

## 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7年4月1日から令和8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80%以

上確保すること。

※前年度実績や直近の相談件数を踏まえ、年末年始をはじめとする繁忙期においても、時間帯に関わらず応答率 80%が確保できる相談員を配置すること。

## 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 ~ 16:00	3回線
16:00 ~ 23:00	4回線
23:00 ~ 翌2:00	3回線
翌2:00 ~ 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8年3月分については、令和8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。

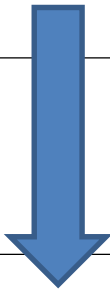
# かかりつけ医、在宅療養あんしん病院との連携(流れ)

## ・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"> <li>すでに生理学的に生命危機に類している病態</li> <li>増悪傾向あるいは急変する可能性がある病態</li> <li>※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</li> </ul>	救急車による緊急受診
橙 (緊急・非救急車)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	自力で直ちに受診
黄 (準緊急)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	自力で早期に受診
緑 (非緊急)	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記には該当しないが、受診が必要な病態</li> </ul>	当日ないし翌日の時間内受診
白 (受診不要)	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療を必要としない状態</li> </ul>	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	2.79%	72,000件

事務連絡  
令和2年9月7日

京都府健康福祉部医療課 御中

消防庁救急企画室

救急安心センター事業（#7119）における相談者の所在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）（以下「#7119」という。）の電話相談中に、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ために、救急要請ができないことが想定されます。

#7119の相談窓口が上記のような事案に遭遇した際、相談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。）の固定電話を通じて行われている場合の#7119相談窓口の対応、消防本部の対応及びこれらの対応を取るための事前手続き等についてお知らせします。

## 記

1 相談者の所在位置情報を把握できない場合の対応（概要）  
別紙1のとおり

2 #7119相談窓口、消防本部の対応

(1) #7119相談窓口

ア 電話相談中に相談者の容態が急変する等により、発信電話番号は取得できたものの、住所等が聴取できなかった場合、消防本部に通報することにより、消防本部がNTT東西に対して、住所情報及び契約者名（以下「契約者情報」という。）を照会することができる。

イ 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。

ウ 消防本部への通報にあたって必要となる消防指令センター等の連絡先（#7119の運用時間帯に応答が可能なもの）を、あらかじめ十分に把握しておくこと。

(2) 消防本部

ア #7119相談窓口からの通報を受け、照会要件に該当すると判断する場合は、NTT東西に照会を行うことができる。

イ 上記の照会は、緊急を要すると判断していることから、NTT東西に口頭で照会することができるが、照会書を事後に送付しなければならない。

3 照会要件、照会手続、留意事項について  
別紙2のとおり

4 事前手続について

#7119の実施団体（事業の運営を委託している場合は、委託先事業社）が、NTT 東西に対して同意書（別紙3）を提出してください。同意書の作成、送付先については別紙4を参照してください。

なお、同意書には、照会を行う消防本部名を記載する必要があるため、該当消防本部と十分に調整してください。

5 運用開始

#7119の実施団体（事業の運営を委託している場合は、委託先事業社）がNTT 東西に同意書を提出後から照会することが可能となります。

6 その他

- (1) 提出した同意書の記載内容に変更が生じた際は、再度、同意書の提出が必要となります。
- (2) 同様の事案が、NTT 東西の固定電話ではなく、携帯電話からされた相談であった場合は、「携帯電話等を所持している要救助者の位置情報が把握できない場合の当面の対応について」の改正について」（平成26年4月23日付け消防情第176号消防庁防災情報室長通知、別紙5）により対応してください。

