

4 救急安心センター事業（＃7119）の 全国展開に向けた検討

4 救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた検討

（１）今年度の検討

＃7119の更なる普及・事業内容の充実に向けた連絡会資料より一部引用

① 連絡会の概要

（１）検討の目的

○消防本部の実務者等で構成する連絡会を開催し、昨年度の「＃7119の全国展開に向けた検討部会」の検討結果等を踏まえて、事業の新規導入や、事業運営の質・利便性・効率性の向上に資するよう、以下の取組を進める。

- 「事業導入・運営の手引き／マニュアル」の作成
- 事業を外部委託する際に活用可能な標準的な「仕様書例」の作成など

➢ 具体的な取組

- ・未実施団体における円滑な事業導入及び事業実施団体における効果的な事業の運営・底上げ等に向けた、「事業導入・運営の手引き／マニュアル」を作成する。
- ・コールセンター業務を民間事業者等へ外部委託する際に活用可能な仕様書等について、モデルとなる様式を作成する。

（２）検討の枠組み

- 消防庁「救急業務のあり方に関する検討会」の枠組みを活用し、
令和3年度の本検討会の下「救急安心センター事業（＃7119）の更なる普及・事業内容の充実に向けた連絡会」を設置
- 連絡会の構成
 - ①実施団体【直営方式】 ②実施団体【外部委託方式】 ③未実施団体 ④有識者 により構成

（３）連絡会委員（８名）

- | | | |
|--------|-------|-----------------------------|
| ○ 札幌市 | 山形英生 | （札幌市保健福祉局保健所医療政策課 救急医療担当係長） |
| ○ 茨城県 | 土信田法男 | （茨城県保健福祉部医療局 医療政策課長） |
| ○ 東京都 | 熊井規夫 | （東京消防庁 救急相談担当副参事） |
| ○ 横浜市 | 六車崇 | （横浜市医療局医療政策部医療政策課 救急医療技官） |
| ○ 新潟県 | 浅見裕之 | （新潟県福祉保健部地域医療政策課 地域医療整備室長） |
| ○ 滋賀県 | 井出徹哉 | （滋賀県健康医療福祉部医療政策課 主幹兼医療整備係長） |
| ○ 神戸市 | 中畔英智 | （神戸市健康局地域医療課 救急医療調整担当係長） |
| ○ 鹿児島県 | 村田敏郎 | （鹿児島県危機管理防災局 消防保安課長） |



4 救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた検討

（１）今年度の検討

令和3年度救急業務のあり方に関する検討会（第1回）資料より一部引用

② マニュアル等の作成イメージ

事業導入・運営の手引き
マニュアル

令和○年○月

事業を外部委託する際に
活用可能な標準的な
仕様書例

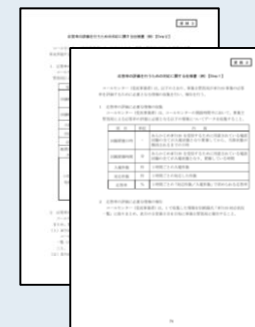
令和○年○月

【参 考】

令和元年度救急業務のあり方
に関する検討会において作成

＃7119利用者等から
の意見に対する対応に
関する仕様書（例）

応答率の評価を行うた
めの対応に関する仕様
書（例）【Step1/Step2】



- 全国の関係者に広く提示するとともに、具体的な活用方策等に係る説明会を開催し、未実施地域における事業導入の促進及び実施地域における事業運営の質等のさらなる向上を図る。

4 救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた検討

（1）今年度の検討

③ 検討状況

第1回連絡会

- 開催日時：令和3年7月8日（木）
- 開催形式：WEB会議
- 議事概要
「事業導入・運営の手引き／マニュアル」及び「事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書例」の骨子案を委員に提示し、**全体の構成や必要な項目等について検討**



- 第1回連絡会の検討内容を基に、連絡会の委員に対して「事業導入・運営の手引き／マニュアル」及び「事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書例」の項目ごとに照会した結果等を踏まえ、**素案を作成**

第2回連絡会

- 開催日時：令和3年10月27日（水）
- 開催形式：WEB会議
- 議事概要
「事業導入・運営の手引き／マニュアル」及び「事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書例」の素案に対する委員の意見等を踏まえて、**具体的な記載内容について検討**

