

#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	群馬県	埼玉県	
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 (保健福祉部医療局)	栃木県 (保健福祉部医療政策課)	群馬県 (総務部消防保安課)	埼玉県 (保健医療部)	
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～) 恵山町(平成27年度～) 当別町(平成30年度～) 南幌町(令和2年度～) 最上村(令和5年度～) 北広島市(令和6年11月～) 恵庭市(令和7年10月～) 長沼町(令和7年10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	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221万人	約124万人	約121万人	約230万人	約107万人	約183万人	約287万人	約183万人	約194万人	約734万人	
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	24時間 365日	
外国語対応		22か国語(英語、中国語、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、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)	24か国語(英語、中国語(北京語)、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、ミャンマー語、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、トルコ語、アラビア語)	英語・中国語・ベトナム語・韓国語等	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、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、トルコ語、アラビア語	未対応	ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、英語、ベトナム語、中国語、インドネシア語、韓国語	23か国語(英語、中国語(北京語)、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語(フィリピン語)、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、ミャンマー語、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、トルコ語)	
基礎情報	入電総数①	123,714件 (令和7年度)	12,670件 (令和7年度)	15,261件 (令和7年度)	52,374件 (令和7年度)	6,465件 (令和7年度)	26,236件 (令和7年度)	142,081件 (令和7年度) ※＃7119と＃8000を区別していない総数	25,282件 (令和7年度)	13,424件 (令和7年10月～令和8年3月)	344,141件 (令和7年度)	
	相談件数(年度)	1のうち、応答できた件数②	106,332件 (令和7年度)	11,721件 (令和7年度)	14,913件 (令和7年度)	48,545件 (令和7年度)	5,456件 (令和7年度)	25,916件 (令和7年度)	138,351件(うち＃7119は76,931件) (令和7年度)	23,581件 (令和7年度)	12,795件 (令和7年10月～令和8年3月)	325,905件 (令和7年度)
	②内訳	救急相談	49,003 (46.1) %	-	-	1,567 (10.5) %	※迷惑電話等を除き、相談内容は原則としてすべて緊急度判定を行い、合わせて医療機関案内を実施。	33,845 (69.7) %	22,370 (86.3) %	73,139 (95.1) %	17,530 (74.6) %	183,654 (56.4) %
		医療機関案内	37,179 (35.0) %	9,724 (83.0) %	-	11,963 (80.2) %	4,129 (8.5) %	5,330 (97.5) %	824 (3.2) %	3,792 (4.9) %	2,824 (12.0) %	142,251 (43.6) %
		その他	20,151 (19.0) %	1,997 (17.0) %	-	1,383 (9.3) %	10,571 (21.8) %	126 (2.5) %	2,722 (10.5) %	-	3,150 (13.4) %	-
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5年4月	平成30年10月	令和6年4月(令和7年4月より委託業者変更)	令和7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	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	民間事業者に委託	・県医師会医師 ・医療機関に委託	
	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	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	※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	
	その他	上記人員のほか、経路員、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		名古屋及び神戸市	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	県外(神奈川県)	埼玉県内	
認知度(調査実施団体)		64.0%(令和6年度調査)※隔年調査のため令和7年は実施なし	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	39.9%(令和7年度調査)	未調査	33.6%(令和7年8月実施)	78%(令和4年度)	
利用率		4.82%	0.95% ※月平均920件	1.23%	2.11%	0.51%	1.41%	2.68%	1.22%	0.66%	4.44%	
コスト(運営費)		① 令和7年度決算額 162,597(千円) ② 令和8年度予算額 163,043(千円)	① 令和7年度決算額 22,374(千円) ② 令和8年度予算額 23,401(千円)	①令和7年度決算額 14,251,160円 ②令和8年度予算額 14,579,675円	①令和7年度決算額 36,826(千円) ②令和8年度予算額 41,423(千円)	①令和7年度決算額 1,240(千円) ②令和8年度予算額 7,164(千円)	① 令和7年度決算額 12,061(千円) ② 令和8年度予算額 50,900(千円)	①令和7年度決算額 34,097(千円) ② 令和8年度予算額 25,764(千円)	① 令和7年度決算額 9,013(千円) ② 令和8年度予算額 10,438(千円)	① 令和7年度決算額 18,453(千円) ② 令和8年度予算額 41,250(千円)	① 令和7年度決算額 451,991(千円) ② 令和8年度予算額 474,898(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	群馬県負担	埼玉県負担	
