

項目		札幌市	宮城県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	埼玉県	千葉県	東京都	横浜市
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)	山形県 (健康福祉部医療政策課)	福島県 (保健福祉部)	茨城県 (保健医療部医療局)	栃木県 (保健福祉部医療政策課)	埼玉県 (保健医療部)	千葉県 (健康福祉部)	救急相談センター運営協議会 (都医師会、都保健医療局、 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)	
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	県内全域	県内全域	県内全域	都内全域(島しよを除く)	横浜市	
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。 ・県内消防団、県内消防本部、県内保健所に毎月の相談実績を共有。	-	-	-	-	-	-	
エリア人口	約207万人	約230万人	約107万人	約183万人	約287万人	約193万人	約734万人	約628万人	約1,402万人	約378万人	
受付時間	24時間 365日	平日：19時～翌8時 土曜：14時～翌8時 日・祝日：8時～翌8時(24時間)	毎日18時～翌8時	24時間 365日	24時間 365日	平日：16時～翌10時 土・日・祝：10時～翌10時	24時間 365日	月～土：18時～翌8時まで 日・祝日：9時～翌8時まで	24時間 365日	24時間 365日	
相談件数 (令和5年度)	総数	121,127件 (令和5年度)	23,075件 (令和5年度)	令和6年度から開始のため実績なし	15,916件 (令和5年度)	63,091件 (令和5年度)	令和6年度から開始のため実績なし	248,041件 (令和5年度)	19,462件 (令和5年度)	467,267件 (令和5年中)	338,426件 (令和5年度)
	救急相談	42,085 (34.1) %	18,326 (重積計上) - %	- - %	振り分け不可 - %	59,285 (94.0) %	- - %	131,289 (52.9) %	11,105 (57.1) %	303,102 (64.9) %	162,553 (48.0) %
	医療機関案内	43,388 (35.2) %	5,511 (重積計上) - %	- - %	振り分け不可 - %	3,806 (6.0) %	- - %	116,752 (47.1) %	7,699 (39.6) %	161,460 (34.5) %	175,873 (52.0) %
	その他	35,654 (30.7) %	689 (重積計上) - %	- - %	振り分け不可 - %	- - %	- - %	- - %	658 (3.3) %	2,705 (0.6) %	- - %
開始年月日	平成25年10月	平成29年10月	令和6年4月	令和5年4月	平成30年10月	令和6年4月	平成29年10月	令和5年11月	平成28年1月	平成28年1月	
民間コールセンター委託	■	■	■	■	■	■	■	■	-	■	
人員確保	医師	大学病院に委託 (救急当直医がオンコール対応)	委託先コールセンター勤務医	委託先コールセンターで確保	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	・県医師会医師 ・医療機関に委託	民間事業者に委託	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
	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	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	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
	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	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	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
	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
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	県外コールセンター	県外コールセンター	埼玉県内	県外コールセンター	東京都内	横浜市内	
認知度(調査実施団体)	59.1%(令和4年調査)	約29.4%(令和5年県民意識調査)	未調査	未調査	20.6%(令和5年度調査)	未調査	78.0%(令和4年度調査)	未調査	70.3%(令和5年度調査)	69.1%(令和6年2月ヨコハマアンケート調査)	
利用率	5.8%	1.0%	開始直後のため実績なし	0.8%	2.2%	開始直後のため実績なし	3.3%	0.74%	3.3%	8.95%	
コスト(運営費)	① 令和5年度決算額 151,180(千円)	① 令和5年度決算額 19,248(千円)	① 令和6年度から開始のため、令和5年度実績なし	① 令和5年度決算額 27,621(千円)	① 令和5年度決算額 11,644(千円)	① 令和6年度から開始のため、令和5年度実績なし	① 令和5年度決算額 240,362(千円)	① 令和5年度決算額 47,655(千円)	① 令和5年度決算額 700,333(千円)	① 令和5年度決算額 268,443(千円)	
	② 令和6年度予算額 176,210(千円)	② 令和6年度予算額 40,598(千円)	② 令和6年度予算額 5,119(千円)	② 令和6年度予算額 52,000(千円)	② 令和6年度予算額 13,037(千円)	② 令和6年度予算額 15,294(千円)	② 令和6年度予算額 430,171(千円)	② 令和6年度予算額 48,000(千円)	② 令和6年度予算額 903,907(千円)	② 令和6年度予算額 174,856(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)	山形県負担	福島県1/2、福島県内市町村1/2	茨城県負担	栃木県負担	埼玉県負担	千葉県負担	東京消防庁負担	横浜市負担	