**【問合せ先】**

消防庁救急企画室

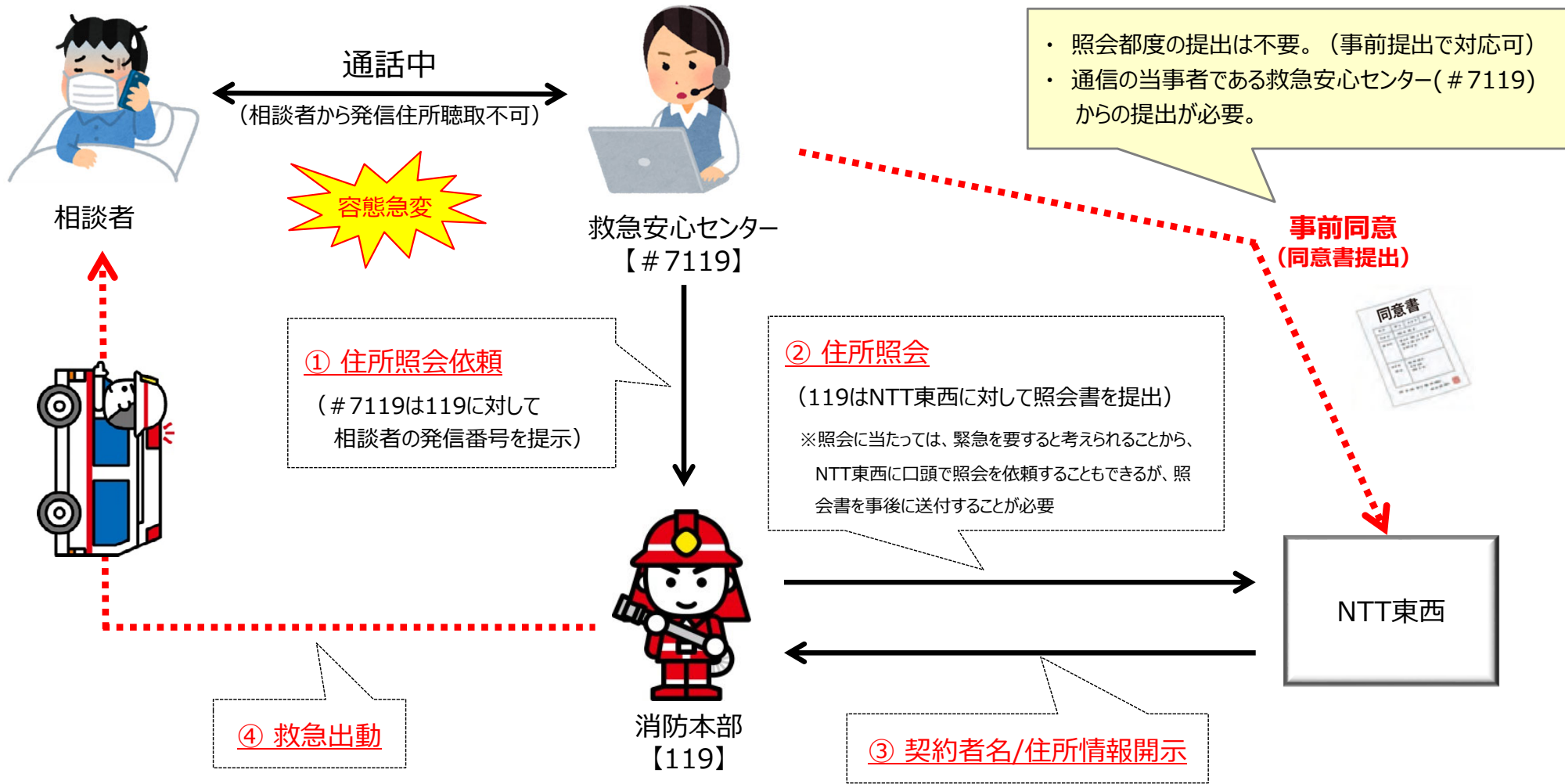
伊藤理事官、山口係長、鶴事務官

電話：03-5253-7529（直通）

E-mail：kyukyukikaku@soumu.go.jp

# 救急安心センター事業で受付した相談者に関する契約情報の照会の概要

- 個人間の通信の内容及びこれに関連した事項について第三者が把握することは、電気通信事業法によって禁止されている。（「通信の秘密」）
- 相談者と救急安心センターとの通信に関しても、「通信の秘密」に該当することから、相談者住所等の契約者情報を照会するためには、通信の当事者（相談者・救急安心センターの双方）の同意が必要。
  - ⇒ 本来、「通信者の秘密」の開示にあたっては、通信の当事者である相談者および救急安心センターからの同意が必要となるが、本件のように相談者から同意を得られないかつ緊急の対応が必要である場合は、救急安心センターがNTT東西に対し同意書を事前に提出することで、NTT東西から消防本部に対し、相談者の契約者情報の開示が可能。
  - ⇒ 同意書は救急安心センター毎に提出が必要。  
※今後新たに救急安心センターが開設する場合やセンター業務委託先の変更があった場合については、都度同意書の提出が必要



## 消防本部がNTT東西に対して行う#7119相談者の契約者情報の照会について

### 1 照会要件

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。

なお、照会は救急安心センター事業の相談窓口が相談受付時、発信者情報通知サービス等によって取得した相談者の発信電話番号を用いて行う。

- (1) 救急安心センター事業の実施団体（事業の運営を委託している場合は、委託先事業者）がNTT東西に同意書を提出していること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 通報の内容からでは相談者の所在地に係る情報を得られず、当該相談者に係る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こと。

### 2 照会手続

- (1) 照会の流れについては、別添1に従うこと。
- (2) 電気通信事業者にも違法性阻却事由の有無について判断できるよう別添2の文書（FAX含む）で行うこと。

### 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あり、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し、以下の点に留意されたい。

ア 提供された情報については、目的外の使用を行わないこと。

イ 提供された情報については、各市町村における個人情報保護に関する規定に基づいて適切に管理すること。特に相談者の家族等通報を求めた者へ情報提供する場合は、相談者の意思を尊重し、プライバシーに十分配慮した対応を行うこと。

#### (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について、参考資料を添付するので判断の一助とされたい。

文書番号※

令和〇〇年〇〇月〇〇日

○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

文書番号

① 令和〇〇年〇〇月〇〇日

② 〇日本電信電話株式会社  
〇〇〇〇〇 殿

③ 〇〇県(〇〇市) 〇〇局長  
〇〇 〇〇 印

同 意 書

④ 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。

⑤ 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

①日付：同意書の提出日を記載する。

②宛名：各救急安心センターに応じたNTTの宛名を記載する。

京都府	西日本電信電話株式会社 京都支店長
-----	-------------------

③発出者：

**救急安心センターの実施団体（センターの運営を委託している場合は、委託先事業者）の責任者の名前を記載し、押印する。**

京都府	株式会社 法研
-----	---------

④#7119番号：

**救急安心センターの#7119接続番号（0AB-J番号）を記載する。**

⑤消防機関：

**救急安心センターにおいて契約書情報照会を行う可能性のある全ての消防機関の名称及び消防指令センターの所在地を記載する。**

《同意書の送付先》

原本とPDFデータを下記に送付してください。

【原本送付先】	【PDFデータ送付先】
西日本電信電話株式会社 総務部 法務部門 法務担当 高橋 規光明 〒540-8511 大阪府中央区馬場町3-15	西日本電信電話株式会社 総務部 法務部門 法務担当 高橋：kimiaki.takahashi.ys@west.ntt.co.jp 石田：takuya.ishida.af@west.ntt.co.jp 片山：chiduru.katayama.wt@west.ntt.co.jp



消防情第 176 号  
平成 26 年 4 月 23 日

各都道府県消防防災主管部長  
東京消防庁・各指定都市消防長 } 殿

消防庁防災情報室長  
(公 印 省 略)

「携帯電話等を所持している要救助者の位置情報が把握できない場合の当面の対応について」の改正について

携帯電話等を所持している要救助者の位置情報については、要救助者の携帯電話番号等が判明している場合、基地局の位置情報の提供が可能とされているところです（「携帯電話等を所持している要救助者の位置情報が把握できない場合の当面の対応について」（平成 25 年 4 月 12 日付け消防情第 120 号。以下、「当面の対応通知」という。))。

このたび、新たに電気通信事業者が一定の条件のもと、消防本部からの要請により、要救助者の携帯電話等の GPS 情報を取得できることとなりました。

つきましては、従来の基地局情報に GPS 情報を加えた位置情報の照会方法について、電気通信事業者と協議を行ったところ、当面の対応通知からの主な改正点を、下記のとおりとりまとめましたのでお知らせします。また、照会を行う要件等について、改めて別紙のとおり取扱いをまとめましたのでお知らせします。

あわせて、都道府県におかれましては、貴都道府県内の市町村を管轄する消防本部（指定都市を管轄する消防本部、東京消防庁を除く。）へ本内容について周知をお願いします。

なお、本通知は、消防組織法（昭和 22 年法律第 226 号）第 37 条の規定に基づく助言として発出するものであることを申し添えます。

#### 記

##### <主な改正点>

- 1 照会を行う要件、照会手続等について（別紙関係）  
照会を行う要件、照会手続等について、別紙にとりまとめた。
- 2 照会を行う要件について（別紙 1(3)関係）  
基地局情報と GPS 情報を取得するための共通の要件を定めた。
- 3 照会手続きについて（別紙 2 関係）  
基地局情報の提供を求める場合に GPS 情報の提供を求めることができる場合を追加した。

