

## 福井県救急医療電話相談業務仕様書

この業務仕様書は、福井県（以下「委託者」という。）が行う福井県救急医療電話相談業務（以下「本業務」という。）を委託するに当たり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

### 1 業務名

福井県救急医療電話相談業務（下記2(1)および(2)事業の総称）

### 2 業務の概要・目的

- (1) 急な病気やけがで、患者本人や家族が救急車を呼ぶか、すぐに医療機関を受診するか等の判断に迷った際に、受診の必要性や対処方法等について、看護師等による適切な助言を受けることができる電話相談窓口（福井県おとなの救急医療電話相談#7119（以下「#7119」という。））を開設し、消防機関や救急医療機関の負担を軽減するとともに、県民に安心・安全を提供する。
- (2) 夜間や休日に子どもの急な病気やけがで、保護者等が医療機関を受診した方が良いか等の判断に迷った際、相談員から受診の必要性や対処方法等の適切な助言を受けることができる電話相談窓口（福井県子ども救急医療電話相談#8000（以下「#8000」という。））を開設し、小児救急医療機関の負担を軽減するとともに、県民に安心・安全を提供する。

※ なお、以降の記載について、#7119と#8000の別を記載していない場合は両事業に共通する事項である。

### 3 契約期間（委託期間）

令和7年4月1日0時 から 令和7年10月1日0時までとする。

### 4 業務に関する事項

#### (1) 相談受付時間

##### ア #7119

24時間365日（年末年始およびその他の日祝日を含む。）

##### イ #8000

- ・平日（月～金）：19時～翌9時
- ・土曜日：13時～翌9時
- ・日曜・祝日：9時～翌9時（ただし、年末年始（12月30日～1月3日）を含む。）

(2) 相談対象者

ア #7119

福井県民および福井県内に滞在する者のうち、概ね15歳以上の者

イ #8000

福井県民および福井県内に滞在する者のうち、15歳未満の子ども

(3) 電話回線数

#7119および#8000それぞれで常時（「上記4(1)相談受付時間で示した各事業における相談受付時間中は常に」の意。以下同じ。）1回線以上を設置し、かつ、電話回線を区別して本業務の専用の回線を用意すること。

※ 契約期間中の利用状況等を考慮し、受託者との協議の上、回線数を増設する可能性がある。（なお、この場合における委託金額の変更についても、受託者との協議の上決定する。）

(4) 想定入電件数

（対象期間：令和7年4月1日～令和7年9月30日）

	想定入電件数 <sup>※</sup>
#7119	5,200件
#8000	7,800件

※ 想定入電件数の考え方

「直近（令和6年12月）の入電件数×6」に基づく

その他、時間帯別実績等の詳細については、**別紙1**を参照

(5) 業務履行場所

本業務を行うコールセンターの設置は、受託者の負担において行う。

ただし、設置は日本国内に限るものとし、かつ、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所でなければならない。

(6) 計画策定

受託者は、本業務を実施するために必要となる人員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、委託者と協議の上、運営を行うこと。

(7) 相談対応を行う人員の配置・資格・業務等

ア 人員の確保

受託者は、下記イの配置数を基準とし、これまでの相談実績を踏まえ、休憩や離席、交代等を考慮に入れた上で、設置する回線数に応じた救急医療相談を

受けることができるよう、相談員および医師について必要人員を確保すること。

## イ 人員の配置に係る基準等

- (ア) #7119および#8000それぞれに相談員1名以上を常時専従配置すること。ただし、これまでの相談実績を勘案し、兼任体制でも運用上支障が生じない場合はこの限りでない。(兼任体制で提案を行う場合、曜日・時間帯別の具体的な人員配置案を提示するとともに、#8000については、ウ(ア)なお書きの業務経験を有する者が優先して対応するものであることを示すこと。)
- (イ) 常駐またはオンコールにて医師を常時1名配置すること。ただし、両事業で兼任する場合は、救急科、小児科のいずれにも対応できること。
- (ウ) 交代時におけるシステムのログイン・ログアウトによる空白時間を生じないようにすること。

## ウ 人員の資格等

### (ア) 相談員

相談員は、看護師資格を有する者で看護師としての業務経験が5年以上の者または医師資格を有する者で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および経験ならびにインターネット環境を利用しての医療機関検索等が可能なパソコン操作に係る技能を有する者であること。

