

## 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者が、現在起きている症状に対して「医療機関を受診したほうがいいのかな?」「救急車を呼んだほうがいいのかな?」と迷ったときや、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神戸市保健福祉局のホームページ「お知らせ欄」で公表します。

### 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. 電話相談は、通年とし1日24時間体制で行いますが、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。
3. 神戸市は、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何ら責任を負うものではありません。

### 第4条 電話相談

1. 電話相談は、平成25年度緊急度判定体系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 Ver. 1 を参考に、救急安心センタープロトコル作成に関する有識者会議における有識者の意見に基づき策定した神戸市電話相談プ

ロトコル Ver. 1 を用いて行います。また、「緊急度判定プロトコル」は、実際の運用状況および最新の医療事情等に応じて、適宜、有識者の意見を基に改定していきます。

2. 電話相談においては、緊急度の判断は所定の研修を受けた看護師（以下、「相談員」という）により行います。ただし医療機関案内は看護師の資格を有しない者（以下、「受付員」という）が行います。また、相談員は緊急度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. 電話相談の回答は、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、緊急度の判断にあたっては、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. 電話相談による判定結果は、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. 医療機関案内は、兵庫県救急医療情報システムを活用し、その時点で診療可能という情報のある医療機関を案内しますが、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医療機関へ直接確認してください。

6. 一時にお受けできる相談の数には限りがありますので、電話がつながらないことやお待たせすることがあります。また電話が混雑してお待たせしている場合には、受診可能な医療機関案内についての問い合わせを除き、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。

7. 小児科に関する相談は、神戸こども初期急病センターが実施する「こども急病電話相談」の時間帯に限り、原則、こちらをご案内します。

なお、神戸こども初期急病センターが実施する「こども急病電話相談」の時間帯は月曜日から金曜日の20時から翌7時まで、土曜日は15時から翌7時まで、休日は9時から翌7時までとなります。

8. 第1条による救急安心センターの目的以外の相談、例えば、育児・介護・健康等に関する相談や、現在かかっている病気の治療方針や医薬品に関する相談等に応じることはできません。

9. 相談員や受付員を指名することはできません。

10. 相談員が相談内容を正確にお受けし、相談員が相談内容を検証するため、

また今後のサービス向上や緊急対応に活用させていただくため、相談内容を録音させていただくことがあります。

#### 第5条 消防局への電話転送

1. 神戸市内に所在する方への電話相談の結果、救急車による搬送が適切と判断される場合には、神戸市消防局の消防管制室へ電話を転送します。この場合には利用者及び救急車での搬送が必要と判断された方の氏名、年齢、性別、住所又は所在地、電話番号、主要な症状をお尋ねしてから転送します。

お聞きした情報は、消防管制室へ伝えます。なお、神戸市域以外に所在する方については、利用者から直接119番へ通報してください。

2. 電話を転送した場合、伝達ミスを防止するために消防管制室において、救急安心センターに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ので、あらかじめご了承ください。

3. 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ることも予想されます。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。

#### 第6条 禁止事項

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。

#### 第7条 個人情報の保護

1. 相談は匿名ですが、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、相談者の同意又は法令の定めによる場合及び次項の場合を除き、第三者に提供することはありません。

4. 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には、消防、警察その他の機関へ情報を提供する場合があります。

## 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、電話相談における内容及び判定結果は、検査や診察をした上での結果ではないこと、また、医学は日々進歩するものであることから、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、神戸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。