

#7119 事業実施に係る基本情報

項 目			札幌市	青森県	岩手県	宮城県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	埼玉県	千葉県	
実施主体			札幌市 (札幌市保健福祉局)	青森県 (青森県庁危機管理局消防保安課)	岩手県 (保健福祉部医療政策室)	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)	
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～) 東山町(平成27年度～) 当別町(平成30年度～) 南幌町(令和2年度～) 虻田村(令和5年度～) 北広島市(令和6年11月～)	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	県内全域		
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	青森県単独	・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。	-	-	・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。	-	-	-	-	
エリア人口			約213万人	約115万人	約113万人	約230万人	約100万人	約183万人	約287万人	約187万人	約733万人	約628万人	
受付時間			24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	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:午後18時～翌8時まで 日・祝日:9時～翌8時まで	
外国語対応			21か国語(英語、中国語(北京語)、韓国語、ベトナム語、タイ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、タガログ語、インドネシア語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、マレー語、ミャンマー語、ウクライナ語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、ベンガル語)	未対応	未対応	未対応	未対応	未対応	英語、中国語(北京語)、韓国語、ベトナム語、タイ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、タガログ語、インドネシア語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、マレー語、ミャンマー語、ウクライナ語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、ベンガル語	英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・タガログ語・ネパール語・タイ語	未対応	未対応	
基 礎 情 報	相談件数 (年度)	入電総数－①	138,410件 (令和6年度)	11,318件 (令和6年8月～令和7年7月:1年間)	開始直後のため実績なし	37,523件 (令和6年度)	5,777件 (令和6年度)	25,325件 (令和6年度)	150,955件 (令和6年度) ※＃7119と＃8000を区別していない総数	25,490件 (令和6年度)	367,846件 (令和6年度)	未集計	
		1のうち、応答できた件数－②	113,692件 (令和6年度)	10,026件 (令和6年8月～令和7年7月:1年間)	開始直後のため実績なし	31,056件 (令和6年度)	4,230件 (令和6年度)	23,367件 (令和6年度)	137,861件(うち＃7119は71,588件) (令和6年度)	21,018件 (令和6年度)	329,650件 (令和6年度)	47,858件 (令和6年度)	
		② 内 訳	救急相談	39,353 (34.6) %	-	-	24,620 (79.3) %	-	14,231 (61.0) %	68,708 (96.0) %	13,869 (66.0) %	177,827 (53.9) %	46,867 (97.9) %
				医療機関案内	52,650 (46.3) %	-	1,300 (4.2) %	4,102 (97.0) %	5,497 (24.0) %	2,880 (4.0) %	5,738 (27.3) %	151,823 (46.1) %	-
			その他	21,689 (19.1) %	1,972 (19.7) %	5,136 (16.5) %	128 (3.0) %	3,639 (15.0) %	-	1,411 (6.7) %	-	991 (2.1) %	
開始年月日			平成25年10月	令和6年8月	令和7年4月	平成29年10月	令和6年4月	令和6年4月	平成30年10月	令和6年4月	平成29年10月	令和6年11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)	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	
	相談員 看護師・救急救命士		委託先コールセンターで確保	民間事業者に委託 ※受付及びオペレーターが看護師	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	
	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		
	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	-	-	
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(県内サテライトオフィス他)	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	
認知度(調査実施団体)			64.0%(令和6年調査)	未調査	未調査	約29.4%(令和5年県民意識調査)	未調査	未調査	31.9%(令和6年度調査)	未調査	78%(令和4年度)	未調査	
利用率			5.34%	0.88% ※月平均852件	開始直後のため実績なし	1.35%	0.42%	1.27%	2.50%	1.12%	4.50%	0.76%	
コスト(運営費)			① 令和6年度決算額 157,255(千円) ② 令和7年度予算額 181,189(千円)	① 令和6年度決算額 27,811(千円) ② 令和7年度予算額 24,776(千円)	① R7事業開始のため、R6実績なし ② 令和7年度予算額 21,573(千円)	① 令和6年度決算額 16,890(千円) ② 令和7年度予算額 41,122(千円)	① 令和6年度決算額 1,206(千円) ※8000と合算し予算計上、＃7119分を40%としている ② 令和7年度予算額 6,958(千円)	① 令和6年度決算額 10,890(千円) ② 令和7年度予算額 42,900(千円)	① 令和6年度決算額 20,458(千円) ② 令和7年度予算額 21,764(千円)	① 令和6年度決算額 8,048(千円) ② 令和7年度予算額 17,546(千円)	① 令和6年度決算額 428,413(千円) ② 令和7年度予算額 453,720(千円)	① 令和6年度決算額 44,418(千円) ② 令和7年度予算額 44,000(千円)	
