

# 東京民間救急コールセンターの運営に係る事務処理要綱

制定 令和8年4月1日

## 第1 趣 旨

この要綱は、公益財団法人東京防災救急協会組織規程第8条第1項第1号ウに定める所掌事務の取扱いについて定めるものとする。

## 第2 用語の定義

この要綱における用語の定義は、東京消防庁患者等搬送事業者認定表示制度に関する規程（平成19年5月31日東京消防庁告示第6号。以下「規程」という。）によるほか、次による。

- (1) 「民間救急」とは、患者等搬送業務をいう。
- (2) 「民間救急事業者」とは、規程第2条第1項に基づく認定を受けた患者等搬送業務を行う事業者をいう。
- (3) 「民間救急車」とは、規程第2条第2項に基づく要件を満たす患者等搬送用自動車をいう。
- (4) 「利用者」とは、民間救急車を利用しようとする者をいう。
- (5) 「コールセンター」とは、公益財団法人東京防災救急協会が設置運営する東京民間救急コールセンターをいう。
- (6) 「登録事業者」とは、コールセンターに登録した民間救急事業者をいう。
- (7) 「システム」とは、東京防災救急協会ホームページ内で管理する登録事業者地図検索機能をいう。

## 第3 コールセンターの業務

コールセンターの業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 民間救急事業者の契約及び登録
- (2) 登録事業者に対する利用者の搬送依頼の紹介
- (3) 利用者への民間救急に関する情報提供
- (4) 登録事業者への経費の請求
- (5) その他、理事長が必要と認めた業務

## 第4 契約及び登録

民間救急事業者との契約及び登録は、別記「東京民間救急コールセンター登録契約書（以下「契約書」という。）」により行うものとする。

## 第5 事務手続

コールセンター業務に伴う事務手続きは、次のとおりとする。

- (1) 契約書に係る事務手続きについては、当該契約書に基づき適正に行うものとする。
- (2) 前(1)以外の事務手続きについては、事案等が発生した際に速やかに行うものとする。

### 附 則

- 1 この要綱は、令和8年4月1日から施行する。
- 2 この要綱の施行の際、契約書に基づく契約と旧契約の条項との間に抵触又は矛盾がある場合には、契約書に基づく契約の定めを優先して適用するものとする。この場合において、抵触がない限り、旧契約は引き続き完全な効力を有するものとする。

別記（第4関係）

## 東京民間救急コールセンター登録契約書

公益財団法人東京防災救急協会（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）とは、東京民間救急コールセンター（以下「コールセンター」という。）登録に関する契約を次のとおり締結する。

（目的）

第1条 この契約は、東京都内の民間救急事業者の保有する民間救急車を利用する者の利便性と応需体制を確保するために設置するコールセンターの登録及び運用について、甲乙間の必要な事項を定める。

（契約及び登録手続）

第2条 本契約の締結及びコールセンターへの登録は事業所ごととし、本契約締結時に、乙は、東京民間救急コールセンター登録申請書（別記様式第1号）及び東京民間救急コールセンター登録事業所情報票（別記様式第2号）に所定の事項を記入して甲に提出し、甲がこれを承認することで登録を完了するものとする。

2 登録が完了したときは、甲は、乙に対し、東京民間救急コールセンター登録書（別記様式第3号）を交付するものとする。

（登録内容変更等の届出）

第3条 乙が東京消防庁患者等搬送事業者認定表示制度に関する規程（平成19年5月31日東京消防庁告示第6号）第8条第1項に示す次の登録内容を変更するときは、東京民間救急コールセンター登録内容変更届（別記様式第4号）により甲に届け出るものとする。

- (1) 救急業務等に関する条例施行規則（昭和48年東京都規則第69号。以下「規則」という。）第4条に規定する事業許可又は登録に係る変更
- (2) 認定車両の増車及び更新並びに用途の変更
- (3) 認定車両の減車
- (4) 積載資器材の種類の変更
- (5) 乗務員の人員の変更

（コールセンター開設時間）

第4条 コールセンターのオペレーターによる紹介は、平日の9時00分から17時00分までとし、開設時間外は東京防災救急協会ホームページの登録事業者地図検索機能で案内するものとする。

(登録事業者の紹介)

