

救急安心センターこうべ運営業務  
仕様書

令和6年4月

神戸市健康局地域医療課

# 業務仕様書

本仕様書は、神戸市が委託する救急安心センターこうべ運營業務に関する業務内容、その他必要事項を明示したものであり、本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は、本業務の実施にあたり、これを忠実に履行しなければならない。

また、受付員・相談員（看護師）を勤務させるときは、労働基準法、最低賃金法等の各種関係法令及び業務遂行に係る法令等を遵守すること。

## 第1 業務概要等

### 1 契約履行期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）

### 2 概要

救急安心センターこうべ（以下、「センター」という。）の運営は、専用回線（#7119）を設け、24時間365日体制で市民からの要望に応じて医療機関案内や救急医療相談を行う事業であり、神戸市、芦屋市及び姫路市（以下「対象市」という。）を対象とする。

救急医療相談は、市民が急な病気やケガで救急車を呼ぶか、医療機関を受診すべきか迷った際に、相談員（看護師）が電話で聞き取った相談者の訴えや症状に基づき緊急度を判定する。その結果、神戸市からの相談者で緊急性が高い場合は神戸市消防局管制室へ電話転送を行い、迅速な救急出動につなげる。また、神戸市以外の対象市からの相談者で緊急性が高い場合は、119番へ電話をかけ直すよう指示する。緊急性が低い場合は医療機関案内を行う。（ただし、対象市以外からの入電の場合、両市の医療機関案内を希望する場合は対応するが、対象市以外の医療機関案内や、救急医療相談には対応しない。）

### 3 業務実施場所

国内に限るものとし、委託業務内容を滞りなく遂行できる条件が整った場所を受託者が用意する。実施場所が神戸市から遠方となり、電話転送の必要が生じる場合、当該転送体制を構築するためにかかる費用は、契約内に含むものとする。なお、センターの運営のために必要な面積については、通常のコールセンター業務に必要な受電用ブース、打合せスペース、休憩室等に加え、「第3 その他の受託条件等 2 体制増強」に定める人員増を行うだけの余裕を持った面積を有するものとする。また、同一場所において、当センターの運営に直接かかる業務以外の用に供する事業を行う場合は、あらかじめ神戸市と協議のうえで、場所の手配に必要な経費の按分割合を必要都度見直し提示すること。

### 4 対応回線数

対象市の専用回線として計8回線を用意し、「第3 その他の受託条件等」に示す一定の応答率を確保するための体制を整えること。また、ダイヤル回線またはIP電話等の利用者にも対応するため、神戸市が契約する078-331-7119への入電にも対応する体制を整えること。また、当該専用8回線の他に、対象市及び医療関係者との連

絡調整のための事務線として、専用回線を1回線用意し、当該通信料は契約内に含むものとする。

## 5 事案報告システム

事案報告システム（以下、「システム」という。）は受託者が手配し、報告内容には「9 業務報告」に示す統計資料や個別事案の事後検証に必要な情報を担保していることを条件とする。

## 第2 委託業務内容

受託者は、神戸市が本仕様書により指定する業務を、受託者の提案内容に基づいて履行すること。また、仕様書に記載が無い事項については都度協議し、契約の範囲内で可能な限り柔軟に対応すること。

### 1 業務計画の策定

受託者は、本業務を実施するためスタッフの配置、研修等に関する計画を策定し、神戸市と協議のうえ運営にあたること。

### 2 業務時間帯

365日、24時間対応とする。

### 3 組織図及び連絡体制

運営業務管理体制が分かる組織図及び平常時と緊急時の連絡体制を示したものを提出すること。また、これらに変更があった場合は速やかに修正したものを提出すること。

### 4 業務運営体制

センターの円滑な運営業務を行うため、業務責任者及び業務管理者（SV）を配置すること。業務責任者と業務管理者は平素から連絡を密にし、医療機関案内及び救急医療相談業務全体の統括・連絡・調整、受付員及び相談員への指示・指導並びに神戸市との連絡調整を適切に行い、必要に応じて医療機関案内の適正確認及び救急医療相談に関する事後検証を行うこと。また、定例または神戸市の求めに応じて統計等のデータ作成や業務の課題抽出を行い、定期開催される連絡調整会議等へ出席すること。なお、これらの役割について、業務責任者及び業務管理者の業務分担が明確になるよう運営業務管理体制を示す図表等に明示すること。

## 5 センターの体制

### (1) センターのスタッフ概要

#### ア 受付員

電話受付対応を行い、相談者の所在地、年齢、性別等を聞き取り、医療機関案内を希望する場合は医療機関案内を実施し、必要データの入力を行う。また、救急医療相談を希望する場合は相談員（看護師）へ引継ぎを行う。

#### イ 相談員（看護師）

看護師資格を持ち、相談者からの救急に関する医療相談、緊急度判定基準（以下、「プロトコル」という。）に基づく緊急度判定、相談内容のデータ入力、日報等の作成を行う。なお、受付員が電話応対中の場合等は受付員の業務も行う。

## ウ オンコール医師

相談員が救急医療相談に対応する際、緊急度判定や受診科目等の判断に迷った場合、相談員からの電話による相談に応じ、24 時間 365 日オンコール体制で助言を行う。

なお、オンコール医師の運用は神戸市が地方独立行政法人神戸市民病院機構へ委託するため、オンコール用の携帯電話端末を1台用意すること。(当該通信料は契約内に含むものとする。)

## (2) 人員配置

### ア 配置体制

受託者は、下記の人員配置基準を基に、過去の対応実績及び直近の対応件数の伸び率を予測したうえ、交替時や休憩等による離席も考慮に入れ、常に複数件の入電に同時対応できるよう必要人員を配置することで「第3 その他の受託条件等」に示す応答率を維持する。なお、過去の対応件数実績については別紙1を参照のこと。

#### 【人員配置基準】

下記に示す人員数は、対象市専任で対応する人数を示すものであり、配置人員数と同数の同時着信まで対応すること。

なお、例年需要が増加するゴールデンウィーク及び年末年始をはじめとする大型連休や盆時期における業務実施体制については、応答率が極端に下がらないよう下記配置基準を上回る人員を配置し、対象となる期間についてはあらかじめ神戸市に確認する。

○受付員：原則常時2名以上とする。なお、土曜日・休日の日中及び平日を含む17時から22時の間は需要が増加する傾向にあるため、必要に応じて3名以上を配置するものとする。(休日とは日曜日、国民の祝日に関する法律に定める祝日及び神戸市の休日を定める条例に定める日を指す。)

○相談員：常時2名以上とする。なお、相談員は入電状況により受付員の業務を兼ねることができる。

### イ 従事者名簿及び配置計画書の提出

センターで受付員、相談員として従事するスタッフの従事者名簿をあらかじめ神戸市に提出する。新規従事者がある場合は、従事開始前に従事者名簿を都度提出する。また、各月の配置計画書(シフト表)を対象月の開始およそ3日前までに提出する。

### ウ 相談員の配置条件

相談員は看護師の資格を有し、急性期医療で3年以上の看護臨床経験があり、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一般医療に関する知識及び経験を有していることを条件とする。ただし、個々の能力に鑑み、受託者が相談業務の実施に十分な能力を有すると認めた場合はこの限りでない。

### エ 業務責任者及び業務管理者の配置条件

業務責任者1名及び業務管理者2名以上（業務管理者1名の場合は別途業務副管理者）を定め、神戸市の承認を得る。なお、受託者独自のノウハウにより、運営の質が十分に担保できる組織体制であると認められる場合についてはこの限りではない。