体制	医師	体制 出務時間 24時間	オンコール体制 24時間 365日	オンコール体制 相談受付時間	オンコール体制 相談受付時間	オンコール体制 相談受付時間	オンコール体制 相談受付時間	オンコール体制 24時間	オンコール体制 24時間	医師常駐体制・オンコール体制双方 相談受付時間 24時間	オンコール体制 24時間	
	職員人数 ^(※)	相談員	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		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 ^(※)	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 ^(※)	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	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	
	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	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	
	ブース数(設備) ^(※)	救急相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		医療機関案内	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	平均処理時間(年度)		7分48秒	6分18秒	-	7分23秒	測定していない	-	-	6.5分	6分33秒	-
	回線契約等	契約回線種別	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)	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	インターネット回線(IP電話回線)	ひかり電話回線
		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	最大4回線	救急相談 最大13回線 医療機関案内 最大12回線
		チャネル数	12チャネル	2チャネル	2チャネル	3チャネル	1チャネル	5チャネル	最大30チャネル ※＃7119と＃8000と同一	1チャネル	4チャネル	30チャネル
応答率(年度)		86.0%	92.5%	97.7%	92.7%	84.4%	98.8%	97.4% ※＃7119と＃8000を合わせた応答率	93.3%	95.3%	93.9%	
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)	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)	-	
		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)	事業主幹部局による検証 (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)	委託事業者の定例報告	
		メンバー	医療政策課職員および下記会議体メンバー	-	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	-	
		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	-	
	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	
		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)	-	委託事業者の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	
		頻度	①年1回②2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②1回程度	
	研修体制	対象者	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・7a0-7a7 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	
		実施者	受託業者の専門チームが実施	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)	受託者により実施	オンライン形式
	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	入社時、受託者の判断	年に2～3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			千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県	
実施主体			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)	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)	石川県 (消防保安課)	福井県 (健康福祉部健康医療局地域医療課)	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)	
対象エリア			県内全域	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	県内全域	県内全域	
関係団体間の事業の連携の方法			-	-	-	-	-	-	県内消防本部や市町に相談実績を共有している	-	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。	
エリア人口			約828万人	約1,402万人	約924万人	約220万人	約103万人	約113万人	約77万人	約81万人	約205万人	約198万人	
受付時間			24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	月～土曜 18時～翌8時 日・祝日 8時～翌8時 (春の大型連休、年末年始は24時間)	平日 19時～翌9時 土曜 13時～翌9時 日曜・祝日 9時～翌9時	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	平日 19時～翌8時 土・日・祝日・年末年始 8時～翌8時	24時間 365日	
外国語対応			未対応	未対応	14か国語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ロシア語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、ミャンマー語、クメール語、シンハラ語)	未対応	未対応	23か国語(英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ロシア語、タイ語、マレー語、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、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、ベングアル語、ウルドゥー語、トルコ語)	英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ポルトガル語	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	23か国語	
