

救急安心センターきょうと事業運営委託業務仕様書

1 委託業務の名称

救急安心センターきょうと事業運営委託業務

2 業務の目的

本業務は、京都府民及び京都府内に滞在している者が急な病気やけがをした際、専門家から受診の必要性や対処方法等の適切な助言、医療機関案内を受けることができる電話相談事業を実施し、救急医療体制の強化を図るとともに、在宅医療に対応した救急体制の構築を図ることを目的とする。

3 業務体制

(1) 相談員（看護師）

(2) 医師支援体制

専門的判断を必要とする場合は、医師が相談員に助言し、又は医師が直接相談者と通話することができる体制を確保すること。

4 業務の内容

(1) 救急医療相談

急な病気やけが等について京都府民及び京都府内に滞在している者の電話による相談を受け付け、適切な対処方法や救急搬送の要否等について指導・助言を行うこと。

(2) 医療機関案内

相談者が希望する場合には、受診可能な医療機関の案内を行うこと。

(3) 小児救急医療電話相談（＃８０００）の案内

必要に応じて、京都府が別途実施する小児救急医療電話相談（＃８０００）の案内を行うこと。

(4) 既存医療施策の案内

別紙１のフロー図に従い、相談者に対してかかりつけ医の有無や在宅療養あんしん病院の登録の有無を確認し、制度の案内を行うこと。

また、在宅療養あんしん病院の資料送付を希望する相談者については、京都地域包括ケア推進機構に資料送付を依頼すること。

なお、資料送付の依頼にあたっては、送付に必要な情報を適宜提供すること。

(5) 業務実績報告

相談件数や時間帯、相談・回答内容等について取りまとめ、業務実績報告として委託者に報告すること。

5 委託期間、相談受付時間及び対象者

(1) 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

※テスト等は業務への支障がないよう事前に調整して行う。

(2) 相談受付時間

24時間365日

(3) 対象者

京都府民及び京都府内に滞在している者

6 実施場所

相談業務を行うコールセンターの設置場所は、受託者の負担において用意し、相談者に関するプライバシーが保護できる場所であること。

7 人員体制

(1) 相談員（看護師）

ア 看護師としての業務経験が概ね5年以上の者とし、救急患者に対する応急処置その他相談業務の実施に必要な医療一般に関する知識及び経験を有していること。

また、本業務と同等の業務経験を有する者であること。

イ インターネットを活用した医療機関の検索など、本業務の遂行に必要なパソコン操作が可能であること。

(2) 相談員への教育・研修

ア 新規に採用した相談員に対して、必要な教育及び研修を行うこと。

イ 相談業務に従事している相談員に対して、OJT研修を実施するほか、相談員としての水準を確保するために必要な措置を講じること。

(3) 医師

ア 本業務の遂行に必要な知識及び経験を有し、5(2)に規定する相談受付時間内に相談員からの相談を受けることが可能であること。

イ オンコールによる対応も可能であること。

(4) 業務責任者

ア 受託者は、本業務を円滑に運営するため、国又は地方公共団体が委託者となる電話相談事業の業務責任者経験を2年以上有する者を、業務責任者として1人以上定め配置すること。

イ 業務責任者は、相談員に対する指導を行うとともに、クレームや苦情等に対応するなど、本業務の円滑な執行管理を行うこと。

(5) 応答率の確保

別紙2の京都府内の年間の想定受付件数（医療機関案内及び救急医療相談）に対応できるよう相談員を配置し、応答率（％）（対応数（件）÷入電数（件）×100）を年間80%

以上確保すること。

8 設備

(1) 電話回線

ア 本事業で使用するシャープダイヤル（#7119）及びその設定先となる固定電話回線の準備は委託者が行う。ただし、受託者において準備することが適当と認められる場合は、受託者が準備することができる。

イ 受託者は、相談を受ける回線を次のとおり整備すること。

実施時間	回線数
7:00 ~ 23:00	3回線
23:00 ~ 翌7:00	2回線

ウ イの全回線の閉塞時間を把握し、想定受付件数を大幅に上回ることが予測され、回線の増設等の対応が必要な場合は、受託者は、委託者に対し、すみやかに報告を行うこと。

エ 入電した際は、次の内容を説明すること。（テープ再生も可とする。）

- ・「救急安心センターきょうと」の窓口であること。
- ・この電話相談は、あくまでも指導・助言であり、診療行為ではないこと。
- ・相談時点での指導・助言であるため、相談後に症状の変化があれば、自己の責任において再び相談するか、医療機関の受診や救急車の利用を判断すること。