○業務責任者：センター業務全体を統括し、センター運営を適正に行うための体制維持及び見直し並びに契約内容に係る事項について神戸市と協議を行う。

○業務管理者：相談員業務を半年以上経験し、センターの業務内容全般について精通した者とし、センターに常勤配置する。やむを得ず業務管理者に相談員業務経験半年未満の者を配置する場合または看護師有資格者を配置することができない場合は、当該業務管理者の補佐役として業務管理者の条件を満たす者を業務副管理者に配置する。この場合の業務副管理者は原則として業務管理者に準じた勤務体制とする。また、業務管理者が何らかの事由で長期的かつ継続的に本事業の管理業務を行うことができない場合に備え、別の業務管理者（または業務副管理者）が同業務を確実に代替できる体制を平常時より確保しておく。

## 6 業務内容

受付員及び相談員は下記の業務を行う。入電時の基本的な業務フローについては別紙2を参照のこと。

### (1) 電話受付対応（受付員）

受付員は、市民からの電話受付を行い、医療機関案内の実施及び相談員への電話の引継ぎを行う。なお、受付時には現在地、年齢、性別などのほか、心肺停止などの緊急性の高い状況の有無について聞き取りを行うと共に、明らかに緊急性が高い場合は、相談員に電話を替わることなく神戸市消防局管制室に電話転送を行う。

### (2) 救急医療相談（相談員）

相談者から症状の聞き取りを行い、システムに入力し、プロトコルに基づき緊急度判定を行う。その判定結果により、応急手当の助言や医療機関案内、神戸市消防局管制室等への電話転送、必要な情報提供などの対応を行う。

また、緊急度の判定や受診科目選定等の判断に迷う相談があった場合は、オンコール医師に助言を求めたうえで対応する。なお、ランクアップの判断は相談員自身の判断でも可能だが、ランクダウンの判断については必ず医師の判断を仰ぐことを条件とする。

### (3) 医療機関及び各相談窓口への案内（受付員・相談員）

「兵庫県医療機関情報システム」のホームページ等、対象市の指定する方法で医療機関を検索し、相談者の求める医療機関情報を提供する。情報提供にあたっては客観的な情報のみを提供し、主観的な意見は省くこと。案内する医療機関の

データベースは、受託者が独自に作成したものを利用することも可とするが、定期的に「兵庫県医療機関情報システム」と内容を照合することを条件とし、神戸市の承認を受けてから利用する。（【兵庫県医療機関情報システムURL】<https://web.qq.pref.hyogo.lg.jp/hyogo/ap/qq/men/pwtpmresult01.aspx>）

なお、神戸市においては、兵庫県医療機関情報システムに掲載のない二次救急病院の輪番表及びその他救急病院のシフト表について、前月中に神戸市または神戸市二次救急協議会事務局からデータを受領して医療機関案内に活用する。病院からの当番変更等の連絡に対しても柔軟に対応すること。（医療関係者用の外線番号を用意する。）神戸市以外の対象市については各担当者と受託者が適宜直接協議し、柔軟に対応すること。

また、インフルエンザ等の流行期やその他感染症による不測の事態における病院情報の共有は、対象市からの要望に柔軟に対応すること。その他の対象外相談（例：新型コロナウイルス健康相談等）についても、対象市があらかじめ通知した各相談窓口を適切に案内する。

さらに、神戸市在住者の場合は、緊急度判定の結果、救急出動の必要性はないが移動手段がない場合の対応として「おくる電」の専用電話番号を案内する。

#### (4) 対応記録業務（受付員・相談員）

システムに対応結果などの統計管理及び事後検証に必要な項目を入力し、対応概要の記録を行う。

#### (5) 外国語対応

救急医療電話相談事業では、外国人からの相談にも対応するため、外国人通訳サービスの通訳者を交えて3者通話による相談業務を24時間年中無休で行う体制をあらかじめ整えること。対応言語は10程度（英語、中国語（北京語）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ロシア語、ヒンディー語等）を目安とする。

#### (6) 神戸市消防局管制室との電話転送対応

緊急度判定の結果、119要請の判定となった相談は、神戸市が用意する神戸市消防局管制室の#7119専用回線へ転送し、必要な情報を伝達して電話を引き継ぐ。また、神戸市消防局管制室への入電のうち、「救急車の要請迷い」かつ「意識・呼吸・循環に異常なし」の場合は、センターに電話を転送（以下、「逆転送」という。）するため、逆転送可能な体制を整えること。なお、逆転送の場合も通常の市民からの入電と同様に対応するものとする。（令和4年中の転送実績：3,264件、逆転送実績：121件）

### 7 業務マニュアル及び電話相談プロトコルの整備

受託者は「6 業務内容」を円滑に実施するための詳細な手順等については、受託後に神戸市と協議し、対象市専用の業務マニュアルを策定すること。また、神戸市の指示に従い、業務マニュアルと併せて対象市専用の電話相談プロトコルを作成すること。内容に変更または新規作成が必要な項目があれば、随時神戸市と協議のうえ修正を加えること。なお、対象市独自運用となる項目に係る業務マニュアル及び電話相談

プロトコルの成果物は、PDF形式で神戸市にデータ提供すること。ただし、受託者独自のノウハウを含む内容についてはこの限りではない。

## 8 受付員・相談員への研修・指導等

### (1) 新規採用者研修

受託者が新規にスタッフを採用した場合は、業務を遂行するために必要な技術を確認するため、以下の研修を実施すること。

なお、受付員及び相談員が一人で十分な対応ができるようになるために必要な内容、時間数、実施回数等を実施すること。基礎研修は、受付員で標準30時間、相談員で標準30時間を目安として研修時間を確保すること。研修場所は受託者が用意すること。

#### 【新規採用者研修内容と所要時間の目安】

ア センターの概要、医療体制の研修（1時間以上）

イ 接遇・情報セキュリティ研修（1時間以上）

センターで扱う個人情報に関する研修

ウ 端末操作研修（1時間以上）

システム及び医療機関検索用の端末操作に関する研修

エ 電話対応研修（3時間以上）

受付員・相談員として必要な電話対応に関する研修

オ プロトコル基本研修（1時間以上）

カ クレーム対応研修（1時間以上）

キ テレフントリアージ技術研修（2時間以上）

実際の問い合わせを想定したロールプレイング形式での研修

ク OJT研修（20時間程度）

勤務要員とは別にセンターに配置し、OJTによる研修

新規採用者への研修については、研修計画を事前に神戸市に提出すること。

なお、所定時間の研修が終了している場合であってもスキルが一定水準に到達していない場合は追加で研修を行うこと。

### (2) フォロー研修

受付員及び相談員の接遇、正確性及び対応速度に関する水準の確保及び質の向上のため、必要に応じて業務管理者は受付員・相談員の個別指導を随時行うこと。また、対応時間が長かったもの、プロトコルを用いた判定などの個別事例に関する事後検証（振り返り）を適宜行うこと。個別事例の事後検証に使用する様式については受託者が神戸市に提案し、あらかじめ承認を受けること。

### (3) 研修経費

研修にかかる費用は委託料に含めるものとする。

## 9 業務報告

受託者は、下記について神戸市に報告する。報告者及び報告方法については受託後に神戸市との協議により決定する。なお、報告様式についても別途協議のうえ決定し、追加・修正の必要が生じれば都度柔軟に対応すること。報告項目の詳細は別紙3を参

照のこと。

(1) 日次報告

前日の勤務状況報告を報告する。

(2) 月次報告

前月の対応状況について報告する。

また、救急医療情報システムに入力された前月のデータのうち、神戸市が指定したものについてシステムから抽出した CSV データを毎月 3 日までを目途として提出する。