基礎情報	入電総数－①		未集計	602,621件 (令和7年中)	355,750件 (令和7年度)	20,040件 (令和7年度)	18,644件 (令和7年度)	2,643件 (令和8年2月～令和8年3月)	8,384件 (令和7年度)	35,817件 (令和7年度)	22,012件 (令和7年度)	38,041件 (令和7年度)	
	相談件数(年度)		1のうち、応答できた件数－②	52,510件 (令和7年度)	503,479件 (令和7年中)	334,321件 (令和7年度)	16,473件 (令和7年度)	8,789件 (令和7年度)	2,447件(92.6%) (令和8年2月～令和8年3月)	7,793件 (令和7年度)	34,652件 (令和7年度)	18,894件 (令和7年度)	29,685件 (令和7年度)
	②内訳	救急相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		医療機関案内 その他	51,500 (98.1) % 1,010 (1.9) %	356,348 (70.8) % 139,402 (27.7) % 7,729 (1.5) %	217,250 (52.7) % 194,514 (47.3) % - %	16,221 (98.5) % - % 252 (1.5) %	2,145 (24.4) % 6,275 (71.4) % 369 (4.2) %	1,845 (75.4) % 182 (7.4) % 420 (17.2) %	5,780 (74.2) % 684 (8.8) % 1,329 (17.0) %	14,851 (42.9) % 15,573 (44.9) % 4,228 (12.2) %	14,973 (79.3) % 705 (3.7) % 3,216 (17.0) %	3,784 (12.7) % 18,934 (63.7) % 7,001 (23.6) %	
開始年月日			令和5年11月	平成19年6月	令和6年5月	平成29年12月	令和6年5月	令和8年2月	令和6年10月1日	2023年10月	令和5年10月	令和5年10月	
民間コールセンター委託			■	－	■	■	■	■	■	■	■	■	
体制	人員確保	医師	民間事業者に委託	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	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	オンコール	
		相談員・看護師・救急救命士	民間事業者に委託	会計年度任用職員を公募ノ一部業務委託	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	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	
		受付員／オペレーター	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	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	民間事業者に委託	委託先コールセンターで確保	急性期病棟もしくは救急外来等で5年以上の経験を有した医療職	
		その他	民間事業者に委託	主査及び監督員は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	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社員	急性期病棟もしくは救急外来等で5年以上の経験を有した医療職	
コールセンター設置地域			県外コールセンター	東京都内	神奈川県内	県外コールセンター	県外	県外	東京都	県外(終日)・県内(平日・夜間)	県外	愛知県名古屋市	
認知度(調査実施団体)			32.2%(令和7年度)	74.5%(令和7年度調査)	60%(令和7年10月頃実施)	未調査	未実施	未実施	－	未実施	39.3%(長野県)	未調査	
利用比			0.84%	3.59%	3.62%	0.75%	0.85%	0.22%	1.02%	4.28%	0.92%	1.50%	
コスト(運営費)			① 令和7年度決算額 42,994(千円)	①令和7年度決算額 1,142,409(千円)	① 令和7年度決算額 519,345,517円	① R7年度決算額 4,103(千円)	① 令和7年度決算額 3,624(千円)	① 令和7年度決算額 4,300(千円)	① 令和7年度決算額 12,192(千円)	① 令和7年度 決算額 70,723(千円)	①令和7年度決算額 11,094(千円)	① 令和7年度決算額 11,562(千円)	
			② 令和8年度予算額 105,700(千円)	②令和8年度予算額 1,323,245(千円)	② 令和8年度予算額 690,937,000円	② R8年度予算額 10,157(千円)	② 令和8年度予算額 7,000千円(X電話相談委託料)	② 令和8年度予算額 26,000(千円)	② 令和8年度予算額 6,396(千円)	② 令和8年度 予算額 71,593(千円)	②令和8年度予算額 13,089(千円)	② 令和8年度予算額 42,214(千円)	
費用負担の状況			千葉県負担	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	石川県負担	福井県負担	山梨県(1/2) 残り1/2を県下全市町村で人口按分	長野県負担	県1/2、市町村1/2(人口按分による)	
運用	体制	医師	体制 出務時間	常時オンコール体制 相談受付時間	医師常駐体制 24時間	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・オンコール体制双方 相談受付時間	オンコール体制 相談受付時間	オンコール体制 24時間	医師常駐体制・オンコール体制双方 県外(OC)・県内(平日・夜間に常駐)	常時オンコール体制 24時間	オンコール体制 24時間
		職員人数 ^(※)	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 ^(※)	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 ^(※)	救急相談 医療機関案内	－ －	2交代 2交代	－ －	－ －	－ －	－ －	－ －	－ －	－ －	－ －	
運用	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	音声ガイダンス	※相談員対応	音声ガイダンス・オペレーター対応併用	受付員対応	受付員対応	
	医療機関案内方法		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	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	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	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	
	使用プロトコル(ベース)		消防庁プロトコルVer.3	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 緊急度判定プロトコル Ver.3	消防庁プロトコル Ver.3	消防庁プロトコル Ver.3