体制	医師	オンコール体制	オンコール体制	常時オンコール体制	常時オンコール体制	常時オンコール体制	常時オンコール体制	常時オンコール体制	常時オンコール体制	医師常駐体制	常時オンコール体制
	出務時間	24時間	相談受付時間	相談受付時間	24時間	24時間	相談受付時間	24時間	相談受付時間	24時間	24時間
	職員人数 <sup>(※)</sup>	相談看護師 受付員/オペレーター その他(監督員等)	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	60+α 18 17(東京消防庁職員)	65名在籍 45名在籍 5名(管理グループ)
	配置人数 <sup>(※)</sup>	相談看護師 受付員/オペレーター その他	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	10+α 3 3(監督員)	2~16 1~19 1~4
勤務形態 <sup>(※)</sup>	救急相談 医療機関案内	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	2交代 2交代	変則 変則	
運用	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	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	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	転送回線なし	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
	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.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.3	救急医療に關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
	ブース数(設備) <sup>(※)</sup>	救急相談 医療機関案内	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	22	17 18
	平均処理時間(年度)	5分12秒	6分	開始直後のため実績なし	-	-	開始直後のため実績なし	-	7分24秒	平均値 11分17秒 中央値 10分25秒	5分27秒(緊急度判定を実施した事例・中央値)
応答率(年度)	89.7%	63.6%	開始直後のため実績なし	85.3%	76.5%(令和5年度)	開始直後のため実績なし	-	-	80.0%(令和5年)	96.2%	
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	相談業務の振り返り(委託業者)	-	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)	利用者からの個別意見、応答状況の確認	全救急相談	①毎週定期的にデータ報告、課題の共有 ②困難事例は個別検証	
		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 例により検証	会議での意見聴取	事例検証会議(委託業者)	-	①実施主体への定例報告 ②委託事業者の個別など	応答データの集計・確認	医師・看護師	実務者定例会及び個別に検証	
		メンバー	医療政策課職員および下記会議体メンバー	-	委託業者(現場相談員含む)	-	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	受託事業者の相談員等	医師・看護師	-	
	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	委託業者	-	受託事業者のSV会議	-	救急電話相談事業運営協議会	チームミーティング	運営協議会・実務委員会	実務者定例会
検証を実施する会議体	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	委託業者(現場相談員含む)	-	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	受託事業者の相談員等	救急専門医、東京都医師会、東京都保健医療局、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	
	頻度	①年1回 ②年1回程度(令和5年度は2回開催(うち、1回は書面開催))	年1回	月1回	-	定例月1回、事例により都度	-	年に1回程度	合計年6回程度	月2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	委託業者現場相談員	委託業者の判断による	オペレーター	窓口担当者	オペレーター	受託事業者の相談員	全看護師	
	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	委託業者	委託業者により実施	運営業務の委託事業者が実施	業務管理者・研修担当者(いずれも社内看護師)	オンライン形式	受託事業者により実施	医師直接講義	
	頻度	新規採用時、現任研修	入社時・1ヶ月・月1回	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	委託業者の判断による	年に2~3回程度	月1回程度	年4回程度	

(※)民間コールセンター活用団体以外



項目		新潟県	富山県	山梨県	長野県	岐阜県	名古屋市	京都府	大阪府	神戸市	奈良県	
実施主体		新潟県 (福祉保健部)	富山県 (消防課、医療課)	山梨県 (防災局 消防保安課)	長野県 (健康福祉部)	岐阜県 (医療整備課)	名古屋市 (健康福祉局、消防局)	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)	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 (健康局地域医療課)	奈良県 (福祉医療部医療政策局)	
対象エリア		県内全域	県内全域	県内全域	県内全域	県内全域	名古屋市	京都府内全域	府内全域	神戸市 芦屋市(平成31年4月~) 姫路市(令和6年1月~)	県内全域	