オ 録音装置を設置し、通話に係る音声記録を1年間保管すること。

カ オンコール医師等への発信又は外部への通話の転送等を行う際には、その通話に係る費用を受託者が負担すること。

(2) インターネット環境

相談者に医療機関を案内するため、受託者は、相談員のインターネット環境を整備するものとする。

9 使用プロトコル等

緊急度の判定に当たっては、総務省消防庁が示す最新の緊急度判定プロトコル電話相談（以下「プロトコル」という。）に基づき、相談者から聴取した内容により行う。

また、必要に応じて医師への相談を行う。

なお、感染症の流行等で緊急対応が必要な場合には、別途、委託者が示す手順書を使用すること。

10 #8000との連携

15歳未満の救急以外（一般的な育児・保健指導等）に関する相談については、必要に応じて「京都府小児救急医療電話相談（#8000）」を案内すること。

11 かかりつけ医、在宅療養あんしん病院事業との連携

プロトコルに基づく緊急度判定後、別紙1に基づき、制度の案内等を行うこと。

12 報告書等の提出

(1) 業務責任者及び相談員の名簿の提出

委託業務の開始前に、業務責任者及び相談員の名簿（資格、電話相談事業の経歴を含む。）を委託者に提出すること。

(2) 月別業務実施報告書

受託者は、相談業務の実施状況について、実施月の翌10日（ただし令和6年3月分については、令和6年3月31日までとする。）までに様式第1号月別業務実施報告書及び様式第2号累計業務実施報告書により委託者に報告すること。併せて、様式第1号作成のバックデータ（各相談の日、時間、曜日、所在地、年齢、性別、相談内容、対応内容、相談者の印象、相談に要した時間及び使用プロトコル、応答率、回線閉塞時間）をエクセルデータで委託者に提出すること。

(3) 年間業務実施報告書及び積算明細書

受託者は、契約期間が終了したときは、速やかに様式第3号業務完了報告書及び様式第4号年間業務実施報告書を委託者に提出すること。

(4) 保存期間

上記(2)及び(3)の報告にあたり、相談業務の実施状況に係るローデータを3年間保管すること。その他の書類等を作成した場合には、これも合わせて保管すること。

(5) 本業務の適正な執行を期するために必要があるときは、委託者は、受託者からその業務に関し報告させ、又はその職員に受託者の営業所等に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

13 経費の積算方法

(1) 対象経費

本業務に要する経費は、次に規定した経費見積書を作成し、必要に応じて明細を添付することとする。

(2) 積算方法等

ア 人件費

相談員に対する給与、常駐医師に対する給与、オンコール医師に対する給与等

イ 需用費

消耗品費等

ウ 事務費

医療機関案内を除く医療施策（かかりつけ医、在宅療養あんしん病院事業）案内に係る経費、報告書作成に係る経費等

- エ 役務費
 - 通信費、郵送料等
- オ 使用料及び賃借料
 - リース料等
- カ 保険料
 - 医療賠償責任保険料

14 留意事項

- (1) 電話相談の実施にあたっては、相談者に対し、相談員が行う助言が電話による限られた情報に基づくものであり、相談者の判断の参考とするためのものであることを十分に説明し、理解を得た上で行うこと。
- (2) 電話相談のみとし、面接による相談は受け付けないこと。
- (3) 相談員及び受託者は、相談受付後に相談記録を作成するとともに、委託業務における個人情報の取扱いに係る京都府個人情報保護条例（平成8年京都府条例第1号。以下「条例」という。）第10条に基づき、相談者の個人情報を保護し、相談記録を適切に管理すること。
- (4) 受託者の責任において、相談内容への対応が適切であったかどうかを確認すること。
- (5) 医療機関案内については、京都府の救急医療について十分把握し、相談者から医療機関の照会があった場合には、「京都府救急医療情報システム」等の活用により、的確な医療機関を紹介すること。
- (6) 本事業において生じた苦情等に対しては真摯に対応するとともに、事前に書面により、その処理フローを整理し、委託者の承認を得ること。
また、重大な案件については、速やかに委託者へ報告すること。
- (7) 相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ医療賠償責任保険に加入すること。
- (8) 他府県から「救急安心センターきょうと」に着信があった場合は、オペレーターにより該当地域の救急安心センターへの掛け直しを案内すること。ただし、案内中に容態急変などが発生した場合には、適切に対応すること。
また、当該案内中に意識消失があった場合は、消防庁通知（平成29年11月17日付け事務連絡「救急安心センター事業（#7119）からの通報時に相談者の所在地位置情報を把握できない場合の対応について」）に基づき適切に対応すること。
- (9) 感染症の流行や、大規模災害の発生等により、専用相談窓口の案内等、緊急的な対応が必要となった場合は、委託者が示す電話相談フローを適用すること。
- (10) 委託者が本業務について、検証会議等を実施する場合、受託者は必要に応じてオブザーバーとして参加し、業務の実施状況等を報告すること。（年1回程度を想定）
なお、会議出席に係る費用は、受託者の負担とする。
- (11) 受託業務の一部について再委託等を行う場合は、事前に書面により委託者の承認を

得ること。

- (12) 次期受託者が選定された場合は、業務に支障が出ないように必要な引継ぎを行うこと。

15 その他

- (1) 本業務を円滑に遂行するため、受託者は委託者及び関係機関と密接な協議、調整を図ること。
- (2) 本業務の遂行に当たり疑義等が生じた場合には、その都度委託者と協議し、これを解決するものとするが、最終的には委託者の指示に従うこと。
- (3) 本業務の処理上知り得た秘密を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