第5条 甲は、利用者から民間救急車の搬送依頼を受付けたときは、利用者の利便性を最優先とし、利用者の要望、交通状況その他諸般の事情を考慮して、次により登録事業者の選定を行うものとする。

- (1) 搬送依頼を受付けたときは、利用者が指定した地域周辺の登録事業者数社をリストアップするものとする。
- (2) 利用者が指定した日時、場所に民間救急車が配車されるまでに要する時間、距離等を考慮し、リストから適合する登録事業者を選択するものとする。
- (3) 登録事業者を選択したときは、選択した登録事業者に当該依頼内容を電話により紹介するとともに、コールセンター受付・紹介処理票（別記様式第5号）（以下「処理票」という。）をメール又はファクシミリにより送信するものとする。

2 乙は、甲の選定及び紹介に対して一切の異議を申し立てないものとする。

(紹介時の登録事業者の対応)

第6条 乙は、甲からの搬送依頼連絡を受けたときは、次により対応するものとする。

- (1) 利用者に対し、電話により依頼内容を確認し、搬送契約内容を説明するものとする。
- (2) 搬送契約が成立した場合は、その旨を電話により甲に連絡するとともに、利用者の指定する日時、場所へ民間救急車を配車し、当該搬送契約に従い搬送を行うものとする。
- (3) 搬送完了後、送信された処理票の事業所記入欄に必要事項を記入し、メール又はファクシミリにより甲に返信するものとする。
- (4) 搬送契約が成立しなかった場合は、その旨及び理由を電話により甲に連絡するものとする。
- (5) 乗務員に対し、業務にあたっては必ず患者等搬送乗務員適任証を携帯させ、利用者から求めがあったときは、適任証を提示するものとする。

2 乙は、利用者搬送中の事故等により、搬送の継続が困難になった場合には、登録事業者の代車により対応するものとする。ただし、これにより難しい場合は、甲に速やかに代車の依頼を行うものとする。

(システムによる登録事業者情報公表及び更新)

第7条 甲は、乙の登録情報について、利用者の安全・安心の確保を図るため、甲のホームページ内登録事業者地図検索機能に公表するものとし、乙の登録情報に変更が生じた場合は、これを更新するものとする。

(応需義務)

第8条 乙は、甲より利用者の搬送依頼の紹介を受けた場合は、利用者に対し、誠実に対応しなければならない。

(経費負担)

第9条 乙は、甲に対し、コールセンター運営に関わる経費等に関する乙の負担分として、以下に定める経費を負担するものとする。

(1) 登録料及びシステム使用料

ア 登録開始月から12か月間は、登録料を月額2,500円、システム使用料を月額800円とする。

イ 登録開始月から13か月目以降は、登録料を月額1,750円、システム使用料を月額750円とする。

ウ 月の途中で本契約が開始または終了した場合であっても、当該登録料及びシステム使用料の日割り計算は行わないものとする。

(2) 紹介手数料

甲の紹介により利用者との間で搬送契約が成立し、かつ当該契約に基づく搬送を行った場合、1回の紹介手数料を400円とする。

2 経費の請求については、次のとおりとする。

(1) 甲が発行する請求書(別記様式第6号)により、上半期(4月から9月まで)、下半期(10月から翌年3月まで)に分けて、甲が乙に請求するものとする。

(2) 乙は、請求書が乙に到達した日から30日以内に甲が指定する銀行口座へ振込により支払うものとする。

3 前第1項各号の経費については、消費税及び地方消費税の額を別途加算して支払うものとする。

4 前第1項各号の経費については、いかなる事由の有無にかかわらず、甲から乙に対して返金しないものとする。

(情報提供)

第10条 甲は、民間救急に関する利用者からの問い合わせに適切に対応するために必要と認めるときは、乙に対し情報の提供を求めることができるものとする。

2 乙は、前項の求めがあったときは、甲に対し必要な情報を提供するものとする。

(情報管理)

第11条 甲及び乙は、本契約に関連して、互いに知り得た相手方に関する営業上、財務上、組織上の情報を相手方の承諾なしに第三者に漏らしてはならない。これは本契約終了後も同様とする。

2 乙は、甲から紹介を受けた利用者の情報を適切に管理するとともに、目的外に使用又は漏洩してはならない。

(事故等発生時の責任)