関係団体間の事業の連携の方法		-	-	-	一部県内広域連合及び消防本部(局)に毎月の相談実績を共有	県医師会、県病院協会及び県内消防本部の代表者を委員とした救急安心センター事業(#7119)導入協議会にて協議し、情報共有を行った。	#7119入電後、ガイドランスで①救急電話相談、②医療機関案内に振り分け、③医療機関案内については、愛知県救急医療情報センターが実施する	時年度は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、大阪府と構成する市町村がそれぞれ応援協定を締結	三市間の協定	-	
エリア人口		約220万人	約103万人	約81万人	約205万人	約198万人	約233万人	約258万人	約884万人	約215万人	約132万人	
受付時間		毎日 18時~翌8時 (春の大型連休、年末年始は24時間)	平日 19時から翌朝9時まで 土曜 13時から翌朝9時まで 日・祝日 9時から翌朝9時まで	24時間 365日	平日:19時~翌8時 土・日・祝日:年末年始: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	24時間 365日	24時間 365日	
相談件数 (令和5年度)	総数	9,782件 (令和5年度)	令和6年度から開始のため実績なし	9,047件 (令和5年度)	5,187件 (令和5年度)	18,169件(令和5年度) (令和5年4月~令和5年9月) 岐阜市含む5市町: 6,080件 (令和5年10月~令和6年3月)県全域:12,089件	令和6年度から開始のため実績なし	49,804件 (令和5年度)	332,066件 (令和5年度)	120,277件 (令和5年度) ※自動音声ガイダンスにより 対象外入電対策を実施(R4.11~)	81,805件 (令和5年度)	
	救急相談	9,285 (94.9) %	-	3,973 (43.9) %	-	11,644 (64.1) %	-	35,881 (72.0) %	180,632 (54.4) %	40,467 (33.6) %	33,418 (40.9) %	
	医療機関案内	-	-	4,335 (47.9) %	-	5,991 (33.0) %	-	13,030 (26.2) %	116,926 (35.2) %	63,008 (52.4) %	39,248 (48.0) %	
	その他	497 (5.1) %	-	739 (8.2) %	-	534 (2.9) %	-	893 (1.8) %	34,508 (10.4) %	16,802 (14.0) %	9,139 (11.1) %	
開始年月日		平成29年12月	令和6年5月	令和5年10月	令和5年10月	令和5年10月	令和6年7月	令和2年10月	平成21年10月	平成29年10月	平成21年10月	
民間コールセンター委託		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
人員確保	医師	委託先コールセンター勤務医	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	コールセンター内常駐	委託先コールセンターで確保(常時オンコール)	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	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	
	相談看護師	委託先コールセンターで確保	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	コールセンター内常駐	委託先コールセンターで確保	コールセンター内常駐	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	
	受付員/オペレーター	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	-	監督員として大阪府消防局職員を配置	-	民間事業者に委託	
	その他	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	-	監督員として大阪府消防局職員を配置	-	民間事業者に委託	
コールセンター設置地域		県外コールセンター	県外コールセンター	県内・県外	県外コールセンター	愛知県(名古屋市)	県外コールセンター	愛知県(名古屋市)	大阪市内	神戸市内	奈良県内	
認知度(調査実施団体)		未調査	未調査	未調査	未調査	未調査	未調査	26.6%(令和5年度調査)	38.9%(令和5年度調査)	74.7%(令和6年度調査)	42.2%(令和3年度奈良県調査)	
利用率		0.44%	開始直後のため実績なし	1.11%	0.50%	1.22%	開始直後のため実績なし	1.93%	3.76%	7.25%(神戸市・芦屋市のみで計算)	6.20%	
コスト(運営費)		① R5年度決算額 4,204(千円) ② R6年度予算額 10,333(千円)	① 令和6年度から開始のため、令和6年度実績なし ② 令和6年度予算額 8,250(千円)(電話相談委託料)	① 令和5年度決算額 12,063(千円) ② 令和6年度予算額 46,528(千円)	① 令和5年度決算額 4,791(千円) ② 令和6年度予算額 12,731(千円)	① 令和5年度決算額 39,293(千円) ② 令和6年度予算額 54,031(千円)	① 令和6年度から開始のため、令和6年度実績なし ② 令和6年度予算額 127,000(千円)	① 令和5年度決算額 50,537(千円) ② 令和6年度予算額 17,735(千円)	① 令和5年度決算額 265,834(千円) ② 令和6年度予算額 266,985(千円)	① 令和5年度決算額 120,249(千円) ② 令和6年度予算額 124,110(千円)	① 令和5年度決算額 128,295(千円) ② 令和6年度予算額 128,758(千円)	
費用負担の状況		新潟県(2/3)・新潟市(1/3)	(県)1/2・(15市町村)1/2	山梨県(1/2) 残り1/2を各市町村で人口按分	長野県負担	県1/2、市町村1/2(人口按分による)	名古屋市負担	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	三市の人口按分	奈良県負担	
体制	医師	体制	医師常駐体制	常駐1名以上または同等の体制(オンコール体制も可)	常駐・オンコール体制併用	常時オンコール体制	医師常駐体制	常時オンコール体制	医師常駐体制	常時オンコール体制	常時オンコール体制	
