

平成29年9月1日

第82回 神戸市個人情報保護審議会

神戸市救急医療電話相談事業の実施について

(保健福祉局)

神保健地医第 445 号  
平成 29 年 9 月 1 日

神戸市個人情報保護審議会  
会長 西村裕三様

神戸市長 久元



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 7 条第 2 項第 5 号及び第 3 項の規定に基づき、下記の事項について、貴会の意見を求めます。

記

神戸市救急医療電話相談事業の実施について

(条例第 7 条「収集の制限」に関して)

(担 当)  
保健福祉局健康部地域医療課

神戸市救急医療電話相談事業の実施について  
(条例第7条「収集の制限」に関して)

◎は条例第7条第3項に該当するもの

【救急医療電話相談を実施するうえで、取得する個人情報】

- ・電話番号
- ・年齢
- ・性別
- ・住所（もしくは現在地）
- ・氏名
- ◎主訴（現在起きている症状）
- ◎持病の有無（緊急度判定を実施する際に、必要があれば適宜取得）

平成 29 年 9 月 1 日

神戸市個人情報保護審議会  
会長 西村 裕三 様

神戸市長 久元



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 11 条第 1 項および第 2 項の規定に基づき、下記の事項について、貴会の意見を求めます。

記

神戸市救急医療電話相談事業の実施について

(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

(担 当)

保健福祉局健康部地域医療課

神戸市救急医療電話相談事業の実施について  
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

◎は条例第 11 条第 2 項に該当するもの

【救急医療電話相談を実施するうえで、取得する個人情報】

- ・電話番号
- ・年齢
- ・性別
- ・住所（もしくは現在地）
- ・氏名
- ◎主訴（現在起きている症状）
- ◎持病の有無（緊急度判定を実施する際に、必要があれば適宜取得）

## 神戸市救急医療電話相談事業の実施について

### 1 背景・目的

神戸市の平成 28 年中の救急出動件数は 80,859 件で、平成 27 年に比べ 2,595 件増加し、昭和 25 年の統計開始以降、過去最多となった。近年、救急需要は年々増加傾向にあり、救急出動件数・救急搬送件数ともに高い水準で推移している。しかしながら、救急車で搬送された人の約 6 割は入院の必要のない「軽症」の方である。このままのペースで救急要請が増加していけば、真に救急車が必要な傷病者への対応が遅れることが危惧されるため、増え続ける救急需要への対策が喫緊の課題となっている。

さらに、今後、独居高齢者の増加が見込まれており、市民の救急医療に対する不安の受け止め先となる電話相談窓口の必要性がますます高まっている。

そこで、救急需要対策の一環として、「神戸市救急医療電話相談事業」を実施し、市民の救急に関する不安の解消、また救急搬送の適正化による救急医療機関の負担軽減を図ることを目的とする。