かかりつけ医、在宅療養あんしん病院との連携(概要)

- 緊急度判定で黄～緑と判定された相談者には、必要に応じて、かかりつけ医、在宅療養あんしん病院への連絡、受診を勧める。
- 緊急度判定で黄～白と判定された相談者(案内できそうな方のみ)には、在宅療養あんしん病院制度を説明し、パンフレットを送付(希望者のみ)するための情報を聴取する。

※パンフレットの送付は京都地域包括ケア推進機構が行う。

※在宅療養あんしん病院制度とは

あらかじめ必要な情報を登録しておくことで、療養中の方が体調を崩し、在宅での対応が困難になった時に、スムーズに病院で受診し、必要に応じて入院ができるシステムです。

療養されている京都府内在住の65歳以上の方が対象になります。

登録を希望される場合は、かかりつけ医の先生に相談してください。

かかりつけ医、在宅療養あんしん病院との連携(流れ)

・緊急度は5段階

表1 緊急度とその定義

緊急度	定義	
赤 (最緊急・救急車)	<ul style="list-style-type: none"> すでに生理学的に生命危機に類している病態 増悪傾向あるいは急変する可能性がある病態 ※気道・呼吸・循環・意識の異常、ひどい痛み、増悪傾向、急変の可能性から総合的に判定する 	救急車による緊急受診
橙 (緊急・非救急車)	<ul style="list-style-type: none"> 時間経過により症状が悪化する可能性があるため、直ちに受診が必要な病態 	自力で直ちに受診
黄 (準緊急)	<ul style="list-style-type: none"> 時間経過により症状が悪化する可能性があるため、受診が必要な病態 	自力で早期に受診
緑 (非緊急)	<ul style="list-style-type: none"> 上記には該当しないが、受診が必要な病態 	当日ないし翌日の時間内受診
白 (受診不要)	<ul style="list-style-type: none"> 医療を必要としない状態 	受診不要

かかりつけ医、在宅療養あんしん病院登録の有無を確認

- 必要に応じて、かかりつけ医又は在宅療養あんしん病院への連絡、受診を助言
- 必要に応じて、在宅療養あんしん病院制度を案内（相談者の負担にならない範囲で行う）

かかりつけ医、在宅療養あんしん病院との連携（プロトコル）

（在宅療養あんしん病院制度対象者（65歳以上）の場合）

○適切なタイミングで医療機関への受診を勧める。

○かかりつけ医はいらっしゃいますか。
○在宅療養あんしん病院（以下「あんしん病院」）に登録されていますか。

はい

既往症の増悪等

○適切なタイミングでかかりつけ医
又はあんしん病院への連絡、受診を勧める。

かかりつけ医、あんしん病院の専門外

○適切なタイミングで適切な医療機関への受診を勧める。

いいえ

（相談者の負担にならない範囲で案内）

○あんしん病院制度の説明（※1）
○あんしん病院制度のパンフレットを送付させていただくことが可能です。

希望される場合

○氏名、住所、個人情報提供（※2）の可否を確認

※1「在宅療養あんしん病院制度とは（1ページ）」を参照

※2京都地域包括ケア推進機構からパンフレットを送付する際に使用することを説明

京都府内の想定受付件数（医療機関案内及び救急医療相談）

人口 ※R2年国勢調査	利用率	想定受付件数(医療機関案内及び救急医療相談)
2,578,087	1.87%	48,300件

事務連絡
平成29年11月17日

別記

(救急安心センター担当課) 御中

消防庁救急企画室

救急安心センター事業（#7119）からの通報時に相談者の所在地位置情報を把握できない場合の対応について

救急安心センター事業（#7119）の電話の相談中に、相談者の容態が急変し応答を得ることができなくなるなど、人命又は身体に差し迫った危険があるにもかかわらず、相談者から住所等の情報を聴取できないことが想定されます。

このような電話相談が固定電話を通じて行われていた場合に、救急安心センター事業の相談窓口から消防本部に通報を行う手続等について下記の通りとりまとめましたので、お知らせします。

記

1 受付者の対応

- (1) 固定電話を通じて行われた救急安心センター事業の相談において、緊急性が高いため、消防本部への通報が必要と判断し、電気通信事業者の発信者情報通知サービス等により相談者の発信電話番号を取得できたものの、容態が急変する等により住所等が聴取できなかった場合に、消防本部に通報することにより、消防本部が住所情報及び契約者名（以下「契約者情報」という。）の照会を行うことができる。（照会の流れについては別添1を参照）
- (2) 上記の通報は、緊急を要すると考えられることから、消防本部に口頭で伝えることで足りる。なお、通報にあたって必要となる消防本部の指令センター等の連絡先（救急安心センター事業の運用時間帯に応答が可能なもの）を、あらかじめ把握しておくこと。
- (3) 救急安心センター事業からの通報に関して、消防本部が契約者情報を照会するためには、あらかじめ救急安心センター事業の実施団体が東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社（以下「NTT東西」という。）に同意書（別添2）を提出することが必要であること。（送付先については別添3を参照）また、記載内容に変更などがあった場合には、同意書の再提出が必要であること。