	出務時間	24時間	相談受付時間	平日17:30~21:00(常駐)	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24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)	- なし なし	39名 なし なし	- なし なし	- なし なし	- なし なし	- なし なし	- なし なし	- なし なし	- なし なし	42 5 3
	配置人数(※)	相談看護師 受付員/オペレーター その他	- なし なし	常駐1名以上または同等の体制 なし なし	- なし なし	- なし なし	- なし なし	全日9~17時は3名以上、17時~22時は4名以上、差配以外は2名以上	- なし なし	2~16 1~2(監督員)	- なし なし	2~4 1 3
勤務形態(※)	救急相談 医療機関案内	- 3交代	3交代	- 3交代	- 3交代	- 3交代	- 3交代	- 3交代	変則 変則	- 変則	変則 変則	
受付の方法		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	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	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・オペレーター対応併用	オペレーター対応	オペレーター対応	愛知県救急医療情報センターに転送	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	
119番通報の形態		転送回線なし	転送回線なし	転送回線なし	転送回線なし	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(神戸のみ)	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	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.3	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 医療機関案内	- 2ブース(2回線のため)	- 2ブース(2回線のため)	- 2ブース(2回線のため)	- 2ブース(2回線のため)	- 2ブース(2回線のため)	- 2ブース(2回線のため)	16(全ブース:救急相談兼医療機関案内)	-	6(兼任) 6(兼任)	
平均処理時間(年度)		7分	開始直後のため実績なし	4分25秒	-	取得困難	開始直後のため実績なし	7.1分	平均値:4分30秒(令和5年度)	平均対応時間 医療機関案内(3分01秒)、医療相談(8分01秒)	4分37秒	
応答率(年度)		78.0%	開始直後のため実績なし	96.7%	83.0%	岐阜県 62.2%	開始直後のため実績なし	89.7%	72.4%	97.3%(令和5年度)	87.2%	
検証・研修体制	検証内容	対応に困難が生じた案件	-	①個別意見 ②重大事案(相談者が不利益を被る事案)	-	苦情等の事案(住民・保健所・医療機関など)	①事業効果に関する検証 ②組織・体制に関する検証 ③その他	相談実績、導入効果、プロコル等について	①統計データ検証及び対応要領の個別検証 ②判定プロコルの検証	委託事業者からの定期報告 (※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	
	検証方法	電話・Web会議での意見聴取	-	会議での意見聴取	-	録音された音声記録を確認する。	各種データ分析	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	
	メンバー	委託業者、県	-	委託事業者・県	-	県担当職員と委託先コールセンター責任者	健康福祉局 消防局 委託事業者	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消防局職員および委託事業者職員 ②医師・看護師等受検職員、消防局職員	①連絡調整会議出席者 ②事務局、委託事業者	医師、県担当者、委託事業者(看護師、監督、管理者) 消防	
	頻度	随時	-	不定期	-	事案発生ごと	毎月1回	毎月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)	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
実施主体		-	-	実務者会議	-	-	-	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	
検証を実施する会議体		-	-	県、委託事業者(業務責任者・相談看護師代表者)	-	今後検討予定	-	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本は兼任)	オンコール医師、医師、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)	
頻度		-	-	不定期	-	-	-	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	
対象者		オペレーター	相談員	相談員(看護師)	オペレーター	看護師	全看護師	-	看護師	相談員・受付員	全員	
実施者		運営業務の委託者が実施	委託先事業者	委託事業者	運営業務の委託者が実施	委託者・外部業者	委託事業者により実施	-	大阪府消防局及び委託事業者	委託事業者	委託事業者	
頻度		入社時、以降随時	平均100時間の基礎研修を通じ、相談員としての心構えと基礎的な技術を習得。 基礎研修100時間(初期研修:40時間、実践研修:60時間) 初期研修では、個人情報保護・電話相談の特色・接遇マナーなどを学ぶ。 実践研修では、各団体の受付マニュアル学習・病院情報検索案内の実践などを学ぶ。	月1回以上	入社時、以降随時	年2回以上	新規採用時、以降随時実施	-	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	

(※)民間コールセンター活用団体以外



項目		田辺市	鳥取県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	熊本県	
実施主体		田辺市 (消防本部)	鳥取県 (福祉保健部・危機管理局)	広島県 (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)	香川県 (香川県健康福祉部)	愛媛県 (消防防災安全課)	高知県 (危機管理部消防政策課)	福岡県 (保健医療介護部)	熊本県 (健康福祉部)	
