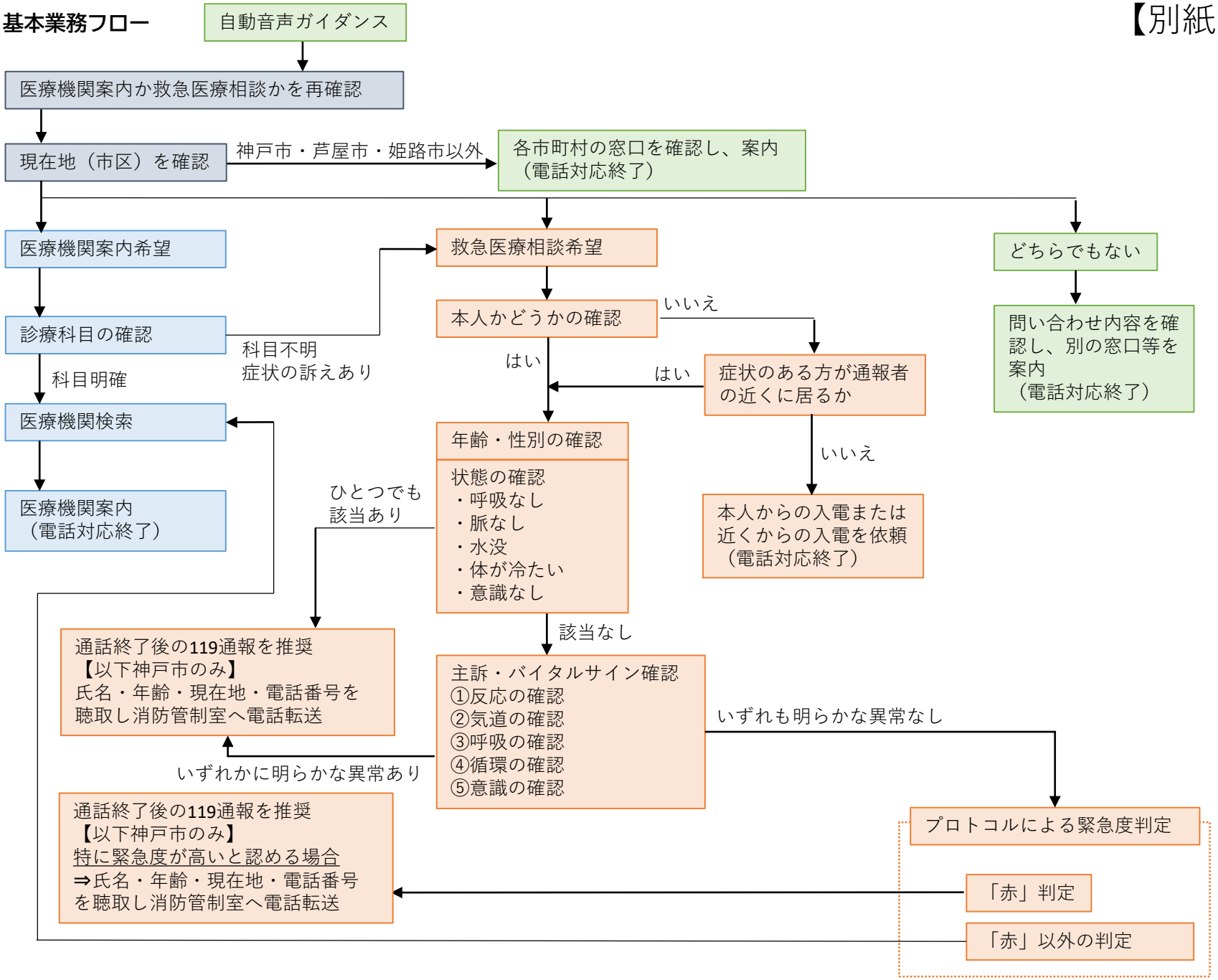
基本業務フロー

【別紙１】


自動音声ガイダンス
医療機関案内か救急医療相談かを再確認
現在地（市区）を確認
神戸市・芦屋市・姫路市以外
各市町村の窓口を確認し、案内（電話対応終了）
医療機関案内希望
救急医療相談希望
どちらでもない
診療科目の確認
科目不明
症状の訴えあり
科目明確
医療機関検索
医療機関案内（電話対応終了）
本人かどうかの確認
いいえ
はい
症状のある方が通報者の近くに居るか
はい
いいえ
本人からの入電または近くからの入電を依頼（電話対応終了）
問い合わせ内容を確認し、別の窓口等を案内（電話対応終了）
年齢・性別の確認
状態の確認
・呼吸なし
・脈なし
・水没
・体が冷たい
・意識なし
ひとつでも該当あり
該当なし
通話終了後の119通報を推奨【以下神戸市のみ】氏名・年齢・現在地・電話番号を聴取し消防管制室へ電話転送
主訴・バイタルサイン確認
①反応の確認
②気道の確認
③呼吸の確認
④循環の確認
⑤意識の確認
いずれかに明らかな異常あり
いずれも明らかな異常なし
通話終了後の119通報を推奨【以下神戸市のみ】特に緊急度が高いと認める場合⇒氏名・年齢・現在地・電話番号を聴取し消防管制室へ電話転送
プロトコルによる緊急度判定
「赤」判定
「赤」以外の判定