

# 救急安心センター事業（ 7119 ）の事業検証体制

## 資 料 （ 案 ）

## #7119 利用者等からの意見に対する対応に関する仕様書（例）

#7119 事業に利用者等から寄せられた意見（苦情、感謝等）に対する対応等は、以下のとおりとする。

## 1 想定される意見の寄せられる経路等

利用者から寄せられる意見の受付窓口、手段及び発信元は以下を想定している。なお、以下は想定であるため、コールセンター（受託事業者）は、以下に示す以外の手段、発信元等から意見が寄せられた場合であっても、事業主管部局と協議の上、必要に応じて対応を行うこと。

## (1) 受付窓口

- ア #7119 コールセンター（受託事業者）
- イ 事業主管部局

## (2) 意見が寄せられる手段

- ア 電話
- イ 手紙
- ウ メール
- エ FAX

## (3) 意見の発信者

- ア 住民
- イ 医療機関
- ウ 警察

## 2 寄せられた意見への対応

コールセンター（受託事業者）は、コールセンター（受託事業者）及び事業主管部局に寄せられた意見に対し、以下のとおり対応を行うこと。

## (1) コールセンター（受託事業者）に寄せられた場合

- ア 具体的な事案に関する意見である場合は、事案の事実関係の確認を行う。
- イ 電話で寄せられた場合は、監督員等の#7119 受信者以外の者が対応することとする。また、通話に際しては#7119 回線以外の回線を利用し、#7119 回線の確保に努めることが望ましい。
- ウ コールセンター（受託事業者）での対応が困難であると判断した場合は、事業主管部局に対応を依頼する。なお、コールセンター（受託事業者）での対応が困難な場合とは、対応時間が長時間に及ぶ場合、意見の発信者がコールセンター（受託事業者）の対応で納得しない場合及び意見の内容に対する回答が行政としての意見を要する場合等が想定される。
- エ 手紙、メール、FAX で寄せられた意見で回答を要すると判断されるものについては、速やかに事業主管部局に報告し、対応を依頼する。

(2) 事業主管部局へ寄せられた場合

- ア 具体的な事案に関する意見である場合は、事業主管部局がコールセンター（受託事業者）に事実関係の確認を行うため、これに応じること。
- イ 電話で寄せられた場合は、事業主管部局のしかるべき立場の担当者が対応する。
- ウ 手紙、メール、FAX で寄せられた場合は、事業主管部局が対応する。

3 寄せられた意見の報告等

(1) コールセンター（受託事業者）に寄せられた意見の報告

コールセンター（受託事業者）は、コールセンター（受託事業者）に寄せられた意見について、事業主管部局に報告すること。その際の要領は以下のとおりとする。

《コールセンター（受託事業者）で受付けた意見の報告要領》

ア 頻度

通常週1回とする。ただし、緊急性の高い意見が寄せられた場合等はこの限りでないため、適時対応を行うこと。

イ 報告様式

別紙様式による。

ウ 報告要領

コールセンター（受託事業者）は、別紙様式中の「意見概要」（黄色セル）及び「該当事案」（青色セル）に必要事項を記載のうえ、事業主管部局に報告する。

種別	項目	内容	
意見概要	受付日時	意見を受付けた日時を記載	
	手段	意見が寄せられた手段を記載	
	発信者	種別	意見を寄せた者の種別を記載
		具体名	意見を寄せた者の所属・具体名等を記載
	意見種別	寄せられた意見を以下に分類し、該当する番号を記載 ①相談対象者の身体や健康に影響を及ぼした、あるいはそのおそれのあった事案に関する意見 ②相談対象者の身体や健康状態に影響はなかったが、その他何らかの不利益があった事案に関する意見 ③その他	
意見内容	寄せられた意見の内容を記載		

種別	項目		内容
該当事案	該当事案の有無		＃7119 受信記録の中に、寄せられた意見に該当する事案の有無を記載
	事案概要	日時	該当事案の受付日時を記載
		事案 ID	該当事案の事案 ID を記載
		相談内容	該当事案の相談内容を記載
		適応プロトコル	適応したプロトコル名を記載
		最終判定	最終判定の結果を記載
	対応	最終判定等を踏まえ、対応・案内結果を記載	
コールセンター見解・評価		寄せられた意見及び該当事案の対応内容を踏まえ、コールセンターとしての見解や評価、問題点・改善点の有無を記載	

## (2) 事業主管部局へ寄せられた意見に関する情報の報告

コールセンター（受託事業者）は、事業主管部局へ寄せられた意見について、該当事案に関する情報の報告を行うこと。その際の要領は、以下のとおりとする。

### 《事業主管部局へ寄せられた意見に関する情報報告要領》

#### ア 頻度

通常週1回とする。ただし、緊急性の高い意見が寄せられた場合等はこの限りでないため、適時対応を行うこと。

#### イ 報告様式・手順

別紙様式により、事業主管部局からコールセンター（受託事業者）に報告を求める。

#### ウ 報告様式作成要領

- ①事業主管部局は、1ヶ月に1回を目処に別紙様式中の「意見概要」（黄色セル）に必要事項を記載し、コールセンター（受託事業者）に該当事案に関する情報の報告を求める。
- ②コールセンター（受託事業者）は、別紙様式中の「該当事案」（青色セル）に必要事項を記載し、事業主管部局に該当事案に関する情報を報告する。

## 4 寄せられた意見の検証

事業主管部局は、事業主管部局で受付けた意見及びコールセンター（受託事業者）から報告を受けた意見について、その内容を検証する。

コールセンター（受託事業者）は、事業主管部局が寄せられた意見に対する検証及び個別検証を行う際に必要な情報の提出を求めた場合は、これに応じること。また、コールセ

ンター（受託事業者）の責任者及び相談看護師の代表者は、個別検証を行う場に同席すること。

事業主管部局での検証の詳細は、以下のとおりとする。

#### 《事業主管部局での検証》

##### ア 寄せられた意見に対する検証

- ①事業主管部局は、1ヶ月に1回を目処に、コールセンター（受託事業者）から報告された別紙様式中の「コールセンターの見解・評価」について、意見の内容やコールセンターにおける対応等を踏まえ、その妥当性を評価する。
- ②意見の内容が苦情等、事業の改善に資するものである場合は、事業主管部局においてその原因を調査するとともに、その対応策を検討する。
- ③意見の内容が感謝等、奏功的なものである場合は、良好であった点を分析する。
- ④事業主管部局は、検証に必要な情報についてコールセンター（受託事業者）に提出を求めることができ、コールセンター（受託事業者）はこれに応じるものとする。
- ⑤事業主管部局は、①～④までの検証結果及び対応策について、別紙様式中の「事業主管部局評価」（緑色セル）に記載し、コールセンター（受託事業者）に連絡する。その際、各意見について個別検証の要否（後述）を付すものとする。

##### イ 個別検証

- ① 事業主管部局は、寄せられた意見のうち下記に該当するものについては、重大な瑕疵が潜んでいる、又はそのおそれがあることから、上記アの検証とは別に、個別に検証を行う。
  - 別紙様式中の「意見種別」が①であった意見
  - 別紙様式中の「意見種別」が②・③であったもののうち、事業主管部局が特に必要と認めた意見
- ②事業主管部局は、検証に必要な情報（該当事案の通話音声記録、対応記録データ、その他必要な情報）についてコールセンター（受託事業者）に提出を指示し、コールセンター（受託事業者）はこれに応じなければならない。
- ③個別検証を行う際は、事業主管部局、コールセンター（受託事業者の責任者、相談看護師の代表者）の双方が出席の上、事案の全容を把握するとともに、原因を調査し、その対応策を検討する。
- ④個別検証はおおむね2ヶ月に1回を目処に実施するものとする。ただし、寄せられた意見の内容やその重大性を鑑みて、事業主管部局が必要と認める場合は、臨時で個別検証を実施する。

