

## 救急相談センター広島広域都市圏・備後圏域利用規約

(救急相談センター広島広域都市圏・備後圏域の目的)

第1条 救急相談センター広島広域都市圏・備後圏域（以下「救急相談センター」という。）は、対象エリア（広島市、呉市、竹原市、三原市、尾道市、福山市、府中市、三次市、庄原市、大竹市、東広島市、廿日市市、安芸高田市、江田島市、府中町、海田町、熊野町、坂町、安芸太田町、北広島町、世羅町、神石高原町、笠岡市、井原市、岩国市及び和木町）に所在する者が急な病気やけがをして、救急車を呼ぶか、すぐに医療機関を受診するかなど判断に迷ったときや、対象エリアの受診可能な医療機関の情報を知りたいときに、御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 救急相談センターは、救急相談センター利用規約（以下「本規約」という。）に基づき電話相談に対応します。

2 救急相談センターは、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、変更した本規約を広島市のホームページにおいて公表します。

(救急相談センターの運用)

第3条 救急相談センターの相談料は無料です。ただし、通話料は利用者の負担となります。

2 電話相談は、24時間365日対応します。ただし、天災、事変、その他非常事態が発生し、もしくは発生のおそれがある場合、又は救急相談センターが設置する電気通信設備の不良その他やむを得ない事由が生じた場合、救急相談センターの判断により予告なく電話相談の対応時間の変更、中断又は中止することができるものとします。

3 広島市は、電話相談の中断又は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。

(電話相談)

第4条 救急医療に関する相談は、消防庁電話相談プロトコル「緊急度判定プロトコル」を用いて緊急度を判定します。緊急性が高い場合は、119番への転送、又は利用者による119番通報を勧め、緊急性が低い場合は、医療機関の案内や応急手当の方法などについて助言を行います。なお、医療機関の案内は「医療情報ネット（ナビイ）」などを活用して行いますが、急病患者の対応中などにより、すぐに診療が受けられない場合もあるため、受診前に利用者から医療機関に直接確認してください。

2 救急医療に関する相談は、看護師資格を有する相談員が行い、場合によってはオンコール体制により医師の助言を受け、対応します。医療機関の案内は、受付員が行います。

3 一時に対応できる相談件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ちすることがあります。また、電話がつながりにくい場合であって、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。

4 健康診断の適切な頻度等に関する健康相談や、現在かかっている病気の治療方針、医薬品に関する相談、育児・介護の相談など、第1条による救急相談センターの目的以外の相談には応じることができません。

- 5 対象エリア以外の方の相談には応じることができません。
- 6 相談員や受付員を指名することはできません。
- 7 相談員や受付員による対応を検証するとともに、今後のサービス向上等に活用するため、相談内容を録音させていただきます。

#### (禁止事項)

- 第5条 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 電話相談の運営を妨げる行為があった場合、警察に通報することがあります。

#### (個人情報の保護)

- 第6条 相談は匿名で行うことができます。ただし、利用者に個人情報をお尋ねすることがあります。
- 2 相談中に提供を受けた個人情報は、電話相談の目的のみに利用し、適切に管理します。
  - 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認められる場合など、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ことがあります。

#### (免責事項)

- 第7条 救急医療に関する相談は正確に対応できるよう、最新の情報に基づいて最善の努力を払っています。ただし、電話相談における判定結果は、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、助言内容が全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 広島市は、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あっても、何ら責任を負うものではありません。

#### (準拠法及び裁判管轄)

- 第8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、広島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3年4月1日から施行する。  
この規約は、令和6年4月1日から施行する。  
この規約は、令和8年4月1日から施行する。