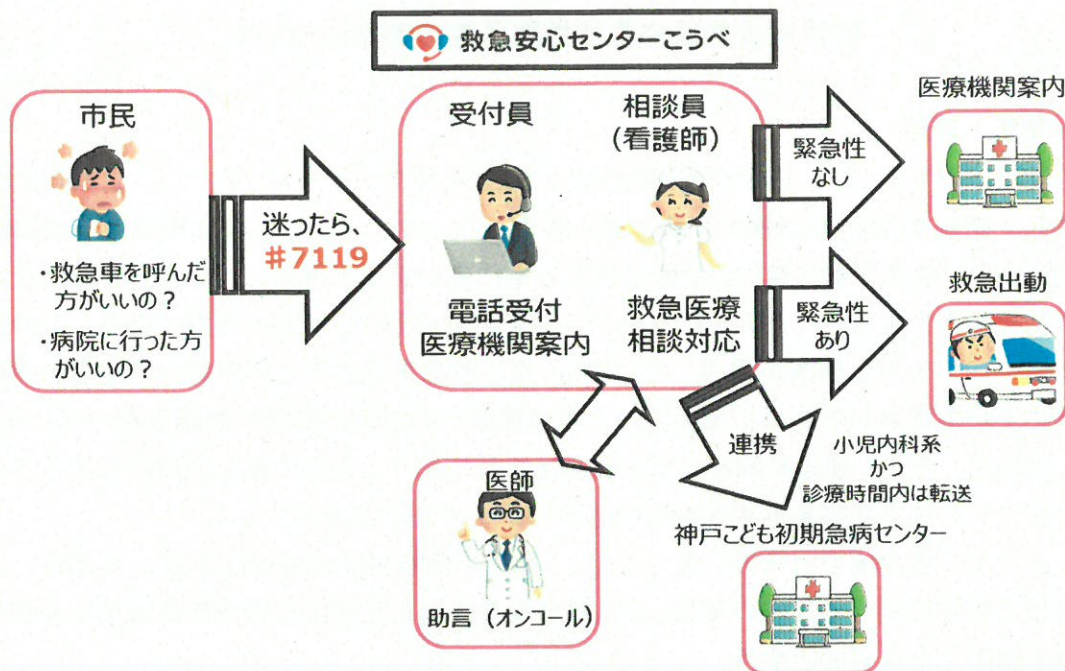
### 2 事業概要

神戸市域を対象に、市民が急な病気やケガで救急車を呼ぶべきか、医療機関を受診すべきか迷った際に、平成 29 年 10 月に設置する電話相談窓口「救急安心センターこうべ」（以下、「センター」という）において、緊急性および受診の必要性の判断や、現在受診可能な医療機関の案内を実施する。

センターは、短縮ダイヤル「#7119」を用い、24 時間 365 日医療機関案内および救急医療相談に対応する。

また、効率的な事業の実施を実現するために、救急医療電話相談システムを導入し、迅速かつ的確な電話対応を目指す。





<センターの各スタッフの役割>

- 受付員 …電話受付、医療機関案内を担当。
- 相談員 (看護師) …救急医療相談・緊急度判定を担当。
- 医師 …センターに常駐せず、医療機関内で相談員からの問い合わせに対し、電話で助言すること。

### 3 事務の流れ

センターの基本的な業務フローは以下のとおりである。

- ① 相談者からの入電後、はじめは受付員が電話対応し、医療機関案内か救急医療相談かを確認する。医療機関案内の場合は、そのまま受付員が対応し、基本情報（「所在地（市外か市内・区まで）」を聴取し、近隣の医療機関を案内する。なお、入電のあった時点で、心肺停止や緊急性が高いキーワードが含まれる事案で、電話が途中で切電されてしまった場合に備え、「電話番号（ナンバーディスプレイに表示された場合のみ）」は入電と同時に電話機より自動取得のうえシステム登録される。
- ② 救急医療相談の場合は、受付にかかる基本情報（「相談者区分（本人・子など）」、「年齢」、「性別」）を聴取し、看護師資格を有する相談員に電話を引き継ぐとともに、センター内に設置する救急相談端末にそれらを入力していく。その後、相談員は、救急相談端末内に組み込まれた「緊急度判定基準(プロトコル)※」に基づき、相談者の「主訴（緊急度判定を実施する際に必要があれば持病の有無）」を聴取しながら、必要に応じて医師とオンコールで相談し、相談者の現在起きている症状の緊急度を判断する。具体的には、息が苦しいかどうか、胸の痛みがあるかどうか、

熱があるかどうか等の症状ごとに緊急度を判定し、今すぐ救急出動が必要か、相談者ご自身で医療機関を受診していただくか、等の判断を行う。

- ③ 緊急度判定の結果、緊急性が高く、今すぐ、救急車の出動要請が必要と判断された場合は、相談員より消防管制室（119番）へ電話転送する旨を伝え、119番へ電話転送する。その際に、相談者の「氏名」、「住所（区以下の詳細）」、「電話番号（ナンバーディスプレイで表示されていない場合）」を追加で聴取する。そして、はじめに受付員が聴取した事項を併せて、消防司令課員に口頭で通知し、電話転送を完了する。

緊急性が低い場合は、相談者の所在地から近隣にある医療機関を案内したり、口頭指導等が行われ、その対応内容をシステム入力し、切電とともに相談終了となる。

- ④ さらに、神戸市内の小児初期急病拠点である指定管理施設「神戸こども初期急病センター（以下、HATという）」と連携し、小児内科系の相談については、診療時間内に限り、HATへ電話転送し、小児科専門の相談員が対応を行い、よりきめ細やかな対応を目指す。具体的には、HATへの電話転送とともに、当事案の受付データも引き継ぐことになり、HATに設置する救急相談端末にて緊急度判定を実施する。