費用負担の状況			構成団体で人口按分	青森県単独	県1/2、市町村1/2	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	
体 制	医師	体制	オンコール体制	オンコール体制	オンコール体制	オンコール体制	オンコール体制	オンコール体制	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	
		出務時間	24時間	24時間	相談受付時間	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	
	職員人数 ^(注)	相談員 看護師	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		相談員 救急救命士	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		受付員／オペレーター	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		その他(監督員等)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	配置人数 ^(注)	相談員 看護師	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		相談員 救急救命士	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
受付員／オペレーター		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
その他		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
勤務形態 ^(注)	救急相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	医療機関案内	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
運 用	受付の方法		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	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	
	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	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	転送回線なし	転送回線なし	
	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	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) ^(注)	救急相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		医療機関案内	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	平均処理時間(年度)		5分22秒	5分25秒	-	5分57秒	測定していない	-	-	9.2分	-	-	
	回線契約等	契約回線種別	ISDN回線	インターネット回線(IP電話回線・ひかり電話回線)	固定電話・INSネット・光電話	IP電話	電話回線(IP電話)	インターネット回線(IP電話回線)	電話回線(IP電話)	IP電話回線	ひかり電話回線	ひかり回線	
		契約回線数	6回線	2回線	2回線	3回線	1回線	5回線:17時～23時、3回線:左記以外	最大30回線 ※＃7119と＃8000と同一	4回線	救急相談 最大13回線 医療機関案内 最大12回線	2回線	
		チャンネル数	12チャンネル	2チャンネル	2チャンネル	3チャンネル	1チャンネル	5チャンネル	最大30チャンネル ※＃7119と＃8000と同一	1チャンネル	30チャンネル	2チャンネル	
応答率(年度)		82.1%	86.1%	開始直後のため実績なし	82.8%	73.2%	92.3%	91.3% ※＃7119と＃8000を合わせた応答率	82.5%	89.6%	-		
検 証 ・ 研 修 体 制	検証体制 (日常)	検証内容	プロトコル、応答状況等	-	・利用者等からの個別意見 ・困難事例を個別検証(受託事業者で自主的に実施)	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		
		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)	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)	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)	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)	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)	委託事業者の定例報告	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)	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)	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)		
		メンバー	医療政策課職員および下記会議議体メンバー	-	実施主体の担当者及び受託事業者	-	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	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	
		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	-	意見があった際に都度	年1回	月1回	-	定例月1回、意見があった際に都度	定例月1回、意見があった際に都度	-	月1回	
	検証会議等	実施主体	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	-	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	-	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	救急電話相談事業運営協議会	実務者会議(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	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	現場管理者、業務責任者、SV	埼玉県医師会役員等	受託事業者の相談員等	
		頻度	①年1回 ②年2回程度	-	-	年1回	月1回	-	定例 月1回、事例により都度	定例月1回	年に1回程度	月1回	