第 12 条 甲より搬送依頼の紹介を受けて乙が実施した搬送について、乙が事故その他の事由により利用者又は第三者に損害を与えたときは、乙は自己の責任においてその損害を賠償する等、一切の責めを負うものとする。

(登録取消)

第 13 条 乙がコールセンターの登録の取消しを希望するときは、東京民間救急コールセンター登録取消申請書（別記様式第 7 号）を甲に提出し、甲がこれを受理することで、本契約を終了し、登録を解除することができるものとする。

2 甲は前項の登録を解除したときは、乙に速やかに東京民間救急コールセンター登録取消通知書（別記様式第 8 号）を送付するものとし、乙は受領後、直ちに東京民間救急コールセンター登録書（別記様式第 3 号）を返納するものとする。

(契約解除)

第 14 条 乙が本契約の 1 つに違反したとき又は次の各号のいずれかに該当したときは、甲は何らの催告も要せず直ちに本契約を解除することができ、乙は、これにより被った損害の賠償の責めを負い、甲は一切の責めを負わないものとする。

(1) 規則第 1 2 条に基づく認定の取消しを受けたとき。

(2) 虚偽の報告をしたとき。

(3) 破産、民事再生、会社更生若しくは特別清算等の申立があったとき、または仮差押え、仮処分若しくは差押えを受けたとき。

(4) 登録事業者として相応しくない行為があったとき。

2 乙が本契約を解除されたときは、甲は乙に速やかに東京民間救急コールセンター登録取消通知書（別記様式第 8 号）を送付するものとし、乙は受領後、直ちに東京民間救急コールセンター登録書（別記様式第 3 号）を甲に返納しなければならない。

(損害賠償)

第 15 条 乙が本契約に違反し、これにより甲が損害を被ったときは、乙は甲に対し、その損害を賠償する責めを負うものとする。

2 乙が本契約に違反し、これにより第三者が損害を被ったときは、乙は当該第三者に対し、その損害を賠償する責めを負い、甲は一切の責めを負わないものとする。

(有効期間)

第 16 条 本契約の有効期間は、 年 月 日から一年間とする。ただし、期間満了の一か月前までに甲乙いずれからも書面による異議がないときは、期間を期間満了日の翌日から 1 年間として更新されるものとし、以後も同様とする。

(疑義等の協議)

第 17 条 この契約の解釈について疑義が生じたとき及びこの契約に定めのない事項については、その都度、甲乙が協議して決定するものとする。

甲と乙とは、上記契約締結の証として、本契約書2通を作成し、甲乙各自記名捺印の上、各々1通を保有するものとする。

年 月 日

東京都千代田区麹町一丁目12番地  
甲 公益財団法人 東京防災救急協会  
理 事 長

乙

公益財団法人東京防災救急協会  
理 事 長 殿

申 請 者

住 所  
職・氏名  
電話番号

東京民間救急コールセンター登録申請書

東京民間救急コールセンター登録契約書第2条に基づき、下記のとおり登録を申請します。

記

事業所名				
所在地 連絡先	(電話)			
責任者 職・氏名				
患者等搬送事業 許認可番号	関自旅二：第	号		
	東京消防庁認定番号：第	号		
民間救急車 登録車両  (台)	車種(定員)：	(名)	車両番号：	
	車両区分：	<input type="checkbox"/> 寝台車	<input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車	<input type="checkbox"/> 車椅子専用車
	車種(定員)：	(名)	車両番号：	
	車両区分：	<input type="checkbox"/> 寝台車	<input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車	<input type="checkbox"/> 車椅子専用車
	車種(定員)：	(名)	車両番号：	
	車両区分：	<input type="checkbox"/> 寝台車	<input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車	<input type="checkbox"/> 車椅子専用車
* 受 付 欄		* 経 過 欄		

(注) 1 民間救急車登録車両欄で、該当車両区分の□にレ点を入れてください。また、欄が不足する場合は裏面に追記してください。

2 \*印欄は記入しないでください

民間救急車登録車両

車種(定員): (名) 車両番号:

車両区分: 寝台車 寝台・車椅子兼用車 車椅子専用車

車種(定員): (名) 車両番号:

車両区分: 寝台車 寝台・車椅子兼用車 車椅子専用車

車種(定員): (名) 車両番号:

車両区分: 寝台車 寝台・車椅子兼用車 車椅子専用車

車種(定員): (名) 車両番号:

車両区分: 寝台車 寝台・車椅子兼用車 車椅子専用車

車種(定員): (名) 車両番号:

車両区分: 寝台車 寝台・車椅子兼用車 車椅子専用車

車種(定員): (名) 車両番号:

車両区分: 寝台車 寝台・車椅子兼用車 車椅子専用車

車種(定員): (名) 車両番号:

車両区分: 寝台車 寝台・車椅子兼用車 車椅子専用車

(注) 車両区分は、該当するにレ点を入れてください。

東京民間救急コールセンター登録事業所情報票

ふりがな 登録事業所名	東京消防庁認定番号 (認定車両台数)		第 号 ( 台)
	東京消防庁認定年月日		
代 表 者	職	責 任 者	職
	ふりがな 氏名		ふりがな 氏名
事業所所在地	〒 -		
搬送受付電話番号	E-mailアドレス		
その他連絡先電話番号	ホームページアドレス		
F A X 番号			
営 業 日	休業日：	受付営業時間	24時間 時から 時まで
		搬送業務営業時間	24時間 時から 時まで
登録車両種別	寝台専用車 ( 台)	車椅子専用車 ( 台)	寝台・車椅子兼用車 ( 台)
支 払 い 方 法	現金・クレジットカード・福祉タクシー券		
	その他 ( )		
乗 務 員	乗務員数 ( ) 名：患者等搬送乗務員適任証保有者 ( ) 名		
	医療資格者	救急救命士：常勤 ( ) 名・手配可能・手配できない	
		看護師：常勤 ( ) 名・手配可能・手配できない	
その他：医師・助産師・保健師・准看護師・医学士・看護学士			
搬 送 制 限	結 核	不・可	条件：
	精神疾患	不・可	条件：
	新型インフルエンザ等 新興感染症	不・可	条件：
	その他		
東京消防庁指導認定要綱に定める積載資器材以外に積載しているもの	A E D ・ 心 電 図 モ ニ タ ー ・ 自 動 吸 引 器 ・ パ ル ス オ キ シ メ ー タ ー 酸素吸入装置 ( 酸素ボンベ) ・ 血圧計 ・ リクライニング車椅子 その他 ( )		

(注) ※欄は記入しないでください。

## 東京民間救急コールセンター登録書

東京民間救急コールセンター登録契約書第2条に基づき  
貴事業所を下記のとおり登録します。

### 記

1 登録番号

第 号

2 登録年月日

年 月 日

3 登録事業所の名称及びその責任者の氏名

名 称

責任者

4 登録事業所の所在地

東京都

年 月 日

公益財団法人 東京防災救急協会

理 事 長

印

公益財団法人東京防災救急協会  
理 事 長 殿

申 請 者

住 所  
職・氏名  
電話番号

### 東京民間救急コールセンター登録内容変更届

東京民間救急コールセンター登録契約書第3条に基づき、下記のとおり変更を申請します。

記

登録事業所名	
変更項目	<input type="checkbox"/> 事業所名 <input type="checkbox"/> 代表者 <input type="checkbox"/> 事業所所在地 <input type="checkbox"/> 登録車両内訳※ <input type="checkbox"/> その他（ ）
事由発生年月日	年 月 日
(旧)	
(新)	
* 受 付 欄	

- (注) 1 該当する事業内容変更項目の□にレを付してください。  
2 ※登録車両内訳の変更内容について、欄が不足する場合は裏面に明記してください。  
3 \*印欄は記入しないでください。