加えて、下記「エ 相談員の教育に関する研修等」を受講し、業務に従事するに当たり良好な成績を修めた者であること。

なお、#8000における看護師としての業務経験は、小児臨床経験であること。(兼任体制で配置を行う場合は、各時間帯において小児臨床経験を有する相談員を少なくとも1名以上配置すること。)

### (イ) 常駐医師またはオンコール医師

看護師資格を有する相談員が救急医療相談に対応中、緊急度判定や診療科目等の判断に迷った場合、要請に応じて適宜助言を行うことができる者とする。ただし、上記ウ(ア)で医師を相談員として配置した場合、別途常駐医師またはオンコール医師を配置する必要はない。

なお、#7119では救急科専門医を取得している医師、#8000では小児科専門医の資格を取得している医師が望ましいが、本業務を履行するに当たり必要な知識・経験を有する医師であれば、専門医資格の有無は問わない。

## エ 相談員の教育に関する研修等

受託者は、相談員に対して必要な知識および技能を習得させるため、相談業務に従事させるまでに下記（ア）～（カ）を含む必要な研修を実施すること。

なお、研修に要する費用は、委託料に含めるものとする。

### （ア）電話対応研修

相談員として必要なマナーおよび電話対応に関する研修

### （イ）個人情報取扱研修

コールセンターで扱う個人情報の取扱いに関する研修

### （ウ）端末操作研修

救急電話相談および医療機関案内において使用するシステムの端末操作に関する研修

### （エ）緊急度判定プロトコル研修

相談者の症状などを基に緊急度を判定するための研修

### （オ）シミュレーション研修

実際の問い合わせを想定したシミュレーション方式での研修

### （カ）地域研修

福井県周辺の地理および交通事情ならびに福井県の救急医療体制および医療的特性等を把握するための研修

## （8）業務責任者

受託者は、委託者からの連絡窓口を明らかにするため、業務責任者を定め委託者へ通知すること。

業務責任者は、コールセンターを定期的（概ね週1回以上）に巡回を行い、相談員の勤務状況を随時把握し、必要に応じて適切に指示を行うこと。

## （9）業務責任者およびスタッフ等の名簿の作成

委託業務の開始前に、業務責任者およびスタッフ等の名簿（資格、臨床経験、電話相談業務経験等を含む。）を委託者に提出すること。名簿には相談員の体制（専従または兼任）および医師の体制（常駐またはオンコール）についても記載すること。

## （10）業務マニュアル等の作成

本業務の実施に関する業務マニュアルやフロー等について、委託者と協議の上作成すること。また、業務の実施状況に応じて、委託者と協議の上、改訂を行うものとする。

## （11）医療賠償責任保険への加入

本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。

## (12) 業務継続体制の確保

地震等の自然災害の発生や新興感染症のまん延等により、スタッフ等の業務継続が困難になる場合に備え、業務継続計画（BCP）を策定するとともに、業務が継続可能となるようバックアップ体制を構築すること。

(例) サテライトオフィスの確保、リモートワークによる相談対応フローの整備

## 5 相談対応に関する事項

### (1) 概要

相談者から症状を聴取し、システム入力を行うとともに、総務省消防庁が策定している最新版「緊急度判定プロトコル（電話相談）」に基づき緊急度判定を行い、判定結果により、症状に応じた対処方法等の助言や医療機関案内を行うこと。ただし、#8000については、受託者が小児電話相談用の専用プロトコル等を策定している場合、これに基づいて判定を行うことは差し支えない。

また、緊急度判定や診療科目等の判断に迷った場合には、必要に応じて医師の助言を受けること。

プロトコル判定の結果、救急要請が必要と判断（赤判定）される場合、相談者に119番へのかけ直しを要請すること。ただし、相談者が119番通報できないと認められる事情がある場合には、県内の管轄消防本部<sup>※</sup>へ通話を転送するとともに、相談者の代わりに通報すること。

※県内の各消防本部

福井市消防局（福井市）、嶺北消防組合消防本部（坂井市・あわら市）、永平寺町消防本部（永平寺町）、大野市消防本部（大野市）、勝山市消防本部（勝山市）、鯖江・丹生消防組合消防本部（鯖江市・越前町）、南越消防組合消防本部（越前市・池田町・南越前町）、敦賀美方消防本部消防組合（敦賀市・美浜町・若狭町（旧三方町））、若狭消防組合消防本部（小浜市・若狭町（旧上中町）・高浜町・おおい町）