#### 4 留意事項について

(1) プライバシー性について（別紙 4(1)関係）

取得した位置情報の取扱いについて、留意すべき事項をとりまとめた。

(2) 違法性阻却事由の判断について（別紙 4(2)関係）

違法性阻却事由の判断の一助となるよう、参考資料で例示した。

#### 5 照会書について

(1) 照会する電話番号への通信状況欄の追加（照会書記2関係）

照会する位置情報の種類（基地局情報又はGPS情報）を確定するために確認が必要になる、照会する電話番号への通信状況について記載する欄を設けた。

(2) 事案の概要について（照会書記3関係）

「要救助者氏名」「救助要請者氏名」を記載する欄を設けた。

(3) 照会する位置情報の種類について（照会書記4関係）

GPS情報が取得できることとなったため、追加した。

(4) その他（照会書記5関係）

位置情報以外に必要な情報を求める場合に記載する欄を設けた。

（連絡先）

消防庁国民保護・防災部防災課防災情報室

担当：齋藤補佐、松崎係長、元山、濱

電話：03-5253-7526

FAX：03-5253-7536

消防本部から携帯電話等を所持している要救助者の位置情報が把握できない場合の位置情報の照会について

## 1 照会を行う要件

位置情報の照会を行う場合は、次の要件を全て満たすこと。

- (1) 照会の目的が、要救助者の生命、身体の保護であること。
- (2) 要救助者の生命又は身体に対して重大な危険が切迫していると認められること。
- (3) 要救助者を早期に発見するために当該位置情報(基地局情報又はGPS情報)を事業者が取得し、係る情報の提供を受けることが不可欠であると認められること。

## 2 照会手続

要救助者以外の第三者による通報時において、要救助者の位置情報を照会する場合は、(1)又は(2)によること。照会の流れについては、別添1に従い、別添2の連絡先に対して、電気通信事業者にも違法性阻却事由の有無について判断できるよう、別添3の文書(FAXを含む。)で行うこと。なお、照会に当たっての注意事項を別添4のとおりまとめたので参考とされたい。

- (1) 原則、基地局情報のみの提供を求めること。
- (2) ただし、山間地など基地局カバーエリアの広範な場所に要救助者が位置していることが見込まれ、基地局情報の精度の低下が予想される場合であって、以下の①～③を満たす場合は、GPS情報の提供を求めることができる。この際、GPS情報は、端末の設定状況や周辺環境に影響されることから位置情報の取得が困難であること、また、GPS情報の取得に失敗した場合には、基地局情報のみの提供を指定した場合と比べて、基地局情報の提供を受けるまで最大25分程度の遅延があることを考慮して照会すること。
  - ① 要救助者が所持している端末が株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ、ソフトバンクモバイル株式会社又はKDDI株式会社・沖縄セルラー電話株式会社の回線であると判明していること。
  - ② 消防本部が照会直前に架電した際、呼び出し音が鳴ること(端末の電源が入っており、サービス圏内であること)。
  - ③ 要救助者が所持している端末が、GPS対応機種である見込みがあること(明白にGPS未対応機種であると確認できないこと)。

## 3 照会先の電気通信事業者が不明の場合

照会先の電気通信事業者が不明の場合は、電気通信番号指定状況(URL:[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/top/tel\\_number/number\\_shitei.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/tel_number/number_shitei.html))を参照し、電気通信事業者を特定し、照会すること。

## 4 留意事項

### (1) プライバシー性について

位置情報は、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。特に、本通知で行う照会のうち GPS 情報については、電気通信事業者が営業上保有しない情報の新たな取得を依頼するものである。また、位置情報は高いプライバシー性を帯び、人命救助の場面において一定の有効性を持つと考えられる一方で、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あり、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し、以下の点に留意されたい。

- ① 前1の照会要件の該当性の判断は厳重を期すること。
- ② 提供された情報の取扱いは、出場先の特定など消防本部内においても最小限に限ること。
- ③ 提供された情報については、各市町村における個人情報保護に関する規程に基づいて適切に管理すること。特に要救助者の家族等救助を求めた者へ情報提供する場合は、要救助者本人の意思を尊重し、プライバシーに十分配慮した対応を行うこと。

### (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について、参考資料を添付するので、判断の一助とされたい。

### (3) 119番通報を行った者の位置情報

119番通報を行った者の位置情報の照会については、前(1)の扱いとは異なる。よって、従前どおり、119番通報に係る位置情報に関する各消防本部と電気通信事業者との確認書等に基づいて照会を行うこと。

## 5 運用開始日

この通知の運用は、平成26年4月23日から適用する。

## 照会の流れ

消防本部	電気通信事業者
<p><b>判断</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p><b>照会先の特定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通報内容等から照会先の携帯電話会社を特定できない時は、電気通信番号指定状況(総務省 HP 等)を参照し特定する。</li> </ul> <p><b>照会種別の確認(架電等)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照会直前に携帯電話等へ架電し、状態(呼出音が鳴るか鳴らないか等)を確認する。</li> <li>・特に GPS 情報の提供を求める場合、GPS 情報は、端末の設定状況や周辺環境に影響されることから位置情報の取得が困難であること、また、GPS 情報の取得に失敗した場合には、基地局情報のみの提供を指定した場合と比べて、基地局情報の提供を受けるまで最大 25 分程度の遅延があることを考慮して照会すること。</li> </ul> <p><b>依頼の電話</b> →</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照会する旨を別添 2 の連絡先に電話で連絡する。(24 時間対応)</li> </ul> <p><b>照会書の FAX</b> →</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・別添 3 (照会書) を FAX する。</li> </ul> <p><b>受入</b> ←</p>	<p><b>電気通信事業者</b></p> <p><b>受付</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・準備着手</li> </ul> <p><b>受領</b></p> <p><b>判断</b></p> <p><b>位置検索</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基地局情報と種別指定して照会された場合は、基地局情報を検索する。</li> <li>・GPS 情報と種別指定して照会された場合は、GPS 情報を検索し回答。GPS 情報を取得できなかった場合は基地局情報を検索し回答。</li> </ul> <p><b>回答</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・口頭での回答。</li> </ul>
<p>(後日)</p> <p><b>原本を送付</b> →</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必ず公印を押印すること。</li> </ul>	<p><b>受領</b></p>