(3) 年次報告

本業務の年間実施結果をまとめて報告書を作成し、翌年度の 4 月 30 日（休日にあつてはその前開庁日）までに報告すること。必要な報告内容には下記を含むものとする。

ア 契約履行期間中の統計関係書類

イ 従事者配置実績表

ウ 研修実績表

そのほか、提出の必要がある報告書類については、受託者と神戸市との協議で決定する。

(4) 定例会議

原則として四半期に一度、集合形式、WEB 形式または書面形式いずれかで連絡調整会議を開催するため、業務責任者及び業務管理者の両方または一方は必ず出席し、議題内容により必要事項を報告及び意見する。

(5) 事故及びヒヤリハット事案並びに事件に関する報告

事故（ミス）及びヒヤリハットまたは事件に関連する事案発生時には、あらかじめ神戸市の承認を受けた様式を用いて速やかに報告する。重大インシデントが発生した際は、規定様式による報告書作成前に即時電話またはメールによる一報を入れ、必要に応じて電話音声の逐語録を作成する。

(6) その他

上記以外にも神戸市から指示があった場合及び受託者が必要と判断したものについては速やかに報告をすること。

## 10 クレーム対応

相談者からのクレームには原則として受託者が一貫して対応するものとし、対応手順書及び対応に係る体制図を定め、神戸市の承認を得る。ただし、相談者から委託元の対応窓口を求められた場合はこの限りではない。また、不当な繰り返し対象外の入電により業務妨害を行う者に対しては、集積した対応実績に鑑み、神戸市と事前に協議したうえで着信拒否の設定を行うものとする。なお、軽微なクレームについては都度の報告は求めない。

## 11 必要物品

通信関係物品、事務用品及び生活環境用品等の業務に付随して必要となる備品や雑品は全て受託者で取り揃え、神戸市が負担すべきと認める必要経費は諸経費として契

約の一部に含めること。

## 12 その他、救急安心センターこうべ運営に必要な業務

本仕様書に記載の無いもので、センター運営に必要な業務が発生した場合については、受託者と神戸市の双方で協議し決定するものとする。

## 第3 その他の受託条件等

### 1 応答率

平常時の応答率（全入電件数に対して受付員または相談員が対応した件数の割合）は平常時 90%以上を維持することに努め、応対スキルの向上により応答率 95%を目指すものとする。また、応答率の向上に寄与するための入電時自動音声ガイダンス及び輻輳による着信保留時の音声ガイダンスを導入するものとし、案内内容については神戸市と協議して決定する。

### 2 体制増強

不測の事態により応答率が著しく低下する場合は、神戸市へ状況報告のうえ人員増による体制増強について協議する。追加経費が必要になる場合は速やかに見積書を提出し、体制が整い次第神戸市の許可を得て増員を実施する。契約内容の変更後、対応実績に基づき請求を行う。

### 3 分析調査

事業の効果や実績に関する分析を実施する必要があると神戸市が判断した場合は、分析調査が円滑に進むよう柔軟に協力すること。

### 4 業務の引継ぎ

#### (1) 業務の引継ぎ準備

受託者は実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、本仕様書のほか、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料を整備し、神戸市から求められた場合は速やかにこれを提出するものとする。

#### (2) 業務引継ぎの実施

受託者は、神戸市の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か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、センターにおいて神戸市の指示する者に対して実務的な引継ぎを実施するものとする。この際、受託者は本事業を行う人員とは別に引継ぎを行うための人員を配置しなければならない。ただし、受託者が業務履行期間後も引き続き本業務を受託する場合は除く。

なお、新たに業務を受託する場合、業務受託日から1か月前より引継ぎを行うものとする。その際の費用負担は新たに業務を受託する者（以下「次期受託予定者」という。）の負担とする。

#### (3) スタッフ移管に関する事務処理の実施

受託者は、契約履行期間の終期に先立ち、受付員・相談員が次期受託予定者へ転籍することを希望する場合は、円滑な引継ぎのために誠実に対応、協力すること。

#### (4) 受電体制の継続

受託者は、24時間体制の受電状況を途切れさせることなく体制を移行するため、

システム保守を担う業者とも密に連絡を取り合い、万全の体制でシステムの切り替え作業に臨むこと。なお、システム切り替え作業に伴って発生する諸経費については次期受託予定者が負担することとし、システム保守業者に直接支払うものとする。

(現行システムに関する問合せ先：(株)麻生情報システム support-qq@ais-idc.jp)

## 5 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、以下に掲げる機密保持のための要件を備えること。

- (1) スタッフに対して個人情報取り扱いに関して、離職後も含めて漏洩することがないように「誓約書」の提出を義務付けていること。
- (2) スタッフに対しては、業務開始時を含め、定期的に個人情報取扱研修を実施し、受講を義務付けること。
- (3) 神戸市への報告目的を除き、画面のハードコピー、データ等について、あらゆる手段において出力、持ち出しを禁止すること。
- (4) センター内には事業関係者以外の者をみだりに入室させないこと。
- (5) その他、本業務を履行するにあたって、神戸市情報セキュリティポリシーを遵守すること。(【神戸市情報セキュリティポリシーに関するURL】  
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>)

## 6 その他

- (1) 対象市に関する統計データ及びその他の対象市独自運用に係る成果物について、他の自治体等から提供依頼を受けた場合は、都度神戸市に提供の許可を得ること。
- (2) 地震等の災害発生時は予備電源による非常時対応を行うことに加え、事業を継続できる体制を整えておくこと。また、非常時の対応手順を定め、緊急時の連絡体制図と併せて提出すること。
- (3) 本業務に関して問題が生じた場合、または疑義が生じた場合は、神戸市と協議し、その処理を図ること。

## 7 委託料及び精算

- (1) 受託者は委託料を委託業務以外の経費に支出してはならない。
- (2) 神戸市は受託者から「9 業務報告 (3) 年次報告」に定める年次報告書を受けた後に、委託契約約款第4条に基づき検査する。検査の結果、概算払いを受けた委託料に余剰が生じたときは、これを神戸市の定める方法により神戸市の指定する期日までに神戸市に返納するものとする。
- (3) 「1 応答率」に示す応答率をはじめ、本仕様書に示す要件を満たさないことによりサービス水準が維持されていないことが明白な場合、契約金の一部返還を求めることがある。

救急安心センターこうべ 対応件数（平成30年度中）

月日 (0時～)	対応 件数	医療 機関 案内	救急 電話 相談	プロトコル最終判断					119 転送	救急車 出動 件数	HAT 転送	医師 助言	年齢別（救急電話相談）						その他
				赤	橙	黄	緑	白					0～5	6～15	16～64	65～74	75以上	不明	
H30. 4月	7,088	4,048	1,831	464	572	349	305	141	278	271	281	45	651	149	642	147	241	1	1,209
5月	8,095	4,639	2,106	518	678	412	325	173	305	301	321	51	744	160	783	172	246	1	1,350
6月	6,470	3,392	1,850	470	612	352	298	118	236	233	230	51	645	143	712	138	211	1	1,228
7月	8,836	4,621	2,622	693	920	458	401	150	306	303	402	50	892	249	1,005	180	295	1	1,593
8月	9,611	5,399	2,325	498	864	430	366	167	248	249	336	60	755	202	869	194	302	3	1,887
9月	7,263	4,270	1,638	298	564	369	286	121	115	114	266	40	614	114	566	126	215	3	1,355
10月	6,558	3,621	1,610	333	491	359	316	111	151	150	230	41	592	127	574	137	180	0	1,327
11月	6,670	3,534	1,758	387	605	358	285	123	262	261	242	61	633	150	568	154	253	0	1,378
12月	9,652	5,815	2,220	458	783	446	393	140	303	298	389	44	813	195	687	198	327	0	1,617
H31. 1月	13,195	8,740	2,365	384	814	466	527	174	264	265	504	59	856	279	704	190	336	0	2,090
2月	7,338	4,305	1,745	326	607	344	372	96	243	243	281	55	594	167	584	140	260	0	1,288
3月	7,401	4,100	1,989	374	732	418	347	118	273	269	318	92	703	168	681	149	286	2	1,312
総件数	98,177	56,484	24,059	5,203	8,242	4,761	4,221	1,632	2,984	2,957	3,800	649	8,492	2,103	8,375	1,925	3,152	12	17,634
		57.5%	24.5%	21.6%	34.3%	19.8%	17.5%	6.8%					44.0%		34.8%		21.1%	0.0%	18.0%
神戸市	80,629	51,442	21,338	4,583	7,284	4,220	3,786	1,460	2,711	2,688	3,413	488	7,580	1,891	7,308	1,729	2,822	8	7,849
		63.8%	26.5%	21.5%	34.1%	19.8%	17.7%	6.8%					44.4%		34.2%		21.3%		9.7%