2 照会要件

消防本部が契約者情報の照会を行う場合は、次の要件を全て満たすことが必要のため、消防本部への通報にあたって留意すること。

- (1) 当該通報に係る契約者情報の照会が、人の生命、身体等の保護を目的としたものであること。

- (2) 当該通報の内容から、人の生命、身体等に対する危険が切迫していると認められ、救急隊を出動させることが相当であると認められること。
- (3) 通報内容からでは相談者の所在地に係る情報を得られず、当該契約者情報について事業者から提供を受けることが不可欠であると認められるとき。

3 留意事項

(1) 通信の秘密について

発信電話番号に係る契約者情報は、通信の秘密に該当し、違法性阻却事由がある場合を除き、電気通信事業者が本人の同意なく他人に提供しないものとされている。また、発信電話番号に係る契約者情報は高いプライバシー性を帯び、不正利用や誤って取り扱われた場合には、事後的な回復が困難な被害が生じ得るもので、取扱いについては慎重を期す必要があることを強く認識されたい。

(2) 違法性阻却事由の判断について

違法性阻却事由の判断の一助のため、消防本部に対し示している参考資料を添付するので、参考とされたい。

4 運用開始

該当消防本部と事前に十分協議した上で、NTT東西に同意書を提出した後から照会することが可能となる。

【担当】

消防庁救急企画室

大嶋理事官、小川係長、志田事務官、一色事務官

〒100-8927 東京都千代田区霞ヶ関 2-1-2

TEL : 03-5253-7529 FAX : 03-5253-7532

照会の流れ

救急安心センター事業	消防本部	電気通信事業者
(事前) 同意書 (別添 2) ← 同意書の送付※1 (別添 3) →	調整	受領
通報 → ・救急相談中において、相談者の容態が急変し応答を得ることができなくなるなど、相談者の人命又は身体に差し迫った危険があるにもかかわらず、相談者から所在地に係る情報の聴取ができない場合に、消防本部へ通報する。	受付 ・相談者の電話番号及び相談内容確認 発信者電話番号へ架電 ・応答がないこと※2を確認 判断 ・上記の内容を受け、救助機関として、客観的な事実に基づき、要件に該当するか厳密に判断する。	
	依頼の電話 → ・照会する旨を電話で連絡する。 (24時間対応)	受付 ・準備着手
	照会書のFAX → ・照会書をFAXする。 ・FAXについては、NTT東西へ事後送付となることもやむを得ないが、照会書に記入が終了次第速やかに送付する。	受領 確認 ・照会書が事前に提出されている同意書に記載の救急安心センターからのものが確認する。
	受入 ←	発信場所調査 口頭での回答 (住所情報・契約者名)
	(事後) 照会書原本の送付 → ・照会書の原本を原本送付先へ送付する。 ・必ず公印を押印すること。	受領

※ 1 同意書の送付は必須

※ 2 「応答がないこと」とは、以下のように相談者との対話が不可能な場合全般を指す。

・呼出音が鳴り続ける場合

・応答があっても相手側から音声や反応する音が発せられない場合

別添 2

文書番号※

平成29年〇〇月〇〇日

○日本電信電話株式会社

〇〇〇〇〇〇 殿

〇〇県（〇〇市）〇〇局長

〇〇 〇〇 印

同 意 書

当センターの#7119番（xxx-xxx-xxxx）に着信した救急相談の最中に、相談者の容態が急変するなど、相談者の人命又は身体に差し迫った危険があるにもかかわらず、相談者から発信住所等の聴取ができなかった場合において、当センターが、貴社の発信者情報通知サービス等により取得した相談者の発信電話番号とともに、下記の消防本部に救急要請したとき、当該発信電話番号に係る契約者情報（設置場所及び契約者名）を調査のうえ、消防本部に提供されても異議はありません。

記

消防本部

- ・ 〇〇消防本部（〇〇県〇〇市〇〇〇〇〇〇）
- ・ △△消防本部（△△県△△市△△△△△△）

以上

※ 提出者の文書番号を記載

同意書の宛先

No	都道府県	名称	同意書提出者	同意書の宛先 (同意書左上部)
1	札幌市	救急安心センター さっぽろ	札幌市	東日本電信電話株式会社 北海道事業部長
2	宮城県	宮城県救急電話 相談事業	株式会社 法研	東日本電信電話株式会社 宮城支店長
3	埼玉県	埼玉県救急電話相談	埼玉県	東日本電信電話株式会社 埼玉事業部長
4	東京都	東京消防庁救急相談 センター	東京消防庁	東日本電信電話株式会社 東京事業部長
5	横浜市	横浜市救急相談センター	一般社団法人 横浜市医師会	東日本電信電話株式会社 神奈川事業部長
6	新潟県	新潟県(未定)	T-PEC	東日本電信電話株式会社 新潟支店長
7	奈良県	救急安心センター	奈良県広域 消防組合	西日本電信電話株式会社 奈良支店長
8	田辺市	田辺市救急安心センター	東京海上日動 メディカルサービ ス株式会社	西日本電信電話株式会社 和歌山支店長
9	大阪	救急安心センターおおさか	救急安心センター おおさか運営協議 会会長:大阪市消 防局長	西日本電信電話株式会社 大阪支店長
10	神戸市	救急安心センターこうべ	神戸市	西日本電信電話株式会社 兵庫支店長
11	福岡県	救急医療情報センター	公益法人 福岡県メディカル センター	西日本電信電話株式会社 福岡支店長