	研修体制	対象者	受付員・看護師(救急医療相談員)	オペレーター	委託業者の判断による	入社時・フォローアップ研修・事例検討研修等	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	
		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	運営業務の受託者が実施	委託業者	委託業者により実施	運営業務の受託事業者が実施	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	
頻度		新規採用時、現任研修	入社時、以降随時	委託業者の判断による	入社時・1ヶ月後・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		

(※)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

項 目			東京都	神奈川県	新潟県	富山県	山梨県	長野県	福井県	岐阜県	静岡県	名古屋市	
実施主体			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)	神奈川県 (健康医療局保健医療部医療整備・人材課)	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)	福井県 (健康福祉部健康医療局地域医療課)	岐阜県 (医療整備課)	静岡県 (危機管理部消防保安課)	名古屋市 (健康福祉局、消防局)	
対象エリア			都内全域(島しょを除く)	県内全域	県内全域	県内全域	県内全域	県内全域	県内全域	岐阜県	県内全域	名古屋市	
関係団体間の事業の連携の方法			-	-	-	-	-	一部県内市、広域連合及び消防本部(局)に毎月の相談実績を共有	県内消防本部や市町に相談実績を共有している	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。	県と各市町において、負担金等において協定を締結・各市町担当者向けの説明会を実施(不定期開催)	※7119入電後、ガイダンスで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	
エリア人口			約1,422万人	約924万人	約220万人	約98万人	約81万人	約198万人	約76万人	約198万人	約364万人	約233万人	
受付時間			24時間 365日	24時間 365日	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 日曜・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	
外国語対応			未対応	未対応	未対応	未対応	5か国語(英語、中国語(北京語)、ベトナム語、ポルトガル語、韓国語)以上 ※平日17:30～21:00は非対応	英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語、ネパール語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、フランス語、ミャンマー語	英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ポルトガル語	未対応	22か国語	多言語通訳サービスなどの通訳者を交えた3者通話による相談体制。対応言語は【英語、中国語、韓国語、ベトナム語、フィリピン語、ポルトガル語、ネパール語、スペイン語】を含む10言語以上	
基 礎 情 報	相談件数 (年度)	入電総数－①	599,275件 (令和6年中)	219,595件 (令和6年11月から令和7年3月)	16,920件 (令和6年度)	10,633件 (令和6年度)	37,599件 (令和6年度)	18,845件 (令和6年度)	4,256件(事業開始後、半年間の実績) ※令和6年10月～令和7年3月	40,786件 (令和6年度)	17,704件 (令和6年度)	58,199件 (令和6年度)	
		1のうち、応答できた件数－②	485,432件 (令和6年中)	182,563件 (令和6年11月から令和7年3月)	12,140件 (令和6年度)	6,843件 (令和6年度)	36,000件 (令和6年度)	13,917件 (令和6年度)	3,246件 (令和6年10月～令和7年3月)	27,877件 (令和6年度)	14,715件 (令和6年度)	【39,415(※7119)・7,156(医療相談)件】 別事業(愛知県救急医療相談センター)へ案内したすべての件数を計上	
	② 内 訳	救急相談	330,640 (68.1) %	86,684 (47.5) %	11,914 (98.1) %	978 (14.3) %	13,876 (38.6) %	12,272 (88.2) %	3,032 (93.4) %	19,343 (69.4) %	12,141 (82.5) %	33,967 (72.9) %	
		医療機関案内 その他	148,230 (30.5) % 6,562 (1.4) %	77,899 (42.7) % 17,980 (9.8) %	226 (1.9) %	4,106 (60.0) % 1,759 (25.7) %	19,275 (53.5) % 2,849 (7.9) %	2 (—) % 1,638 (11.8) %	87 (3.0) % 117 (3.6) %	7,427 (26.6) % 1,107 (4.0) %	176 (1.2) % 2,398 (16.3) %	7,156 (15.4) % 5,448 (11.7) %	
開始年月日			平成19年6月	令和6年11月	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6年10月1日	令和5年10月	令和6年10月	令和6年7月	
民間コールセンター委託			—	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
人員確保	医師		都医師会に委託し派遣	委託先コールセンターで確保(オンコール)	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	民間事業者に委託	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)	委託先コールセンターで確保(常時オンコール)	
	相談員 看護師・救急救命士		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	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	民間事業者に委託	コールセンター内常駐	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		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	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	—	臨床経験が5年以上の看護師資格を有した医療職	—	委託先コールセンターで確保	