### (2) 医療機関案内

医療機関を受診する必要がある場合または相談者から医療機関案内を求められた場合は、「医療情報ネット（ナビイ）」や受託者が独自に構築した医療機関データベース等により、福井県内の医療機関の状況や福井県内の市町の位置、医療圏等を把握した上で相談者の求める医療機関情報を提供すること。

なお、情報提供に当たっては、客観的な情報のみを提供し、優良な医療機関の案内など主観を伴うものは対応しないこと。

### (3) 相談業務に関する記録

事業実績を委託者に報告するため、事案ごとに以下の事項を記録し、一定期間

保存すること。

**【主な記録内容】**

- ア 相談日時
- イ 相談者および相談対象者の情報（年齢・性別）
- ウ 相談対象者との続柄
- エ 相談者の所在地（市町）
- オ 相談内容
- カ 相談結果
- キ 医師の氏名（医師へ相談した場合）
- ク 医療機関名（医療機関を案内した場合）
- ケ 相談員氏名

**(4) 重大案件発生時の対応**

アンダートリージ（トリージを行う際に、適切な基準よりも低い判断を行うこと。）が疑われる場合など、相談者が不利益を被るような重大インシデントが発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、対応後に相談内容や対応策について整理し、改めて報告すること。

また、必要に応じて委託者と検証する体制を設けること。

**(5) 医師による対応**

医師による対応を行う場合、診断に必要な情報が得られないまま、相談者に対し処置方法等の指示をしてはならないこと（医師法（昭和23年法律第201号）第20条）に留意するとともに、指示を行った場合には、相談記録へ記録し、適切に保存すること。

**(6) 受療行動・満足度調査**

相談者に対して、後日アンケートフォームのリンク付きSMSを送信する等の方法により、相談後の受療行動や満足度に関する調査を実施し、その結果について報告すること。報告に当たっては、集計結果のみならず、回答内容の分析や評価、改善にかかる提案等も併せて行うこと。

調査の概要については、以下のとおりであるが、詳細については別途委託者と協議の上、決定する。

- ア 調査期間：令和7年4月1日～令和7年8月31日（9月は集計期間）
- イ 調査対象：上記アの期間内に委託者に通知された電話番号（携帯電話番号）全件
- ウ 調査内容：別紙2参照
- エ 報告期限：令和7年9月分月次報告書提出時まで

また、回答率の向上を図るための取組についても併せて実施すること。（経済的なインセンティブの付与など別途費用を要する場合は、当該費用も委託金額に

含めた上で提案すること。)

#### (7) 外国人からの相談対応

外国人など日本語を母国語としない方からの相談に対応するため、多言語通訳サービスなどの通訳者を交えた3者間通話による相談体制を確保すること。

対応言語については、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ポルトガル語の5か国語を基本とするが、更に言語を追加することは差し支えない。

#### (8) 事後検証

相談対応の質の均質化を図るため、事後的に緊急度判定などの対応結果の振り返りを行い、その結果をフィードバックする体制・取組を実施すること。

また、同様の事業を受託している他自治体との比較において、当県の特徴や傾向を分析し、委託者の求めに応じて報告すること。

### 6 相談システム

- (1) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ以下のアおよびイの事項を必ず説明すること。説明の方法は、相談員または自動音声による案内とする。  
ア 福井県の救急医療電話相談の窓口であること。  
イ 電話相談は診療ではなく、あくまで相談者の判断の参考としてもらうための助言であること。
- (2) 回線混雑等により回線がつかない場合は、待機メッセージを流すとともに音声ガイダンスにより待機中状態として保ち、相談員の空いた順に着信させる機能を有するものであること。
- (3) 短縮ダイヤル（シャープダイヤル）の接続手続およ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。
- (4) 固定電話回線からコールセンターまでの間は、NTTが提供する電話転送サービス（ボイスワープ）により転送するものとし、転送に要する費用は委託者が負担する。
- (5) 通話に係る音声を録音するための装置を設置し、音声記録を保管すること。
- (6) 相談員が医療機関案内を行うために必要となるインターネット環境を整備すること。
- (7) システムや運営開始前の受電テストは、福井県健康福祉部健康医療局地域医