救急安心センターこうべ 対応件数（平成31年度中）

月日 (0時～)	対応 件数	医療 機関 案内	救急 電話 相談	プロトコル最終判断					119 転送	救急車 出動 件数	HAT 転送	医師 助言	年齢別（救急電話相談）						その他
				赤	橙	黄	緑	白					0～5	6～15	16～64	65～74	75以上	不明	
H31. 4月	8,318	4,773	2,166	320	644	646	417	139	206	204	337	112	846	175	720	146	279	0	1,379
R1. 5月	10,199	6,018	2,462	275	852	727	519	89	207	204	415	175	911	211	810	185	344	1	1,719
6月	7,768	4,037	2,434	264	822	746	490	112	190	189	434	163	990	203	783	150	308	0	1,297
7月	8,328	4,142	2,674	312	882	868	491	121	186	180	436	145	986	228	919	188	349	4	1,512
8月	10,338	5,612	2,796	272	971	974	475	104	184	184	374	158	973	267	1,008	225	318	5	1,930
9月	8,108	4,194	2,476	321	897	736	429	93	209	208	395	106	883	214	888	184	303	4	1,438
10月	7,084	3,721	2,134	262	742	638	391	101	175	171	287	100	758	199	735	158	284	0	1,229
11月	7,497	4,076	2,199	259	757	654	418	111	175	173	294	92	780	192	699	159	366	3	1,222
12月	10,669	6,508	2,693	259	929	836	547	122	178	175	483	112	931	288	870	234	370	0	1,468
R2. 1月	11,564	7,390	2,591	233	838	876	525	119	144	144	465	79	860	259	882	213	374	3	1,583
2月	7,883	4,452	2,084	189	662	644	484	105	133	129	350	64	712	221	682	169	300	0	1,347
3月	7,430	4,194	2,001	222	619	633	439	88	148	144	251	24	682	161	725	127	306	0	1,235
平成30年度	98,177	56,438	24,059	5,203	8,242	4,761	4,221	1,632	2,984	2,956	3,800	650	8,492	2,103	8,375	1,925	3,152	12	17,680
昨年度比	7,009	2,679	4,651	▲ 2,015	1,373	4,217	1,404	▲ 328	▲ 849	▲ 851	721	680	1,820	515	1,346	213	749	8	▲ 321
総件数	105,186	59,117	28,710	3,188	9,615	8,978	5,625	1,304	2,135	2,105	4,521	1,330	10,312	2,618	9,721	2,138	3,901	20	17,359
		56.2%	27.3%	11.1%	33.5%	31.3%	19.6%	4.5%					45.0%	33.9%	21.0%	0.1%	16.5%		
神戸市	91,524	56,470	27,778	3,035	9,313	8,710	5,449	1,271	2,135	2,105	4,390	1,303	10,015	2,519	9,367	2,070	3,787	20	7,276
		61.7%	30.4%	10.9%	33.5%	31.4%	19.6%	4.6%					45.1%	33.7%	21.1%				7.9%
芦屋市	2,053	1,137	724	133	226	195	140	30			109	22	223	74	268	56	103	0	192
		55.4%	35.3%	18.4%	31.2%	26.9%	19.3%	4.1%					41.0%	37.0%	22.0%				9.4%

救急安心センターこうべ 対応件数（令和2年度中）

月日 (0時～)	対応 件数	医療 機関 案内	救急 医療 相談	プロトコル最終判断					119 転送	救急車 出動 件数	HAT 転送	医師 助言	年齢別（救急医療相談）						その他
				赤	橙	黄	緑	白					0～5	6～15	16～64	65～74	75以上	不明	
R2. 4月	7,513	4,528	1,632	199	508	516	326	83	128	127	156	12	513	118	632	141	226	2	1,353
5月	7,942	4,772	1,849	247	589	563	352	98	169	167	150	64	533	135	752	145	284	0	1,321
6月	6,235	3,563	1,594	223	505	508	294	64	158	154	127	63	498	122	627	129	218	0	1,078
7月	7,833	4,695	1,850	277	575	600	319	79	195	190	184	53	569	149	732	167	230	3	1,288
8月	9,668	6,188	1,960	287	575	675	355	68	187	178	176	54	543	195	780	157	284	1	1,520
9月	7,338	4,507	1,534	239	488	465	285	57	162	156	149	47	458	131	601	114	230	0	1,297
10月	6,761	3,982	1,461	210	506	404	283	58	151	146	141	31	527	130	501	106	196	1	1,318
11月	7,149	4,379	1,463	208	427	449	306	73	139	138	173	21	512	114	521	108	207	1	1,307
12月	7,418	4,572	1,491	224	494	419	279	75	148	145	150	16	496	116	511	121	242	5	1,355
R3. 1月	7,449	4,251	1,655	247	526	494	316	72	167	164	156	8	454	100	628	155	311	7	1,543
2月	5,951	3,295	1,466	269	469	430	249	49	176	174	129	36	435	98	585	127	219	2	1,190
3月	6,408	3,472	1,690	277	545	495	312	61	199	195	171	36	529	135	645	121	258	2	1,246
平成31年度	105,186	59,117	28,710	3,188	9,615	8,978	5,625	1,304	2,135	2,105	4,521	1,330	10,312	2,618	9,721	2,138	3,901	20	17,359
昨年度比	▲ 17,521	▲ 6,913	▲ 9,065	▲ 281	▲ 3,408	▲ 2,960	▲ 1,949	▲ 467	▲ 156	▲ 171	▲ 2,659	▲ 889	▲ 4,245	▲ 1,075	▲ 2,206	▲ 547	▲ 996	4	▲ 1,543
総件数	87,665	52,204	19,645	2,907	6,207	6,018	3,676	837	1,979	1,934	1,862	441	6,067	1,543	7,515	1,591	2,905	24	15,816
		59.5%	22.4%	14.8%	31.6%	30.6%	18.7%	4.3%					38.7%	38.3%	22.9%	0.1%	18.0%		
神戸市	74,862	50,134	19,002	2,771	6,018	5,836	3,564	813	1,979	1,565	1,803	433	5,873	1,494	7,251	1,556	2,805	23	5,726
		67.0%	25.4%	14.6%	31.7%	30.7%	18.8%	4.3%					38.8%	38.2%	23.0%				7.6%
芦屋市	1,781	1,022	580	127	167	162	102	22			55	6	168	47	236	32	97	0	179
		57.4%	32.6%	21.9%	28.8%	27.9%	17.6%	3.8%					37.1%	40.7%	22.2%				10.1%

