

## 大規模災害時のコールトリアージに関する実施要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、西宮市消防通信規程（平成26年西消局訓令第10号）第21条に基づき、警防本部運用マニュアル（平成29年西消局通達第14号。以下「マニュアル」という。）別表第4の5（第6条関係）に規定する大規模災害時におけるコールトリアージの実施に関し、必要な事項を定める。

(用語の定義)

第2条 この要綱における用語の定義は、次のとおりとする。

- (1) 大規模災害とは、別記1に定める災害をいう。
- (2) コールトリアージとは、119番通報による救急要請に対し、通信指令員がその聴取内容から緊急度及び重症度を判定し、救急出動の要否を判断することをいう。

(コールトリアージの実施命令及び解除)

第3条 消防局長は、次の各号のいずれかに該当する場合、通信指令員に対しコールトリアージの実施を命じることができる。

- (1) 大規模災害の発生に伴い、同時に多数の119番通報があり、コールトリアージの必要があると認められる場合
- (2) その他、消防局長が必要と認める場合

2 消防局長は、コールトリアージの必要が無くなったと判断した場合、速やかに実施命令を解除しなければならない。

(実施手順)

第4条 コールトリアージの実施が発令された場合、119番通報による救急要請を受信した通信指令員は、別記2に定める大規模災害時コールトリアージプロトコルに基づきコールトリアージを実施し、救急出動の要否を判断しなければならない。

2 通信指令員は、コールトリアージにより準緊急と判定された通報事案の通報者に対し、119番着信状況が収束した後、再度連絡を取り、その後の状況等の確認に努めなければならない。ただし、災害状況その他の事情により、連絡できない場合はこの限りでない。

(口頭指導)

第5条 通信指令員はコールトリアージ発令中、口頭指導に関する実施要綱（平成11年西消局通達第5号）に定める口頭指導を省略することができる。

(実施の記録)

第6条 通信指令員は、コールトリアージにおける通報内容や判断根拠、事後の状況確認の経過等を様式第1号に記録し、整理しておかなければならない。

(報告)

第7条 指令課長は、コールトリアージ実施後、その実施結果を様式第2号にまとめ、前条の様式第1号とともに消防局長へ報告しなければならない。

(訓練)