## 照会書等送付先

事業者	照会窓口	連絡先	照会書(原本)送付先
株式会社 エヌ・ティ・ティ・ドコモ	サービス運営部 運営企画部門 総務経理担当	TEL : 03-6717-3079 FAX : 03-6718-2140	〒108-0075 東京都港区港南 2 丁目 1 番 65 号 NTT ドコモ品川ビル 24 階  株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ サービス運営部長
ソフトバンクモバイル株式会社	コーポレートセキュリティ部 資料調整 2 課	TEL : 03-6888-3600 FAX : 03-6888-3630	〒136-0075 東京都江東区新砂 3 丁目 4 番 7 号  ソフトバンクモバイル株式会社 コーポレートセキュリティ部 部長
KDDI 株式会社  沖縄セルラー電話株式会社	KDDI 情報管理センター調査運用 G	TEL : 03-3347-5454 FAX : 03-3347-5450	〒163-8003 東京都新宿区西新宿 2 丁目 3 番 2 号 KDDI 新宿ビル  KDDI 株式会社 情報管理センター調査運用 G (照会時の書面宛先は「KDDI 株式会社 情報管理センター長」)
イー・アクセス株式会社	お客様相談室	TEL : 03-6274-0122 FAX : 03-6215-5112	〒105-7305 東京都港区東新橋 1 丁目 9 番 1 号  イー・アクセス株式会社 お客様相談室長
株式会社 ウィルコム	コーポレートセキュリティ部	TEL : 03-6888-3545 FAX : 03-6888-3630	〒136-0075 東京都江東区新砂 3 丁目 4 番 7 号 新砂センター 4F  株式会社ウィルコム コーポレートセキュリティ部 部長

別添 3

文書番号<sup>※1</sup>

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇殿<sup>※2</sup>

〇〇市消防本部〇〇<sup>※3</sup>

照 会 書 ( 依 頼 )

下記事項により、携帯電話等を所持している要救助者に係る位置情報を至急回答頂きたく照会します。

ただし、未契約又は解約している場合はその旨を、MNP 制度<sup>※4</sup>を利用して他事業者へ移転している場合は、移転先事業者名を回答して下さい。

記

1 照会する電話番号 0 x 0 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

2 照会する電話番号への通信状況 (いずれかを選択)

呼び出し音が鳴ったが、通話は成立しなかった。

電源が入っていない、又は圏外であった。

その他 ( )

3 事案の概要 (通報内容)

要救助者氏名	
救助要請者氏名 (要救助者との関係)	
回線契約者氏名 <sup>※5</sup>	
覚知日時	
覚知場所	
事案の概要 (通報内容)	

#### 4 照会する位置情報の種類及び取得が許容される要件（いずれかを選択）

基地局情報

事案の概要から、緊急避難の要件に該当すると判断します。

GPS 情報

① 要救助者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫している状況	
② 要救助者を早期に発見するために当該位置情報の提供を受けることが不可欠である状況	

以上により、GPS 情報の取得が許容される要件を満たし、また、緊急避難の要件にも該当すると判断します。

#### 5 その他

位置情報以外に必要な情報 <sup>※6</sup>	
----------------------------	--

以上

本照会に当たり、GPS 情報の取得を依頼する場合は以下事項を了承します。

- ・GPS 情報取得にあたり、要救助者の携帯電話等に GPS 情報を取得されることが表示、鳴動等で通知されること
- ・電気通信事業者が提供した情報等は、要救助者本人の意思を尊重し、要救助者の家族等救助を求めた者に伝えるかどうかについて、要救助者のプライバシーに十分配慮し慎重な対応を図ること
- ・電気通信事業者が取得する GPS 情報は対象端末の仕様・環境によって取得できない場合があり、実際の位置と誤差が生じること
- ・電気通信事業者は照会の主旨を踏まえ優先して対応するよう努力するものの、電気通信事業者の通信設備障害・災害時等により電気通信設備及び電気通信事業者職員が対応できない場合があること
- ・対象端末の仕様・環境により位置情報測位結果の抽出に大幅に時間がかかる場合があること
- ・GPS 情報は電気通信事業者が保有するものではなく、ガイドラインに定められた救助機関の要請に基づき、新たに取得されるものでありその取扱いは消防本部の責任によること

担当：〇〇市消防本部〇〇課

職名・氏名：消防〇〇 〇〇 〇〇

電話番号：〇〇-〇〇-〇〇〇〇 〇

※1 消防本部の文書番号を記載

※2 該当する電気通信事業者の名を記載

※3 照会者の役職（通信指令課長等）を記載

※4 Mobile Number Portability（携帯電話の番号持ち運び）制度を指す。

※5 照会電話番号の契約者名を記入し、契約者名の確認がとれず不明となった場合は「不明」と記載。

※6 位置情報以外の要救助者に係る情報（回線契約者住所等）が必要となる場合記入。



【記入例1】  
基地局情報のみを照会する場合

別添3

文書番号<sup>※1</sup>

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇殿<sup>※2</sup>

〇〇市消防本部〇〇<sup>※3</sup>

照 会 書 ( 依 頼 )

下記事項により、携帯電話等を所持している要救助者に係る位置情報を至急回答頂きたく照会します。

ただし、未契約又は解約している場合はその旨を、MNP 制度<sup>※4</sup>を利用して他事業者へ移転している場合は、移転先事業者名を回答して下さい。

記

1 照会する電話番号 0 x 0 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

2 照会する電話番号への通信状況 (いずれかを選択)

呼び出し音が鳴ったが、通話は成立しなかった。

電源が入っていない、又は圏外であった。

その他 ( )

3 事案の概要 (通報内容)

要救助者氏名	△△△△
救助要請者氏名 (要救助者との関係)	〇〇〇〇 (親)
回線契約者氏名 <sup>※5</sup>	△△△△ (要救助者本人)
覚知日時	平成〇〇年〇月〇日〇時〇分
覚知場所	〇〇消防本部
事案の概要 (通報内容)	要救助者△△から〇〇に対して、「雪に埋まって動けない」との連絡があり、その後、連絡が途絶えた。 〇〇は、△△に代わって消防本部に通報した。

4 照会する位置情報の種類及び取得が許容される要件（いずれかを選択）

基地局情報

事案の概要から、緊急避難の要件に該当すると判断します。

GPS 情報

① 要救助者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫している状況	
② 要救助者を早期に発見するために当該位置情報の提供を受けることが不可欠である状況	