	その他		監督員として東京消防庁消防吏員を配置	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	民間事業者に委託	—	委託先コールセンター社員	—	—	現場責任者、スーパーバイザーを配置	委託先コールセンター社員	
コールセンター設置地域			東京都内	神奈川県内	県外	県内・県外	県内・県外	福井県	—	愛知県名古屋市	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)			73.9%(令和6年度調査)	未調査	未調査	未実施	未実施	24.2%(長野県)	—	未調査	—	—	
利用率			3.41%	1.98%	0.55%	約6.9%	4.44%	0.89%	0.42%	1.37%	0.41%	2.5%	
コスト(運営費)			① 令和6年度決算額 659,571(千円) ② 令和7年度予算額 1,038,822(千円)	① 令和6年度決算額 263,428(千円)※R6.11月～ ② 令和7年度予算額 589,974(千円)	① R6年度決算額 3,657(千円) ② R7年度予算額 10,265(千円)	① 令和6年度決算額 1,628(千円) ② 令和7年度予算額 9,000(千円)※電話相談委託料)	① 令和6年度決算額 46,652(千円) ② 令和7年度予算額 70,950(千円)	① 令和6年度決算額 10,147(千円) ② 令和7年度予算額 12,099(千円)	① 令和6年度決算額 3,960(千円) ② 令和7年度予算額 21,450(千円)	① 令和6年度決算額 27,757(千円) ② 令和7年度予算額 42,214(千円)	① 令和6年度決算額 30,428(千円) ② 令和7年度予算額 96,488(千円)	① 令和6年度決算額(R6.7～) 12,602(千円) ② 令和7年度予算額 54,505(千円)	
費用負担の状況			東京消防庁負担	神奈川県負担	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	福井県負担	県1/2、市町村1/2(人口按分による)	県1/2、市町村1/2(15歳以上人口按分による)	名古屋市負担	
体 制	医師	体制	医師常駐体制	オンコール体制	医師常駐体制	常時1名以上または同等の体制(オンコール体制可)	常駐・オンコール体制併用	常時オンコール体制	オンコール体制	医師常駐体制	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	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 365日	
	職員人数 ^(注)	相談員 看護師	会計年度任用職員30名＋業務委託	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		相談員 救急救命士	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		受付員／オペレーター	会計年度任用職員18名	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		その他(監督員等)	17(東京消防庁消防吏員)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		配置人数 ^(注)	相談員 看護師	会計年度任用職員5名＋業務委託6～17名	—	—	—	—	—	—	—	—	—
勤務形態 ^(注)	相談員 救急救命士	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	受付員／オペレーター	会計年度任用職員3名	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	その他	東京消防庁消防吏員3名(監督員)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
運 用	受付の方法	救急相談 <td>2交代</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td>	2交代	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
		医療機関案内	2交代	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	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	音声ガイダンス	音声ガイダンス・オペレーター対応併用	受付員対応	※相談員対応	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		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	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	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	
	119番通報の形態		専用転送回線	転送回線なし(横浜市内のみ転送あり)	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	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)		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.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) ^(注)	救急相談	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		医療機関案内	22	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	平均処理時間(年度)		平均値 15分02秒 中央値 13分17秒	4分59秒	5.5分	—	4分09秒	—	6分49秒	取得困難	—	5分30秒 平均通話時間	
	回線契約等	契約回線種別	電話回線(ISDN回線) インターネット回線(ひかり電話回線)	インターネット回線(IP電話回線・ひかり電話回線)	ひかり回線	電話回線、インターネット回線	インターネット回線(ひかり電話回線) インターネット回線(IP電話回線)※ ※平日17:30～21:00	INS64(ISDN回線)	電話回線(アナログ回線)	インターネット回線(IP電話回線・ひかり電話回線)	ひかり電話回線	インターネット回線	
契約回線数		15回線	150回線(うち受電用は100回線)	1回線	2回線	10回線	1回線	2回線	4回線	12回線	1回線		
チャネル数		30チャネル	60チャネル(最大)	2チャネル	2チャネル	10チャネル	平日(19時～23時)、土・日・祝日・年末年始(8時～23時) ・2チャネル 全日(23時～翌8時)：1チャネル	2チャネル	4チャネル	12チャネル	20チャネル		
応答率(年度)		81.0%(令和6年)	事業開始間もないため、未記載	71.7%	84.4%	95.7%	73.8%	76.2%	68.4%	83.1%	80.0%		
