時間365日	24時間 365日	
相談件数(年度)	総数	318,198件 (令和3年度)※帰国者・帰船者相談センター分を含む	15,087件	25,521件 (令和3年4月~令和4年3月)	210,841件 (令和3年度)	362,392件 (令和3年中)	262,974件	4,367件 (R3年度)	3,616	36,500	275,447件 (令和3年度)
	救急相談	43,522 (13.7) %	12,099 (重畳計上)	23,293 (91.3) %	92,595 (43.9) %	236,757 (65.3) %	129,867 (49.4) %	-	2,102 (58.1) %	19,255 (68.8) %	134,152件 (48.7) %
	医療機関案内	13,114 (4.1) %	3,652 (重畳計上)	2,228 (8.7) %	118,246 (56.1) %	124,228 (34.3) %	133,107 (50.6) %	-	1,334 (36.8) %	7,931 (28.3) %	112,495件 (40.8) %
	その他	261,562 (82.2) %	501 (重畳計上)	-	-	1,407 (0.4) %	-	-	180 (4.9) %	808 (2.9) %	28,800件 (10.5) %
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	令和3年10月1日~	令和2年10月1日~	平成21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・民間事業者に委託	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:横浜市大附属病院に委託	委託先コールセンター勤務医	コールセンター内常駐及びオンコール	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
	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	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	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	コールセンター内常駐	コールセンター内常駐	民間事業者に委託
	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	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	看護師資格を持たない受付員無し	-
	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	委託先コールセンター社員	業務責任者	監督員として大阪市消防局職員を配置	-	監督員として大阪市消防局職員を配置
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	県外コールセンター	愛知県(名古屋市)	愛知県(名古屋市)	大阪市内	
認知度(調査実施団体)	56.4%(令和2年度調査)	20.8%(H30調査)	24.9%(令和3年度調査)	「#7119」を知っているが4割(44.8%)	51.8(令和3年度調査)	64.1% (令和3年9月30日アンケート)	-	-	事業について「知っている」と回答した割合は、17.3% (令和3年12月7日~12月12日に実施のウェブアンケート調査)	29.4%(令和3年度調査)	
利用率	15.4%	6.6%	0.90%	-	2.58%	6.96%	0.2%	0.67%	-	3.13%	
コスト(運営費)	①(令和3年度決算額)103,350千円(コロナ対応分除く) ②(令和4年度予算額)133,366千円(コロナ対応分除く)	①(令和3年度決算額)18,419千円 ②(令和4年度予算額)18,980千円	①(令和3年度決算額)10,900千円 ②(令和4年度予算額)11,565千円	①223,197千円(令和3年度決算額) ②239,896千円(令和4年度予算額)	①令和3年度決算額 646,676千円 ②令和4年度予算額 673,261千円	279,000千円 指定管理料(令和4年度協定額)	①(令和3年度決算額)7,210,110円 ②(令和4年度予算額)8,477,000円	①(令和3年度決算額)5,150,359円 ②(令和4年度予算額)59,552,854円	①(令和3年度決算額)45,928,730円 ②(令和4年度予算額)59,552,854円	①(令和3年度決算額)252,280千円 ②(令和4年度予算額)264,686千円	
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)	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)	関係市町村の人口按分による	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	
医師	体制	常時オンコール体制	オンコール	オンコール	常時オンコール体制	医師常駐体制	下記時間以外はオンコール体制	医師常駐体制	常駐	常駐	
	出務時間	-	相談受付時間	24時間	-	毎日18時~22時	24時間	24時間	24時間365日	24時間	
	相談看護師	21	141名	-	60	約50名	-	約45名	-	約40	
	受付員/オペレーター	11	65名	-	48	約45名	-	約45名	-	約40	
配置人数(※)	その他(監督員等)	6(監督員)	-	-	17(東京消防庁職員)	4名(管理グループ 事務員)	-	-	-	10	
	相談看護師	2~3	24名	-	10	2~14	-	2~14	-	2~16	
	受付員/オペレーター	1~3	0名	-	8	1~18	-	1~18	-	-	
	その他	1(監督員)	0名	-	3(監督員)	1~6(日中~深夜帯のみ)	-	-	-	1~2(監督員)	
勤務形態(※)	救急相談	2交替	24名(救急相談兼任)	-	2交替	変則	-	変則	-	変則	
	医療機関案内	2交替	-	-	2交替	変則	-	-	-	-	
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	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	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	オペレーター対応・音声ガイダンス併用	
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	専用転送回線	専用転送回線	専用転送回線	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 (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 Ver.3	消防庁プロトコル	救急医療に関わ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 Ver.3	その他	消防庁プロトコル Ver.3	