療課と共同で行うこと。

## 7 委託者に対する報告等

相談記録の整理、相談員・医師との連絡調整および報告内容の整理等を行った上で、委託者に対して、次の(1)および(2)の内容を、(3)の期限までに報告すること。

なお、委託者から必要な報告の要請を受けた場合は、速やかに対応すること。

### (1) 事業実績の報告

上記5(3)で記録した内容をまとめ、委託者へ毎月、電子データにより報告すること。(当月分と年度累計の実績)

### (2) 応答率の評価および緊急度判定に必要な情報の報告

応答率の評価<sup>※1</sup>および緊急度判定の結果に必要な情報等について、データの収集や課題抽出を行い、報告すること。加えて、相談の質の向上のため必要なデータを収集・分析し、委託者の求めに応じて適宜情報を提供すること。

また、本業務に関連する会議や説明会等への出席・説明に協力すること。

#### ※1 応答率の評価に必要な主な情報の例

項目	単位	内容	
		月・日別	時間帯別
入電件数	件	当該日(24時間)中の入電件数・月の合計	1時間毎の入電件数
相談件数	件	当該日(24時間)中の相談対応した件数・月の合計	1時間毎の相談対応件数
応答率 <sup>※2</sup>	%	月別の応答率	1時間毎の応答率
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	時間帯別の閉塞時間合計
平均回線閉塞時間	分	—	時間帯別の平均回線閉塞時間
処理時間	分	当該月における対応時間状況(分単位)	—

※2 応答率は、以下の数式によること。(令和5年4月10日付け厚生労働省医政局地域医療計画課事務連絡)

$$\text{応答率(\%)} = \frac{\text{相談件数}}{\text{入電件数} + \text{音声案内切電件数}} \times 100$$

### (3) 報告方法・期限

#### ア 月次報告書

上記(1)および(2)の内容を整理の上、翌月10日までにメール(電子データ)で委託者あて報告すること。ただし、長期連休等により翌月10日までに前月



実績の報告が困難であるときはこの限りでない。

なお、報告様式については、上記(1)および(2)を踏まえ受託者が定める様式にて差し支えないが、詳細は受託者と協議の上決定する。

## イ 受療行動・満足度調査

調査期間内（令和7年4月1日～令和7年8月31日）に相談があった電話番号あて送付したアンケートのうち、令和7年9月30日までに回答があった内容について、上記アの9月分月次報告書提出期限までに集計の上、提出すること。

## 8 利用者等からの意見等に対する対応

受託者は、利用者等から寄せられた意見等（苦情、感謝等）に対し、以下のとおり対応を行うこと。

- (1) 具体的な事案に関する意見等である場合は、事案の事実関係の確認を行うこと。
- (2) 寄せられた意見等については、受託者の業務責任者等の相談員以外の者が対応するとともに、**別紙3**の様式に内容を記録し、月次報告書と併せて委託者にその内容を報告すること。ただし、事後の対応を要する事案や緊急を要する事案等については、対応後速やかに委託者あてその内容を報告すること。  
また、電話で寄せられた場合、通話に際しては相談回線以外の回線を利用し、相談回線の確保に努めること。
- (3) 受託者での対応が困難であると判断した場合は、委託者に対応を依頼すること。なお、受託者での対応が困難な場合とは、対応時間が長時間にわたる場合、意見等の発信者が受託者の対応で納得しない場合および意見等の内容に対する回答が委託者としての意見を要する場合等である。
- (4) 手紙、メールで寄せられた意見等のうち、受託者での対応が困難であると判断したものについても速やかに委託者に報告し、対応を依頼すること。
- (5) 意見等の内容が具体的な事案に関するものである場合は、委託者が受託者に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

## 9 業務の引継ぎ

### (1) 引継ぎの準備

実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、本仕様書のほか、業務上必要となる資料等を日頃から整理し、委託者から求められた場合は速やかにこれを提出すること。

## (2) 引継ぎの実施

委託者から指示があった場合には、契約履行期間の終期に先立ち、概ね1箇月間は、業務資料等によるほか、必要なデータ等を速やかに提供し、受託者において委託者の指示する者に対して、実務的な引継ぎを実施すること。この際、受託者は本業務を行う人員とは別に引継ぎを行うための人員を配置すること。

