

## 神戸市救急医療電話相談利用規約

### 第1条 救急医療電話相談センターの目的

神戸市（以下「当市」という）が設置する神戸市救急医療電話相談（以下「救急安心センター」という）は、急な病気や怪我をした神戸市民及び神戸市域に所在する方が、神戸市内の受診可能な医療機関に関する情報を知りたいときや、現在起きている症状に対して「医療機関を受診したほう良いか」「救急車を呼ぶべきか」と迷ったときに、ご自身による判断の一助となることを目的として電話相談を運用します。

### 第2条 規約の適用と変更

1. 救急安心センターは、救急安心センター利用規約（以下、「本規約」という）に基づき電話相談を行います。
2. 救急安心センターは、本規約の内容を予告なしに変更する場合があります。この場合、変更内容及び変更日を当市のホームページに掲載します。

### 第3条 救急安心センターの運用

1. 救急安心センターは、電話相談を無料で行います。ただし、通話料は相談者の負担となります。
2. 電話相談では、利用者のご希望に応じて医療機関の案内と、症状に応じた緊急度の判定を行います。服薬や治療方針、応急処置の方法、介護・育児・健康相談等には対応しません。
3. 電話相談は、年中無休24時間体制で行います。
4. 天災、事変、その他の非常事態が発生し、もしくは発生のおそれがある場合、又は救急安心センターが設置する電気通信設備の障害その他やむを得ない事由が生じた場合、救急安心センターの判断により予告なく電話相談の提供時間を短縮、中断又は中止することができるものとします。なお、当市は電話相談の提供の中止によって生じた一切の損害又は不利益について責任を負いません。
5. 一度に対応可能な相談数には限りがあります。電話がつながらない場合にはそのままお待ち頂くか、緊急を要する可能性があれば119番通報により救急車を要請してください。
6. 電話相談では、看護師資格を有する相談員と、その他の受付員が対応に当たります。相談員や受付員を指名することはできません。
7. 相談内容を正確にお受けし、サービスの向上や対応の検証に活用するため、原

則相談内容は録音させていただきます。

#### 第4条 医療機関の案内

1. 医療機関案内では、兵庫県救急医療情報システムを活用し、その時間帯に通常診療可能として登録されている医療機関を案内します。
2. 案内した医療機関であっても、急病患者の対応中などで実際には診療がすぐに受けられない場合もありますので、利用者において受診前に必ず医療機関へ直接確認してください。

#### 第5条 緊急度の判定

1. 緊急度の判定は、総務省消防庁の「救急業務のあり方に関する検討会」において策定された『緊急度判定プロトコル』を用いて運用します。
2. 緊急度の判断は、所定の研修を受けた相談員行います。緊急度の判定に疑義等が生じた場合は、その都度、オンコール体制により医師の助言アドバイスを受け対応します。
3. 緊急度の判定は、診療行為を伴わずに行う一般的な助言の範囲内のものであり、安全のために緊急度が低い症例を高く見積もること（オーバートリアージ）を許容することにします。
4. 緊急度の判定結果は、実際に救急車を要請した際の救急隊の現場における判断とは異なることがあります。異なる場合には救急隊の判断を優先させてください。
5. 救急車による搬送が適切と判断した場合、利用者の同意を得たうえで切電せず、本市消防局の消防管制室への電話転送を勧めることがあります。この場合には、対象者の氏名、年齢、性別、住所又は所在地、電話番号をお尋ねしてから転送します。
6. 消防管制室へ電話転送した場合、消防管制室で救急安心センターから伝えた情報を再度確認し、さらに救急出動に必要とする情報をお尋ねすることがあります。
7. 救急安心センターから消防管制室へ転送の際、回線の状態等により回線が切断された場合は、相談者ご自身により119番へ電話してください。なお、本市は回線の途中切断によって生じた損害又は不利益について責任を負いません。

#### 第6条 業務の妨害

1. 利用者は虚偽の相談その他電話相談の運営を妨げる行為を行ってはなりません。
2. サービス対象外入電により不当に業務妨害を行う利用者に対しては、現場監督者の判断で一方向的に切電させていただくことがあります。
3. サービス対象外入電により不当に繰り返し業務妨害を行う利用者に対しては、着信拒否の設定を行うと共に、警察機関に届け出ることがあります。

## 第7条 個人情報の保護

1. 相談は匿名で行うことができますが、利用者に個人情報をお尋ねすることがあります。
2. 相談員に対し任意に提供いただいた個人情報は、電話相談の目的にのみ利用し、適切に管理いたします。
3. 提供いただいた個人情報は、当事者の同意無く第三者に提供することはありません。ただし、自殺予告その他自傷他害の恐れがあると判断できる場合等緊急の処置を要する場合その他法令の定めによる場合は、関係機関へ情報を提供することがあります。

## 第8条 免責事項

1. 救急相談は、内容に関して正確を期するよう、最新の情報に基づいて最善の努力を払っています。しかし、電話相談における医療機関案内では、事前に把握している開院情報が医療機関の都合により変更されている可能性もあること、また、緊急度判定結果は、検査や診察を行わず、電話越しでの問診にのみ頼る相談事業であることから、相談内容がすべての時点において正確かつ完全であると保証するものではありません。このため、利用者は相談内容を参考に、自己の責任において医療機関の受診や救急車の利用を判断してください。
2. 電話相談の利用により利用者にとって何らかの不都合、不利益が発生し、又は被害を被った場合でも、当市はその責任を負いかねますので、予めご了承ください。

## 第9条 準拠法及び裁判管轄

電話相談の利用における本規約の解釈及び適用は、日本国の法律に準拠するものとします。電話相談に関する一切の紛争については、神戸地方裁判所を第一審の専属的な合意管轄裁判所とします。