#### 5 検証結果のフィードバック・改善

事業主管部局は、意見に対する検証結果から、事業の質の向上に努める。コールセンター（受託事業者）は、次のとおり、事業主管部局の指導に基づき対応策の実施等を行うこ

と。

- (1) 事業主管部局は、コールセンター（受託事業者）に対して上記4による検証結果を連絡し、必要に応じて指導を行うと共に、講じた対応策の実施を指示する。
- (2) コールセンター（受託事業者）は、検証結果及び対応策について従事職員に周知徹底し、その結果（周知日時、方法、対象、対策の実施状況等）について事業主管部局に報告するとともに、事業主管部局からの指示を遵守しなければならない。
- (3) 事業主管部局は、検証を通じて講じた対応策を実施するために、必要な関係部局との調整を行う。

〇〇県 救急安心センター事業（#7119） 意見受付データシート

別紙様式

●●年●●月●●週分

意見概要					該当事業							事業主管理部局評価			
受付日 日 時	手段	発信者 種別 氏名	意見 種別 内容	該当事業 の有無	日時	事業ID	相談内容	事業概要			コールセンター 見解・評価	個別検証 の要否	評価・指示事項		
								相談内容	対応プロトコル	最終判定				対応	

★記入例

意見概要					該当事業							事業主管理部局評価			
受付日 日 時	手段	発信者 種別 氏名	意見 種別 内容	該当事業 の有無	日時	事業ID	相談内容	事業概要			コールセンター 見解・評価	個別検証 の要否	評価・指示事項		
								相談内容	対応プロトコル	最終判定				対応	
1	14:00	電話	住民 市内在住者	②										不要	
3	9:00	電話	警察 〇〇警察署・××氏	①	2/2 19:00	00001	頭痛がする。	頭痛（成人）	白		プロトコルに該当項目無いた め白の判定。症状が続くよう であれば医療機関への受診を勧 め、相談者は納得。切断了。	お話を伺うと、IP電話から #7119にかけたとのこと。かから ない場合は番号等にかけよう説明 し、御理解をいただきました。対応等、問 題ないと思慮します。	要	相談者が死亡状態で発見されており、因果 関係は不明なものの、アンタートリアージ となった可能性がある。 個別検証を行うため、事業の記録と対応記 録（音声・要録）を提出すること。	
5	12:00	手紙	住民 市内在住者	③											「該当事業」欄を入力し報告すること。

種 別	項 目		内 容
意見概要	受付日時		意見を受付けた日時を記載
	手段		意見が寄せられた手段を記載 【例】 ・電話 ・手紙 ・メール 等
	発信者	種別	意見を寄せた者の種別を記載 【例】 ・住民 ・医療機関 ・警察 等
		具体名	意見を寄せた者の具体名を記載 【例】 ・住民の氏名 ・医療機関名 ・警察署名 等
	意見種別		寄せられた意見を以下に分類し、該当する番号を記載 ①相談対象者の身体や健康状態に影響を及ぼした、 あるいはそのおそれのあった事案に関する意見 ②相談対象者の身体や健康状態に影響はなかったが、 その他何らかの不利益があった事案に関する意見 ③その他
意見内容		寄せられた意見の内容を記載	
該当事案	該当事案の有無		# 7119受信記録の中に、寄せられた意見に該当する事案の有無を記載
	事案概要	日時	該当事案の受付日時を記載
		事案ID	該当事案の事案IDを記載
		相談内容	該当事案の相談内容を記載
		適応プロトコル	適応したプロトコル名を記載
		最終判定	最終判定の結果を記載
		対応	最終判定等を踏まえた、対応・案内結果を記載
コールセンター見解・評価		寄せられた意見及び該当事案の対応内容を踏まえ、コールセンターとしての見解や評価、問題点・改善点の有無を記載	
事業主管部局 評価	個別検証の要否		意見の内容、コールセンターの評価を踏まえ、個別に検証を行う要否について記載
	評価・指示事項		意見の内容、コールセンターの評価等を踏まえ、事業主管部局としての評価やコールセンターに対する指示事項を記載 【例】 ・検証を行うための資料の提出を指示 等



## 応答率の評価を行うための対応に関する仕様書（例）【Step 1】

コールセンター（受託事業者）は、以下のとおり、事業主管部局が#7119 事業の応答率を評価するために必要となる情報の収集を行い、報告を行う。

### 1 応答率の評価に必要な情報の収集

コールセンター（受託事業者）は、コールセンターの開設時間中において、事業主管部局による応答率の評価に必要な以下の情報についてデータを収集すること。

項目	単位	内 容
回線閉塞日時	-	あらかじめ#7119 を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり閉塞してから、当該状態が解消されるまでの日時
回線閉塞時間	分	あらかじめ#7119 を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり、閉塞している時間
入電件数	件	1 時間毎の入電件数
対応件数	件	1 時間毎の対応した件数
応答率	%	1 時間毎の「対応件数／入電件数」で求められる応答率

### 2 応答率の評価に必要な情報の報告

コールセンター（受託事業者）は、1 で収集した情報を別紙様式「#7119 対応状況一覧」に取りまとめ、次月の 5 営業日目を目処に事業主管部局に報告すること。



## 応答率の評価を行うための対応に関する仕様書（例）【Step 2】

コールセンター（受託事業者）は、以下のとおり、事業主管部局が#7119 事業の応答率を評価するために必要となる情報の収集を行い、報告を行う。

### 1 応答率の評価に必要な情報の収集

コールセンター（受託事業者）は、コールセンターの開設時間中において、事業主管部局による応答率の評価に必要な以下の情報についてデータを収集すること。

項目	単位	内 容
回線閉塞日時	-	あらかじめ#7119 を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり閉塞してから、当該状態が解消されるまでの日時
回線閉塞時間	分	あらかじめ#7119 を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり、閉塞している時間
入電件数	件	1 時間毎の入電件数
対応件数	件	1 時間毎の対応した件数
応答率	%	1 時間毎の「対応件数／入電件数」で求められる応答率
配置オペレーター数	人	1 時間毎の配置オペレーター数
1 件毎の処理時間	分	オペレーターが、1 件の#7119 入電に対して通話を開始してから、全ての対応を終えて次の入電に対応可能な状態となるまでの時間で、通話時間 <sup>※1</sup> と後処理時間 <sup>※2</sup> の合計時間 ※1 通話開始から通話終了までの時間で、通話を保留した時間を含む ※2 システム入力作業等、通話終了後に発生する諸作業に要した時間

### 2 応答率の評価に必要な情報の報告

コールセンター（受託事業者）は、1 で収集した情報を以下に示す報告資料に取りまとめ、事業主管部局に報告すること。

#### (1) #7119 対応状況一覧（日表）の作成

コールセンター（受託事業者）は、収集した情報を別紙様式 1 「#7119 対応状況一覧（日票）」に取りまとめ、次月の 5 営業日目を目処に事業主管部局に報告すること。

#### (2) #7119 対応状況一覧（月表）の作成

コールセンター（受託事業者）は、収集したデータに基づき以下の項目について算出

し、別紙様式2「#7119 対応状況一覧（月票）」に取りまとめ、次月の5営業日目を目処に事業主管部局に報告すること。

	項目	単位	内容
日別対応状況	合計入電件数 (A)	件	当該日 (24 時間) 中の全入電件数
	合計対応件数 (B)	件	当該日 (24 時間) 中の全対応件数
	応答率	%	B/A で求められる応答率
	合計回線閉塞時間	分	当該日 (24 時間) 中の回線閉塞時間の合計
	平均処理時間	分	当該日 (24 時間) 中の平均処理時間

	項目	単位	内容
時間別対応状況	平均配置オペレーター数	人	当該時間帯に配置されたオペレーター数の月の平均値
	合計入電件数 (C)	件	当該時間帯に入電した件数の月の合計値
	合計対応件数 (D)	件	当該時間帯に対応した件数の月合計値
	応答率	%	D/C で求められる応答率
	平均回線閉塞時間	分	当該時間の回線閉塞時間の月の平均値
	平均処理時間	分	当該時間の平均処理時間の月の平均値