#### ※1 緊急度判定基準（プロトコル）

：誰が相談を受けても緊急度の判定にブレが生じないように、医学的根拠等に基づき策定された基準のこと。

## 4 事業効果

- (1) 市民の救急に対する不安解消、市民の利便性の向上
- (2) 「潜在する重症者」の救護および早期受診
- (3) 救急車の適正利用にかかる意識の醸成
- (4) 救急医療機関の負担軽減（時間外受診者の減少）

## 5 実施スケジュール

平成29年8月末まで	システム開発
平成29年9月	システム動作試験、スタッフ研修
平成29年10月	事業開始

## 6 件数

年間約80,000件（先行都市の実績より算出）

- ・救急医療機関案内 5.5万件
- ・救急医療相談 2.5万件



## 7 個人情報の保護およびシステムの概要

「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規定」、「神戸市情報セキュリティポリシー」および「神戸市情報セキュリティ対策基準」に基づき以下のとおり厳格に対処する。

また、センター運營業務受託事業者、オンコール業務受託事業者およびHATなど、当事業に関わる関係機関についても、それぞれ契約に基づき個人情報の適正な取り扱いを徹底させる。

### (1) システム構成上の保護

- ① サーバを神戸市で保有せず、クラウドサービスを利用する。

クラウドサービスのデータセンターは、入退室は関係者のみに限定され、常時有人監視および監視カメラを設置するとともに、サーバ室への入室は静脈認証により行う。

- ② 救急医療相談では、構築する救急相談システムに、「氏名」、「年齢」、「性別」、「住所（現在地）」、「電話番号」、「主訴（緊急度判定結果あるいは持病の有無）」などの個人情報を入力することを考慮し、「クラウドサービスのデータセンター」と「救急相談端末」、「HAT」、「オンコール医師スマートホン」へのそれぞれの接続は、外部インターネットと接続しない「閉域網回線」を利用し、機密性を確保する。

さらに、USBによるウィルス感染等を防止するため、あらかじめ登録したUSB以外は作動しないような設定を行い、登録したUSBを通じて、データの抽出や、定期的なウィルス定義パターンファイルの更新を行う。

- ③ 医療機関検索用の端末は、兵庫県がインターネットを通じて提供している「兵庫県救急医療情報システム（医療機関検索サイト）」を閲覧するため、外部インターネットとの接続にはファイアウォールを設け、業務以外のインターネットサイト（動画サイト等）の閲覧を防止し、外部からの侵入等を抑制する。