ブース数(設備)	救急相談	3	250	-	15	17	-	-	-	16(全ブース:救急相談医療機関案内)	
	医療機関案内	3	250(救急相談兼任)	-	-	18	-	-	-	-	
平均処理時間(年度)	算出不能	6分26秒(平均相談時間)	-	-	平均値 10分38秒 中央値 10分08秒	360秒(緊急度判定を実行した事例・中央値)	-	取得困難	6.9分	平均値:3分56秒(令和3年度)	
応答率(年度)	92.0%(令和3年度)	約60%	59.1%(令和3年度) ※#8000と共用	-	95.5%(令和3年)	96.3%	-	取得困難	79.6%	取得困難	
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	-	-	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	苦情等の事案(住民・保健所・医療機関など)	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
	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	-	-	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	録音された音声記録等を確認する。	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
	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	-	-	消防本部職員と委託先コールセンター責任者	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
	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	-	-	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	事案発生ごと	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プロトコル専門委員会	おとな救急電話相談運営検討会議	-	救急電話相談事業運営協議会	運営協議会・実務委員会	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	-	岐阜市救急業務対策協議会	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
	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	-	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	-	・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 ・学識経験を有する者 ・公募に応じた者 ・上記以外で市長が適当と認める者	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本所の消防長 (うち3本所は常任)
	頻度	①②ともに年1回 令和3年度①は新型コロナの影響により当面開催	年1回 ※R3はコロナウイルス感染拡大のため開催せず。	-	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1回	-	年1回	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)
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	オペレーター	オペレーター	全看護師	-	入社時・フォローアップ研修等	オペレーター(看護師)	-	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	運営業務の受託者が実施	集合形式	医師直接講義	-	運営業務の受託者が実施	-	-	大阪府消防局及び受託事業者
	頻度	新規採用時	入社時・3ヶ月後・月1回	採用時、採用から一定期間経過後、年2回	年に2~3回程度	年4回程度	-	入社時・3ヶ月後・月1回	-	-	運営業務の受託者により、新規採用時とOJTIにより随時実施

(※)民間コールセンター活用団体以外

項目		神戸市	奈良県	田辺市	鳥取県	広島市	山口県	徳島県	福岡県
実施主体		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室)	福岡県 (保健医療介護部)
対象エリア		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、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、三次市 <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(独自事業で実施)	県内全域	県内全域
関係団体間の事業の連携の方法		両市間の協定	-	-	-	地方自治法第252条の2第1項の規定に基づき、 広島市と連携市町村との連携協約	-	-	-
エリア人口		約160万人	約133万人	86,017人(令和4年3月末現在)	約55万人	約215万人	約118万人	約71万人	約510万人
受付時間		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	104,632 (令和3年度)	61,735件 (令和3年度)	2,394件 (令和3年度)	1,231件(R3.4～R4.3)	50,712件 (令和3年度)	8,687件(R3.4.1～R4.3.31)	2,647	52,248件 (令和3年度)
	救急相談	25,611 (24.5) %	23,816 38.6 %	903 37.7 %	1,009 (82.0) %	16,676 (32.9) %	5,307 (61.0) %	1,891 (63.9) %	41,104 (78.7) %
	医療機関案内	54,652 (52.2) %	31,294 50.7 %	374 15.6 %	181 (14.7) %	25,686 (50.6) %	2,870 (33.0) %	344 (11.6) %	別事業として運用
	その他	24,369 (23.3) %	6,625 10.7 %	1,117 46.7 %	41 (3.3) %	8,350 (16.5) %	510 (6.0) %	725 (24.5) %	11,144 (21.3) %