運用	ブース数(設備) ^(※)	救急相談	－	22	－	－	－	－	－	－	－	－	
		医療機関案内	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	
	平均処理時間(年度)		－	平均値 10分14秒 中央値 14分29秒	4分43秒	5分45秒	－	6分15秒	6分49秒	4分16秒	－	5分43秒	
	回線契約等	契約回線種別	ひかり回線	電話回線(ISDN回線) インターネット回線(ひかり電話回線)	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)	電話回線(アナログ回線)	県外 インターネット回線(ひかり電話(IP方式)回線) 県内 インターネット回線(IP電話回線)→平日・夜間転送	INS64(ISDN回線)	インターネット回線(IP電話回線)	
		契約回線数	2回線	15回線	150回線(うち受電用は100回線)	1回線	2回線	1回線	2回線	2回線	3回線(うち平日・夜間向け 2回線)	1回線	4回線
		チャネル数	2チャネル	30チャネル	60チャネル(最大)	2チャネル	2チャネル	2チャネル	2チャネル	2チャネル	12 ch.	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	4チャネル
応答率(年度)		－	83.5%(令和7年中)	94.0%	82.2%	47.1%	92.6%(令和8年2月～令和8年3月)	92.9%	96.7%	85.8%	78.9%		
検証・研修体制	検証体制(日常)	検証内容	利用者からの個別意見、応答状況の確認	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入電件数、相談件数、応答率等の各指標 ②重大案件(相談者が不利益を被る案件)	・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)	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 ・プロトコルの適正利用 ・利用者、医療機関からの意見	苦情事案、トリアージの正確性	
		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勤務所による検証 ②連絡調整会議による検証 ③医師会担当医による検証 (委託事業者から定型的様式による報告あり) (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委託事業者からの定例報告 ②受託事業者から速やかに報告	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)	受託事業者による検証	業務責任者による巡回、音声傍受による検証	
		メンバー	受託事業者・県	医師・看護師	－	委託業者、県	－	事務局、受託事業者	事務局、民間事業者	受託事業者・県	受託事業者	業務責任者、スーパーバイザー	
		頻度	不定期	毎日	月1回	随時	－	①毎月 ②事案発生ごと	月1回程度	不定期	入電件数、相談件数、応答率等各指標：月1回 ・プロトコルの適正利用・相談ごと ・利用者、医療機関からの意見：都度	(苦情)事案発生ごと、(トリアージの正確性)毎日	
	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)	かながわ救急相談センター(＃7119)検証会	実務者会議(連絡調整会議)	－	救急安心センター事業運営協議会	医療事務会議救急・災害医療体制検討部会	実務者会議(連絡調整会議)	実務者会議(事例検討会)	実務者会議(連絡調整会議)	
		メンバー	受託事業者・県	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、委託事業者、医療関係団体	－	－	学識経験者、医療機関、消防機関、県	行政、地元医師会、救急医、消防等	県、受託事業者(業務管理責任者・相談看護師代表者)	医療関係者、消防関係者、受託事業者、県関係者	実務者会議(連絡調整会議)	
		頻度	不定期	合計年8回程度	四半期に1度	－	－	年2回	年1回程度	不定期	年1回	－	
	研修体制	対象者	受託事業者の相談員	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)	相談員 看護師	相談員(看護師)	オペレーター	看護師	
		実施者	受託事業者により実施	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	民間事業者	受託事業者	運営業務の受託者が実施	受託者	
		頻度	受託業者の判断による	年4回程度	受注者の判断による	入社時、以降随時	－	月1回以上	月1回程度	月1回以上	入社時、以降随時	月1回以上	

(※) 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

項目		静岡県	名古屋市	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	田辺市等	鳥取県	岡山県	
実施主体		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)	滋賀県 (防災危機管理局)	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)	岡山県 (保健医療部地域医療推進課)	
対象エリア		県内全域	名古屋市	県内全域	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 西牟婁郡(白浜町・上富田町・すさみ町) 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	県内全域	
関係団体間の事業の連携の方法		・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	情報連絡会議を年1回か2回開催。また、事業実績について、市町と消防本部、関係課に毎月共有している。	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	運営委員会(県及び県下全自治体で構成)	-	田辺市と各構成市町との協定	-	-	
エリア人口		約363万人	約233万人	約141万人	約258万人	約884万人	約547万人	約132万人	約16万人	約55万人	約189万人	
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	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	