また、救急相談端末と医療機関検索端末は、回線を完全に分離する。

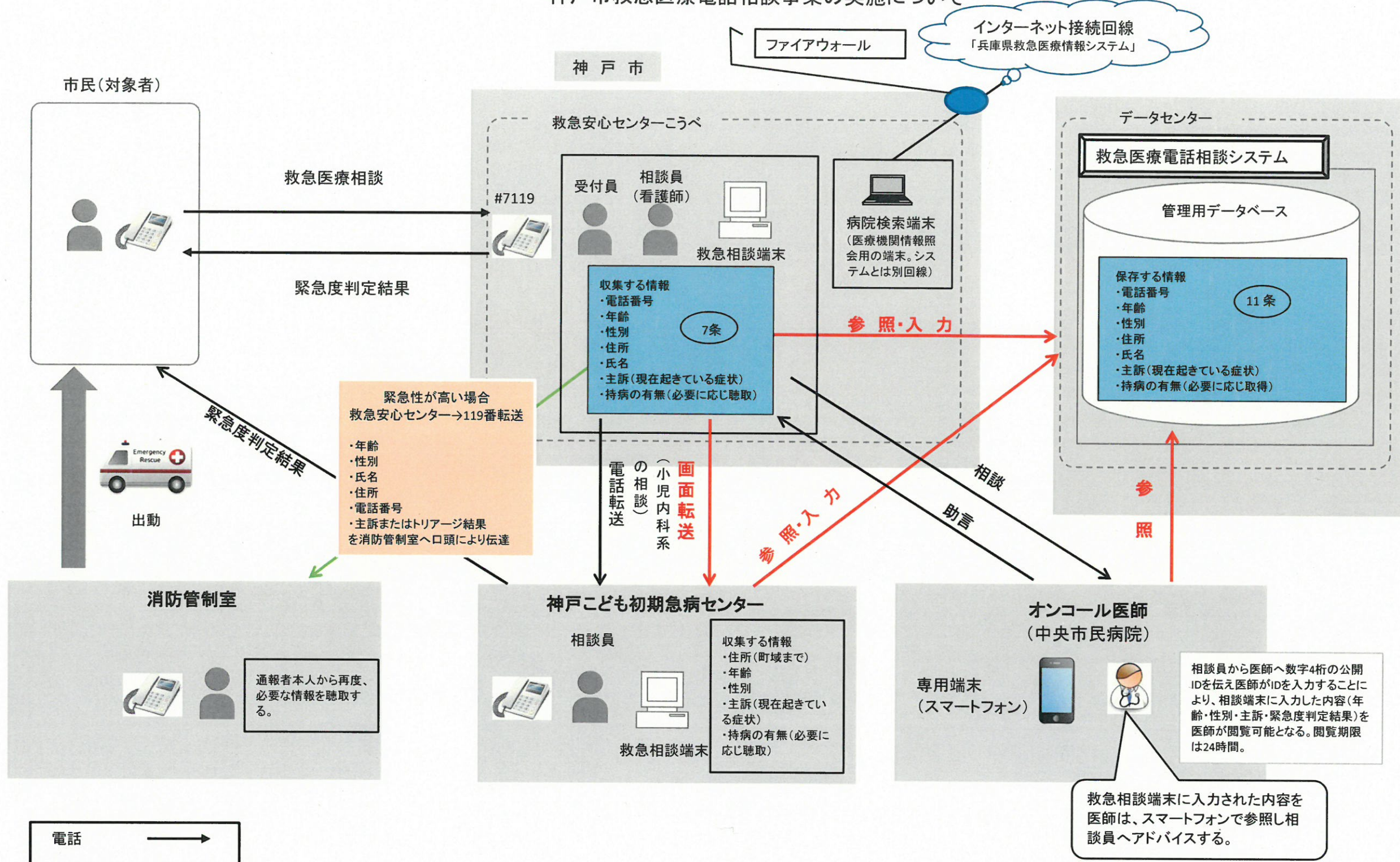
- ④ 救急相談端末機の操作にあたっては、受付員、相談員それぞれにIDおよびパスワードによる個人認証を行い、端末機の操作を指定する担当に限定する。また、端末操作に関して、管理者、受付員、相談員およびHAT相談員のそれぞれに適切な権限設定を設け、他の者が登録した救急医療電話相談のデータに対して、参照・編集の可否を制御することでアクセス管理を行う。
- ⑤ いつでも詳細に追跡を行えるよう、「いつ、誰が、何をしたか」について全てログを取得し保管する。また、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破棄等を防止できる機能を設ける。

## (2) 運用上の保護

- ① データは5年保存とし、保存年限を経過したデータは、速やかに消去し、データ記録媒体は記録の内容が復元できない状態にして破棄する。
- ② 個人情報に記載された入力帳票は、シュレッダーや焼却（溶融）処分など確実に速やかに破棄する。
- ③ 個人情報の適正な取り扱いを確保するために、関係職員および受託業者に対して必要な研修・指導を行うとともに、個人情報の適正管理についての点検を行う。
- ④ 運營業務（受付員・看護師）および医師のオンコール業務、小児内科系の相談業務といった外部委託にあたっては、情報セキュリティポリシー等の遵守を定めた委託契約約款に加えて「情報セキュリティ遵守特記事項」に基づき、個人情報の保護について厳格に管理する。



# 神戸市救急医療電話相談事業の実施について



電話 →

データ入力及び参照(閉域網) →

119番転送 →



(案)

救急医療相談記録票

発行番号	20170622-0001	相談区分	救急相談
受付回線No.	4011-01	受付対応者	受付員01
受付区分		相談対応者	相談員05

受付日時	2017年 6月 22日 (木)	<input type="checkbox"/> 午前 <input checked="" type="checkbox"/> 午後 1時 35分 ~ <input type="checkbox"/> 午前 <input checked="" type="checkbox"/> 午後 1時 52分
------	------------------	---

※電話番号	090-7119-0001	<input type="checkbox"/> 不明 緊急時連絡先
-------	---------------	------------------------------------

(フリガナ) 患者氏名		生年月日	大・昭・平 年 月 日
----------------	--	------	-------------

所在地	※市区町村	町域	現在地区分
	神戸市中央区	御幸通	<input checked="" type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 外出先 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 不明
	備考(丁目、番地、建物名、部屋番号など) 〇〇ビル401		

《本人確認》

※相談者区分	<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 祖父母 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 不明
※バイスタンダーの存否	<input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし(不明の場合を含む) 詳細

