

令和3年度 課題・問題点 等

応答率	初年度・令和2年度のようなイタズラ電話もなく、応答率に影響はなかった
医療機関案内	<p>クラスター発生 等で医療機関案内に影響があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・整形外科の夜間輪番が1件のみの日があり、案内が集中した ・受診を断られたという再入電が増加 ・もう診れないから案内しないでほしい という医療機関からの入電 など
コロナ関連	<p>第6波時、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナコールセンターに繋がらない ・コロナコールセンターや保健センターに繋いで（転送）してほしい ・保健センターに繋がらない・連絡が来ない <p>上記のような入電が急増した。</p> <p>結果、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ陽性者をたらい回しにするな ・救急相談センターと名乗っているのに、何でコロナの相談ができないのか？ などクレーム・ご意見をたくさんいただきました。
常連相談者様	<p>常連（リピーター）相談者様について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターでは、音声の情報のみ <p>頻回に架けてくる常連の相談者様でも、通常通り対応しています。</p> <p>日に何度入電があっても毎回 はじめまして対応。</p> <p>「何度も架けている方ですね」という問いかけは一切しておりません。</p> <p>相談者様が相談を希望された場合は、その都度緊急度判定を行います。</p> <p>相談者様が119転送を希望された場合は、その都度119転送します。</p>
対応不可案件	<p>当センターの主旨を知らない方が多い（対応不可な内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペット（犬・猫 など）の相談、動物病院の医療機関案内希望 ・道路の落下物、詐欺にあった、食べるものがない、 ・救急搬送された方の情報を教えてほしい、警報器が鳴っている ・オムツ交換を手伝ってほしい など