同意書の提出先

No	都道府県	名称	送付先
1	札幌市	救急安心センターさっぽろ	<p>【原本送付先】 東日本電信電話株式会社 営業推進本部 販売企画部 業務推進部門 高柳 奈央</p> <p>住所: 〒163-8019 東京都新宿区西新宿 3-19-2</p> <p>【PDF データ送付先】 東日本電信電話株式会社 営業推進本部 販売企画部 業務推進部門 岩谷、高柳 (topics00-gm@east.ntt.co.jp)</p>
2	宮城県	宮城県救急電話相談事業	
3	埼玉県	埼玉県救急電話相談	
4	東京都	東京消防庁救急相談センター	
5	横浜市	横浜市救急相談センター	
6	新潟県	新潟県(未定)	
7	奈良県	救急安心センター	<p>【原本送付先】</p> <p>西日本電信電話株式会社 総務部 法務部門 法務担当 武田 淳</p> <p>住所: 〒540-8511 大阪府大阪市中央区馬場町 3-15</p> <p>【PDF データ送付先】</p> <p>西日本電信電話株式会社 総務部 法務部門 法務担当 武田 (j.takeda@west.ntt.co.jp) 越智 (a.ochi@west.ntt.co.jp)</p>
8	田辺市	田辺市救急安心センター	
9	大阪	救急安心センターおおさか	
10	神戸市	救急安心センターこうべ	
11	福岡県	救急医療情報センター	

違法性阻却事由の判断について

発信電話番号に係る契約者情報の開示に係る違法性阻却事由の判断については、電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（平成 29 年総務省告示第 152 号、最終改正総務省告示 297 号）第 34 条第 3 項により、①相談者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫していると認められること、かつ、②相談者を早期に発見するために当該契約者情報の提供が不可欠であると認められることを要件とし、個別の事案ごとに違法性阻却事由について判断しなくてはならない。判断の一助として次の例を示す。

1 相談者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫していると認められる場合について

相談者の生命又は身体に対する危険性の判断については、救急安心センター事業の受付者から消防本部に通報があった場合において、その内容から消防本部が自らの救急隊の出動基準に従って救急隊を出動させることが相当であると認められる場合には、一般的に、「相談者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫している」と認められるものと考えられる。

（理由）

そもそも救急業務は、災害等により生じた事故又は「生命に危険を及ぼし、若しくは著しく悪化するおそれがあると認められる症状を示す疾病による傷病者」を医療機関等に搬送することを指すものであるから、実際に通報があった場合、消防本部は覚知内容から相談者の傷病状態の生命及び身体に対する危険性について事前に判断が迫られているところ、消防本部において救急隊を出動させることが相当な事案であると認める場合は、同時に「相談者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫している」場合と認めることが相当であると考えられる。

したがって、各消防本部が自らの救急隊の出動基準に従って救急隊を出動させることが相当であると認められる場合、その基準及び判断をもって「相談者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫している」とすることが妥当であると考えられる。

2 相談者の早期発見のために、契約者情報の提供が不可欠であると認められる場合について

契約者情報の提供が不可欠であると認められる場合の判断については、①通報者から相談者の所在地が把握できなかった場合であって、かつ②消防本部からも相談者の電話

番号に発信を行っても、応答がなかった場合には、「相談者の早期発見のために、契約者情報の提供が不可欠である」と認められるものと考えられる。ここにいう応答がなかった場合とは、呼出音が鳴り続ける場合のほか、応答があっても相手側から音声や反応する音が発せられない場合等、相談者との対話が不可能な場合全般を指すものとする。

なお、相談者の応答があった場合は、相談者から直接所在地を聴取できることが通常であるから、一般的に「相談者の早期発見のために、契約者情報の提供が不可欠である」と認められないものと考えられる。

3 例示

(1) 違法性が阻却される事案の例

相談中に、相談者の意識が消失したと考えられる事例が発生し、救急安心センター事業の受付者から消防本部に通報があった。

相談者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫していると判断した理由	電話の応答がなくなった際の状況から意識を失った可能性が高く、救急車を要請すべきと判断し、このまま放置すると相談者の生命に危険を及ぼしうると想定され、相談者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫していると認められる。
相談者を早期に発見するために当該契約者情報の提供を受けることが不可欠であると判断した理由	救急安心センター事業の受付者が、相談者の住所情報を取得できておらず、住所情報を相談者から聞き出そうとしたが応答がなかったため。