## # 7119 対応状況一覧（日表）

## 1 時間別記録

令和 年 月 日

単位	配置 オペレーター数 人	入電件数 (A) 件	対応件数 (B) 件	応答率 B/A %	回線閉塞時間 分	平均処理時間 分
0 時 ~ 1 時						
1 時 ~ 2 時						
2 時 ~ 3 時						
3 時 ~ 4 時						
4 時 ~ 5 時						
5 時 ~ 6 時						
6 時 ~ 7 時						
7 時 ~ 8 時						
8 時 ~ 9 時						
9 時 ~ 10 時						
10 時 ~ 11 時						
11 時 ~ 12 時						
12 時 ~ 13 時						
13 時 ~ 14 時						
14 時 ~ 15 時						
15 時 ~ 16 時						
16 時 ~ 17 時						
17 時 ~ 18 時						
18 時 ~ 19 時						
19 時 ~ 20 時						
20 時 ~ 21 時						
21 時 ~ 22 時						
22 時 ~ 23 時						
23 時 ~ 24 時						
日合計	—					—
日平均	—					



# 7119 対応状況一覧 (月表)

令和 年 月 分

1 日別対応状況

日	曜日	祝日	合計入電件数 (A) 件	合計対応件数 (B) 件	応答率 B/A %	合計回線閉塞時間 分	平均処理時間 分
1日							
2日							
3日							
4日							
5日							
6日							
7日							
8日							
9日							
10日							
11日							
12日							
13日							
14日							
15日							
16日							
17日							
18日							
19日							
20日							
21日							
22日							
23日							
24日							
25日							
26日							
27日							
28日							
29日							
30日							
31日							

2 時間別対応状況

単位	平均配置 オペレーター数 人	合計入電件数 (C) 件	合計対応件数 (D) 件	応答率 D/C %	平均回線閉塞時間 分	平均処理時間 分
0時～1時						
1時～2時						
2時～3時						
3時～4時						
4時～5時						
5時～6時						
6時～7時						
7時～8時						
8時～9時						
9時～10時						
10時～11時						
11時～12時						
12時～13時						
13時～14時						
14時～15時						
15時～16時						
16時～17時						
17時～18時						
18時～19時						
19時～20時						
20時～21時						
21時～22時						
22時～23時						
23時～24時						

## 事業効果の定量的（財政的）評価のために想定される要素

種別	効果	効果を示す事項	事業効果の定量的(財政的)な評価のために想定される要素
救急車の適正利用	潜在的な重症者を発見・救護	● 救急相談件数のうち、緊急（救急車）で即受診と判断された件数は30,003件（14.9%）（H30 東京消防庁）	★重症化した際に想定される治療に要する医療費 ★急性疾患により介護を要することとなった場合の介護費
		● # 7119 から救急車搬送と判断され、重症化が防がれた奏功事例	
	軽症者の割合の減少効果	● 初診時程度が「軽症」であった割合が減少 東京消防庁 【H18】60.3% ⇒ 【H30】54.5%（▲5.8%）	★救急出動増加に対する救急隊増隊費用と#7119 導入費用の比較
		● 救急出動件数の増加率が抑制 【H18⇒H30】全国：26.1%増 東京：19.1%（▲7.0%）	
不急の救急出動の抑制効果	● 管轄面積が広い地域では、1件の出動～帰所に時間を要する。遠方からの出動による到着遅延を防ぎ、より緊急性の高い事案に出動するため、#7119により救急車の不急の出動を抑制することを推進		
救急医療機関の受診の適正化	医療機関における時間外受付者数の減少効果	● # 7119 導入後、時間外受付者が8.1%減少（札幌市 A 病院）	
	医療機関における救急医療相談数の抑制効果	● # 7119 導入後、病院への相談件数が約24%減少（神戸市）	
	医療費の適正化効果	● 相談の結果、時間外受診をせずにすんだ → 診療報酬の時間外割増分の適正化	※横浜市（試算） 約5億円の効果 (医療費適正化効果－事業費)
		● 相談の結果、受診しなかった → 受診した場合に生じていた医療費の削減	
		● 相談の結果、救急車を利用しなかった → 夜間休日救急搬送医学管理料の適正化	
	利用者の満足度	● 実施団体が実施した利用者アンケート（H30年度「救急安心センターおおさか」に関するアンケート） → 約9割の利用者が「役に立った」と回答	
医療機関休診時のニーズの受皿の役割	● 医療機関が休診のとき#7119入電が多い。 → 曜日：日曜日、次いで土曜日に多い 月：1月、7月、8月、12月に加え、5月（GW）に多い		
成人への適切な受療機会の提供	● #7119 は成人層の利用が多く、そのうち医療機関案内が多い → かかりつけ医をもつきっかけを作る側面も考えられる。	★診療科間違いによる複数科受診による医療費	

※は既に表示されている定量的（財政的）効果



# #7119(救急安心センター事業)の全国展開

参考 1  
(PRペーパー)

## 概要

住民が急な病気やけがをしたときに、救急車を呼んだほうがいいのか、今すぐ病院に行ったほうがいいのかなど迷った際の相談窓口として、専門家から電話でアドバイスを受けることができる。

相談を通じて、病気やけがの症状を把握した上で、以下をアドバイス。

### ○救急相談

例) 緊急性の有無※1、応急手当の方法、受診手段※2

### ○適切な医療機関を案内※3

※1 直ちに医療機関を受診すべきか、2時間以内に受診すべきか、24時間以内か、明日でも良いか等。

※2 救急車を要請するのか、自分で医療機関に行くのか、民間搬送事業者等を案内するのか。

※3 適切な診療科目及び医療機関等の案内を行う。

## 【イメージ図】

### 住民



- 病院に行った方がいいの？
- 救急車を呼んだ方がいいの？
- 応急手当はどうしたらいいの？

専用回線  
(#7119)

### #7119(救急安心センター事業)

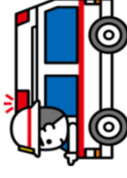
- 医師・看護師・相談員が相談に対応
  - ・ 病気やけがの症状を把握
  - ・ 緊急性、応急手当の方法、受診手段、適切な医療機関などについて助言
- 相談内容に緊急性があった場合、直ちに救急車を出動させる体制を構築
- 原則、24時間365日体制



救急電話相談  
医療機関案内

緊急性の高い症状

迅速な救急車の出動



緊急性の低い症状

医療機関の案内



# 事業の背景

救急出動件数は年々増加傾向。救急車の現場到着時間も遅延。

## 救急業務のあり方に関する検討会(H27)

#7119の普及促進について、救急車の適正利用の推進及び緊急度判定体系の普及の観点から、極めて有効

## 総務大臣の国会答弁(衆・総務委H28.2.23)

救急車の到着ですとか病院への搬送が非常におくれるということによって、救われる命も救われなれない可能性があります。これまでも、#7119ですとか、必ずしも急に救急車を呼ばなくても電話で相談をできる、こういう窓口も用意してまいりましたし、また、啓発活動というのも大変重要だと思っております。

## 通知の発出(H28.3.31)

#7119の導入に向け積極的に取り組むよう依頼 ※H31.3.29にも全国普及促進を依頼

## 総務大臣の国会答弁(参・総務委H28.11.22)

私も、これは全国展開したいと考えてまして、昨年(消防庁)長官にもですね、相当この働きかけを頼んだところでございます。

## 日本医師会 平成30年度予算要望書(抜粋)

救急出動の適正化や不要不急の時間外診療の抑制に効果があり、真に救急対応が必要な患者の掘り起こしにつながるなど大きな成果が期待できる#7119の全国への拡大

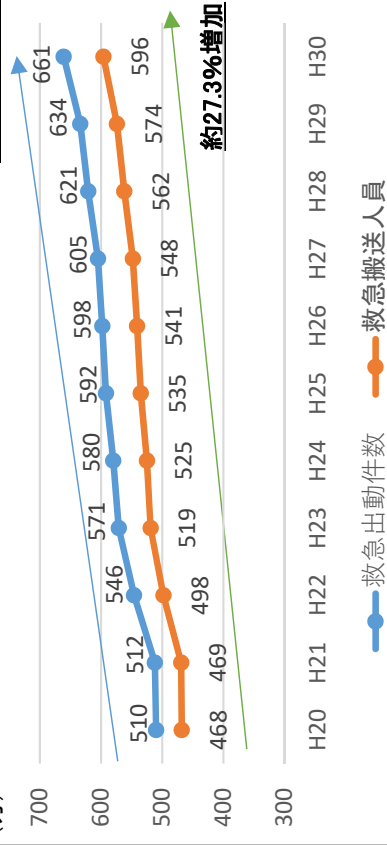
## 総務大臣の所信的挨拶(衆・参 総務委R1.10.24)