検 証 ・ 研 修 体 制	検証体制 (日常)	検証内容	全救急相談	応答状況の確認、コールセンター側からの確認事項など	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)	—	・入電件数、相談件数、応答率等の各指標 ・利用者からの個別意見(重大事案)	苦情等の事案(住民・保健所・医療機関など)	委託事業者からの定例報告	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	
		検証方法	①勤務医による検証 ②連絡調整会議による検証 ③医師会担当医による検証 ④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)	実務者連絡会議による検証	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)	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)	①事務局による検証 ②連絡調整会議による検証 (委託事業者から定型的様式による報告あり)	—	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)	事務局による検証 (苦情等の内容により、委託事業者から定型的様式による報告あり)	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)	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)	
		メンバー	医師・看護師	—	委託事業者、県	—	受託事業者、県	—	事務局、民間事業者	県担当職員と委託先コールセンター責任者・営業担当	県職員	健康福祉局 消防局 委託事業者	
		頻度	毎日	月1回	随時	—	不定期	—	月1回程度	事案発生ごと	毎月、実績報告提出時	毎月1回	
	検証会議等	実施主体	実務者会議(連絡調整会議)	—	実務者会議(連絡調整会議)	—	実務者会議(連絡調整会議)	—	※7119・※8000救急医療電話相談事業運営協議会	救急安心電話相談窓口(※7119)利用推進協議会	実務者会議(連絡調整会議)	—	
		メンバー	救急専門医、東京都医師会、東京都保健医療局、東京消防庁	—	—	—	県、受託事業者(業務責任者・相談看護師代表者)	—	行政、地元医師会、救急医、小児科医、消防等	実務者会議(連絡調整会議)	医療関係者、消防本部関係者、市町関係者、県関係者	—	
		頻度	合計年8回程度	—	—	—	不定期	—	年1回程度	—	不定期	—	
	研修体制	対象者	全看護師	受注者が採用した相談員	オペレーター	相談員	相談員(看護師)	オペレーター	相談員 看護師	看護師	相談員	全看護師	
		実施者	東京都医師会の担当医	受注者により実施	運営業務の受託者が実施	委託先事業者	受託事業者	運営業務の受託者が実施	民間事業者	受託者	受託事業者	委託事業者により実施	
	研修体制		頻度	年4回程度	受注者の判断による	入社時、以降随時	・入社時 ・月1～2回	月1回以上	入社時、以降随時	月1回程度	・採用時 ・1回/月 ・随時、必要に応じて	新規採用時、以降随時実施	

(※)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

項 目			京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	田辺市等	鳥取県	広島県	山口県	徳島県	香川県		
実施主体			救急安心センターきょうと運営協議会 (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)	兵庫県 (消防保安課)	奈良県 (福祉保険部医療政策局)	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救急・災害医療対策室)	香川県 (香川県健康福祉部)		
対象エリア			京都府内全域	府内全域	神戸市・芦屋市・姫路市(～令和7年7月11日) 兵庫県全域(令和7年7月11日～)	県内全域	田辺市・上富田町・ 日高郡(美浜町、日高町、由良町、印南町、みなべ町、 日高川町)	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、府中市、海田町、熊野町、 坂町、安芸太田町、北広島市、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		
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て いた。	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	運営委員会(県及び県下全自治体で構成)	-	-	-	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及び各市町と 覚書を締結	-	-	-		
エリア人口			約258万人	約883万人	約547万人	約132万人	133,767人	約55万人	約298万人	約110万人	約72万人	約92万人		
受付時間			24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日 対応	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・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		
外国語対応			未対応	英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語	英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア 語、タガログ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フ ランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、マレー語、ミヤ ンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー 語、ベンガル語、ウルドゥー語)	未対応	未対応	未対応	未対応	未対応	未対応	未対応		
相談件数 (年度)	入電総数ー①		68,433件 (令和6年度)	460,658件 (令和6年度)	143,272件(令和6年度) ※ワン切を除く入電総数	89,154件 (令和6年度)	取得困難	6,499件 (令和6年度)	84,345件 (令和6年度)	28,024件 (令和6年度)	12,411件 (令和6年度)	取得困難		
	1のうち、応答できた件数ー②		57,160件 (令和6年度)	355,275件 (令和6年度)	136,068件 (令和6年度)	77,999件 (令和6年度)	3,284件 (令和6年度)	4,658件 (令和6年度)	79,115件 (令和6年度)	24,718件 (令和6年度)	6,790件 (令和6年度)	8,264件 (令和6年度)		
	② 内 訳	救急相談	45,216	—	%	219,264	(61.7)	%	2,033	(61.9)	%	7,649	(92.6)	%
