

## 令和6年度 救急相談センター運営業務に係る課題と問題点

項目	内 容
<b>応対品質の管理</b>	<p>【課題・問題点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 応対品質の平準化（対応時間と精度の向上）</li> <li>・ 入電増加（救急医療相談・医療機関案内に限定）に伴う応答体制の維持と強化</li> </ul> <p>【応対品質の管理と平準化に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務の習熟度に応じたステップアップ型応対研修の実施</li> <li>・ 応答体制強化を目的とした業務フローの再構築と評価</li> <li>・ 対応の精度向上を目指した、ケースカンファレンスの活性化と始業前ミーティングの運用再編</li> </ul>
<b>医療機関案内</b>	<p>【課題・問題点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ #7119 で案内した医療機関に関する利用者からの再照会の増加（夜間・休日・繁忙期を中心に「電話が繋がらない」「受診を断られた」等の事例）</li> <li>・ 照会先医療機関からのご意見（「直接来院される方がいる」「受診を断られた際トラブルになることがある」等）</li> </ul> <p>【再入電（照会）を減らすための取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通常の2医療機関の案内に対して、GW・お盆・年末年始等の繁忙期は3～4医療機関を案内する対応を徹底</li> <li>・ 担当課と連携し、より実態に即した医療機関の体制や対応不可症例等の情報を精査し、医療機関案内時の留意点として現場へのフィードバックを実施</li> <li>・ 受診前に必ず医療機関へ電話連絡を行っていただくよう促す従来の案内に加え、「緊急対応等により受診できない場合があること」及び「断られた場合は再度#7119へご連絡いただくようお願いする」旨の案内を強化</li> </ul>
<b>救急医療相談</b>	<p>【課題・問題点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緊急度判定の精度を向上させることで、オーバートリアージの抑制を図るとともに、赤判定以下（橙～白判定）の判断について様々な視点からより適正な運用への見直しが必要</li> </ul> <p>【緊急度判定の精度向上およびオーバートリアージ抑止に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 赤判定事例の精査の継続 赤判定のうち、119番へ転送された事案については、各相談員に自己評価シートの提出を求め、搬送先の医師が作成した「傷病者申し送り票」に記載された傷病程度の情報をもとに対応内容を精査、その上で、管理者および看護師が評価し、各相談員へフィードバックを実施</li> <li>・ オンコール医師から受けた助言の全体共有と対応の精度向上に資する取組（同時に相談員によるオンコール時の相談内容について分析を行い、相談時間の短縮や判定の精度向上につながる工夫を進める）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特異事例の共有や疾患理解を深めることを目的とした定例研修の実施</li> <li>・橙判定と黄色判定事例の精査</li> </ul> <p>各職員に対して判定率に関する複数名の管理者による評価のフィードバックを行い、自己評価と併せて個別指導・研修を実施することにより、さらなるスキルの向上を図る</p>
<p><b>入電件数増加への対応</b></p>	<p>(直近1年の入電傾向)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・約3年間で155%の入電件数の増加がみられる中、今年度よりガイダンスが導入され、対象外相談にあたる「その他」の対応割合が改善された</li> <li>・一方で年末年始の繁忙期には感染症流行も重なり、令和6年12月30日には1日の入電件数としては過去最高となる1,622件を記録した</li> </ul> <p><b>【課題・問題点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期の体制について 繁忙期（正月・GW・お盆）の特に入電が重なる時間帯には、全回線（8ブース12回線）で対応したが、一時的につながりにくい状況があった（特に休日や夜間など、診療時間外の間合せが急増する時間帯）</li> <li>・救急医療相談の割合と件数の増加に対応する応答率の維持について ガイダンスの導入に伴い「その他」の割合が減少し、対応に最も時間を要する「救急医療相談」の割合と件数が継続的に増加している（現時点で昨年比8.9%増だが、今後さらなる相談割合の増加を目標としている）</li> </ul> <p><b>【入電件数増加に伴う対策の実施】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応時間の最適化を目的に個別の状況に応じた評価および指導を継続的に実施</li> <li>・入電数増加に伴い段階的に人員増強を行い「救急医療相談件数の割合を増やす取組」とあわせて、特に日曜・祝日における相談員の体制を強化</li> <li>・入電が集中する繁忙時間帯においては、相談員および受付員の休憩時間を調整し、人員が手薄にならない体制を整備</li> <li>・前年度の実績を参考に、応答率の低下が予測される時期に重点的な人員配置を行うとともに、対応時間の短いスタッフを優先的に配置するなどの工夫も行う</li> </ul>
<p><b>受療行動の適正化に向けた取組</b></p>	<p><b>【課題・問題点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関案内を希望する入電が多く、相談の割合が依然として低い傾向にある</li> <li>・救急医療相談における受診推奨時間の伝え方（黄・緑）により、結果的に夜間・休日の救急医療機関への受診を促す案内となっているケースがある</li> </ul> <p><b>【受療行動の適正化に向けた取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受診の必要性に迷う場合や、該当する診療科が見つからない場合には、積極的に医療相談を勧める対応を強化</li> <li>・夜間休日の不要不急な受診を抑制するため、受診推奨時間に関する運用の見直しを提案予定</li> </ul>