電話で救急相談サービスを提供する「#7119」や、「(中略)」を全国に展開し、「救急ボイストラ」の活用も促進します。

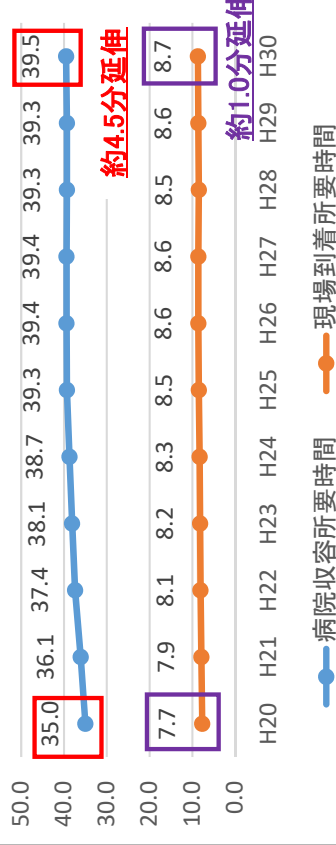
**総務省重点施策  
2019**

消防の広域化の推進等「救急体制の確保」  
救急車の適正利用を促すため、  
救急安心センター事業(#7119)の全国展開を推進

救急出動件数と救急搬送人員の推移

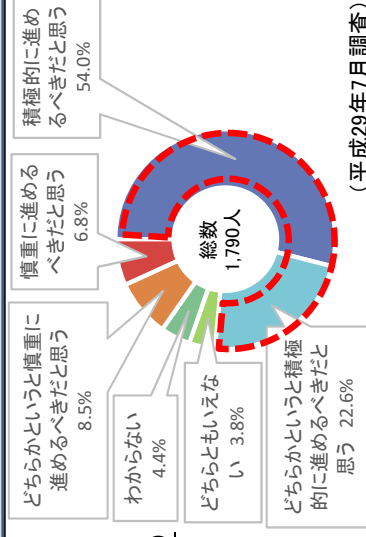


搬送に要する時間の推移



## 救急に関する世論調査

救急に関する世論調査では、7割以上の方が、#7119を積極的に進めざるべきと回答。



(平成29年7月調査)

# 実施効果

## ① 救急車の適正利用

○潜在的な重傷者を発見し救護できる。

緊急(救急車)で即受診と判断された件数は、総受付件数(398,877件)に占める救急相談件数(201,943万件)のうち、30,003件(14.9%) ※H30 東京消防庁

○軽症者の割合の減少効果が期待できる。

東京消防庁管内で発生した救急事故のうち、初診時度が「軽症」であった割合の減少効果

【平成18年】60.3% → 【平成30年】54.5%

※軽症者の減少割合に相当する人数は、救急医療相談件数(119番転送件数を除く)の約3割

○不急の救急出動の抑制効果も期待できる。

◆窓口の設置後、救急出動件数の増加率が抑制されている

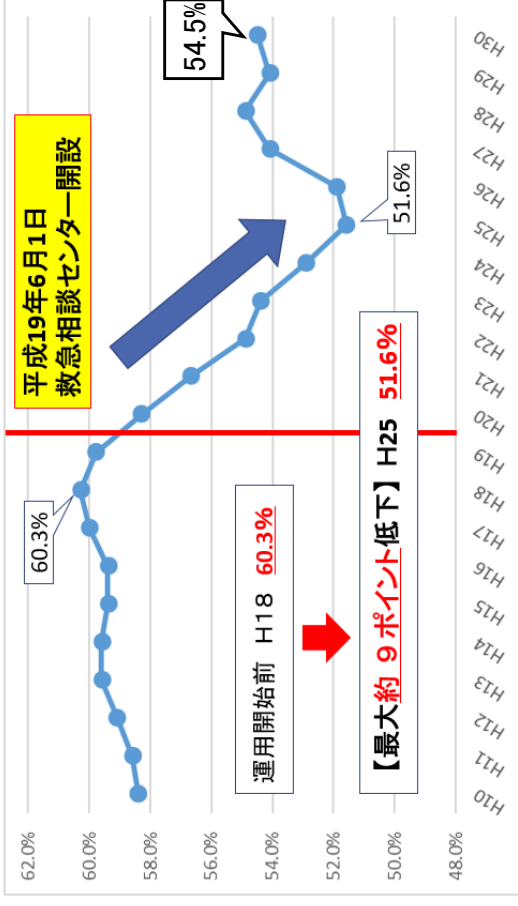
東京：H18年からH30年の増加率19.1%(全国平均より7.0ポイント減)

◆管轄面積が広く出動から帰署まで長時間。1台が出動すると他の署所の救急車が遠方から出動することになり、相談窓口を設けて、救急車の適正利用を推進(田辺市)

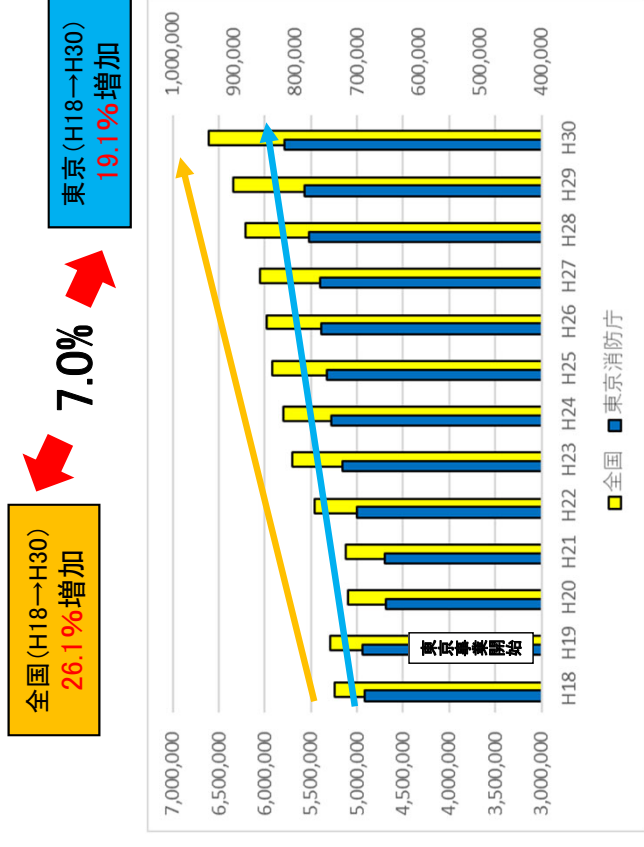
○#7119の奏功事例(救急車搬送事例)

相談内容	医療機関での処置
50代女性 就寝前からの胸痛が続いている	医療機関において緊急カテーテルを実施。予後良好
60代男性 急にろれつが回らなくなり家族が相談	医療機関で脳梗塞と診断 適切な処置を受け後遺症なし