(2) 違法性が阻却されない事案の例

ア 状況例) 救急安心センター事業の相談において、緊急性が低いと判断したが、相談者がその判断に納得せず、医療機関案内に応じることなく電話を切断された。

考え方) 緊急性が高いとは認められず、「生命又は身体に対する重大な危険が切迫している。」とはいえない。

イ 状況例) 救急安心センター事業の相談において、緊急性が高いと判断したため、相談者は会話可能だが、発語による負担がかからないよう住所を聴取せず消防本部に通報し、契約者情報の照会を求めた。

考え方) 緊急性が高くても、相談者から直接住所等を聴取できるため「相談者の早期発見のために、契約者情報の提供が不可欠である」と認められない。

【単月】

9. 使用プロトコル内訳

番号	症候	件数
1	呼吸困難(成人)	
2	喘鳴(成人)	
3	喘息(成人)	
4	動悸(成人・小児)	
5	意識障害(成人)	
6	痙攣(成人)	
7	頭痛(成人)	
8	胸痛(成人・小児)	
9	背部痛(成人)	
10	構語・構語障害、「声が出ない」(成人)	
11	腰痛(成人)	
12	失神(成人・小児)	
13	感冒(成人・小児)	
14	発熱(成人)	
15	発疹・蕁麻疹(成人)	
16	喉頭痛(成人)	
17	腹痛(成人)	
18	便秘(成人)	
19	下痢(成人)	
20	吐き気・嘔吐(成人)	
21	胸焼け(成人・小児)	
22	吐血・下血・血便(成人・小児)	
23	排尿時痛(成人・小児)	
24	排尿困難(成人・小児)	
25	尿の色の異常(成人・小児)	
26	多尿・頻尿(成人・小児)	
27	膣からの出血・液体流出(成人・小児)	
28	性器・泌尿器(男性)(成人・小児)	
29	耳痛(耳漏れ)(成人)	
30	難聴(成人・小児)	
31	耳鳴り(成人・小児)	
32	めまい・ふらつき(成人・小児)	
33	しびれ(成人)	
34	頭部痛・肩の痛み(成人・小児)	
35	乳房痛(成人・小児)	
36	かゆみ(成人・小児)	
37	アレルギー(成人・小児)	
38	高血圧(成人)	
39	しゃっくり(成人・小児)	
40	過換気(成人・小児)	
41	不安・恐怖(成人・小児)	
42	不眠(成人・小児)	
43	「うつ」の訴え(成人・小児)	
44	眼科関連(成人・小児)	
45	鼻の問題(外傷・鼻出血など)(成人・小児)	
46	口腔内の問題・歯痛・歯牙損傷(成人・小児)	
47	上肢の問題(成人・小児)	
48	足(鼠径部から下腿まで)の問題(成人・小児)	
49	足(足首より先)の問題(成人・小児)	
50	出血(成人・小児)	
51	裂傷(成人・小児)	
52	打撲(成人・小児)	
53	墜落・転落(成人・小児)	
54	穿通性損傷(成人・小児)	
55	咬傷(成人・小児)	
56	熱傷(成人・小児)	
57	創傷感染、外傷後の感染(成人・小児)	
58	外傷及び熱傷の応急処置(成人・小児)	
59	頭部外傷(成人)	
60	眼の外傷(成人・小児)	

番号	症候	件数
61	耳の外傷、耳の異物(成人・小児)	
62	頸部、背部の外傷(成人・小児)	
63	体幹外傷(成人・小児)	
64	四肢・顔面の外傷(成人・小児)	
65	固形物誤飲(成人・小児)	
66	飲み物ではないものを飲んだ(成人・小児)	
67	ガス吸入・液体誤飲(気管に入った場合)(成人・小児)	
68	医薬品過剰服用・誤服用(成人・小児)	
69	眼内異物(成人・小児)	
70	コンタクトレンズ関連(成人・小児)	
71	鼻腔内異物(成人・小児)	
72	魚骨喉頭異物(成人・小児)	
73	直腸・肛門の問題(成人・小児)	
74	膣内異物(成人・小児)	
75	皮膚異物(成人・小児)	
76	食中毒(成人・小児)	
77	熱中症(成人・小児)	
78	低体温(成人・小児)	
79	しらみ(成人・小児)	
80	動けない(成人・小児)	

番号	症候	件数
P-1	発熱	
P-2	痙攣(ひきつけ)・震え	
P-3	咳	
P-4	鼻水・鼻づまり	
P-5	喘息・喘息様症状	
P-6	呼吸苦	
P-7	発疹	
P-8	吐き気・吐いた	
P-9	下痢	
P-10	腹痛	
P-11	便秘	
P-12	便の色の異常	
P-13	耳痛(耳漏れ)	
P-14	頭痛	
P-15	たばこ誤飲	
P-16	啼泣	
P-17	食欲がない	
P-18	頭のけが・首のけが	