救急安心センターこうべ 対応件数（令和3年度中）

月日 (0時～)	対応 件数	医療 機関 案内	救急 医療 相談	プロトコル最終判断					119 転送	救急車 出動 件数	HAT 転送	医師 助言	年齢別（救急医療相談）						その他
				赤	橙	黄	緑	白					0～5	6～15	16～64	65～74	75以上	不明	
4月	7,277	4,035	1,780	298	561	505	344	72	222	218	266	36	715	105	587	117	255	1	1,462
5月	8,997	5,126	2,102	309	680	582	450	81	205	206	366	40	917	139	674	124	243	5	1,769
6月	7,325	3,743	2,086	324	659	608	416	79	227	219	286	52	757	139	685	196	307	2	1,496
7月	9,784	5,039	2,798	410	840	919	486	143	290	284	372	59	921	186	1,067	275	343	6	1,947
8月	10,077	5,474	2,444	403	701	764	445	131	290	284	262	61	735	161	1,076	194	273	5	2,159
9月	8,369	4,086	2,413	468	669	697	423	156	361	354	208	136	605	154	1,263	134	252	5	1,870
10月	7,399	3,524	2,220	382	670	646	394	128	289	282	231	151	661	183	932	134	309	1	1,655
11月	6,855	3,467	1,920	337	594	560	343	86	246	241	201	99	597	176	731	162	251	3	1,468
12月	7,855	4,223	1,971	306	659	591	329	86	228	222	233	101	681	140	749	142	259	0	1,661
R4.1月	12,032	6,564	2,152	356	655	639	419	83	267	263	220	63	632	170	826	156	367	1	3,316
2月	10,264	5,336	1,783	290	551	532	313	97	220	213	143	62	506	129	696	155	297	0	3,145
3月	8,398	4,035	1,942	326	594	568	358	96	252	248	177	74	615	153	725	150	297	2	2,421
令和2年度	87,665	52,204	19,645	2,907	6,207	6,018	3,676	837	1,979	1,934	1,862	441	6,067	1,543	7,515	1,591	2,905	24	15,816
昨年度比	16,967	2,448	5,966	1,302	1,626	1,593	1,044	401	1,118	1,100	1,103	493	2,275	292	2,496	348	548	7	8,553
総件数	104,632	54,652	25,611	4,209	7,833	7,611	4,720	1,238	3,097	3,034	2,965	934	8,342	1,835	10,011	1,939	3,453	31	24,369
		52.2%	24.5%	16.4%	30.6%	29.7%	18.4%	4.8%					39.7%		39.1%	21.1%	0.1%		23.3%
神戸市	88,945	52,598	24,822	4,019	7,605	7,403	4,592	1,203	3,096	3,025	2,765	911	8,082	1,772	9,678	1,899	3,361	30	11,525
		59.1%	27.9%	16.2%	30.6%	29.8%	18.5%	4.8%					39.7%		39.0%	21.2%			13.0%
芦屋市	2,133	1,111	749	194	217	175	127	36			105	15	249	65	299	39	96	1	273
		52.1%	35.1%	25.9%	29.0%	23.4%	17.0%	4.8%					41.9%		39.9%	18.0%			12.8%

令和4年度 救急安心センターこうべ 対応件数

月日 (0時~)	対応 件数	医療 機関 案内	救急 医療 相談	プロトコル最終判断					119 転送	救急車 出動 件数	HAT 転送	医師 助言	年齢別(救急医療相談)						その他
				赤	橙	黄	緑	白					0~5	6~15	16~64	65~74	75以上	不明	
4月	8,656	4,499	1,856	266	544	564	385	97	186	181	206	48	617	179	701	116	242	1	2,301
5月	10,084	5,193	2,211	298	632	705	461	115	231	227	253	47	724	194	805	159	329	0	2,680
6月	7,884	3,806	2,065	296	631	659	370	109	211	209	232	46	679	195	798	125	266	2	2,013
7月	17,224	8,725	2,969	428	847	978	561	155	312	301	477	55	1,056	352	1,021	207	332	1	5,530
8月	20,176	9,782	3,136	421	948	1,013	597	157	325	319	401	42	1,019	346	1,153	196	422	0	7,258
9月	9,838	4,510	2,385	387	777	701	412	108	294	290	302	44	810	194	871	172	338	0	2,943
10月	8,704	3,966	2,338	369	730	699	434	106	276	270	320	28	846	200	792	160	338	2	2,400
11月	8,488	3,902	2,311	418	708	661	429	95	336	323	262	51	766	224	857	155	308	1	2,275
12月	10,927	6,158	2,749	435	848	851	482	133	354	339	315	37	796	266	1,024	191	472	0	2,020
R5. 1月	14,067	8,455	3,194	504	988	1,040	510	152	423	413	414	51	843	317	1,251	235	546	2	2,418
2月	8,023	4,390	2,540	384	858	725	474	99	303	299	413	31	836	381	812	146	365	0	1,093
3月	7,275	3,682	2,626	406	909	789	415	107	324	319	312	51	801	274	952	177	422	0	967
(R3年度)	104,632	54,652	25,611	4,209	7,833	7,611	4,720	1,238	3,097	3,034	2,965	934	8,342	1,835	10,011	1,939	3,453	31	24,369
昨年同時期比	26,714	12,416	4,769	403	1,587	1,774	810	195	478	456	942	▲ 403	1,451	1,287	1,026	100	927	▲ 22	9,529
総件数	131,346	67,068	30,380	4,612	9,420	9,385	5,530	1,433	3,575	3,490	3,907	531	9,793	3,122	11,037	2,039	4,380	9	33,898
		51.1%	23.1%	15.2%	31.0%	30.9%	18.2%	4.7%					42.5%	36.3%	21.1%	0.0%	25.8%		
神戸市	110,341	64,330	29,191	4,391	9,057	9,029	5,337	1,377	3,575	3,490	3,768	519	9,420	2,999	10,564	1,968	4,233	7	16,820
		58.3%	26.5%	15.0%	31.0%	30.9%	18.3%	4.7%					42.5%	36.2%	21.2%				15.2%
芦屋市	2,941	1,400	1,049	200	325	301	177	46			134	8	333	109	402	65	138	2	492
		47.6%	35.7%	19.1%	31.0%	28.7%	16.9%	4.4%					42.1%	38.3%	19.4%				16.7%

## 対応件数実績（平成29年10月2日～令和5年3月31日）

### 1 対応件数（総数）

	総数	医療機関案内	救急医療相談	その他
平成29年10月2日～ 平成30年3月31日	45,440 (100%)	25,895 (57.0%)	13,206 (29.0%)	6,339 (14.0%)
平成30年4月1日～ 平成31年3月31日	98,177 (100%)	56,484 (57.5%)	24,059 (24.5%)	17,634 (18.0%)
平成31年4月1日～ 令和2年3月31日	105,186 (100%)	59,117 (56.2%)	28,710 (27.3%)	17,359 (16.5%)
令和2年4月1日～ 令和3年3月31日	87,665 (100%)	52,204 (59.5%)	19,645 (22.4%)	15,816 (18.1%)
令和3年4月1日～ 令和4年3月31日	104,632 (100%)	54,652 (52.2%)	25,611 (24.5%)	24,369 (23.3%)
令和4年4月1日～ 令和5年3月31日	131,346 (100%)	67,068 (51.1%)	30,380 (23.1%)	33,898 (25.8%)