以上により、GPS 情報の取得が許容される要件を満たし、また、緊急避難の要件にも該当すると判断します。

5 その他

位置情報以外に必要な情報 <sup>※6</sup>	
----------------------------	--

以上

本照会に当たり、GPS 情報の取得を依頼する場合は以下事項を了承します。

- ・GPS 情報取得にあたり、要救助者の携帯電話等に GPS 情報を取得されることが表示、鳴動等で通知されること
- ・電気通信事業者が提供した情報等は、要救助者本人の意思を尊重し、要救助者の家族等救助を求めた者に伝えるかどうかについて、要救助者のプライバシーに十分配慮し慎重な対応を図ること
- ・電気通信事業者が取得する GPS 情報は対象端末の仕様・環境によって取得できない場合があり、実際の位置と誤差が生じること
- ・電気通信事業者は照会の主旨を踏まえ優先して対応するよう努力するものの、電気通信事業者の通信設備障害・災害時等により電気通信設備及び電気通信事業者職員が対応できない場合があること
- ・対象端末の仕様・環境により位置情報測位結果の抽出に大幅に時間がかかる場合があること
- ・GPS 情報は電気通信事業者が保有するものではなく、ガイドラインに定められた救助機関の要請に基づき、新たに取得されるものでありその取扱いは消防本部の責任によること

担当：〇〇市消防本部〇〇課  
職名・氏名：消防〇〇 〇〇 〇〇  
電話番号：〇〇-〇〇-〇〇〇〇 〇

- ※1 消防本部の文書番号を記載
- ※2 該当する電気通信事業者の名を記載
- ※3 照会者の役職（通信指令課長等）を記載
- ※4 Mobile Number Portability（携帯電話の番号持ち運び）制度を指す。
- ※5 照会電話番号の契約者名を記入し、契約者名の確認がとれず不明となった場合は「不明」と記載。
- ※6 位置情報以外の要救助者に係る情報（回線契約者住所等）が必要となる場合記入。

【記入例2】  
GPS情報を照会する場合

別添3

文書番号<sup>※1</sup>

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇殿<sup>※2</sup>

〇〇市消防本部〇〇<sup>※3</sup>

照 会 書（ 依 頼 ）

下記事項により、携帯電話等を所持している要救助者に係る位置情報を至急回答頂きたく照会します。

ただし、未契約又は解約している場合はその旨を、MNP制度<sup>※4</sup>を利用して他事業者へ移転している場合は、移転先事業者名を回答して下さい。

記

1 照会する電話番号 0 x 0 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

2 照会する電話番号への通信状況（いずれかを選択）

- 呼び出し音が鳴ったが、通話は成立しなかった。  
 電源が入っていない、又は圏外であった。  
 その他（ ）

3 事案の概要（通報内容）

要救助者氏名	△△△△
救助要請者氏名 (要救助者との関係)	〇〇〇〇 (配偶者)
回線契約者氏名 <sup>※5</sup>	〇〇株式会社 (法人携帯)
覚知日時	平成〇〇年〇月〇日〇時〇分
覚知場所	〇〇消防本部
事案の概要 (通報内容)	要救助者△△から〇〇に対して、「雪に埋まって動けない」との連絡があり、その後、連絡が途絶えた。 〇〇は、△△に代わって消防本部に通報した。

4 照会する位置情報の種類及び取得が許容される要件（いずれかを選択）

基地局情報

事案の概要から、緊急避難の要件に該当すると判断します。

GPS 情報

① 要救助者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫している状況	要救助者は、大雪という自然災害により生じた事故により移動不能という状況下に置かれていることが想定され、これを放置した場合、要救助者の生命に危険を及ぼしうることから、要救助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ため。
② 要救助者を早期に発見するために当該位置情報の提供を受けことが不可欠である状況	通報者〇〇は、要救助者△△の位置を把握しておらず、消防本部から△△の携帯電話等に発信を行ったが応答がなかったため。

以上により、GPS 情報の取得が許容される要件を満たし、また、緊急避難の要件にも該当すると判断します。

5 その他

位置情報以外に必要な情報 <sup>*6</sup>	
----------------------------	--

以上

本照会に当たり、GPS 情報の取得を依頼する場合は以下事項を了承します。

- ・GPS 情報取得にあたり、要救助者の携帯電話等に GPS 情報を取得されることが表示、鳴動等で通知されること
- ・電気通信事業者が提供した情報等は、要救助者本人の意思を尊重し、要救助者の家族等救助を求めた者に伝えるかどうかについて、要救助者のプライバシーに十分配慮し慎重な対応を図ること
- ・電気通信事業者が取得する GPS 情報は対象端末の仕様・環境によって取得できない場合があり、実際の位置と誤差が生じること
- ・電気通信事業者は照会の主旨を踏まえ優先して対応するよう努力するものの、電気通信事業者の通信設備障害・災害時等により電気通信設備及び電気通信事業者職員が対応できない場合があること
- ・対象端末の仕様・環境により位置情報測位結果の抽出に大幅に時間がかかる場合があること
- ・GPS 情報は電気通信事業者が保有するものではなく、ガイドラインに定められた救助機関の要請に基づき、新たに取得されるものでありその取扱いは消防本部の責任によること

