

救急安心センターおおさか救急医療電話相談利用規約

(救急安心センターおおさかの目的)

第1条 救急安心センターおおさか(以下「当センター」という)は、大阪府域住民が突然の病気やケガで「救急車を呼んだほうがいいのか?」「病院に行った方がいいのか?」「近くの病院はどこ?」「応急手当の方法は?」などの判断に迷ったときの電話相談に対応し、緊急性の高い症状の傷病者にできるだけ早く救急車が到着できるようにすることに加え、住民が適正なタイミングで医療機関を受診できるよう支援することによって、地域の限られた医療資源の一つである救急車を有効に活用するとともに、自覚症状の乏しい潜在する重傷者を救護し、一人でも多くの住民に安全・安心を提供することを目的とします。

(規約の適用と変更)

第2条 当センターは、救急安心センターおおさか救急医療電話相談利用規約(以下「本規約」という。)に基づき電話相談を行います。

2 本規約の内容は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事務局である大阪市消防局のホームページに掲載します。

(救急安心センターおおさかの運用)

第3条 当センターは、電話相談を無料で行います。ただし、通話料は利用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。なお、診断をすることはできません。また、搬送先病院の照会、医薬品の使用方法の相談、現在かかっている病気の治療方針に関する相談、介護相談、育児相談、健康相談などには対応できません。

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、若しくは発生のおそれがある場合又は当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、当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又は中断することがあります。なお、当センターは電話相談の提供の短縮又は中断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 一度に対応可応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待つか、少し時間をおいてからかけ直してください。なお、緊急を要する可能性がある場合は、119番通報により救急車を要請してください。

6 相談員を指名することはできません。また、相談員の個人情報(氏名を含む)をお教えすることはできません。

7 電話相談の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、電話相談の内容は録音させていただきます。

8 無言通話があった場合、一定時間呼びかけを行い、応答がない場合はこちらから通話を終了することがあります。ただし、緊急性が疑われる場合には、利用者の電話番号をもとに各消防本部の指令センターへ発信地の照会を依頼し、その後、状況に応じて、指令センターから利用者へ電話をかける場合や救急車を出動させる場合があります。

(医療機関等の案内)

第4条 医療機関の案内は、大阪府救急災害・医療情報システムを活用し、その時間帯に救急診療が可能と申告し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の理由で実際には診療が受けられない場合がありますので、利用者において受診前に必ず医療機関へ電話により確認してください。

(緊急度の判定)

第5条 緊急度の判定は、総務省消防庁が示している『緊急度判定プロトコルver.3【電話相談】』を参考に行います。

2 緊急度の判定は、所定の研修を受けた相談員が行います。緊急度の判定に疑義等が生じた場合は、その都度、医師の助言を受け対応します。

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)を許容するものとします。

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場合があります。異なる場合には救急隊の判断を優先してください。

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、利用者が申告する市町村の消防本部への電話転送を行うことがあります。

6 当センターから消防本部への電話転送の際、回線の状態等により回線が切断された場合は、利用者ご自身により119番へ電話してください。なお、当センター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。

7 消防本部へ電話転送した場合、転送先の消防本部の指令センターで当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。

(応急手当)

第6条 当センターでは、症状を確認したときに応急手当の方法を伝えることがあります。応急手当は、出血、やけど及び熱中症などの対応について、医療機関受診までの一般的な助言を行うものであり、具体的な施術の方法についての直接的な指導・案内は行いません。なお、緊急を要する場合は、119番へ通報してください。

(業務の妨害)

第7条 利用者は、虚偽の相談、必要性のない相談の繰り返し及びその他業務の運営を妨げる迷惑行為など、電話相談業務の正常な運営を妨害する行為を行ってはなりません。これらの行為が認められた場合、通話の打ち切り等、適切な措置を講じます。

(個人情報の保護)

第8条 当センターでは、個人情報保護法に基づき、個人情報を適切に管理します。

2 相談は匿名で行うことができますが、利用者に年齢、性別及び住所をお尋ねすることがあります。

3 提供いただいた情報は、電話相談の目的及び『緊急度判定プロトコル』の改善にのみ利用し、適切に管理いたします。なお、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、自殺予告その他の自傷他害の恐れがあると判断した場合など、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。

(免責事項)

第9条 電話相談は、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、医療機関の案内では、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があること、また、緊急度の判定は、検査や診察を行わず、電話対応のみによる判定であることから、相談結果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、利用者は相談結果を参考に、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若しくは不利益が発生し、又は被害を被った場合でも、当センターの故意又は重大な過失による場合を除き、当センターはその責任を負いません。

(準拠法及び裁判管轄)

第10条 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、大阪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。

附 則

この規約は、令和8年2月21日から施行する。