外国語対応		24か国語	多言語通訳サービスなどの通訳者を受けた3言語による相談体制。対応言語は(英語、中国語(北京語)、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語(フィリピン語)、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、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディ語、ベトナム語、ウルドゥー語)	英語、中国語(北京語)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語	未対応	英語、中国語、韓国語、フランス語、スペイン語を含む多言語	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、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディ語、ベトナム語、ウルドゥー語	未対応	未対応	未対応	8か国語(英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ポルトガル語、タガログ語、ミャンマー語、インドネシア語)	
基礎情報	入電総数①	48,260件 (令和7年度)	75,642件 (令和7年度)	10,579件 (令和7年10月から令和8年3月)	67,947件 (令和7年度)	428,104件 (令和7年度)	203,147件(令和7年度) ※ワン切を除く入電総数	71,018件 (令和7年度)	取得困難	6,971件 (令和7年度) ※ワン切りを除く入電総数	-	
	相談件数(年度)	1のうち、応答できた件数②	43,077件 (令和7年度)	60,389件 【50,943(医療相談)+9,446(医療機関案内)】 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	10,095件 (令和7年10月から令和8年3月)	61,583件 (令和7年度)	349,397件 (令和7年度)	199,790件 (令和7年度) ※4/1～7/10:神戸、芦屋、姫路、7/11～3/31:全県	67,253件 (令和7年度)	2,548件 (令和7年度)	5,864件 (令和7年度)	-
	②内訳	救急相談	32,509 (75.4) %	42,015 (69.6) %	7,781 (77.1) %	43,523 (70.7) %	226,723 (64.9) %	90,196 (45.1) %	25,573 (38.0) %	1,903 (74.7) %	4,874 (83.1) %	- - %
		医療機関案内	153 (0.4) %	9,446 (15.6) %	1,673 (16.6) %	154 (0.3) %	90,210 (25.8) %	88,047 (43.1) %	30,641 (45.6) %	502 (19.7) %	343 (5.8) %	- - %
		その他	10,415 (24.2) %	8,928 (14.8) %	641 (6.3) %	17,906 (29.0) %	32,464 (9.3) %	23,547 (11.8) %	11,039 (16.4) %	143 (5.6) %	647 (11.1) %	- - %
開始年月日		令和6年10月	令和6年7月	令和7年10月	令和6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	2026年7月	
民間コールセンター委託		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
体制	医師	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)	委託先コールセンターで確保	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	県立病院に委託	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	民間事業者へ委託	
	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	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	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	民間事業者へ委託	
	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	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	委託先コールセンターで確保	民間事業者へ委託	
	その他	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	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	業務管理者を民間事業者者に委託 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	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	民間事業者へ委託	
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	県外コールセンター	愛媛県(宇和島市)等	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	県外	
認知度(調査実施団体)		28.5%	-	未調査	35.3%(令和7年度調査)	44.24%(令和7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)	-	-	
利用比		1.19%	2.59%	0.71%	2.39%	3.95%	3.66%	5.09%	1.62%	1.06%	-	
コスト(運営費)		① 令和7年度決算額 30,428(千円) ② 令和8年度予算額 87,503(千円)	① 令和7年度決算額 13,200(千円) ② 令和8年度予算額 48,030(千円)	①令和7年度決算額 10,101 (千円) ②令和8年度予算額 18,149 (千円)	① 令和7年度決算(見込み)31,353(千円) ② 令和8年度予算額 24,864(千円)	①令和7年度決算額 269,749(千円) ②令和8年度予算額 271,822(千円)	①令和7年度決算額 209,000(千円) ※全県化前 45,524(千円) 全県化後 163,474(千円) 計:209,000(千円) ②令和8年度予算額 212,908(千円)	① 令和7年度決算額 129,221(千円) ② 令和8年度予算額 129,222(千円)	①令和7年度決算額 3,136(千円) ②令和8年度予算額 5,226(千円)	① 令和7年度予算額 3,106(千円) ② 令和8年度予算額 3,106(千円)	① - ② 令和8年度予算額 29,040(千円)	
費用負担の状況		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	(県)1/2・(市町)1/2	府が定額(2千円)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(53.0%) ・日高広域消防事務組合消防本部(30.9%) ・白浜町消防本部(16.1%)	鳥取県(1/2) 残り1/2を市町村で人口按分	県負担	
運用	医師	体制 出務時間	オンコール体制 24時間 365日	オンコール体制 24時間 365日	オンコール体制 24時間 365日	オンコール体制 24時間 365日	オンコール体制 24時間 365日	オンコール体制 24時間 365日	オンコール体制 24時間 365日	医師常駐体制 24時間 365日	医師常駐体制 24時間 365日	
	職員人数 ^(※)	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 ^(※)	相談員・看護師	-	-	-	-	3～16	-	-	-	-	
