

神戸市病院送迎紹介コールセンター  
登録事業者要綱

平成31年1月4日制定  
平成31年1月24日改定  
平成31年2月27日改定

神戸市消防局

# 神戸市病院送迎紹介コールセンター

## 登録事業者に関する要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、神戸市病院送迎紹介コールセンター（以下「コールセンター」という。）に登録する事業者に関する事項を定めることを目的とする。

### (用語の定義)

第2条 この要綱における用語の定義は、次に定めるところによる。

- (1) 「利用者」とは、コールセンターを利用して通院等を希望する市民全般をいう。
- (2) 「事業者」とは、道路運送法（昭和26年法律第183号）第2章または第5章に定める事業について、国土交通大臣の許可または登録を受けた者であつて、神戸市重度心身障害者タクシー利用助成取扱事業者とする。
- (3) 「利用者搬送業務」とは、事業者が保有管理する搬送用自動車（以下「搬送用自動車」という。）を使用して、利用者を搬送する業務をいう。

### (基本原則)

第3条 コールセンターに登録する事業者は、自らの社会的責任を十分自覚し、利用者への接遇に配慮しつつ、関連法規を遵守し、誠実に利用者搬送業務を実施するものとする。ただし、やむを得ない事情により利用者搬送業務に支障を生じた場合には、利用者と十分に調整の上、個別の利用者搬送業務を取りやめることができる。

### (利用者搬送業務の責任)

第4条 コールセンターを経由した利用者搬送業務は、利用者と事業者の契約に基づくものであつて、利用者その他第三者への損害を発生させた場合、事業者は自らその責任の範囲において、賠償の責めを負うものとする。

- 2 天災その他予測できない事情により、コールセンターに故障若しくは障害が発生したことによるシステム停止や通話中断等により損害が生じた場合、事業者がこれを負うものとする。

### (消防機関への通報)

第5条 事業者は、次の各号の一に該当するときは、必要に応じて消防機関に通報し、救急自動車を要請するものとする。

- (1) 利用者の搬送依頼があつた場所に到着後、利用者の状況等から救急自動車の要請が必要と認められたとき。
- (2) 利用者の搬送途上において、救急自動車による搬送が必要と認められたとき。

- 2 前項の場合において、応急救護活動等を実施し、または消防機関の救急活動に協力した者に

については、消防長は、神戸市表彰規則または神戸市消防表彰規則に基づく表彰の上申対象として検討するものとする。

(安全衛生管理)

第6条 事業者は搬送用自動車について、道路運送法に基づいて輸送の安全を確保するとともに、利用者搬送業務にあたっては、身だしなみの清潔を保つものとする。

(登録)

第7条 コールセンターへの登録を希望する事業者は、コールセンター登録書(様式第1号)により消防長に申請するものとする。ただし、以下に定める団体に加盟している事業者については、加盟をもって登録にかえることとする。

- (1)神戸個人タクシー事業協同組合
- (2)全兵庫個人タクシー事業協同組合
- (3)コスモ無線事業協同組合

2 前項により登録を申請する事業者は、コールセンター所管課が神戸市重度心身障害者タクシー利用券所管課に対し、取扱指定通知を受けているかについて照会することを承諾するものとする。

(業務内容の変更届出等)

第8条 認定事業者は、次の各号の一に該当するときは、変更・廃止届出書(様式第2号)により、速やかに消防長に届け出るものとする。

- (1) 登録書の記載内容に変更を生じたとき。
- (2) 事業の全部若しくは一部を廃止したとき。

(登録の取消し)

第9条 消防長は、次の各号に該当するときは、登録事業者に対して別途通知した上で、コールセンターの登録を取り消すことができる。

- (1) 事業者が道路運送法ほか関係法規等に違反しかつ是正について通知しても改善しないなど、その他登録を継続することが不相当と判断されるとき。
- (2) 事業者が神戸市重度心身障害者タクシー利用券取扱指定から外れたとき。

付則

この要綱は平成31年3月1日から施行する。