また、引継の実施方法や時間などについては委託者の指示に従うこと。

## 10 個人情報の保護等

- (1) 本業務の実施上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。
- (2) 個人情報の保護については十分に注意し、流出・損失を生じさせないこと。
- (3) 成果品（業務の履行過程において得られた記録等を含む。）を第三者に閲覧させ、複写させ、または譲渡してはならない。ただし、委託者の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (4) その他、本業務を履行するに当たっては、委託者が定める「情報セキュリティに関する特記事項」および「個人情報取扱特記事項」に規定された事項を遵守すること。

## 11 再委託

- (1) 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、委託者があらかじめ承諾したときはこの限りでない。
- (2) 委託者により再委託が承諾されたときは、受託者は再委託先に対して本委託業務に係る一切の業務を遵守させるものとする。

## 12 その他

- (1) 本業務の実施に要した経費は、他の業務と経理を区分すること。
- (2) 受託者が本仕様書および契約条項に違反した場合は、委託料の一部または全部の返還もしくは損害賠償等を求めることがあるので十分留意すること。
- (3) 受託者は、本業務の実施に当たっては、本委託契約書、仕様書および公募型プロポーザルに提出された企画提案書によるものとし、実施内容の詳細について事前に委託者と協議すること。

- (4) 受託者は、やむを得ない事情により本仕様書の変更を必要とする場合は、あらかじめ委託者と協議のうえ、仕様書変更の承認を得ること。  
また、本仕様書に定めのない事項および本仕様書に疑義が生じた場合には、委託者と協議すること。
- (5) 委託料または契約期間を変更する必要があるときは、協議の上、書面によりこれを定める。
- (6) 委託者からの依頼により行われる本業務に関する視察・見学・取材等について可能な限り協力すること。なお、委託者の許可なく受託者が直接視察・見学・取材等を受けてはならない。
- (7) 受託者が確保するスタッフ等に対して、労働基準法、最低賃金法等の各関係法令を遵守すること。
- (8) その他、本仕様書に記載のないものについては、委託者・受託者間の協議の上、決定するものとする。

## 【#7119】

累計入電実績 (R6.10~R6.12) (件)

時間帯	平日	土曜日	日祝日
0時~1時	40	10	22
1時~2時	19	7	18
2時~3時	32	9	14
3時~4時	22	4	5
4時~5時	25	3	3
5時~6時	23	3	7
6時~7時	31	4	21
7時~8時	35	3	38
8時~9時	35	4	51
9時~10時	31	12	42
10時~11時	31	14	46
11時~12時	21	5	44
12時~13時	34	9	37
13時~14時	30	8	22
14時~15時	27	16	34
15時~16時	30	11	29
16時~17時	32	16	30
17時~18時	40	19	27
18時~19時	75	28	31
19時~20時	103	25	42
20時~21時	81	24	30
21時~22時	91	27	24
22時~23時	49	18	20
23時~24時	51	9	31
合計	988	288	668

直近1日当たり平均入電実績 (件)

時間帯	平日	土曜日	日祝日
0時~1時	0.85	1.25	1.86
1時~2時	0.35	0.25	1.14
2時~3時	0.65	0.75	0.71
3時~4時	0.35	0.25	0.29
4時~5時	0.45	0.50	0.14
5時~6時	0.35	0.00	0.43
6時~7時	0.35	0.50	1.43
7時~8時	0.80	0.25	4.00
8時~9時	0.45	0.75	3.43
9時~10時	0.65	1.75	4.00
10時~11時	0.60	1.50	3.86
11時~12時	0.25	0.50	3.14
12時~13時	0.60	0.50	3.14
13時~14時	0.55	1.25	1.29
14時~15時	0.55	1.75	3.00
15時~16時	0.35	1.75	2.71
16時~17時	0.80	2.25	2.29
17時~18時	0.95	2.25	2.00
18時~19時	1.35	3.75	2.86
19時~20時	1.85	3.25	2.57
20時~21時	1.40	2.00	2.29
21時~22時	1.60	4.25	1.29
22時~23時	0.90	2.00	1.57
23時~24時	1.15	1.00	2.14
合計	18.2	34.3	51.6

## 【#8000】

累計入電実績 (R6.10~R6.12) (件)