### 2 月別対応件数

	平成29年	平成30年	平成31年 令和元年	令和2年	令和3年	令和4年
1月	—	10,813	13,195	11,564	7,449	12,032
2月	—	7,766	7,338	7,883	5,951	10,264
3月	—	6,851	7,401	7,430	6,408	8,398
4月	—	7,088	8,318	7,513	7,277	8,656
5月	—	8,095	10,199	7,942	8,997	10,084
6月	—	6,470	7,768	6,235	7,325	7,884
7月	—	8,836	8,328	7,833	9,784	17,224
8月	—	9,611	10,338	9,668	10,077	20,176
9月	—	7,263	8,108	7,338	8,369	9,838
10月	5,353	6,558	7,084	6,761	7,399	8,704
11月	6,080	6,670	7,497	7,149	6,855	8,488
12月	8,577	9,652	10,669	7,418	7,855	10,927
合計	20,010	95,673	106,243	94,734	93,746	132,675

### 3 曜日別対応件数（一日平均）

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	全平均
平成29年	134.2	141.8	146.5	181.2	138.9	263.4	402.7	217.5
平成30年	178.5	179.4	174.2	205.7	169.1	334.4	488.0	262.1
平成31年 令和元年	182.9	191.8	192.5	222.2	193.6	369.9	539.5	291.1
令和2年	190.0	184.1	185.1	219.6	183.7	326.0	423.7	257.1
令和3年	206.6	202.5	199.3	223.7	195.7	322.7	403.5	260.0
令和4年	354.5	293.6	299.3	336.3	299.5	457.7	502.7	363.2
全平均	185.6	185.8	184.7	215.2	182.6	334.7	463.0	264.8

### 4 救急医療相談判定内容

	平成29年度	平成30年度	平成31年度 (令和元年)	令和2年度	令和3年度	令和4年度
救急医療 相談総数	13,206	24,059	28,710	19,645	15,843	30,380
赤判定	3,528	5,203	3,188	2,907	2,594	4,612
橙判定	4,146	8,242	9,615	6,207	4,780	9,420
黄判定	2,473	4,761	8,978	6,018	4,721	9,385
緑判定	2,244	4,221	5,625	3,676	2,958	5,530
白判定	815	1,632	1,304	837	790	1,433

※平成29年度は平成29年10月2日～平成30年3月31日

5 時間帯別対応件数（平成31年以降）

	平成31年（令和元年）				令和2年				令和3年			
	合計	案内	相談	その他	合計	案内	相談	その他	合計	案内	相談	その他
0時台	2,829	1,285	963	581	2,417	1,216	697	504	2,360	1,006	789	565
1時台	2,393	1,131	767	495	1,872	932	518	422	1,884	786	617	481
2時台	1,832	902	560	370	1,536	790	385	361	1,589	697	489	403
3時台	1,612	786	495	331	1,359	704	344	311	1,313	624	370	319
4時台	1,299	660	355	284	1,223	641	281	301	1,183	553	301	329
5時台	1,463	798	391	274	1,416	699	344	373	1,215	549	397	269
6時台	2,275	1,327	511	437	1,868	1,076	393	399	1,914	992	502	420
7時台	3,316	2,114	666	536	2,898	1,875	546	477	2,865	1,638	644	583
8時台	4,611	2,906	996	709	4,187	2,721	859	607	4,116	2,293	976	847
9時台	5,282	3,270	1,265	747	5,428	3,820	944	664	5,399	3,320	1,104	975
10時台	4,152	2,387	1,091	674	4,443	2,835	867	741	4,176	2,272	1,002	902
11時台	3,894	2,213	1,037	644	3,945	2,494	825	626	3,823	2,082	924	817
12時台	4,486	2,549	1,212	725	4,103	2,465	982	656	4,009	2,124	1,039	846
13時台	5,105	2,851	1,410	844	4,579	2,717	1,082	780	4,590	2,322	1,253	1,015
14時台	5,060	2,844	1,409	807	4,507	2,754	991	762	4,472	2,400	1,080	992
15時台	5,048	2,823	1,454	771	4,742	2,917	1,083	742	4,626	2,494	1,174	958
16時台	5,631	3,137	1,598	896	5,160	3,170	1,233	757	5,350	2,949	1,353	1,048
17時台	6,541	3,868	1,649	1,024	5,874	3,652	1,276	946	5,797	3,281	1,436	1,080
18時台	7,293	4,435	1,669	1,189	6,233	3,942	1,304	987	6,418	3,676	1,569	1,173
19時台	8,424	5,054	2,015	1,355	7,147	4,472	1,575	1,100	7,089	3,891	1,842	1,356
20時台	7,998	4,552	2,103	1,343	6,735	4,014	1,610	1,111	6,790	3,618	1,872	1,300
21時台	6,682	3,701	1,837	1,144	5,476	3,240	1,316	920	5,493	2,841	1,535	1,117
22時台	5,023	2,700	1,392	931	4,323	2,375	1,120	828	4,149	1,972	1,261	916
23時台	3,994	1,933	1,288	773	3,263	1,701	935	627	3,126	1,354	1,017	755
合計	106,243	60,226	28,133	17,884	94,734	57,222	21,510	16,002	93,746	49,734	24,546	19,466

※項目の「案内」は医療機関案内、「相談」は救急医療相談  
 ※各年とも1月1日～12月31日（令和3年は10月31日）の集計

	令和4年			
	合計	案内	相談	その他
0時台	2,834	992	894	948
1時台	2,240	840	672	728
2時台	1,872	719	553	600
3時台	1,570	573	478	519
4時台	1,451	580	397	474
5時台	1,605	658	470	477
6時台	2,620	1,226	616	778
7時台	4,291	2,163	870	1,258
8時台	6,601	3,742	993	1,866
9時台	10,652	6,509	1,053	3,090
10時台	7,546	4,240	996	2,310
11時台	6,109	3,273	982	1,854
12時台	6,139	3,094	1200	1,845
13時台	6,364	3,188	1,264	1,912
14時台	6,085	3,012	1,223	1,850
15時台	6,559	3,375	1,249	1,935
16時台	7,551	4,045	1,417	2,089
17時台	8,423	4,451	1,722	2,250
18時台	8,719	4,611	1,722	2,250
19時台	9,326	4,651	2,297	2,378
20時台	8,127	3,794	2,190	2,143
21時台	6,941	3,074	1,901	1,966
22時台	5,194	2,196	1,429	1,569
23時台	3,856	1,470	1,202	1,184
合計	<b>132,675</b>	<b>66,476</b>	<b>27,897</b>	<b>38,302</b>