## 軽症率の推移



## 救急出動件数の抑制効果



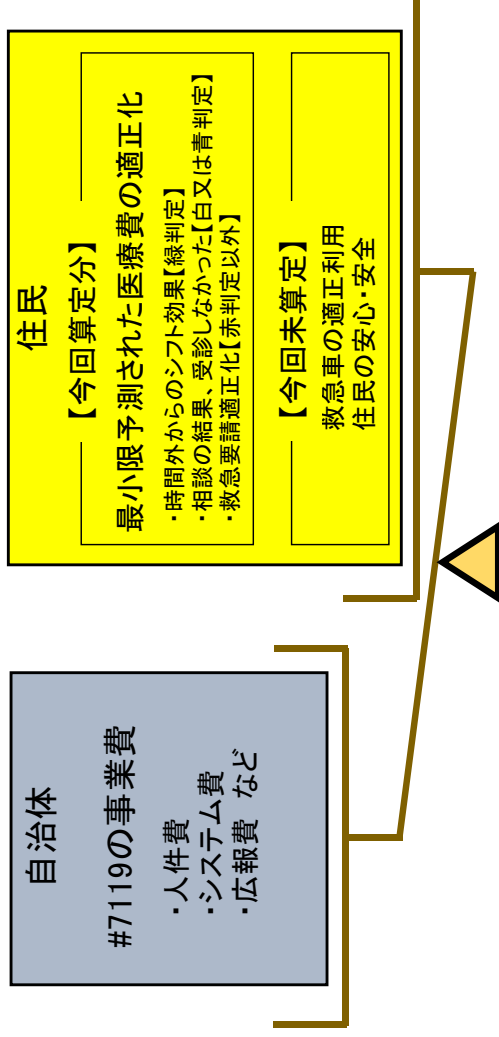
## ②救急医療機関の受診の適正化

○医療機関における時間外受付者数の減少効果（札幌市A病院）  
平成25年と比較し、**毎年時間外受付者が減少**

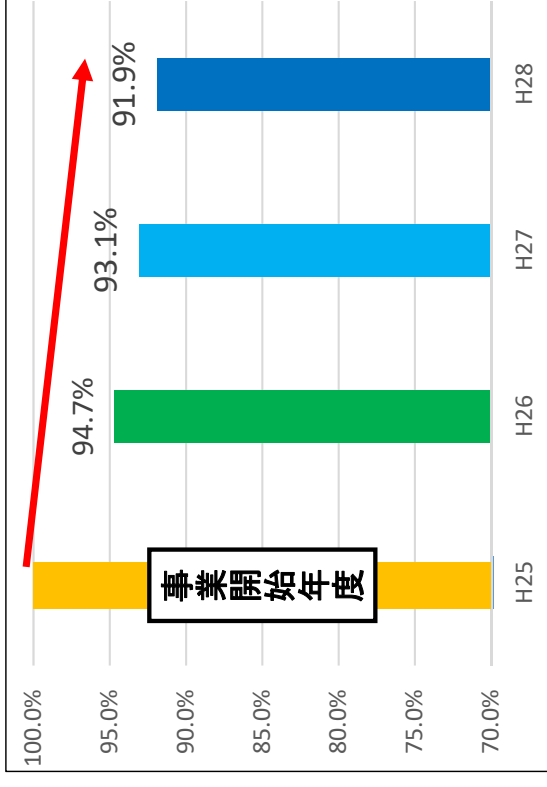
○#7119の紹介により病院業務に専念が可能  
医療機関における救急医療相談数の抑制効果  
（神戸市の調査では、事業開始後、病院（※）への相談件数が**約24%減少**）

（※）2次救急病院（48病院）、市民病院群（3病院）

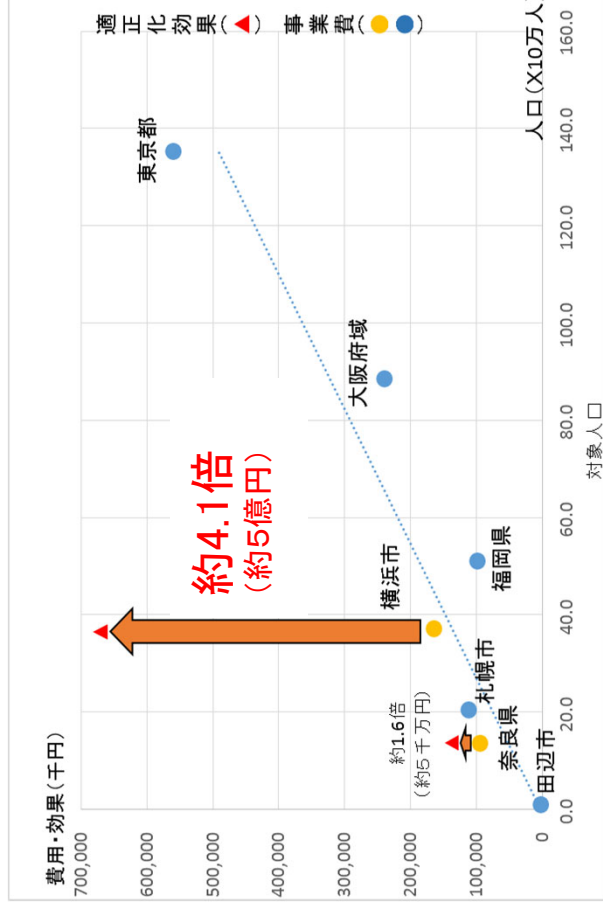
○医療費適正化効果として大きな効果が見込まれる。  
また、規模が大きくなるほど、大きな効果が期待される。



