

電話相談への対応時間帯の変更について（案）

検討経緯

365日24時間体制の電話相談対応について、2019年7月の運営委員会において「実績に即して検討すべき」とのご意見をいただきました。

<実績> ※別表1

- ・平日17時以降の夜間および土・日・祝日の早期の対応を必要とする相談は、2019年から2020年の2年間で**14件**（2019年：10件、2020年：4件）
- ・上記のうち23時から翌7時の間の相談は**2件**（医療機関1件、遺族1件）

変更内容案

24時間対応 → 23時～翌7時の時間帯の対応を休止
（まず、令和3年4月から半年程度を試行期間とする）

対応時間帯縮小に伴う対応案

- ①センターホームページの充実
 - ・解剖等の実施など事例発生直後の対応に関する案内を掲載する。
- ②対応縮小についての事前周知
 - ・センターホームページへの掲載
 - ・プレスリリースへの掲載
- ③相談電話の自動ガイダンスの変更の検討
 - ・インターネットを閲覧できない方に向けて、相談電話の自動ガイダンスでも説明を聞けるようにガイダンス内容を変更する。

平日17時以降の夜間および土・日・祝日の
発生直後(緊急)の事例分布表(2019年1月~2020年12月)

..... 医療機関
 遺族
 支援団体
 ※ 白字:2019年 黒字:2020年

	月	火	水	木	金	土	日				
9:00-9:59	センター内での対応時間						9:07				
10:00-10:59										10:25	
11:00-11:59											
12:00-12:59										12:45	12:46
13:00-13:59										13:48	13:20
14:00-14:59											
15:00-15:59											
16:00-17:00											
17:01-17:59											
18:00-18:59											
19:00-19:59		19:57									
20:00-20:59			20:09		20:04						
21:00-21:59		21:42									
22:00-22:59											
23:00-23:59							23:58 ※2				
0:00-0:59											
1:00-1:59											
2:00-2:59											
3:00-3:59											
4:00-4:59											
5:00-5:59	5:06 ※1										
6:00-6:59											
7:00-7:59		7:24				7:19					
8:00-8:59											

※1【遺族からの相談内容】解剖の必要性について
 ※2【医療機関からの相談内容】解剖施設の選択について