		医療機関案内	22,716	—	%	102,000	(28.7)	%	286	(6.1)	%	135	(2.0)	%
		その他	6,655	—	%	34,011	(9.6)	%	546	(11.8)	%	1,814	(26.7)	%
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6年4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	救命救急センター設置病院へ直接委託 ～令和7年7月11日 市民病院(神戸市)へ委託 令和7年7月11日～ 県立病院へ委託	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		
	相談員 看護師・救急救命士		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			
	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			民間事業者に委託		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で確保	
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)			32.9%(令和6年度調査)	41.2%(令和6年度調査)	82.0%(令和7年度神戸市調査)	55.6%(令和6年 奈良県調査)	51.0%(令和5年度田辺市調査)	—	—	32.4%(令和3年 山口県)	31.1%(徳島県)※R2.10	—		
利用率			2.22%	5.21%	6.66%(神戸市・芦屋市・姫路市のみ) ※対象人口(215万人)で計算	5.91%	2.59%	0.84%	2.83%	2.27%	0.94%	0.90%		
コスト(運営費)			① 令和6年度決算(見込み)18,130(千円) ② 令和7年度予算額 31,200(千円)	① 令和6年度決算額 270,715(千円) ② 令和7年度予算額 273,712(千円)	①令和6年度決算額122,566(千円) ②令和7年度予算額209,003(千円) ※全県化費 45,524(千円) 全県化後 163,478(千円) 計:209,003千円	① 令和6年度決算額 128,757(千円) ② 令和7年度予算額 129,222(千円)	① 令和6年度決算額 3,547(千円) ② 令和7年度予算額 3,954(千円)	① 令和6年度決算額 3,106(千円) ② 令和7年度予算額 3,106(千円)	① 令和6年度決算額 112,000(千円) ② 令和7年度予算額 112,000(千円)	① 令和6年度決算額 12,366(千円) ② 令和7年度予算額 22,000(千円)	① 令和6年度決算額 2,893(千円) ② 令和7年度予算額 15,731(千円)	① 令和6年度決算額 4,158(千円) ② 令和7年度予算額 12,848(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	人口按分	奈良県負担	田辺市消防本部(73.85%) 広島広域消防事務組合消防本部(26.15%)	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周辺圏域で人口按分 広島広域都市圏分→広島市7割、3割を他市町で人口按分 広島後援分→福山市7割、3割を他市町で人口按分	①協定市町(15市町) 相談センター業務委託 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		
体 制	医師	体制	オンコール体制	医師常駐体制	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	オンコール体制	オンコール体制	オンコール体制	医師常駐体制		
		出務時間	24時間365日	24時間	24時間365日 対応	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	指定営業時間帯		
	職員人数 ^(注)	相談員 看護師	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
		相談員 救急救命士	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
		受付員／オペレーター	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
		その他(監督員等)	—	10	—	—	—	—	—	—	—	—		
	配置人数 ^(注)	相談員 看護師	—	4～16	—	—	—	—	—	—	—	—		
		相談員 救急救命士	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
受付員／オペレーター		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—			
その他		—	1～2(監督員)	—	—	—	—	—	—	—	—			
勤務形態 ^(注)	救急相談	—	変則	—	—	—	—	—	—	—	—			
	医療機関案内	—	変則	—	—	—	—	—	—	—	—			
運 用	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	音声ガイダンス	受付員対応	受付員対応	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	専用転送回線	転送回線なし	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 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) ^(注)	救急相談	—	16(全ブース・救急相談兼医療機関案内)	3～10台 ※時期や時間帯により柔軟に対応	—	—	—	—	—	—	—		
		医療機関案内	—	—	2～5台 ※時期や時間帯により柔軟に対応	—	—	—	8	—	—	—		
	平均処理時間(年度)		8.1分	平均値:4分44秒(令和6年度)	平均対応時間 04:50 医療機関案内(3.05) 救急医療相談(7.33)	5分14秒	取得困難	—	5分29秒(6年度平均相談時間)	約5分	5分33秒	—		
	回線契約等		契約回線種別	アナログ回線	電話回線(ISDN回線) インターネット回線(ひかり電話回線)	ひかり回線(令和7年7月11日10時～)	ひかり電話回線	電話回線(ISDN回線)	電話回線(ISDN回線)	電話回線(ISDN回線)	アナログ回線	IP回線	委託業者使用回線・光回線 IPVoice (香川県設置電話回線から転送後)	
	契約回線数	最大4回線	電話回線(ISDN回線)2回線 インターネット回線(ひかり電話回線)2回線	1回線	1回線	1回線	1回線	1回線	6回線	3回線	4回線	2回線		
	チャンネル数	7:00～16:00 3チャンネル、16:00～23:00 4チャンネル 23:00～翌2:00 3チャンネル、翌2:00～7:00 2チャンネル	電話回線(ISDN回線)4チャンネル インターネット回線(ひかり電話回線)16チャンネル	48チャンネル	6チャンネル	2チャンネル	1チャンネル	1チャンネル	12チャンネル	3チャンネル	4チャンネル	2チャンネル		