担当：〇〇市消防本部〇〇課

職名・氏名：消防〇〇 〇〇 〇〇

電話番号：〇〇-〇〇-〇〇〇〇 〇

※1 消防本部の文書番号を記載

※2 該当する電気通信事業者の名を記載

※3 照会者の役職（通信指令課長等）を記載

※4 Mobile Number Portability（携帯電話の番号持ち運び）制度を指す。

※5 照会電話番号の契約者名を記入し、契約者名の確認がとれず不明となった場合は「不明」と記載。

※6 位置情報以外の要救助者に係る情報（回線契約者住所等）が必要となる場合記入。

## 照会の際の注意事項について

- 1 電気通信事業者から提供される情報については、口頭での回答となること。
- 2 電気通信事業者から提供される情報項目については、住所、情報取得日時が最低限の項目となっていること。
- 3 GPS 情報が取得可能となるのは下記項目を全て満たしていることが条件となること。
  - ・携帯電話等の電源が入っていること。
  - ・携帯電話サービス圏内にあること。
  - ・携帯電話等の GPS 機能が「ON」設定となっていること。
  - ・スマートフォンの場合、携帯電話等にプリインストールされている位置情報提供アプリの位置提供設定が「ON」設定等となっていること。
- 4 基地局情報は、電気通信事業者によっては、携帯電話等の電源が切れている場合、またはサービス圏外の場合は取得できないので注意が必要である。
- 5 GPS 測位は、端末の設定状況や周辺環境に影響されることから、位置情報の取得が困難であるため、必ずしも GPS 情報が提供されるものではないこと。
- 6 GPS 測位は、屋外であっても周辺環境が悪い場合は誤差が大幅に生じることから、基地局情報と比較して、必ずしも精度が高いとはいえないこと。
- 7 上記 6 に関連して、山間地など基地局カバーエリアが広範な場合は、基地局情報の精度が低下することから、GPS 情報の有効性が相対的に高くなる。一方、GPS 情報の取得に失敗した場合には基地局情報のみの提供を指定した場合と比べて、基地局情報の提供を受けるまで、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモについては最大 25 分程度、KDDI 株式会社及び沖縄セルラー電話株式会社については最大 10 分程度の遅延があることから、この点をよく考慮して照会する位置情報の種別を選択すること。
- 8 GPS 探索された携帯電話等の端末には、検索が行われていることが即時通知されるため、利用者から問い合わせが来る可能性があることから、適切に対応すること。
- 9 平成 26 年 4 月 23 日現在、各社の GPS 探索システム対応機種は、以下に掲示されているとおり。
  - (1) 株式会社 エヌ・ティ・ティ・ドコモ  
[https://www.nttdocomo.co.jp/service/safety/search/compatible\\_model/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/service/safety/search/compatible_model/index.html)
  - (2) ソフトバンクモバイル株式会社  
全機種
  - (3) KDDI 株式会社・沖縄セルラー電話株式会社  
<http://www.au.kddi.com/mobile/anti-disaster/kyujo-ichiteikyo/>
- 10 本件については、各通信事業者からユーザー向けに以下の Web で周知されているの参考とすること。
  - ・ [https://www.nttdocomo.co.jp/info/notice/page/140310\\_00\\_m.html](https://www.nttdocomo.co.jp/info/notice/page/140310_00_m.html)
  - ・ <http://news.kddi.com/kddi/corporate/topic/2014/03/10/154.html>
  - ・ [http://www.au.kddi.com/okinawa\\_cellular/news/pdf/news\\_140310.pdf](http://www.au.kddi.com/okinawa_cellular/news/pdf/news_140310.pdf)

- <http://www.softbank.jp/mobile/info/personal/news/service/20140310a/>
- <http://www.eaccess.net/cgi-bin/press.cgi?id=1534>
- <http://www.willcom-inc.com/ja/corporate/info/14031001.html>
- [http://www.tca.or.jp/topics/2014/0310\\_625.html](http://www.tca.or.jp/topics/2014/0310_625.html)

11 基地局情報のみを指定して照会する場合は、GPS 情報と比較した場合、以下の特徴があることから、迅速性の観点から優位性がある。

- 照会書の記載項目が簡易であること。
- 通信事業者によっては位置情報の取得時間が短くなること。
- 通信環境や取得可能条件などにより、GPS 情報があらかじめ取得できないことが判明している場合、通信事業者側が必要な手続きの一部省略できること。

## 違法性阻却事由の判断について

位置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16年総務省告示第696号、最終改正平成25年総務省告示第340号）第26条第1項及び第4項により、①要救助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、②要救助者を早期に発見するために当該位置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 要救助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

要救助者の生命又は身体に対する危険性の判断については、通報者からの覚知内容から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には、一般的に、「要救助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恐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要救助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「要救助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「要救助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 要救助者の早期発見のために、位置情報の提供が不可欠であると認められる場合について

位置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通報者から要救助者の位置が把握出来なかった場合であって、かつ②消防本部からも要救助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、「要救助者の早期発見のために、位置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、圏外等のアナウンスがあった場合、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等、要救助者との対話が不可能な場合全般を指すものとする。

なお、要救助者の応答があった場合は、要救助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「要救助者の早期発見のために、位置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) 豪雪救助事案

要救助者AからBに対して、「雪に埋まって動けない」との連絡があり、その後、連絡が途絶えた。Bは、Aに代わって消防本部に通報した。

<p>要救助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</p>	<p><u>要救助者は、大雪という自然災害により生じた事故により移動不能という状況下に置かれていることが想定され、これを放置した場合、要救助者の生命に危険を及ぼしうることから、要救助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ため。</u></p>
<p>要救助者を早期に見るために当該位置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</p>	<p>通報者Bは、要救助者Aの位置を把握しておらず、消防本部からAの携帯電話に発信を行ったが応答がなかったため。</p>

#### (2) 山岳救助事案

Aが「富士山に登山に行く。」と外出してから、帰宅の予定日になっても帰らなかったため、Aの妻BがAの携帯電話に連絡しても応答がなかったことから、Aの救助について消防本部に通報した。

<p>要救助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</p>	<p><u>要救助者は、富士登山の際に生じた事故等により連絡不能という状況下に置かれていることが想定され、これを放置した場合、要救助者の生命に危険を及ぼしうることから、要救助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ため。</u></p>
<p>要救助者を早期に見るために当該位置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</p>	<p>通報者Bは、要救助者Aの位置を把握しておらず、消防本部からAの携帯電話に発信を行ったが応答がなかったため。</p>



(3) 違法性が阻却されない事案の例

ア 要救助者が置かれている状況が不明な場合

(状況例) 通報者Bから「Aが行方不明となったため、探してほしい。」と消防本部に通報したが、要救助者の置かれている状況等が不明である。

(考え方) 要救助者が置かれている状況が一切不明であるため、要救助者の生命又は身体に対する抽象的な危険も認められず、要救助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ない。

イ 一定期間での投薬が必要な事案

(状況例) Aは一定期間ごとの投薬が必要であるところ、Aが外出した後、投薬の時間になっても帰宅しなかった。Aの家族Bは、Aの携帯電話に連絡しても応答がなく、消防本部へと通報した。

(考え方) 要救助者の生命又は身体に対する危険性が認められるかは、その持病と投薬の関係による。自宅治療の場合、1度の投薬を怠っても直ちに影響が出ることは考えにくいいため、原則、要救助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ない。