医療費適正化効果イメージ図



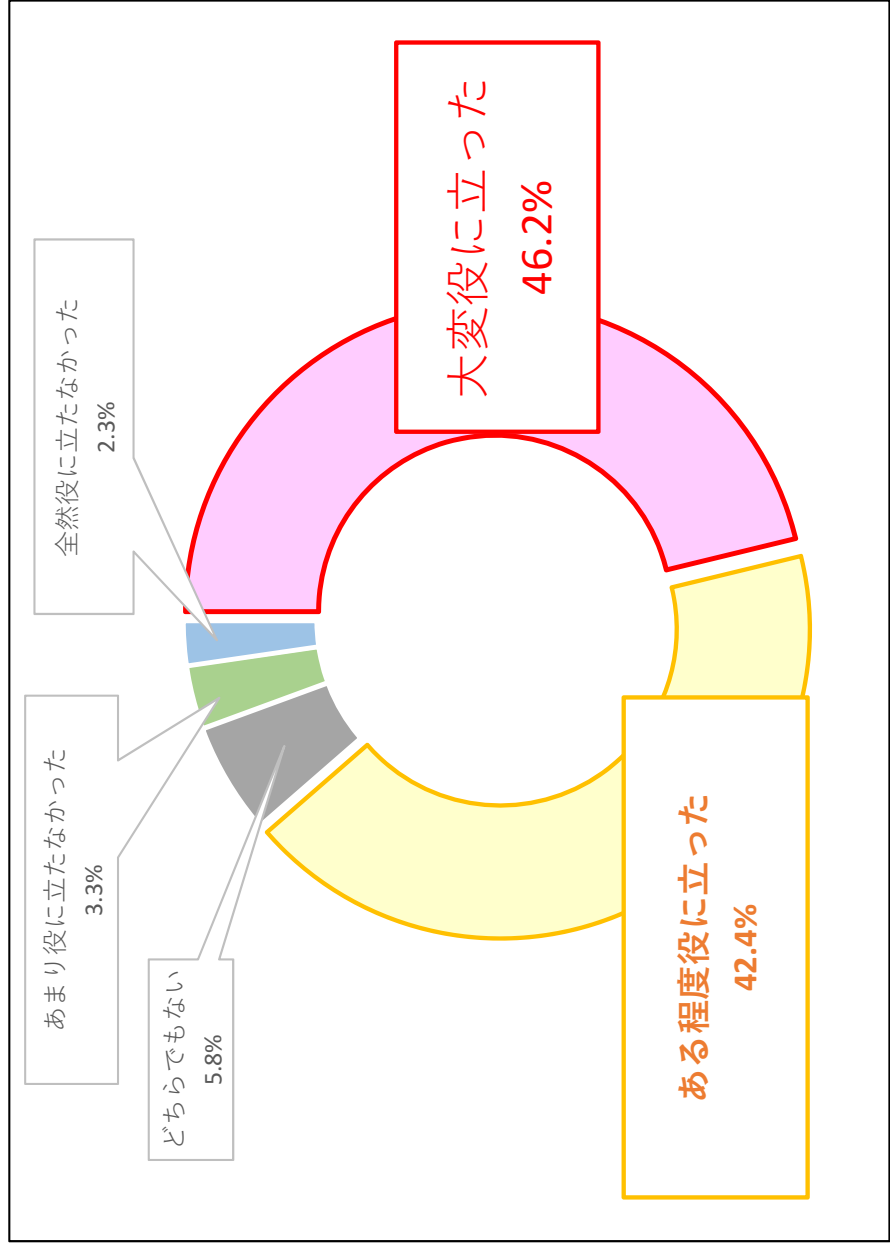
札幌市A病院における  
時間外受付者数の変化



適正化効果試算結果

③ 不安な住民に安心・安全を提供

○大阪市消防局が実施したアンケートでは、  
利用者の約9割が「大変役に立った」、「ある程度役に立った」と回答



出典：平成30年度「救急安心センターおおさか」に関するアンケート（結果）



# 普及状況と人口カバー率

令和元年12月1日 現在

## 実施団体（全国16地域）

（人口は平成27年国勢調査による）

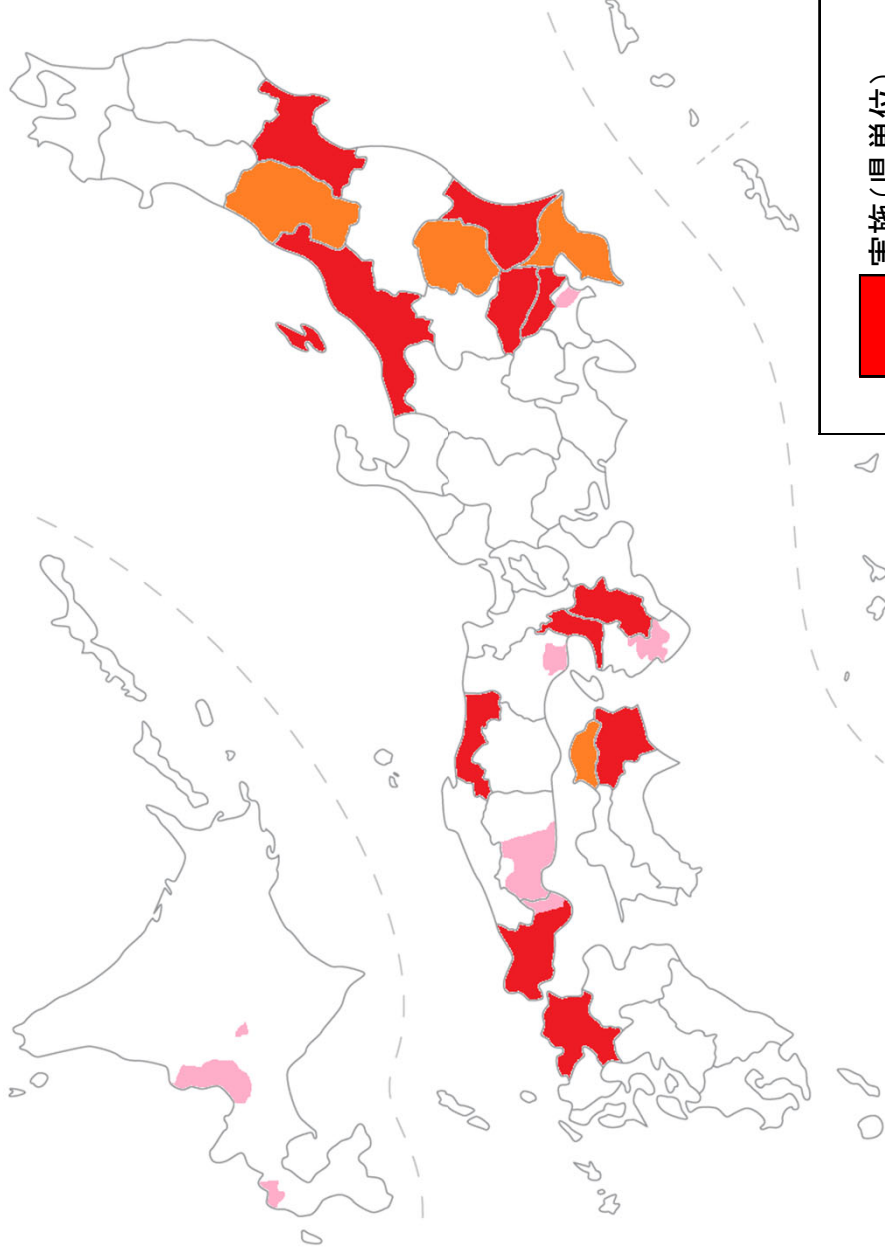
### 都道府県全域

- 宮城県\*（約233万人）
- 茨城県\*（約291万人）
- 埼玉県（約727万人）
- 東京都（約1,352万人）
- 新潟県\*（約230万人）
- 大阪府内全市町村（約884万人）
- 奈良県（約136万人）
- 鳥取県\*（約57万人）
- 山口県\*（約121万人）
- 徳島県（約76万人）
- 福岡県（約510万人）

### 一部実施

- 札幌市周辺（約205万人）
- 横浜市（約372万人）
- 神戸市周辺（約163万人）
- 田辺市周辺\*（約9万人）
- 広島市周辺（約210万人）

\*は、運営を民間コールセンターに委託



国民の『43.9%』

【参考】 #7119以外の番号で実施している団体

山形県、栃木県、千葉県、香川県

# 財政支援

## 整備に係る支援

※①は国庫補助事業、②は地方単独事業のため両者の併用は不可

### ①消防災施設整備補助金 救急安心センター等整備事業 (平成21年～)

#### ・補助基準額(補助率1/3)

救急安心センター整備事業 10,476千円( 3,492千円)  
 救急医療情報収集装置 1,572千円( 524千円)

#### ・事業要件(抜粋)

- (1)住民の救急相談に応える電話相談窓口を消防機関等に設置すること。
  - (2)当該救急電話相談窓口は都道府県域内の住民を対象とすること。
  - (3)当該救急電話相談窓口に、医師、看護師又は相談員を24時間、365日体制で常駐させること。ただし、地域の実情に応じて、常駐していない時間には、医療機関案内へ電話を転送し医療機関を紹介することにより救急相談が受けられることとなるなどの適切な措置を講じる場合には、この限りでない。
  - (4)緊急性がある場合には、直ちに救急車を出動させる体制を構築すること。
- ※救急医療情報収集装置は、情報収集装置、電話回線及び端末装置の全部又は一部をもって構成されるもので端末装置から救急医療情報を検索及び閲覧できるものであること
- ※当該年度の消防災施設整備補助金全体で零細補助基準額(原則、都道府県及び政令市9,500万円、その他950万円)を越えること。

### ②防災対策事業(防災基盤整備事業) ～救急安心センター事業関係～

#### ・消防災施設整備事業

防災・減災に資する消防災施設の整備に関する事業で地域防災計画と整合性を図りつつ行う事業であり、具体的には、次の事業を対象とする。  
 a～m (略)

#### n 消防災情報通信施設(※)

o (略)

※消防災情報通信施設とは、消防救急無線、防災行政無線、全国瞬時警報システム(Jアラート)、高機能消防指令センター、**救急安心センター**、防災情報システム、要援護者緊急通報システム、震度計・自動震度警報装置、災害時オペレーションシステム等をいう。

防災対策事業債 75% (交付税算入率 30%)	一般財源 25%
-----------------------------	-------------

※ 交付税措置率 22.5% [75%(充当率)×30%(交付税算入率)]

## ランニングコスト(運営費)のための支援

・市町村に対する普通交付税として、救急安心センターを運営するために必要な人件費や事業費について一定の措置が講じられている(平成21年度～)。

⇒常備消防費の救急業務費の需用費等の中に、「**救急安心センター事業(＃7119)**等」(8,050千円(標準団体=10万人の場合・平成31年度))が措置されている。

# 救急安心センター事業（#7119）の全国展開

## これまでの取り組み

- 未導入都道府県等への**個別の働きかけ**  
(救急相談アドバイザー制度の活用も含めて継続中)
- **医療機関の負担軽減※1や医療費の適正化効果等※2**を検討、また**地域における適切な医療の提供に資する事業として位置づけ**  
(厚生労働省 平成30年度「いのちをまもり、医療をまもる国民プロジェクト宣言！」)  
※1 医療機関の診療時間外の患者の割合が減少（札幌市）  
※2 #7119相談結果による受診行動適正化が時間外初診料等に与える影響を  
#7119事業費と比較した結果、約4倍の費用対効果がみられた（横浜市）
- 総務省広報誌への掲載（平成30年6月号）
- 救急搬送の適正化と適切な医療の提供に資する事業として、**一層の取り組みを要請**（平成31年3月）

