

## 救急安心センターやまなし 救急医療電話相談 利用規約

### (救急安心センターやまなしの目的)

第1条 救急安心センターやまなし(以下「救急安心センター」という。)は、山梨県内に所在する者が急な体調不良や負傷により、救急車を要請するか、すぐに医療機関を受診するかなど判断に迷ったときや、山梨県域の医療機関の情報提供を受けたいときに、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。

### (規約の適用と変更)

第2条 救急安心センターは、救急安心センターやまなし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 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、変更内容および変更日を山梨県のホームページに掲載します。

### (救急安心センターの運用)

第3条 救急安心センターは、電話相談を無料で行います。なお、通話料につきましては利用者の負担となります。

2 電話相談は、年中無休・24時間体制で行います。

3 一度にお受けできる相談の数には限りがありますので、回線の混雑などにより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。こうした状況において、医療機関案内ダイヤル、もしくは初期救急医療センターの案内を目的とした問い合わせを除き、緊急性を要する可能性がある場合には、速やかに119番通報により救急車を要請してください。

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、また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、中断または中止することができるものとします。

5 救急安心センター(山梨県)は、電話相談の中断または中止によって生じた一切の損害または不利益について、何ら責任を負うものではありません。

### (電話相談)

第4条 救急医療に関する電話相談は、医師または看護師資格を有する相談員が行います。看護師による相談対応の場合、内容により医師の助言アドバイスを受け、対応させていただくことがあります。

2 電話相談では、利用者の相談内容に応じて応急手当の助言、医療機関案内ダイヤル、もしくは初期救急医療センターの案内と、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、搬送先病院の紹介、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 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。
- 4 相談員等が相談内容を正確にお受けし、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となります。

#### (医療機関案内)

第5条 本窓口では、個別の医療機関案内は行いません。

- 2 受診が必要と考えられる場合、または利用者から医療機関の案内を求められた場合には、山梨県救急医療情報センター、もしくは初期救急医療センターの電話番号を案内することとなります。
- 3 前項の案内は、相談員が直接行うほか、自動音声案内により実施することがあります。
- 4 救急医療資源の逼迫が懸念される午後11時から翌日午前8時までの時間帯については、第2項の案内を相談員が対応を行います。
- 5 医療機関案内用ダイヤルの案内内容に変更が生じた場合は、自動音声案内を含め、速やかに対応内容の見直しを行います。

#### (緊急度の判定)

第6条 緊急度の判定は、総務省消防庁が示している救急対応に関する指針(緊急度判定プロトコル【電話相談】)等を参考に行うこととなります。

- 2 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、安全性を高める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。
- 3 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、およ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は厳に慎みください。これらの行為が認められた場合、業務管理者の判断で通話の打ち切り等、適切な措置を講じることとなります。

#### (個人情報の取扱い)

第8条 相談は原則として匿名で行っておりますが、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ご提供いただいた個人情報は、電話相談の目的のみに利用し、適切に管理いたします。
- 3 相談中に提供を受けた個人情報は、利用者の同意または法令の定めによる場合および次

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おそれがあると判断できる場合など、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。

#### （免責事項）

第9条 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。しかしながら、電話相談における内容および判定結果は、検査や診察をしたうえ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、助言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、利用者は助言内容を参考にご自身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、または被害を被った場合であっても、救急安心センター(山梨県)はその責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

#### （準拠法および裁判管轄）

第10条 電話相談の利用における本規約の解釈および適用は、日本国の法律に法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、甲府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7月1日から施行する。