

過去の検証会における意見等への対応について

No	検証会での主な意見	対 応
1	事業の導入効果を評価するための指標を整理し、効果検証を行う必要があるのではないか。 (第4回運営検証会 資料3の「1」)	以下の(1)及び(2)の観点から導入効果を検証し、その検証結果を踏まえた運用改善を行う。 (1) 住民への安心・安全の提供 令和4年度に、対象エリアの住民に対するアンケート調査を実施したところ、60歳以上の方の＃7119の認知率や利用率が他の世代と比べて低かったため、令和5年度は次のとおり、特に高齢者を対象とした普及啓発に取り組んだ。 ア 令和6年1月～3月に民生委員を通じて市内の65歳に配付される「福祉のことがわかる本」に＃7119の利用案内を掲載した(別紙1参照)。 イ 広島市社会福祉協議会が主催する「生活支援コーディネーター※1 担当者等会議」及び「住民主体型生活支援訪問サービス※2 実施団体研修会兼交流会」において、高齢者等に対し、リーフレットを活用して＃7119の周知を図っていただくよう依頼した。 ※1 市・区社会福祉協議会に配置され、地域団体、ボランティア、民間企業、社会福祉法人、NPO等の様々な団体と連携して、高齢者を対象とした通いの場づくりやごみ出し、草取り等の困りごと支援などの体制づくりを支援する取組を行っている。 ※2 町内会・自治会、地区(学区)社会福祉協議会、NPO法人、老人クラブ、女性会、協同労働団体、ボランティア団体等が実施団体として、高齢者の自宅を訪問し、簡易な生活支援を行っている。 ウ 高齢者のみならず全世代の認知率や利用率も底上げするため、令和6年度の早期に、郵便ポストにA5サイズのマグネット(別紙2参照)を貼付する方向で日本郵便株式会社と調整中である。 今後も効果的な広報手段を検討し、＃7119の更なる利用促進を図る。 (2) 救急車の適時・適切な利用 ア 救急車の適正利用等に関する市民への広報(消防局救急課) 不要不急の救急車の利用抑制について市民の理解を得るための取組として、広報紙「ひろしま市民と市政」や公式 SNS、救急講習会や、大規模商業施設と連携したイベントなどの機会を捉え、救急車の適正利用や医療機関の適正な受診「＃7119・救急相談センター 広島広域都市圏」の活用について、広く発信している。

		また、テレビ番組や報道機関の YouTube チャンネル、インターネットニュース、新聞等による広報機会の獲得を狙い、救急需要の高まる時期において、救急出動件数等や特筆すべき内容等を報道機関へ資料提供している。 イ 各消防機関からフィードバックを受けた 119 番転送案件 赤判定と判断した事案のうち 119 番転送を行った案件※³ について、搬送先の医師が救急隊から傷病者を引き継ぐ際に「傷病者申し送り票」に記載した傷病程度を基に、相談員の症状に基づく緊急度の判定が的確になされたかどうかの検証を行った（別紙 3 参照）。今後も引き続き検証していく。 ※³ 赤判定と判断した事案については、3 つの類型（119 番転送を行った案件、119 番へのかけ直しを依頼した案件、相談者が 119 番を辞退した案件）がある。																																																																																							
2	医療機関から「#7119」へのフィードバックの仕組みを考えてはどうか。 （第 4 回運営検証会資料 3 の「2」）	第 4 回運営検証会において、病院群輪番制に参加している医療機関に対し、意見照会を実施することとされた。結果については、資料 4 のとおり。																																																																																							
3	赤判定率が 65.9%（令和 3 年度）から 43.3%（令和 4 年度）まで適正化されたが、それでも高いため、オーバートリアージを防止する取組を継続すべき。 （第 4 回運営検証会での御意見）	○ 令和 4 年度にセンター運営業務を受託開始した㈱イノミライズが、それまで実施されていたオーバートリアージを誘発する運用を見直すとともに、過剰な赤判定を行う傾向のある相談員に対し、本事業の趣旨に沿って適切に判定を行うよう指導や研修等を実施してきた。 ○ その後も、月 1 回の定期研修の実施に加え、相談員の日々の対応について、業務責任者等が録音データの確認などを通じてモニタリングを実施し、対応に不備のあった相談員に対する指導を適宜行うなどの取組を継続的に実施している。 ○ また、令和 4 年 6 月から、赤判定を行った相談員に対して、赤判定の根拠等を記載したチェックシート（別紙 4 参照）の提出を求めた上で、指導的立場の看護師等が内容確認を行い、対応に不備がある場合は必要に応じて指導を行っている。 ○ こうした取組により、令和 5 年度の 4 月から 2 月までの赤判定率は 24.8%となっている。 <table><tr><th rowspan="2">緊急度分類</th><th colspan="2">令和元年度</th><th colspan="2">令和 2 年度</th><th colspan="2">令和 3 年度</th><th colspan="2">令和 4 年度</th><th colspan="2">令和 5 年度（※）</th></tr><tr><th>件数</th><th>割合</th><th>件数</th><th>割合</th><th>件数</th><th>割合</th><th>件数</th><th>割合</th><th>件数</th><th>割合</th></tr><tr><td>赤判定</td><td>7,200</td><td>40.0%</td><td>8,529</td><td>52.6%</td><td>10,993</td><td>65.9%</td><td>8,831</td><td>43.3%</td><td>5,361</td><td>24.8%</td></tr><tr><td>橙判定</td><td>5,001</td><td>27.8%</td><td>3,620</td><td>22.3%</td><td>2,783</td><td>16.7%</td><td>6,638</td><td>32.6%</td><td>9,724</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>黄判定</td><td>3,919</td><td>21.8%</td><td>3,013</td><td>18.6%</td><td>2,248</td><td>13.5%</td><td>3,691</td><td>18.1%</td><td>4,907</td><td>22.7%</td></tr><tr><td>緑判定</td><td>1,778</td><td>9.9%</td><td>1,030</td><td>6.4%</td><td>636</td><td>3.8%</td><td>1,063</td><td>5.2%</td><td>1,436</td><td>6.6%</td></tr><tr><td>白判定</td><td>113</td><td>0.6%</td><td>24</td><td>0.1%</td><td>16</td><td>0.1%</td><td>158</td><td>0.8%</td><td>193</td><td>0.9%</td></tr><tr><td>合 計</td><td>18,011</td><td>100.0%</td><td>16,216</td><td>100.0%</td><td>16,676</td><td>100.0%</td><td>20,381</td><td>100.0%</td><td>21,621</td><td>100.0%</td></tr></table> ※ 令和5年4月～令和6年2月の相談実績	緊急度分類	令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度（※）		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	赤判定	7,200	40.0%	8,529	52.6%	10,993	65.9%	8,831	43.3%	5,361	24.8%	橙判定	5,001	27.8%	3,620	22.3%	2,783	16.7%	6,638	32.6%	9,724	45.0%	黄判定	3,919	21.8%	3,013	18.6%	2,248	13.5%	3,691	18.1%	4,907	22.7%	緑判定	1,778	9.9%	1,030	6.4%	636	3.8%	1,063	5.2%	1,436	6.6%	白判定	113	0.6%	24	0.1%	16	0.1%	158	0.8%	193	0.9%	合 計	18,011	100.0%	16,216	100.0%	16,676	100.0%	20,381	100.0%	21,621	100.0%
緊急度分類	令和元年度			令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度（※）																																																																															
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合																																																																															
赤判定	7,200	40.0%	8,529	52.6%	10,993	65.9%	8,831	43.3%	5,361	24.8%																																																																															
橙判定	5,001	27.8%	3,620	22.3%	2,783	16.7%	6,638	32.6%	9,724	45.0%																																																																															
黄判定	3,919	21.8%	3,013	18.6%	2,248	13.5%	3,691	18.1%	4,907	22.7%																																																																															
緑判定	1,778	9.9%	1,030	6.4%	636	3.8%	1,063	5.2%	1,436	6.6%																																																																															
白判定	113	0.6%	24	0.1%	16	0.1%	158	0.8%	193	0.9%																																																																															
合 計	18,011	100.0%	16,216	100.0%	16,676	100.0%	20,381	100.0%	21,621	100.0%																																																																															