第8条 指令課長は、大規模災害時におけるコールトリアージの運用が適切かつ効率的に実施できるよう、通信指令員に訓練を実施させなければならない。

付 則

この要綱は、平成31年4月1日から実施する。

## 別記1（第2条関係）

### **防災指令第3号発令時**

- ・ 事故等の影響で大規模な災害が発生するおそれがあるとき、又は発生したとき
- ・ 津波警報・大津波警報
- ・ 震度6強以上観測

### **水防指令第3号発令時**

- ・ 大規模な風水害が発生するおそれがあるとき、又は大規模な風水害が発生したとき

#### **【風水害(洪水以外)】**

- ・ 暴風、大雨、高潮等により、市内全域にわたる大規模な災害が発生したとき、又は被害が拡大しつつあるとき

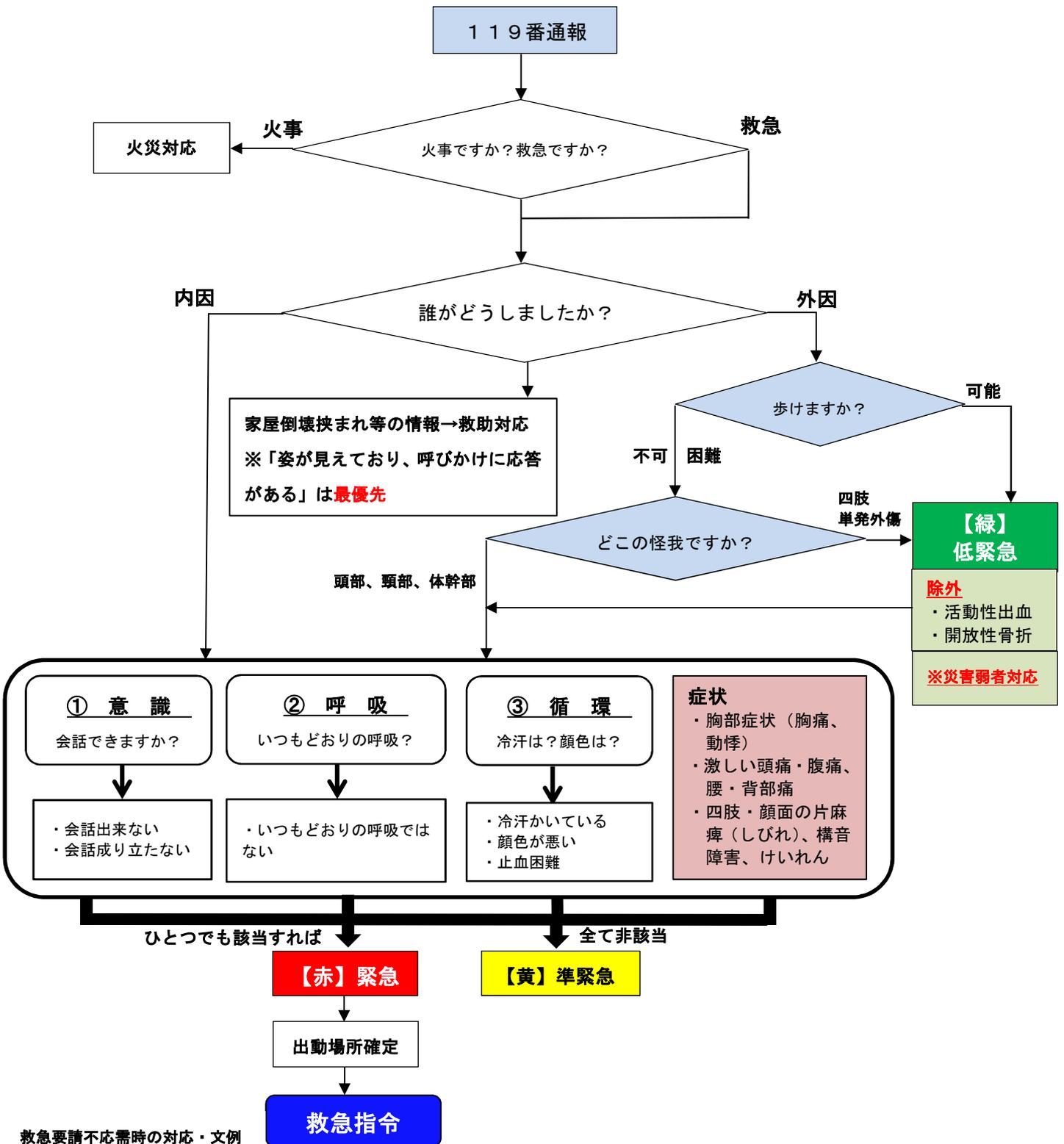
#### **【洪水】**

- ・ 河川はん濫により市内全域にわたる大規模な災害が発生したとき、又は被害が拡大しつつあるとき

### **武力攻撃事案発生時における消防局の配備体制No.4に該当**

- ・ 市内で武力攻撃の発生が確認された場合
- ・ 国民保護対策本部の設置が決定した場合

## 大規模災害時コールセンター緊急プロトコル



### 救急要請不応需時の対応・文例

**・災害への理解**

「通常であれば救急車を向かわせませんが、現在市内で大規模な災害が発生しており、生死にかかわる極めて危険な内容を優先して対応しています。どうかご理解お願いいたします。」

**・自助共助の促し**

止血など状況に応じた応急手当の口頭指導、「ご家族や周りの方の協力を得て、病院の受診をお願いします。」

**・急変時の再通報依頼**

「一旦電話を切りますが、状態が悪くなった場合には再度119番通報してください。その際には『先ほど電話した』とお伝えください。」

**・記録**

氏名・年齢・電話番号・通報内容等を様式第1号に記録⇒ **【黄】準緊急**対象者へのフォロー (災害状況に応じ、指令課から電話確認)