応答率(年度)		83.5%	77.1%	95.0%	87.5%	取得困難	71.7%	93.8%	88.2%	54.7%	取得困難			
検証・研修体制	検証体制 (日常)	検証内容	相談実績、導入効果、プロトコル等について	統計データ検証及び対応要領の個別検証	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)	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		
		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)	運用検証・検討会議	未定	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)	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)	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)	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)	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)	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)	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)		
		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)	消防局職員および受託者職員	未定	医師、県担当者、委託事業者(看護師、監督、管理者) 消防	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		
		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)	毎月1回	未定	年4回	4半期に1回	毎月	—	毎月※情報提供	年1回	年1回		
	検証会議等	実施主体	実務者会議(連絡調整会議)	救急安心センターおおさか救急医療相談プロトコル (Ver.3)検証会議	未定	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)		
		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	医師・看護師等委嘱職員、消防局職員	未定	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	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	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		
		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)	年1回	未定	年1回	1回/月	不定期	年1回以上	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	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	運営業務受託者が実施	全相談員	
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			
頻度		—	不定期	・採用時 ・1～2回/2か月 ・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、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			

(※)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

項 目			愛媛県	高知県	福岡県	長崎県	熊本県	大分県	沖縄県	
実施主体			愛媛県 (県民環境部消防防災安全課)	高知県 (危機管理部消防政策課)	福岡県 (保健医療介護部)	長崎県 (危機管理部 消防保安室)	熊本県 (総務部消防保安課)	大分県 (医療政策課)	沖縄県 (知事公室消防防災対策課)	
対象エリア			県内全域	高知県内全域	県内全域	県内全域	県内全域	県下全域(R7.7月～)	県内全域 (北大東村、与那国町を除く)	
関係団体間の事業の連携の方法			-	-	-	-	負担金について、県と県内各市町村の間で覚書を締結している。また、事業実績について、市町村と消防本部、関係課に毎月共有している。	・負担金について、県と市町村で協定を締結 ・実績を各市町村に共有	-	
エリア人口			約128万人	約69万人	約509万人	約131万人	約174万人	約112万人	約147万人	
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・土曜日 午後7時～翌朝8時 日曜日・祝日 午前8時～翌朝8時 お盆(8/13～15)及び年末年始(12/29～翌1/3)含む	24時間 365日	
外国語対応			未対応	未対応	電話リレーサービスにて対応	未対応	英語・中国語・ベトナム語・タガログ語等13か国語	外国語13言語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ロシア語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、タイ語、インドネシア語、ヒンディー語)	英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語、タイ語、インドネシア語、ロシア語、フランス語	
基礎情報	相談件数(年度)	入電総数－①	24,651件 (令和6年度)	18,779件 (令和6年度)	94,110件 (令和6年度)	21,548件 (令和6年8月～)	取得困難	1,719件 (令和7年7月実績)	12,751件 (令和6年度)	
		1のうち、応答できた件数－②		19,257件 (令和6年度)	15,058件 (令和6年度)	79,731件 (令和6年度)	14,668件 (令和6年8月～)	7,667件 (令和6年度)	1,569件 (令和7年7月実績)	11,807件 (令和6年度)
		②内訳	救急相談	14,462 (75.1) %	9,544 (63.4) %	70,459 (88.4) %	9,769 (66.6) %	4,727 (61.7) %	1,004 (64.0) %	8,644 (73.2) %
		医療機関案内	1,923 (10.0) %	2,014 (13.4) %	92,123 - % 別事業として運用	4,650 (31.7) %	1,108 (14.4) %	- %	560 (4.7) %	
	その他	2,872 (14.9) %	3,500 (23.2) %	9,272 (11.6) %	249 (1.7) %	1,832 (23.9) %	565 (38.0) %	2,603 (22.0) %	- %	