		相談員・救急救命士	-	-	-	-	2名以上	-	-	-	-	
		受付員／オペレーター	-	-	-	-	(業務管理者)常時1名以上、(監督員)1名	-	-	-	-	
勤務形態 ^(※)	救急相談	-	-	-	-	3交代	-	-	-	-		
	医療機関案内	-	-	-	-	3交代	-	-	-	-		
検証・研修体制	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	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	
	医療機関案内方法		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	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・看護師	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	専用転送回線	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	
	ブース数(設備) ^(※)	救急相談	-	-	-	-	16(全ブース:救急相談系医療機関案内)	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	-	-	-	
	平均処理時間(年度)		-	5分15秒 平均通話時間	-	6.9分	平均値:4分32秒(令和7年度)	平均対応時間 04:50 医療機関案内(324) 救急医療相談(651)	5分27秒	取得困難	-	-
	回線契約等	契約回線種別	ひかり電話回線	インターネット回線	ひかり電話(IP電話)	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9時～)	ひかり電話回線	電話回線(ISDN回線)	ひかり回線	ひかり回線
		契約回線数	10回線	1回線	2回線	最大4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
		チャネル数	10チャネル	20チャネル	2チャネル	7:00～16:00 3チャネル、16:00～23:00 4チャネル 23:00～翌2:00 3チャネル、翌2:00～7:00 2チャネル	電話回線(ISDN回線)4チャネル インターネット回線(ひかり電話回線)16チャネル	48チャネル	6チャネル	2チャネル	1チャネル	4チャネル
応答率(年度)		89.3%	79.8%	96.3%	90.6%	81.6%	98.1%	94.7%	取得困難	84.0%	-	
検証・研修体制	検証体制(日常)	検証内容	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	未定	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)	判断に迷う事例 判定の妥当性	全相談員(無作為のモニタリング) ※特異事例は随時報告	受注者からの定例報告 ※特異事例は随時報告	-
		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)	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)	運用検証・検討会議	受託事業者からの報告	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	県職員	健康福祉局 消防局 委託事業者	未定	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)	大阪市消防局職員および受託者職員	運営委員会事務局及び関係市町	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	-
	頻度	毎月、実績報告提出時	毎月1回	未定	未定	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	都度	年4回	4半期に1回	毎月	
	検証会議等	実施主体	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)	未定	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	運営委員会(県及び県下全自治体で構成)	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	医療関係者、消防本部関係者、市町関係者、県関係者	-	未定	救急安心センターきょうと運営協議会と検証会議委員	医師・看護師等委嘱職員、大阪市消防局職員	県内5地区代表市町保健部局及び消防本部(局)、医師、委託事業者	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	-
		頻度	年2回	-	未定	未定	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	年2回	年1回	1回/月	不定期
	研修体制	対象者	相談員	全看護師	委託事業者の判断による	-	相談員等	相談員・受付員	全員	全相談員	相談員	相談員
		実施者	委託事業者	委託事業者により実施	委託事業者により実施	-	大阪市消防局職員及び受託者職員	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	委託事業者
	研修体制	頻度	・採用時 ・1回/月 ・随時、必要に応じて	・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	委託事業者の判断による	-	・新規採用時 ・個別研修(随時)	・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7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

(※) 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			広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	長崎県	熊本県	大分県
実施主体			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)	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 (知事公室危機管理防災局消防保安課)	大分県 (医療政策課)
対象エリア			<広島県> 広島市、呉市、竹原市、三次市、庄原市、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	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			地方自治法第252条の2第2項の規定に基づく、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131万人	約174万人	約112万人
受付時間			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	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 366日	24時間 365日	平日・土曜日 19時～翌8時 日曜日・祝日 8時～翌8時 お盆(8/13～15)及び年末年始(12/29～翌1/3)含む