※項目の「案内」は医療機関案内、「相談」は救急医療相談

日別対応件数（平成29年10月2日～令和5年3月31日）

	平成29年			平成30年											
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1日		135	132	775	226	187	424	192	148	455	195	291	136	151	297
2日	77	223	299	833	206	147	167	217	324	180	261	390	156	151	375
3日	110	356	318	762	437	335	129	640	339	172	203	176	174	470	179
4日	153	285	143	475	583	433	182	623	145	151	414	245	161	351	158
5日	148	330	157	210	162	171	159	686	176	172	488	132	147	129	163
6日	112	150	148	400	150	155	128	409	142	153	224	219	333	176	173
7日	254	166	168	609	169	170	260	164	216	313	223	144	418	161	145
8日	382	143	131	526	193	188	361	156	161	376	182	280	440	210	275
9日	410	171	267	191	182	135	156	153	337	196	230	347	142	166	349
10日	149	138	378	185	384	335	131	203	349	168	240	179	131	286	139
11日	138	250	129	199	739	393	146	156	180	207	661	165	153	329	159
12日	154	306	165	187	633	167	170	326	143	204	576	132	156	155	161
13日	112	143	153	386	153	151	141	340	161	163	682	180	298	156	190
14日	247	138	156	480	188	144	304	153	169	405	675	144	364	161	155
15日	292	163	151	164	200	192	351	157	155	556	580	298	130	151	288
16日	115	136	301	187	166	161	136	159	331	590	318	477	164	152	425
17日	129	156	376	170	359	307	135	180	423	229	205	501	154	294	177
18日	121	257	160	248	438	388	164	171	152	237	372	150	168	355	165
19日	159	316	147	189	167	130	217	329	146	287	426	153	138	153	147
20日	129	148	145	461	190	177	164	393	147	266	171	170	307	157	218
21日	211	126	185	596	162	398	321	192	155	440	161	133	391	177	174
22日	256	141	201	173	222	162	455	170	151	502	182	279	133	227	399
23日	130	349	575	186	148	145	170	133	303	242	198	516	137	384	649
24日	128	137	443	194	355	254	151	187	376	242	157	449	181	336	602
25日	132	268	163	221	410	308	154	182	145	226	309	150	198	372	205
26日	167	347	165	200	188	147	218	320	145	255	387	117	140	170	178
27日	129	139	192	465	175	156	157	449	157	235	162	174	297	180	240
28日	258	134	318	566	181	162	345	172	210	391	184	148	347	159	304
29日	308	140	650	196		194	580	166	163	409	165	255	159	204	666
30日	113	189	844	202		162	512	134	321	207	204	269	154	147	929
31日	130	817	177			297		183		207	176		151		968
合計	5,353	6,080	8,577	10,813	7,766	6,851	7,088	8,095	6,470	8,836	9,611	7,263	6,558	6,670	9,652

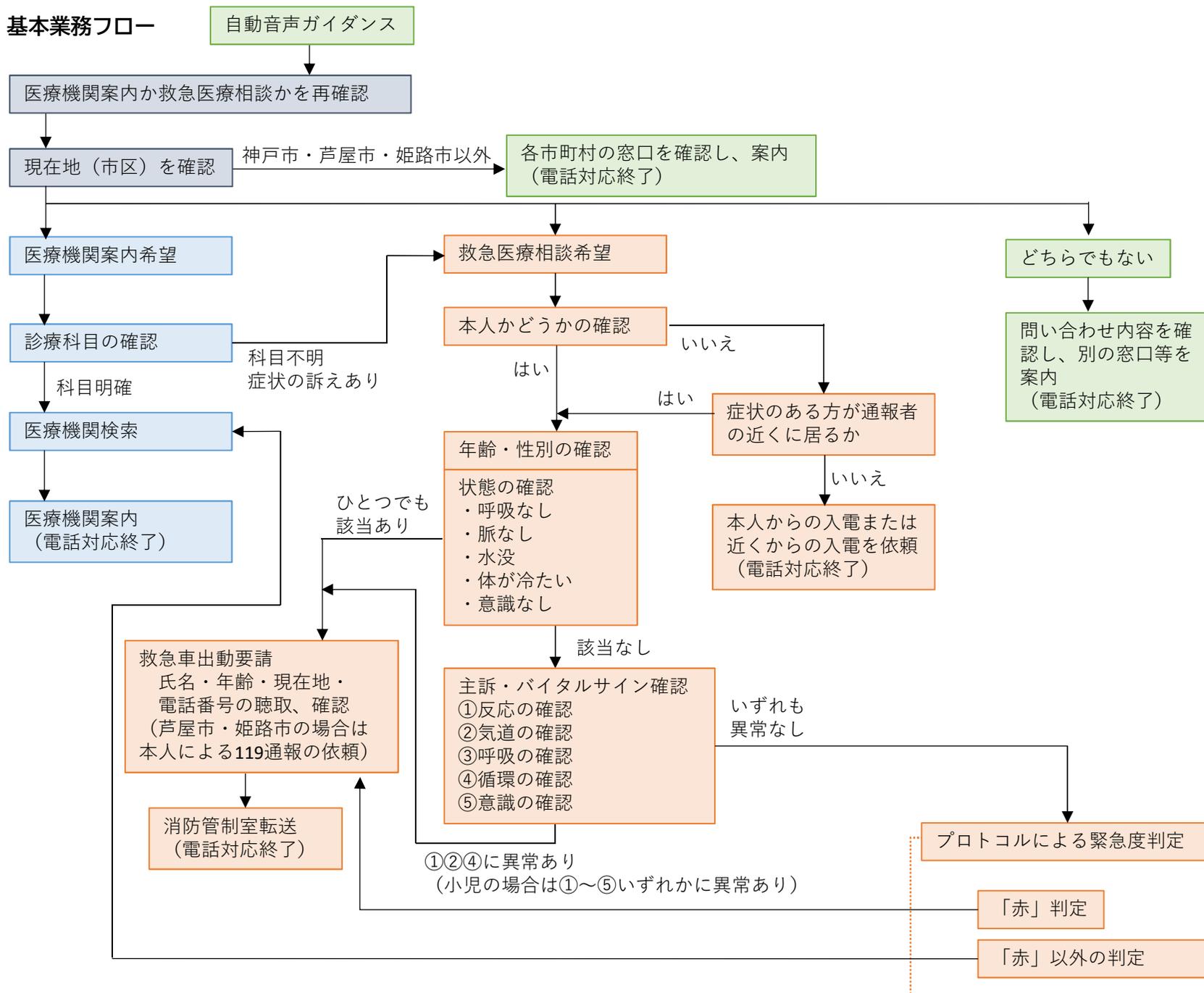
	平成31年				令和元年							
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1日	846	187	175	154	679	367	172	243	391	165	159	401
2日	948	436	334	153	712	425	201	211	186	184	343	142
3日	851	522	386	175	798	180	173	362	136	186	454	150
4日	612	172	176	220	782	188	256	446	153	171	477	165
5日	568	181	145	166	758	178	193	186	202	325	182	194
6日	534	217	191	344	578	207	391	200	171	369	193	175
7日	230	245	202	387	203	194	478	245	342	180	192	322
8日	203	172	183	186	188	347	214	229	421	159	159	384
9日	218	364	327	152	211	426	203	212	204	167	325	157
10日	263	555	402	174	157	187	189	411	204	190	366	167
11日	194	581	140	193	379	169	234	639	169	136	182	171
12日	584	192	145	176	402	186	173	712	211	273	178	196
13日	953	164	165	316	209	209	389	739	172	418	167	188
14日	980	210	166	407	174	160	549	687	361	428	211	354
15日	228	173	156	134	168	305	554	492	513	156	129	456
16日	205	335	327	174	239	414	209	451	485	167	327	197
17日	271	410	371	164	173	204	175	545	234	192	403	207
18日	211	146	188	223	352	203	203	442	177	165	155	169
19日	584	185	156	178	424	209	196	216	206	251	161	259
20日	691	155	206	304	166	234	364	209	183	347	144	188
21日	222	199	391	457	180	172	466	203	344	151	188	402
22日	203	185	189	201	197	373	180	178	516	445	174	487
23日	197	299	342	184	189	427	186	143	477	179	560	193
24日	260	401	391	190	188	180	174	334	160	188	427	212
25日	195	155	181	236	337	194	231	363	182	166	172	205
26日	469	157	153	230	408	199	188	198	204	282	171	279
27日	582	147	176	402	197	242	327	160	181	362	179	246
28日	232	193	212	638	158	211	378	150	350	183	204	613
29日	207		154	722	181	399	230	240	413	160	161	1,024
30日	200		319	678	225	379	204	203	160	161	354	1,258
31日	254		352		187		248	289		178		1,108
合計	13,195	7,338	7,401	8,318	10,199	7,768	8,328	10,338	8,108	7,084	7,497	10,669