時間帯	平日	土曜日	日祝日
0時~1時	64	11	33
1時~2時	42	15	12
2時~3時	30	7	26
3時~4時	21	7	18
4時~5時	11	5	9
5時~6時	16	6	7
6時~7時	21	3	27
7時~8時	50	9	48
8時~9時	31	11	72
9時~10時			82
10時~11時			62
11時~12時			58
12時~13時			58
13時~14時		30	55
14時~15時		17	58
15時~16時		21	42
16時~17時		37	43
17時~18時		39	72
18時~19時		52	73
19時~20時	287	59	87
20時~21時	168	48	88
21時~22時	158	41	55
22時~23時	85	20	31
23時~24時	74	13	36
合計	1,058	451	1,152

直近1日当たり平均入電実績 (件)

時間帯	平日	土曜日	日祝日
0時~1時	1.15	1.00	2.29
1時~2時	1.05	0.25	1.43
2時~3時	0.80	0.75	2.00
3時~4時	0.50	0.75	1.29
4時~5時	0.25	0.75	0.57
5時~6時	0.30	1.00	0.71
6時~7時	0.25	0.75	2.43
7時~8時	1.00	1.75	3.71
8時~9時	0.50	0.75	6.14
9時~10時			7.57
10時~11時			5.57
11時~12時			5.14
12時~13時			4.71
13時~14時		2.75	5.57
14時~15時		1.75	5.14
15時~16時		2.00	4.14
16時~17時		4.50	3.71
17時~18時		3.50	6.57
18時~19時		6.25	5.86
19時~20時	5.25	6.25	6.71
20時~21時	3.70	5.75	6.71
21時~22時	2.95	4.50	4.29
22時~23時	1.70	2.75	2.86
23時~24時	1.40	1.00	2.14
合計	20.8	48.8	97.3

## 受療行動および満足度調査(例)

Q1 相談後、どうされましたか。

- 救急車を要請した
- すぐに医療機関(時間内)を受診した
- すぐに医療機関(時間外)を受診した
- 翌日以降に医療機関(時間内)を受診した
- 受診しなかった(様子見を含む。)

Q2 Q1ですぐに・翌日以降に受診したと回答された方に質問します。

- 案内された医療機関を受診した
- 案内された医療機関以外を受診した

Q3 Q1で救急車を要請した、すぐに・翌日以降に医療機関を受診したと回答された方へ質問します。受診した結果、どうでしたか。

- 当日中に帰宅した
- 入院した

Q4 相談員の説明は分かりやすかったですか。

- 分かりやすい
- どちらでもない
- 分かりにくい

Q5 Q4で「どちらでもない」、「分かりにくい」と回答された方へ質問します。その理由は何ですか。

- 医療機関に行くべきかどうかのアドバイスが適切ではなかった
- 症状に適した医療機関・診療科を案内してもらえなかった
- 応急手当の方法等のアドバイスが適切ではなかった
- その他(自由記述)

Q6 相談員の言葉遣いや対応は親切でしたか。

- はい
- いいえ
- どちらでもない

福井県 おとなの救急医療電話相談#7119／子ども救急医療電話相談#8000 意見等受付シート

対象事業 

令和〇年〇月分

意見等の概要					事案の概要・評価						
受付日		手段	発信者		意見内容	該当事案の有無	概要				所見等
日	時		種別	具体名			日時	相談内容	適応プロトコル	判定結果	

☆記入例

令和7年4月分

意見等の概要					事案の概要・評価						
受付日		手段	発信者		意見内容	該当事案の有無	概要				所見等
日	時		種別	具体名			日時	相談内容	適応プロトコル	判定結果	
10	20:00	電話	県民		#7119に何度電話してもつながらなかった。	無					お待たせしたことを謝罪するとともに、繁忙時間帯での入電であったこと等を説明し、納得いただいた。
20	9:00	電話	警察	〇〇警察署 刑事課・〇〇氏	自宅で死亡した状態で見つかった方の最後の着信が#7119だった。その時の具体的な相談内容を教えてほしい。	有					個人情報に関わる事項であるため、受託者の判断で提供することができない。委託者の判断を仰ぐ必要があるため、連絡先を確認の上、委託者に報告
30	12:00	電話	県民		相談員の対応が悪い。説明不足だ。	有	4/29 19:00	頭痛が酷い。今から受診可能な医療機関を教えてください。	頭痛(成人)	白	プロトコルに該当項目がないため「白」判定。近隣の受診可能な医療機関を案内し、切電。 相談記録(音声)を聞き限り、相談者は納得の上、切電しており、対応に問題はなかったと考える。

※ 総務省消防庁「救急安心センター事業(#7119) 事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書(例)」を参考に作成