対象エリア		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、三原市、尾道市、府中市、福山市、世羅町、神石高原町 <山口県> 岩国市、和木町 <岡山県> 笠岡市、井原市	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	県内全域	高知県内全域	県内全域	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条第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及び各市町と覚書を締結	-	-	-	-	-	-	負担金について、県と熊本市の間で覚書を締結している。また、事業実績について、熊本市と関係課に毎月共有している。	
エリア人口		約9万人	約55万人	約298万人	約116万人	約72万人	約95万人	約133万人	約69万人	約514万人	約174万人	
受付時間		24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	平日・土曜日:18時～翌8時 日曜日・祝日・年末年始:24時間	全日:19時～翌8時	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	19時～翌8時 365日	
相談件数 (令和5年度)	総数	4,053件 (令和5年度)	2,573件 (令和5年度)	78,816件 (令和5年度)	18,396件 (令和5年度)	6,089件 (令和5年度)	令和6年度から開始のため実績なし	13,376件 (令和5年度)	14,359件 (令和5年度)	68,483件 (令和5年度)	令和6年度から開始のため実績なし	
	救急相談	2,294 (56.6) %	1,774 (68.9) %	23,389 (29.7) %	14,272 (77.6) %	3,816 (重積計上) - %	- - %	9,031 (67.5) %	8,329 (58.0) %	50,331 (73.5) %	- - %	
	医療機関案内	798 (19.7) %	324 (12.6) %	43,115 (54.7) %	904 (4.9) %	1,610 (重積計上) - %	- - %	406 (3.0) %	1,903 (13.3) %	参考 93,399 - %	別事業として運用 - - %	
	その他	961 (23.7) %	475 (18.5) %	12,312 (15.6) %	3,220 (17.5) %	2,273 (重積計上) - %	- - %	3,939 (29.5) %	4,127 (28.7) %	18,152 (26.5) %	- - %	
開始年月日	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6年4月	令和6年7月	令和4年8月	平成28年6月	令和6年5月		
民間コールセンター委託	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
人員確保	医師	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で確保	委託先コールセンター勤務医	委託先コールセンターで確保	常駐医師又はオンコール医師 常時1名	委託先コールセンター勤務医	民間事業者に委託	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	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	看護師資格を有する者 常時2名以上	委託先コールセンターで確保	民間事業者に委託	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	委託先コールセンターで確保	業務責任者 1人	-	-	-	
	その他	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	委託先コールセンターで確保	-	-	-	-	
コールセンター設置地域	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	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	福岡県内	東京都	
認知度(調査実施団体)	51.0%(令和5年度田辺市調査)	未調査	34.6%(令和4年度調査)	32.4%(令和3年山口県調査)	31.1%(徳島県調査)※R2.9	未調査	34.8%(R6年度県政課題調査)※調査数400人	未調査	56.1%(令和5年度県政モニター調査)	未調査		
利用率	4.50%	0.47%	3.67%	1.59%	0.85%	開始直後のため実績なし	1.34%	2.08%	1.33%	開始直後のため実績なし		
コスト(運営費)	① 令和5年度決算額 3,168(千円)	① 令和5年度決算額 1,386(千円)	① 令和5年度決算額 114,000(千円)	① 令和5年度決算額 12,924(千円)	① 令和5年度決算額 3,818(千円)	① 令和6年度から開始のため、令和5年度実績なし	① 令和5年度決算額 10,106(千円)	① 令和5年度決算額 22,000(千円)	① 令和5年度決算額 95,000(千円)	① 令和6年度から開始のため、令和5年度実績なし		
	② 令和6年度予算額 3,168(千円)	② 令和6年度予算額 6,600(千円)	② 令和6年度予算額 112,000(千円)	② 令和6年度予算額 36,053(千円)	② 令和6年度予算額 15,731(千円)	② 令和6年度予算額 7,348(千円)	② 令和6年度予算額 35,850(千円)	② 令和6年度予算額 25,065(千円)	② 令和6年度予算額 96,000(千円)	② 令和6年度予算額 6,870(千円) (委託料:5,775(千円)、通送料:1,095(千円))		
費用負担の状況	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	広島市広域都市圏と連携地域で人口按分 広島広域都市圏分・広島市別、3割を他市町村で人口按分 連携地域分・福山市別、3割を他市町村で人口按分	①協定市町(15市町) 相談センター業務委託 ②山口県 通信経費等	徳島県(1/2) 残り1/2を市町村で人口・財政按分	香川県負担	県と市町で1/2ずつ 市町はR2国勢調査の人口で按分	高知県(1/2) 残り1/2を全市町村で按分	福岡県負担	熊本県・熊本市=6:4		
