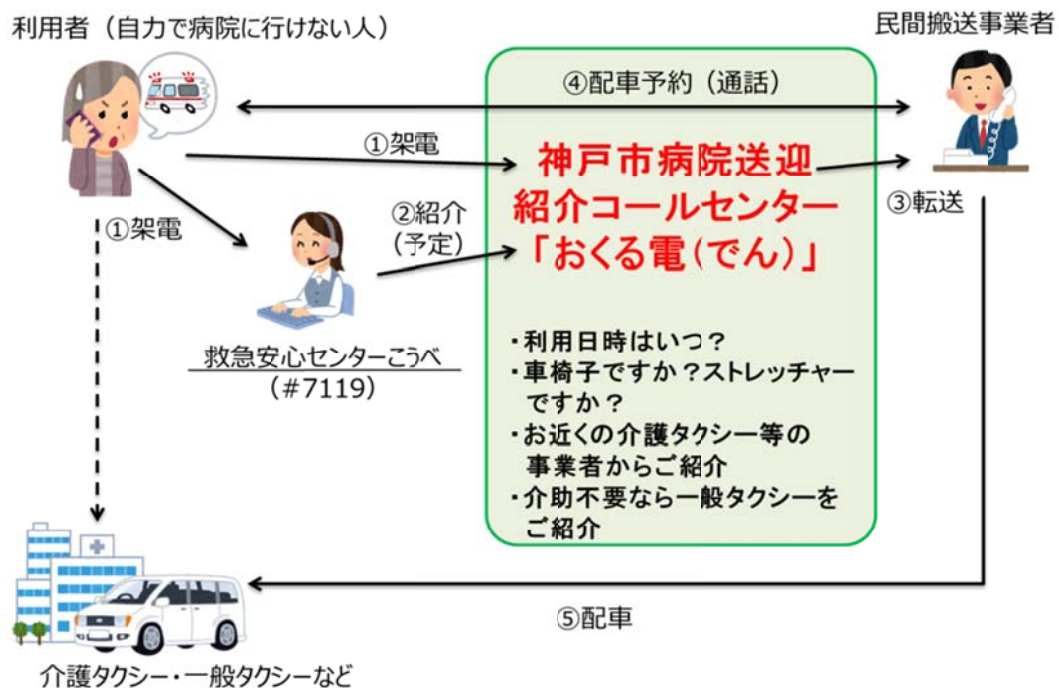


## 神戸市病院送迎紹介コールセンター 愛称「おくる電（でん）」への登録について

### 1 「おくる電」の概要

- ロボットによる自動応答電話システムです。
- 利用者が簡単に事業者を選択することができるように支援することを目的にしたコールセンターです。
- 利用者は、病気等があっても、緊急度の低い方を想定しています（救急車が必要と判断した場合には、救急車を要請してください）。
- 介助・介護等が不要な方には、一般タクシー事業者の方をご紹介します。
- 登録料やシステム利用料は無料です。
- 事業者側・利用者側共に、現状では通話料のみで利用が可能です。
- 救急安心センターこうべとの連携も予定しています。



### 2 システムの流れ

#### (1) システムが利用者から下記項目を聞き取り

- ・迎え先・送り先：町名または病院名等まで
- ・利用日時：「〇月〇日午前・午後〇時〇分」
- ・介助・介護が必要かどうか
- ・車椅子・リクライニング車椅子・ストレッチャーの必要性

#### (2) システムが利用者に事業者を紹介

- ・同時に一番近い事業者から、3事業者をご紹介します。

- ・利用者が紹介された3事業者の中から、1事業者を選びます。

### (3) 事業者の皆様システムが架電，下記内容を案内

- ・利用者が選んだ事業者の登録電話番号にシステムが電話をかけます。
- ・システムは、聴取した内容（予約の概要）をお伝えします。
- ・予約概要をもとに、対応可能であれば、「はい」か「いいえ」でお答えください。（「いいえ」と答えた場合には、利用者は次の事業者を選ぶことになります。）

### (4) 利用者・事業者間で直接予約内容を調整

- ・「はい」と答えると、利用者と直接通話が可能になります。
- ・具体的な迎え先・送り先の住所や、その他の具体的な予約内容や料金等の必要事項については、直接通話で確定してください。（予約内容や必要事項の調整は、利用者・事業者間の通常の予約と同じ取扱です。）
- ・契約が不成立になると、利用者が次に選んだ事業者に、システムが電話を架けます。

## 3 スケジュール

- ・平成31年3月1日稼働予定
- ・平成31年1月～2月ユーザーテスト実施予定

## 4 広報について

おくる電の電話番号については、障害者タクシーチケットパンフレットや広報こうべ、地域の医療機関やあんしんすこやかセンターでも広報を行う予定です。

## 5 登録について

- ・登録を希望される場合には、別添の要綱の様式第1号を提出してください（登録がないと利用者へのご紹介ができません）。

### **提出期限：平成31年2月15日（金曜）郵送必着**

（3月1日稼働時の登録期限となります。その後は随時受付となります。）

- ・登録内容に変更が発生した場合には、要綱の様式第2号を提出してください。
- ・登録電話番号は、携帯電話以外の固定電話の番号としてください。

## 6 その他

- ・関係資料については、神戸市消防局ホームページにも掲載しています。（CMS作成次第、ホームページアドレス掲載）

問合せ先  
神戸市消防局総務課・救急課  
担当；山口・内藤，田村・神野  
TEL 078-322-5740