番号	症候	件数
Q2-1	呼吸なし	
Q2-2	脈なし	
Q2-3	水没	
Q2-4	冷たい	
Q6-1	気道異常	
Q6-2	呼吸異常	
Q6-3	循環異常	
Q6-4	意識異常	

10. 対応状況(日表)

令和 年 月 日

(1)時間別記録

	配置 オペレーター数	入電件数 A	対応件数 B	応答率 B/A	回線閉塞時間	平均処理時間
	人	件	件	%	分	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	—					

※ 用語の定義

配置オペレーター数	1時間毎の配置オペレーター数
入電件数	1時間毎の入電件数
対応件数	1時間毎の対応した数
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
回線閉塞時間	あらかじめ入電するために用意されている電話回線のすべてが入電状態となり、閉塞している時間
1件毎の処理時間	オペレーターが1件の入電に対して電話を開始してから、全ての対応を終えて次の入電に対応必要な状態となるまでの時間で、通話時間(※1)と後処理時間(※2)の合計時間 ※1 通話時間開始から通話終了までの時間で、通話を留保した時間を含む ※2 システム入力作業後、通話終了後に発生する諸作業に要した時間

11. 対応状況(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	合計対応件数	応答率	合計回線閉塞時間	平均通話時間	平均後処理時間
			A 件	B 件	B/A %	分	分	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

	平均配置 オペレーター数	合計入電件数	合計対応件数	応答率	平均回線閉塞時間	平均通話時間	平均後処理時間
	人	C 件	D 件	D/C %	分	分	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							

	月	火	水	木	金	土	日・祝
平均受付件数							

※ 用語の定義

配置オペレーター数	1時間毎の配置オペレーター数
入電件数	1時間毎の入電件数
対応件数	1時間毎の対応した数
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
回線閉塞時間	あらかじめ入電するために用意されている電話回線のすべてが入電状態となり、閉塞している時間
1件毎の処理時間	オペレーターが1件の入電に対して電話を開始してから、全ての対応を終えて次の入電に対応必要な状態となるまでの時間で、通話時間(※1)と後処理時間(※2)の合計時間 ※1 通話時間開始から通話終了までの時間で、通話を留保した時間を含む ※2 システム入力作業後、通話終了後に発生する諸作業に要した時間

年間業務実施報告書

1 相談件数一覧

実施日	相談件数																						合計		
	8 ~	9 ~	10 ~	11 ~	12 ~	13 ~	14 ~	15 ~	16 ~	17 ~	18 ~	19 ~	20 ~	21 ~	22 ~	23 ~	24 ~	1 ~	2 ~	3 ~	4 ~	5 ~		6 ~	7 ~
4月																									0
5月																									0
6月																									0
7月																									0
8月																									0
9月																									0
10月																									0
11月																									0
12月																									0
1月																									0
2月																									0
3月																									0
合計																									0
1日平均																									

相談成立件数	件
相談不成立件数	件
合計	件

【累計】

9. 使用プロトコル内訳

番号	症候	件数
1	呼吸困難(成人)	
2	喘鳴(成人)	
3	喘息(成人)	
4	動悸(成人・小児)	
5	意識障害(成人)	
6	痙攣(成人)	
7	頭痛(成人)	
8	胸痛(成人・小児)	
9	背部痛(成人)	
10	構語・構語障害、「声が出ない」(成人)	
11	腰痛(成人)	
12	失神(成人・小児)	
13	感冒(成人・小児)	
14	発熱(成人)	
15	発疹・蕁麻疹(成人)	
16	喉頭痛(成人)	
17	腹痛(成人)	
18	便秘(成人)	
19	下痢(成人)	
20	吐き気・嘔吐(成人)	
21	胸焼け(成人・小児)	
22	吐血・下血・血便(成人・小児)	
23	排尿時痛(成人・小児)	
24	排尿困難(成人・小児)	
25	尿の色の異常(成人・小児)	
26	多尿・頻尿(成人・小児)	
27	膣からの出血・液体流出(成人・小児)	
28	性器・泌尿器(男性)(成人・小児)	
29	耳痛(耳漏れ)(成人)	
30	難聴(成人・小児)	
31	耳鳴り(成人・小児)	
32	めまい・ふらつき(成人・小児)	
33	しびれ(成人)	
34	頭部痛・肩の痛み(成人・小児)	
35	乳房痛(成人・小児)	
36	かゆみ(成人・小児)	
37	アレルギー(成人・小児)	
38	高血圧(成人)	
39	しゃっくり(成人・小児)	
40	過換気(成人・小児)	
41	不安・恐怖(成人・小児)	
42	不眠(成人・小児)	
43	「うつ」の訴え(成人・小児)	
44	眼科関連(成人・小児)	
45	鼻の問題(外傷・鼻出血など)(成人・小児)	
46	口腔内の問題・歯痛・歯牙損傷(成人・小児)	
47	上肢の問題(成人・小児)	
48	足(鼠径部から下腿まで)の問題(成人・小児)	
49	足(足首より先)の問題(成人・小児)	
50	出血(成人・小児)	
51	裂傷(成人・小児)	
52	打撲(成人・小児)	
53	墜落・転落(成人・小児)	
54	穿通性損傷(成人・小児)	
55	咬傷(成人・小児)	
56	熱傷(成人・小児)	
57	創傷感染、外傷後の感染(成人・小児)	
58	外傷及び熱傷の応急処置(成人・小児)	
59	頭部外傷(成人)	
60	眼の外傷(成人・小児)	