外国語対応			未対応	未対応	22か国語	未対応	未対応	未対応	電話リレーサービスにて対応	未対応	14か国語(英語・中国語・ベトナム語・タガログ語等)	英語、中国語(北京語)、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、ビルマ語、スベイン語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、ウルドゥー語
基礎情報	相談件数(年度)	入電総数ー①	84,558件 (令和7年度)	29,090件 (令和7年度)	10,182件 (令和7年度)	取得困難	23,965件 (令和7年度)	15,893件 (令和7年度)	95,697件 (令和7年度)	30,288件 (令和7年度)	22,439件 (令和7年度)	14,449件 (R7年度・R7.7～R8.3)
		1のうち、応答できた件数ー②	82,115件 (令和7年度)	25,521件 (令和7年度)	9,901件 (令和7年度)	15,012件 (令和7年度)	20,642件 (令和7年度)	14,812件 (令和7年度)	84,615件 (令和7年度)	25,280件 (令和7年度)	19,929件 (令和7年度)	13,428件 (R7年度・R7.7～R8.3)
		②内訳	救急相談 医療機関案内 その他	33,339 (40.6) % 41,471 (50.5) % 7,305 (8.9) %	14,345 (56.2) % 6,096 (23.9) % 5,080 (19.9) %	6,251 (63.1) % 2,618 (26.4) % 1,032 (10.4) %	14,053 (93.6) % (救急相談と区別していない) % 959 (6.4) %	15,985 (77.4) % 1,068 (5.2) % 3,590 (17.4) %	11,494 (77.6) % 2 (0.0) % 3,316 (22.4) %	73,851 (87.3) % 87,285 — % 別事業として運用 10,764 (12.7) %	15,995 (65.0) % 7,942 (32.3) % 654 (2.7) %	4,818 (27.2) % 9,716 (48.8) % 5,395 (27.0) %
	開始年月日		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
	民間コールセンター委託		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
人員確保	医師	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	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	
	相談員 看護師・救急救命士	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	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	
	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	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	
	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	—	委託業者が確保	—	—	
コールセンター設置地域		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	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	
認知度(調査実施団体)		—	32.4%(令和3年 山口県)	31.1%(徳島県)※R2.10	—	42.0%(R7調査)	50.1%(R6調査)	—	—	—	—	
利用比		2.76%	2.20%	1.38%	1.58%	1.55%	2.14%	1.65%	1.93%	1.15%	1.19%	
コスト(運営費)		① 令和7年度決算額 112,000(千円) ② 令和8年度予算額 112,000(千円)	① 令和7年度決算額 9,264(千円) ② 令和8年度予算額 32,249(千円)	① 令和7年度決算額 15,691(千円) ② 令和8年度予算額 15,881(千円)	① 令和7年度決算額 14,043(千円) ② 令和8年度予算額 23,046(千円)	① 令和7年度決算額 9,623(千円) ② 令和8年度予算額 29,288(千円)	① 令和7年度決算額 15,912(千円) ② 令和8年度予算額 15,913(千円)	①令和7年度決算額 約96,000(千円) ②令和8年度予算額 約101,000(千円)	①令和7年度決算額 13,208(千円) ②令和8年度予算額 25,000(千円)	①令和7年度決算額 14,156(千円) (委託料:13,984(千円)、通信料172(千円)) ②令和8年度予算額 24,774(千円) (委託料:24,600千円、通信料174千円)	①令和7年度決算額 39,322(千円) ②令和8年度予算額 33,918(千円)	
費用負担の状況		広島市(広島都市圏)と県外(県域)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 県外圏域分…福山市市域、4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	香川県県負担	高知県(1/2) 残り1/2を全市町村で按分	福岡県県負担	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)	—	
体制	医師	体制	オンコール体制	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	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	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間 365日	相談受付時間
		相談員 看護師	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		相談員 救急救命士	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	職員人数 ^(※)	相談員 看護師	—	—	—	—	—	—	23名	—	—	—
		相談員 救急救命士	—	—	—	—	—	—	0名	—	—	—
		受付員/オペレーター	—	—	—	—	—	—	13名(別事業として運用)	—	—	—
		その他(監督員等)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	配置人数 ^(※)	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	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	
		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	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	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	