## 運営費用等

- 実施団体の人口規模等により変動  
大阪 約2億4,000万円  
奈良県 約1億円  
宮城県 約1,600万円（休日・夜間のみ実施）
- 運営経費については、普通交付税措置により支援

## 今後の方針

- 都道府県単位を基本とした、救急安心センター事業の導入の促進  
\* 救急搬送の適正化と適切な医療の提供の双方に資する事業として推進

## 「いのちをまもり、医療をまもる」国民プロジェクト5つの方策

- ① 患者・家族の不安を解消する取組を最優先で実施すること
- ② 医療の現場が危機である現状を国民に広く共有すること
- ③ 緊急時の相談電話やサイトを導入・周知・活用すること
- ④ 信頼できる医療情報を見やすくまとめて提供すること
- ⑤ チーム医療を徹底し、患者・家族の相談体制を確立すること



(写真提供：東京消防庁)



← (提供) 東京消防庁



← (提供) 大阪市消防局



← (提供) 宮城県



# 救急安心センター事業（#7119）を知ってもらうための消防庁の広報

## 1 LINE,メルマガ,ネット広告等

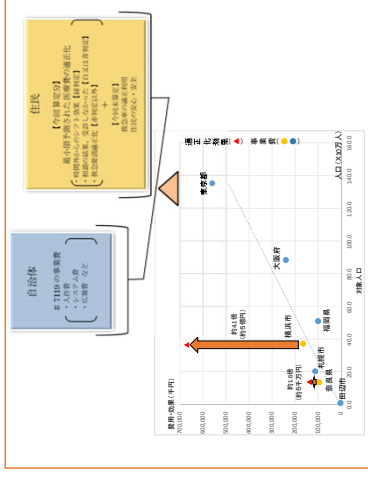
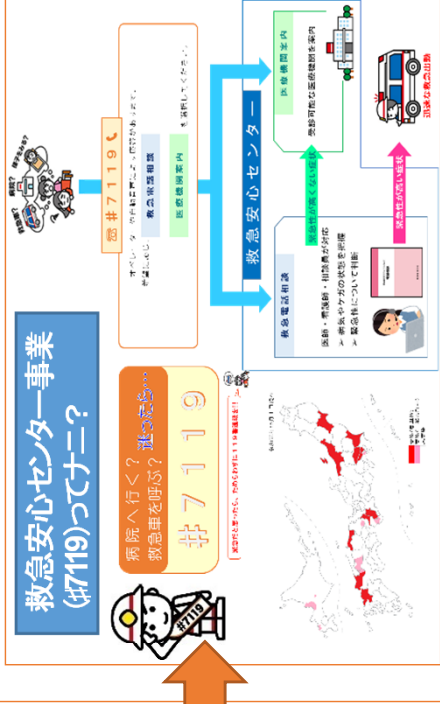


○首相官邸LINE,  
首相官邸メールマガジン  
での紹介  
(11月8日実施)

○このほか、政府広報を活用した、  
インターネットバナー広告について実施する  
方向で調整中

## 2 ホームページの開設、改良

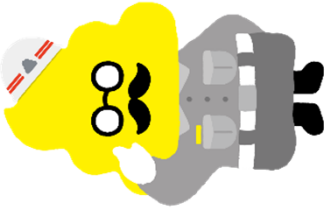
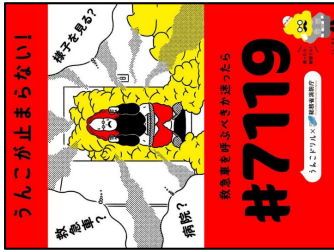
○一般国民向けホームページの新設  
ネット広告で興味を持った国民向けに、  
利用方法等を解説



○未導入団体向け  
ホームページの改良  
事業効果等を  
解説し導入促進

## 3 人気キャラクターとのコラボ等

○キャラクターとのコラボ  
小学生に大人気の「うんこドリル」と  
連携した特設ホームページを開設



©Y.F/BKS

○ラジオ番組での紹介

厚生労働省の  
「上手な医療のかかり方」  
の一環として、#7119を紹介  
(東京FM系列※東京地区11月16日(土)等)

JFN38局オンエア!  
秋元才加とJOYの Weekly Japan!!



※11月8日公開

・動画,4コマ漫画,イラスト等を定期的に追加予定

#7119 事業実施に係る基本情報

項目	札幌市	宮城県	茨城県	埼玉県	東京都	横浜市	新潟県	大阪府	神戸市	
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)	茨城県 (保健福祉部医療局)	埼玉県 (保健医療部)	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 (横浜市医療局)	新潟県 (福祉保健部)	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 (保健福祉局)	
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～) 東山町(平成27年度～) 島牧村(平成28年度～) 当別町(平成30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	府内全域	神戸市 芦屋市(31年4月～)	
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	両市間の協定	
エリア人口	約204万人	約233万人	約287万人	約730万人	約1,351万人(平成27年国勢調査)	約373万人	約223万人	約884万人	約162万人	
受付時間	24時間 365日	平日:19時～翌8時 土曜日:14時～翌8時 日曜日:8時～翌8時	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日	24時間 366日	毎日 19時～翌8時	24時間 365日	24時間 365日	
相談件数(年度)	総数	66,015件 (30年度)※放棄を含む	15,838件	13,509件 (平成30年10月～平成31年3月)	218,990件 (平成30年度)	398,877件 (30年中)	360,002件 (30年中)	271,281件 (30年中)	88,177 (30年度)	
	救急相談	35,244 (53.4) %	13,068 (重畳計上)	5,091 (37.7) %	81,223 (37.1) %	201,943 (50.6) %	176,458 (49.0) %	118,219 (43.6) %	24,059 (24.5) %	
	医療機関案内	11,822 (17.9) %	2,012 (重畳計上)	8,351 (61.8) %	137,767 (62.9) %	196,012 (49.1) %	183,544 (51.0) %	— — %	126,065 (46.5) %	
	その他	18,949 (28.7) % ※放棄を含む	1,300 (重畳計上)	67 (0.5) %	— — %	922 (0.3) %	— — %	— — %	26,997 (10.0) %	17,680 (18.0) %
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	平成21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	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 ・民間事業者へ委託	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	委託先コールセンター勤務医	業務委託している公益財団法人大阪市救急医療事業団にて確保	神戸市立医療センター中央市民病院救急部に委託
	相談看護師	民間事業者へ委託	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	一般職非常勤職員を公募	民間事業者へ委託	民間事業者へ委託	同上	民間事業者へ委託	
	受付員/オペレーター	民間事業者へ委託	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	東京消防庁OBを一般職非常勤職員として採用	民間事業者へ委託	委託先コールセンターで確保	消防OB(非常勤)	民間事業者へ委託
	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	統括責任者	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	市再任用職員(消防)
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	大阪市内	神戸市内	
認知度(調査実施団体)	51.1%(平成30年調査)	20.8%	—	「#7119」を知っているが1割強(13.4%)	53.6%(平成30年度調査)	64.2% (平成30年3月ヨコハマアンケート)	—	51.6%(平成30年度調査)	42.3%	
利用率	3.23%	—	—	—	2.95%	(相談)4.7%(案内)4.9%	0.2%	3.07%	6.25%	
コスト(運営費)	110,436千円 (平成30年度決算額)	31,907千円 (平成31年度予算額)	11,517千円	222,475千円 (平成31年度予算額)	606,400千円(※) (平成31年度予算額)	277,000千円 (指定管理料(平成31年度協定額))	11,581千円 (平成31年度予算額)	242,965千円(※) (平成31年度予算額)	100,059千円 (平成31年度予算額)	
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)	大阪府内全市町村で按分	両市の人口按分	
体制	医師	体制 出務時間	常時オンコール体制 —	医師常駐体制 24時間	常時オンコール体制 —	医師常駐体制 24時間	下記時間以外はオンコール体制 毎日18時～22時	医師常駐体制 24時間	医師常駐体制 常時オンコール体制 —	
	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)	22 13 6(監督員)	—	約70名 約20名	54 54 17(東京消防庁職員)	約50名 約50名 6名(管理グループ事務員)	—	22 31 10	
	配置人数 <sup>(※)</sup>	相談看護師 受付員/オペレーター その他	2～3 1～3 1(監督員)	—	—	9 9 12(監督員)	2～13 1～17 1～5(日中～準夜帯のみ)	—	2～8 3～8 3～4	
	勤務形態 <sup>(※)</sup>	救急相談 医療機関案内	2交替 2交替	—	—	2交替 2交替 2交替	変則 変則 変則	—	2交替 2交替	
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	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	オペレーター 県の医療機関検索システム活用	音声ガイダンス	音声ガイダンス オペレーター	オペレーター	オペレーター	オペレーター	
	119番通報の形態	専用転送	転送なし	転送なし	転送なし	専用転送	専用転送	転送なし	専用転送(神戸市のみ)	
	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	消防庁プロトコル	その他	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.2	消防庁プロトコルVer.2
ベース数(設備) <sup>(※)</sup>	救急相談	3	—	—	15	17	—	8	4	
	医療機関案内	3	—	—	—	18	—	8	3	
応答率	93.2%(平成30年度)	80%～90%	82.4%	取得困難	94.3%(平成30年)	98.5%(平成31年4月)	77.3%	取得困難	95.9%(平成30年度)	
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	茨城県#7119の対応音声	—	全救急相談	①毎週定例的にデータ報告 ②問題事例は個別検証	対応に困難が生じた案件	119転送し救急搬送された傷病者	
	検証方法	データ分析および下記会議体により検証	会議での意見聴取	指導者によるランダムヒアリング	—	医師・看護師	定例会及び運用部会にて検証	会議での意見聴取	消防局からデータ受領	
	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	—	—	—	
頻度	データ分析は月1回十都度実施 会議は下記のとおり実施	年1回	月に一人2本	—	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	不定期	毎月	
検証・研修体制	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	管理者ミーティング (委託事業者が実施)	大人の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	救急安心センターおおさか運営委員会	①運営に関する有識者会議 ②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	マネージャーとサブマネージャー	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	7本部の消防長 (うち3本は常任)	①市医師会、看護協会、第二次救急病院協議会、救命センター等 ②オンコール医師、委託事業者等	
	頻度	①②ともに年1回	年1回	月2回	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	不定期(実績年1回)	①3～4回/年 ②毎月	
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	対応する可能性のある相談員	オペレーター	全看護師	—	相談員・看護師	相談員・受付員	
	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	①茨城県のマニュアル、プロトコルの講義 ②独自テーマでの勉強会	集合形式	医師直接講義	—	全体研修または個別研修	研修会	
	頻度	新規採用時	入社時・3ヶ月後・月1回	①事業開始時 ②毎月	年に2～3回程度	年4回程度	—	不定期	・採用時 ・1回/2ヶ月	