開始年月日		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1日	令和元年12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	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	民間事業者に委託
	相談看護師	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	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	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	-
	その他	調整員として市職員を配置	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		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	福岡県内
認知度(調査実施団体)		3年度未実施	42.2%(令和3年 奈良県調査)	40.2%(令和2年)(田辺市)	-	-	32.4%(山口県)※R3	31.1%(徳島県)※R2.9	-
利用率		6.53%	4.56%	-	-	2.24%	-	0.37%	1.02%
コスト(運営費)		①(令和3年度決算額) 98,383千円 ②(令和4年度予算額) 102,344千円	①(令和3年度決算額) 120,866千円 ②(令和4年度予算額) 129,168千円	①(令和3年度決算額) 3,168,000千円 ②(令和4年度予算額) 3,168,000千円	①(令和3年度決算額) 1,584千円 ②(令和4年度予算額) 1,386千円	①(令和3年度決算額) 約95,000千円 ②(令和4年度予算額) 約95,000千円	①(令和3年度決算額) 18,543千円 ②(令和4年度予算額) 24,856千円	①(令和3年度決算額)4,962千円 ②(令和4年度予算額) 7,865千円	①(令和3年度実績額)約95,000千円 ②(令和4年度予算額)約96,000千円
費用負担の状況		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	福岡県負担
医師	体制	常時オンコール体制	常時オンコール体制	常駐	常駐	常時オンコール体制	医師常駐体制	常駐	常時オンコール体制
	出務時間	-	-	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間
	相談看護師	28	30	/	/	13	/	/	-
	受付員/オペレーター	12	7			13			別事業として運用
	その他(監督員等)	3	3			4			-
	相談看護師	2~4	2~3			2~4			2~4
受付員/オペレーター	1~3	1	1~3			別事業			
その他	1~2	3	1			-			
勤務形態	救急相談	2交替	変則	/	/	2交替	/	/	変則
	医療機関案内	2交替	変則			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	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	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	オペレーター対応	その他
119番通報の形態		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	転送回線なし
使用プロトコル(ベース)		消防庁プロトコル Ver2 (令和3年度中にVer3へ改訂予定)	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.2	消防庁プロトコルVer.3
ブース数(設備)	救急相談	合計7	4	/	/	6	/	/	6
	医療機関案内		2						別事業
平均処理時間(年度)		3.37	取得困難(平均通話時間 4分58秒)	取得困難	-	4分29秒(3年度平均相談時間)	5.0分	6分19秒	5分43秒
応答率(年度)		98.5%(令和3年度)	取得困難	取得困難	-	96.1%	-※入電数(転送数)を管理していないため	取得困難	取得困難
検証体制	検証内容	委託事業者からの定例報告 (※問題のある事例(利用者意見、取巻の恐れ)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	医療機関からのフィードバックの方法や事業評価のための指標に関する課題等	相談件数、相談内容、相談地域	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	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)	会議	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	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連絡調整会議出席者 ②事務局、委託事業者	医師、委託事業者	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	救急医療機関、消防、保健所関係者等	①救命救急センター、地域代表消防、県担当 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	①四半期 ②毎月(月毎に報告)	年4回	4半期に1回	年1回	-	毎月※情報提供	年1回	①必要に応じて ②毎月(令和3年度は新型コロナ ウイルス感染症の影響により未実施)
検証を実施する 会議体	実施主体	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	福岡県救急電話相談事業運営協議会
	メンバー	オンコール医師、看護師、委託事業者等	医師、各関係機関	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	救命救急センター、地域代表消防、県担当局、メ ディカルセンター、医師会等
	頻度	四半期	年1回	1回/月	-	年1回	年1回以上	年1回	不定期
研修体制	対象者	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	新任相談員
	実施者	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	委託先による導入研修及びOJT
	頻度	・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・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	必要に応じて

(※)民間コールセンター活用団体以外