

## 奈良県救急安心センター相談ダイヤル 利用規約

### (救急安心センター相談ダイヤルの目的)

第1条 救急安心センター相談ダイヤル(以下、「救急安心センター」という)は、急な病気や怪我をした県内に所在する者が、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良いのか」、「救急車を呼んだほうが良いのか」と迷ったときや、県内の受診可能な医療機関の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。

### (規約の運用と変更)

第2条 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奈良県福祉医療部医療政策局地域医療連携課のホームページにて公表します。

### (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。ただし、通話料は利用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 奈良県は、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。

### (電話相談)

第4条 電話相談は、消防庁電話相談プロトコル「緊急判定プロトコル」を用いて行います。また、医療機関案内については「なら医療情報ネット」などを活用して行います。

- 2 電話相談において、医療機関案内は看護師の資格を有しない相談員が行い、救急医療にかかる相談は看護師が行います。場合によっては医師の助言アドバイスを受け、対応します。
- 3 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ちさせることがあります。また、電話が混雑してお待ち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。
- 4 第1条による救急安心センターの目的外の相談、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。

- 5 相談員や看護師を指名することはできません。
- 6 相談員等や看護師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いております。

#### (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。

#### (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、電話相談の目的のみに利用し、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事項の場合を除き、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。

#### (免責事項)

- 第7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、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、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、奈良県はその責任を負いません。

#### (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、奈良県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2年2月13日から施行する。