資料５

株式会社イノミライズ
（令和4～6年度受託事業者）

令和５年度 救急相談センター運営業務に係る課題と問題点

<table>
<tr><th>項目</th><th>内　　容</th></tr>
<tr><td>応対品質の管理と平準化</td><td>【課題・問題点】
・トリアージスキルの向上
・対応レベルのばらつき

【対応品質の管理と平準化に向けた取組】
・新人研修制度の変更
・接遇研修の強化
・基準（能力、就業意識等）の策定と評価及び個別サポートの強化</td></tr>
<tr><td>医療機関案内</td><td>【課題・問題点】
・案内した医療機関の対応等に関する再入電が多い。
（医療機関に電話がつながらない又は受診を断られたなど）

【再入電を減らすための取組】
・通常は2医療機関を案内しているが、GW、お盆、年末年始等は3～4医療機関を案内

【G７広島サミット期間の対応】
・海外メディア関係者等からの相談に対応できるよう、三者間（相談員、通訳を必要とする相談者及び通訳者）において相互通訳が可能な体制を整備</td></tr>
<tr><td>救急医療相談</td><td>【課題・問題点】
・緊急度判定の精度向上により、オーバートリアージを抑制する必要がある。

【緊急度判定の精度向上、オーバートリアージ抑止に向けた取組】
・トリアージスキルの向上及び赤判定となった事例の精査
・全ての赤判定案件について、各相談員から赤判定の根拠等を記載したチェックシート（資料3の別紙4参照）の提出を求めた上で、指導的立場の看護師等において、チェックシート等の内容確認を行い、対応に不備がある相談員に対する指導を行っている。
・さらに、赤判定のうち119番転送案件については、各相談員から自己評価シート（別添参照）の提出を求めた上で、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のフィードバック後に、指導的立場の看護師等において、録音内容等の確認を通じて当該シートの評価欄のチェックを行い、各相談員に対し評価内容のフィードバックを行っている。
・オンコール医師への相談の活用及び振り返りを実施
・事例共有や疾患理解を促す目的で定例研修を実施

【G７広島サミット期間の対応】
・医療機関案内と同様に対応</td></tr>
</table>

入電件数増加への対応	【課題・問題点】 ・年間を通じて入電件数が増加（前年比約116％（R5.4～R6.2）） ・令和5年12月30日に、1日の過去最高件数を記録（1,281件） ・繁忙期（正月・ＧＷ・お盆）等の繁忙時間帯は、全回線（6回線）で対応したが、一時的につながりにくい状況が発生（特に休日や夜間などの診療時間外の問合せが急増する傾向） ・備後圏域8市町の参加に伴う入電件数の増加（1.39倍の見込み） ・応答率の維持（令和4年度：97.8％・令和5年度2月まで：96.5％） 【入電件数の増加に対する取組】 ・入電が集中する繁忙時間帯については、相談員や受付員の休憩時間を調整し、人員が手薄にならないよう体制を整えている。また、応答率維持に向けた取組として、前年度の実績を踏まえ、応答率の低下が予測される時期に重点的に人員を配置するとともに、対応時間の短いベテランのスタッフを優先的に配置するなどの対応を行っている。 【備後圏域8市町の参加に伴う入電件数の増加への対応】 ・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（資料3のNo. 4参照）。 ・令和6年4月から、土日祝・木曜日のスタッフの増員を行い、順次入電状況により増員予定。勤務体制についても２交替制だけではなく、臨機応変に変更することを検討している。