## 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 ←	調整 →	
同意書の送付※1 →		受領
<p>通報 →</p> <p>・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。</p>	<p>受付</p> <p>・相談者の電話番号及び相談内容を確認</p> <p>発信者電話番号へ架電</p> <p>・応答がないこと※2を確認</p> <p>判断</p> <p>・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。</p>	
	<p>依頼の電話 →</p> <p>・照会する旨を電話※3で連絡する。(24時間対応)</p>	<p>受付</p> <p>・準備着手</p>
	<p>照会書のFAX →</p> <p>・照会書をFAXする。</p> <p>・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※3が終了次第速やかに送付する。</p>	<p>受領</p> <p>確認</p> <p>・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か確認する。</p>
	<p>受入 ←</p>	<p>発信場所調査</p> <p>口頭での回答 (住所情報・契約者名)</p>
	(事後)	
	<p>照会書原本の送付 →</p> <p>・照会書の原本を原本送付先へ送付※3する。</p> <p>・必ず公印を押印すること。</p>	<p>受領</p>

※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

※3 電話による照会先、照会書の宛名、送付先は別添3を参照のこと。

文書番号※

令和〇〇年〇〇月〇〇日

○日本電信電話株式会社

〇〇〇〇 殿

〇〇市消防本部 〇〇指令課長

〇〇 〇〇 印

照会書（依頼）

下記事項により、相談者（要救助者）の発信電話番号に係る契約者情報（住所情報及び契約者名）に関して、至急回答いただきたく照会します。

ただし、未契約である場合、解約している場合、又は番号ポータビリティ制度を利用して他事業者へ移転している場合は、その旨（移転先の他事業者が分かる場合は、当該事業者名）を回答願います。

なお、貴社が当該契約者情報を回答することについては、緊急避難（刑法第37条）により、違法性が阻却されると判断します。

記

1 照会する電話番号 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

2 照会に至った経緯

覚知時間 令和〇〇年〇〇月〇〇日〇〇時〇〇分

覚知場所 〇〇市消防本部指令センター

相談者（要救助者）が置かれている状況

〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

照会理由 〇〇県救急安心センターの#7119番（xxx-xxx-xxxx）に着信した救急相談の最中に、相談者（要救助者）の人命又は身体に差し迫った危険があり、救急出動が必要であると認められるにもかかわらず、相談者（要救助者）から発信住所等の聴取ができなかったため。

以上

担当：〇〇市消防本部〇〇課

氏名 〇〇 〇〇

電話番号 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

※ 消防本部の文書番号を記載

## 救急安心センター事業（#7119）からの救急要請時の契約者情報照会について [西日本エリア 1]

No	消防本部 エリア	照会先（第一優先）	照会先（第二優先）	原本送付先
15	大阪府※1	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 関西カスタマフロント サポートセンタ（大阪） TEL：06-6357-0113（24時間） FAX：06-6356-9113（24時間）	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 関西カスタマフロント サポートセンタ（大阪） TEL：06-6882-6113（24時間） FAX：06-6356-9113（24時間）	株式会社エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ西日本 財務法務サービス事業部（法務部門 法務担当） 住所：〒534-0024 大阪市都島区東野田町4-15-82 NTTWEST i-CAMPUS B棟6F TEL：06-4301-5325
16	奈良県※1			
17	和歌山県※1			
18	富山県※1			
19	福井県※1			
20	兵庫県※2	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 関西カスタマフロント サポートセンタ（兵庫） TEL：078-393-8320（24時間） FAX：078-321-3790（24時間）	-	
21	京都府※2			
22	名古屋市	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 東海カスタマフロント サポートセンタ（名古屋） TEL：052-585-0119（24時間） FAX：052-565-9007（24時間）	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 東海カスタマフロント サポートセンタ（名古屋） TEL：052-585-0120（24時間） FAX：052-565-9007（24時間）	株式会社エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ西日本 財務法務サービス事業部（法務部門 法務担当） 住所：〒460-8319 愛知県名古屋市中区大須4-9-60 TEL：06-4301-5325
23	岐阜県			NTTビジネスソリューションズ（株） 岐阜ビジネス営業部 事業推進担当 住所：〒500-8715 岐阜県岐阜市梅ヶ枝町2丁目31番地 TEL：058-216-4141
24	静岡県			NTTビジネスソリューションズ（株） 静岡ビジネス営業部 事業推進担当 住所：〒420-8685 静岡県静岡市葵区城東町5丁目1番地 TEL：054-200-2201

※1：夜間20時以降は、カスタマサポートセンタ（堀川）に着信した電話が転送されカスタマサポートセンタ（新神戸）で受付実施する場合があります。その場合、事後にカスタマサポートセンタ（新神戸）に照会書をFAXしていただく場合があります。

※2：夜間20時以降は、カスタマサポートセンタ（新神戸）に着信した電話が転送されカスタマサポートセンタ（堀川）で受付実施する場合があります。その場合、事後にカスタマサポートセンタ（堀川）に照会書をFAXしていただく場合があります。

## 【別添2】救急安心センター事業（#7119）からの救急要請時の契約者情報照会について【西日本エリア2】

No	消防本部 エリア	照会先（第一優先）	照会先（第二優先）	原本送付先
25	鳥取県			NTTビジネスソリューションズ 鳥取ビジネス営業部 事業推進担当 住所：〒680-0007 鳥取市湯所町2-258 TEL：0857-27-1167
26	広島県 ※大竹市除く	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 中国カスタマフロント カスタマサポートセンタ TEL：082-228-4301（24時間） FAX：082-228-4303（24時間）	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 中国カスタマフロント カスタマサポートセンタ TEL：082-512-2088（24時間） FAX：082-228-4303（24時間）	株式会社エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ西日本 財務法務サービス事業部（法務部門 法務担当） 住所：〒730-0011 広島市中区基町6-77 NTT基町ビル8F TEL：06-4301-5326
27	山口県 ※広島県 大竹市含む			NTTビジネスソリューションズ 山口ビジネス営業部 事業推進担当 住所：〒753-0077 山口市熊野町4-5 NTT西日本山口支店ビル4 F TEL：083-923-4274
28	徳島県※3	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 四国カスタマフロント カスタマサポートセンタ TEL：088-634-1113（9時～17時） FAX：088-633-4649（9時～17時）	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 四国カスタマフロント カスタマサポートセンタ TEL：088-634-1712（9時～17時） FAX：088-633-4649（9時～17時）	株式会社エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ西日本 財務法務サービス事業部（法務部門 法務担当） 住所：〒534-0024 大阪市都島区東野田町4-15-82 NTTWEST i-CAMPUS B棟6 F TEL：06-4301-5326
29	高知県※3			
30	愛媛県※3	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 中国カスタマフロント カスタマサポートセンタ TEL：082-228-4301（17時～翌9時） FAX：082-228-4303（17時～翌9時）	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ 中国カスタマフロント カスタマサポートセンタ TEL：082-512-2088（17時～翌9時） FAX：082-228-4303（17時～翌9時）	
31	香川県※3			
32	福岡県			株式会社エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ西日本 財務法務サービス事業部（法務部門 法務担当） 住所：〒812-0013 福岡市博多区博多駅東3-2-28 NTT新博多ビル北館8階 TEL:06-4301-5326
33	熊本県	NTTフィールドテクノ サービスエンジニアリング部 フィールドオペレーション部門 カスタマサポートセンタ	-	
34	大分県	九州カスタマフロント カスタマサポートセンタ TEL：092-482-1591（24時間） FAX：092-432-5298（24時間）		
35	長崎県			
36	沖縄県			