《共通問診》

属性	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input checked="" type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 妊婦 <input type="checkbox"/> 不明	年齢	54歳 ( 月 )
	区分	<input type="checkbox"/> 乳児・幼児前期(0歳から2歳以下) <input type="checkbox"/> 幼児後期(3歳から5歳以下) <input type="checkbox"/> 小児(6歳から15歳以下) <input type="checkbox"/> 青年(16歳から39歳以下) <input checked="" type="checkbox"/> 中高年(40歳から64歳以下) <input type="checkbox"/> 高齢者(65歳から74歳以下) <input type="checkbox"/> 後期高齢者(75歳以上) <input type="checkbox"/> 不明		

主訴・症状・特記事項など	問 どのあたりが、どうされましたか？ 相談者の主訴その他の症状など(どのような症状が/いつから/なぜ)	就寝前から、胸が締め付けられるような感じの痛みが続いているため、相談した。		
	(CPA・バイタルチェック)下記に該当しませんか？	<input type="checkbox"/> 不明		
	CPA疑い	<input type="checkbox"/> 呼吸なし <input type="checkbox"/> 脈なし <input type="checkbox"/> 水没 <input type="checkbox"/> 体が冷たい		
	※サバイタル	呼びかけたら反応がありますか？	反応	<input type="checkbox"/> いいえ ・ <input checked="" type="checkbox"/> はい(該当なし)
		いつもどおりに(普通に)しゃべれますか/声は出せていますか？	気道	<input type="checkbox"/> いいえ ・ <input checked="" type="checkbox"/> はい(該当なし)
	息は、苦しく/苦しうではありませんか(ハアハアしていませんか)？	呼吸	<input type="checkbox"/> いいえ ・ <input checked="" type="checkbox"/> はい(該当なし)	
	顔色や唇・耳・爪の色は悪くありませんか/冷や汗をかいていませんか？	循環	<input type="checkbox"/> いいえ ・ <input checked="" type="checkbox"/> はい(該当なし)	
	しっかり受け答えができますか？	意識	<input type="checkbox"/> いいえ ・ <input checked="" type="checkbox"/> はい(該当なし)	
	その他			

《プロトコルによる緊急度判定》

使用プロトコル	No.8	胸痛(成人・小児) [A]
問診項目	コードNo.248	Q8-1.胸痛、絞扼感、圧迫感、不快感、胸が張り裂けるような痛みがありますか？
総合判定(CPA・バイタル・プロトコル)	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急(赤) <input type="checkbox"/> 準緊急(橙) <input type="checkbox"/> 低緊急(黄) <input type="checkbox"/> 非緊急(緑) <input type="checkbox"/> 不急(白)	
変更後最終判断(該当する場合のみ)	<input type="checkbox"/> 緊急(赤) <input type="checkbox"/> 準緊急(橙) <input type="checkbox"/> 低緊急(黄) <input type="checkbox"/> 非緊急(緑) <input type="checkbox"/> 不急(白)	
判定変更の理由など		
診療科		想定疾患など

《対応結果(最終判定結果)》

対応内容	<input type="checkbox"/> 医療機関案内のみ(緊急度判定なし) <input type="checkbox"/> 119番へのかけ直しを勧めた <input type="checkbox"/> 他の窓口を案内した(精神科救急ダイヤル)	
	<input checked="" type="checkbox"/> 119に転送 <input type="checkbox"/> 早期の医療機関受診を勧めた <input type="checkbox"/> 他の窓口を案内した(その他)	
	<input type="checkbox"/> 119番通報を勧めたが辞退 <input type="checkbox"/> 通常の診療時間に一般医療機関受診を勧めた <input type="checkbox"/> 様子を見るように勧めた	
	<input type="checkbox"/> 119番通報を勧めたが辞退(医療機関も案内) <input type="checkbox"/> 他の窓口を案内した(中毒110番) ( )	
認知方法	<input type="checkbox"/> テレビ <input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> 新聞 <input type="checkbox"/> ポスター・チラシ <input type="checkbox"/> 人から <input checked="" type="checkbox"/> 広報誌 <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> 救急講習等の消防開催イベント <input type="checkbox"/> その他	
<input type="checkbox"/> 医療機関に照会した上で案内	案内先医療機関	①
<input type="checkbox"/> 消防管制室へ転送		②
<input type="checkbox"/> 神戸子ども初期急病センターへ転送		③
オンコール医師への相談	<input type="checkbox"/> 有り	助言内容、及び対応結果
医師名		