4	令和４年度は、「その他」の案件の割合が22.4%と過年度より高くなっているが、この要因が広報に起因するものであれば、普及啓発活動の余地があることを示唆しているのではないかと。（第４回運営検証会での御意見）	令和５年４月１日～９月３０日に対応した「その他」の案件の内訳は、以下のとおり。 <table border="1" data-bbox="539 230 1471 645"> <thead> <tr> <th>「その他」の案件の内訳</th><th>件数 (件)</th><th>割合 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>対象外エリアの方からの相談</td><td>1,386</td><td>22.4</td></tr> <tr> <td>うち福山市の方からの相談</td><td>906</td><td>14.6</td></tr> <tr> <td>対象外の相談（薬の相談、今ない症状に対しての健康相談等）</td><td>973</td><td>15.7</td></tr> <tr> <td>相談対象者が近くにいない場合の第三者からの相談</td><td>782</td><td>12.6</td></tr> <tr> <td>他の相談窓口を案内（コロナ療養者相談ダイヤル等）</td><td>615</td><td>9.9</td></tr> <tr> <td>御意見・御要望、ワン切り、間違い電話、分類不可能な案件</td><td>2,441</td><td>39.4</td></tr> <tr> <td>合 計</td><td>6,197</td><td>100.0</td></tr> </tbody> </table> 以下の理由により、令和６年度以降の「その他」の案件の割合は、減少することが見込まれる。 ・福山市の方からの相談は、「その他」の案件の14.6%（対象外エリアの方からの相談の65.4%）を占めているが、令和６年度から福山市を含む備後圏域８市町が参加すること（資料６参照）。 ・対象外の相談への対応として、令和６年度から、入電時に全員に対して一律に、「薬の相談、今ない症状に対しての健康相談、相談対象者が近くにいない場合の第三者からの相談等には対応できない」旨をアナウンスする自動音声ガイダンスの導入を予定していること。	「その他」の案件の内訳	件数 (件)	割合 (%)	対象外エリアの方からの相談	1,386	22.4	うち福山市の方からの相談	906	14.6	対象外の相談（薬の相談、今ない症状に対しての健康相談等）	973	15.7	相談対象者が近くにいない場合の第三者からの相談	782	12.6	他の相談窓口を案内（コロナ療養者相談ダイヤル等）	615	9.9	御意見・御要望、ワン切り、間違い電話、分類不可能な案件	2,441	39.4	合 計	6,197	100.0
「その他」の案件の内訳	件数 (件)	割合 (%)																								
対象外エリアの方からの相談	1,386	22.4																								
うち福山市の方からの相談	906	14.6																								
対象外の相談（薬の相談、今ない症状に対しての健康相談等）	973	15.7																								
相談対象者が近くにいない場合の第三者からの相談	782	12.6																								
他の相談窓口を案内（コロナ療養者相談ダイヤル等）	615	9.9																								
御意見・御要望、ワン切り、間違い電話、分類不可能な案件	2,441	39.4																								
合 計	6,197	100.0																								