(※)民間コールセンター活用団体以外

＃7119 事業実施に係

平成31年4月1日 現在

項 目		奈良県	田辺市	鳥取県	広島市	山口県	福岡県
実施主体		奈良県(福祉医療部医療政策局)	田辺市 (消防本部)	鳥取県 (福祉保健部健康医療局)	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検討協議会	福岡県 (保健医療介護部)
対象エリア		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 <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
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1項の規定に基づく、広島市と連携市町村との連携協約	-	-
エリア人口		約137万人	約9万人	約57万人	約201万人	約121万人	約510万人
受付時間		24時間 365日	24時間 365日	平日: 19時～翌8時 土日祝: 8時～翌8時	24時間 365日	24時間 365日	24時間 365日
相談件数 (年度)	総数	68,664件 (30年度)	3,403件 (平成30年度)	701件 (H30.9～H31.3)	8665件 (平成31年1月28日から3月31日まで)	-	43,023件 (30年度)
	救急相談	29282 43.2 %	1,212 (35.6) %	598 (85.6) %	2,629 (30.3) %	- %	33,419 (77.7) %
	医療機関案内	29629 42.6 %	618 (18.2) %	95 (13.6) %	4,589 (53.0) %	- %	別事業として 運用 - %
	その他	9753 14.2 %	1,573 (46.2) %	8 (1.1) %	1,447 (16.7) %	- %	9,601 (22.3) %
開始年月日		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(予定)	平成28年6月
民間コールセンター委託		-	■	■	-	■	-
人員確保	医師	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	委託先コールセンター勤務医	民間事業者へ委託
	相談看護師	民間事業者へ委託	民間事業者へ委託	民間事業者へ委託	民間事業者へ委託	民間事業者へ委託	民間事業者へ委託
	受付員/オペレーター	民間事業者へ委託	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	委託先コールセンターで確保	-
	その他	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	-
コールセンター設置地域		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	福岡県内
認知度(調査実施団体)		43.3%	データなし	-	-	-	-
利用率		5.03%	3.78%	-	0.43%	-	救急相談 0.84%
コスト(運営費)		99,177千円(平成31年度予算額)	2,703,200円 (平成31年度契約額)	2,070千円 (1年分の委託料)	約16,000千円 (平成30年1月28日～3月31日) (参考予定)年間運営費: 94,000千円	①相談センター業務委託(契約額5,960千円) ②通信経費等(予算額2,559千円)	運営費: 約92,000千円(※) (平成30年度実績額)
費用負担の状況		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) ②山口県	福岡県負担
体制	医師	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
	職員人数 <sup>(※)</sup>	相談看護師 22 受付員/オペレーター 33 その他(監督員等) 1	/	/	約20 約10	/	- 別事業として運用
	配置人数 <sup>(※)</sup>	相談看護師 1～2 受付員/オペレーター 1～2 その他 1	/	/	2～4 1～2 - 2交替 2交替	/	2～4 別事業 - 変則 別事業
勤務形態 <sup>(※)</sup>	救急相談 医療機関案内 その他	/	/	2交替 2交替	/	変則 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	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	オペレーター	オペレーター	オペレーター	オペレーター	その他
119番通報の形態		転送なし	専用転送	転送なし	専用転送	転送回線なし	転送なし
使用プロトコル(ベース)		消防庁プロトコルVer.1	消防庁プロトコルVer.2	消防庁プロトコル	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.2
ブース数(設備) (※)	救急相談	2	/	/	6	/	6
	医療機関案内	2	/	/	/	/	6
応答率		取得困難	取得困難	約90%	98.5%	取得困難	取得困難
検証体制	検証内容	判断困難事例	全相談員(無作為のモニタリング)	鳥取県＃7119の対応音声	-	相談件数、相談内容、相談地域	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	会議	録音を確認	指導者によるランダムヒアリング	-	毎月の報告データを数値化	①運営協議会での協議 ②常例会(相談員の意見交換会)
	メンバー	-	-	-	-	山口県救急安心センター事業検討協議会	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		年2回	4半期に1回	月に一人2本	-	毎月※情報提供	①必要に応じて ②毎月
検証研修体制	実施主体	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)	管理者ミーティング (委託事業者が実施)	-	山口県救急安心センター事業検討協議会	福岡県救急電話相談事業運営協議会
	メンバー	医師、各関係機関	正社員・契約社員他	マネージャーとサブマネージャー	-	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	年2回	1回/月	月2回	-	年1回以上	不定期
研修体制	対象者	全員	全相談員	対応の可能性がある相談員	受付員・相談員	相談業務に従事する相談員	新任相談員
	実施者	講習会、視察	講義形式(産学)他	①鳥取県マニュアル、プロトコルの講義 ②独自のテーマで勉強会	運営業務受託者が実施	委託先	委託先による導入研修及びOJT
	頻度	随時	1～2回/月	①事業開始時 ②毎月	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	必要に応じて

(※)民間コールセンター活用団体以外