4 救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた検討

（1）今年度の検討

④-1 「事業導入・運営の手引き/マニュアル」の素案

全体の構成

第1 総論

事業導入についての検討を行うために
必要となる基本的な情報を記載

第2 救急安心センター事業 （＃7119）導入に関する検討

事業導入についての検討を開始する
にあたり必要となる事項を記載

主な項目

- 1 救急安心センター事業（＃7119）とは
- 2 普及状況
- 3 実施状況
- 4 ．＃7119導入により得られる効果

- 1 導入に向けた検討体制について
 - ．＃7119導入の必要性の検討について
 - 検討体制（検討会議の構成員等）について
 - 各地域における実施に向けた関係者の特定について
 - 各関係者の役割分担について 等
- 2 運営に関する検討について
 - 実施地域の単位について
 - 実施主体について
 - 既存の電話相談事業との整理について
 - 運営形態等の検討について
 - 財政に関する事項について 等
- 3 導入に関する事項について
 - 事業開始までの流れについて
 - 消防庁との連絡体制について 等

4 救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた検討

（1）今年度の検討

④-2 「事業導入・運営の手引き/マニュアル」の素案

全体の構成

第3 救急安心センター事業 （＃7119）の運営

事業導入決定後、運営開始までに対応が必要となる事項を記載

第4 救急安心センター事業 （＃7119）の評価・改善

事業開始後、事業の評価・質の向上のために必要な事項を記載

第5 参考情報

参考情報として、導入済み地域の紹介や実施団体の基本情報について記載

主な項目

1 電話対応に関する事項について

- 緊急度判定プロトコルについて
- 119番転送に関する対応について
- 実施エリア外からの入電に対する対応について
- 市外局番が県境等をまたぐ地域における対応について 等

2 教育・研修等に関する体制について

- 相談応対者に対する適切な教育・研修体制について 等

3 普及啓発・広報について

- 目的・効果について
- 消防庁及び実施団体における取組について
- 今後の取組について 等

1 事業検証に関する体制について

- 質の向上を図るための検証体制（事業検証）について
- 実施団体における事業検証について
- 事業の見込み及び実績の検証について 等

2 普及啓発・広報について

- 対象者について
- 手段・ツールについて 等

1 ＃7119に関連するホームページ

2 ＃7119実施団体の基本情報

4 救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた検討

（1）今年度の検討

⑤-1「事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書例」の素案

全体の構成

第1 業務概要に関する事項

事業効果を含めた調達の背景や委託期間等、事業概要に関する事項を記載

第2 業務内容等に関する事項

相談員（看護師）等の配置や具体的な対応要領等、業務を行うために必要となる事項を記載

主な項目

- | | |
|-----------|----------|
| 1 委託業務の名称 | 4 委託期間 |
| 2 調達の背景 | 5 相談受付時間 |
| 3 事業の概要 | |

- 1 業務内容
 - 計画策定、人員配置、相談員等の教育に関する研修等、業務マニュアルの作成 等
- 2 委託事業者における人員体制
 - 受付員、相談員（看護師）、常駐医師・オンコール医師 等
- 3 業務実施に係る事項
 - 業務責任者の配置、業務責任者及び相談員等の名簿の作成 等
- 4 相談業務に係る対応
 - 緊急度判定、医療機関案内、重大案件発生時の対応 等
- 5 委託者に対する報告
 - 事業実績の報告、緊急度判定プロトコル及び救急医療相談に関する事業検証に係る報告、基本的な応答率の評価を行うための報告 等
- 6 利用者等からの意見に対する対応
 - コールセンター（委託事業者）及び委託者に寄せられた意見（苦情、感謝等）への対応 等
- 7 業務の引継ぎ
 - 業務の引継ぎの準備、業務の引継ぎの実施 等