体制	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	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	常時オンコール体制	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	24時間	24時間	相談受付時間	
	職員人数 <sup>(8)</sup>	相談看護師	-	-	23	-	-	-	-	-	24	-
		受付員/オペレーター	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
		その他(監督員等)	-	-	2	-	-	-	-	-	管理者1名	-
	配置人数 <sup>(8)</sup>	相談看護師	-	-	2~4	-	-	-	-	-	日勤:2~4名、準夜0~1名、夜勤2~3名	-
		受付員/オペレーター	-	-	1~3	-	-	-	-	-	-	-
		その他	-	-	1	-	-	-	-	-	管理者1名(平日日勤のみ)	-
勤務形態 <sup>(8)</sup>	救急相談	-	-	2交替	-	-	-	-	-	2交代制+準夜勤	-	
	医療機関案内	-	-	2交代	-	-	-	-	-	-	-	
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	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		
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	その他	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	専用転送回線	転送回線なし	転送回線なし	転送回線なし	転送回線なし(専用では無いが転送有り)	専用転送回線	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 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.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		
ブース数(設備) <sup>(8)</sup>	救急相談	-	-	8	-	-	-	-	-	8	-	
	医療機関案内	-	-	-	-	-	-	-	-	7(別事業として運用)	-	
平均処理時間(年度)	取得困難	-	4分41秒(5年度平均相談時間)	約11分	6分50秒	開始直後のため実績なし	12分00秒	5分47秒	5分21秒	開始直後のため実績なし		
応答率(年度)	取得困難	-	96.6%	- ※入電数(転送数)を管理していないため	80.0%	開始直後のため実績なし	84.2%	81.2%	83.7%	開始直後のため実績なし		
検証・研修体制	検証内容	検証内容	全相談員(無作為のモニタリング)	受注者からの定例報告 ※特異事例は随時報告	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、課題事例	事例検討等	相談件数、対応困難事例	①事業の実施体制や内容、判定プロトコルの検討 ②借別の症例	-
		検証方法	録音を確認	発注者による検証 ※委託事業者から定型的様式による報告あり	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	受託事業者の報告を基に協議	会議	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	モニタリング担当者(管理者含む)	医療政策課職員	-	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	医療を提供する立場にある者、医療サービスを受ける立場にある者、学識経験者	愛媛県メディカルコントロール協議会委員	救急医療機関、消防、県	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	4半期に1回	毎月	-	毎月※情報提供	年1回	年1回	年1回	年1回	年1回	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	ナースミーティング (委託事業者が実施)	鳥取県救急搬送高度化推進協議会	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	救急電話相談事業の協議会	愛媛県メディカルコントロール協議会	高知県の救急医療電話(#7119)運用ワーキング	福岡県救急電話相談事業運営協議会	-	
	メンバー	正社員・契約社員他	医師、看護師、救急救命士ほか	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(保健福祉部の部署)、消防、県(消防保安課、医療政策課) ※オペレーターとして委託業者	救急医療機関、消防、保健所関係者等	医療を提供する立場にある者、医療サービスを受ける立場にある者、学識経験者	県医師会 救急医療機関 消防機関	救急医療機関、消防、県	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	1回/月	不定期	年1回	年1回以上	年1回	年1回	年1回	年1回	不定期	-	
研修体制	対象者	全相談員	相談員	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	全相談員	オペレーター	相談員	相談員看護師	-	
	実施者	講義形式(座学他)	運営業務の委託先	運営業務受託者が実施	委託先	運営業務受託者が実施	運営業務の受託者が実施、講義形式・座学他	弊社社員	委託事業者	福岡県メディカルセンター(委託先)	-	
	頻度	1~2回/月	入社時、フォローアップ研修時	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	1~2回/月	月1回(1時間)	・採用時 ・随時に必要に応じて	年1回	初期研修100時間 実施研修100時間 通称研修1回/年 縦断対応センター(外部委託事業者独自の社内施策)実施1か月/年 最新医学知識会得のため定期的に勉強会を開催 約10回/年 事例検討会 1回/年	

(※)民間コールセンター活用団体以外