番号	症候	件数
61	耳の外傷、耳の異物(成人・小児)	
62	頸部、背部の外傷(成人・小児)	
63	体幹外傷(成人・小児)	
64	四肢・顔面の外傷(成人・小児)	
65	固形物誤飲(成人・小児)	
66	飲み物ではないものを飲んだ(成人・小児)	
67	ガス吸入・液体誤飲(気管に入った場合)(成人・小児)	
68	医薬品過剰服用・誤服用(成人・小児)	
69	眼内異物(成人・小児)	
70	コンタクトレンズ関連(成人・小児)	
71	鼻腔内異物(成人・小児)	
72	魚骨喉頭異物(成人・小児)	
73	直腸・肛門の問題(成人・小児)	
74	膣内異物(成人・小児)	
75	皮膚異物(成人・小児)	
76	食中毒(成人・小児)	
77	熱中症(成人・小児)	
78	低体温(成人・小児)	
79	しらみ(成人・小児)	
80	動けない(成人・小児)	

番号	症候	件数
P-1	発熱	
P-2	痙攣(ひきつけ)・震え	
P-3	咳	
P-4	鼻水・鼻づまり	
P-5	喘息・喘息様症状	
P-6	呼吸苦	
P-7	発疹	
P-8	吐き気・吐いた	
P-9	下痢	
P-10	腹痛	
P-11	便秘	
P-12	便の色の異常	
P-13	耳痛(耳漏れ)	
P-14	頭痛	
P-15	たばこ誤飲	
P-16	啼泣	
P-17	食欲がない	
P-18	頭のけが・首のけが	

番号	症候	件数
Q2-1	呼吸なし	
Q2-2	脈なし	
Q2-3	水没	
Q2-4	冷たい	
Q6-1	気道異常	
Q6-2	呼吸異常	
Q6-3	循環異常	
Q6-4	意識異常	

11. 対応状況(月表)

令和 年 月分

(1) 日別対応状況

曜日	合計入電件数	合計対応件数	応答率	合計回線閉塞時間	平均通話時間	平均後処理時間
	A 件	B 件	B/A %	分		分
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
合計						

(2) 時間別対応状況

	平均 配 入	入電 件 数 C	合計対応件数 D 件	応答率 D/C %	均回線閉塞時 分	均通話時 分	平均後処理時間 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							

※ 用語の定義

配置オペレーター数	1時間毎の配置オペレーター数
入電件数	1時間毎の入電件数
対応件数	1時間毎の対応した数
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
回線閉塞時間	あらかじめ入電するために用意されている電話回線のすべてが入電状態となり、閉塞している時間
1件毎の処理時間	オペレーターが1件の入電に対して電話を開始してから、全ての対応を終えて次の入電に対応必要な状態となるまでの時間で、通話時間(※1)と後処理時間(※2)の合計時間 ※1 通話時間開始から通話終了までの時間で、通話を留保した時間を含む ※2 システム入力作業後、通話終了後に発生する諸作業に要した時間

様式第3号

業務完了報告書

- 1 事業名 救急安心センターきょうと事業
- 2 事業実施期間 令和 年 月 日から
令和 年 月 日まで
- 3 事業内容
 - (1) 相談実施日数 ○日
 - (2) 相談員数 ○名（医師○名、看護師○名）

上記の通り実施しましたので、委託費収支決算書を添付して報告します。

令和 年 月 日

救急安心センターきょうと運営協議会長 長谷川 学 様

所在地
受託者 名称
代表者

印

様式第3号

委託費収支決算書

1 収入の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	増減
業務委託料	(委託料 消費税)	(委託料 消費税)	—

2 支出の部

(単位：円)

区分	費用	予算額	決算額	増減
事業 実施 経費	人件費	看護師給与 (救急医療相談)		—
		看護師給与 (医療機関案内)		—
		医師給与 (オンコール)		—
		医師給与 (常駐)		—
	需用費	消耗品費		—
	事務費	医療施策案内経費 (かかりつけ医、在宅療 養あんしん病院事業)		—
		報告書作成経費		—
	役務費	通信費		—
		郵送料		—
	使用料及び賃借料	リース料		—
	保険料	医療賠償保険料		—
	その他経費 ※詳細に記載 ※別紙で添付可能			—
	合計 (税込)			—

様式第4号

年間業務実施報告書

1 相談件数一覧

実施日	相談件数																								合計
	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6	7	
	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	～	
4月																									0
5月																									0
6月																									0
7月																									0
8月																									0
9月																									0
10月																									0
11月																									0
12月																									0
1月																									0
2月																									0
3月																									0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1日平均	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

相談成立件数	件
相談不成立件数	件
合計	件