

<各項目の定義(事務局案)>

項目		参考例		定義			
基礎情報	実施主体			実施主体名を記載			
	対象エリア			サービス提供エリアを市町村名で記載			
	エリア人口 (平成27年国勢調査)			サービス提供エリアの人口を記載			
	相談件数	相談件数総数			#7119に入電した総数を記入		
		救急相談			緊急度判定を行った件数を記入		
		医療機関案内			医療機関案内のみ実施した件数を記入		
		その他			上記に分類できない件数を記入		
	開始年月日	平成29年10月		事業開始年月日を記載			
	運営形態	直営・委託・指定管理		運営形態を左記から選択し記載			
	設置場所	〇〇		コールセンター設置場所(名称)を記載			
	認知度	最新の認知度を記載		各実施団体が実施した最新の認知度調査結果を記載			
利用比	人あたりの利用比		利用比=年間相談件数/サービス提供エリア管内人口				
コスト	自由記載		事業実施に係る年間のラーニングコストを記載				
ハード	ブース数 (設備)	救急相談	最大のブース数	(数値入力)参考例のとおり			
		医療機関案内	最大のブース数	(数値入力)参考例のとおり			
	電話 回線	回線数(合計)	救急相談	数値入力	(数値入力)救急相談に係る回線数		
			医療機関案内	数値入力	(数値入力)医療機関案内に係る回線数		
			119連携用	数値入力	(数値入力)119番転送に係る回線数		
			その他	数値入力	(数値入力)その他上記に分類できない回線数		
	チャンネル数(合計)	救急相談	数値入力	(数値入力)救急相談に係る同時に通話できる最大数			
		医療機関案内	数値入力	(数値入力)救急相談に係る同時に通話できる最大数			
		119連携用	数値入力	(数値入力)119番転送に係る同時に通話できる最大数			
		その他	数値入力	(数値入力)その他上記に分類できない回線における同時に通話できる最大数			
	応答率		応答率(おうとうりつ)とは、コールセンターにおける業務指標のひとつで、入電(着信)数に対し、受電対応者(オペレータ)が電話を取り対応した数の割合のこと。応答率(%) = 対応数(本) ÷ 入電数(本) × 100				
ソフト	医師	医師		(数値入力)救急相談に対応する医師の総数	身分	常勤・非常勤・その他から選択	
		依頼先	自由記載	医師の派遣元名称を記載			
		助言内容	自由記載	医師助言の判断基準や助言体制を記載			
		オンコール	自由記載	オンコール体制の有無と出務時間等を記載			
	看護師等	相談看護師(救急相談)		(数値入力)救急相談に係る相談看護師総数	身分	常勤・非常勤・その他から選択	
		オペレーター(医療機関案内)		(数値入力)医療期間案内に係るオペレータ総数	身分	常勤・非常勤・その他から選択	
		その他		(数値入力)上記に分類できない従事者の総数	身分	常勤・非常勤・その他から選択	
	管理監督	身分	自由記載	管理・監督者の身分を記載			
		従事時間	自由記載	管理・監督者従事時間を記載			
		総数	自由記載	管理・監督者としての従事者の総数			
	配置人数	勤務形態	救急相談	2・3交替/変則/その他	救急相談に係る勤務形態を左記から選択し記載		
医療機関案内			2・3交替/変則/その他	医療機関案内に係る勤務形態を左記から選択し記載			
最大・最小		救急相談	数値入力	(数値入力)救急相談に係る担当者の配置の最大数と最小数を記載			
		医療機関案内	数値入力	(数値入力)医療機関案内に係る担当者の配置の最大数と最小数を記載			
運用	医療機関の案内方法		オペレーター/音声ガイダンス/その他	医療機関の案内方法を左記から選択し記載			
	受付の方法		音声ガイダンス/受付員対応	受付方法を左記から選択し記載			
	119通報の形態		転送なし/119番/専用回線	119番通報の形態を左記から選択し記載			
	相談記録	記録者	受付看護師/相談員/その他	相談記録の記録者を左記から選択			
		方式	システム入力/紙ベース	記録方式を左記から選択し記載			
		記録内容	自由記載	業務記録への記録内容を			
		保持期限	〇年/規定なし	業務記録保持期限を記載			
	録音記録	保管の有無	有り/無し	録音記録保管の有無を記載			
		保管期限	〇年/規定なし	保管の有無で「有り」を選択した場合保管期限を記載			
	使用プロ トコル	ベース	消防庁プロトコル/その他	緊急度判定のベースとなっているプロトコルを左記から選択し記載			
		変更箇所	具体記載	上記のベースとなっているプロトコルと実運用しているプロトコルに変更箇所がある場合に記載			
ランク変更のルール		具体記載	緊急度判定結果に係るランク変更のルールの取決めについて記載				
独自の運用		具体記載	独自の運用について自由記載				
不規則入電への対応		具体記載	緊急度判定と必要としない頻回利用者への対応等				
独自のサービス		具体記載	独自のサービスを記載				
検証・研修	検証体制	実施主体	自由記載	検証を行う実施主体を記載			
		実施者	自由記載	検証を行う実施者を記載			
		対象	自由記載	各団体の本事業に対する検証について、検証対象を記載			
		形式	自由記載	各団体の本事業に対する検証の形式について記載			
		頻度	自由記載	各団体の本事業に対する検証の頻度について記載			
	研修体制	実施主体	自由記載	研修を行う実施主体を記載			
		実施者	自由記載	研修を行う実施者を記載			
		対象	自由記載	各団体の本事業に携わる職員の研修について、研修対象を記載			
		形式	自由記載	各団体の本事業に携わる職員の研修の形式を記載			
	頻度	自由記載	各団体の本事業に携わる職員の研修の頻度について記載				
	会議体	実施主体	自由記載	各団体の本事業に係る会議の実施主体を記載			
名称		自由記載	各団体の本事業に係る会議体の名称について記載				
メンバー		自由記載	各団体の本事業に係る会議のメンバー(組織・職名)を記載				
頻度		自由記載	各団体の本事業に係る会議の頻度を記載				