開始年月日			令和5年7月	令和4年8月1日～	平成28年6月	令和6年8月	令和6年5月	令和7年7月1日	令和6年9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で確保	委託先コールセンター勤務医	民間事業者に委託	オンコール	民間事業者に委託	民間事業者に委託	民間事業者に委託	
	相談員 看護師・救急救命士	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	委託業者が確保	民間事業者に委託	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									
	その他									
コールセンター設置地域			県外	県外コールセンター	福岡県内	県外	福岡県	県外コールセンター	福岡市・名古屋市	
認知度(調査実施団体)			41.8%(R7年度県政課題調査)	50.1%(R6調査)	-	-	-	-	-	
利用率			1.51%	2.18%	-	未調査	-	-	0.81%	
コスト(運営費)			① 令和6年度決算額 10,940(千円) ② 令和7年度予算額 35,530(千円)	① 令和6年度決算額 20,240(千円) ② 令和7年度予算額 15,913(千円)	① 令和6年度決算額 約96,000(千円) ② 令和7年度予算額 約96,000(千円)	① 令和6年度決算額 13,200(千円) ※(令和6年8月1日～令和7年3月31日) ② 令和7年度予算額 25,000(千円)	① 令和6年度決算額 5,782(千円) (委託料:5,775千円、通信料:203千円) ② 令和7年度予算額 20,895(千円) (委託料:19,800千円、通信料:1,095千円)	① 大分県実績なし ② 令和7年度予算額 29,322(千円)	① 令和6年度決算額 11,107(千円)※R6.9～ ② 令和7年度予算額 19,120(千円)	
費用負担の状況			県と市町で1/2ずつ 市町は人口で按分	高知県(1/2) 残り1/2を全市町村で按分	福岡県負担	長崎県1/2、市町1/2	熊本県・市町村＝5:5	県1/2、市町村1/2(各自自治体毎人口按分)	沖縄県 1/2 残り1/2を市町村で均等割り及び人口按分	
体制	医師	体制	常時オンコール体制	オンコール体制	常時オンコール体制	オンコール体制	オンコール体制	オンコール体制	オンコール体制	
		出務時間	24時間オンコール体制	24時間	24時間	24時間	24時間 365日	相談受付時間	24時間	
	職員人数 ^(注)	相談員 看護師	-	-	-	-	-	-	-	
		相談員 救急救命士	-	-	-	-	-	-	-	
		受付員／オペレーター	-	-	-	-	-	-	-	
		その他(監督員等)	-	-	-	-	-	-	-	
	配置人数 ^(注)	相談員 看護師	-	-	-	-	-	-	-	
		相談員 救急救命士	-	-	-	-	-	-	-	
		受付員／オペレーター	-	-	-	-	-	-	-	
		その他	-	-	-	-	-	-	-	
	勤務形態 ^(注)	救急相談	-	-	-	-	-	-	-	
		医療機関案内	-	-	-	-	-	-	-	
運用	受付の方法		受付員対応	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	受付員対応	
	医療機関案内方法		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	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	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	
	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	
	ブース数(設備) ^(注)	救急相談	-	-	-	-	-	-	-	
		医療機関案内	-	-	-	-	-	-	-	
	平均処理時間(年度)		5分20秒	6分00秒	5分11秒	-	5分51秒(令和6年度)	5分12秒(R7.7月実績)	5分36秒	
	回線契約等	契約回線種別	電話回線(ISDN回線)	インターネット回線(IP電話回線・ひかり電話回線)	光回線(ひかり電話)	ひかり電話回線	電話回線(IP回線)	ひかり電話回線	ひかり電話回線	
		契約回線数	2回線	4回線	1回線(医療機関案内と併用)	2回線	2回線	4回線	1回線	
		チャンネル数	2チャンネル	4チャンネル	17チャンネル(医療機関案内と併用)	2チャンネル	2チャンネル	4チャンネル	2チャンネル	
応答率(年度)		78.1%	82.0%	84.7%	68.0%	取得困難	91.8%(R7.7月実績)	92.6%		
検証・研修体制	検証体制(日常)	検証内容	事例検討等	相談件数、対応困難事案	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	医療機関等からの意見に対する検証など	-	-	アンケート調査に基づく利用者からの個別意見等	
		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)	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)	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)	Web会議	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)	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)	受託事業者の定例報告など	
		メンバー	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	委託業者(各担当者)、長崎県	-	-	県、受託事業者	
		頻度	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か月に1回)	年に数回程度	-	-	月1回(※必要に応じて随時)	
	検証会議等	実施主体	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	#7119に関する検討会	-	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(連絡調整会議)	
		メンバー	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	県・市町	-	救急医療対策協議会委員	-	
		頻度	年1回	年1回	不定期	年に数回程度	-	-	-	
	研修体制	対象者	オペレーター	相談員	相談員看護師	相談員	相談員	相談員	相談員	
		実施者	委託事業者	委託事業者	福岡県メディカルセンター(委託先)	委託事業者	運営業務受託者が実施	委託事業者	社員・監督員・リーダー看護師	
		頻度	2～3回/月	・採用時 ・個別に必要に応じて	年1回	・採用時 ・個別に必要に応じて	新規採用時及び適宜実施 ・電話対応研修 ・個人情報取扱研修 ・端末操作研修 ・プロトコル研修 ・シミュレーション研修	・採用時 ・週1回センター毎に検証会を実施	月1回	

(※)民間コールセンター活用団体以外