	ブース数 ^(※) (設備)	救急相談	8	—	—	—	—	—	8	—	—	—
		医療機関案内	—	—	—	—	—	—	7	—	—	—
	平均処理時間(年度)		5分30秒(7年度平均相談時間)	約5分	9分07秒	5分51秒(7年度)	5分56秒	7分00秒	5分20秒	—	—	5分29秒(R7年度)
	回線契約等	契約回線種別	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)	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
		契約回線数	6回線	3回線	4回線	2回線	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
		チャンネル数	12チャンネル	3チャンネル	4チャンネル	2チャンネル	2チャンネル以上	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回線チャンネル
応答率(年度)		97.4%	87.7%	97.2%	取得困難	86.2%	94.9%	83.7%	83.9%	88.8%	92.9%(R7年度)	
検証・研修体制	検証体制(日常)	検証内容	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個別の症例	医療機関等からの意見に対する検証など	—	—
		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)	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)	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)
		メンバー	—	山口県救急安心センター事業運営協議会員	①救急医療機関、消防、保健所関係者等 ②担当課	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	委託業者(各担当者)、長崎県	—	—
		頻度	—	毎月※情報提供	①年1回 ②月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)	年に数回程度	—	—
	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)	実務者会議(連絡調整会議)	#7119に関する検討会	—	救急医療対策協議会
		メンバー	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	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	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回以上	年1回	年1回	年1回	年1回	不定期	年に数回程度	—	—
	研修体制	対象者	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	相談員	相談員	相談員
		実施者	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	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
	頻度		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	月1回以上	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 ・個人情報取扱い研修 ・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 ・必要に応じ随時検証・指導を実施

(※) 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			沖縄県		
基 礎 情 報	実施主体		沖縄県 (知事公室消防防災対策課)		
	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147万人		
	受付時間		24時間 365日		
	外国語対応		23か国語(英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ロシア語、マレー語、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、タイ語、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、トルコ語、ミャンマー語)		
	相談件数 (年度)	入電総数－①		25,262件 (令和7年度)	
		1のうち、応答できた件数－②		22,425件 (令和7年度)	
		②内訳			
		救急相談	16,879	(75.2)	%
		医療機関案内	948	(4.2)	%
		その他	4,598	(20.5)	%
	開始年月日		令和6年9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		
		相談員・看護師・救急救命士	民間事業者に委託		
		受付員／オペレーター	-		
		その他	民間事業者に委託		
	コールセンター設置地域		福岡市・名古屋市		
	認知度(調査実施団体)		-		
	利用比		1.53%		
	コスト(運営費)		①令和7年度決算額 19,120(千円) ②令和8年度予算額 17,309(千円)		
	費用負担の状況		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 出務時間	オンコール体制 24時間		
	職員人数 ^(※)	相談員・看護師	143人		
		相談員・救急救命士	0人		
		受付員／オペレーター	0人		
		その他(監督員等)	0人		
	配置人数 ^(※)	相談員・看護師	最少:33人 最多:63名/日 ※兼任体制		
		相談員・救急救命士	0人		
		受付員／オペレーター	0人		
		その他	0人		
	勤務形態 ^(※)	救急相談	2交代		
		医療機関案内	2交代		
運 用	受付の方法		受付員対応		
	医療機関案内方法		オペレーター対応		
	119番通報の形態		転送回線なし		
	使用プロトコール(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34秒		
	回線契約等	契約回線種別	ひかり電話回線		
		契約回線数	1回線		
		チャネル数	2チャネル		
	応答率(年度)		89.1%		
検 証 ・ 研 修 体 制	検証体制 (日常)	検証内容	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	受託事業者の定例報告など		
		メンバー	県、受託事業者		
		頻度	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)		
		メンバー	-		
		頻度	-		
	研修体制	対象者	相談員		
		実施者	社員(救急相談専門チーム)・リーダー・看護師		
		頻度	4月は一斉に研修。以降、3ヶ月に1回。		

(※) 民間コールセンター活用団体以外