4 救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた検討

（1）今年度の検討

⑤-2「事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書例」の素案

全体の構成

主な項目

第3 相談システム及び業務設備に関する事項

事業の実施場所の特定やコールセンターの回線数など、事業実施に係る業務設備に関する事項を記載

1 実施場所

➢ 委託者の施設を利用して実施する場合又は委託事業者が設置する場所で実施する場合

2 相談システム

➢ 委託者が用意する場合又は委託事業者が用意する場合

3 業務設備

➢ 通信設備等、備品の手配、設備の管理 等

第4 契約に関する事項

契約形態や委託料の支払い方法等、契約に関する事項について記載

1 契約に関する要件

➢ 契約形態、契約期間 等

2 料金に関する要件

➢ 委託料の支払い方法、委託料の範囲、委託料の返還 等

第5 その他

個人情報や記録媒体の取り扱い等の情報セキュリティに関する事項や留意事項について記載

1 情報セキュリティ

➢ 個人情報の取り扱いに関する事項、録音記録等の保存期間 等

2 留意事項

➢ 相談業務に関する事故等に伴う保険、本業務に関する視察・見学・取材 等

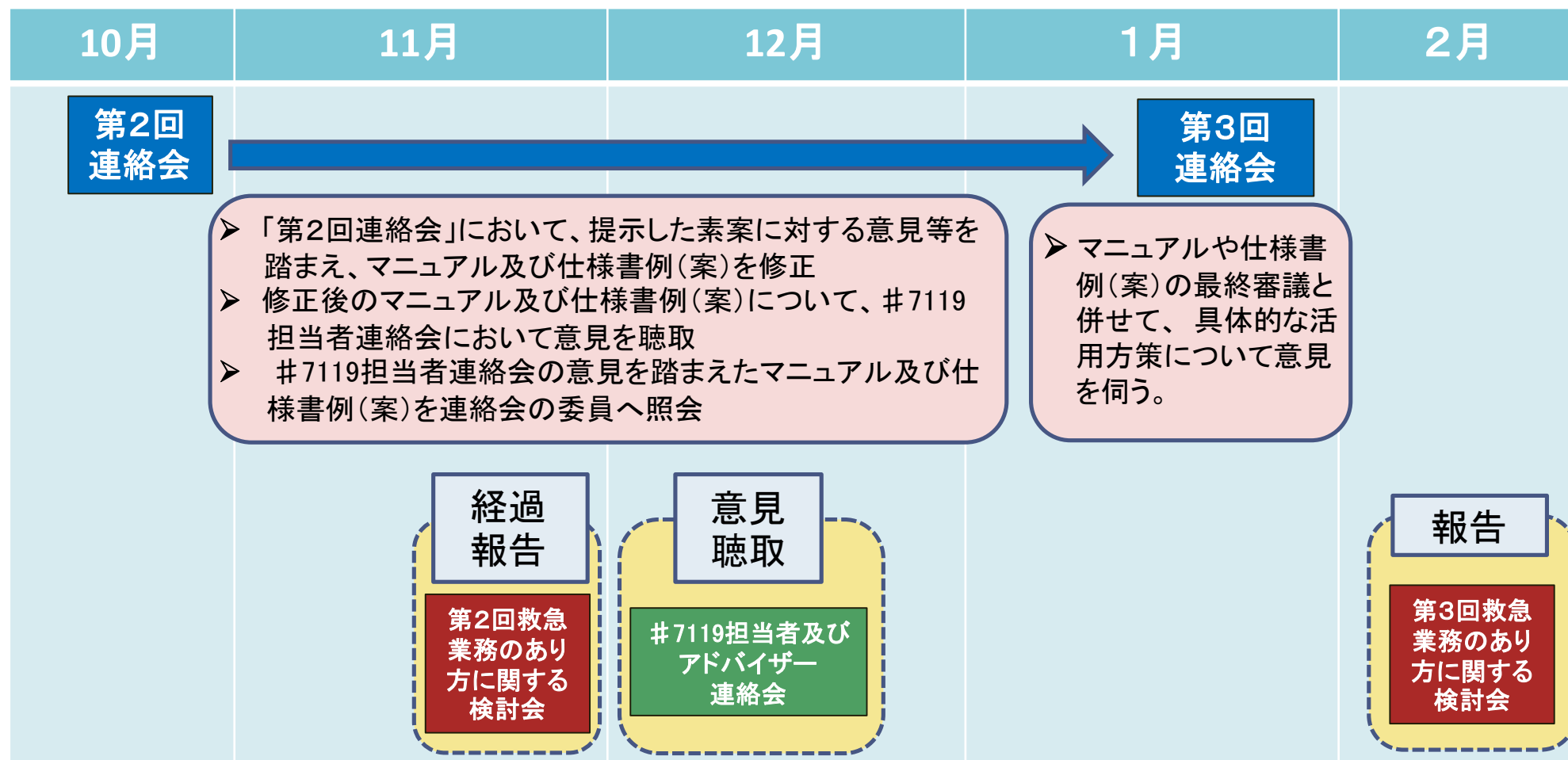
4 救急安心センター事業（＃7119）の全国展開に向けた検討

（2）今後の予定について

＃7119の更なる普及・事業内容の充実に向けた連絡会（第2回）資料より引用

作業スケジュール

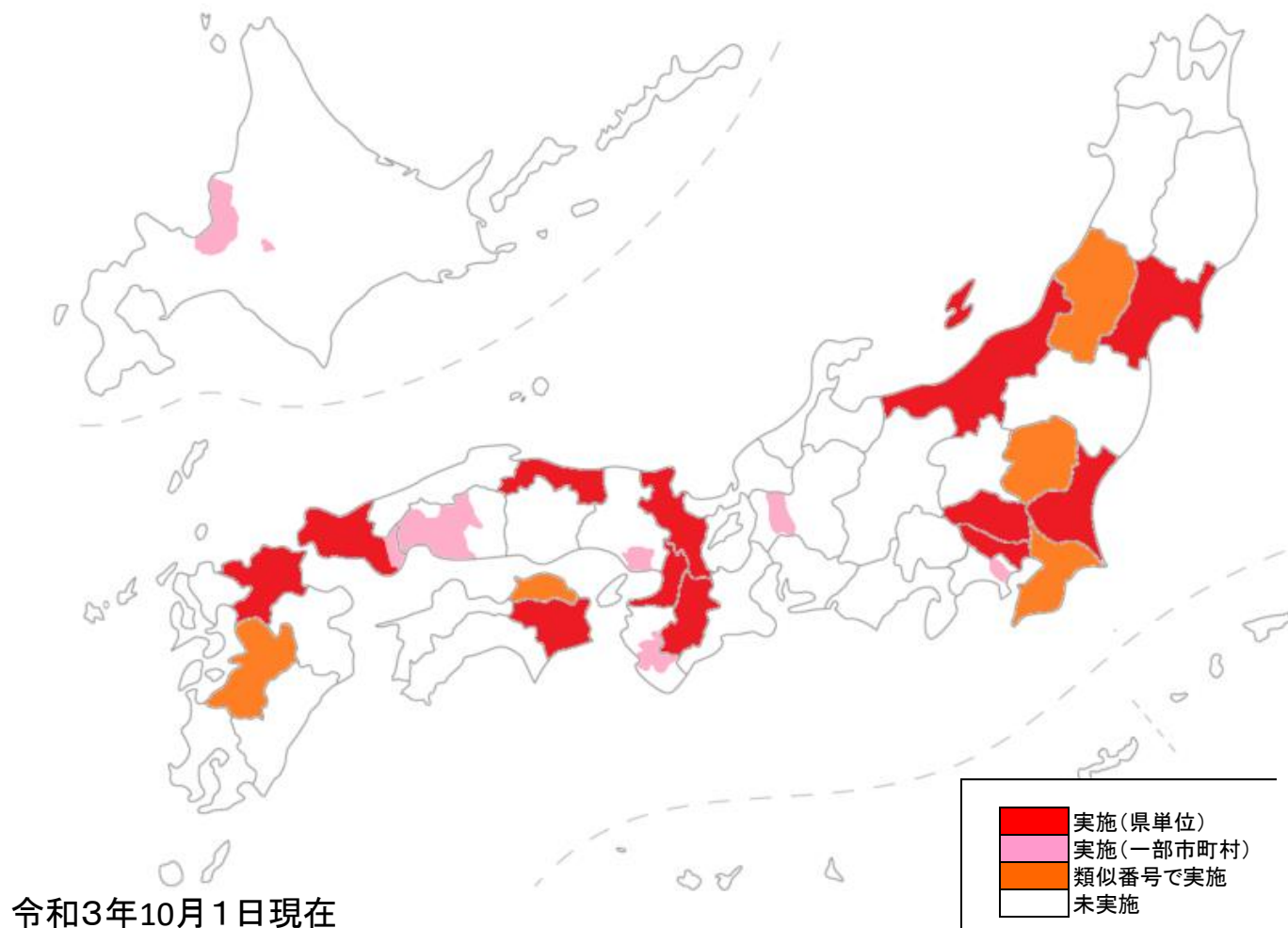
マニュアル・仕様書例の作業スケジュール



4 救急安心センター事業(＃7119)の全国展開に向けた検討

(3) 参考

救急安心センター事業(＃7119)の普及状況



人口※カバー率

全国18地域
46.4%

※人口は平成27年度国勢調査による

令和3年10月1日

新規導入

岐阜県岐阜市周辺

エリア拡大

広島県三次市