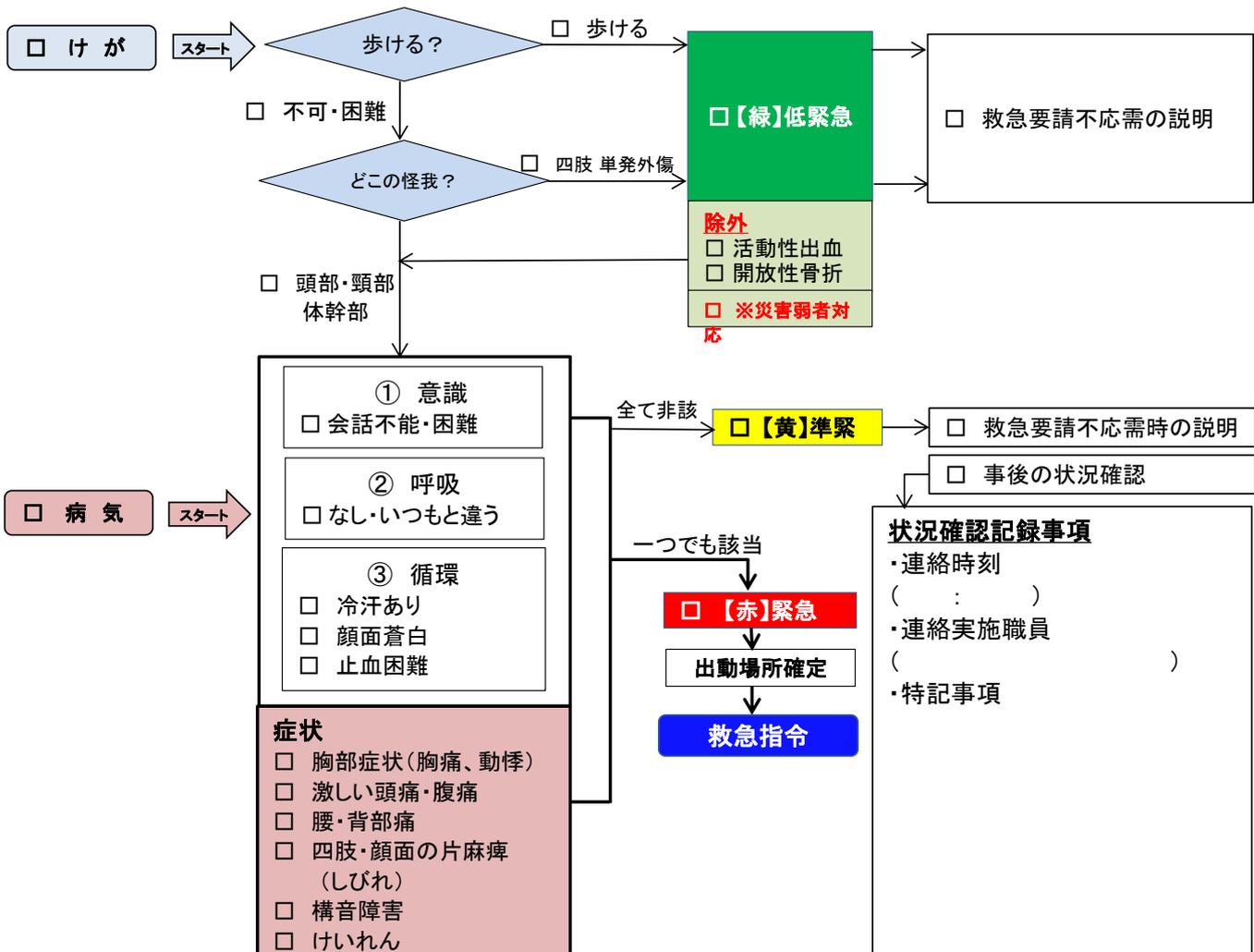
**※災害弱者対応**

**【緑】低緊急**の高齢者 (一人暮らし)、妊婦、小児、外国人、在宅療養等は **【黄】準緊急**を考慮する。

## 大規模災害時のコールトリアージ 実施記録票

受付No.					指令台番号:		
実施日		入電時間	:	受信者名			
通報内容 (年齢・性別・主訴)							
通報者氏名(関係)				通報者電話番号			
コールトリアージ結果	<input type="checkbox"/> 【緑】	<input type="checkbox"/> 【黄】	<input type="checkbox"/> 【赤】緊急 <span style="float: right;">【出動隊:           】</span>				
			住所:				

### 大規模災害時のコールトリアージプロトコル (該当項目又は実施項目に☑)



#### 救急要請不応需時の説明

##### 災害への理解

「通常であれば救急車を向かわせますが、現在市内で大規模な災害が発生しており、生死にかかわる極めて危険な内容を優先的に対応しています。お気持ちはわかりますが、どうかご理解お願いいたします。」

##### 自助共助の促し

止血など状況に応じた応急手当の口頭指導、「ご家族や周りの方の協力を得て、病院の受診をお願いします。」

##### 急変時の再通報依頼

「一旦電話を切りますが、状態が悪くなった場合には再度119番通報してください。その際には『先ほど電話した』とお伝えください。」

#### ※災害弱者対応

【緑】低緊急の高齢者(一人暮らし)、妊婦、小児、外国人、在宅療養等は【黄】準緊急を考慮する。

年（        年）    月        日

消 防 局 長 殿

指 令 課 長

大規模災害時のコールトリアージ実施結果について（報告）

このことについては、下記のとおりです。

記

1 実施日時

（1）発令

（2）解除

2 実施件数

件（赤【緊急】            件、黄【準緊急】            件、緑【低緊急】            件）

3 添付書類

様式第1号

以 上