

## 1 事業概要

### ■開始年度

平成25年5月1日

### ■実施にあたっての背景

健康、医療の相談と救急要請で迷っている方への対応として導入。  
また、行政区域内で早朝、深夜帯に相談可能なサービスがなかったため、24時間対応とした。

### ■サービスの概要

住民の持つ健康不安や体調不良時の対応等の相談を、年中無休、24時間体制で受け付け、住民が安心して生活できるよう健康、医療に関する相談サービスを提供する

#### ・対象者

山形市、山辺町、中山町（山形市消防本部管内）に居住する市民及びその家族（県外からも可能）

#### ・相談可能な内容

全ての健康、医療に関する相談事

（例）健康相談：健康診断の結果、メタボリックシンドローム、介護、育児、メンタルヘルス等

（例）医療相談：急病、怪我についての対応、病院受診の必要性、受診可能な病院等

#### ・対応方法と体制

専用の電話番号0120-023-660（通話無料）で対応。

内容によって、コールセンター内の医師が、救急車対応が必要と判断した場合は、山形市消防本部指令センターに電話が転送され、救急車が出動する。

日中は35～40名、夜間は20～25名の医師（臨床医）、看護師、保健師、助産師を配置している。（山形市専従ではない。）

### ■周知方法

広報やまがた（市報）、HP、広報誌へ掲載。  
ポスター、ステッカーを作成し公共機関・商業施設へ貼付。  
チラシ、名刺サイズのカードを作成しイベント等で配布。  
ラジオによる広報。  
健康、福祉、子育て関係へ周知の協力を依頼。

### ■実績

平成25年：4843件（8ヶ月）	平成26年：6102件
平成27年：9383件	平成28年：12016件
平成29年：13924件	平成30年：21475件

「24時間健康・医療相談サービス」  
山形市・山辺町・中山町の方が対象です

病院に行った方がいいのかな？  
救急車を呼んだ方がいい？  
ケガをしたけど、応急手当はどうやるのかな？  
家族の健康状態が気になるなあ？

119番に迷ったときは  
**0120-023-660**

通話無料 ※非通知設定ではご利用できません

専門スタッフが24時間無料で、わかりやすくアドバイスいたします  
あくまでも電話相談です！不安に思ったら医師の診察を受けてください

問合せ：山形市消防本部通信指令課 023-634-1188

## 1 事業概要

### ■開始年度

平成21年5月14日から実施

### ■目的

医師、看護師等が市民からの電話による健康又は医療に関する相談及び指導業務並びに急病対応の医療機関に係る案内を行うことにより、市民に対する医療相談等の充実を図ることを目的とする。

### ■対象者

市民

### ■周知方法

- ・ 広報、ホームページに掲載
- ・ 案内カード、チラシによる周知

### ■実施内容

- ・ 病院、診療所等の案内
- ・ 急な病気、けがの相談
- ・ 健康や子育ての相談

※上記内容に関する相談等を24時間・無休で電話（フリーダイヤル）により対応する。

なお、非通知設定では利用不可。

ファクシミリは言語、聴覚が不自由な方専用。

### ■令和元年度利用予定者数

23,562人

### ■実績

過去3年間の月別利用件数

		平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
4 月	件	1,816	1,689	1,808
5 月	件	2,184	1,973	2,137
6 月	件	2,175	1,757	1,755
7 月	件	2,139	1,917	2,111
8 月	件	2,015	1,923	2,168
9 月	件	1,751	1,952	1,856
10 月	件	1,862	1,941	1,896
11 月	件	1,946	1,664	1,892
12 月	件	2,257	1,935	2,164
1 月	件	2,296	2,212	2,380
2 月	件	1,845	1,797	1,900
3 月	件	1,797	1,857	1,920
合計		24,083	22,617	23,987