区分※	登録車両内訳
※ 増車 ・ 減車	車種(定員)： ( ) 名 車両番号： 車両区分： <input type="checkbox"/> 寝台車 <input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車 <input type="checkbox"/> 車椅子専用車
※ 増車 ・ 減車	車種(定員)： ( ) 名 車両番号： 車両区分： <input type="checkbox"/> 寝台車 <input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車 <input type="checkbox"/> 車椅子専用車
※ 増車 ・ 減車	車種(定員)： ( ) 名 車両番号： 車両区分： <input type="checkbox"/> 寝台車 <input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車 <input type="checkbox"/> 車椅子専用車
※ 増車 ・ 減車	車種(定員)： ( ) 名 車両番号： 車両区分： <input type="checkbox"/> 寝台車 <input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車 <input type="checkbox"/> 車椅子専用車
※ 増車 ・ 減車	車種(定員)： ( ) 名 車両番号： 車両区分： <input type="checkbox"/> 寝台車 <input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車 <input type="checkbox"/> 車椅子専用車
※ 増車 ・ 減車	車種(定員)： ( ) 名 車両番号： 車両区分： <input type="checkbox"/> 寝台車 <input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車 <input type="checkbox"/> 車椅子専用車
※ 増車 ・ 減車	車種(定員)： ( ) 名 車両番号： 車両区分： <input type="checkbox"/> 寝台車 <input type="checkbox"/> 寝台・車椅子兼用車 <input type="checkbox"/> 車椅子専用車

- (注) 1 ※該当区分を○で囲ってください。  
 2 車両区分は、該当する□にレ点を入れてください。

送信済      成立  
返信受付済      不成立

受付・紹介番号

コールセンター受付・紹介処理票

受付日時	年 月 日( ) 時 分				受付者					
依頼者	病院名 施設名				氏名					
	電話番号				担当者 部署					
搬送内容	目的	転院・通院・入院・退院・その他（①受診後の帰宅 ②一時帰宅・外出 ③その他）								
	利用者	氏名			年齢	歳	性別	男性・女性		
	出発地	日時	即刻・予約		月 日( )		時 分		出発	
	名称 所在 電話番号							TEL ( )		
	指定場所等	階 号室・ナースセンター・その他 ( )								
	目的地	日時			月 日( )		午後・午前		時 分	まで
	名称 所在 電話番号							TEL ( )		
同乗者	医師 ・ 看護師 ・ 家族 ・ その他 ( ) 計 名									
搬送条件等	<input type="checkbox"/> ストレッチャー <input type="checkbox"/> 車椅子		<input type="checkbox"/> 酸素		<input type="checkbox"/> 吸引器		<input type="checkbox"/> 点滴架台			
	その他									
経過欄	時 分	内 容						扱い者		
配車不能事業所					成立業者					

事業所記入欄

事業所名		<input type="checkbox"/> 搬送完了 (出発地到着時間：      時      分)
担当者名		<input type="checkbox"/> 契約後キャンセル (理由      )

年 月 日

コールセンター登録番号 第 \_\_\_\_\_ 号

〒

御中

〒102-0083  
千代田区麹町一丁目12番地  
公益財団法人東京防災救急協会  
登録番号：T9010005014093  
理事長  
電話 03-3262-2299  
担当者

## 請求書

下記の通りご請求申し上げます。

ご請求金額

円

項目	内 訳	金 額 (税抜)
登録手数料 (1事業所当たり)	令和 年度 半期分	円
	残月数分 月分	
システム使用料 (1事業所当たり)	令和 年度 半期分	円
	残月数分 月分	
紹介手数料	令和 年度 半期分 紹介件数 件	円
消費税率10%対象		円
消 費 税		円
合 計		円

### 備 考

紹介件数内訳につきましては、裏面をご参照ください。

### 振込み先銀行

取引銀行 銀行 支店  
口座番号 普通預金 №  
口座名義 公益財団法人 東京防災救急協会  
※振込手数料はご負担のうえ、30日以内にお振込み  
願います。



年 月 日

公益財団法人東京防災救急協会  
理 事 長 殿

申 請 者

住 所  
職・氏名  
電話番号

### 東京民間救急コールセンター登録取消申請書

東京民間救急コールセンター登録契約書第13条に基づき、下記のとおり登録の取消しを申請します。

記

事業所名	
所在地	
責任者	
登録取消年月日	年 月 日
(取消し理由等)	
* 受 付 欄	

(注) \*印欄には記入しないでください。

第 年 月 日  
第 号

殿

公益財団法人東京防災救急協会  
理事長

### 東京民間救急コールセンター登録取消通知書

東京民間救急コールセンター登録契約書第 条に基づき、下記のとおり貴事業所の登録取消しを通知します。

記

事業所名	
所在地	
責任者 職・氏名	
コールセンター 登録番号	
登録取消年月日	年 月 日
取消理由	

問合せ先

公益財団法人東京防災救急協会  
東京民間救急コールセンター  
電話 03-3262-2299