令和2年												
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1日	888	339	378	210	211	170	135	323	196	188	360	150
2日	1,008	404	153	220	370	178	221	397	211	186	183	145
3日	970	163	149	202	459	150	139	231	221	298	368	182
4日	917	195	184	329	545	205	272	230	172	355	206	175
5日	585	167	215	342	559	171	343	236	303	198	204	323
6日	198	217	164	242	421	267	168	236	321	171	185	298
7日	204	180	308	214	264	370	167	193	184	159	275	173
8日	187	360	350	215	199	151	160	328	196	190	385	179
9日	233	396	194	254	259	152	199	482	171	151	173	155
10日	187	185	187	246	330	175	180	479	205	276	145	163
11日	404	500	177	321	220	174	282	324	173	333	160	145
12日	696	182	235	287	205	152	322	366	304	215	204	261
13日	648	224	166	274	178	257	178	530	313	164	143	298
14日	183	171	324	229	211	322	194	598	181	190	309	184
15日	167	367	375	217	150	168	181	567	182	194	327	145
16日	241	435	175	269	278	169	204	439	185	194	190	147
17日	172	211	183	220	290	172	192	262	218	292	147	163
18日	374	175	200	316	161	184	321	226	174	383	170	151
19日	482	189	249	289	148	159	424	201	310	156	200	261
20日	179	228	388	257	176	296	246	255	517	179	185	342
21日	177	198	320	200	185	354	218	209	496	163	309	195
22日	195	347	383	180	142	185	241	334	405	214	438	173
23日	225	499	171	231	285	153	583	374	208	162	400	170
24日	208	475	151	170	292	164	478	183	214	310	180	191
25日	352	209	180	277	173	195	371	193	184	342	191	161
26日	472	186	215	315	155	161	382	180	287	171	196	297
27日	196	211	204	240	170	304	220	206	349	148	146	327
28日	194	159	284	193	176	358	209	198	156	154	253	261
29日	207	311	320	308	154	155	199	328	144	195	343	420
30日	239	222	246	281	164	242	357	158	121	174	623	
31日	176	226	295	295	162	203	309	560				
合計	11,564	7,883	7,430	7,513	7,942	6,235	7,833	9,668	7,338	6,761	7,149	7,418

令和3年												
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1日	470	173	157	199	362	203	225	469	234	156	215	165
2日	497	176	163	192	475	216	204	211	252	295	203	206
3日	368	174	169	338	607	179	350	227	248	394	420	174
4日	321	191	192	343	645	141	437	206	323	207	207	209
5日	172	160	145	163	426	312	234	250	425	193	181	316
6日	222	315	295	172	305	397	237	202	266	197	287	173
7日	175	303	323	142	196	194	246	369	237	203	343	171
8日	188	175	167	195	306	178	275	508	258	212	190	185
9日	287	160	153	156	361	205	204	472	226	341	203	198
10日	391	186	152	302	221	203	369	314	197	395	159	144
11日	347	321	177	373	180	187	430	283	322	194	186	275
12日	202	139	148	203	183	291	222	403	374	205	141	377
13日	186	269	275	193	245	408	230	532	235	165	286	174
14日	183	305	321	201	228	197	219	576	221	187	346	159
15日	211	146	166	228	326	213	260	439	209	178	173	185
16日	216	150	166	177	402	184	192	287	256	295	152	216
17日	267	159	129	264	199	217	393	262	186	358	163	173
18日	151	171	189	407	159	207	442	228	316	191	210	258
19日	139	179	177	199	175	289	256	257	487	190	167	383
20日	166	270	430	233	222	398	251	226	496	186	294	210
21日	216	299	315	213	181	220	272	338	221	209	343	177
22日	183	165	152	226	328	192	687	446	264	187	139	182
23日	229	335	170	197	403	224	619	271	415	294	313	225
24日	252	138	150	356	188	244	469	267	212	360	184	134
25日	181	185	206	381	199	196	462	254	320	168	199	280
26日	195	145	164	236	178	334	277	289	344	174	169	360
27日	186	270	291	221	201	409	239	222	179	198	277	200
28日	172	292	323	198	164	254	223	366	205	222	317	221
29日	140	196	334	359	222	239	410	192	193	205	484	
30日	260	156	235	367	211	231	231	249	284	183	637	
31日	276	191	206	390	262	368	604					
合計	7,449	5,951	6,408	7,277	8,997	7,325	9,784	10,077	8,369	7,399	6,855	7,855

令和4年												
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1日	577	327	259	188	465	201	256	806	347	354	222	162
2日	610	305	219	353	366	256	334	632	266	441	245	183
3日	533	359	249	343	794	188	505	640	454	226	478	330
4日	409	359	206	221	755	369	256	648	458	185	263	374
5日	228	470	386	187	537	412	253	566	350	199	339	225
6日	223	513	366	248	250	225	257	820	240	251	377	199
7日	205	383	234	232	420	177	304	937	253	175	257	211
8日	323	317	211	215	435	187	259	744	313	324	194	217
9日	477	271	221	398	271	223	451	596	244	469	232	194
10日	449	410	222	406	197	206	606	636	392	493	283	320
11日	231	586	208	242	222	325	377	968	484	245	204	421
12日	210	547	367	251	244	415	291	998	282	209	404	273
13日	284	452	414	239	225	204	360	1172	232	236	424	229
14日	225	299	209	257	356	162	410	1006	261	217	259	222
15日	372	314	210	192	432	204	362	1093	313	382	213	247
16日	421	266	217	382	204	241	624	746	240	429	240	224
17日	280	275	249	445	184	204	1031	634	430	258	274	350
18日	259	241	180	255	222	361	1091	589	542	253	192	409
19日	279	389	344	231	244	448	759	492	449	214	364	283
20日	370	433	495	223	167	211	602	786	237	234	419	224
21日	328	294	471	244	316	214	653	708	229	205	241	260
22日	536	251	215	208	441	216	529	508	339	361	256	280
23日	568	446	179	416	238	224	781	424	439	410	442	234
24日	447	324	240	391	206	188	1003	379	412	233	248	405
25日	330	260	208	242	195	398	727	359	454	179	163	424
26日	430	442	344	213	253	464	621	328	259	195	292	284
27日	452	440	381	260	187	231	660	491	209	216	347	287
28日	403	291	231	296	405	223	622	519	201	219	231	398
29日	619		206	447	393	226	509	350	270	315	192	809
30日	539		228	431	223	281	783	306	239	364	193	1102
31日	415		229		237		948	295		213		1147
合計	12032	10264	8398	8656	10084	7884	17224	20176	9838	8704	8488	10927

基本業務フロー



## 統計必要項目

- ・ 下記項目をおおよそ網羅した統計表を作成すること
- ・ 統計表フォーマットはA4に収まるサイズで数点作成すること
- ・ 各統計表フォーマットはあらかじめ神戸市の承認を得ること
- ・ その他受託者が有効と考える統計項目を提案すること
- ・ 事案入力データをCSV形式で全件提供すること

着信数
応答数
応答までの時間
一定時間を超えて応答した件数
放棄呼数（応答できなかった件数）
ガイダンス中の切電件数
対応数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
医療機関案内件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
救急医療相談件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
赤判定件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
119転送件数
119辞退件数
橙判定件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
黄色判定件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
緑判定件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
白判定件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
オンコール件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
オンコール相談内容種別毎件数
ランクアップ件数
ランクダウン件数
逆転送件数
対象外入電件数（神戸市/芦屋市/姫路市 個別）
うち新型コロナ関連（対象外）相談件数
相談年齢区分
行政区別数値
紹介病院別件数（約30病院程度…別途コード表アリ）