※3：夜間17時以降は、カスタマサポートセンタ（白島）で受付していますのでカスタマサポートセンタ（白島）へ連絡をお願いします。その場合、事後にカスタマサポートセンタ（徳島西）に照会書をFAXしていただく場合があります。

## 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、そ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ため。
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】

2. 年齢別内訳

	うち6歳未満	～9歳	～14歳	～19歳	～24歳	～29歳	～34歳	～39歳	～44歳	～49歳	～54歳	～59歳	～64歳	～69歳	～74歳	～79歳	～84歳	～89歳	90歳～	
	件数																			
その内 他の疾患で通院中																				
その内 初回利用																				

～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代～	不明	合計
小児 ～14歳)	成人 15～64 歳	高齢者 65歳以 上	(内数) 後期高齢者 75歳以上	不明	合計						

3. 男女別内訳

	男性	女性	不明	合計
件数				

4. 相談内容内訳・印象別内訳

内容	病気		事故		その他	
	内容	件数	内容	件数	内容	件数
発熱			薬物		薬	
頭痛			誤飲		早期の受診可否	
嘔吐			火傷		医療機関問合せ	
目の腫れ・充血			打撲		育児相談	
咳・喘鳴			外傷		一般知識問合せ	
けいれん・発作			溺水		情報問合せ	
呼吸困難			その他		その他	
発疹・かゆみ						
耳痛・耳漏れ			※その他詳細一部		※その他詳細一部	
胸痛			眼球内異物		飲酒	
腹痛			魚骨誤飲		アフターピル	
鼻血			虫刺され			
便秘・血便						
妊娠・出産・婦人系						
メンタル・精神系						
脳疾患						
循環器系						
歯科系						
その他						
※その他詳細一部						
めまい						
腰痛						
喉頭痛						
合計	0		合計	0	合計	0

5. 対応内容別内訳

	白(受診不要)	緑(当日・翌日以降の時間内受診)	黄(自力で早期に受診)	橙(自力で直ちに受診)	赤(救急車が必要)	医療機関案内	その他
件数							
その内 医師対応件数							
その内 在宅療養あんしん病院 制度の枠内件数							
在宅療養あんしん病院 パンフレット送付件数							

6. 相談者の印象別内訳

印象	納得した	やや納得した	あまり納得せず	納得していない	その他	合計
件数						0

7. 相談時間別内訳

時間	1～2分	3分～5分	6分～10分	11分～15分	16分～20分	21分以上	合計
件数							0

8. 居住別内訳

件数	京都市												
		北区	上京区	左京区	中京区	東山区	山科区	下京区	南区	右京区	西京区	伏見区	
	福知山市	舞鶴市	綾部市	宇治市	宮津市	亀岡市	城陽市	向日市	長岡京市	八幡市	京田辺市		
	京丹後市	南丹市	木津川市	大山崎町	久御山町	井手町	宇治田原町	笠置町	和束町	精華町	南山城村		
	府内合計												
	府外合計	大阪府	兵庫県	奈良県	滋賀県	三重県	福井県						
	不明												

【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】

2. 年齢別内訳

	うち6歳未満	～9歳	～14歳	～19歳	～24歳	～29歳	～34歳	～39歳	～44歳	～49歳	～54歳	～59歳	～64歳	～69歳	～74歳	～79歳	～84歳	～89歳	90歳～	
	件数																			
その内 他の疾患で通院中																				
その内 初回利用																				

～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代～	不明	合計
小児 ～14歳)	成人 15～64 歳	高齢者 65歳以 上	(内数) 後期高齢者 75歳以上	不明	合計						

3. 男女別内訳

	男性	女性	不明	合計
件数				

4. 相談内容内訳・印象別内訳

内容	病気		事故		その他	
	内容	件数	内容	件数	内容	件数
発熱			薬物		薬	
頭痛			誤飲		早期の受診可否	
嘔吐			火傷		医療機関問合せ	
目の腫れ・充血			打撲		育児相談	
咳・喘鳴			外傷		一般知識問合せ	
けいれん・発作			溺水		情報問合せ	
呼吸困難			その他		その他	
発疹・かゆみ						
耳痛・耳漏れ			※その他詳細一部		※その他詳細一部	
胸痛			眼球内異物		飲酒	
腹痛			魚骨誤飲		アフターピル	
鼻血			虫刺され			
便秘・血便						
妊娠・出産・婦人系						
メンタル・精神系						
脳疾患						
循環器系						
歯科系						
その他						
※その他詳細一部						
めまい						
腰痛						
喉頭痛						
合計	0		合計	0	合計	0

5. 対応内容別内訳

	白(受診不要)	緑(当日・翌日以降の時間内受診)	黄(自力で早期に受診)	橙(自力で直ちに受診)	赤(救急車が必要)	医療機関案内	その他
件数							
その内 医師対応件数							
その内 在宅療養あんしん病院 制度の枠内件数							
在宅療養あんしん病院 パンフレット送付件数							

6. 相談者の印象別内訳

印象	納得した	やや納得した	あまり納得せず	納得していない	その他	合計
件数						0

7. 相談時間別内訳

時間	1～2分	3分～5分	6分～10分	11分～15分	16分～20分	21分以上	合計
件数							0

8. 居住別内訳

件数	京都市												
		北区	上京区	左京区	中京区	東山区	山科区	下京区	南区	右京区	西京区	伏見区	
	福知山市	舞鶴市	綾部市	宇治市	宮津市	亀岡市	城陽市	向日市	長岡京市	八幡市	京田辺市		
	京丹後市	南丹市	木津川市	大山崎町	久御山町	井手町	宇治田原町	笠置町	和束町	精華町	南山城村		
	府内合計												
	府外合計	大阪府	兵庫県	奈良県	滋賀県	三重県	福井県						
	不明												

【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	B	B/A			
	件	件	%	分		分
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
合計						

(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
		C	D	D/C			
	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							

※ 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